

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

**SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI
ÜZLETSZABÁLYZATA**

**Csépke András
vezérigazgató**

Érvényes: 2017. március 1-től

Jóváhagyta a Nemzeti Közlekedési Hatóság

PU/VA/NS/A/914/1/2016. számon

Tartalom

Rövidítések és fogalmak	3
I. fejezet	
1) Bevezetés.....	6
2) A GV Üzletszabályzat hatálya	6
3) Díj ellenében végzett személyszállítás	6
4) GV Üzletszabályzat.....	6
II. fejezet	
1) A személyszállítási szerződés létrejötte és megszűnése	7
2) Utazáshoz való jog	7
3) A felek jogai és kötelezettségei	8
4) A menetrend	10
5) Utastájékoztatás.....	10
6) Menetjegyek és utazásra jogosító okmányok.....	11
7) A személyszállítási szolgáltatás akadályoztatása	14
8) A szerződéstől való elállás	14
9) Kézipoggyász szállítása.....	15
10) Élő állat szállítása.....	16
11) Személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatások.....	16
12) A vasúti társaság felelőssége.....	16
13) Panaszkezelés, észrevételek bejelentése	18
14) Igények érvényesítése	19
15) Tájékoztatás a panaszügyek intézésében közreműködő szervezetekről	21
16) Adatvédelmi rendelkezések.....	21

Rövidítések és fogalmak

Rendelet: a térségi, az elővárosi, a városi és a helyi működési engedély alapján, valamint a kisvasút és a múzeumvasút által végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 195/2016. (VII. 13.) Korm. rendelet.

Vtv.: a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény

Szvtv.: a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény

Ptk.: a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény

Utasjogi rendelet: az Európai Parlament és a Tanács 1371/2007/EK rendelete (2007. október 23.) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről

MÁV-START: MÁV-START Vasúti Személyszállító Zrt.

GYSEV: Győr - Sopron - Ebenfurti Vasút Zrt.

GV Üzletszabályzat: a MÁV-START Balatonfenyves Gazdasági Vasút Személyszállítási Üzletszabályzata

GV Díjszabás: a MÁV-START Balatonfenyves Gazdasági Vasút szolgáltatási díjai számításának és a kedvezmények felhasználásának részletes szabályait tartalmazó kiadvány

GV Vasúti menetdíjtáblázatok: a MÁV-START szolgáltatásainak díját tartalmazó kiadvány

Országos Üzletszabályzat, Országos Díjszabás, Országos Vasúti Menetdíjtáblázatok: A MÁV-START országos működési engedély körében végzett személyszállítási tevékenységére vonatkozó szabályzatok

Vasúti társaság: a MÁV-START Vasúti Személyszállító Zrt., továbbá a jelen Üzletszabályzat vonatkozásában, amennyiben az értelmezhető, a vasúti társaság fogalmába beleértendők a MÁV-START munkavállalói és a MÁV-START szolgáltatásainak nyújtásában közreműködő jogi és természetes személyek.

Ügyeletes alkalmazott: a személyszállítási szolgáltatásban közreműködő vasúttársaság döntésre jogosult munkavállalója (ügyeletes tiszt, állomásfőnök, forgalmi szolgálattevő, személypénztáros stb.)

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, Útlevelel, Diákigazolvány, Jogosítvány stb.)

Utas: a MÁV-START személyszállítási szolgáltatásait igénybe vevő természetes személy

Fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személy: bármely személy, akinek mozgásképessége a közlekedés során bármely fizikai (érzék- vagy mozgásszervi, állandó vagy időleges) fogyatékoság, 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 magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személlyel, továbbá a 6 éven alul gyermekkel abból a célból együtt utazó személy, hogy őt utazása során, illetve vasúti területen történő közlekedésében segítse.

Kísérő kutya: a fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személlyel 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.

Zárt peron: a vasútállomás területének olyan elhatárolt része, amelyet az utas és az őt kikísérő vagy fogadó személy csak külön szabályozásban meghatározott ellenőrzés vagy regisztráció után használhat.

Menetjegy: az utasjogi rendelet I. melléklet 9. cikk (1) bekezdésében foglaltakon túl az utazásra jogosító igazolvány, igazolás, illetve okmány is. Egyetlen menetjegynek tekint a vasúti társaság több jegyszelvényt, igazolást, okmányt is abban az esetben, ha az összes példány szükséges ahhoz, hogy az utas az adott helyen, adott időpontban, adott vonaton érvényes menetjeggyel rendelkezzen.

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 különösen a menetdíjat, a felárat, a kiegészítő szolgáltatások díját, a viteldíjat, ide nem értve a pótdíjat, valamint nemzetközi forgalomban a vonaton fizetett szervizdíjat.

Csoportos elszámolás: az együtt utazók esetében felmerült menetdíj, felár és viteldíj pénztárban, egy menetjegyen történő elszámolása abban az esetben, ha az utazás viszonylata azonos, a menetjegy árát egy összegben fizetik meg és az utazók az ilyen módon történő elszámolást kifejezetten kérik. Kötelező a csoportos elszámolás akkor, ha az együtt utazók helybiztosítást nem tartalmazó együttes elhelyezést kérnek, különkocsit vagy különvonatot vesznek igénybe.

Utazási feltételek: az utasok számára az üzletszabályzatban meghatározott, az állomáson és megállóhelyen való tartózkodásra, a vonaton való elhelyezkedésre és az utazás alatti magatartásra vonatkozó szabályokból készített kivonat.

Honlap: a MÁV-START hivatalos weboldala, mely a www.mavcsoport.hu címen érhető el.

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

Egykapus ügyfélszolgálat: az utas-észrevételek megtételére biztosított lehetőségek összességét jelentő ügyfélszolgálati csatornák (írásos és szóbeli bejelentési módok)

lokálisan és szervezetenként is egy helyen történő kezelése a MÁV-START Ügyfélszolgálat által.

Hirdetmény: a MÁV-START által nyújtott, jogszabály által kötelezően előírt, vagy más okból közérdekű tájékoztatás, melyet különösen a honlapján, továbbá a vasútállomásokon, megállóhelyeken és járműveken bármely formában közzétesz.

COTIF: a Bernben, 1980. május 9-én kelt, Nemzetközi Vasúti Fuvarozási Egyezmény (COTIF) módosításáról Vilniusban elfogadott, 1999. június 3-án kelt Jegyzőkönyv kihirdetéséről szóló 2006. évi LXXVII. törvény.

CIV: a Bernben, 1980. május 9-én kelt, Nemzetközi Vasúti Fuvarozási Egyezmény (COTIF) módosításáról Vilniusban elfogadott, 1999. június 3-án kelt Jegyzőkönyv kihirdetéséről szóló 2006. évi LXXVII. törvény „A” Függeléke; a Nemzetközi Vasúti Személyszállítási Szerződésre vonatkozó Egységes Szabályokról.

RID: a COTIF „C” Függeléke a Veszélyes áruk nemzetközi vasúti fuvarozásának szabályairól, a Bernben, 1980. május 9-én kelt, Nemzetközi Vasúti Fuvarozási Egyezmény (COTIF) módosításáról Vilniusban elfogadott, 1999. június 3-án kelt Jegyzőkönyv C Függelékének Melléklete 2009. évi módosításokkal és kiegészítésekkel egységes szerkezetbe foglalt szövegének kihirdetéséről szóló 2009. évi LIX. törvény

I. fejezet

1. Bevezetés

A GV Üzletszabályzatának szabályai az utasjogi rendelet 9.,11.,12.,19., 26. cikke, továbbá 20 cikk (1) bekezdése, a Vtv.,az ztv.,a Rendelet, valamint a Ptk. rendelkezései alapján kerültek meghatározásra.

2. A GV Üzletszabályzat hatálya

- 2.1 Jelen GV Üzletszabályzat a Balatonfenyves Gazdasági Vasút hálózatán végzett személyszállítási tevékenységre terjed ki.
- 2.2 A vasúti személyszállítás céljából megkötött szerződésekre a Ptk. szerződésekre vonatkozó általános rendelkezései mellett a speciális jogszabályokban rögzített előírásokat is alkalmazni kell.
- 2.3 Ha a GV Üzletszabályzat, GV Díjszabás, GV Vasúti menetdíjtáblázatok másként nem rendelkezik, az Országos Üzletszabályzat, Országos Díjszabás, Országos Vasúti Menetdíjtáblázatok előírásait kell alkalmazni az olyan utazás során, mely során az utas részben GV, részben országos szolgáltatást vesz igénybe, és a GV és az országos szakaszra eső menetdíj egy menetjegyen került elszámolásra vagy a külön kiadott menetjegyet összefüggésbe hozták.

3. Díj ellenében végzett személyszállítás

- 3.1 A vasúti személyszállításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatás:
 - kerékpárszállítás
 - élő állat szállítás
 - különvonat, különkocsi biztosítása
- 3.2 Más szolgáltatásokat a vasúti társaság a honlapján hirdeti meg, ugyanitt közzéteszi az igénybe vétel különleges feltételeit.

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 GV Vasúti menetdíjtáblázatok és a GV Díjszabás nem része a GV Üzletszabályzatnak.
- 4.3 A GV Üzletszabályzat figyelembe veszi az utasok jogait, különös tekintettel a fogyatékkal élő személyek, valamint a családok utazásának elősegítésére.
- 4.4 A GV Üzletszabályzatának jóváhagyása a Vtv. szerinti vasúti igazgatási szerv hatáskörébe tartozik.

- 4.5 A vasúti társaság GV Üzletszabályzatát, valamint annak módosítását, vagy kiegészítését a vasúti igazgatási szerv által történt jóváhagyást követő 8 napon belül, továbbá a GV Díjszabást és a GV Vasúti menetdíjtáblázatokat a honlapján közzéteszi.
- 4.6 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 Balatonfenyves személypénztárában, továbbá a személyes ügyintézésrel is foglalkozó ügyfélszolgálati pontokon lehetővé teszi a GV Üzletszabályzatba való betekintést. A GV Üzletszabályzat kivonatát a vasúti társaság a GV járművein hirdetményben teszi közzé. A GV Díjszabás és a GV Vasúti menetdíjtáblázatok külön kerülnek kiadásra, ezeket a vasúti társaság honlapján közzéteszi, Balatonfenyves személypénztárban kifüggeszti, valamint kérésre – térítés ellenében – kinyomtatva rendelkezésre bocsátja. Ezen kívül a MÁV-START a személyes ügyintézésrel is foglalkozó ügyfélszolgálati pontokon is lehetővé teszi az azokba való betekintést. A GV Vasúti menetdíjtáblázatok kivonatát a vasúti társaság a Balatonfenyves GV járművein hirdetményben 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. Amennyiben az utas jelen Üzletszabályzat feltételeit elfogadja, és a közforgalmú vasúti személyszállítási szolgáltatás a menetrendben meghirdetett személyszállító vonatokkal lehetséges, a vasúti társaság köteles a személyszállítási szolgáltatás igénybevételét valamennyi utazni kívánó személy számára hátrányos megkülönböztetés nélkül lehetővé tenni.

- 2.2. A személyszállítási szolgáltatást a magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy, valamint a 6 éven aluli gyermek kizárólag kísérővel veheti igénybe. A magatehetetlen vagy a személyszállítási szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy és kísérője utazása esetén az általuk elfoglalt valamennyi ülőhelyért meg kell fizetni a menetdíjat. Az utasok saját kedvezményüket egy-egy menetjegy megváltására használhatják fel, minden további elfoglalt ülőhelyért a teljesárú menetdíjat kell megfizetni.
- 2.3. 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 járműnek vagy berendezéseinek az épségét veszélyezteti (ide értve a tiltott helyen történő dohányzást is),
 - érvénytelen jeggyel vagy menetjeggyel utazik és menetjegyet az ellenőrzéskor sem vált,
 - menetjeggyét, illetve kedvezmény igénybevételére jogosító igazolványát – felhívás ellenére – ellenőrzésre alkalmas módon nem mutatja fel
 - ruházatával, poggyászával vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti,
 - a vasúti kocsiba kézipoggyászként be nem vihető tárgyat visz be,
 - a menetdíj, a menetdíj-különbözet vagy a pótdíj megfizetését megtagadja.
- 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 kocsiszakaszbba helyezi el. Az útközben orvosi ellátásra szoruló személy szállításával kapcsolatban felmerült többletköltséget 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 Menetjegyek ellenőrzése
- 3.4.1 A menetjegyet a jegyvizsgálatot végző vonali tolatásvezető (továbbiakban: jegyvizsgáló) és a menetjegy ellenőrzésére jogosító megbízólevéllel rendelkező más személy ellenőrizheti (továbbiakban: menetjegy ellenőrzését végző személy).

- 3.4.2 A menetjegy ellenőrzést végző személy kezeli az utas menetjegyét, ellenőrzi a kedvezményre jogosító igazolvány meglétét és érvényességét és beszedi a vasúti társaságot megillető menetdíjat, viteldíjat, pótdíjat.
- 3.4.3 A vasúti társaság menetjegykezelést, menetjegy-ellenőrzést ugyanazon a vonaton több alkalommal is végezhet.
- 3.4.4 Az utasnak a jegyvizsgálat alkalmával a menetjegy ellenőrzését végző személy részére át kell adnia menetjegyét, felmutatnia a kedvezményre jogosító igazolványát, illetve szükség esetén igazolnia kell személyazonosságát.
- 3.4.5 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.

3.5 Magatartási szabályok

- 3.5.1 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 tilos.
- 3.5.2 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.
- 3.5.3 A vasúti kocsiban, illetőleg a vasútállomás területén tilos a dohányzás.
- 3.5.4 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 kocsi 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.
- 3.5.5 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.

- 3.5.6 Ha az utas a megállapított díjat nem fizeti meg, vagy a díj megfizetése után ismételen megszegi a szabályokat, a vasúti társaság az utast az utazásból kizárhatja, és az utas ellen feljelentést tehet.
- 3.5.7 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, a csatlakozási, átszállási lehetőségeket, 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 GV járművein kifüggeszti.
- 4.3 A menetrend változásáról a vasúti társaság az utazóközönséget legalább 3 nappal a változás végrehajtását megelőzően tájékoztatja, kivéve, ha a változásra előre nem látható ok miatt vagy kizárólag új vonat forgalomba állása miatt kerül sor.
- 4.4 A menetrend módosítását a vasúti társaság a honlapján teszi közzé.

5) Utastájékoztatás

- 5.1 A vasúti társaság az utasok tájékoztatását kiadványokkal, hirdetményekkel, 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 árak, valamint utazási feltételek és a menetrend kivonatát a GV járművein jól látható helyen kifüggeszti.
- 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 utastájékoztatás a technikai lehetőségek függvényében,
 - b) menetközben történő tájékoztatás, lehetőség szerint a vonat közlekedésére vonatkozó tudnivalókról,

- c) utazási információ nyújtása a pénztárakban, ha nincs az indulási állomáson menetjegy-értékesítés, az utasokat a megállóhelyen hirdetményben tájékoztatja a jegyvásárlás módjáról valamint a legközelebbi helyről, ahol menetjegy vásárlási lehetőség biztosított;
- d) utazási információ nyújtása a pénztárakban a fogyatékkal élő személyek számára a vasúti szolgáltatások lehetőségéről és a járművekhez való hozzáférés feltételeiről, valamint a vonatok felszereltségéről; pénztár hiányában az megállóhelyen hirdetményben tájékoztat ugyanezen információk elérhetőségéről valamint arról, hogy a fogyatékkal élő utas hol vehet igénybe személyes segítségnyújtást,
- e) honlap üzemeltetése.

5.6 Utastájékoztatás 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 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 munkavállalói 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 A menetjegy megváltásának és felhasználásának részletes szabályait és az igénybe vehető kedvezményeket a GV Díjsszabás tartalmazza.
- 6.3 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.

A pénztárban az országos hálózatra és a GV-re egyaránt érvényes menetjegy is kiadható.

- 6.4 Az első jegyvizsgálatkor a vonaton pótdíj megfizetése nélkül válthat menetjegyet
 - a) az utas, ha a felszállási állomáson nincs menetjegykiadás, vagy a menetjegykiadás szünetel.
 - b) az országos 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 az országos 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.

- 6.5 Az utasnak azt aényt, 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.
- 6.6 Ha az utas olyan állomáson száll fel menetjegy nélkül, ahol van jegykiadás, a menetdíjon felül pótdíjat is köteles fizetni.
- 6.7 Ha a technikai feltételek lehetővé teszik, a vonaton az országos hálózatra és a GV-re egyaránt érvényes menetjegy is kiadható.
- 6.8 Ha az utas az érvényes menetjegyén feltüntetettnél hosszabb viszonylaton utazik, a hiányzó viszonylatra új menetjegyet kell kiadni.
- 6.9 Az Országos Üzletszabályzat B-függelékében szabályozott menetjegyek, ha a technikai feltételek lehetővé teszik, a GV-t érintő viszonylatra is kiadhatók, erről a vasúti társaság a honlapján nyújt tájékoztatást.
- 6.10 Az Országos Üzletszabályzat C-függelékét a GV-n megfelelően alkalmazni kell.
- 6.11 A vasúti társaság a menetjegyért fizetett és a visszakapott összegre, valamint a menetjegy adattartalmára vonatkozó reklamációt a pénztártól való távozás után nem fogad el.
- 6.12 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 tárgyhónap 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 tárgyhónap 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.
- 6.13 Útmegszakítás nem lehetséges. Útmegszakítás esetén a menetjegy elveszíti érvényességét, így a továbbutazáshoz új menetjegyet kell váltani.
- 6.14 A menetjegyen fel kell tüntetni:
- a) a vasúti társaság nevét és a CIV-feliratot
 - b) az indulási állomás nevét,
 - c) a célállomás nevét vagy annak az övezetnek a leírását, ahol a menetjegy érvényes,
 - 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.
- 6.15 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.
- 6.16 Érvénytelen az a menetjegy,
a) amelynek szövegét jogosulatlanul megváltoztatták, ideértve azt is, ha az utas által kitöltendő rovatokban átírás, felülírás, törlés látható,
b) amelyet annyira megrongáltak vagy megcsonkítottak, hogy emiatt annak ellenőrzése lehetetlenné válik,
c) amelyen az olvasható adattartalom és az ellenőrzésre szolgáló kódból visszafejthető adatok között eltérés van,
d) amely hópapíron került kiszolgáltatásra és a nem megfelelően gondos kezelés miatt az adatai olvashatatlanná válnak,
e) amelynek érvénytartama lejárt,
f) amelynek érvénytartama még nem kezdődött meg,
g) amelyet a belföldi menetdíj figyelembevételével adtak ki, de az utas nemzetközi forgalomban utazva használja fel,
h) amely az utas által beutazandó útvonal egy részén már vagy még nem érvényes
i) amelyet nem a menetjegyen névvel vagy igazolványszámmal feltüntetett jogosult mutat fel,
j) amelynek ellenértékét a fizetőeszközzel visszaélve egyenlítették ki.
- 6.17 Ha az utas menetjegye érvénytelen, és ezt a vonaton az első jegyvizsgálatkor bejelenti, részére a vasúti társaság az új menetjegyet a GV Vasúti menetdíjtáblázatban előírt pótdíj felszámításával adja ki.
- 6.18 Az az utas, aki:
- azt a tényt, hogy nincs érvényes, vagy elégséges menetjegye, legkésőbb az első jegyvizsgálatkor 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.
- 6.19 Az utas – ha az utazást nem kezdte meg és lemond az utazásról – a menetjegyet annak érvényességi idején belül az indulási állomáson visszaválthatja.
- 6.20 A vasúti társaságnál menetjegy értéke csak készpénzzel, hivatalos magyarországi fizetőeszközzel egyenlíthető ki. Ha a technikai feltételek lehetővé teszik, bankkártyával történő fizetés is lehetséges. 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 vonatszemélyzet 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 tény feljegyzi az utas menetjegyére.
- 7.4 Forgalmi akadály esetén:
- ha az utas utazását későbbi vonattal kívánja folytatni az eredeti célállomásig, a vasúti társaság a menetjegy érvénytartamát meghosszabbítja.
 - ha az utas utazását befejezi és lemond utazásáról, a vasúti társaság az utas kérésére kezelési költség felszámítása nélkül visszafizeti a megfizetett és a ténylegesen megtett útra eső menetdíj különbözetét, azaz a menetdíjnak arra a távolságra eső részét, amelyet az utas a forgalmi akadály miatt leutazni nem tudott.
- 7.5 Forgalmi akadály esetén a vasúti társaság az utasokat tájékoztatja a forgalom újbóli felvételének várható időpontjáról.

8) A szerződéstől való elállás

- 8.1 Az utas - ha az utazást nem kezdte meg - a menetjegyet annak érvényességi idején belül az indulási állomáson visszaválthatja. Ha az utas az utazás megkezdését követően, a célállomást megelőző állomáson a továbbutazásról lemond, jogosult a menetdíj-különbözet visszatérítésére.
- 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 tény 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 állapíthatóak 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 fogyatékkal 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 egyéb, kézipoggyász méretét meghaladó sporteszköz szállítását.
 - d) kerékpár szállítása kerékpár viteldíj ellenében lehetséges a vonatszemélyzet által kijelölt helyen és mennyiségben, a többi utas zavarása nélkül.
- 9.4 A vasúti társaság a kerékpár elszállítását csak a rendelkezésre álló kapacitás mértékéig vállalja. A járművek személyszállításra és állat vagy kerékpár szállítására egyaránt alkalmas tereiben a személyek szállítása élvez elsőbbséget. Kerékpár viteldíjat minden esetben a vonaton, az első jegyvizsgálatkor pótdíj felszámítása nélkül kell elszámolni.
- 9.5 A személykocsiba gyermekkocsiban bevitt gyermek biztonságos elhelyezéséről a kísérője saját felelősségére maga gondoskodik.
- 9.6 Az utas köteles gondoskodni arról, hogy kézipoggyásza a többi utas közlekedését, poggyászának elhelyezését ne akadályozza, ruházatukat illetve kézipoggyászuakat ne szennyezze be.
- 9.7 A személykocsiba nem szabad bevinni:
- a) olyan tárgyat, amely az utasok testi épségében, ruhájában, poggyászában vagy a vasúti kocsiban kárt okozhat,
 - b) robbanó, tűzveszélyes, öngyúló, mérgező, radioaktív, maró, undort keltő vagy fertőzés előidézésére alkalmas anyagot, továbbá a RID előírásainak nem megfelelő anyagokat (vagy az ezeket tartalmazó eszközöket),
 - c) olyan eszközt, amelynek birtoklása a közbiztonságra különösen veszélyes eszközökről szóló 175/2003. (X. 28.) Kormányrendelet értelmében tilos.

- 9.8 Fegyvert és lőszer – csak az arra jogosult személyek – a fegyver, lőszer tartására, viselésére vonatkozó hatályos jogszabályok megtartásával viselhetnek, szállíthatnak
- 9.9 Ha az utas a személykocsiba olyan tárgyat vitt be, amely kézipoggyászként terjedelme miatt nem fuvarozható, köteles a GV Díjszabásban meghatározott pótdíjat megfizetni.
- 9.10 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 vasúti társaság az élő állat elszállítását csak a rendelkezésre álló kapacitás mértékéig vállalja. A járművek személyszállításra és állat vagy kerékpár szállítására egyaránt alkalmas tereiben a személyek szállítása élvez elsőbbséget
- 10.2 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.
- 10.3 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.
- 10.4 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 vasúti társaság honlapján megadott címen.
- 11.1.3 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 Felelősség alóli mentesülés

12.1.1 A vasúti társaság vis maior esetében mentesül a felelősség alól. A vis maiornak tekintett eseményeket és körülményeket az Országos Üzletszabályzat tartalmazza.

12.1.2 Baleset esetén a vasúti társaság mentesül a felelősség alól:

- ha a balesetet a vasút üzemmel össze nem függő elháríthatatlan körülmények okozták, amely a vasúti társaság tevékenységi körén kívül esik;;
- olyan mértékben, amilyen mértékben a baleset az utas hibájának a következménye.

12.2 Felelősség az utas halála, sérülése esetén:

12.2.1 A vasúti társaság – az irányadó jogszabályi rendelkezések figyelembevételével - 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 kézipoggyászért 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 őrizetében 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 kézipoggyászért 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 honlapon, az erre biztosított felületen,
 - d) telefonon a 06 1 3 49 49 49 telefonszámon,
 - e) telefaxon a 06 1 511 20 93 számon,
 - 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. Ha a bejelentés tárgyának kivizsgálásához szükséges annak megállapítása, hogy a bejelentő utasnak minősül-e, a vasúti társaság kérheti az utas menetjegyének bemutatását vagy az utazási jogosultság más módon történő igazolását. Anyagi kompenzációra irányuló igény elbírálásához a vasúti társaság a szolgáltatás jogszerű

igénybevételét igazoló menetjegy, utazási okmány bemutatását kérheti. 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 válaszádat mellőzheti. A vasúti társaság a trágár, obszcén, sértő kifejezéseket tartalmazó megkereséseket csak a vasúti személyszállítási tevékenységre vonatkozó részükben válaszolja meg. Ha az utas ismételt bejelentése új információt, új kérelmet nem tartalmaz, a vasúti társaság a választ kizárólag az előző válaszára történő hivatkozással is megadhatja, és a külön válaszádtól eltekinthet.
- 13.6 A vasúti társaság a panaszok, észrevételek intézése során az érintettek személyes adatainak kezelését a hatályos törvényi rendelkezések – különösen a 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról – 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 kezelését a vasúti társaság jogszabály felhatalmazása alapján illetve az érintett hozzájárulása alapján végzi.
- 13.7 Az utas által tett észrevételre a vasúti társaság egy hónapon belül indokolással ellátott írásos 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, és 3 hónapon belül választ ad.
- 13.8 Panaszkezelési eljárást lezáró dokumentumnak minősül a vasúti társaság azon írásos nyilatkozata, melyben az utast az adott észrevétellel kapcsolatos, az ügyet a vasúti társaság részéről érdemben lezáró döntéséről tájékoztatja.
- 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 honlapon, az erre biztosított felületen,
d) telefonon a 06 1 3 49 49 49 telefonszámon,
e) telefaxon a 06 1 511 20 93 számon,
f) valamint személyesen az ügyfélszolgálati pontokon.

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.

15) Tájékoztatás a panaszügyek intézésében közreműködő szervezetekről

- 15.1 Az Sztv. értelmében a vasúti személyszállítást igénybe vevő vagy igénybe venni szándékozó személy (jelen pontban a továbbiakban: panaszos) panasszal élhet a vasúti igazgatási szervnél, ha álláspontja szerint a vasúti társaság megsértette az Sztv 17. § (1) bekezdésében hivatkozott valamely rendelkezést. E panasz akkor terjeszthető elő, ha a panaszos a vasúti társaság panaszkezelési eljárását igénybe vette, de az nem vezetett a panaszos számára kielégítő eredményre. A vasúti társaság a panaszkezelési eljárást lezáró levelében és honlapján tájékoztatja az utasokat a jelzett jogorvoslati lehetőségekről, valamint a vasúti igazgatási szerv elérhetőségeiről. Panaszt benyújtani a vasúti társaság panaszkezelési eljárását lezáró dokumentum panaszossal való közlésétől számított 30 napon belül lehet. E határidőn túl a vasúti igazgatási szervhez benyújtott panaszokat a vasúti igazgatási szerv érdemi vizsgálat nélkül elutasítja. A vasúti társaság panaszkezelési eljárásában hozott, az ügyet lezáró dokumentumot a vasúti igazgatási szerv részére a panasz mellékleteként be kell nyújtani. Ennek hiányában a vasúti igazgatási szerv hiánypótlási felhívást bocsát ki.
- 15.2 Panasz olyan beadvány benyújtásával tehető, amely tartalmazza a panaszos és a panaszolt vasúti társaság azonosításához szükséges adatokat, a feltételezett jogsértés megjelölését, a feltételezett jogsértést megvalósító konkrét magatartás leírását, a feltételezett jogsértéssel kapcsolatos állításokat alátámasztó tényeket és bizonyítékokat. A vasúti igazgatási szerv a bejelentésnek minősülő beadványok megtételének elősegítése érdekében honlapján is közzéteszi a panasz megtételére szolgáló űrlapot.
- 15.3 A vasúti igazgatási szerv a panaszost, az érintett vasúti társaságot és az érintett harmadik felet meghallgathatja, valamint tőlük további felvilágosítást és információt kérhet.
- 15.4 A panasz alapján - ha az alaposnak bizonyul - a vasúti igazgatási szerv dönt a szükséges hatósági lépések megtételéről, s erről a panaszost tájékoztatja.
- 15.5 A vasúti társaság szolgáltatásaival kapcsolatos panaszok, igények elbírálására a fizetéshez felhasznált bankkártyát kibocsátó, a vasúti társaság fizetési csatornáit működtető bankok, valamint kártyakibocsátó társaságok nem jogosultak.

16) Adatvédelmi rendelkezések

A vasúti társaság Adatvédelmi Nyilatkozata az alábbi internetes címen található: <https://mavcsoport.hu/mav-csoport/bemutakozas/adatvedelmi-tajekoztato>