

Tudnivalók a késési biztosításról

Viszonylatos menetjegy esetén



Mikor érvényesíthető a késési biztosítás?

Belföldi viszonylatos menetjegyek (és helyjegy) esetén akkor, ha a járat több mint 20 perces késéssel érkezett a jegyen feltüntetett célállomásra.



Mekkora a kompenzáció mértéke?

A jegyár 50%-a.



Mennyi idő áll rendelkezésre az igénybevételhez?

Késéstől számított 72 óra.

Jegy típusa	Elektronikus jegy	Papír alapú jegy
Hol lehet megvásárolni?	- MÁV app - MÁV+ app - jegy.mav.hu	- automata - pénztár - vonatfedélzet - buszfedélzet  
Hol érvényesíthető a késési biztosítás?	Automatikusan történik, nem szükséges érvényesíteni.	- MÁV+ app - jegy.mav.hu - pénztár - ügyfélszolgálat
Mi a teendő?	Automatikus, beavatkozást nem igényel.	Online ügyintézéshez az utasnak regisztrálni kell a jegyet az appban vagy a jegy.mav.hu oldalon. Pénztárban a jegy bemutatásával.
Kompenzáció módja	Azonnali bankkártyás visszatérítés.	Online rögzített jegynél - utalás az utas által megadott bankszámlaszámra Pénztárban - kártyás fizetés esetén azonnali visszatérítés kártyára - készpénzes fizetés esetén készpénzben vagy utalással az utas által megadott bankszámlaszámra
Problémás esetek, hibák	Az alábbi esetekben az utasok forduljanak a Központi Ügyfélszolgálatához - késés miatt lekésített csatlakozás (ha egy jegyen lett megvásárolva minden járatra a jegy) - ha az utas nem azzal a járatral utazott, mint amit a vásárlásnál kiválasztott - ha a vásárláskor nem lett járat kiválasztva - külsős partnernél vett jegy - egyéb probléma esetén  buszfedélzeten vett jegy esetén az ügyintézés csak a Központi Ügyfélszolgálaton lehetséges (online sem rögzíthető)  TramTrain egy órás zónajegyek (online sem rögzíthető)	

Tudnivalók a késési biztosításról

Területi érvényességű menetjegy (bérlet/napijegy) esetén



Mikor érvényesíthető a késési biztosítás?

Bérletek esetén 5 db, TramTrain 72 órás zónajegy esetén 2 db, napijegyek esetén 1 db késésigazolás érvénytartam alatti gyűjtése után.
Vármegyebérlet vagy Vármegye24 esetén csak az érvényes vármegyében összegyűjtött késések után jár kompenzáció.

HÉV és agglomerációs autóbuszjáratoknál csak 15 percnél ritkább követés (ha A és B pont között nincs egy másik eljutási lehetőség 15 percen belül, akár más számú járatral is) esetén.



Mekkora a kompenzáció mértéke?

10% kedvezmény a következő azonos típusú díjtermék árából. Vármegyebérlet, Vármegye24 esetén a vármegye egyezősége nem szükséges (a bemutatott bérlettől/ napijegytől eltérő vármegyei termékekre is érvényesíthető)



Mennyi idő áll rendelkezésre az igénybevételhez?

Online vásárolt, illetve online berögzített bérlet esetén a kellő számú késés összegyűjtése esetén a rendszer automatikusan egy kupont küld, ami a kiküldéstől számított 45 napig érvényes. Pénztári érvényesítés esetén a bérlet érvényességi idejének végétől számított 45 nap.



Hol kérhető késésigazolás?

Vonaton a jegyvizsgálótól, valamint pénztárban, személyes ügyfélszolgálatokon (csak aznap) és a Központi Ügyfélszolgálaton (72 órán belül).

A pdf-ben kapott igazolásokat az utasnak kinyomtatva kell bemutatnia a pénztárban! Online bérlet esetén a MÁV+ appban akkor rögzül a késés, ha az utas előzetesen bejelentkezett a járatra.

Pénztárban és automatában vásárolt bérlet esetén is van lehetőség a MÁV+ appban gyűjteni az igazolásokat, amihez a bérletet a MÁV+ appban be kell rögzíteni. A következő bérlet ebben az esetben online vásárolható meg olcsóbban a rendszer által küldött kuponnal. A késésigazolásokat csak egyféle módon lehet gyűjteni, online vagy papíros formában. A két mód nem összevonható! (Kivéve: HÉV-en és agglomerációs buszon történő utazásra begyűjtött késési igazolás, amíg azokra nem lehet online bejelentkezni, csak Központi Ügyfélszolgálaton keresztül lehet igényelni).



Késésigazolás igénylése online

www.mavcsoport.hu/kesesi-igazolas-keres

Jegy típusa	Elektronikus bérlet/napijegy	Papír alapú bérlet/napijegy
Hol lehet megvásárolni?	- MÁV app - MÁV+ app - jegy.mav.hu	- automata - pénztár - buszfedélzet - BKK pénztár - SZKT automata (TramTrain)
Hol érvényesíthető a késési biztosítás?	MÁV+ app	- MÁV+ app - pénztár
Mi a teendő?	MÁV+ appban be kell jelentkezni a járatra, ezután ha késik több mint 20 percet akkor a késés rögzül. (A bejelentkezések korlátozva vannak a visszaélések megakadályozása érdekében.)	Online - az utasnak regisztrálni kell a napijegyet, bérletet az appban, ezután ugyanúgy működik, mint egy elektronikus termék - csak a pénztárban és MÁV automatában vásárolt bérlet regisztrálható online! Pénztárban - be kell mutatni a bérletet/napijegyet és az összegyűjtött késésigazolásokat papír alapon
Kompenzáció módja	10%-os kedvezményre jogosító kuponkódot kap, amit a következő, azonos típusú termék vásárlásakor válthat be az appban, 45 napon belül.	Online - az ügyintézés módja ugyanaz, mint elektronikus termékkel Pénztárban 10%-os kedvezményt kap a helyben váltott, azonos típusú termék árából
Problémás esetek, hibák	Az alábbi esetekben az utasok forduljanak az ügyfélszolgálatához - buszfedélzeten vagy külsős partnernél vásárolt bérlet/napijegy - elektronikusan berögzített bérlethez a HÉV és agglomerációs járatokra kapott késési igazolásokkal - Nemzeti Mobilfizetési Szolgáltató viszonteladójától (pl. BudapestGO, Simple, stb.) vásárolt bérletek - egyéb probléma esetén	



A buszfedélzeten, BKK pénztárban és SZKT automatából vásárolt bérleteket egyelőre nem lehet bedigitalizálni!



További információ elérhető a www.10vallalas.hu oldalon.



Központi Ügyfélszolgálat

+36 1 3 49 49 49

+36 (20/30/70) 499 4999

info@mavcsoport.hu

