

**MÁV-START VASÚTI SZEMÉLYSZÁLLÍTÓ
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
BALATONFENYVES GAZDASÁGI VASÚT**

**SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI
ÜZLETSZABÁLYZATA**

**Ungvári Csaba
vezérigazgató**

Érvényes: 2012. szeptember 1-től

Jóváhagyta a Nemzeti Közlekedési Hatóság

..... számon

Tartalom

I. fejezet	
1. Bevezetés.....	5
2. A GV Üzletszabályzat hatálya	5
3. Díj ellenében végzett személyszállítás	5
4. GV Üzletszabályzat.....	5
II. fejezet	
1. A személyszállítási szerződés létrejötte és megszűnése	6
2. Utazáshoz való jog	7
3. A felek jogai és kötelezettségei	8
4. A menetrend	9
5. Utastájékoztató.....	10
6. Menetjegyek és utazásra jogosító okmányok.....	11
7. A személyszállítási szolgáltatás akadályoztatása	13
8. A szerződéstől való elállás	13
9. Kézipoggyász szállítása.....	14
10. Élő állat szállítása.....	15
11. Személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatások.....	15
12. A vasúti társaság felelőssége.....	16
13. Panaszkezelés, észrevételek bejelentése	18
14. Igények érvényesítése	19
FÜGGELÉK	
270/2009. (XII. 1.) Korm. rendelet	21

Rövidítések és fogalmak:

Tvszsz.	a térségi, az elővárosi és a helyi működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 270/2009. (XII.1.) Korm. rendelet
Vtv.	a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény
Ptk.	a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény
GV Üzletszabályzat	a MÁV-START Zrt. Balatonfenyves GV Személyszállítási Üzletszabályzata
GV Díjszabás	a MÁV-START Zrt. Balatonfenyves GV által végzett szolgáltatás díjainak részletes szabályait tartalmazó kiadvány
GV Vasúti menetdíjtáblázatok	a MÁV-START Zrt. Balatonfenyves GV szolgáltatásainak díját tartalmazó kiadvány
Vasúti társaság	a MÁV-START, továbbá a jelen GV Üzletszabályzat vonatkozásában a MÁV-START Balatonfenyves GV munkavállalói és a MÁV-START Balatonfenyves GV szolgáltatásainak nyújtásában közreműködő jogi és természetes személyek.
Menetrend:	a MÁV-START által közlekedtetett vonatok adatait tartalmazó hivatalos menetrend
Közforgalmú menetrend:	a belföldi vasúti személyszállításra vonatkozó – az útvonal, a megállóhelyek, az érkezési és az indulási időpontok, vagy a gyakoriság és a szolgáltatás minőségének meghatározását tartalmazó – közzétett szolgáltatási előírás
Közszolgáltatási menetrend:	a közforgalmú menetrend része, a személyszállítási közszolgáltatási szerződésben meghatározott járatok útvonalai, megállóhelyei, indulási és érkezési időpontjai meghatározásának összességét és azok minőségi követelményeit tartalmazó szolgáltatási előírás.
Személyazonosításra alkalmas igazolvány	hatóság vagy közintézmény által kiadott, az utas személyazonosítására alkalmas arcképes, sorszámozott igazolvány (Személyi igazolvány, Útlevel, Diákigazolvány, Jogosítvány stb.)
Utazó	MÁV-START Zrt. Balatonfenyves GV személyszállítási szolgáltatásait igénybe vevő természetes személy
Fogyatékkal élő személy	bármely személy, akinek mozgásképesége a közlekedés során bármely fizikai, értelmi fogyatékoság vagy sérülés, vagy más fogyatékosághoz vezető ok, illetve kor miatt korlátozott, és akinek helyzete kellő figyelmet igényel, és szükségessé teszi az összes utas rendelkezésére álló szolgáltatás hozzáigazítását az érintett személy egyéni igényeihez
Kísérő	a fogyatékkal élő személlyel abból a célból együtt utazó személy, hogy a fogyatékkal élő személyt utazása során, illetve vasúti területen történő közlekedésében segítse.
Kísérő kutya	a fogyatékkal élő utassal abból a célból együtt utazó kiképzett, kiképzéséről igazolással rendelkező kutya, hogy a fogyatékkal élő személyt utazása során, illetve vasúti területen történő közlekedésében segítse.

Vasútállomás, megállóhely	vasúti létesítmények személyforgalmi célokat szolgáló, utasok számára megnyitott területe, ahol a menetrend szerinti személyszállító vonat le- és felszállás céljából megáll
Menetdíj:	az utas kiindulási és célállomása közötti – a díjszabási előírások szerint megállapított – távolság alapul vételével meghatározott igénybevételi díj.
Viteldíj:	az utas által szállított kerékpár, élő állat vagy díjmentesen nem szállítható kézipoggyász szállításáért fizetendő, a szállítási távolság alapul vételével meghatározott fuvarozási, igénybevételi díj.
Menetjegy ára	az utas által igénybe venni kívánt szolgáltatások ellenértékének összege, ideértve a menetdíjat vagy viteldíjat és a kiegészítő szolgáltatások díját
Pótdíj:	a közszolgáltatási szerződésben meghatározottaknak megfelelő összegű és az ott rögzített esetekben a vasúti társaság által az utassal szemben felszámítható, szankció jellegű díj.
Forgalmi akadály:	a személyszállítási szolgáltatás akadályoztatásának minősülő minden olyan körülmény, amely a személyszállító vonat késését vagy kimaradását eredményezi.
Normál nyomtávú hálózat:	jelen Üzletszabályzat alkalmazásában mindazon, nem a Balatonfenyves GV-hez tartozó vasúti hálózat, melyen a MÁV-START Zrt. közforgalmú személyszállítási tevékenységet végez.
Honlap	MÁV-START Zrt. Balatonfenyves GV-t térségi működési engedély alapján üzemeltető MÁV-START Zrt. hivatalos weboldala, mely a www.mav-start.hu címen érhető el.

I. fejezet

1. Bevezetés

- 1.1 A GV Üzletszabályzatának szabályai
- az Európai Parlament és a Tanács 1371/2007/EK rendelete (2007. október 23.) 9.,11.,12.,19., 26. cikke, továbbá 20 cikk (1) bekezdése a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről (a továbbiakban: EK Rendelet);
 - a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII törvény (a továbbiakban: Vtv.);
 - a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény,
 - a térségi, az elővárosi és a helyi működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 270/2009. (XII. 1.) kormányrendelet, valamint
 - a Polgári törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.).
- rendelkezései alapján kerültek meghatározásra.

2. A GV Üzletszabályzat hatálya

- 2.1 Jelen GV Üzletszabályzat a Balatonfenyvesi Gazdasági Vasút hálózatán végzett személyszállítási tevékenységre terjed ki.
- 2.2 A vasúti személyszállításra kötött szerződésekre a Ptk. szerződésekre vonatkozó általános, továbbá a vállalkozási szerződésre vonatkozó rendelkezéseit a Tvszsz-ben foglalt kiegészítésekkel kell alkalmazni.

3. Díj ellenében végzett személyszállítás

- 3.1 Díj ellenében végzett személyszállítás az a vasúti személyszállítás, amelyet –a közzétett feltételek alkalmazásával, díj ellenében- bárki igénybe vehet:
- közforgalmú menetrend alapján végzett vasúti személyszállítás (a továbbiakban: közforgalmú vasúti személyszállítás),
 - a közforgalmú menetrenden kívül közlekedtetett vonatokkal végzett személyszállítás (a továbbiakban: különvonat).
- 3.2 A vasúti személyszállításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatás:
- kerékpárszállítás
 - élő állat szállítás
 - különkocsi biztosítása

4. GV Üzletszabályzat

- 4.1 A vasúti társaság a vasúti közforgalmú személyszállítási szerződés – jogszabályokban nem szabályozott – részletes feltételeit a Ptk-nak az általános szerződési feltételekre vonatkozó szabályai alapján állapítja meg.

- 4.2 A vasúti társaság által végzett szolgáltatások díját a GV Vasúti menetdíjtáblázatok, a díj megállapításának módját és feltételeit a GV Díjszabás tartalmazza, a hatályos jogszabályok és a GV Üzletszabályzat rendelkezéseinek figyelembe vételével. A Vasúti menetdíjtáblázatok és a GV Díjszabás nem része a GV Üzletszabályzatnak.
- 4.3 A Tvszsz a GV Üzletszabályzat Függelékét képezi.
- 4.4 A GV Üzletszabályzat figyelembe veszi az utasok jogait, különös tekintettel a fogyatékkal élő személyek, valamint a családok utazásának elősegítésére.
- 4.5 A Vtv. 73 § (1) bekezdés i) pontja alapján a GV Üzletszabályzatának jóváhagyása a Vtv. szerinti vasúti igazgatási szerv hatáskörébe tartozik.
- 4.6 A vasúti társaság GV Üzletszabályzatát, valamint annak módosítását, vagy kiegészítését a vasúti igazgatási szerv által történt jóváhagyást követő 5 napon belül, továbbá a GV Díjszabást és a GV Vasúti menetdíjtáblázatot a honlapján közzéteszi.
- 4.7 A vasúti társaság a GV Üzletszabályzatát, valamint annak módosítását – a vasúti igazgatási szerv jóváhagyását követő öt napon belül – a honlapján teszi közzé. A GV Üzletszabályzat módosítása esetén az e tárgyban közzétett hirdetés tartalmazza a megváltoztatott szabályokat és a hatálybalépés napját is. A GV Üzletszabályzat a vasúti társaság honlapján díjmentesen megtekinthető és onnan letölthető. A GV Üzletszabályzat nyomtatott változata a vasúti társaságtól díjfizetés ellenében megrendelhető az ertesites@mav-start.hu e-mail címen. A vasúti társaság valamennyi olyan pénztárában ahol a Balatonfenyves GV-re érvényes menetjegyeket árusít, továbbá a személyes ügyintézővel is foglalkozó ügyfélszolgálati pontokon lehetővé teszi a GV Üzletszabályzatba való betekintést. A GV Üzletszabályzat kivonatát a vasúti társaság a Balatonfenyves Gazdasági Vasút megállóhelyein hirdetésben teszi közzé. A GV Díjszabás és a GV Vasúti menetdíjtáblázatok külön kerülnek kiadásra, ezeket a vasúti társaság honlapján közzéteszi, a Balatonfenyves GV-re érvényes menetjegyeket árusító jegypénztáraknál kifüggeszti, valamint kérésre – térítés ellenében – kinyomtatva rendelkezésre bocsátja. Ezen kívül a MÁV-START a személyes ügyintézővel is foglalkozó ügyfélszolgálati pontokon is lehetővé teszi az azokba való betekintést. A Vasúti menetdíjtáblázatok kivonatát a vasúti társaság a Balatonfenyves GV megállóhelyein hirdetésben teszi közzé.

II. fejezet

1. A személyszállítási szerződés létrejötte és megszűnése

- 1.1 A szerződés létrejötte
- Az utas és a vasúti társaság közötti személyszállítási szerződés a menetjegy megvásárlásával jön létre, és attól az időponttól hatályos, amikor az utas utazási céllal a vasútállomás, illetve megállóhely területére lép. Ha az utas jogszabály vagy jelen GV Üzletszabályzat rendelkezése alapján menetjegy váltása nélkül jogosult utazását megkezdeni, a személyszállítási szerződés akkor jön létre, amikor az ilyen utas utazási céllal vasútállomás vagy megállóhely területére belép.
 - Aki utazási szándék nélkül száll fel az indulásra kész vonatba, a GV Vasúti menetdíjtáblázatban meghatározott pótdíjat köteles megfizetni.
- 1.2 A szerződés hatálya, megszűnése
- A személyszállítási szerződés az utazás befejezéséig hatályos.

- A szerződés megszűnik a menetjegyen feltüntetett viszonylat leutazásával, illetve a menetjegy érvényesség idejének leteltével.
- A szerződés úgyszintén megszűnik az utazás befejezésével, amikor az utas a céljának megfelelő vasútállomás vagy megállóhely területét elhagyja, illetve ha a célja elérése előtt az utazásról lemond vagy az utast a vasúti társaság az utazásból kizárja.

2. Utazáshoz való jog

- 2.1 A vasúti társaság a közforgalmú személyszállítási szolgáltatás igénybevételét valamennyi utazni kívánó személy számára lehetővé teszi, ha
- a szolgáltatás a menetrendben meghirdetett vonattal lehetséges,
 - az utas a GV Üzletszabályzat feltételeit elfogadja
 - az utas a menetdíjat megfizeti vagy az utazásra, jelen GV Üzletszabályzatban meghatározott feltételek alapján, díjmentesen jogosult.
- 2.2 A vasúti társaság a személyszállítást megtagadhatja, illetve az utast a személyszállításból kizárhatja, ha
- az utas botránnyosan viselkedik vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja,
 - magatartásával a közlekedés biztonságát, utastársai testi épségét, egészségét, a jármű vagy berendezéseinek az épségét veszélyezteti,
 - a szolgáltatást jogosulatlanul veszi igénybe, és menetjegyet az ellenőrzéskor sem vált,
 - menetjegyét, illetve kedvezményre jogosító igazolványát - felhívás ellenére - nem mutatja fel,
 - ruházatával, poggyászával vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti,
 - a járműbe kézipoggyászként be nem vihető tárgyat visz,
 - a menetdíj, a menetdíj-különbözet (ha érvényes menetjegyen feltüntetett viszonylaton túl kíván utazni) vagy a pótdíj (az utas menetjegye mellett a menetrendben meghatározott szolgáltatás igénybevételére jogosító bizonylat) megfizetését megtagadja.
- 2.3 A vasúti társaságot abban az esetben is megilleti a már megtett útra járó menetdíj és pótdíj, ha az utast –a GV Üzletszabályzat rendelkezései be nem tartása miatt - az utazásból kizárta. Ha a felszállási állomás kétséget kizáróan nem bizonyítható, a felszállási állomásnak a vonat indulási állomását kell tekinteni.
- 2.4 Az útközben orvosi ellátásra szoruló személyt a vasúti társaság legalább a legközelebbi megfelelő vasútállomásig – ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet – köteles továbbszállítani. Az ilyen utassal egy hozzátartozója abban az esetben is vele maradhat, ha nem rendelkezik érvényes menetjeggyel. A többi útítársat, ha szükséges, a vasúti társaság lehetőség szerint másik kocsiszakaszban helyezi el. Az útközben orvosi ellátásra szoruló személy szállításával kapcsolatban felmerült többletköltségeket a vasúti társaság az utas terhére az eset összes körülményének mérlegelése alapján felszámíthatja.

3. A felek jogai és kötelezettségei

- 3.1 A GV Üzletszabályzat rendelkezéseit betartó, érvényes menetjeggyel, illetve díjmentes utazásra jogosító okmánnyal rendelkező utas jogosult a menetrendben meghirdetett vonaton utazni, a kiszolgáló létesítményeket, berendezéseket használni, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni.
- 3.2 Az utas a közszolgáltatási menetrendben közzétett és a GV Üzletszabályzat előírásainak megfelelő szolgáltatások igénybevételére jogosult.
- 3.3 Az utas azokat a személyszállítási szolgáltatásokat veheti igénybe, amelyekre a menetjegye feljogosítja. Minden utas annyi ülőhelyet vehet igénybe, ahány érvényes menetjeggyel rendelkezik.
- 3.4 A személyszállítási szolgáltatást a magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybe vételére kísérő nélkül képtelen személy, valamint a 6 éven aluli gyermek kizárólag kísérővel veheti igénybe. A magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybe vételére kísérő nélkül képtelen személy és kísérője utazása esetén az általuk elfoglalt valamennyi ülőhelyért menetdíjat kell fizetni.
- 3.5 Menetjegyek ellenőrzése
 - 3.5.1 A menetjegyet a jegyvizsgálatot végző vonali tolatásvezetők (továbbiakban: jegyvizsgáló) és a menetjegy ellenőrzésére jogosító megbízólevéllel rendelkező más személy ellenőrizheti (továbbiakban: menetjegy ellenőrzését végző személy).
 - 3.5.2 A menetjegy ellenőrzésére jogosult személy kezeli az utas menetjegyét, ellenőrzi a kedvezményre jogosító igazolvány meglétét és érvényességét és beszedi a vasúti társaságot megillető menetdíjat, viteldíjat, pótdíjat.
 - 3.5.3 A vasúti társaság menetjegykezelést, menetjegy-ellenőrzést ugyanazon a vonaton több alkalommal is végezhet.
 - 3.5.4 Az utasnak a jegyvizsgálat alkalmával a menetjegy ellenőrzésére jogosult személy részére át kell adnia menetjegyét, felmutatnia a kedvezményre jogosító igazolványát, illetve szükség esetén igazolnia kell személyazonosságát.
 - 3.5.5 Ha az utas menetjegyét ellenőrzéskor nem tudja felmutatni, a vasúti társaság menetjegy nélküli utasnak tekinti, amennyiben jelen Üzletszabályzat másként nem rendelkezik. Ha az utas kedvezményes árú menetjegyéhez menetjegy-ellenőrzéskor a kedvezményre jogosító igazolványt nem tudja felmutatni, menetjegye érvénytelennek minősül.
- 3.6 Magatartási szabályok:
 - 3.6.1 Az utas csak a vonat menetrendjében közölt megállási helyeken szállhat fel, illetőleg szállhat le a járműről. Ha a vonat forgalmi ok miatt állt meg, a fel- és leszállás balesetveszélyes, ezért tilos.
 - 3.6.2 Az utas utazása teljes ideje alatt (fel- és leszállás, várakozás, utazás során) tartózkodni köteles a közlekedés biztonságát, a közlekedési eszközök, az utas kiszolgáló létesítmények és berendezések épségét, az utastársak kényelmét és nyugalma zavaró magatartástól.
 - 3.6.3 A vasúti kocsiban, illetőleg a vasútállomás területén tilos a dohányzás.

- 3.6.4 A vasúti kocsiban tartózkodó utasnak olyan magatartást kell tanúsítania, amellyel nem zavarja utastársait. Ezért a vasúti kocsiban tilos:
- lármázni, énekelni, zenélni,
 - szórakoztató-elektronikai, vagy más, zene, zaj kibocsátására alkalmas készüléket a többi utas számára hallható módon üzemeltetni,
 - bármilyen eszközzel, tárggyal vagy játékszerrel zajt okozni,
 - kéregetni, engedély nélkül kereskedelmi tevékenységet folytatni, üveget gyűjteni,
 - szemetelni,
 - mindkét oldalon ablakot nyitni,
 - a feljáró-, a kocsivég- és a kocsiközvetítő szakaszajtót lezárni, a lezárt ajtót önhatalmúlag felnyitni,
 - menetközben a feljáróajtót kinyitni vagy nyitva tartani,
 - az ablakon kihajolni vagy bármit kidobni,
 - az ülésre védőtakaró nélkül felállni, lábat vagy lábbelit feltenni,
 - indok nélkül a vészjelzőt működtetni,
 - az utasok ruházatát, poggyászát, a járművet vagy a berendezési tárgyat bepiszkítani, megrongálni.
- 3.6.5 Az utazási feltételeket –magatartási szabályokat– a menetjegy ellenőrzésére jogosult figyelmeztetése ellenére megszegő utas terhére a vasúti társaság a Vasúti menetdíjtáblázatban közzétett pótdíjakat számítja és intézkedik a felmerült helyreállítási és takarítási költségek megfizetésére.
- 3.6.6 Ha az utas a megállapított díjat nem fizeti meg, vagy a díj megfizetése után ismételten megszegi a szabályokat, a vasúti társaság az utast az utazásból kizárhatja, és az utas ellen feljelentést tehet.
- 3.6.7 A vasúti társaság szolgáltatására vonatkozó, a jogszabályban meghatározottak szerint elkészített minőségi előírásokat a vasúti társaság a honlapján teszi közzé.

4. A menetrend

- 4.1 A menetrend tartalmazza a vasúti társaság vonatainak közlekedési és igénybevételi adatait, valamint az ehhez szükséges tudnivalókat, a közforgalmú személyszállítás legfontosabb tájékoztató adatait:
- a vonatok induló és végállomását, továbbá azokat a megállóhelyeket, ahol a vonat megáll;
 - az érkezési és indulási időpontokat,
 - a nem mindennap közlekedő járatoknál a közlekedési napokat, továbbá a különböző korlátozásokat;
 - a külön rendeletre közlekedő vonatokat;
 - a legfontosabb kiegészítő szolgáltatásokat, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat
 - a menetrendi időszak kezdetének és végének időpontját

- 4.2 A vasúti társaság a menetrendjét a honlapján közzéteszi, illetőleg a megállóhelyen kifüggeszti.
- 4.3 Ha a menetrend változása miatt a vonat közlekedése megszűnik, továbbá ha a menetrend ideiglenesen vagy véglegesen megváltozik, a vasúti társaság az utazóközönséget legalább 14 nappal a változás végrehajtását megelőzően tájékoztatja, kivéve, ha a változásra előre nem látható ok miatt kerül sor.
- 4.4 A menetrend módosítását a vasúti társaság
- a) a módosításban érintett vasútállomásokon kifüggesztett menetrendi hirdetemény,
 - b) a honlapján közzétett hirdetemény,
 - c) a korábbi módosításokat összefoglaló és a nagyobb mértékű változásokat tartalmazó menetrendi pótlék
- formájában hirdeti meg.

5. Utastájékoztatás

- 5.1 A vasúti társaság az utasok tájékoztatását kiadványokkal, hirdeteményekkel, a vasúti társaság munkavállalói vagy a vasúti társaság által megbízott más személyek (a továbbiakban: munkavállalói) szóbeli tájékoztatásával, információt közvetítő berendezésekkel biztosítja.
- 5.2 A vasúti társaság az alkalmazott árakról, valamint utazási feltételek és a menetrend kivonatát a Balatonfenyves Gazdasági Vasút állomásain illetve megállóhelyein jól látható helyen kifüggesztett és folyamatosan aktualizált utastájékoztató hirdeteményeken ad tájékoztatást.
- 5.3 A vasúti társaság a vonatok érkezési, indulási és tartózkodási idejéről, továbbá kimaradásáról vagy késéséről munkavállalói útján tájékoztatást nyújt.
- 5.4 A menetrendről történő tájékoztatás szabályait az 4.sz. pont tartalmazza.
- 5.5 A vasúti társaság a menetrenden kívül is szolgáltat információkat, biztosítja az utasok tájékoztatását, melynek keretében az alábbiakat szolgáltatja:
- a) hangos és/vagy vizuális utastájékoztató a technikai lehetőségek függvényében,
 - b) menetközben történő tájékoztatás, lehetőség szerint a vonat közlekedésére vonatkozó tudnivalókról,
 - c) az érvényes menetdíjtáblázatok kifüggesztése az állomásokon,
 - d) utazási információ nyújtása a pénztárakban, ha nincs az indulási állomáson menetjegy-értékesítés, az utasokat a vasútállomáson tájékoztatja a jegyvásárlás lehetőségéről és a követendő eljárásról, valamint a legközelebbi helyről, ahol menetjegy vásárlási lehetőség biztosított;
 - e) utazási információ nyújtása a pénztárakban (különös tekintettel a fogyatékkal élő személyek számára a vasúti szolgáltatások lehetőségéről és a járművekhez való hozzáférés feltételeiről, valamint a vonatok felszereltségéről)
 - f) honlap üzemeltetése.
- 5.6 Utastájékoztató a közlekedési korlátozásokról és késésekről:
- a) A vasúti társaság az előre látható forgalomkorlátozásokat, vonatpótló autóbuszos közlekedést, az átszállást eredményező vágányzárakat, a vonatelmaradást az

érintett állomásokon állomási hirdetményben, és a honlapon teszi közzé. A menetrend változásáról az utasokat a vasúti társaság az 4.4. pontban foglalt határidőben tájékoztatja.

- b) A vonatok késéséről vasúti társaság azokon a helyeken, ahol az lehetséges, hangosbemondón, illetve a jelen lévő vasúti dolgozó útján értesíti, tájékoztatja az utasokat.
- c) Az utas által igénybevett vonat várható késéséről, menetközben – az általa elérhető információk mértékéig, legjobb tudása szerint – a menetjegy ellenőrzését végző személy ad felvilágosítást.

6. Menetjegyek és utazásra jogosító okmányok

- 6.1 Az utasnak az utazás megkezdésekor az igénybe venni szándékozott vonatra érvényes menetjeggyel, vagy egyéb utazásra jogosító okmánnyal (a továbbiakban együtt: menetjegy) kell rendelkeznie, kivéve, ha az utazás megkezdésének helyén menetjegykiadás nincs, ebben az esetben a menetjegyet a vonaton kell megvásárolni.
- 6.2 Rendszeres utazásra szolgáló jegyet, bérletet kizárólag a Balatonfenyves vasútállomáson működő pénztárban lehet vásárolni.
- 6.3 A menetjegy megvásárlásának és felhasználásának részletes szabályait és az igénybe vehető kedvezményeket a GV Díjszabás tartalmazza.
- 6.4 A pénztár működésének rendjét a vasúti társaság az állomáson hirdetményben teszi közzé, mely tartalmazza:
 - a) a pénztár nyitva tartásának rendjét,
 - b) a menetjegy kiadását érintő korlátozásokat;
 - c) a tájékoztatást arról, hogy az utas a pénztár nyitva tartási idején túli időben a vonaton pótdíj felszámítása nélkül vásárolhatja meg menetjegyét.
- 6.5 Az első jegyvizsgálatkor a vonaton pótdíj megfizetése nélkül válthat menetjegyet
 - a) az utas, ha a felszállási állomáson nincs menetjegykiadás, vagy a menetjegykiadás szünetel.
 - b) a normál nyomtávú hálózatról Balatonfenyves állomásra érkező, érvényes menetjeggyel rendelkező és útját a Gazdasági Vasút hálózatán folytató, vagy a Gazdasági Vasút hálózatáról Balatonfenyves állomásra érkező, érvényes menetjeggyel rendelkező és útját a normál nyomtávú hálózaton folytató utas, ha az általa igénybe vett vonatok tényleges érkezése és a tovább utazásra igénybe vett vonat menetrendszerinti indulása között 30 percnél rövidebb idő áll rendelkezésre.
- 6.6 Az utasnak azt a tényt, hogy nincs megfelelő menetjegye, legkésőbb a felszállás utáni első jegyvizsgálatkor be kell jelentenie, ellenkező esetben a pótdíj felszámítása nélküli menetjegy-váltására akkor sem jogosult, ha menetjegy nélküli felszállásra jelen GV Üzletszabályzat alapján volt lehetősége.
- 6.7 Ha az utas olyan állomáson száll fel menetjegy nélkül, ahol van jegykiadás, a menetdíjon felül pótdíjat is köteles fizetni.
- 6.8 A vonaton többszöri utazásra érvényes menetjegy, csoportos utazási kedvezmény nem igényelhető.

- 6.9 Ha az utas az érvényes menetjegyen feltüntetett övezeten túl utazik, továbbutazásra a menetjegyet ki kell egészíteni.
- 6.10 A vasúti társaság a menetjegyért fizetett és a visszakapott összegre, valamint a menetjegy adattartalmára vonatkozó reklamációt a pénztártól való távozás után nem fogad el.
- 6.11 Menetjegy érvényessége:
- A vonaton kiadott egyszeri utazásra szóló menetjegy csak az adott vonaton használható fel utazásra.
 - Érvényes menetjeggyel (beleértve a menettérti jegyet is) az utazást a jegyváltás napján kell megkezdeni és befejezni. Érvényes menetjeggyel az utazás az érvényességi útvonalon és kilométer-övezeten belül bármelyik állomáson és megállóhelyen megkezdhető.
 - A havibérletek (ideértve a tanuló bérleteket is) a tárgy hónap 1-én 0.00 órától a következő hónap 5-én 24.00 óráig érvényesek utazásra.
 - Az első fél hónapra váltott félhavi bérletek (ideértve a tanuló bérleteket is) a tárgy hónap 4-én 0.00 órától 20-án 24.00 óráig, a második fél hónapra váltott félhavi bérletek 19-én 0.00 órától a következő hónap 5-én 24.00 óráig érvényesek utazásra.
 - A 30 napos bérlet az érvényesség első napját követő hónap azonos napját megelőző nap 24.00 órájáig érvényes.
- 6.12 Útmegszakítás nem lehetséges. Útmegszakítás esetén a menetjegy elveszíti érvényességét, így a továbbutazáshoz új menetjegyet kell váltani.
- 6.13 A menetjegyen fel kell tüntetni:
- a) a vasúti társaság nevét és a CIV-feliratot
 - b) az indulási állomás nevét,
 - c) a célállomás nevét vagy az indulási állomástól mért kilométer távolságot vagy kilométer-övezet távolságot,
 - d) a fizetett menetdíj összegét és adótartalmát,
 - e) az elszámolásnál alkalmazott kedvezmény mértékét,
 - f) a kocsiosztályt,
 - g) a menetjegy kiadásának napját és érvényességének tartamát,
 - h) a menetjeggyel igénybe vehető szolgáltatások megnevezését,
 - i) a több személy részére kiadott menetjegynél az utasok számát.
 - j) a többszöri utazásra kiadott menetjegynél az utazási lehetőségek jellegét, számát vagy időtartamát.
- 6.14 Az utasnak a menetjegyet a vasúti társaság által az utazási jogosultság ellenőrzése céljából kijelölt területen tartózkodás tartama alatt meg kell őriznie, és a jegyvizsgálatra, menetjegy-ellenőrzésre feljogosított személy részére - a kedvezményre jogosító igazolvánnyal együtt - fel kell mutatnia, kérésre át kell adnia.
- 6.15 Érvénytelen az a menetjegy
- amelynek szövegét jogosulatlanul megváltoztatták,
 - amelyet annyira megrongáltak vagy megcsonkítottak, hogy emiatt annak ellenőrzése lehetetlenné válik,
 - amelynek érvénytartama lejárt,

- 6.16 Ha az utas menetjegye érvénytelen, és ezt a vonaton az első jegyvizsgálókor bejelenti, részére a vasúti társaság az új menetjegyet a GV Vasúti menetdíjtáblázatban előírt pótdíj felszámításával adja ki.
- 6.17 Az az utas, aki:
- azt a tényt, hogy nincs érvényes, vagy elégséges menetjegye, legkésőbb az első jegyvizsgálókor a jegyvizsgálónak nem jelenti be,
 - hamis vagy hamisított menetjeggyel kísérli meg az utazást,
 - érvényes menetjegyét a jegyvizsgáló kérésére nem adja át,
 - valamilyen kedvezménnyel visszaélést követ el,
 - a kocsiba vagy vonatra a személykocsiban szállítható élő állatot, kerékpárt, előzetes díjfizetés nélkül visz fel,
- az esedékes menetdíjon, viteldíjon, felül a GV Vasúti menetdíjtáblázatokban meghatározott pótdíjat is köteles megfizetni.
- 6.18 Az utas – ha az utazást nem kezdte meg és lemond az utazásról – a menetjegyet annak érvényességi idején belül az indulási állomáson visszaválthatja.
- 6.19 A vasúti társaságnál menetjegy értéke csak készpénzzel, hivatalos magyarországi fizetőeszközzel egyenlíthető ki. Más fizetőeszköz elfogadásáról a vasúti társaság a honlapján nyújt tájékoztatást.

7. A személyszállítási szolgáltatás akadályoztatása

- 7.1 A forgalmi akadályról az utazóközönséget Balatonfenyves GV állomáson a forgalmi szolgálattevő, a vonaton pedig a vonatszemély tájékoztatja.
- 7.2 A vonat késését a közzétett menetrend szerinti és a tényleges érkezési időpont különbségének kiszámításával kell megállapítani. A menetrend be nem tartásának megítélésénél azon az állomáson történő tényleges és menetrend szerinti érkezési idő az irányadó, ahol az utas az utazását befejezi.
- 7.3 Az utas kérésére, a vonat 15 percet meghaladó késéséről, valamint a forgalmi akadály tényéről és időtartamáról a vasúti társaság igazolást ad. A vasúti társaság részéről a szükséges igazolásokat a pénztáros, illetve a vonaton a jegyvizsgáló adja ki, és ezt a tényt feljegyzi az utas menetjegyére.
- 7.4 Forgalmi akadály esetén:
- ha az utas utazását későbbi vonattal kívánja folytatja az eredeti célállomásig, a vasúti társaság a menetjegy érvénytartamát meghosszabbítja.
 - ha az utas utazását befejezi és lemond utazásáról, a vasúti társaság a kimaradó vonatokra váltott menetjegyek árát kezelési költség felszámítása nélkül az utas kérésére visszatéríti.
- 7.5 Forgalmi akadály esetén a vasúti társaság az utasokat tájékoztatja a forgalom újbóli felvételének várható időpontjáról.

8. A szerződéstől való elállás

- 8.1 Ha az utas az utazás megkezdését követően, a célállomást megelőző állomáson a továbbutazásról lemond, jogosult a menetdíj-különbözet visszatérítésére. Az utas -

ha az utazást nem kezdte meg - a menetjegyet annak érvényességi idején belül az indulási állomáson visszaválthatja.

- 8.2 A vasúti társaság pótdíjat nem térít vissza.
- 8.3 Ha csoportosan történő utazás esetében kevesebben utaznak, mint ahány főt a vasúti társaság elszámolt, ezt a tényt a vonaton a jegyvizsgálóval a kedvezmény mértékének és az utasok számának feltüntetésével igazoltatni kell. Visszatérítés az utazás befejezését követően lehetséges.
- 8.4 A vasút az utas birtokában lévő menetjegy kilométer távolságától függetlenül, a menetdíj visszatérítésekor egységesen menetjegyenként 20% kezelési költséget, de legfeljebb 1000 Ft-ot számít fel. Ha a kiszámított kezelési költség összege nem 0-ra vagy 5-re végződik, akkor minden esetben lefelé, a 0-ra avagy 5-re végződő értékre kell kerekíteni. Az így megállapított – kerekített – összeget kell kivonni a visszatérítendő összegből.
- 8.5 A visszatérítés kezelési költség levonása nélkül történik, ha az utas az utazásról azért mond le, mert
 - a vonat 30 percet meghaladó késéssel indult volna;
 - a vonat kimaradt .
- 8.6 Elveszett, megsemmisült menetjegyért nem kérhető visszatérítés. Nem kérhető továbbá visszatérítés olyan sérült, megrongálódott menetjegy alapján, melyről a sérülés, rongálódás miatt a visszatérítés szempontjából lényeges adatok nem vagy nem teljes bizonyossággal állapíthatók meg.
- 8.7 Visszatérítést az Ügyfélszolgálatnál vagy Balatonfenyvesen lehet igényelni, a vonaton a visszatérítés nem teljesíthető.

9. Kézipoggyász szállítása

- 9.1 A kézipoggyász tömege utasonként a 25 kg-ot nem haladhatja meg. A 14 éven aluli gyermek 10 kg kézipoggyászt vihet magával.
- 9.2 A kézipoggyász mérete – darabonként – a 30x40x50 cm méretet nem haladhatja meg, kivéve a:
 - a) gyermekkocsit,
 - b) kerekesszéket, mankót,
 - c) esernyőt,
 - d) tokba helyezett hordozható hangszert,
 - e) 2 métert meg nem haladó fenyőfát, díszcserjét, facsemetét és kéziszerszámot.
- 9.3 A vasúti társaság a GV Díjszabásban meghatározott feltételek mellett:
 - a) díjfizetés és elszámolás nélkül vállalja az utas őrizetében a gyermekkocsi és a fogatékkal élők kerekesszékének, valamint megfelelően csomagolt, 2 méter magasságot meg nem haladó fenyőfa, díszcserje, facsemete és kéziszerszám szállítását,
 - b) a kerekesszéket, mankót, járókeretet az utas díjfizetés nélkül bármely, arra alkalmas személykocsiban szállíthatja;
 - c) a kerékpár viteldíj megfizetése ellenében vállalja az utas őrizetében a ródli és egyéb sporteszköz szállítását.

d) kerékpár szállítása kerékpár viteldíj ellenében lehetséges a vonatszemélyzet által kijelölt helyen és mennyiségben, a többi utas zavarása nélkül.

Nagy utasforgalom és zsúfoltság esetén a vasúti társaság a kerékpár szállítását szüneteltetheti.

- 9.4 Az utazás során a vasúti kocsiban szállított gyermekkocsiban gyermek nem tartózkodhat.
- 9.5 Az utas köteles gondoskodni arról, hogy kézipoggyásza a többi utas közlekedését, poggyászának elhelyezését ne akadályozza, ruházatukat illetve kézipoggyászuakat ne szennyezze be.
- 9.6 A személykocsiba nem szabad bevinni:
- olyan tárgyat, amely az utasok testi épségében, ruhájában, poggyászában vagy a vasúti kocsiban kárt okozhat,
 - robbanó, tűzveszélyes, öngyúló, mérgező, radioaktív, maró, undort keltő vagy fertőzés előidézésére alkalmas anyagot,
 - olyan eszközt, amelynek birtoklása a közbiztonságra különösen veszélyes eszközökről szóló 175/2003. (X. 28.) Korm. rendelet értelmében tilos.
- 9.7 Fegyvert és lőszert – csak az arra jogosult személyek – a fegyver, lőszer tartására, viselésére vonatkozó hatályos jogszabályok megtartásával viselhetnek, szállíthatnak
- 9.8 Ha az utas a személykocsiba olyan tárgyat vitt be, amely kézipoggyásként terjedelme miatt nem fuvarozható, köteles a GV Díjszabásban meghatározott pótdíjat megfizetni.
- 9.9 Ha az utas olyan tárgyat vitt magával a személykocsiba, amely a kézipoggyász fuvarozásból ki van zárva, utazását a poggyászával együtt nem folytathatja. Az ilyen poggyász fuvarozásáért a vasúti társaság a megtett útra a GV Díjszabásban meghatározott pótdíjat számolja fel.

10. Élő állat szállítása

- 10.1 A kézipoggyászra vonatkozó általános szabályok megtartásával az utas csomagban kis méretű élő állatot bevihet a vasúti kocsiba, ha a csomagolás (kosár, ketrec, láda) biztosítja, hogy az állat abból az utazás során nem szabadulhat ki, és a csomagolás alkalmas arra, hogy az utasokat, az utasok ruházatát és kézipoggyászát, valamint a vasúti berendezéseket megóvja.
- 10.2 Az előző pontban meghatározottaktól eltérően a kutya zárt szállítóeszköz nélkül, szájkosárral és pórázon vezetve, kutyajegy megváltásával is szállítható. Az utasnak rendelkeznie kell a kutya oltási bizonyítványával, és kérésre azt a vasúti személyzetnek fel kell mutatnia.
- 10.3 A vakvezető kutya, fogyatékkal élőket kísérő és a rendőrségi kutya díjmentesen szállítható.

11. Személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatások

- 11.1 Különvonat és különkocsi

- 11.1.1 A vasúti társaság különvonatot és különkocsit csak akkor közlekedtet, ha azt az üzemi körülmények lehetővé teszik.
- 11.1.2 A különvonat, illetve különkocsi közlekedtetését legalább 15 naptári nappal a tervezett indulás előtt kell megrendelni a Gazdasági Vasút Balatonfenyves állomásán személyesen, vagy írásban. A vasúti társaság 15 napon belüli megrendelést csak akkor fogad el, ha a közlekedtetés feltételei adottak.
- 11.1.3 A megrendelésnek tartalmaznia kell:
- a megrendelő nevét, lakcímét és elérhetőségét (telefon, e-mail),
 - az utazás dátumát, a kért különvonat indulási- és érkezési idejét,
 - a vonat kiindulási és célállomását, a kért megállási helyeket,
 - az utasok tervezett számát,
 - a kért kocsik típusát, egyéb speciális célú kocsit,
 - az igényelt egyéb szolgáltatásokat.
- 11.1.4 A különvonat, illetve a különkocsi közlekedtetésének feltételeiről és áráról a vasúti társaság és a megrendelő külön állapodik meg. A különvonat, illetve különkocsi szolgáltatási díja egyedi árkalkuláció alapján kerül meghatározásra.
- 11.2 A személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatások díjszámításának szabályait a GV Díjszabás tartalmazza.

12. A vasúti társaság felelőssége

- 12.1 A vasúti társaság vis maior esetében mentesül a felelősség alól. Vis maiornak minősül a vasúti társaság tevékenységi körén kívül eső okból eredő, előre nem látható, elháríthatatlan esemény vagy körülmény, melynek kivédése emberi erővel nem lehetséges. Ilyennek minősül különösen, de nem kizárólagosan:
- a bombariadó, a nukleáris katasztrófa,
 - a háború, háborúval fenyegető helyzet vagy szükségállapot, a lázadás, forradalom, felkelés, polgárháború, zendülés, tüntetés vagy rendzavarás
 - az utas mulasztása, különösen, ha az utas személyes okból kési le a vonatot, illetve az utasnak utazásból való kizárása
 - harmadik személy magatartása, amelyet nem lehetett elkerülni és következményeit sem lehetett elhárítani, különösen:
 - öngyilkosság miatti üzemzavar; balesetek vasúti átjárókon,
 - vészfék használata útitárs részéről,
 - rendőri intézkedések,
 - vasútüzemnek harmadik személy általi megzavarása,
 - a vonat közlekedését tartósan akadályozó vagy a vonat kimaradását eredményező olyan időjárási körülmény, természeti katasztrófa (vihar, árvíz, hegyomlás, földrengés, stb.), melynek bekövetkezését a vasúti társaság az adott körülmények között elvárható gondosság ellenére sem kerülhette el.
- 12.1.1 A vasúti társaság mentesül a felelősség alól:

- ha a balesetet a vasút üzemmel össze nem függő körülmények okozták, és a vasúti társaság az eset körülményei által megkívánt gondosság ellenére sem kerülhette el azt, és nem háríthatta el annak következményeit;
- olyan mértékben, amilyen mértékben a baleset az utas hibájának a következménye;
- ha a baleset egy harmadik személy magatartására vezethető vissza, és a vasúti társaság ezt a magatartást az eset körülményei által megkövetelt gondosság ellenére sem kerülhette el, és annak következményeit nem háríthatta el.

12.2 Felelősség az utas halála, sérülése esetén:

- 12.2.1 A vasúti társaság felelős azért a kárért, amely abból ered, hogy az utas a járművön való tartózkodása közben vagy a be-, illetve kiszállása alkalmával történt vasúti baleset következtében meghal, megsérül, vagy egyébként testi vagy szellemi épségében károsodást szenved.
- 12.2.2 Az utas halála, vagy sérülése esetén vasúti társaság kötelezettsége teljesítése során köteles úgy eljárni, hogy minden szükségtelen késedelem elkerülhető legyen.
- 12.2.3 Az utas halála esetén a vasúti társaság előzetes kifizetés lehetőségét méltányosságból egyedileg megvizsgálhatja. Az előzetes kifizetés nem tekinthető a felelősség elismerésének.
- 12.2.4 Az utas halála esetén a kifizetésre jogosult igényét írásban köteles bejelenteni 60 napon belül a vasúti társaságnak és a jogosultsága vasúti társaság általi megállapíthatóságához szükséges valamennyi okiratot pl. (anyakönyvi kivonat; közjegyzői okirat, tartási kötelezettséget alátámasztó okirat), információt rendelkezésre bocsátani.
- 12.2.5 Végtagvesztés esetén az kifizetési igény érvényesítője a maradandó fogyatékoság mértékét igazságügyi orvosszakértő véleményével köteles igazolni.
- 12.2.6 Egyéb sérülés esetén a károsult a kár bejelentésekor jelzi a kár nagyságrendjét, aminek figyelembe vételével a károsult és a vasúti társaság közösen választott, független szakértőt bíz meg kár összegének megállapításával.

12.3 Felelősség a kézipoggyászáért és az élő állatért

- 12.3.1 A kézipoggyász és élőállat őrzéséről az utas köteles gondoskodni. Az utas felelős minden olyan kárért, amelyet a személykocsiba magával vitt tárgy vagy élő állat okozott, kivéve, ha bizonyítja, hogy a kár a vasúti társaság vagy harmadik személy hibájából keletkezett, vagy olyan körülményre vezethető vissza, amelyet az utas nem kerülhetett el, és amelynek következményeit nem háríthatta el.
- 12.3.2 A vasúti társaság nem felel az utas őrzetében levő kézipoggyász (kerékpár, kerekesszék, gyermekkocsi stb.) és élőállat szállítása során a tevékenységi körén kívül eső okból bekövetkezett károkért (elveszés, lopás stb.). A vasúti társaság nem felel az utas által őrizetlenül hagyott kézipoggyászáért és élőállatért.
- 12.3.3 Az utas halála, vagy sérülése esetében a vasúti társaság felelőssége kiterjed az utas tárgyainak vagy kézipoggyászának a teljes, vagy részleges sérüléséből származó károkra is. Ez érvényes azokra az állatokra is, amelyeket az utas magával vitt. A felelősség akkor áll fenn, ha a kárt a vasúti társaság hibája okozta.

- 12.3.4 A fuvarozó egyebekben csak akkor felelős azoknak a tárgyaknak, kézipoggyásznak vagy állatoknak a teljes vagy részleges elveszéséért vagy sérüléséért, amelyek felügyelete az utas kötelessége, ha a kárt a fuvarozó hibája okozta.
- 12.4 Nem kérhető kártérítés, ha az utas nem rendelkezett érvényes menetjeggyel, illetve a szükséges pótgjeggyel, utazási igazolvánnyal (kivéve, ha olyan megállóhelyen szállt fel a vonatra, ahol időszakosan, vagy egyáltalán nincs jegykiadás és az első jegyvizsgálatra még nem került sor).
- 12.5 Ha az utas a járművön balesetet szenved vagy kézipoggyásza, ruházata, személyes tárgya a vasúti utazás során megsérül, a vonat személyzete a bejelentést jegyzőkönyvezi.
- 12.6 A kártérítési igényt írásban kell bejelenteni a vasúti társaságnak. Az igényérvényesítés szabályait a 13. pont tartalmazza.
- 12.7 A kártérítési igény a Ptk. és az EK Rendeletben meghatározott elévülési időn belül érvényesíthető
- 12.8 Ha az utas halála vagy sérülése esetén a vasúti társaság felelőssége nem kerül megállapításra, a vasúti társaság által kötött utasbaleset, valamint balesetből eredő ruházat- és poggyászsérülésre vonatkozó biztosítási szerződés alapján a biztosító a szerződésben meghatározott díjtételeket- amennyiben a biztosító által támasztott egyéb feltételek is fennállnak - a károsult részére megfizeti

13. Panaszkezelés, észrevételek bejelentése

- 13.1 A vasúti társaság az utasok észrevételeit fogadja és kivizsgálásukról gondoskodik abban az esetben is, ha az észrevétel a vasúti társasággal szerződéses kapcsolatban álló más szolgáltató szolgáltatására vonatkozik. Az észrevételek fogadása és megválaszolása magyar nyelven történik. A vasúti társaság írásban elfogadja a német és angol nyelvű észrevételeket is, és azokra írásban német, illetve angol nyelven válaszol.
- 13.2 A vasúti társaság Balatonfenyves pénztárában Utasok könyvét helyez el, amennyiben az adott vasútállomáson a vasúti társaság munkavállalója szolgálatot teljesít.
- 13.3 A vasúti társaság biztosítja, hogy az utas véleményét, észrevételét, panaszát (bejelentését)
- a) postai úton: MÁV-START Zrt. Ügyfélszolgálat
1426 Budapest Pf.: 56
 - b) elektronikus levélben: eszrevetel@mav-start.hu,
 - c) a www.mav-start.hu honlapon, az erre biztosított felület,
 - d) telefon: 06 (40) 49 49 49,
 - e) telefax: 06 1 511 20 93,
 - f) valamint személyesen az ügyfélszolgálati pontokon.
- bejelenthesse.
- 13.4 A bejelentésnek tartalmaznia kell a bejelentőnek a válaszadáshoz szükséges elérhetőségeit, valamint a bejelentés tárgyát képező eset részletes ismertetését. Anyagi kompenzációra irányuló igény elbírálásához a vasúti társaság a szolgáltatás jogszerű igénybevételét igazoló menetjegy, utazási okmány bemutatását kéri. Az Utasok könyvébe tett bejegyzés egy példánya a bejelentőt illeti meg.

- 13.5 A vasúti társaság a névtelen, valamint a közforgalmú vasúti személyszállítási szolgáltatásra vonatkozóan észrevételt nem tartalmazó megkereséseket feldolgozza, de a válaszadást mellőzheti.
- 13.6 A vasúti társaság a panaszok, észrevételek intézése során az érintettek személyes adatának kezelését a hatályos törvényi rendelkezések – különösen a 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról” (Infotv.) – és a személyes adatok védelmére vonatkozó belső szabályzatai szerint végzi. Az érintett kérelmére induló eljárásban az általa tett bejelentés, panasz, észrevétel vizsgálatához, intézéséhez, stb. szükséges adatainak kezeléséhez való hozzájárulást vélelmezni kell.
- 13.7 A vasúti társaság a személyes adatok kezelését – amennyiben ez előfordul – az Avtv. előírásaival összhangban végzi.
- 13.8 Az utas által tett észrevételre a vasúti társaság egy hónapon belül indokolással ellátott választ (panaszkezelési eljárást lezáró dokumentumot) ad, vagy – indokolt esetben – tájékoztatja az utast arról, hogy az észrevétel benyújtásának időpontjától számított legfeljebb 3 hónapon belül mikor számíthat válaszra.
- 13.9 A határidő kezdete az a nap,
a) amikor a levelet az Ügyfélszolgálat részére kézbesítették,
b) az elektronikus levél az Ügyfélszolgálat számítógépén megjelent,
c) a telefonbeszélgetés megtörtént,
d) a telefaxot fogadták, illetve
e) az állomáson rendszeresített módon az írásos észrevételt megtették.
Az ügyintézési határidőbe hatóság eljárása, vagy más vasúti társaság ügyintézésének ideje nem számít bele.

14. Igények érvényesítése

- 14.1 Az utas jelen GV Üzletszabályzat szerinti igényeit a vasúti társaság Ügyfélszolgálatának címezve a vasúti társaság bármely szervezeti egységéhez benyújthatja.
- 14.2 Az Ügyfélszolgálat elérhető:
a) postai úton: MÁV-START Zrt. Ügyfélszolgálat
1426 Budapest Pf.: 56
b) elektronikus levélben: eszrevetel@mav-start.hu,
c) a www.mav-start.hu honlapon, az erre biztosított felület,
d) telefon: 06 (40) 49 49 49,
e) telefax: 06 1 511 20 93,
f) valamint személyesen az ügyfélszolgálati pontokon.
Kártérítési igény a Polgári Törvénykönyv, a Vszsz. és az Utasjogi rendelet által meghatározott elévülési határidőn belül érvényesíthető.
- 14.3 A kártérítési igényt a vasúti társaság Ügyfélszolgálatának címezve, a vasúti társaság bármely szervezeti egységéhez be lehet nyújtani.
A kártérítési igénynek tartalmaznia kell
- a káresemény leírását,
 - a károkozás helyét és időpontját,
 - a kár bekövetkezésének helyét és időpontját,

- a kárbejelentésig megtett intézkedések leírását,
- a kár jellegét, mértékét (a megállapított vagy becsült értéket),
- a károsodott dolgok (létesítmények, eszközök) és tulajdonosuk megnevezését,
- a károsult(ak) kárigényének összegét,
- a sérült személy(ek) nevét, személyi adatait, a sérülés leírását és mértékét, a sérült(ek) kárigényét,
- a sérült hozzájárulását olyan adatok tekintetében, amelyek átadásához – vagy ahhoz, hogy azokat a vasúti társaság kezelhesse – a sérült hozzájárulása szükséges (adatvédelem),
- a károsultat képviselő személy nevét, címét, telefonszámát,
- ha a bejelentés üzleti vagy egyéb titkot tartalmaz, a titokgazda hozzájárulását ahhoz, hogy a vasúti társaság a titkot megismerje, és az arra vonatkozó adatokat kezelje,
- ha a vasúti társaság rendelkezésére bocsátott információ üzleti vagy egyéb titkot tartalmaz, akkor a rendelkezésre bocsátott titok kezelésére vonatkozó szabályokat, belső utasításokat,
- minden egyéb olyan lényeges tény, körülményt, adatot, információt, amely az igény jogalapjának, összegszerűségének elbírálásához, valamint a kártérítési összeg kifizetéséhez szükséges (pl. bankszámlaszám, a pénz átvételére jogosult személy).

14.4 A kártérítési igényhez csatolni kell az alábbi dokumentumokat:

- az utas eredeti menetjegyét;
- amennyiben jegyzőkönyv (adatlap) vasúti dolgozó által felvételre került, annak másolatát;
- a kár bekövetkeztét és annak összegét igazoló dokumentumokat (pl. számlát);
- a vasúti társaság magatartása és a kár bekövetkezése közötti okozati összefüggést igazoló dokumentumokat;
- a képviseleti jogot igazoló meghatalmazás egy eredeti példányát,
- minden egyéb olyan lényeges dokumentumot, amely az igény jogalapjának, összegszerűségének elbírálásához, valamint a kártérítési összeg kifizetéséhez szükséges.

Ha a károsult valamely bejelentendő adatnak rajta kívül álló ok miatt csak később jut a birtokába, akkor azt a tudomására jutását követően haladéktalanul köteles a vasúti társaság részére bejelenteni.

Amennyiben a károsult a káreseményt késedelmesen jelenti be, a késedelmes bejelentésre visszavezethető többletköltségeket és késedelmi kamatokat a vasúti társaság nem viseli.

Ha a káreseménnyel összefüggésben hatósági eljárás volt folyamatban, a károsult az eljárás során hozott határozatot, az annak kézhezvételét követően haladéktalanul köteles a vasúti társaság rendelkezésére bocsátani.

14.5 A vasúti társasággal szemben érvényesített kárigényeket a vasúti társaság a vonatkozó jogszabályok, jelen GV Üzletszabályzat, valamint a bírói gyakorlat figyelembe vételével bírálja el.

14.6 Ha a károsult a bejelentési kötelezettségének önhibájából nem vagy késedelmesen tesz eleget és emiatt lényeges körülmények kideríthetlenné válnak, az ebből eredő kockázatok és többletköltségek a károsultat terhelik.

FÜGGELÉK

270/2009. (XII. 1.) Korm. rendelet

a térségi, az elővárosi és a helyi működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről

A Kormány a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény 88. § (1) bekezdés - a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény módosításáról szóló 2009. évi XLVI. törvény 23. § (1) bekezdésével megállapított - *h*) pontjában, valamint a 16. § tekintetében a közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. törvény 48. § (3) bekezdés *a*) pont 3. alpontjában kapott felhatalmazás alapján, az Alkotmány 35. § (1) bekezdés *b*) pontjában meghatározott feladatkörében eljárva a következőket rendeli el:

A rendelet alkalmazási köre

1. §

(1) A térségi, az elővárosi és a helyi működési engedély alapján végzett vasúti személyszállításra (a továbbiakban együtt: személyszállítás) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló, 2007. október 23-i 1371/2007/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: EK rendelet) 9., 11., 12., 19. és 26. cikke, továbbá 20. cikk (1) bekezdése a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvénnyel és a jelen rendelettel együttesen alkalmazandó.

(2) Ha személyszállítást végző vasúti társaság (a továbbiakban: vasúti társaság) a személyszállítást más (közúti, vízi, légi közlekedési) szolgáltatóval együttesen végzi, eltérő rendelkezés hiányában a vasúti szakaszon végzett személyszállításra - ideértve a vonatpótló autóbusszal végzett szállítást - is e rendelet előírásait kell alkalmazni.

(3) A rendeletben az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló kormányrendeletben meghatározott fogalmakat kell alkalmazni.

A személyszállítási üzletszabályzat

2. §

(1) A vasúti társaság az üzletszabályzatban e rendelet rendelkezéseitől az utasok hátrányára akkor térhet el, ha arra e rendelet lehetőséget ad.

(2) A vasúti társaság a személyszállítási üzletszabályzatban meghatározza különösen:

- a*) a díj ellenében végzett személyszállítási szolgáltatások körét,
- b*) a személyszállítási szolgáltatás igénybevételének részletes feltételeit,
- c*) az utasok tájékoztatására vonatkozó részletes szabályokat,
- d*) a menetjegyek és az utazásra jogosító okmányok felhasználásának részletes szabályait,
- e*) a felek jogait és kötelezettségeit,
- f*) az útipoggyász és élő állat szállításának részletes szabályait,
- g*) az utaspanaszok bejelentésének és kezelésének részletes szabályait,
- h*) a járulékos szolgáltatások igénybevételének részletes szabályait,
- i*) a vasúti társaság felelősségvisselésének részletes szabályait,
- j*) a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb szabályokat.

(3) A vasúti társaság által nyújtott helyi személyszállítási szolgáltatásra vonatkozóan

- a*) az utazás megszakítására vonatkozó jogosultság,
- b*) az utazás megkezdése napjának szabad megválasztására vonatkozó jogosultság, valamint
- c*) a menetjegy visszaváltására vonatkozó jogosultság tekintetében az üzletszabályzatban e rendelet rendelkezéseitől az utasok hátrányára eltérhet.

(4) A vasúti társaság az üzletszabályzat tervezetét a hivatalos honlapján közzéteszi. A közzétételt követő 15 napon belül arra bárki észrevételezt tehet.

(5) A vasúti társaság az üzletszabályzatát a vasúti igazgatási szervnek jóváhagyásra nyújtja be. A kérelemhez csatolja az üzletszabályzatra érkezett, el nem fogadott észrevételeket, valamint az el nem fogadás indokolását.

(6) A vasúti társaság üzletszabályzatát - a vasúti igazgatási szerv jóváhagyásától számított 5 napon belül - hivatalos honlapján közzéteszi.

A díjszabás

3. §

- (1) A vasúti társaság által végzett szolgáltatások díját, a díj megállapításának módját és feltételeit - a szolgáltatások díjaira vonatkozó külön jogszabályok figyelembevételével - a díjszabás tartalmazza.
- (2) Ha a vasúti társaság üzletszabályzatának nem része a díjszabás, azt honlapján közzéteszi, a jegypénztáraknál kifüggeszti, valamint kérésre - térítés ellenében - kinyomtatva rendelkezésre bocsátja.

A közforgalmú menetrend

4. §

- (1) A közforgalmú menetrend (a továbbiakban: menetrend) tartalmazza a közforgalmú személyszállítás legfontosabb tájékoztató adatait, így különösen:
- a) a járatok induló és végállomását, továbbá azokat az állomásokat és megállóhelyeket (a továbbiakban együtt: állomás), ahol a járat megáll;
 - b) az érkezési és indulási időpontokat vagy a járatok gyakoriságát, a napi első és utolsó járat indulási időpontjának feltüntetésével, a nem mindennap közlekedő járatoknál a közlekedési napokat, továbbá a különböző korlátozásokat;
 - c) a csatlakozási, átszállási lehetőségeket;
 - d) a legfontosabb kiegészítő szolgáltatásokat, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat, valamint
 - e) a menetrendi időszak kezdetének és végének időpontját, illetve azt, hogy a menetrend határozatlan időtartamra szól.
- (2) A vasúti társaság a menetrendet a honlapján közzéteszi, illetőleg annak az adott állomást érintő adatokat tartalmazó kivonatát az állomásokon látható helyen kifüggeszti, és a menetrendről az utasokat az üzletszabályzatban meghirdetett módokon is tájékoztatja.
- (3) A menetrend ideiglenes vagy végleges megváltoztatásáról az utazóközönséget a (2) bekezdésben meghatározott módokon legalább 14 nappal a változás végrehajtását megelőzően tájékoztatni kell. Ha a változásra előre nem látható ok miatt kerül sor, a tájékoztatási időközre vonatkozó rendelkezést nem kell alkalmazni.
- (4) A közszolgáltatási menetrend jóváhagyására jogosult az üzemeltetési és a szerződéskötési kötelezettséget közérdekből, továbbá a vasúti társaság kezdeményezésére kényszerítő üzemi okból korlátozhatja vagy felfüggesztheti.

Utazáshoz való jog

5. §

- (1) A vasúti társaság a közforgalmú személyszállítási szolgáltatás igénybevételét valamennyi utazni kívánó személy számára hátrányos megkülönböztetés nélkül lehetővé teszi, ha
- a) az utas az üzletszabályzat feltételeit elfogadja, és
 - b) a szolgáltatás a menetrendben meghirdetett járással lehetséges.
- (2) Az (1) bekezdéstől eltérően a vasúti társaság a személyszállítást megtagadhatja, illetve az utast a személyszállításból kizárhatja, ha az utas
- a) botránnyosan viselkedik, vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja,
 - b) magatartásával a közlekedés biztonságát, utastársai testi épségét, egészségét, a jármű vagy berendezéseinek az épségét veszélyezteti,
 - c) a szolgáltatást jogosulatlanul veszi igénybe, és menetjegyet az ellenőrzéskor sem vált,
 - d) menetjegyét, illetve kedvezmény igénybevételére jogosító igazolványát - felhívás ellenére - nem mutatja fel,
 - e) ruházatával, poggyászával vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti,
 - f) a járműbe kézipoggyászként be nem vihető tárgyat visz,
 - g) a menetdíj, a menetdíj-különbözet vagy a pótdíj megfizetését megtagadja.
- (3) A vasúti társaságot abban az esetben is megilleti a már megtett útra járó menetdíj és pótdíj, ha az utast - a (2) bekezdésben foglaltak alapján - az utazásból kizárta. Amennyiben a felszállási állomás

kétséget kizáróan nem bizonyítható, az utas szempontjából felszállási állomásnak a járat indulási állomását kell tekinteni.

(4) A vasúti társaság a (2) bekezdésben foglaltak ellenére is köteles biztosítani a továbbutazás lehetőségét az útközben orvosi ellátásra szoruló személy részére a legközelebbi olyan állomásig, ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet.

Menetjegy

6. §

(1) A menetjegyen az EK rendelet I. melléklet 7. cikk (2) bekezdésében felsoroltakon túl fel kell tüntetni:

- a) az igénybe vehető személyszállítási szolgáltatás megnevezését,
- b) a fizetett menetdíj összegét és annak adótartalmát,
- c) az elszámolásnál alkalmazott kedvezmény mértékét vagy jogcímét,
- d) érvényességének tartamát,
- e) több személy részére kiadott menetjegy esetében az utasok számát,
- f) többszöri utazásra kiadott menetjegy esetében az utazási lehetőségek jellegét, számát vagy időtartamát.

(2) Az utazási igazolványra az (1) bekezdés b)-c) és e)-f) pontjában foglalt előírásokat nem kell alkalmazni.

(3) A meghatározott járatra érvényesített menetjegy csak a rajta feltüntetett járaton érvényes. Az egyszeri vagy többszöri utazásra kiadott menetjegy csak arra az utazási viszonylatra, és időtartamra érvényes, amelyre kiadták, illetve érvényesítették.

(4) A különböző menetjegyfajták kezelésére, érvényesítésére, felhasználhatóságának időbeli és térbeli hatályára, illetve a kedvezmények igénybevételenek szabályaira vonatkozó részletes feltételeket a vasúti társaság az üzletszabályzatában állapítja meg.

(5) A menetjegyet az EK rendelet I. melléklet 9. cikk (1) bekezdésében meghatározottakon túl a vasúti társaság által az utazási jogosultság ellenőrzése céljából kijelölt területen való tartózkodás tartama alatt meg kell őriznie, és a vasúti társaság által jegyvizsgálatra és menetjegy-ellenőrzésre feljogosított személy részére - a kedvezményes jegyváltásra jogosító igazolvánnyal együtt - fel kell mutatnia, kérésre át kell adnia.

(6) A névre szóló menetjeggyel csak az arra jogosult utazhat. A nem névre szóló menetjegy mindaddig másra átruházható, ameddig azzal az utazást nem kezdték meg.

(7) Ha az utas - annak ellenére, hogy a felszállási állomáson a menetjegyváltási lehetőséget a vasúti társaság biztosítja, vagy a menetjegyváltást a járművön azonos feltételekkel lehetővé teszi - érvényes menetjegy nélkül utazik, továbbá ha a járaton az üzletszabályzatban meghatározott utazási szabályokat megszegi, a menetdíjon felül pótdíjat is köteles fizetni.

(8) A (7) bekezdés alkalmazása szempontjából egy felszállási állomásnak tekintendő a különböző helyi járatok által igénybe vett, azonos elnevezésű megállóhelyeket magába foglaló közlekedési csomópont.

(9) Amennyiben a vasúti társaság a járműre történő fel- és leszállásra kijelölt peronon vagy a járművön nem biztosítja a menetjegyvásárlás lehetőségét, köteles a közlekedési csomóponton belüli legközelebbi jegyváltási lehetőségről az utasokat a helyszínen tájékoztatni.

Az utasok tájékoztatása

7. §

(1) A vasúti társaság az utasok tájékoztatását kiadványokkal, hirdetésekkel (ideértve a hivatalos honlapján közzétett hirdetményeket is), a kiszolgáló személyzet szóbeli tájékoztatásával, információs berendezésekkel, szükség szerint információs szolgálattal biztosítja.

(2) A vasúti társaság az utasokat jogaikról, kötelezettségeikről, az igénybe vehető szolgáltatásokról, különösen az esetleges forgalmi zavarokról tájékoztatja. Ennek érdekében az állomásokon vagy a járműveken jól látható helyen kifüggeszti az utazási feltételeket és a menetrendi kivonatot. A vasúti társaság a járatok érkezési, indulási és tartózkodási idejéről, továbbá a járat kimaradásáról vagy késéséről a kiszolgáló személyzet, illetőleg az állomási tájékoztatási rendszer útján folyamatos tájékoztatást nyújt.

A felek jogai és kötelezettségei

8. §

- (1) A vasúti társaság az EK rendelet 6. cikk (1) bekezdésében foglaltakon túl köteles az utast az üzletszabályzatban foglalt feltételek szerint, biztonságosan a célállomásra szállítani.
- (2) Az utas jogosult a járaton utazni, a kiszolgáló létesítményeket, berendezéseket használni, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni.
- (3) Az utas a menetrendben foglalt és az üzletszabályzat előírásainak megfelelő szolgáltatások igénybevételére jogosult.
- (4) Ha a vasúti társaság az utazást egyes járatokon felár megfizetéséhez köti, utazásra csak az jogosult, aki az adott járatra érvényesített pótjeggyel rendelkezik.
- (5) Az utas csak az állomásokon és megállóhelyeken szállhat fel, illetőleg le a járműről.
- (6) Az utas a személyszállítás (fel- és leszállás, várakozás, utazás) során tartózkodni köteles a közlekedés biztonságát, a közlekedési eszközök, az utaskiszolgáló létesítmények és berendezések épségét, az utastársak kényelmét és nyugalmát zavaró magatartástól.
- (7) Az állomáson és megállóhelyeken való tartózkodásra, a járművön való elhelyezkedésre és az utazás alatti magatartásra vonatkozó szabályokat a vasúti társaság az üzletszabályzatba foglalja, amelynek kivonatát - utazási feltételként - a járműben vagy az állomásokon jól látható helyen kifüggeszti.

A személyszállítási szolgáltatás akadályoztatása

9. §

- (1) A forgalmi akadályról az utazóközönséget az érintett állomásokon a vasúti társaság tájékoztatni köteles. Az utas kérésére, a térségi és elővárosi járatok tizenöt percet meghaladó késéséről, valamint az akadály tényéről és időtartamáról a vasúti társaság igazolást ad.
- (2) A vasúti társaság a forgalmi akadály során követendő eljárást, a menetjegy érvényessége módosításának vagy érvénytelenítésének, továbbá az igazolás kiadásának részletes szabályait az üzletszabályzatban határozza meg.

Szerződéstől való elállás

10. §

- (1) E § rendelkezéseit a térségi működési engedély alapján végzett vasúti személyszállításra kell alkalmazni.
- (2) Az utas - ha az utazást nem kezdte meg - a menetjegyet annak érvényességi idején belül az indulási állomáson bármikor visszaválthatja.
- (3) A helyjegy és a pótjegy visszaváltására az utas a vonat menetrend szerinti indulását legalább egy órával megelőzően jogosult.
- (4) Ha az utas az utazás megkezdését követően, a célállomást megelőző állomáson a továbbutazásról lemond, jogosult a menetdíj-különbözet visszatérítésére.
- (5) A visszatérítések a vasúti társaság az üzletszabályzatban meghatározott mértékű, de a visszatérítés összegének 20%-át meg nem haladó mértékű kezelési költséget számíthat fel.
- (6) A visszaváltás és a visszatérítés részletes feltételeit a vasúti társaság az üzletszabályzatban állapítja meg.

Kézipoggyász

11. §

- (1) A vasúti társaság az üzletszabályzatban határozza meg a kézipoggyász tömeg- és mérethatárait, a csomagolásának és kocsiiban való elhelyezésének módját. A vasúti társaság az üzletszabályzatban a személyes használat körébe közvetlenül nem tartozó, továbbá különösen értékes tárgyak szállítását kizárhatja, vagy további feltételekhez kötheti.
- (2) A fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személy kerekesszékeire és egyéb mozgást segítő eszközére a kézipoggyász legnagyobb tömegére és mérethatárára vonatkozó rendelkezések nem alkalmazandók.

Élő állat szállítása

12. §

- (1) Élő állat kézipoggyász méretet meg nem haladó zárt szállítóeszközben szállítható, amely biztosítja, hogy az élő állat az utazás során nem szabadul ki.
- (2) Az (1) bekezdésben foglaltaktól eltérően, a kutya zárt szállítóeszköz nélkül, szájkosárral és pórázon vezetve szállítható. Az utasnak rendelkeznie kell a kutya oltási bizonyítványával, és kérésre azt a vasúti személyzetnek fel kell mutatnia.
- (3) Az élő állat szállítására vonatkozó egyéb szabályokat a vasúti társaság üzletszabályzatában állapítja meg, és indokolt esetben az élő állat szállítását további feltételekhez kötheti.

Különvonat

13. §

- (1) A vasúti társaság köteles a különvonatokat a tájékoztató hirdetményben, illetőleg a megrendelővel írásban megkötött szerződésben közölt indulási állomásra állítja ki, és az utasokat a célállomásra szállítja.
- (2) A különvonat közlekedtetésének szabályait a vasúti társaság az üzletszabályzatban határozza meg.

Záró rendelkezések

14. §

- (1) Ez a rendelet 2009. december 3-án lép hatályba, azzal, hogy rendelkezéseit az ezt követően jóváhagyásra benyújtott üzletszabályzatokra kell alkalmazni.
- (2) E rendelet
 - a) 16. §-a 2009. december 4-én,
 - b) 15. § (2) bekezdése és e bekezdés 2010. december 3-án hatályát veszti.

15. §

- (1) A személyszállítási működési engedéllyel rendelkező vasúti társaság e rendelet rendelkezéseinek megfelelő üzletszabályzatát, vagy annak módosítását legkésőbb 2010. március 1-jéig köteles jóváhagyásra benyújtani a vasúti igazgatási szervhez.
- (2) Az e rendelet hatálybalépését megelőzően keletkezett követelések a rendelet hatálybalépését követő egy év alatt évülnek el.

Az Európai Unió jogának való megfelelés

- 17. §** E rendelet - a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvénnyel, valamint annak 88. § (1) bekezdés *b)-c)* pontjában foglalt felhatalmazás alapján kiadott kormányrendeletekkel együtt - a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló, 2007. október 23-i 1371/2007/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet végrehajtásához szükséges rendelkezéseket állapítja meg.