

# Kivonat a belföldi vasúti utazási feltételekről

Érvényes 2018. december 9-től

## MENETJEGYVÁLTÁS

Az utazás megkezdésekor az utasnak érvényes menetjeggyel vagy bérlettel (a továbbiakban: menetjegy) kell rendelkeznie. Menetjegy – elővételben – legkorábban a tervezett utazás időpontja előtt 60 nappal igényelhető. A legtöbb belföldi menetjegy interneten is megvásárolható és e-vonattal egyként otthon is kinyomtatható vagy elektronikus készüléken bemutatható.

A menetjegy csak a rajta feltüntetett érvénytartamon belül használható utazásra. A megkezdett utazás az e-vonattal, illetve a 100 km alatti távolságra szóló menetjeggyel az érvényesség lejártá után is befejezhető, ha az utas az érvénytartam lejártakor a jegyen feltüntetett célállomást közvetlenül elérő vonaton utazik. A helyjegy, pót- és helyjegy csak a jegyen megjelölt vonaton érvényes.

Az e-vonattal csak olyan utas használhatja fel, akinek személyazonosító adatait az elektronikus vásárlási felületen a vásárlás során megadták és az e-vonattal ezek az adatok olvashatók, a jegyen levő vonalkód beolvasható.

A megváltott menetjegyet az utasnak utazása befejezéséig – a vasútállomás elhagyásáig – meg kell őriznie és a menetjegy ellenőrzésre jogosult részére fel kell mutatnia.

Közvetlen nemzetközi vonaton vagy kocsiban történő nemzetközi utazáshoz belföldi menetjegy nem használható fel, nemzetközi menetjegyet kell váltani.

## FELÁRAS VONATOK

A menetrendben felárásként megjelölt vonatok igénybevétele esetén az utasnak az előírt felárat meg kell fizetnie, ez a vonat típusától függően gyorsvonati pótjegy, IC-pótjegy, IC-pót- és helyjegy vagy helyjegy lehet. Felár a menetjegyhez hasonlóan elővételben is megváltható.

## ÜTMEGSZAKÍTÁS

Az utazás – ha az egyes kedvezmények szabályozása eltérést nem tartalmaz – a menetjegy érvénytartamán belül korlátlan számban megszakítható. Ütmegszakítás esetén a menetjegyet leszállás előtt a jegyvizsgálóval, vagy a leszállást követően egy órán belül az állomás ügyeletes alkalmazottjával igazoltatni kell. Az ütmegszakítás igazoltatásának elmulasztása esetén a menetjegy továbbutazásra érvénytelen. Az ütmegszakítás nem hosszabbítja meg a menetjegy érvénytartamát.

E-vonattal az utazás nem szakítható meg.

## ÁLLATSZÁLLÍTÁS

A 2. osztályú személykocsiba díjfizetés nélkül bevihető zárt szállítóeszközben, egészségügyi vizsgálat nélkül szállítható állat. A kutyáért – a fogaattal élő segítő és a rendőrségi kutya kivételével – élőállat-viteldíjat kell fizetni. Egyes vonatokon, járműveken az állat szállításának lehetősége korlátozott vagy a szállítás tilos. A fogaattal élő segítő kutya kivételével nem vihető be élő állat az 1. osztályú kocsiba és az étkezőkocsiba. A pót- és helyjegyköteles, helyjegyköteles vonaton élő állat szállítása nem, vagy csak korlátozottan, a fentiekől szigorúbb feltételekkel lehetséges.

## MENETDÍJ-VISSZATÉRÍTÉS

Ha az utas nem vagy csak részben használja fel menetjegyét, menetjegye érvénytartamán belül, regionális vonalra szóló jegy esetében a jegy érvénytartamának megkezdéséig a fizetett menetdíj, illetve menetdíj-különbözet visszatérítését igényelheti. A menetjegy fel nem használását a kiindulási állomáson, részbeni felhasználását az utazás befejezése előtt a vonaton a jegyvizsgálóval kell igazoltatni. A visszatérítendő összegből a vasúti társaság általában kezelési költséget is levon.

Az interneten vásárolt, és még át nem vett menetjegy visszatérítése az előbb írt határidők betartásával az internetes felületen, online kezdeményezhető. Az interneten vásárolt jegyek a mindenkorai kezelési költséggel csökkentett ellenértékéért a vasúti társaság a vásárlásnál használt bankkártyához tartozó bankszámlára, vagy fizetési eszközre írja jóvá. Készpénzben történő visszatérítés nem lehetséges.

Az e-vonattal visszatérítése kizárólag online kezdeményezhető, az érvényesség megkezdése előtt legkésőbb 1 órával.

## KÁRTÉRÍTÉS, ÁTALÁNY-KÁRTÉRÍTÉS

A belföldi forgalomban a feláras vonat – a vasúti társaság hibájára visszavezethető – késése esetén az utas kártérítésre jogosult, ha a vonatkésés miatt bizonyított kára keletkezett. A feláras vonatok késése esetén az utas átalány-kártérítésre is jogosult.

Az átalány-kártérítésre vonatkozó igényt az utas a MÁV-START Zrt. Ügyfélszolgálatához nyújthatja be. Az átalány-kártérítés kifizetése – az Üzletszabályzat által szabályozott feltételekkel a pénztárban is történhet. Az igényekhez csatolni kell eredeti menetjegyét, és a felár bizonylatát. A vasúti társaság nem fizeti ki az átalány-kártérítést, ha annak összege nem haladja meg az 1000 Ft-ot. Ugyanazon utas több igényét a vasúti társaság kifizeti, amint összegük meghaladja az 1000 Ft-ot.

A helyjegy, pót- és helyjegy árának visszatérítésre jogosult az érvényes pót és helyjeggyel vagy helyjeggyel rendelkező utas, aki biztosított ülőhelye ellenére a vasúti társaság mulasztása miatt nem tud a vonaton helyet foglalni.

## UTÁNFIZETÉS

A menetjegy nélkül, érvénytelen vagy elégtelen menetjeggyel utazó, valamint a magatartási szabályokat megszegő utas az esetleges menetdíjon, menetdíj-kiegészítésen felül pótdíjat köteles fizetni, melynek összegét a Vasúti Menetdíj-táblázatok 1. kötet tartalmazza.

## KEDVEZMÉNYEK

A Díjszabás, valamint az üzletpolitikai kedvezményekről szóló külön szabályozások tartalmazzák az utasok által igénybe vehető kedvezményeket és azok felhasználási feltételeit. E kedvezmények kizárólag belföldi forgalomban vehetők igénybe. Az esetleges díjmentesség a pót- és helyjegyre, a helyjegyre, a pótjegyre nem vonatkozik. A vasúti társaság kötelessége a kedvezmény igénybevételéhez szükséges igazolvány (igazolás, utalvány) ellenőrzése, ezért az utasnak a kedvezményre jogosító igazolványát kérésre fel kell mutatnia illetve át kell adnia, és szükség szerint a személyazonosságát is igazolnia kell.

Kedvezményes menetjegy vásárlása esetén a vasúti társaság készpénzfizetési számlát csak a kedvezményre jogosult nevére állít ki, hacsak a kedvezmény szabályozása ettől eltérően nem rendelkezik.

## ÉSZREVÉTELEK BEJELENTÉSE, SEGÍTSÉGNYÚJTÁS

Szolgáltatásainkkal kapcsolatos észrevételeivel, panaszjaival, valamint az elvesztett tárgyak, poggyászok visszaigénylése érdekében a MÁV-START Zrt. Ügyfélszolgálatához fordulhat. Fogyattal élő és csökkent mozgásképességű utasaink ugyanitt kérhetnek segítséget utazásuk megtervezéséhez:

- postai úton: MÁV-START Zrt. Ügyfélszolgálat 1426 Budapest, Pf.: 56.
- telefonon: a MÁVDIREKT +36 (1) 3 49 49 49 telefonszámán,
- e-mail-ben: eszrevetel@mav-start.hu,
- a [www.mavcsoport.hu](http://www.mavcsoport.hu) honlapon, az erre biztosított felületen,
- valamint személyesen az ügyfélszolgálati pontokon.

## BETEKINTÉS AZ ÜZLETSZABÁLYZATBA, FELÜGYELETI SZERV

A fenti ismertető csak tájékoztató jellegű, és csak a MÁV-START Zrt. szolgáltatásaira vonatkozik. A vitás kérdések eldöntésénél az Üzletszabályzatban és a Díjszabásban leírtak a mérvadóak. Az Üzletszabályzat és a Díjszabás megtekinthető a [www.mavcsoport.hu](http://www.mavcsoport.hu) honlapon.

A Vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. tv. 69. § 10. és 21. pontja alapján az utasok jogaira vonatkozó jogszabályi rendelkezések megtartását az Innovációs és Technológiai Minisztérium, Közlekedési Hatósági Ügyekért Felelős Helyettes Államtitkárság, Piacfelügyeleti és Utasjogi Főosztály, Vasúti Igazgatási Szerv (1440 Budapest, Pf.: 1.; [igazgatasiszerv.vasut@itm.gov.hu](mailto:igazgatasiszerv.vasut@itm.gov.hu)) ellenőrzi, amely az 1371/2007/EK utasjogi rendeletben biztosított utasjogok megsértése esetén eljárni illetékes.