

MÁV SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI ZRT.

VASÚTI ÜZLETSZABÁLYZAT

A vasúti személyszállítási szerződés általános feltételei

Érvényes: 2025. ~~október~~július 1-től

Módosítások jegyzéke

Módosítás sorszáma	Vasúti igazgatási szerv jóváhagyás száma	Hatálybalépés napja
Új kiadás	KÖFÁT/55150-4/2025VISZ	2025 <u>2026.</u> október <u>július 1.</u>

BEVEZETÉS

A MÁV SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI ZRT. Vasúti Üzletszabályzata, mint általános szerződési feltételek

- a) az Európai Parlament és a Tanács 2021/782 rendelete a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről,
- b) a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény,
- c) 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,
- d) a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény,
- e) a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény,
- f) az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 271/2009. (XII. 1.) Kormányrendelet,
- g) 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.) Kormányrendelet,
- h) a vasúti személyszállítási közszolgáltatási szerződés, továbbá
- i) a személyszállítási tevékenységre vonatkozó hatályos jogszabályok rendelkezései alapján kerültek meghatározásra.

A személyek és poggyászaik (ideértve kerékpárjaik és élő állataik) belföldi forgalomban történő szállítására a jelen Üzletszabályzatban foglalt feltételek érvényesek.

A MÁV Személyszállítási Zrt. minden jogot,
így a kiadás, sokszorosítás és fordítás jogát is
fenntartja.

Szerkeszti a MÁV Személyszállítási Zrt.

Tartalomjegyzék

Rövidítések és fogalmak	5
I. FEJEZET	11
1. Az Üzletszabályzat hatálya.....	11
2. Díj ellenében végzett személyszállítás	11
3. Üzletszabályzat	11
II. Fejezet	12
1. A személyszállítási szerződés létrejötte és megszűnése.....	12
2. Szerződéskötési kötelezettség és annak korlátozása	12
3. Szerződéskötés más társaság nevében.....	13
4. A szerződéskötést megelőző tájékoztatás	14
5. Üzletpolitikai kedvezmények	15
6. Menetjegyek, felárak és más, utazásra jogosító iratok és igazolványok	15
7. A menetrend	23
8. Utastájékoztatás	24
9. A felek jogai és kötelezettségei	28
10. Személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatások	37
III. FEJEZET	41
1. A vasúti társaság felelőssége a vasúti személyszállítási szerződés teljesítéséért.....	41
2. Lemondás az utazásról (szerződéstől való elállás), a visszatérítés szabályai.....	57
IV. FEJEZET	62
PANASZKEZELÉS ÉS IGÉNYÉRVÉNYESÍTÉS	62
1. Észrevételek bejelentése és kezelése	62
2. Igények érvényesítése.....	63
3. Tájékoztatás a panaszügyek intézésében közreműködő szervezetekről	64
4. Adatvédelmi rendelkezések.....	65
A. FÜGGELÉK	66
B. FÜGGELÉK	74
C. FÜGGELÉK	79
D. FÜGGELÉK	82
E. FÜGGELÉK	101

Rövidítések és fogalmak

Állomásközpótló autóbusz: vonatnak minősülő, olyan vasútállomás (megállóhely) elérése céljából közlekedő jármű, mely vasútállomás (megállóhely) az ilyen jármű közlekedési időszakában közforgalmú menetrendben meghirdetett egyéb vonattal nem közelíthető meg. Az állomásközpótló autóbusz igénybevételi feltételei megegyeznek a Vonatpótló autóbusz igénybevételi feltételeivel. Az Állomásközpótló autóbusz közlekedésének meghirdetését a vasúti társaság – a Különvonat kivételével – a vonatokkal azonos módon végzi.

Applikáció: a MÁV Személyszállítási Zrt. okostelefonokon működő menetrendi információs és jegyértékesítő alkalmazása (MÁV, MÁV+). Az Applikáció felhasználására az alkalmazás információs menüjében található jogi nyilatkozatban foglaltak irányadók.

Átszállójegy: egy vagy több vasúttársaság által működtetett, a legalább a menetrendi keresőben felajánlott legrövidebb vagy bármely hosszabb átszállási időket figyelembe véve az egymást követő vasúti szolgáltatásokra jogosító szállítási szerződést képviselő viszonylati menetjegy vagy viszonylati menetjegyek. A viszonylati menetjegy a fenti szabályok szerint tetszőleges átszállási lehetőséggel kiadható. Amennyiben az ilyen menetjegyek nem minősülnek átszállójegynek, arról a vasúti társaság tájékoztatást nyújt az utasok részére.

Balatonfenyves GV hálózat: a Balatonfenyves Gazdasági Vasút pályahálózata.

Bérlet: Országbérlet, Kedvezményes országbérlet, Vármegyebérlet, Kedvezményes vármegyebérlet, Kerékpár országbérlet, Kutya országbérlet.

BKK: Budapesti Közlekedési Központ Zrt.

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.

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.

Csere: ha az utas visszatérítés kezdeményezése mellett új, azonos vagy magasabb értékű menetjegy vásárlását is kezdeményezi, akkor a visszatérítést és az új vásárlást egy cserének kell tekinteni.

Csomagolás: A szállítani kívánt dolog szennyezés, valamint sérülés okozására képes részeinek beburkolása abból a célból, hogy az ne okozzon kárt a környezetében.

Csoportos elszámolás: az együtt utazók esetében felmerült menetdíj, viteldíj és a csoport kísérijének pénztárban, egy menetjegyen történő elszámolása csoportos bejelentés visszaigazolása alapján.

Díjszabás: a MÁV Személyszállítási Zrt. helyközi szolgáltatási díjai számításának és a kedvezményei részletes szabályait az Sztv. 31. § (4) bekezdésében foglaltakkal összhangban tartalmazó kiadvány.

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

módozatok) lokálisan és szervezetileg is egy helyen történő kezelése a MÁV Személyszállítási Zrt. Ügyfélszolgálatára által.

Elektronikus jegy: az Utasjogi rendelet I. melléklet 7. cikk (5) bekezdésében előírtaknak megfelelő bármely, a vasúti társaság által az Üzletszabályzatban meghatározott elektronikus adathordozóra kiállított menetjegy, és a felár bizonylata.

Elektronikus úton értékesített menetjegyek: olyan menetjegyek, amelyek megvásárlása elektronikus úton, vasúti munkavállaló személyes közreműködése nélkül történik, ideértve különösen az elektronikus jegyet.

Elmulasztott csatlakozás: az a helyzet, amikor egy utas egy vagy több korábbi szolgáltatás késése vagy törlése (lemondása, meghiúsulása, kimaradása) vagy egy szolgáltatásnak a menetrend szerinti indulási időt megelőző indulása miatt lemarad az átszállójegyként értékesített vasúti utazáson belüli egy vagy több szolgáltatásról.

Étkezőkocsi: a vasúti társaság vagy annak szerződéses partnere által étkezési szolgáltatás biztosítása céljából üzemeltetett vasúti jármű(rész).

e-menetjegy: személyhez kötött, arra alkalmas készülék képernyőjén bemutatható elektronikus jegy és az otthon nyomtatott jegy gyűjtőfogalma.

Felár: a menetdíjon, illetve a viteldíjon felül fizetendő díj, amelynek megfizetése a menetrendben kijelölt személyszállító vonatok, vonatrészek igénybevételének feltétele.

Feláras vonat: az a – menetrendben megjelölt – vonat, amelyre a menetdíjon felül felár megfizetése kötelező.

Fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személy: az a személy, aki tartósan vagy véglegesen olyan érzékszervi, kommunikációs, fizikai, értelmi, pszichoszociális károsodással – illetve ezek bármilyen halmozódásával – él, amely a környezeti, társadalmi és egyéb jelentős akadályokkal kölcsönhatásban a hatékony és másokkal egyenlő társadalmi részvételt korlátozza vagy gátolja, továbbá 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.

Forgalmi akadály: a személyszállítási szolgáltatás akadályoztatásának minősülő minden olyan körülmény, amely a személyszállító vonat késését vagy kimaradását eredményezi.

GYSEV: Győr - Sopron - Ebenfurti Vasút Zrt.

Helyi közlekedési szolgáltatás: jellemzően adott település közigazgatási határán belül – helyi díjszabás alapján – végzett vasúti személyszállítási szolgáltatás. Amennyiben jelen Üzletszabályzat eltérően nem rendelkezik, a vasúti társaság által biztosított belföldi vasúti személyszállítási szolgáltatás nem minősül helyi közlekedési szolgáltatásnak.

Helyjegy: az utas menetjegye mellett az ülőhely biztosítását igazoló bizonylat.

Helyjegyköteles vonat: az a vonat, amelyre a menetjegyen felül helyjegy váltása is kötelező.

Helyközi közlekedési szolgáltatás: minden olyan vasúti személyszállítási szolgáltatás, amely nem minősül helyi közlekedési vagy nemzetközi közlekedési szolgáltatásnak. Amennyiben jelen

Üzletszabályzat eltérően nem rendelkezik, a vasúti társaság által biztosított belföldi vasúti személyszállítási szolgáltatás helyközi közlekedési szolgáltatásnak minősül.

HÉV: a MÁV Személyszállítási Zrt. helyi érdekű vasúti ágazata

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

Honlap: a MÁV Személyszállítási Zrt. hivatalos weboldala, mely a www.mavcsoport.hu címen érhető el.

Jegykiadó automata: a vasútállomások területén található, önkiszolgáló berendezés, mellyel az utasok egyes vasúti menetjegyeket a vasúti társaság munkavállalójának közreműködése nélkül vásárolhatnak meg.

Kerékpár: emberi erővel és legfeljebb 300 W teljesítményű elektromos rásegítésű motorral hajtott, egy nyomon haladó, 1 személy szállítására alkalmas, legfeljebb 185 cm hosszú kétkerekű jármű. A kerékpáron gyermekülés elhelyezhető. A vonaton történő szállítás szempontjából kerékpárnak minősül a nem összecsucott állapotban szállított emberi erővel hajtott – a gyerek roller kivételével - roller és a legfeljebb 300 W teljesítményű elektromotorral hajtott elektromos roller is.

Késési biztosítás (kompenzáció): a vonat az utas célállomására legalább 20 perc késéssel történő érkezése esetén az utast megillető kártérítés.

Különleges kialakítású kerékpár: egy- vagy több nyomon haladó, emberi erővel vagy legfeljebb 300 W teljesítményű elektromos rásegítésű motorral hajtott vagy vontatott 185 cm-nél hosszabb, legfeljebb 30 kg tömegű jármű. Különleges kialakítású kerékpárnak minősül többek között, de nem kizárólagosan a tandemkerékpár, a kerékpár-utánfutó, a teherkerékpár és a fatbike.

Kiegészítő díj: az 1. kocsiosztályú ülőhely biztosításához kapcsolódó felár az utas 2. kocsiosztályú menetjegyéhez.

Kísérő: a magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személyel, továbbá a 6 éven aluli gyermekkel abból a célból együtt utazó cselekvőképes személy, hogy őt utazása során, illetve vasúti területen történő közlekedésében segítse.

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.

Különvonat: közforgalmú menetrendben meg nem hirdetett vonat.

Menetdíj: az utas kiindulási és célállomása közötti – a díjszabási előírások szerint megállapított – távolság alapul vételével vagy területi alapon meghatározott - személyszállításért fizetendő díj.

Menetdíjtáblázat: a MÁV Személyszállítási Zrt. szolgáltatásainak díját tartalmazó kiadvány

Menetjegy ára: az utas által igénybe venni kívánt szolgáltatások ellenértékének összege, ideértve különösen a menetdíjat, a felárat, a viteldíjat, ide nem értve a pótdíjat, az egyéb szolgáltatások díját, valamint nemzetközi forgalomban a vonaton fizetett szervízdíjat.

Menetjegy: az Utasjogi rendelet I. melléklet 7. cikk (1) bekezdésében, valamint annak I. fejezete 3. cikkének 9. pontjában foglaltakon túl az utazásra jogosító igazolvány, igazolás, okmány, akár

több közlekedési szolgáltató által kiadható és felhasználható bérlet, illetve e-vonatjegy 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. Hacsak az Üzletszabályzat külön nem nevesíti, átszállójegy alatt értendő az egy, vagy több átszállással járó utazások esetén a vasúti társaságtól egyetlen kereskedelmi ügylet keretében vásárolt menetjegy vagy menetjegyek is. Amennyiben az ilyen menetjegyek nem minősülnek átszállójegyeknek, arról a vasúti társaság tájékoztatást nyújt az utasok részére.

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.

Nemzetközi közlekedési szolgáltatás: az a vasúti személyszállítási szolgáltatás, amelyben az utas kiindulási állomása és célállomása között az utas által igénybe vett vonat legalább egy államhatáron áthalad.

Otthon nyomtatott jegy: olyan elektronikus jegy, amely nem a vasúti társaság által biztosított jegypapírra kerül kinyomtatásra.

Önkiszolgáló jegyértékesítési rendszer: a jegyek értékesítésének olyan módja, amelyben a jegy megvásárlása vasúti munkavállaló személyes közreműködése nélkül történik, ideértve különösen az elektronikus úton, illetve jegykiadó automata útján történő értékesítést.

Pótdíj: az Üzletszabályzat és a Díjszabás által meghatározott esetekben, a személyszállítási feltételek utas által történő megszegése esetén a Menetdíjtáblázatban meghirdetett mértékű díj.

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

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 Függeléke Mellékletének kihirdetéséről, valamint a belföldi alkalmazásának egyes kérdéseiről szóló 179/2017. (VII. 5.) Korm. rendelet.

Segítő kutya: a segítő kutya kiképzésének, vizsgáztatásának és alkalmazhatóságának szabályairól szóló miniszteri rendelet szerinti kutya, ezen célból kiképzés alatt álló kutya.

Személyazonosításra alkalmas igazolvány: hatóság által kiadott, az utas személyazonosítására alkalmas arcképes, sorszámozott igazolvány (személyi igazolvány, útlevél, közúti vezetői engedély).

SZKT: Szegedi Közlekedési Kft.

Szolgálati kutya: a rendvédelmi, a honvédelmi és a hatósági feladatokat ellátó kutya és ezen célból kiképzés alatt álló kutya.

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

Területi érvényességű menetjegy: viszonylat megjelölés nélküli, nem távolságalapú díjszámítás alapján árazott menetjegy.

Többcélú tér: Kerekesszékes utasok, babakocsik, kerékpárok és nagyméretű kézipoggyászok számára kialakított tér.

Tvszsz.: 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.) Kormányrendelet.

Utánfizetési felár: a helyjegyköteles vonat igénybe vétele esetén fizetendő, a vonatra előírt felár díjával megegyező összegű díj, melyet a vasúti társaság abban az esetben számít fel, ha a szabad, értékesíthető helyek elfogytak.

Utas: a MÁV Személyszállítási Zrt. jelen Üzletszabályzat hatálya alá eső vasúti személyszállítási szolgáltatásait igénybe vevő természetes személy.

Utasjogi rendelet: a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló, 2021. április 29-i (EU) 2021/782 európai parlamenti és tanácsi rendelet.

Utasbaleset- és poggyászbiztosítás: a MÁV Személyszállítási Zrt. közforgalmú vasúti vagy vasút-villamossal végzett személyszállítási tevékenysége alapján közlekedő járatokon, illetve különvonatokon – kivéve a különvontat üzleti célú igénybevételét – az utas a MÁV Személyszállítási Zrt. szerződött biztosító partnere által biztosítva van. Az utasbaleset- és poggyászbiztosítás kiterjed az utast kísérő vagy fogadó személyre is. Az utaskísérő vagy fogadó szándék a vasúti személyforgalmi célokat szolgáló területre lépéskor kezdődik és annak elhagyásáig tart.

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.

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

Üzletszabályzat: a MÁV Személyszállítási Zrt. jelen vasúti személyszállítási üzletszabályzata.

Vasútállomás, megállóhely: vasúti létesítmények személyforgalmi célokat szolgáló, utasok számára megnyitott területe, ahol a menetrend szerinti személyszállító jármű le- és felszállás céljából megáll.

Vasút-villamos hálózat (TramTrain hálózat): olyan vasúti pályahálózat, melyen vasút-villamos közszolgáltatásként meghirdetett járatok közlekednek.

Vasút-villamos jármű (TramTrain jármű): vasút-villamos hálózaton vasúti személyszállítási közszolgáltatást ellátó jármű.

Vasút-villamos közszolgáltatás (vasút-villamos, TramTrain): vasút-villamos járművekkel végzett személyszállítási közszolgáltatás, ami a Vszsz., és a Tvszsz. szabályaira figyelemmel a közszolgáltatási menetrendben kerül meghirdetésre, a vasút-villamosra vonatkozó általános szerződéses feltételek a MÁV Személyszállítási Zrt. jelen Üzletszabályzatában kerülnek meghirdetésre.

Vasút-villamos menetjegy: olyan vasúti menetjegy, amely a vasút-villamos hálózaton közlekedő vonatokra kerül kiszolgáltatásra. A vasút-villamos menetjegyek különleges felhasználási feltételeit a Díjszabás 5. sz. fejezete tartalmazza.

Viteldíj: az utas által szállított kerékpár, élő állat szállításáért fizetendő területi alapon vagy fix árként meghatározott fuvarozási igénybevételi díj.

VOLÁN: MÁV Személyszállítási Zrt. autóbuszos üzletága.

Vonat: személyszállítási szolgáltatás céljából legalább 2 vasútállomás (megállóhely) között közlekedő szerelvény (jármű). Kereskedelmi szempontból vonatnak minősül valamennyi, közforgalmú menetrendben meghirdetett járat (ideértve a vasút-villamos járatokat is) szerelvénye, valamint valamennyi, a MÁV Személyszállítási Zrt. által közlekedtetett különvonat szerelvénye, továbbá a vonatópló autóbusz, állomásközpótló autóbusz járműve is, függetlenül annak kialakításától.

Vonatnem: a vasúti társaság által közlekedtetett járatok típus és minőség szerinti kategóriába sorolása.

Vonatópló autóbusz: vonatnak minősülő, közforgalmú menetrendben meghirdetett járat olyan járműve, melynek különleges igénybevételi feltételei az Üzletszabályzatban kerülnek meghirdetésre.

Vszsz.: az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 271/2009. (XII.1.) Kormányrendelet.

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

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

Zóna: olyan meghatározott terület, ahol jelen Üzletszabályzat és az Sztv. 31. § (4) bekezdésében foglaltakkal összhangban megalkotott egyedi előírásai alkalmazhatók.

I. FEJEZET

1. Az Üzletszabályzat hatálya

- 1.1. A vasúti személyszállításra kötött szerződésekre a Ptk.-nak a szerződésekre vonatkozó általános, továbbá a vállalkozási szerződésre vonatkozó rendelkezéseit a Vszsz.-ben, illetve meghatározott esetekben a Tvszsz.-ben foglalt kiegészítésekkel kell alkalmazni.
- 1.2. Határon átmenő, a vasúti társaság által végzett személyszállítás esetén a jelen Üzletszabályzat rendelkezéseit csak akkor kell alkalmazni, amennyiben jogszabály, nemzetközi szerződés, egyezmény, illetőleg szabály eltérően nem rendelkezik.
- 1.3. Jelen Üzletszabályzat rendelkezései az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről szóló 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet szerinti tevékenységekre csak akkor alkalmazandók, ha az utazási szerződés kifejezetten így rendelkezik.
- 1.4. A HÉV által végzett személyszállításra vonatkozó rendelkezéseket külön üzletszabályzat tartalmazza.

2. Díj ellenében végzett személyszállítás

- 2.1. Díj ellenében végzett személyszállítás az a vasúti személyszállítás, amelyet – a közzétett feltételek alkalmazásával, díj ellenében – bárki igénybe vehet (a továbbiakban: közforgalmú vasúti személyszállítási szolgáltatás), valamint a közforgalmú, menetrenden kívül közlekedtetett vonatokkal végzett személyszállítás (a továbbiakban: különvonat).
- 2.2. Személyszállításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatás különösen a kerékpárszállítás, a poggyászmegőrzés, a kereskedelmi, vendéglátó és egyéb utaskiszolgáló létesítmények üzemeltetése, valamint a vasúti személyszállításhoz kapcsolódó idegenforgalmi közvetítői tevékenység, más közösségi közlekedési szolgáltatóval közös utazásra jogosító termékek értékesítése.

3. Üzletszabályzat

- 3.1. A vasúti társaság a közforgalmú vasúti személyszállítási szerződés – jogszabályokban nem szabályozott – részletes feltételeit a Ptk.-nak az általános szerződési feltételekre vonatkozó szabályai alapján állapítja meg.
- 3.2. A vasúti társaság által végzett szolgáltatások díját a Menetdíjtáblázatok, a díj megállapításának részletes szabályait és feltételeit a Díjszabás tartalmazza a hatályos jogszabályok és az Üzletszabályzat rendelkezéseinek figyelembe vételével. A Menetdíjtáblázatok és a Díjszabások nem részei az Üzletszabályzatnak.
- 3.3. A vasúti társaság üzletszabályzatának elkészítése, módosítása és érvényesítése során a legteljesebb mértékben figyelembe veszi az utasok jogait, különös figyelmet fordítva az egykapus ügyfélszolgálati rendszer kialakítására, a kártérítési és kártalanítási eljárásokra, a fogyatékkal élők, valamint a családok utazásának elősegítésére, és az utasok adatainak védelmére.
- 3.4. A Vtv. 69. § 25. pontja alapján a vasúti társaság Üzletszabályzatának jóváhagyása a Vtv. szerinti vasúti igazgatási szerv hatáskörébe tartozik.

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 járműre felszáll, a vasútállomás vagy a megállóhely zárt peronként megjelölt területére belép. Ha az utas jogszabály vagy jelen Üzletszabályzat rendelkezése alapján menetjegy váltása nélkül jogosult utazását megkezdeni, a személyszállítási szerződés akkor jön létre, amikor az ilyen utas utazási céllal a járműre felszáll vagy a vasútállomás vagy megállóhely zárt peronként megjelölt területére belép.
- 1.2. A szerződés hatálya, megszűnése: A személyszállítási szerződés az utazás befejezéséig hatályos. Az utazás akkor fejeződik be, amikor az utas a céljának megfelelő vasútállomáson vagy megállóhelyen az utas a járműről leszáll, illetve a zárt peronként megjelölt területét elhagyja, valamint ha a célja elérése előtt az utazásról (továbbutazásról) jelen Üzletszabályzat rendelkezései szerint lemond, vagy ha az utast a vasúti társaság az utazásból kizárja.
- 1.3. A szerződések kombinálása: Az egymás utáni utazásra szóló menetjegyek megvásárlásával létrejött jogviszonyok akkor tekinthetők egy szerződésnek, ha azokat egymással a jegyértékesítés alkalmával összefüggésbe hozták, vagy azokat eleve több közlekedési szolgáltatóra adták ki. A belföldi és a nemzetközi menetjegyek kombinálása nem lehetséges, azokat minden esetben külön szerződésnek kell tekinteni. A nemzetközi utazásra vonatkozó szállítási feltételeket a nemzetközi díjszabások tartalmazzák, melyek kivonata – a teljesség igénye nélkül – megtalálható jelen üzletszabályzat A. Függelékében. A nemzetközi utazásra vonatkozó szállítási feltételek és díjszabások teljes és hatályos szövegét a MÁV Személyszállítási Zrt. a honlapján teszi közzé.

2. Szerződéskötési kötelezettség és annak korlátozása

- 2.1. Amennyiben az utas jelen Üzletszabályzat feltételeit elfogadja, és a közforgalmú vasúti személyszállítási szolgáltatás a vasúti társaság által a közforgalmú menetrendben meghirdetett járatokkal 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 kísérével, valamint a 6 éven aluli gyermek kizárólag cselekvőképes kísérével veheti igénybe. A magatehetetlen vagy a személyszállítási szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy és kísérője utazása esetén az utasok saját kedvezményüket egy-egy menetjegy megváltására használhatják fel, további ülőhely nem foglalható el teljesárú menetjegy váltásával sem
- 2.3. A vasúti társaság a személyszállítást megtagadhatja, illetve az utast a személyszállításból kizárhatja, ha az utas
 - a) botrányosan viselkedik, vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja,
 - b) magatartásával, vagy ittas, bódult, zavart állapotával a közlekedés biztonságát, önmagát vagy utastársai testi épségét, egészségét, a járműnek vagy berendezéseinek az épségét veszélyezteti (ide értve a tiltott helyen történő dohányzást is),

- c) a külön jogszabályban előírt magatartási szabályokat nem tartja be,
- d) érvénytelen jeggyel vagy menetjegy nélkül (a szolgáltatást jogosulatlanul veszi igénybe) utazik és menetjegyet az ellenőrzéskor sem vált,
- e) menetjegyét, illetve kedvezmény igénybevételére jogosító igazolványát – felhívás ellenére – ellenőrzésre alkalmas módon nem mutatja fel és kérésre nem adja át,
- f) ruházatával, poggyászával vagy más módon a járművet, az utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti,
- g) a vasúti kocsiba kézipoggyászként be nem vihető tárgyat visz be vagy kísérel meg bevinni,
- h) a kézipoggyász, az élő állat és az egyéb tárgyak szállítására vonatkozó szabályokat megszegi
- i) a menetdíj, a viteldíj, a felár vagy a pótdíj megfizetését megtagadja.

2.4. Az útközben orvosi ellátásra szoruló személyt a vasúti társaság legalább a legközelebbi megfelelő vasútállomásig/megállóhelyig – 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 útitársat, ha szükséges, a vasúti társaság lehetőség szerint másik jármű(rész)ben 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.

2.5. A vasúti társaság az utasokat jogaikról, kötelezettségeikről, az igénybe vehető szolgáltatásokról, annak díjairól, illetve az esetleges forgalmi akadályról tájékoztatja. A vasúti társaság a vonatok érkezési, indulási és tartózkodási idejéről, továbbá – a rendelkezésére álló adatok alapján – a vonat kimaradásáról és késéséről a kiszolgáló személyzet, illetőleg az állomási utastájékoztatási rendszer útján, valamint a honlapján folyamatos tájékoztatást nyújt.

A vasúti társaság az utazás közbeni tájékoztatási kötelezettségének a rendelkezésre álló hangos utastájékoztatási eszközökkel és a rendelkezésre álló vizuális utastájékoztatási eszközökkel, ezek hiányában élszóval tesz eleget.

2.6. A közszolgáltatási menetrend jóváhagyására jogosult miniszter a közszolgáltatási szerződésből eredő üzemeltetési és a szerződéskötési kötelezettséget közérdekből, továbbá a vasúti társaság kezdeményezésére kényszerítő üzemi okból korlátozhatja vagy felfüggesztheti.

2.7. A vonatpótló autóbusszal történő közlekedés esetében a vasúti társaság szolgáltatásait korlátozhatja. Amennyiben a menetrend ellentétes rendelkezést nem tartalmaz a vonatpótló autóbusszon a kerékpár szállítása szünetel, a kézipoggyász továbbítását a vasúti társaság csak a rendelkezésre álló tárolóhely figyelembevételével vállalja. Ha a vonatpótló autóbussznak minősülő jármű vezetője úgy rendelkezik, az utasnak a kézipoggyászát a jármű kívülről hozzáférhető csomagtartójában kell elhelyeznie, ebben az esetben a vasúti társaság az olyan kézipoggyászáért vállal felelősséget, melynek átvételéről a jármű vezetője kérésre igazolást (poggyászvevényt) adott. A vonatpótló autóbusszon az ülőhely nem biztosítható előzetesen, továbbá csoportos utazás esetén együttes elhelyezés sem biztosítható.

3. Szerződéskötés más társaság nevében

- 3.1. A vasúti társaság valamennyi jegykiadóhelyén – a fedélzeti jegyértékesítés alkalmával korlátozottan – vállalja, hogy a GYSEV Magyarország területén fekvő vasútállomásaira és megállóhelyeire is kiszolgáltatja a menetjegyet. Az utazás GYSEV szolgáltatási területére eső szakaszán a GYSEV Személyszállítási Üzletszabályzatát kell alkalmazni. Az alkalmazandó szabályokról a GYSEV ad felvilágosítást.
- 3.2. A vasúti társaság meghatározott jegykiadóhelyein – a vonaton történő jegyértékesítés kivételével – vállalja, hogy további szolgáltatók járataira érvényes menetjegyeket szolgáltat ki, melyről külön hirdetménnyel tájékoztatja az utasokat. Az adott szolgáltató járatára kiszolgáltatott menetjegy felhasználása során az adott társaság Személyszállítási Üzletszabályzatát kell alkalmazni. Az alkalmazandó szabályokról az adott társaság ad felvilágosítást.

4. A szerződéskötést megelőző tájékoztatás

A vasúti társaság az Üzletszabályzatát, valamint annak módosítását – a vasúti igazgatási szerv jóváhagyását követő nyolc napon belül – a honlapján teszi közzé. Az Üzletszabályzat módosítása esetén az e tárgyban közzétett hirdetmény tartalmazza a megváltoztatott szabályokat és a hatálybalépés napját is. Az Üzletszabályzat a vasúti társaság honlapján díjmentesen megtekinthető és onnan letölthető. A vasúti társaság valamennyi pénztárában, valamint a személyes ügyintézésrel is foglalkozó ügyfélszolgálati pontokon lehetővé teszi az Üzletszabályzatba való betekintést. Az Üzletszabályzat kivonatát a vasúti társaság a csak Vasút-villamos vasútállomásainak (megállóhelyeinek) kivételével a vasútállomásokon és megállóhelyeken hirdetményben teszi közzé. A Díjszabás, a Menetdíjtáblázat és a közszolgáltatás megrendelője által előírt utazási kedvezmények egyedi szabályai külön kerülnek kiadásra, ezeket a vasúti társaság honlapján közzéteszi, valamint biztosítja, hogy az utas - arra irányuló kérése esetén - a pénztáraknál és a MÁV Személyszállítási Zrt. személyes ügyintézésrel is foglalkozó ügyfélszolgálati pontjainál megtekinthesse. Ezen kívül a Menetdíjtáblázatok utasokat érintő kivonatát a vasúti társaság – a csak Vasút-villamos vasútállomásainak (megállóhelyeinek) kivételével – a vasútállomásokon hirdetményben teszi közzé.

5. Közszolgáltatás megrendelője által előírt kedvezmények

A vasúti társaság a közszolgáltatás megrendelője által előírt kedvezmények igénybevételének feltételeit jelen Üzletszabályzaton kívül hirdetményben a vasúti társaság honlapján és az akció jellege szerinti célcsoport eléréséhez megfelelő kommunikációs csatornákon keresztül folyamatosan aktualizálva teszi közzé.

6. Menetjegyek, felárak és más, utazásra jogosító iratok és igazolványok

6.1. Menetjegy- és/vagy felárváltási kötelezettség

Az utasnak az utazás megkezdésekor – ha jelen Üzletszabályzat másként nem rendelkezik – a megszakítás nélkül beutazni kívánt teljes viszonylatra érvényes menetjeggyel és a vonat igénybe vételéhez szükséges felárbizonylattal kell rendelkeznie, kivéve, ha az utazás megkezdésének helyén nincs menetjegykiadás.

6.2. Menetjegy- és/vagy felár megvásárlása

6.2.1. A vasúti társaság által közlekedtetett vonatokra a vasúti társaság által üzemeltetett állomási és megállóhelyi pénztárakban (továbbiakban: pénztár), menetjegyirodákban, valamint szerződéses partnereknél, utazási irodákban, automatáknál vagy elektronikus csatornán (interneten keresztül) lehet menetjegyet- és/vagy felárat vásárolni. A vasúti társaság a vasútállomáson és megállóhelyen hirdetmény útján a jegykiadás helyét a vasútállomástól, megállóhelytől távolabb is meghatározhatja. A menetjegy vásárlási lehetőségekről a vasúti társaság a honlapján is tájékoztatást nyújt. A vasúti társaság által a közszolgáltatási menetrendben meghirdetett vonatokra a vasúti társaság a pénztárban, jegykiadó automatákból, illetve a vonat fedélzetén köteles menetjegyet értékesíteni. Elektronikus csatornán és jegykiadó automatán díjmentes menetjegy önállóan nem vásárolható.

6.2.2. A pénztár működésének rendjét a vasúti társaság a vasútállomáson, megállóhelyen hirdetményben teszi közzé.

A hirdetmény tartalmazza

- a pénztár nyitva tartásának rendjét,
- a nemzetközi menetjegy kiadásának rendjét, ha a pénztár nemzetközi menetjegyet is ki tud szolgáltatni,
- a tájékoztatást arról, hogy az utas a pénztár nyitva tartási idején túli időben a vonaton pótdíj felszámítása nélkül vásárolhatja meg menetjegyét.

6.2.3. Az automata útján, illetve elektronikus úton történő jegyvásárlás különleges szabályait jelen Üzletszabályzat B. Függeléke tartalmazza.

6.2.4. Ha a kedvezményes elektronikus menetjegy megvásárlása az utazási kedvezményre jogosító elektronikus igazolvány kiváltásához van kötve, akkor az elektronikus igazolványhoz szükséges egyedi kódot a munkáltató bocsájtja a jogosult rendelkezésére.

6.2.5. Az elektronikus igazolvány kiváltása a 6.2.4 pont szerinti kód felhasználásával a MÁV applikációban lehetséges az adminisztrációs díj egyidejű megfizetése mellett. Az adminisztrációs díj mértéke a Vasúti Menetdíjtáblázatban kerül meghirdetésre.

- 6.2.6. Az elektronikus igazolvány alapján igényelhető kedvezményre jogosult munkavállalók munkáltatója a 6.2.4. pont szerinti kód igényléséhez előzetesen köteles regisztrálni a vasúti társaság által meghatározott felületen a cégadataival és az általa foglalkoztatott jogosult munkavállalók számának megadásával.
- 6.2.7. A vasúti társaság a regisztrációt követő 15 napon belül a munkáltató részére hozzáférést biztosít a jogosult munkavállalók személyes adatainak (név, születési idő) és a hozzájuk rendelt kódok nyilvántartására szolgáló adatbázishoz. A munkáltató felelős azért, hogy egy munkavállaló részére egy egyedi kód kerüljön átadásra.
- 6.2.8. Az elektronikus igazolvány a munkaviszony fennállása alatt jogosít kedvezményes menetjegyvásárlásra, a munkaviszony megszűnésekor az elektronikus igazolványt a vasúti társaság érvényteleníti, a nyilvántartásból a munkáltató általi törléssel egyidejűleg.
- 6.2.9. A vasút-villamosra vonatkozó különleges szabályokat jelen Üzletszabályzat D. Függeléke tartalmazza.
- 6.2.10. A Balatonfenyves GV hálózatára vonatkozó különleges szabályokat jelen Üzletszabályzat E. Függeléke tartalmazza.
- 6.2.11. A kötelező jegyelővételi zóna állomásán vagy megállóhelyén felszálló utas kivételével az első jegyvizsgálatkor a vonaton pótdíj megfizetése nélkül válthat a teljes utazási viszonylatra menetjegyet
- a) az utas, ha a vonatra történő felszállás helyén nincs menetjegykiadás, vagy a menetjegykiadás szünetel,
 - b) a kísérő nélkül utazó fogyatékkal élő, vagy csökkent mozgásképességű személy,
 - c) az utas, ha a felszállási állomáson hirdetésménnyel, hangosbemondóval vagy a vasúti társaság ügyeletes alkalmazottjától élőszóval ilyen tájékoztatást kapott.
- A kötelező jegyelővételi zónába tartozó állomáson vagy megállóhelyen bármely vonatra csak előzetesen megváltott menetjeggyel lehet felszállni, ennek hiányában a vonat fedélzetén kizárólag emelt szintű pótdíj ellenében lehetséges a menetjegy váltása
- 6.2.12. Ha az utas a menetdíjat az első jegyvizsgálatkor nem fizeti meg, a pótdíjmentes fizetésre való jogát (6.2.11. pont) elveszíti.
- 6.2.13. Felár a vonaton a menetjeggyel megegyező feltétellel váltható azzal az eltéréssel, hogy utánfizetési felárat kell megfizetni akkor, ha az adott vonat jegyvizsgálója már nem tud szabad ülőhelyet biztosítani.
- 6.2.14. Ha a Díjszabás ettől eltérő rendelkezést nem tartalmaz, nem szolgáltatható ki a vonaton
- a) többszöri utazásra érvényes menetjegy, bérlet,
 - b) olyan kedvezményes árú menetjegy, amelynél a Díjszabás bejelentési kötelezettséget ír elő,
 - c) elővételi menetjegy,
 - d) 1000 km és annál hosszabb távolságra szóló menetjegy.
- 6.2.15. Ha az utas célállomása közvetlen vonattal több útvonalon is elérhető, az utas a vasúti társaság jegyértékesítéssel foglalkozó munkavállalójával közösen határozza meg, hogy a menetjegy melyik útvonalon át kerüljön kiadásra. A vasúti társaság jegyértékesítéssel foglalkozó

munkavállalója az utast kérésére tájékoztatja a leggyorsabb és a legolcsóbb eljutási lehetőségről, valamint kérésre más, kerülő útvonalra is kiadja a menetjegyet.

- 6.2.16. A vasúti társaság pénztáraiban hivatalos magyarországi pénznemben, készpénzzel, bankkártyával, hitelkártyával minden esetben lehet fizetni. A vasúti társaság nemzetközi pénztáraiban lehetővé teszi az euróban készpénzben fizetést, az ilyen pénztárat, valamint az euró garantált árfolyamát a honlapján aktualizálva teszi közzé.
- 6.2.17. A vonaton hivatalos magyarországi pénznemben, készpénzben bankkártyával, hitelkártyával lehet fizetni, ha a technikai feltételek lehetővé teszik. A készpénzzel történő fizetés akkor lehetséges, ha az utas a menetjegy árának és a pótdíjnak a pontos összegét adja át vagy a menetjegy ellenőrzést végző munkavállaló rendelkezik elegendő váltópénzzel.
- 6.2.18. A vasúti társaság a menetjegyért fizetett és a visszakapott összegre, valamint a menetjegy adattartalmára vonatkozó reklamációt a pénztártól való távozás után nem fogad el.
- 6.2.19. Ha a vonaton az utasnak nincs megfelelő aprópénze, és a jegyvizsgáló nem tud visszaadni, illetve az utas bankkártyával sem tud fizetni, a vasúti társaság Utasleadási lapot állít ki. Az utas 3 munkanapon belül a pénztárban a vonaton fizetendő díjat fizetheti be.
- 6.2.20. A vasúti társaság az általa közzétett hirdetményekben foglalt feltételekkel és időszakban – de legkorábban a tervezett utazás időpontja előtt 60 nappal – a menetjegyet előre, elővételben is kiszolgáltatja. Az elővételben váltott menetjegy érvénytartama az utas által meghatározott időpontban kezdődik. A vasúti társaság elővételt egyes kedvezményeknél a kedvezmény jellege szerinti célcsoport eléréséhez leginkább megfelelő értékesítési csatornákon biztosít. Ha egy kedvezmény elővételben nem minden értékesítési csatornán keresztül érhető el, arról a vasúti társaság a honlapján tájékoztatást nyújt.
- 6.2.21. Ha a vasúti társaság Díjszabásában vagy külön hirdetmény útján másként nem rendelkezik, a menetjegy a rajta feltüntetett viszonylaton, területen belül használható utazásra.
- 6.2.22. A vasúti társaság honlapján meghirdeti a kötelező jegyelővételi zónába tartozó állomások és megállóhelyek listáját.
- 6.2.23. A menetjeggyel kapcsolatos bármilyen, a vasúti társaság engedélye nélküli kereskedelem tilos.

6.3. A menetjegy felhasználása

- 6.3.1. Érvényes menetjeggyel az utazás a feltüntetett viszonylaton/területen belül eső bármelyik állomáson megkezdhető.
- 6.3.2. Ha az utas az érvényes menetjegyén feltüntetett viszonylaton túl kíván utazni, a továbbutazásra szolgáló menetjegy az eredeti menetjegy érvényességi viszonylatán/területén belül bármely vasútállomástól megvásárolható a Díjszabásban foglalt szabályok szerint.
- 6.3.3. Az 1. kocsiosztályú jármű(rész)ben (beleértve annak folyosóját és előterét is) csak érvényes menetjeggyel és az 1. kocsiosztályra érvényes felárral rendelkező utas tartózkodhat, kivéve
- ha a kocsi 2. kocsiosztályúként történő közlekedését a vasúti társaság a kocsin látható módon megjelölte (táblával, felirattal),
 - ha a vonatban annak ellenére közlekedik 1. kocsiosztályú kocsi, hogy a menetrendben a vonat csak 2. kocsiosztályú kocsikkal közlekedő vonatként van megjelölve,
 - ha jelen Üzletszabályzat előírásai ezt megengedik,

- d) az étkezőkocsit és a bisztrókocsit a fogyasztás ideje alatt.
- 6.3.4. Az 1. kocsiosztályra kiadott felár 2. kocsiosztályon történő utazásra nem használható fel. Az 1. kocsiosztályra érvényes felár visszatérítéséhez az igazolást a jegyvizsgálótól kell kérni, amelyet a jegyvizsgáló akkor állíthat ki vasúthibából, ha az utas által igénybe venni kívánt vonat az előzetes meghirdetés ellenére nem továbbít 1. kocsiosztályú járművet/járműrészt.
- 6.3.5. A 2. kocsiosztályra kiadott menetjegy 1. kocsiosztályon történő utazásra csak az 1. kocsiosztályra érvényes felár megfizetésével használható fel.
- 6.3.6. A személyhez kötött menetjeggyel csak az arra jogosult utazhat. A nem személyhez kötött menetjegy mindaddig másra átruházható, ameddig azzal az utazást nem kezdték meg. A személyhez kötött menetjegy felhasználójának személyazonosságát igazolnia kell. A személyhez kötött menetjeggyel kapcsolatos előírásokat megfelelően alkalmazni kell az olyan menetjegyre, melyre a Díjszabás meghatározott igazolvány vagy irat sorszámanak feljegyzését írja elő. Az ilyen menetjegyet csak az igazolvány, irat jogos birtokosa használhatja.
- 6.3.7. A gazdálkodó szervezet részére értékesített menetjegy, menetokmány felhasználójának a felhasználási jogosultságát (munkavégzésre irányuló jogviszonyról szóló igazolással vagy más alkalmas módon) igazolnia kell.
- 6.3.8. Az az utas, aki a menetdíj, viteldíj, felár és a pótdíj megfizetését megtagadja, - a 6.3.9. pontban felsoroltak kivételével - bármely olyan vasútállomáson vagy megállóhelyen kizárható az utazásból, ahol a vonat közlekedésének időszakában szolgálat van. A vasúti társaságot abban az esetben is megilleti a már megtett útra járó menetdíj és pótdíj, ha az utast az utazásból kizárta. Ha az utas a személyszállításból a II. fejezet 2.3. pontjában felsorolt valamely rendellenes magatartás neki felróható okból történő tanúsítása miatt kerül kizárásra, akkor nem követelheti vissza a kifizetett menetdíjat vagy egyéb díjat.
- 6.3.9. A vasúti társaság a menetdíj, a viteldíj, a felár és a pótdíj megfizetésének megtagadása esetén sem szállítja le a vonatról
- a) az egyedül utazó 18 évesnél fiatalabb gyermeket,
 - b) a 10 évesnél fiatalabb gyermeket és a kísérőjét,
 - c) a fogyatékkal élő, vagy csökkent mozgásképességű személyt, és kísérőjét,
 - d) az olyan személyt (és a vele együtt utazó egy személyt), akinek állapota vagy betegsége miatt az utazásból kizárása életét, testi épségét veszélyeztetné,
 - e) a várandós anyát.
- 6.3.10. 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 többé akkor sem jogosult, ha menetjegy nélküli felszállásra jelen Üzletszabályzat alapján volt lehetősége.
- 6.3.11. Ha az utas által felmutatott menetjeggyért fizetett összeg nem fedezi az utas által igénybe vett szolgáltatás Menetdíjtáblázatban a menetjegy váltása időpontjában meghirdetett árát, az utas menetjegye elégtelen.
- Elégtelen az a menetjegy, amelyhez az előírt felárat nem fizették meg.

6.3.12. Ha az utas menetjegye elégtelen, és ezt a vonaton az első jegyvizsgálatkor bejelenti, részére a vasúti társaság a szükséges felárat a Menetdíjtáblázatban előírt pótdíj felszámításával szolgáltatja ki.

6.3.13. Érvénytelen – utazásra nem jogosít – az a menetjegy

- a) amelynek érvénytartama lejárt,
- b) amelynek érvénytartama még nem kezdődött meg,
- c) amely az utas által beutazandó útvonal egy részén már vagy még nem érvényes,
- d) amelyet annyira megrongáltak vagy megcsonkítottak, vagy amelyen a nem megfelelő kezelés miatt az adatok olvashatatlanná válnak,
- e) amelyet érvénytelen (pl.: lejárt érvényességű) kedvezményre jogosító igazolvánnyal, igazolással vesznek igénybe, vagy a kedvezményre való jogosultságot az előírt módon igazolni nem tudják,
- f) amelynek adatait jogosulatlanul megváltoztatták, ideértve azt is, ha az utas által kitöltendő rovatokban átírás, felülírás, törlés látható, illetve a menetjegyről készült fénymásolat, fénykép,
- g) amelyen az olvasható adattartalom és az ellenőrzésre szolgáló kódból visszafejthető adatok között eltérés van,
- h) amelyet nem a menetjegyen szereplő névvel és/vagy igazolványszámmal feltüntetett jogosult mutat fel,
- i) amelyet a belföldi menetdíj figyelembe vételével adtak ki, de az utas nemzetközi forgalomban utazva használja fel,
- j) amelynek ellenértékét a készpénz helyettesítő fizetőeszközzel visszaélve egyenlítették ki.

6.3.14. Ha az utas menetjegye érvénytelen, a vasúti társaság az új menetjegyet a Menetdíjtáblázatban meghirdetett pótdíj felszámításával adja ki. Ha a menetjegy időbeli érvénytartama két állomás között (menetközben) jár le, a továbbutazáshoz az új menetjegyet attól a vasútállomástól kell számítani, amelyen a vonat a menetjegy érvényességének lejárta előtt menetrend szerint utoljára megállt.

6.3.15. Az esedékes menetdíjon, feláron, viteldíjon felül a Menetdíjtáblázatban meghirdetett pótdíjat is köteles megfizetni az utas, ha menetjegye érvénytelen, vagy nem rendelkezik menetjeggyel/díjmentes utazásra nem jogosult, illetve aki az alábbi szabályokat megszegi

- a) a jegyvizsgálatot megakadályozza, vagy a jegyvizsgálathoz szükséges személyes adatainak rendelkezésre bocsátását megtagadja és e miatt hatósági eljárás igénybe vétele szükséges,
- b) a vonaton a kéziféket, a vészféket vagy vészfékjelzőt kényszerítő ok nélkül működésbe hozza, vagy rendellenes magatartásával annak működésbe hozatalára, illetve a vonat megállítására okot szolgáltat,
- c) az utazási feltételeket a jelen pontban külön nem szabályozott módon megsérti, különösen, ha olyan tárgyat vagy élőállatot visz be a járműbe, amely kézipoggyászként nem szállítható, vagy a kézipoggyász (élőállat, kerékpár) szállítására vonatkozó előírásokat nem tartja be,
- d) a járművet poggyászával, ruházatával vagy más módon beszennyezi,

- e) dohányzási tilalom ellenére a vonatban, vasúti kocsiban, kocsiszakaszban, fülkében vagy állomási területen dohányzik, elektromos cigarettát vagy más dohányzást imitáló eszközt használ,
- f) a külön jogszabályban előírt magatartási szabályokat (pl. járványügyi védekezési szabályok) nem tartja be,
- g) jogosulatlanul foglal el ülőhelyet, és az ülőhelyet felszólításra sem engedi át az ülőhely igénybevételére jogosult utastársának, továbbá aki egyéb módon jogosulatlanul foglal el ülőhelyet,
- h) a csak forgalmi okból álló vonatra felszáll,
- i) a kocsiajtót (kocsiszakasz ajtót) akár kulccsal vagy más eszközzel jogellenesen lezárja, vagy a lezárt kocsiajtót önhatalmúlag felnyitja.
- j) 6.3.17 pont szerinti utasleadási lap kiállításához a személyes adatait nem adja meg vagy az Utasleadási lap kiállításához szükséges személyes adatainak eltitkolása miatt hatósági eljárás igénybevételét teszi szükségessé.

Az Utasleadási lap kiállítása a feljelentést nem zárja ki.

6.3.16. A vasúti társaság a vonaton fizetett összegről elismervényt, utánfizetési bizonylatot ad.

6.3.17. Ha az utas a vonaton megállapított menetdíjat és pótdíjat nem fizeti meg, vagy a menetjegy érvényességéről, elégségességéről a vasúti társaság képviselője és az utas között vita van, a vasúti társaság az utas és utazásának adatairól, valamint az utas által fizetendő összegről a személyazonosításra, valamint lakcím megállapítására alkalmas igazolvány alapján jegyzőkönyvet (a továbbiakban: Utasleadási lap) állít ki. Csoportos elszámolás esetén, ha a csoport minden tagja esetében szükséges lenne az Utasleadási lap kiállítása, a vasúti társaság a csoportvezető nevére (a csoport adatainak feltüntetésével) egy Utasleadási lapot állíthat ki.

6.3.18. Az Utasleadási lapon felszámított összeget az utas az Utasleadási lap átadásától számított 30 naptári napon belül bármely vasúti pénztárban kiegyenlítheti. Ha a megállapított követelést 30 naptári napon belül nem egyenlítették ki, a követelés a Menetdíjtáblázatban meghirdetett késedelmes befizetés pótdíjra módosul, ezt követően pedig a kezelési és postaköltség, valamint a késedelmi kamat összegével növekszik. Amennyiben az utas a részére átadott Utasleadási lapról másolatot kér, azt a vasúti társaság az Ügyfélszolgálathoz benyújtott írásos kérelemre, a Menetdíjtáblázatban meghatározott díj ellenében bocsátja rendelkezésre.

6.3.19. Amennyiben az Utasleadási lap kiállításához az utas a személyazonosításra alkalmas igazolványát nem adja át, az adatrögzítéshez a vasúti társaság rendőri intézkedést kér. Ha a helyszínen nem lehetséges az igazoltatott személy (utas) személyazonosságának megállapítása, úgy a rendőrség az utast a legközelebbi rendőrőrsön előállítja és a személyazonosítását ott végzi el. A vasúti társaság a hatósági intézkedés szükségessé válása miatt az utas terhére pótdíjfizetési kötelezettséget állapít meg.

6.3.20. Ha az utasnak egyidejűleg az elégtelen menetjegy és az új menetjegyváltás pótdíját is meg kellene fizetnie, a vasúti társaság csak a magasabb összegű pótdíjat számolja fel. Személyenként és utazásonként annyi jogcímen lehet pótdíjat felszámítani, ahány pótdíjazás körébe eső esetet az utas cselekménye önállóan is megvalósított, illetve a hatósági intézkedés miatti pótdíj minden esetben – az esetlegesen egyéb jogcímen kiszabott pótdíjtól függetlenül – külön felszámításra kerül.

- 6.3.21. Ha a vasúti társaság követelésének pontos összege a vonaton nem állapítható meg, a vasúti társaság az Utasleadási lapon ezt a tényt feltünteti (utólagos díjmegállapítás). Ebben az esetben az utas számára irányadó határidők a vasúti társaság követelése pontos összegének közlésével kezdődnek. Ezt a szabályt kell alkalmazni abban az esetben is, ha a vasúti társaságnak – a Díjszabásban meghatározott esetekben alkalmazott – csoportos elszámolású menetjeggyel történő utazás után keletkezik követelése.
- 6.3.22. Az Utasleadási lapon feljegyzett adatokkal és a vasúti társaság követelésével kapcsolatos kifogást, kérelmet az Ügyfélszolgálatnál lehet benyújtani. A benyújtott kifogás, kérelem elbírálásának időtartama az utas számára irányadó határidőkbe nem számít bele.
- 6.3.23. Ha az utas a tartozását határidőben nem egyenlíti ki, a vasúti társaság a követelés behajtásáról jogi úton gondoskodik, vagy a követelés behajtásával mást bíz meg, illetve a követelést értékesítheti. Az utólagos behajtás többletköltségei az utast terhelik.

6.4. A menetjegy alakja, adattartalma, nyelve, betűtípusa

- 6.4.1. A menetjegy – annak alakjától függetlenül – tanúsítja, hogy az utas mikor vagy milyen időszakon belül, mennyi, milyen viszonylatú utazásra jogosult, és utazása során milyen szolgáltatásokra tarthat igényt.
- A vasúti társaság – a technikai feltételektől függően – előre nyomtatott kész- valamint félkész jegyeket, továbbá jegykiadógéppel kiállított jegyeket is alkalmazhat. A menetjegy előre nem nyomtatott, vagy a jegykiadó gép által fel nem tüntetett, de szükséges adatait a jegykiadást végző kéziratilag is pótolhatja.
 - A menetjegyen feltüntetendő egyes adatokat (különösen az utas azonosításához vagy a kedvezményre való jogosultságának ellenőrzéséhez szükséges adatait) az utasnak kell feltüntetnie vagy a feltüntetéshez az adatokat a pénztárossal közölnie kell.
 - A menetjegy egyes adatai visszafejthető képjellel (pl.: piktogrammal), képi kódolással (pl. QR-kód) is feltüntetésre kerülhetnek.
 - A menetjegyen a szöveges tartalmak minden esetben latin betűvel és arab számmal kerülnek megjelenítésre; a nyomtatott tartalmaknál alkalmazott betűtípus az olvashatóan megjeleníteni kívánt tartalom terjedelmétől és jellegétől függ, egyben biztonsági elemként is szolgál.
 - A vasúti társaság belföldi menetjegyein feltüntetett szövegek magyar nyelven minden esetben megtalálhatók.
 - Az elektronikus úton értékesített menetjegyek elektronikus adathordozóinak felsorolását és tulajdonságait, továbbá az elektronikus úton értékesített menetjegyek különleges szabályait az Üzletszabályzat B. Függeléke tartalmazza.
 - A vasút-villamoson felhasználható menetjegyre vonatkozó különleges szabályokat az Üzletszabályzat D. Függeléke tartalmazza.
- 6.4.2. A menetjegyen fel kell tüntetni
- az indulási állomás nevét,
 - a célállomás nevét és az útírányt,
 - a fizetett menetdíj összegét, pénznemét,
 - az elszámolásnál alkalmazott kedvezmény mértékét,
 - az igénybe vehető különleges szolgáltatásokat,

- f) a kocsiosztályt,
- g) a menetjegy érvényességének kezdő időpontját,
- h) a menetjegy érvényességének tartamát vagy az érvényesség vége időpontját,
- i) a több személy részére kiadott menetjegynél az utasok számát,
- j) a többszöri utazásra kiadott menetjegynél az utazási lehetőségek jellegét, számát vagy időtartamát,
- k) a CIV alapján fuvarozónak minősülő vasúti társaság(ok) megnevezését,
- l) a „CIV” feliratot.

Az utazási igazolványok esetében az a)-e) és az i)-j) pont szerinti adatok feltüntetésétől el lehet tekinteni.

Ha a menetjegyen a viszonylat helyett az érvényességi terület kerül feltüntetésre, a 6.4.2. a) és b) alpont szerinti tartalom helyett az érvényességi terület egyértelmű megnevezése kerül megjelenítésre, amelyből a Díjszabásban meghirdetett helyen, az adott érvényességi területhez tartozó állomások (megállóhelyek) megállapíthatók.

- 6.4.3. Ha az együtt utazó utasok igénylik és technikailag lehetséges, a vasúti társaság több utast egy menetjegyen számolhat el. Az ilyen menetjegy visszatérítésével, átalány-kártérítésével kapcsolatos igényeket pénztárban nem, csak az Ügyfélszolgálaton lehet intézni.

6.5. A menetjegy érvénytartama

- 6.5.1. A vasúti társaság a menetjegy kiszolgáltatásakor – a bérletek kivételével – a jegykiadás időpontját, vagy az utas által megadott későbbi időpontot tünteti fel az érvényesség kezdeteként.
- 6.5.2. Az elővételben váltott menetjegyen a vasúti társaság az utas által meghatározott indulási időpontot és az ahhoz tartozó érvénytartamot jelöli meg. Ha ilyen menetjeggyel az utas az érvényességként megjelölt időpontnál korábban kívánja az utazást megkezdeni, a menetjegyet az indulási állomáson az utazás megkezdése előtt ki kell cseréltetnie. A menetjegy e pontban szabályozott cseréje során a vasúti társaság nem számítja fel kezelési költséget.

Ha az utas az elővételben váltott menetjegyével a menetjegy érvényességének kezdete előtt kezdi meg utazását, és a menetjegy cseréjét elmulasztotta a vonaton a jegyvizsgáló az utazás teljes viszonylatára új menetjegyet ad ki a jegynélküli utas esetében alkalmazandó pótdíj felszámításával. Az utas birtokában lévő, fel nem használt menetjegyről a jegyvizsgáló igazolást ad, melynek visszatérítése kérhető.

- 6.5.3. Az egy útra szóló menetjegy érvénytartama

- a) az 1 – 100 km távolságra kiadott menetjegy a rajta feltüntetett 4 óra időtartamban,
- b) a 101 – 200 km távolságra kiadott menetjegy az érvényesség kezdetének időpontját követő nap 23:59 percig,
- c) a 201 – 400 km távolságra kiadott menetjegy az érvényesség kezdetének időpontját követő második nap 23:59 percig,
- d) a 400 km-nél nagyobb távolságra kiadott menetjegy az érvényesség kezdetének időpontját követő harmadik nap 23:59 percig érvényes

A menetjegyen az érvényesség kezdő és befejező időpontja kerül feltüntetésre. Azon a menetjegyen, amelyen nem óra, perc formájában kerül feltüntetésre az érvényesség, a feltüntetett első nap 00:00 órától az utolsó nap 23:59 percig érvényes.

- 6.5.4. Az egy útra szóló menetjeggyel az utazás – a menetjegy érvénytartamán belül – bármikor megkezdhető.
- 6.5.5. Az 1–100 km távolságra kiadott menetjeggyel az érvénytartamon belül megkezdett utazás az érvényesség lejártát követően befejezhető, ha az érvénytartam lejártakor az utas a menetjegyen feltüntetett célállomást közvetlenül elérő vonaton utazik.
- 6.5.6. 100 km-nél nagyobb távolságra váltott menetjeggyel az utazást a feltüntetett érvénytartam utolsó napján 23:59 percig be kell fejezni.
- 6.5.7. A 30 napos bérlet az érvényesség első napját követő hónap azonos napját megelőző nap 23:59 percig érvényes.
- 6.5.8. A többszöri utazásra érvényes területi érvényességű napijegy a rajta feltüntetett kezdő időponttól +23:59 percig érvényes.
- 6.5.9. A GYSEV – MÁV Személyszállítási Zrt. vonataira közvetlen forgalomban a menetjegyek érvénytartamát az utazás szolgáltatónkénti távolságának összeadásával számított együttes távolság figyelembevételével kell megállapítani.
- 6.5.10. A kiindulási és célállomás nevét is tartalmazó (viszonylati) menetjegyet csak a rajta feltüntetett viszonylatban lehet felhasználni. A viszonylatot nem tartalmazó menetjegy és utazási igazolvány a rajta feltüntetett előírások és az adott menetjegy, utazási igazolvány felhasználásáról közzétett feltételek szerint használható fel.

7. A menetrend

- 7.1. A menetrend tartalmazza a vasúti társaság által közlekedtetett vonatok közlekedési és igénybevételi adatait
 - a) a Vszsz. által előírtak alapján a közforgalmú menetrendben rögzítendő adatokat,
 - b) a Magyarországot érintő nemzetközi vonatok menetrendjét,
 - c) a fontosabb nemzetközi összeköttetések menetrendi kivonatát,
 - d) a vonatok igénybevételéhez szükséges tudnivalókat.
- 7.2. A vasúti társaság a menetrendet a honlapján, a www.mavcsoport.hu oldalon közzéteszi, illetőleg annak az adott vasútállomást, vagy megállóhelyet érintő adatait tartalmazó kivonatát látható helyen kifüggeszti.
- 7.3. A vasút-villamos menetrendjére vonatkozó tájékoztatás szabályait jelen Üzletszabályzat D. Függeléke tartalmazza.
- 7.4. A menetrendről az utasokat a vasúti társaság az alábbi módokon is tájékoztathatja
 - a) az Applikáció jegyvásárlási funkciójában;
 - b) a kivonatát sajtó, szórólap, vagy más kiadvány útján terjeszti.
- 7.5. Ha a különböző módon megjelentetett menetrendek tartalma között ellentmondás van, irányadónak a vasúti társaság honlapján adott napra érvényesként közzétett hivatalos, vonalanként táblázatban összesített menetrendet, ha pedig e menetrendhez vágányzári

menetrendi módosítás került kiadásra, akkor ezt a vágányzári menetrendet kell figyelembe venni. Ha a vasúti társaságnak az utassal a menetrendek ellentmondásos tartalma miatt vitás, illetve utánfizetési ügye van, az ügy elbírálásakor az utas számára adott helyzetben kedvezőbb menetrendi változatot kell alapul venni.

- 7.6. A menetrendben a vasúti társaság külön feltünteti az adott vonat vagy egyes kocsik igénybevételének különleges szabályait, különösen, ha
- a) a vonat nem minden nap közlekedik, vagy az adott állomáson nem minden nap áll meg,
 - b) a vonat csak felár megfizetésével vehető igénybe,
 - c) a vonaton, vagy a vonat által érintett meghatározott állomások között helybiztosítás kötelező, vagy helybiztosítás igényelhető (fakultatív helybiztosítás),
 - d) a vonat belföldi forgalomban nem, vagy korlátozott viszonylatokban, illetve csak a vonat egyes kocsijaiban utazva vehető igénybe,
 - e) a vonat csatlakozó vonatra nem vár,
 - f) a vonatra adott állomáson a felszállás vagy a vonatról adott állomáson a leszállás tilos,
 - g) a vonat adott állomáson vagy megállóhelyen csak feltételesen, az utas jelzése vagy kérése esetén áll meg,
 - h) a vonaton külön feltételek szerint kerékpár szállítható,
 - i) a vonat étkezőkocsit továbbít, vagy a vonaton más különleges szolgáltatás (ideértve a 2. és 1. kocsiosztálytól eltérő szolgáltatást is) érhető el,
 - j) a vonat 1. osztályú kocsit is továbbít,
 - k) a vonat akadálymentes igénybevételének lehetőségét.
- 7.7. Ha a menetrend változása miatt a vonat közlekedése szünetel, megszűnik, vagy a vonat korábban közlekedik, akkor a módosított menetrendet a változást megelőzően legalább 14 nappal, minden egyéb esetben a változást megelőzően legalább 7 nappal kell meghirdetni.
- 7.8. A menetrend módosítását a vasúti társaság
- a) a módosításban érintett vasútállomásokon kifüggesztett menetrendi módosításra figyelmeztető felhívás,
 - b) a honlapján közzétett hirdetmény, illetve új menetrendi mező vagy tábla formájában hirdeti meg.
- 7.9. A legfontosabb változásokról a vasúti társaság a honlapján, a rádió és a napi sajtó útján is tájékoztatást ad.
- 7.10. Az elővételben menetjegyet váltó utas viseli annak következményeit, ha az indulását közvetlenül megelőzően nem tájékozik a menetrend időközbeni változásáról, feltéve, ha a menetrendváltozást a vasúti társaság az Üzletszabályzat előírásainak megfelelően meghirdette.

8. Utastájékoztatás

8.1. Tájékoztatás az utazási feltételekről, a jogokról és kötelezettségekről

- 8.1.1. A vasúti társaság az utazási feltételeket a vasútállomásokon és megállóhelyeken kifüggeszti, továbbá honlapján is közzéteszi. Az utazási feltételekre vonatkozó hirdetmény tartalmazza azt is, hogy az utas észrevételeit milyen formában teheti meg.

8.1.2. A vasúti társaság az alkalmazott árakról a vasútállomásokon és megállóhelyeken kifüggesztett utastájékoztató hirdetésekkel, illetve szórólapokkal ad tájékoztatást. Az alkalmazott kedvezmények igénybevételének részletes feltételei a Díjszabásban, külön rendelkezésekben és a honlapon minden esetben megtalálhatók.

8.1.3. A vasúti társaság az utasokkal közvetlenül kapcsolatba kerülő munkavállalói útján az utas kérésére közvetlenül tájékoztatást ad:

- a) a szerződésre alkalmazandó általános feltételekről (az Üzletszabályzatról), a Díjszabásról és a menetdíjakról,
- b) a leggyorsabb utazás menetrendjéről és feltételeiről,
- c) a legolcsóbb eljutás menetrendjéről és feltételeiről,
- d) a fogyatékkal élő vagy a csökkent mozgásképességű személyek részére kijelölt személyes segítségnyújtási pont elérhetőségéről,
- e) a fogyatékkal élő vagy a csökkent mozgásképességű személyeket segítő eszközök hozzáférhetőségéről, hozzáférési feltételeiről és elérhetőségeiről a vonaton,
- f) a kerékpárszállítással kapcsolatos szolgáltatások hozzáférhetőségéről, a vonat kerékpárszállítási kapacitásáról és a hozzáférés feltételeiről,
- g) az ülőhelyek elérhetőségéről, az első- és másodosztályon, valamint a fekvő- és hálóhelyek és a hálókocsik elérhetőségéről,
- h) a szolgáltatásokat várhatóan megzavaró vagy késleltető eseményekről, okairól, a vonat várható továbbindulásáról,
- i) a vonaton igénybe vehető szolgáltatások és az állomási létesítmények elérhetőségéről,
- j) az elvesztett poggyász visszaigénylésére vonatkozó eljárásokról,
- k) a panaszok benyújtására vonatkozó eljárásokról,
- l) az a)-k) pontokban foglalt információk fellelhetőségéről, amennyiben a munkavállaló az utas kérdését nem tudja megválaszolni.

8.1.4. A MÁV Személyszállítási Zrt.-vel szerződéses viszonyban álló más szolgáltatók a 8.1.3. pont szerinti tájékoztatási kötelezettséget csak a rendelkezésükre álló információ mértékéig teljesítik.

8.1.5. Ha a megvásárolni kívánt menetjegy nem minősül átszállójegynek, arról a vasúti társaság a menetjegy-vásárlás előtt tájékoztatást nyújt.

8.1.6. Amennyiben a vonat fedélzetén nincs személyzet, a vasúti társaságnak tájékoztatnia kell a fogyatékkal élő személyeket, hogy tudnak-e menetjegyet vásárolni, és ha igen, hogyan.

8.2. Tájékoztatás a menetrendről, átszállásokról, forgalmi akadályokról

8.2.1. A menetrendről történő tájékoztatás szabályait a II. fejezet 7. pontja tartalmazza.

8.2.2. A vasúti társaság a vonatok érkezési, indulási és tartózkodási idejéről, továbbá a vonat kimaradásáról és késéséről a kiszolgáló személyzet, illetve az állomási tájékoztatási rendszer, Applikáció útján, valamint a honlapján folyamatos tájékoztatást nyújt.

A vasúti társaság kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy az utazáshoz a menetrenden kívül is szolgáltat információt, biztosítja az utasok tájékoztatását. E kötelezettsége keretében az alábbiakat szolgáltatja

- a) hangos és/vagy vizuális utastájékoztatás a technikai lehetőségek függvényében,

- b) menetközben történő tájékoztatás a vonat közlekedésére vonatkozó tudnivalókról,
- c) kivonat a hatályos Üzletszabályzatból,
- d) a személyzet nélküli vasútállomásokon és megállóhelyeken a legközelebbi pénztár elérhetőségéről, és arról, hogy személyes segítséget igénylő fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű utas a segítséghez legközelebb mely vasútállomáson férhet hozzá,
- e) az érvényes Menetdíjtáblázat kivonatának kifüggesztése a vasútállomásokon,
- f) utazási információ nyújtása a pénztárakban, egyéb kijelölt helyeken,
- g) telefonos információs szolgálat és honlap üzemeltetése.

8.2.3. A menetjegy ellenőrzését végző személy az utas kérésére menetrendi felvilágosítást, forgalmi akadály, csatlakozásmulasztás esetén a továbbutazás megtervezésében segítséget köteles nyújtani.

8.2.4. A vasúti társaság a feláras és a nemzetközi vonatokon a rendelkezésre álló hangos utastájékoztatási eszközökkel vagy a rendelkezésre álló vizuális utastájékoztatási eszközökkel, ezek hiányában éloszóval az alábbi információkról ad tájékoztatást

- a) a vonat célállomása és fontosabb megállási helyei,
- b) a következő megállási hely,
- c) a vonat késésének mértéke,
- d) a vonaton elérhető szolgáltatások és létesítmények, ideértve a wifit,
- e) csatlakozási lehetőségek,
- f) biztonsági és üzembiztonsági kérdések.

A menetjegy ellenőrzését végző személy a tájékoztatást az általa elérhető információ mértékéig, legjobb tudása szerint nyújtja.

8.2.5. A vasúti társaság a menetrendben megjelölt azon megállási helyekről, melyeken a vonat csak az utas jelzése vagy kérése esetén áll meg, az utasokat a honlapján, továbbá az érintett megállóhelyeken és az érintett vonatokon is hirdetmény útján tájékoztatja. A hirdetmény tartalmazza a fel- és leszállási szándék jelzésének módját.

8.3. Utastájékoztatás a közlekedési korlátozásokról és a késésekről

8.3.1. A vasúti társaság az előre látható forgalomkorlátozásokat, ide értve különösen az átszállást eredményező vágányzárakat, a vonatpótló, állomásközpótló autóbuzos közlekedést, a vonatelmaradást a honlapján közzé teszi, míg az érintett vasútállomásokon csak menetrendi módosításra figyelmeztető felhívást tesz közzé.

8.3.2. A vasúti társaság az Országos Haváriaközpont közreműködésével tájékoztatást nyújt a vonat 7.6. k) pont szerinti akadálymentességének változásáról a vasúti társaság online menetrendi keresőiben (MÁV, MÁV+, IK, JKA), továbbá kérésre a vasúti társaság telefonos ügyfélszolgálatán keresztül.

8.3.3. A vonatok késéséről, valamint a késés miatt a csatlakozás elmulasztásáról a vasúti társaság – ha lehetséges – hangosbemondón és – ha lehetséges – állomási vizuális kijelzőn, illetve a jelen lévő munkavállaló útján azonnal értesíti, tájékoztatja az utasokat. A forgalmi akadályról az utasokat az érintett vasútállomásokon a vasúti társaság tájékoztatni köteles. Az utas kérésére a késésről, valamint az akadály tényéről és időtartamáról a vasúti társaságigazolást ad.

8.3.4. A vasúti társaság az utazás közbeni tájékoztatási kötelezettségének információs tábla, vagy hangosbemondó alkalmazásával tesz eleget. Előbbiek hiányában a vasúti társaság előszóban teljesíti e kötelezettségét. Az utas által igénybe vett vonat várható késéséről, a csatlakozások elmaradásáról menetközben – az általa elérhető információ mértékéig, legjobb tudása szerint – a menetjegy ellenőrzését végző személy felvilágosítást ad.

8.4. Utastájékoztatás a személyszállító vonatokon alkalmazott biztonsági kamerarendszerek működéséről

8.4.1. A vasúti társaság egyes személyszállító vasúti járművek belterében – valamint a vonat közlekedése során, a vonat közlekedésével közvetlenül érintett területen – az utasok és a vasúti társaság munkavállalói, illetve megbízottjai életének, személyének, testi épségének és vagyontárgyainak, valamint a járművei, berendezései, eszközei, egyéb vagyontárgyai és a nemzeti vagyon védelme céljából a mindenkor hatályos uniós és nemzeti jogszabályok figyelembevételével és az Sztv.-ben meghatározott rendelkezések betartásával, elektronikus biztonságtechnikai rendszeren keresztül – a vasúti társaság által végzett közérdekű feladat megfelelő ellátása érdekében – kamerás megfigyelést folytat. A megfigyelés során képfelvételt (a továbbiakban: képfelvétel) rögzít, valamint azt felhasználás hiányában a rögzítést követő 16. napig tárolja, majd ezt követően automatizált módon törli. A vasúti társaság a kamerás megfigyelésről és az ezzel összefüggésben végzett adatkezelésről a vonat belterében elhelyezett – a kamerás megfigyelésre vonatkozó piktogrammal is ellátott – adatkezelési tájékoztatóban nyújt tájékoztatást, mely tájékoztatás a vasúti társaság honlapján számára folyamatosan hozzáférhető és letölthető.

8.4.2. A vasúti társaság egyes menetjegy ellenőrzését végző munkavállalóinak ruházatára felszerelve az utasok, valamint a vasúti társaság munkavállalói és megbízottjai élete, személye, testi épsége, valamint a vagyontárgyai ellen irányuló jogsértő cselekmények felderítése, továbbá a járművei, berendezései, eszközei, egyéb vagyontárgyai és a nemzeti vagyonba tartozó vagyontárgyak védelme céljából a mindenkor hatályos uniós és nemzeti jogszabályok – ideértve az adatvédelmi jogszabályokat is – figyelembevételével és az Sztv.-ben meghatározott rendelkezések betartásával, elektronikus biztonságtechnikai rendszeren keresztül, testkamera alkalmazásával – a vasúti társaság által végzett közérdekű feladat megfelelő ellátása érdekében – kamerás megfigyelést folytathat. A megfigyelés során képfelvételt vagy kép- és hangfelvételt készíthet, valamint azt felhasználás hiányában a rögzítést követő 16. napig tárolja, majd ezt követően automatizált módon törli.

A vasúti társaság menetjegy ellenőrzését végző munkavállalója a képfelvétel vagy kép- és hangfelvétel rögzítésre, valamint az ezzel járó adatkezelésre vonatkozó figyelemfelhívó jelzést visel és kérésre erről tájékoztatást ad. A vasúti társaság a kamerás megfigyelésről és az ezzel összefüggésben végzett adatkezelésről a vonat belterében elhelyezett – a kamerás megfigyelésre vonatkozó piktogrammal is ellátott – adatkezelési tájékoztatóban nyújt tájékoztatást, valamint az adatkezelési tájékoztató folyamatosan elérhető és letölthető a vasúti társaság honlapján is.

8.4.3. A vasúti társaság az egyes jegykiadó automatáin elhelyezett kamerán keresztül a berendezései, eszközei, egyéb vagyontárgyai védelme céljából a mindenkor hatályos jogszabályok figyelembevételével és az Sztv.-ben meghatározott rendelkezések betartásával, elektronikus biztonságtechnikai rendszeren keresztül – a vasúti társaság által végzett közérdekű feladat

megfelelő ellátása érdekében – kamerás megfigyelést folytat. A megfigyelés során képfelvételt rögzít, valamint azt felhasználás hiányában a rögzítést követő 16. napig tárolja, majd ezt követően automatizált módon törli. A vasúti társaság a kamerás megfigyelést végző jegykiadó automatáin az erre utaló piktogramot elhelyezi. A vasúti társaság a kamerás megfigyelésre vonatkozó adatkezelési tájékoztató elérhetőségét a jegykiadó automatában elérhető menüponton keresztül, valamint a honlapján történő közzététellel biztosítja.

8.5. A vasút-villamosra vonatkozó utastájékoztató szabályait jelen Üzletszabályzat D. Függeléke tartalmazza.

9. A felek jogai és kötelezettségei

9.1. A menetjegyek ellenőrzése

- 9.1.1. A menetjegyet a jegyvizsgáló, a vizsgáló főkalauz és a menetjegy ellenőrzésére jogosító megbízólevéllel rendelkező más személy is ellenőrizheti.
- 9.1.2. A jegyvizsgáló egyenruhában (kivételes esetben civil ruhában, „menetjegy-ellenőrzés” feliratú kitűzővel) teljesít szolgálatot és jegyvizsgálótáskát vagy jegykiadógépet hord magával. A jegyvizsgáló mellett a jegyvizsgáló munkáját ellenőrző más munkavállaló is végezhet menetjegy ellenőrzést, akit olyan jogosultságok illetnek meg, mint a jegyvizsgálót. Az ellenőrzést végző munkavállaló e minőségére utaló jelzést visel, valamint szolgálati megbízólevéllel rendelkezik, amellyel az utas kérésére igazolja magát. Az egyenruhában szolgálatot teljesítő jegyvizsgáló nem köteles az utas részére igazolni magát, de az utas kérésére köteles az utólagos azonosításához szükséges közérdekből nyilvános adatát (azonosító számát) megadni. A civil ruhában szolgálatot teljesítő jegyvizsgáló az utas kérésére szolgálati megbízólevéllel igazolja magát.
- 9.1.3. A jegyvizsgálók munkavégzését és az utasok menetokmányait a vizsgáló főkalauz ellenőrzi. A vizsgáló főkalauz egyenruhában vagy civil ruhában végzi munkáját, szolgálati jelvénye a vasúti emblémával ellátott vörös karszalag. A vizsgáló főkalauz ellenőrzése során a jegyvizsgáló feladatait is elláthatja. A civil ruhában szolgálatot teljesítő vizsgáló főkalauz az utas kívánságára szolgálati megbízólevéllel igazolja magát.
- 9.1.4. Az egyenruhában dolgozó, szolgálati jelvényt viselő vizsgáló főkalauz az utas kérésére a jegyvizsgálóval azonos módon igazolja magát.
- 9.1.5. A menetjegy ellenőrzésére jogosult személy
- a) kezeli az utas menetjegyét,
 - b) ellenőrzi a kedvezmény igénybe vételére jogosító utazási okmány meglétét és érvényességét,
 - c) ellenőrzi az utas személyazonosságát, ha ez a személyhez kötött utazási jogosultság, az utazási okmányra való jogosultság ellenőrzéséhez vagy a kedvezményre vonatkozó szabályok értelmében szükséges,
 - d) beszedi a vasúti társaságot megillető menetdíjat, viteldíjat, felárat, egyéb szolgáltatási díjat, pótdíjat vagy elvégzi a követelés érvényesítéséhez szükséges adatok felvételét (Utasleadási lap),

- e) megadja a szükséges tájékoztatást az utasoknak,
- f) kiadja az utazáshoz kapcsolódó igazolásokat (késés, csatlakozás mulasztás, útmegszakítás, elégtelen helybiztosítás, menetjegy teljes egészében történő fel nem használása, stb.)

Ha a vonaton nincs menetjegy ellenőrzésre jogosult személy, az utasnak az f) pont szerinti igazolás kiadásához az esetet a vasúti társaság felé be kell jelentenie. A bejelentésnek tartalmaznia kell az esemény pontos helyét, körülményeit, valamint az utas birtokában lévő utazásra jogosító okmányok sorszámát.

9.1.6. Az utasnak jegyvizsgálat alkalmával

- a) a menetjegy-ellenőrzést végző személy részére kérésre át kell adnia a megszakítás (átszállás) nélkül beutazni kívánt teljes viszonylatra érvényes összes menetjegyét,
- b) ellenőrzésre alkalmas módon fel kell mutatnia és kérésre át kell adnia a kedvezményes árú menetjegy váltására, illetve a díjmentes utazásra jogosító igazolványát, igazolását,
- c) szükség esetén személyazonosságát is igazolnia kell.

A vasúti társaság az utazásra jogosultság ellenőrzését követően az utas menetjegyét, utazási okmányait, igazolványát haladéktalanul köteles visszaadni, kivéve, ha az Üzletszabályzat vagy a Díjszabás szerint be kell vonni azt. Menetjegy, igazolvány egyebekben csak annak ellenőrzése és – a 9.1.5. d) pontban szabályozott esetben – adatainak rögzítése céljából és annak idejére kérhető el az utastól.

9.1.7. Ha az utas menetjegyét, díjmentes utazásra jogosító okmányát ellenőrzéskor nem tudja átadni, a vasúti társaság jegy nélküli utasnak tekinti. Ha az utas kedvezményes árú menetjegyéhez menetjegy-ellenőrzéskor a kedvezményre jogosító igazolványt nem tudja ellenőrzésre alkalmas módon felmutatni és kérésre átadni, menetjegye érvénytelennek minősül.

9.1.8. A vasúti társaság menetjegykezelést, menetjegy-ellenőrzést ugyanazon a vonaton több alkalommal is végezhet, a menetjegyet felszállás előtt, leszállás után, a vasútállomások és megállóhelyek területén is ellenőrizheti.

9.2. Igénybevételi és magatartási szabályok

9.2.1. Az utas csak a vonat menetrendjében közölt megállási helyeken szállhat fel a vonatra és szállhat le a vonatról. Ha a vonat forgalmi okból áll meg, a fel- és leszállás balesetveszélyes, ezért tilos, kivéve, ha rendkívüli üzemi helyzet esetén a jegyvizsgáló ellenkező értelmű tájékoztatást ad. A fel- és leszállási tilalom megszegője a Menetdíj táblázatban meghirdetett pótdíjat köteles megfizetni.

9.2.2. Ha a vasútállomáson nincs kiépített utasperon, vagy a vágány mindkét oldalán van utasperon, akkor a vasútállomás épülete felőli oldalon kell fel- és leszállni, egyéb esetekben fel- és leszállás csak a vonat utasperon felőli oldalán szabad.

9.2.3. Az érvényes menetjeggyel vagy más jogszerű módon utazó utas jogosult a vonaton tartózkodni, a kiszolgáló létesítményeket, berendezéseket használni, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni.

9.2.4. Bejelentett csoportos utazás szabályai:

9.2.4.1. Az együtt utazó személyek a Bejelentés alapján külön szakasz, illetve együttes elhelyezés biztosítását kérhetik.

- 9.2.4.2. Az önálló keresettel nem rendelkező tanulók, óvodások és állami gondozottak – nagyobb csoportban történő utazásuk esetében, 7 nappal korábbi előzetes bejelentés mellett – csoportos elszámolásukat kérhetik, ezzel a csoportkísérők - a gyermekek létszámától függően - díjmentes menetjegy váltására jogosultak.
- 9.2.4.3. A kedvezmény az utazás szervezőjének írásos, aláírt bejelentése alapján vehető igénybe.
- 9.2.4.4. A csoport bejelentése a mavcsoport.hu honlapon, az erre biztosított felületen lehetséges a www.mavcsoport.hu/csoportos oldalon. A bejelentés napja nem, de az utazás napja beleszámít a 7 napba. Az utazás visszaigazolása legkésőbb az utazást megelőző 3. munkanap 14 óráig, a bejelentésben megadott e-mail címre történik.
- 9.2.4.5. A csoportok minimum létszámú utazása esetén az adott korosztálynál a megkezdett 10 fő esetén meghatározott kísérői létszámot kell figyelembe venni. Egyebekben a csoportoknál 10 gyermekenként jár a kísérői díjmentes utazási kedvezmény.
- 9.2.4.6. A kedvezmény elszámolását a Bejelentés visszaigazolását követően, 2 kinyomtatott példánnyal legkésőbb az utazás előtti napon kell a csoportkísérőnek kérnie.
- 9.2.4.7. A csoport részére a Bejelentésben rögzített feltételek szerinti elszámolásról a vasúttársaság minden esetben csoportos jegyet állít ki.
- 9.2.4.8. A Bejelentés visszaigazolása és a díjmentes elszámolás hiányában a kísérők saját kedvezményüket vehetik igénybe.
- 9.2.4.9. A csoportos utazást szervezőnek a Bejelentésen fel kell tüntetnie a csoport utaztatásáért felelős kísérő nevét és elérhetőségét (telefonszám, e-mail cím).
- 9.2.5. Az utas azokat a személyszállítási szolgáltatásokat veheti igénybe, amelyekre menetjegye jogosítja. Más szolgáltatásokat csak pótdíj megfizetése mellett vehet igénybe. Nem számít fel a vasúti társaság a menetdíj-különbözet elszámolása esetében pótdíjat, ha a magasabb díjú szolgáltatás igénybe vételére a vasúti szolgáltatás hiányossága miatt került sor.
- 9.2.6. Minden utas egy ülőhelyet foglalhat el az érvényes menetjegye alapján. Ha az utas figyelmeztetés ellenére több ülőhelyet foglal el, mint egy, a vasúti társaság a Menetdíjtáblázatban meghirdetett pótdíjat számolja fel a terhére és az elfoglalt ülőhelyek felszabadítására kötelezi.
- 9.2.7. Nem tartózkodhat a zárt peron területén, illetve a vonaton az, aki ruházatával vagy kézipoggyászával a járművet, az utasok ruházatát vagy kézipoggyászát beszennyezheti.
- 9.2.8. Az utas utazása teljes ideje alatt (a fel- és leszállást, várakozást is ideértve) tartózkodni köteles a közlekedés biztonságát, a közlekedési eszközök, az utaskiszolgáló létesítmények és berendezések épségét veszélyeztető, valamint az utastársak kényelmét és nyugalma zavaró magatartástól.
- 9.2.9. A vasúti társaság járművén vagy létesítményében tartózkodó utasnak olyan magatartást kell tanúsítania, amellyel nem zavarja utastársait. Ezért nem szabad a vasúti társaság járművén vagy létesítményében

- a) lármázni, bármilyen eszközzel, tárggyal vagy játékszerrel zajt okozni,
- b) szemetelni, dohányozni, elektromos cigarettát vagy más dohányzást imitáló eszközt használni,
- c) szórakoztató-elektronikai, vagy más, zene, zaj kibocsátására alkalmas készüléket a többi utas számára hallható módon üzemeltetni,
- d) kéregetni, engedély nélkül kereskedelmi tevékenységet folytatni, üveget vagy más újra hasznosítható hulladékot gyűjteni,
- e) az utasok ruházatát, poggyászát, a járművet vagy a berendezési tárgyat bepiszkítani, megrongálni,
- f) a többi utast zavarva ablakot nyitni, a fűtést vagy világítást szabályozni,
- g) a fülkeajtót úgy lezárni, hogy azt a jegyvizsgáló ne tudja kinyitni,
- h) a feljáró-, a kocsivég- és a kocsiszakaszajtót lezárni, lezárt ajtót önhatalmúlag felnyitni,
- i) az ablakon kihajolni vagy bármit kidobni,
- j) az ülésre
 - védőtakaró nélkül felállni,
 - lábat vagy lábbelit, illetve kézipoggyászt feltenni,
 - a pórázon vezetett kutyát feltenni,
- k) megfelelő indok nélkül a vészféket meghúzni vagy a vészjelzőt működtetni,
- l) kutyát póráz és szájkosár vagy azonos biztonságot nyújtó eszköz (pl. zárt szállítóeszköz) nélkül szállítani, kivéve indokolt esetben a segítő kutya szállítását,
- m) jelen Üzletszabályzatban adott jármű(rész)-re előírt különleges magatartási szabályokat megszegni.

9.2.10. Az utazási feltételeket – magatartási szabályokat – a menetjegy-ellenőrzésére jogosult figyelmeztetése ellenére megszegő utas terhére a vasúti társaság a Menetdíjtáblázatban közzétett pótdíjat számítja fel, és intézkedik a felmerült helyreállítási, takarítási költségek megfizettetéséről.

9.2.11. Ha az utas a megállapított díjat nem fizeti meg, vagy a díj megfizetése után ismételten megszegi a szabályokat, a vasúti társaság az utast a továbbutazásból kizárhatja, és az utas ellen feljelentést tehet.

9.2.12. A vasúti társaságot abban az esetben is megilleti a már megtett útra járó menetdíj és pótdíj, ha az utast az utazásból kizárta. A vonatról a neki felróható rendellenes magatartása miatt a 9.2.11 pont alapján leszállított, az utazásból kizárt utas nem követelheti vissza a kifizetett menetdíjat vagy egyéb díjat.

9.2.13. A vasúti társaság az utazási feltételeket a vasúti kocsiban és a vasútállomásokon és megállóhelyeken jól látható helyen kifüggeszti.

9.2.14. A vasúti társaság képjellel jelöli meg azokat az ülőhelyeket, amelyeket elsősorban különleges igényekkel rendelkező (különösen: látássérült, csökkent mozgásképességű, kismama, stb.) utasok részére tart fenn.

9.2.15. A vasúti társaság a 9.2.14. pont szerinti helyeket elsőbbségi ülőhelynek nevezi, ahol a piktogram szerinti utasok élveznek elsőbbséget, részükre a képpel megjelölt ülőhelyet – amennyiben a vonaton más szabad ülőhely is rendelkezésre áll - át kell adni.

9.3. Csendes jármű(rész) kiegészítő szabályai

- 9.3.1. A vasúti társaság képjjel jelöli meg azokat a járműveket, járműrészeket, ahol az utas számára különösen nyugodt utazási körülményeket biztosít.
- 9.3.2. A vasúti társaság a 9.3.1. pont szerinti helyeket csendes járműrészeknek nevezi, ahol a II. 2.3. és II. 9.2.9. ponton túl az alábbi magatartási szabályok betartása kötelező
- a fülkében (jármű(rész)ben) tartózkodó utasokkal különösen figyelmesnek kell lenni (pl.: mások számára zavaróan beszélgetni nem szabad);
 - az infokommunikációs eszközöket (pl.: telefon) és minden más zene, zaj kibocsátására alkalmas eszközt a fülkében járműben/járműrészben mások számára nem hallható módon lehet használni (pl.: telefon csengőhangja lenémítva, zenehallgatás fülhallgatóval);
 - az arra alkalmas eszköz segítségével történő, hangot tartalmazó kommunikációt mellőzni kell.
- 9.3.3. A csendes járműben/járműrészben nem a 9.3.2. szerinti szabályok szerint tartózkodó utast a vonatszemélyzet kizárhatja a csendes járműben/járműrészben használatából és felszámíthatja a Menetdíjtáblázatban meghirdetett pótdíjat is.

9.4. Tárgyak szállítása

- 9.4.1. Egy utas legfeljebb 3 darab kézipoggyászt vihet magával, melynek össztömege utasonként a 30 kg-ot nem haladhatja meg. A 14 éven aluli gyermek 15 kg kézipoggyászt vihet magával. Az utas a kézipoggyással a saját ülőhelyén kívül további ülőhelyet nem foglalhat el. Kerékpár szállítása esetén a további bevihető kézipoggyász össztömege a 10 kg-ot nem haladhatja meg.
- A tárgyak szállításáért fizetendő díj meghatározásának részletes feltételeit a Díjszabás, a díj mértékét a Menetdíjtáblázat tartalmazza.

A fogyatékkal élők vagy csökkent mozgásképességű személyek mozgását segítő alábbi gyógyászati segédeszközt: kerekesszék, járókeret, rollátor, bot, mankó(k), sétatálcá az arra rászoruló utas díjfizetés nélkül bármely arra alkalmas személykocsiban szállíthatja.

- 9.4.2. A jármű utasterébe bevihető kézipoggyász mérete – darabonként – a 30x50x80 cm-es méretet nem haladhatja meg, kivéve utasonként 1 db
- babakocsi,
 - esernyő,
 - tokba helyezett hordozható hangszer,
 - sífelszerelés (szánkó, snowboard)
 - sírkoszorú,
 - a jármű utasterének beszennyezésére alkalmas részeit becsomagolva
 - a 16"-nál nem nagyobb kerékátmérőjű kerékpár,
 - a 16"-20" közötti kerékátmérőjű összecsucott kerékpár,
 - az eredetileg egykerekűnek gyártott kerékpár (uni- és monociklit),
 - összecsucott roller,
 - nem feláras vonat 2. osztályú kocsijába a megfelelően csomagolt,
 - 2 métert meg nem haladó fenyőfa, díszcserje, facsemete,
 - 2 métert meg nem haladó hosszúságú kéziszerszám.

A kerékpárt a váz félbehajtásával rollert a kormány lehajtásával oly módon kell összecsukni, hogy az a kézipoggyász mérethatárát a lehető legkisebb mértékben haladja meg.

- 9.4.3. Az utas saját felelősségére gondoskodik kézipoggyászának vám- és hatósági kezeléséről.
- 9.4.4. A zárt peronra és a vasúti járműbe nem vihető be
- a) olyan tárgy, 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 anyag, továbbá a RID előírásainak nem megfelelő anyag (vagy az ezeket tartalmazó eszköz),
 - c) olyan eszköz, amelynek birtoklása a közbiztonságra különösen veszélyes eszközökről szóló 175/2003. (X. 28.) Kormányrendelet értelmében tilos.
- 9.4.5. Fegyvert és lőszer – csak az arra jogosult személyek – a fegyver, lőszer tartására, viselésére vonatkozó hatályos jogszabályok megtartásával viselhetnek, szállíthatnak.
- 9.4.6. Ha az utas a személykocsiba olyan tárgyat vitt be, amely kézipoggyázként terjedelme miatt nem fuvarozható, köteles a Menetdíjtáblázatban meghirdetett pótdíjat megfizetni.
- 9.4.7. Ha az utas olyan tárgyat vitt magával a járműbe, amely a kézipoggyász fuvarozásból ki van zárva, utazását a poggyászával együtt nem folytathatja. Az ilyen poggyász fuvarozásáért a vasúti társaság a megtett útra poggyászdarabonként felszámolja a Menetdíjtáblázatban meghirdetett pótdíjat.
- 9.4.8. Az utazásból a poggyásza miatt kizárt utas a poggyásza nélkül a fennmaradó útvonalon felhasználhatja a menetjegyet annak érvénytartamán belül.
- 9.4.9. A vasúti társaság útipoggyász-fuvarozást nem végez.
- 9.4.10. A vasúti társaság a meghirdetett vonatokon vállalja az utas őrizetében a kerékpár, kerékpár-utánfutó szállítást. A vasúti társaság a menetrendben vonatonként megjelöli a kerékpárszállítás lehetőségét és azt a tényt, ha a vonaton egyáltalán nem szállítható kerékpár.
- 9.4.11. Az utas maga gondoskodik a kerékpárja be- és kirakásáról, szállítás közben a kerékpárok őrzéséről. Az utas felel az őrizetében szállított kerékpár által okozott károkért (a kerékpár által más utasok kerékpárjában, kézipoggyászában, ruházatában keletkezett kárért).
- 9.4.12. A menetrendben megjelölt egyes vonatokra az utasnak a kerékpárhelyjegyet is meg kell váltania. A kerékpárhelyjegyet a vonatra való felszállás előtt kell megváltani. A fedélzeten kerékpárhelyjegy csak pótdíjjal szolgáltatható ki a rendelkezésre álló helyek mértékéig. Kerékpárhelyjegy hiányában az utast ki kell zárni az utazásból. A vasúti társaság nem felel a kerékpár szállítása során a tevékenységi körén kívül eső okból bekövetkezett károkért, (ideértve a lopást is). A vasúti társaság a kerékpárszállítás részletes feltételeiről a honlapján ad tájékoztatást.
- 9.4.13. A vasúti társaság kerékpár, különleges kialakítású kerékpár szállítását díjfizetés ellenében vállalja (a 9.4.2. pontban felsorolt kézipoggyázként történő szállítás kivételével).
- 9.4.14. Kerékpár, roller csak a 9.4.2. pontban írtak szerint és a többi utast nem akadályozva szállítható kézipoggyázként..

- 9.4.15. Egy utas egy darab kerékpárt vagy különleges kialakítású kerékpárt szállíthat (kivéve kerékpár és kerékpár utánfutó, melynek együttes szállítása megengedett).
- 9.4.16. Belső égésű motorral hajtott eszköz szállítása tilos.
- 9.4.17. Elektromos kerékpárok, rollerek és kerekesszékek töltése a vasúti járművön tilos, kivéve az e célra egyértelműen megjelölt hálózati csatlakozó használatát.
- 9.4.18. Különleges kialakítású kerékpár kizárólag a szállítását engedélyező piktogramok egyikével megjelölt vonat kijelölt kocsjában vagy vonatrészében szállítható.
- 9.4.19. A 12 éven aluli gyermek kerékpárt csak felnőtt kíséretében vihet magával.
- 9.4.20. Meghatározott vonatokon, időszakban vagy feltételekkel a vasúti társaság hirdetményben rendelkezhet arról, hogy egyéb járművek szállítását is a kerékpárokkal megegyező módon vállalja.
- 9.4.21. A vasútállomások és megállóhelyek személyforgalmi célokat szolgáló, utasok számára megnyitott területein (peronok, alul- és felüljárók, lépcsők, várótermek, közlekedőfolyosók, utascarnokok, mosdók állomási előterek, járdák) és a vasúti kocsiban kerékpározni és rollerezni tilos, a kerékpárról illetve a rollerről le kell szállni és azt tolni kell. A vonat megállása előtt a kerékpárral nem szabad a vágányok közé lépni, a peronon várakozni (kivéve a széles szigetperonokat).
- 9.4.22. A vasúti társaság kerékpár elszállítását csak a rendelkezésre álló kapacitás mértékéig vállalja. A járművek többcélú tereiben a kerekesszékes, kerékpáros és babakocsival utazó utasok élveznek elsőbbséget, részükre a többcélú térben elfoglalt ülőhelyet – amennyiben a vonaton más szabad ülőhely is rendelkezésre áll - át kell adni.

9.5. Élő állatok szállítása

- 9.5.1. A kézipoggyászra vonatkozó általános szabályok megtartásával az utas zárt szállítóeszközben (pl.: kosár, ketrec, láda) élő állatot is bevihet a vasúti kocsiba – 1. és 2. kocsiosztályon is –, feltéve, ha az biztosítja, hogy az állat abból az utazás során nem szabadulhat ki és alkalmas arra, hogy az utasokat, az utasok ruházatát és kézipoggyászát, valamint a vasúti berendezéseket megóvja.
- 9.5.2. A 9.5.1. ponttól eltérően a kutya élőállat viteldíj megfizetése ellenében zárt szállítóeszköz nélkül, szájkosárral és pórázon vezetve is szállítható nem feláras vonat 2. kocsiosztályán.
- 9.5.3. A segítő és a szolgálati kutya díjmentesen, zárt szállítóeszköz nélkül, szájkosárral és pórázon vezetve is szállítható bármely vonat bármely kocsiosztályán. A segítő kutya szállítása során a szájkosár és a póráz használta indokolt esetben mellőzhető. A kutya státuszát a megfelelő dokumentumokkal igazolni kell.
- 9.5.4. A kiképzés alatt álló segítő és szolgálati kutya csak a kiképzővel utazhat díjmentesen, valamint egy kiképzővel egy kiképzés alatt álló kutya utazhat.
- 9.5.5. Egy utas legfeljebb 2 kutyát vihet magával. A 2. kocsiosztályú fülkés kocsifülkéjébe a kutya csak az ott ülő valamennyi utas beleegyezésével vihető be. A fülkés kocsifülkéjébe legfeljebb 2 kutya vihető be. A 20 kg-nál nehezebb, nagytestű kutya csak a személykocsi és a motorvonatok előterében, többcélú térben, valamint a kerékpárszállító kocsifülkéjének kerékpárok elhelyezésére ki nem alakított részében és előterében szállítható.

- 9.5.6. A kutya tulajdonosa köteles az állat egy évnél nem régebbi keltezésű veszettség elleni oltási bizonyítványát magával vinni, és azt kérésre felmutatni. A három hónapnál fiatalabb kölyökkutya esetében – ha életkora egyértelműen igazolható – nem kell oltási bizonyítványt felmutatni. Ha az utas a szükséges igazolást nem tudja felmutatni, a vasúti társaság az utast és kutyáját kizárja az utazásból.
- 9.5.7. Beteg, fertőző kutya, élő állat a vonaton nem szállítható.
- 9.5.8. A segítő kutya és a szolgálati kutya kivételével nem vihető be élő állat az étkezőkocsiba.
- 9.5.9. A segítő és a szolgálati kutya nem számít bele a szállítható kutyák számába. A segítő és a szolgálati kutya a járművek ülésén nem szállítható.
- 9.5.10. A háló- és fekvőhelyes kocsiba a kutya csak akkor vihető be, ha a kocsit üzemeltető vasúti társaság ezt külön meghirdette.
- 9.5.11. A kutya szállításáért fizetendő díj meghatározásának részletes feltételeit a Díjszabás, a díj mértékét a Menetdíjtáblázat tartalmazza.

9.6. Útmegszakítás

- 9.6.1. Az érvényes menetjeggyel az utazás tetszőleges számú alkalommal megszakítható, és később tovább folytatható. Az útmegszakítási szándékot, ha az utazást aznap nem folytatja az utas, leszállás előtt a vonat jegyvizsgálójának kell bejelentenie, aki igazolást ad. Ha az utas a vonaton igazolást nem kért, a vasútállomás ügyeletes alkalmazottja a vonat megérkezésétől számított egy órán belül pótolhatja. A vasúti társaság nem vállal felelősséget azért, mert az utas a vonaton elmulasztotta az igazolás beszerzését, és a leszállási állomáson sincs igazolás kiadására felhatalmazott munkavállaló.
- 9.6.2. Ha útmegszakításkor az utas a menetjegy igazoltatását elmulasztotta, a menetjegy – az azon feltüntetett érvénytartamtól függetlenül – a továbbutazásra a következő napon már nem érvényes.
- 9.6.3. Egyes kedvezmények igénybe vétele esetében a Díjszabásban vagy a közszolgáltatás megrendelője által előírt kedvezmények külön meghirdetett feltételeiben foglaltak korlátozhatják, vagy megtilthatják az útmegszakítást.
- 9.6.4. A megszakított utazás a jegy érvényességi ideje alatt az útvonalnak a célállomáshoz közelebb fekvő állomásáról is folytatható.
- 9.6.5. Nem tekinthető útmegszakításnak és ezért nem szükséges igazolás sem
- a) ha az utas a menetjegyének megfelelő első csatlakozó vonattal utazik tovább, még akkor sem, ha a várakozás éjszakázással jár,
 - b) ha az utas más vonatra azért száll át, mert az általa igénybe vett vonat nem áll meg a célállomásán vagy azon a vasútállomáson, ahol utazását megszakítani kívánja,
 - c) ha az utas azért száll át, mert a célállomás más vonattal korábban érhető el, illetőleg a vonat, amelyen utazott, nem közlekedik a célállomásig,
 - d) ha az utas magasabb vonatnem, kerékpárszállító kocsi, háló- vagy étkezőkocsi igénybevétele céljából száll át ugyanazon napon közlekedő más vonatra,
 - e) ha az egy útra szóló menetjeggyel rendelkező utas a budapesti fejállomások (Budapest-Keleti, Budapest-Nyugati, Budapest-Déli) egyikén szakítja meg utazását.

- 9.6.6. Az utazás megkezdése napjának, illetőleg útmegszakítás esetén a továbbutazás megkezdése napjának az első jegykezelés alkalmával megjelölt nap tekintendő.
- 9.6.7. Az útmegszakítás a menetjegy érvénytartamát nem hosszabbítja meg.

9.7. Egyenlő bánásmód biztosítása

- 9.7.1. A vasúti társaság adott helyszínen rendelkezésre álló állomási és vonatkísérő személyzete köteles a be- és kiszállásnál, valamint az utazás során kiemelt figyelmet fordítani és – térítésmentesen – minden szükséges segítséget megadni az utazás zavartalan lebonyolítása érdekében
- a fogyatékkal élőknek, illetve a csökkent mozgásképességűeknek,
 - az időseknek,
 - a kisgyermekkel utazóknak és a várandós anyáknak.
- 9.7.2. A 9.7.1 pontban felsorolt személyekre vonatkozó képjellel megjelölt ülőhelyeket a vasúti társaság a kerekesszékekkel közlekedők és más rászorultak számára tartja fenn. A vasúti társaság a kerekesszéket és más mozgást segítő eszközt díjfizetés és elszámolás nélkül szállítja.
- 9.7.3. A fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű utasnak a kedvezmény igénybe vételére jogosító okmánnal kell rendelkeznie. A fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű utas a feláras vonaton köteles megfizetni a megfelelő felárat. Az a kerekesszékes utas, aki a kerekesszékéből az utazás időtartama alatt nem száll ki a helyjegyköteles vonaton helyjegy váltása nélkül utazhat. Amennyiben az indulási vasútállomáson nincs sem pénztár, sem akadálymentes jegyértékesítő automata, sem pedig egyéb akadálymentes, felszállás előtti jegyvásárlási lehetőség, illetve amennyiben a fogyatékkal élő személy által előadottak szerint nem rendelkezik menetjegy megvásárlására alkalmas eszközzel vagy internet hozzáféréssel, úgy számára engedélyezni kell, hogy a vonaton pótdíj megfizetése nélkül fizesse meg a felárat. A vasúti társaság indokolható biztonsági okokból vagy kötelező helyfoglalás miatt korlátozhatja vagy megtagadhatja ezt a jogot.
- 9.7.4. Ha a vonat 1. kocsiosztályú kocsit továbbít, a fogyatékkal élő és az utazás időpontjában fennálló csökkent mozgásképességű, állapotára vonatkozóan igazolvánnyal/igazolással rendelkező utas érvényes 2. kocsiosztályú menetjegyével a szabadon maradt 1. kocsiosztályú ülőhelyeket elfoglalhatja abban az esetben, ha a menetjegyének megfelelő szakaszban tömeges utasforgalom miatt, vagy egyéb okból (pl. fekvőgipsz viselése, vagy az ülőhely mérete nem megfelelő) nem tud biztonságosan helyet foglalni. A magasabb kocsiosztályba történő átmenet e formája csak a vonaton, a jegyvizsgáló előzetes értesítése és a jogosultság igazolása mellett vehető igénybe. Amennyiben a fogyatékkal élő utas kísérője a 2. kocsiosztályon marad – a jegyvizsgáló előzetes értesítésére és a jogosultság igazolására tekintettel – továbbra is megilleti a kísérői minőségéből eredő kedvezmény. Amennyiben a fogyatékkal élő utas kísérője a fogyatékkal élő utassal együtt a magasabb kocsiosztályban foglal helyet, akkor a magasabb kocsiosztályon történő utazására az általános szabályok érvényesek (pl.: adott kocsiosztályra érvényes felár, pótdíj megfizetése stb.). Az e pont szabályai alapján magasabb kocsiosztályon történő utazás során is be kell tartani a kézipoggyász és az élő állat szállításának szabályait.
- 9.7.5. A kerekesszékes utasok speciálisan kialakított kocsikat vehetnek igénybe. A menetrendben képjellel jelöli azokat a vonatokat, amelyekben a kocsik beépített emelő-berendezéssel vannak felszerelve, ezek teherbírása 300 kg. A menetrendben megjelölésre kerülnek azok a vonatok is,

amelyekben nincs beépített emelő-berendezés de kerekesszékes utasok szállítására alkalmasok. Az utazáshoz ilyen esetben állomási emelő igénybevétele szükséges, amelynek emelési teherbírása 250 kg, emelőlap felülete 800x1200 mm. Az emelőberendezés nélküli vasúti járművekkel csak az állomási emelőberendezéssel ellátott állomások (megállóhelyek) közötti viszonylaton lehetséges utazás.

- 9.7.6. A segítségnyújtás iránti igényről legalább **3624** órával az utazás tervezett megkezdése előtt értesíteni szükséges a vasúti társaságot. Amennyiben az utas többszöri utazásra jogosító menetjeggyel rendelkezik, elegendő egy értesítés, ha abban a további utazások időpontjáról elegendő információ áll rendelkezésre. Egy utas egy utazásához csak egy vonatot (átszállás esetén vonatok egymást követő sorát) jelölhet meg megrendelésében. Az indokolatlan, szükségtelen, vagy az időben le nem mondott megrendelés által okozott többletköltségeinek megtérítését a vasúti társaság az utastól követelheti. A megrendelt szolgáltatás teljesítését a vasúti társaság akkor vállalja, ha az utas a kiindulási állomásán 15 perccel a vonat menetrend szerinti indulási ideje előtt megjelenik.
- 9.7.7. A szolgáltatás megrendelése, illetve információkérés a szolgáltatásokról történhet e-mailben, postai úton írásban és telefonon. A megrendelés megkönnyítéséhez a vasúti társaság megrendelő lapot tesz közzé a honlapján, amely tartalmazza az utazás megszervezéséhez szükséges, kötelezően kitöltendő adatokat. Amennyiben az utas az utazás megszervezéséhez szükséges adatokat nem bocsátja a vasúti társaság rendelkezésére, úgy az utazás megszervezése visszautasítható. Az utas személyazonosító és kapcsolattartási adatait elegendő az első megrendeléskor megadni, minden további utazás esetén – amennyiben az utas adataiban nem történt változás – elegendő az utas azonosításához szükséges személyes adatok megjelölése és arra való hivatkozás, hogy 5 éven belül adott már le utazási igényre irányuló megrendelést.
- A megrendelés e-mail címe: megrendeles@mavcsoport.hu;
 - A megrendelés írásban, postai úton a következő címre küldhető el: MÁV Személyszállítási Zrt. Üzemeltetési Szervezet, 1091 Budapest, Üllői út 131.
 - Telefonos úton a 06 80 630-053 ingyenesen hívható telefonszámon adható le a megrendelés.
 - Személyesen a személyes ügyfélszolgálatokon, az Utascentrum megnevezésű utaskapcsolati ügyfélpontokon.

További információ a www.mavcsoport.hu honlapon található és a fent közölt elérhetőségeken kérhető az állomási emelők helyéről, mozgáskorlátozott személyek számára is igénybe vehető állomási szolgáltatásokról.

10. Személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatások

10.1. Felár megfizetésével igénybe vehető vonatok

- 10.1.1. Ha a vasúti társaság az utazást egyes vonatokon felár váltásához köti, utazásra csak az jogosult, akinek az adott vonatra váltott érvényes felár és menetjegy van a birtokában.
- 10.1.2. A vasúti társaság a menetrendben hirdeti meg a feláras vagy a különleges díjszabási feltételekkel közlekedő vonatokot és azokat a vonatokot, amelyekre helyfoglalás kérhető (fakultatív helybiztosítás).

- 10.1.3. Felár csak érvényes menetjeggyel az utas által igénybe venni kívánt kocsiosztályra szolgáltatható ki. Egy jeggyen kiszolgáltatható több felár, ha azonos a kiindulási állomás, a célállomás, a vonatszám, a kocsiosztály, a dátum, a kocsiszám és a szolgáltatási díj. .
- 10.1.4. A rendelkezésre álló helyek értékesítése után a vasúti társaság újabb igényt már nem teljesít, de utánfizetési felárként a vonaton a vonatra meghirdetett 1. vagy 2. kocsiosztályú felár díját is felszámítja.
- 10.1.5. Ha az utas a feláras vagy a különleges díjszabási feltételekkel közlekedő vonatra a megfelelő feltétel teljesítése nélkül száll fel, a vonaton a jegyvizsgáló az utas terhére a Menetdíjtáblázatban meghirdetett pótdíjat is felszámítja, kivéve, ha az Üzletszabályzatban vagy hirdetményben a vasúti társaság a felár előzetes megváltása nélküli utazást megengedte.
- 10.1.6. A nem kötelező helybiztosítással közlekedő vonatok lefoglalt ülőhelyeit a vasúti társaság lehetőség szerint megjelöli.
- 10.1.7. Aki a nem kötelező helybiztosítással közlekedő vonaton az ülőhelyet érvényes felár nélkül foglalja el, azt az adott helyre érvényes felárral rendelkező utas részére az első felszólításra köteles átadni. Az utas érvényes felára akkor is kétségtelenül bizonyítja az ülőhelyre való jogosultságot, ha az ülőhely más módon nem volt megjelölve. Ha az előre lefoglalt ülőhelyet a felárral nem rendelkező utas az első felszólításra nem adja át, a vasúti társaság a Menetdíjtáblázatban meghirdetett pótdíjat számítja fel, és az utast az ülőhely átadására kötelezi.

10.2. Étkezőkocsira vonatkozó speciális szabályok

- 10.2.1. Az étkezőkocsiban – annak rendeltetésszerű üzemelése esetén – csak az ott megvásárolt étel és ital elfogyasztása céljából lehet tartózkodni, kivéve, ha a vonat jegyvizsgálója a 10.2.2. pont szerint eltérően rendelkezik.
- 10.2.2. Elégtelen helybiztosítás esetén a vonat jegyvizsgálója kijelölheti az elfoglalható ülőhelyet az étkezőkocsiban is, amennyiben az utas azt elfogadja. Ilyen esetben az étkezőkocsiban található helyek másodosztályúnak minősülnek.
- 10.2.3. Az étkezőkocsi bármely, a vonat tetszőleges kocsiájába érvényes menetjeggyel és/vagy felárral igénybe vehető.

10.3. Egyéb szolgáltatások

- 10.3.1. A vasúti társaság a vonatban, a vonat közlekedésével kapcsolatban egyéb szolgáltatásokat biztosíthat. Amennyiben a vasúti társaság e szolgáltatásokat szerződés alapján biztosítja, a szolgáltatók a szolgáltatásuk igénybevételével összefüggésben jelen Üzletszabályzattal ellentétes szerződési feltételeket nem alkalmazhatnak. A vállalt szolgáltatási díj meghatározásának módját és a szolgáltatás díját a szerződés tartalmazza vagy a vasúti társaság árajánlat útján közli a megrendelővel.
- 10.3.2. A vasúti társaság területén bármilyen szolgáltatás, értékesítés, reklám- és propagandatevékenység csak a vasúti társasággal kötött megállapodás alapján végezhető.
- 10.3.3. A vasúti társaság vonatainak menet közben végzett takarítás során ezen tevékenységgel az utasokat nem szabad zavarni. Az utasok közvetlen közelében csak kifejezett hozzájárulásukkal vagy kérésükre végezhet takarítást az erre engedéllyel rendelkező személy.

10.4. Különkocsi

10.4.1. Megrendelés

A vasúti társaság külön, írásos megrendelésre vállalja a menetrendben meghirdetett vonataiban különkocsi közlekedtetését, amely a felek között külön, e tárgyban kötött szolgáltatási szerződésben rögzített feltételeknek megfelelően a megrendelő kizárólagos használatára áll.

Különkocsiként az üzemi viszonyok és a rendelkezésre állás függvényében bármely személykocsitípus rendelkezésre bocsátható. Különkocsit a vasúti társaság csak akkor közlekedtet, ha azt az üzemi viszonyok lehetővé teszik, továbbá, ha az a közszolgáltatási kötelezettség teljesítését nem veszélyezteti, vagy nem akadályozza.

A különkocsit legalább 21 naptári nappal a tervezett utazás előtt írásban kell megrendelni a vasúti társaság honlapján megjelölt, illetékes szervezeti egységénél vagy az Ügyfélszolgálatánál.

A megrendelésnek tartalmaznia kell

- a megrendelő nevét, lakcímét és elérhetőségét (telefon, e-mail),
- az utazás dátumát,
- a kiindulási állomást,
- a célállomást, a kért megállási helyeket,
- a tervezett utasszámot,
- a használni kívánt vonat indulási idejét,
- az igényelt különkocsi(k) típusát (2. vagy 1. kocsiosztályú ülőhelyes kocsi, étkező-, hálókocsi, fekvőhelyes kocsi, speciális célú kocsi stb.), darabszámát,
- az egyéb igényeket.

A vasúti társaságot a különkocsik közlekedtetése tárgyában szerződéskötési kényszer nem terheli, ezért a vasúti társaság fenntartja a jogot arra, hogy döntsön a különkocsi közlekedtetéséről.

A különkocsiban csak a vasúti társaság által maximálisan engedélyezett számú utas utazhat.

10.4.2. A különkocsi szolgáltatási díja

A különkocsi szolgáltatási díja a – a vonat típusától függetlenül – minden esetben piaci alapon, egyedi árkalkuláció alapján kerül meghatározásra, az összege megfizetésének módja és ideje vállalkozási szerződésben kerül rögzítésre.

10.4.3. A különkocsi (kocsiszakasz) megjelölése

A megrendelt különkocsit (kocsiszakaszt) a vasúti társaság külön felirattal jelöli meg.

10.4.4. Irányadó rendelkezések

A különkocsi közlekedtetésére kötött szerződésben nem szabályozott kérdésekben az Üzletszabályzat rendelkezései csak akkor alkalmazhatók, ha azt a vállalkozási szerződés kifejezetten lehetővé teszi.

A jelen 10.4. pont rendelkezései a különleges kocsi (például hálókocsi, étkezőkocsi) megrendelésére csak akkor alkalmazhatók, ha az nem tartozik a II. Fejezet 9.7. pont rendelkezései alá.

10.4.5. A különkocsi megrendelésének módját a vasúti társaság a honlapján is közzéteszi.

10.5. Különvonat

10.5.1. Megrendelés

A különvonat közlekedtetését legalább 21 naptári nappal a tervezett indulás előtt írásban kell megrendelni a vasúti társaság honlapján megjelölt illetékes szervezeti egységénél vagy Ügyfélszolgálatánál.

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,
- a használandó útvonalat,
- az utasok tervezett számát,
- a kért kocsik típusát (2. vagy 1. kocsiosztályú ülőhelyes kocsi, étkezőkocsi, hálókocsi, fekvőhelyes kocsi, speciális célú kocsi stb.),
- azoknak az állomásoknak a nevét, ahol útközben fel- vagy leszállnak, és az ott fel- és leszálló utasok számát,
- az igényelt egyéb szolgáltatásokat.

Különvonatot a vasúti társaság csak akkor indít, ha azt az üzemi viszonyok lehetővé teszik, továbbá, ha az a közszolgáltatási kötelezettsége teljesítését nem veszélyezteti, vagy nem akadályozza.

A különvonat indulási idejét – a megrendelő kívánságának lehetőség szerinti figyelembevételével – a vasúti társaság állapítja meg.

A vasúti társaságot a különvonat közlekedtetése tárgyában szerződéskötési kényszer nem terheli, ezért a vasúti társaság fenntartja a jogot arra, hogy döntsön a különvonat közlekedtetéséről.

10.5.2. A különvonat szolgáltatási díja

A különvonat szolgáltatási díja minden esetben piaci alapon, egyedi árkalkuláció alapján kerül meghatározásra, az összege megfizetésének módja és ideje a szolgáltatási szerződésben kerül rögzítésre.

10.5.3. A különvonat összeállítása

A vasúti társaság a különvonatot a megrendelő igényei valamint az üzemi viszonyok figyelembe vételével állítja össze.

10.5.4. Irányadó rendelkezések

A különvonat közlekedtetésére kötött szerződésben nem szabályozott kérdésekben az Üzletszabályzat rendelkezései csak akkor alkalmazhatók, ha azt a vállalkozási szerződés kifejezetten lehetővé teszi.

10.5.5. A különvonat megrendelésének módját a vasúti társaság a honlapján is közzéteszi.

III. FEJEZET

A VASÚTI SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉVEL KAPCSOLATOS FELELŐSSÉGI SZABÁLYOK, AZ UTAZÁSTÓL TÖRTÉNŐ ELÁLLÁS SZABÁLYAI

1. A vasúti társaság felelőssége a vasúti személyszállítási szerződés teljesítéséért

1.1. Felelősség az eltérő minőségű szolgáltatás esetén

1.1.1. Amennyiben a vasúti társaság az utas részére a menetjegy, vagy felár alapján megillető szolgáltatást (pl.: IC+ Prémium, 1., és 2. kocsiosztályú felár, fekvőhelyes- vagy hálókocsi) nem tudja biztosítani, akkor az alábbiak szerint köteles eljárni.

A vasúti társaság azonos minőségű szolgáltatást köteles felajánlani az utas kívánságára

- a) eltérő időpontban induló vonaton, vagy
- b) eltérő időpontban érkező vonaton, vagy
- c) a célállomáshoz más útvonalon közlekedő vonaton.

Amennyiben az utas az azonos minőségű szolgáltatás biztosítását elfogadja, díjvisszatérítésre nem jogosult.

Amennyiben a vasúti társaság a fentiek szerinti azonos minőségű szolgáltatást nem tudja biztosítani, magasabb minőségű szolgáltatást köteles az utasnak felajánlani és teljesíteni. Ha az utas a magasabb minőségű szolgáltatást elfogadja, a vasúti társaság a magasabb minőségű szolgáltatás teljesítéséért díjkülönbözetet nem követelhet.

Ha a vasúti társaság sem az azonos, sem a magasabb minőségű szolgáltatást nem tudja felajánlani vagy teljesíteni, csak alacsonyabb minőségűt és az utas az alacsonyabb minőségű szolgáltatást elfogadja, a vasúti társaság ennek tényéről és okáról igazolást állít ki. A menetjegyen feltüntetett és a ténylegesen teljesített szolgáltatás díjkülönbözetét a jegyet értékesítő vasúti társaság az igazolást bemutató utas részére visszatéríti.

1.1.2. Ha az utas az eltérő minőségű szolgáltatást nem fogadja el és lemond az utazásról, a vasúti társaság – a már teljesített szolgáltatástól függően – a menetdíjat vagy a menetdíj-különbözetet, és/vagy a felárat visszafizeti, továbbá a lemondás tényéről és okáról igazolást ad.

1.1.3. Az utazásról való lemondás esetén a vasúti társaság kezelési költség levonása nélkül abban az esetben téríti vissza – a már teljesített szolgáltatástól függően – a menetdíjat vagy a menetdíj-különbözetet, és/vagy a felárat, ha az utazásról lemondó utas a vonat jegyvizsgálójával, vagy a felszállási állomás ügyeletes alkalmazottjával igazoltatja, hogy az igénybe venni kívánt vonat vagy kocsi

- a) 10 percet meghaladó késéssel indult volna,
- b) fűtés nélkül közlekedett,
- c) világítás nélkül közlekedett,
- d) zsúfoltsága miatt menetjegyének megfelelő ülőhelyhez nem jutott,
- e) a menetjegyen feltüntetett szolgáltatásnak megfelelő ülőhelyek nélkül közlekedett.

1.1.4. A vasúti társaság kezelési költség felszámítása nélkül téríti vissza az utas birtokában lévő felárat vagy az utas birtokában lévő felár és a ténylegesen igénybe vett kocsiosztálynak megfelelő felár közötti különbözetet, ha az igénybe venni kívánt vonat vagy kocsi

- a) fűtés nélkül közlekedett és az utas a felárának megfelelő ülőhelyhez nem jutott,
- b) világítás nélkül közlekedett és az utas a felárának megfelelő ülőhelyhez nem jutott,
- c) elégtelen helybiztosítás miatt az utas az felárának megfelelő ülőhelyhez nem jutott,
- d) a felár bizonylaton feltüntetett szolgáltatásnak megfelelő ülőhelyek nélkül közlekedett.

Kezelési költség felszámítása nélküli visszatérítésnek akkor van helye, ha az eltérő minőségű szolgáltatás igénybevételét és annak az a)-d) alpontok szerinti okát az utas a vonaton a jegyvizsgálóval igazoltatta.

Az a)-d) alpontok vonatkozásában az étkezőkocsiban történő utazás, illetve elhelyezés 2. kocsiosztályon történő utazásnak minősül.

Ha az utas nem a fenti a)-d) alpontokban meghatározott okból alacsonyabb kocsiosztályú vagy felármentes kocsiban utazott, a felár visszatérítésére nem jogosult.

1.1.5. Az eltérő minőségű szolgáltatás miatti visszatérítés elszámolásának részletes szabályait a Díjszabás tartalmazza. A jelen fejezet szerinti eltérő minőségű szolgáltatás miatti igényeket a pénztárban és az Ügyfélszolgálathoz lehet benyújtani; minden más minőségi kifogás az Ügyfélszolgálathoz nyújtható be.

1.1.6. Elégtelen helybiztosítás

A vasúti társaság köteles térítést fizetni az utas részére, ha az utas az ülőhelyét felár váltásával vagy más módon biztosította és a biztosított ülőhelyet a vasúti társaság ismételen értékesítette, illetve a helybiztosításban megjelölt ülőhelyet nem tudja biztosítani és az utas helybiztosításának megfelelő elhelyezéséről az utas jegyvizsgáló felé tett bejelentésétől számított 5 percen belül nem tudott olyan módon gondoskodni, hogy az utasnak az adott vonaton a későbbiekben ne kelljen másik ülőhelyre átülnie.

Ha a vasúti társaság a felárral rendelkező utas részére nem tud megfelelő ülőhelyet biztosítani, de az utas az alacsonyabb minőségű szolgáltatást elfogadja, köteles részére a térítésre jogosító, a ténylegesen igénybe vett szolgáltatásról szóló igazolást kiállítani. Az igazolás alapján a felár és az igazolás bevonása mellett a vasúti társaság bármely pénztára kezelési költség felszámítása nélkül kifizeti a felárok közötti különbözet összegét. Az összeg átvételét az utasnak neve, lakcíme megadásával, valamint aláírásával kell elismernie. A kifizetéshez a személyazonosításra alkalmas igazolvány bemutatása szükséges.

Mentesül a térítési kötelezettség alól a vasúti társaság, ha

- a) az utas részére a jegyvizsgálónak tett bejelentéstől számított 5 percen belül azonos kocsiosztályban ülőhelyet biztosított;
- b) az utas részére a jegyvizsgálónak tett bejelentéstől számított 5 percen belül magasabb kocsiosztályban helyet biztosított (az utas ebben az esetben mentesül a magasabb összegű felár díjának megfizetése alól);
- c) 2. kocsiosztályra szóló helybiztosítással rendelkező utas részére a jegyvizsgálónak tett bejelentésétől számított 5 percen belül a vonat étkezőkocsijában ülőhelyet biztosított;
- d) az utas a helyhiányt a vonaton a jegyvizsgáló részére nem jelentette be.

1.1.7. Kifejezetten nem minősül eltérő minőségű szolgáltatásnak, ha

- a) az előzetesen tervezettől eltérő kialakítású (típusú, jellegű), de az utas menetjegyének megfelelő kocsiosztályú jármű közlekedik és az utas a felárának megfelelő ülőhelyen elhelyezhető,
- b) az utas menetjegyén feltüntetett ülőhely esetleges pozíciója a ténylegestől eltér, de az nem minősül elégtelen helybiztosításnak.

1.2. A késéssel, csatlakozásmulasztással és vonatkimaradással kapcsolatos felelősség

1.2.1. Forgalmi akadály a személyszállítási szolgáltatás akadályoztatásának minősülő minden olyan körülmény, amely a személyszállító vonat késését vagy kimaradását eredményezi.

Nem minősül vonatkimaradásnak vagy késésnek, ha az utasok tovább szállításáról a vasúti társaság oly módon gondoskodott, vagy arra más vonattal lehetőség volt úgy, hogy az utas vonatkimaradás esetében 180 percet, a vonat késése esetén 30 percet meg nem haladó késéssel a célállomására megérkezzenek.

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.

1.2.2. Forgalmi akadály tartama alatt a vasúti társaság gondoskodik az utas megfelelő elhelyezéséről és biztonságáról.

1.2.3. Az utas kérésére a késésről (ideértve a késés miatti csatlakozásmulasztást is) és kimaradásról, valamint az azt okozó akadály tényéről és időtartamáról a vasúti társaság igazolást ad. A vasúti társaság részéről a szükséges igazolásokat a vasútállomás ügyeletes alkalmazottja, a vonaton a jegyvizsgáló adja ki, és ezt a ténytet feljegyzi az utas menetjegyére.

A forgalmi akadályról a vasúti társaság hangosbemondón és állomási hirdeteménnyel, vagy a kiszolgáló személyzet általi szóbeli tájékoztatás útján, illetve információs szolgálattal köteles az utazóközönséget az érintett vasútállomásokon, megállóhelyeken, valamint a vonatszemélyzet útján a vonaton tájékoztatni. A forgalmi akadállyal kapcsolatos információkat a vasúti társaság lehetőség szerint a honlapján, illetve alkalmas sajtótermék útján (pl. rádió, internetes hírportálok) is közlésezi.

Késéssel történő érkezés vagy indulás esetén a vasúti társaságnak folyamatosan tájékoztatnia kell az utasokat a kialakult helyzetről, valamint a várható indulási és érkezési időről.

1.2.4. Amennyiben a vonat a nyílt pályán akadt el, 60 percnél hosszabb késés esetén a vasúti társaságnak az utasoknak térítésmentesen fel kell ajánlania az utasok elszállítását a vonattól a vasútállomásra, a szolgáltatás alternatív kiindulási helyére vagy végső célállomására, amennyiben az időben és fizikailag lehetséges. Amennyiben a vasúti szolgáltatás a továbbiakban nem folytatható, a vasúti társaság a lehető legrövidebb időn belül alternatív személyszállítási szolgáltatást szervez.

1.2.5. Forgalmi akadály esetén a vasúti társaság köteles a továbbutazni kívánó utast kézipoggyászával együtt az eredeti vagy más útirányon az eredeti vagy más tömegközlekedési eszközzel a célállomásra szállítani, amennyiben az időben és fizikailag lehetséges.

1.2.6. Forgalmi akadály esetén az utas választani jogosult:

a) utazását folytatni kívánja a menetjegyén szereplő célállomásra

Az utas – a különbözet megfizetése nélkül – magasabb menetdíjű szolgáltatást (vonatnemet, kocsiosztályt) is igénybe vehet forgalmi akadály esetén. A vonaton utazók érdekeinek megsértése nélkül indokolt, rendkívüli esetben a jegyvizsgáló rendelkezése szerint igénybe vehető:

- a feláras,
- a díjszabási korlátozással közlekedő, illetve belföldi forgalomban igénybe nem vehető vonat is.

b) Az utazását nem kívánja tovább folytatni a menetjegyén szereplő célállomásra

- utazását az akadály helyén megszakíthatja:

Ha az utas későbbi vonattal vagy más útvonalon közlekedő vonattal kívánja utazását a célállomásig folytatni, a vasúti társaság a menetjegy érvénytartamát meghosszabbítja, illetőleg a menetjegyet a hosszabb útvonal igénybe vételére érvényesíti. A menetjegy érvénytartamának meghosszabbítását, illetve hosszabb útvonalra történő érvényesítését a vasútállomás ügyeletes alkalmazottja, illetve a vonaton a jegyvizsgáló végzi.

- lemondhat a továbbutazásról:

Ha a forgalmi akadály miatt az utas az utazását befejezi, a vasúti társaság az utasnak kezelési költség felszámítása nélkül visszafizeti a megfizetett és a ténylegesen megtett útra eső menetdíj különbözetét, azaz a menetdíjnek arra a távolságra eső részét, amelyet az utas a forgalmi akadály miatt leutazni nem tudott. A forgalmi akadályról a vasúti társaság ügyeletes alkalmazottja vagy a vonat jegyvizsgálója állít ki igazolást. A visszatérítés feltétele, hogy a forgalmi akadályról az utas a vasúti társaság ügyeletes alkalmazottja vagy a vonat jegyvizsgálója által kiállított igazolással rendelkezzen.

c) kívánságára a vasúti társaság az indulási állomásra visszaszállítja

A vasúti társaság köteles az indulási állomásra visszautazni kívánó utast kézipoggyászával együtt az eredeti vagy más útirányon, az eredeti vagy más tömegközlekedési eszközzel az indulási állomásra térítésmentesen visszaszállítani. Ebben az esetben az utas a teljes fizetett összeg visszatérítését kérheti, ha

- a vasúti társaság által kijelölt első alkalmas vonattal visszatér kiindulási állomására, és
- a visszautazáshoz igénybe veendő vonat számát, útirányát, viszonylatát a vasúti társaság a menetjegy mellé kiadott igazoláson feltünteti (a vasúti társaság szükség szerint gondoskodik a menetjegy érvénytartamának meghosszabbításáról), továbbá
- a kiindulási állomáson a vonat megérkezésétől számított 30 percen belül az utas a vasútállomáson szolgálatot teljesítő ügyeletes alkalmazottal vagy visszaérkezéskor a vonat jegyvizsgálójával igazoltatja, hogy a megjelölt vonattal visszaérkezett.

A visszaszállításra egyebekben a jelen fejezet 1. pontjában a magasabb minőségű szolgáltatás igénybevételére meghatározottak irányadóak. A menetjegy és az igazolás

alapján a megíusult utazásra érvényes menetjegy árát a vasúti társaság kezelési költség felszámítása nélkül soron kívül visszatéríti.

Amennyiben az utas a késedelmes vagy kimaradó szolgáltatás vagy az elmulasztott csatlakozás menetrend szerinti indulási idejétől számított 100 percen belül nem kap tájékoztatást a rendelkezésre álló helyettesítő utazási megoldásokról, úgy lehetősége van más vasúti vagy autóbuszos közösségi közlekedési szolgáltatást nyújtó társaság szolgáltatását igénybe venni. A vasúti társaságnak meg kell térítenie az utasnak az ennek nyomán, valamint az 1.2.6. b) pont szerinti utazásról történő lemondás esetén a felmerült szükséges, megfelelő és észszerű költségeit a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül.

Amennyiben egy utas helyet foglalt egy kerékpár szállítására, de a kerékpár szállítását megfelelő indok nélkül megtagadták, az utas jogosult helyettesítő utazási megoldásra elsősorban menetrend szerint a következő kerékpár szállítására alkalmas vonaton szabad kerékpárhely igénybe vételével, vagy a III. 1.3.-1.6. pontok szerinti visszatérítésre, illetve kártérítésre.

1.2.7. Egyéb rendelkezések

Amennyiben az 1.2.6. c) pontban részletezett teljes visszatérítéshez szükséges feltételek bármelyike nem áll fenn, akkor a vasúti társaság az utasnak csak a megfizetett és a forgalmi akadállyal érintett állomásig a kiindulási állomástól ténylegesen megtett útra eső menetdíj különbözetét, azaz a menetdíjnak arra a távolságra eső részét téríti vissza, amelyet az utas a forgalmi akadály miatt leutazni nem tudott. A visszatérítéshez szükséges továbbá, hogy a forgalmi akadályról az utas a vasúti társaság ügyeletes alkalmazottja vagy a vonat jegyvizsgálója által kiállított igazolással rendelkezzen.

A kezelési költség felszámítása nélküli visszatérítés csak azt az utast illeti meg, akinek a forgalmi akadállyal érintett vonat útvonalára vagy az azon túl fekvő állomásra szóló közvetlen menetjegye van.

Ha az utas vonat helyett saját elhatározásából más közlekedési eszközt (ideértve, de nem kizárólagosan a taxit és a bérelt gépkocsit is) vett igénybe, a vasúti társaság nem téríti meg részére a más közlekedési eszközzel megtett utazás díját, feltéve, hogy a vasúti társaság a III. 1.2.4. pontban foglalt kötelezettségének eleget tett.

1.2.8. Amennyiben egy utazási igazolvány vagy bérlet érvényességi ideje alatt 60 percnél rövidebb késések ismétlődnek, a késések összesítése alapján az utasok a III. 1.5. és III. 1.6. pontokban részletezett szabályok figyelembevételével kártérítésre jogosultak.

1.3. Késési biztosítás (kompenzáció) a belföldi vonatok 20 percet meghaladó késése esetén

1.3.1. Késési biztosításra akkor jogosult az utas, ha belföldi forgalomban, belföldi menetrend szerint közlekedő vonaton utazott és az igénybe vett vonat az utas – 2025. június 1. vagy azt követő érvényességi kezdetű – menetjegyén megjelölt célállomására, területi érvényességű menetjegy esetén az érvényességi területen belül az utas célállomására minimum 20 perc késéssel érkezett meg és a menetjegy árát nem térítették vissza.

1.3.2. Nem vehető igénybe késési biztosítás:

- a Balatonfenyvesi GV-n történő utazás során,

- hitelezett menetjeggyel történő utazás során,
- a fedélzeten menetjegy hiánya vagy elégtelen menetjegy miatt pótdíjfizetés mellett utasleadási lapon elszámolt menetjegyekhez,
- menetkedvezményi okmányhoz,
- nem személyhez kötött utazási kártyákhoz,
- helyi utazásra jogosító menetjegy, bérlet után még abban az esetben sem, ha az helyközi járművön történő utazásra is érvényes.

1.3.3. A késési biztosítás igénylése, mértéke és kifizetésének módja az utas által váltott menetjegy típusától függően eltérő.

1.3.4. A késési biztosítás a vasúti társaságra irányadó jogszabályi előírásokon felüli, a vasúti társaság által a jelen Üzletszabályzatban meghatározott feltételek szerint vállalt kötelezettség.

1.3.5. A késési biztosítás során kifizetett összeg a feláras vonat késése esetén fizetendő, az Utasjogi rendelet szerinti, a jelen Üzletszabályzat III. 1.4. pontjában meghatározott átalány-kártérítés (átalány-visszatérítés), és a jelen Üzletszabályzat alapján kifizetett kártérítés összegébe beszámít.

1.3.6. Meghatározott viszonylatra érvényes menetjeggyel utazó utas késési biztosítása:

Amennyiben az utas által igénybe vett vonat a menetjegyen feltüntetett célállomásra az 1.3.1 pont szerinti késéssel érkezik, az utas kompenzációra jogosult, amelynek mértéke a menetjegy árának 50%-a.

a) Igénylés és a kifizetés módja a jegy.mav.hu oldalon és az Applikációban vásárolt menetjegy esetében:

- amennyiben a vásárláskor kiválasztott járat/járatok késéssel érkezik/érkeznek a menetjegyen szereplő célállomásra, a jóváírás indítása automatikusan megtörténik a menetjegy érvényességének lejártát követő 48 órán belül. A jóváírás a vásárlásnál használt fizetőeszköz egyenlegén történik meg;
- ha a kiadott menetjegy átszállást tartalmazott és az először igénybevett járat késése miatt az utas nem éri el az igénybe venni tervezett járatot, és így az utas 20 percet meghaladó késéssel ér a célállomására, de az elmulasztott (igénybe venni tervezett) járat 20 percet meg nem haladó késéssel érkezett, úgy az igényt a MÁV Személyszállítási Zrt. Ügyfélszolgálatán kell jelezni a menetjegyek azonosításához szükséges – a vasúti társaság honlapján meghatározott – adatok megküldésével;
- ha az utas nem azzal a vonattal utazott, mint amit a jegyvásárláskor beállított, az igényt a MÁV Személyszállítási Zrt. Ügyfélszolgálatán kell jelezni a menetjegyek azonosításához szükséges – a vasúti társaság honlapján meghatározott - adatok megküldésével;

Az Ügyfélszolgálatához beküldött igények esetében a jóváírás indítása a késési biztosítás megítélése esetén, azt követően történik meg.

b) Igénylés módja jegypénztárban vagy Jegykiadó automatából vásárolt menetjegy esetében:

ba) igénylés a MÁV+ applikációban

- Az arra alkalmas vonalkóddal rendelkező menetjegyek a MÁV+ applikációban berögzíthetők a honlapon közzétett használati útmutató szerint. A rögzítés során meg

kell adni azt a magyarországi bankszámlaszámot, amire az utas a kompenzáció kifizetését kéri. A kompenzáció ezen a módon külföldi bankszámlaszámra nem fizethető ki.

- A menetjegy berögzítésére a célállomásra való megérkezéstől számított 72 órán belül van lehetőség.
- A kompenzáció az a) pontban leírtak szerint kerül megállapításra és kifizetésre azzal az eltéréssel, hogy a kifizetés a jegy rögzítésekor megadott bankszámlaszámra történik

bb) pénztári igénylés

- A késést a rendszer automatikusan igazolja a valós idejű adatok rögzítését követően a vásárlás során beállított járat(ok)ra vonatkozóan.
- Az igényt a MÁV Személyszállítási Zrt. / GYSEV Zrt. pénztáraiban kell jelezni a célállomásra való megérkezéstől számított 72 órán belül.
- Ha a pénztárban a kifizetés feltételei adottak, és az utas a vásárláskor kiválasztott járattal utazva érkezik a jegyen feltüntetett célállomására, a kompenzáció kifizetése a pénztárban megtörténik.
- Bankkártyával fizetett jegy esetében a kompenzáció a pénztárban is csak bankkártyára kerülhet kifizetésre.
- Minden más esetben az igényt az Ügyfélszolgálathoz kell benyújtani. A kompenzáció kifizetéséhez az igényléskor bankszámlaszám megadása szükséges.

1.3.7. Területi érvényességű menetjeggyel utazó utas késési biztosítása

A területi érvényességű menetjeggyel utazó utas a termék árának 10%-ával megegyező mértékű jóváírást kap, amit a következő, azonos típusú területi érvényességű menetjegy vásárlásánál használhat fel, ha a területi érvényességű menetjegy teljes érvénytartama alatt igénybe vett járatok 20 percet meghaladó késéseinek száma meghaladja az alábbiakban meghatározott értékeket:

Termék teljes érvénytartama	Összegyűjtendő késések száma
<=24 óra	1 késés
2 nap – 7 nap	2 késés
8 nap – 14 nap	3 késés
15 nap – 21 nap	4 késés
22 nap – 1 hónap	5 késés
1 hónapnál hosszabb	minden megkezdett hónap: 5 késés

a) Igénylés és kifizetés módja a jegy.mav.hu oldalon, vagy az Applikációban vásárolt területi érvényességű menetjegy esetében:

- Legkésőbb a célállomásra való érkezésig az utasnak a MÁV+ applikációban ki kell választania az utazásra használt járatot a közzétett felhasználói útmutató szerint.
- A rendszer megvizsgálja, hogy a járat beállítása után a menetjegy érvényességi területén belül volt-e az adott járatnak 20 percet meghaladó késése, ha igen, a rendszer automatikusan rögzíti a késést.
- Az utas a MÁV+ applikációban automatikusan egy elektronikus kuponkódot kap, amennyiben a menetjegyéhez a fentiekben meghatározott számú regisztrált késés

összegyűlt. 30 napnál hosszabb érvényességű bérlet esetében a kód leghamarabb a bérlet érvényességének lejártá előtt 30 nappal kerül kiküldésre.

- A kuponkód a késésekkel érintett azonos típusú területi érvényességű menetjegy megvásárlásakor 10 % kompenzációra jogosít a jegy.mav.hu oldalon, és az Applikációban.
- Az elektronikus kuponkód a kiállításától számított 45 napig váltható be.

b) Igénylés és kifizetés módja jegypénztárban, jegykiadó automatából, autóbusz fedélzetén vagy más értékesítőtől vásárolt területi érvényességű menetjegy esetében:

ba) igénylés a MÁV+ applikációban

- Az arra alkalmas vonalkóddal rendelkező területi érvényességű menetjegyek a MÁV+ applikációban berögzíthetők, a vasúti társaság honlapján közzétett használati útmutató szerint.
- A kompenzáció igénylése és megállapítása az a) pontban leírtak szerint történik.

bb) pénztári igénylés

- Amennyiben az utas a késett vonat(ok) jegyvizsgálójától/(jegyvizsgálóitól), vagy az Ügyfélszolgálatától kapott, a fentiekben meghatározott számú késési igazolás összegyűjtését követően az(oka)t papír alapon (ügyfélszolgálati e-mail esetén kinyomtatva) bemutatja a pénztárban a területi érvényességű menetjeggyel együtt, a következő, azonos típusú területi érvényességű menetjegy egyidejű vásárlásakor 10% kompenzációra jogosult.
- Csak a bemutatott területi érvényességű menetjegy érvénytartamán belüli időpontokra vonatkozó késési igazolások fogadhatók el.
- A kompenzáció a bemutatott területi érvényességű menetjegy érvénytartamának lejártát követő 45 napon belül érvényesíthető.

c) Amennyiben a kompenzációt meghatározott vármegyére szóló termék után kapta az utas, az az eredetileg vásárolt terméktől eltérő vármegyére érvényes termékekre is felhasználható .

1.3.8. Az utas az 1.3.6., illetve 1.3.7. pontban foglalt rendelkezések alkalmazásával kapcsolatos észrevételével és panaszával a MÁV Személyszállítási Zrt. Ügyfélszolgálatához fordulhat.

1.4. Átalány-visszatérítés (átalány-kártérítés) a feláras vonatok késése esetén

1.4.1. A felár megfizetésével igénybe vett vonat késése esetén az utas az alábbi mértékű átalány-visszatérítésre (a továbbiakban az utasjogi rendeletben foglaltakra figyelemmel: „átalány-kártérítés”) jogosult, ha a menetjegy árát nem térítették vissza, illetve ha a késési biztosítás összege nem haladta meg az átalány-kártérítésként kifizetendő összeget:

- az átszállójegyen feltüntetett indulási állomás és célállomás között az utas célállomására vagy átszállási állomására késéssel történő érkezése esetén,
- nem átszállójeggyel történő utazás esetén, ha az útvonalra a II. fejezet 6.2.15. pont szerinti meghatározásakor a Díjszabás mellékletében meghirdetett csatlakozási állomások, valamint a következő csatlakozási idők – mely csatlakozási idő alatt Budapest-Déli, Budapest-Keleti, Budapest-Nyugati, Budapest-Kelenföld, Kőbánya-Kispest állomások esetén 30 perc; Debrecen, Győr, Miskolc-Tiszai, Nyíregyháza, Székesfehérvár, Szolnok, Szombathely állomások esetén 20 perc; minden más állomás

esetén 15 perc értendő – figyelembe vételével adták ki a csatlakozó vonatokra a felárakat. Csatlakozásnak csak olyan átszállás tekinthető, ahol a két vonat azonos vasútállomáson tartózkodik.

- 30 – 119 perc késéssel történő érkezés esetén a menetjegy árának 25%-a,
- 120 perc vagy annál nagyobb késéssel történő érkezés esetén a menetjegy árának 50%-a.

1.4.2. Vonatkésés esetén az utas kérésére az érkezési állomás ügyeletes alkalmazottja vagy a késett vonat jegyvizsgálója igazolja a késés tényét és időtartamát.

1.4.3. Az átalány-kártérítésre vonatkozó igényt az utas a vasúti társaság bármely szervezeti egységénél bejelentheti; a vasúti társaság szervezeti egységei az igényt az annak elbírálására jogosult illetékes szervezeti egységhez továbbítják.

Az utasnak az adatait és elérhetőségeit tartalmazó igényéhez csatolnia kell eredeti menetjegyét, felár-bizonylatát. Az utas részére a vasúti társaság az igény benyújtásáról és a menetjegy, a felárbizonylat átvételéről igazolást ad ki, amely igazolást az utas az eredeti jegyek benyújtása helyett csatolhatja a későbbi esetleges kártérítési igényéhez.

1.4.4. Az átalány-kártérítés számításának alapja a menetjegy ára a menetjegyen feltüntetett viszonylatra, ha az utazás a II. Fejezet 1.3. szerint történt, rövidebb csatlakozási idők esetén – a célállomásra 30 percnél nagyobb késéssel történő érkezés esetén – a késett vonaton felhasznált érvényes menetjegy árának a késett vonatra eső része. Az utas számára legalább két egymást követő utazást lehetővé tevő személyszállítási szerződés bármely egyéb formája szerinti utazás során elszenvedett késedelmes szolgáltatás esetén a kártérítést a teljes árhoz viszonyítva arányosan kell kiszámítani.

Az átalány-kártérítés alapjába bele kell számítani az utas által szállított kerékpár viteldíjat és kerékpár felarat is.

Belföldi forgalomban a területi érvényességű bérlettel történő utazás esetén az átalány-kártérítés alapja a bérlet árának a bérlet érvényességi időszakában az egy napra eső rész fele.

A feláras vonaton felhasználható napijegy esetében az átalány-kártérítés alapja a 30 napos területi érvényességű országbérlet árának egy napra eső részének a fele.

Az átalány-kártérítésnél nem vehető figyelembe a szervízdíj, az egyéb szolgáltatásért fizetett díj és a vonaton esetlegesen fizetett pótdíjak összege.

Ha az átalány-kártérítés jelen pont szerint számított összege nem haladja meg az 1000 Ft-ot, azt a vasúti társaság nem fizeti ki. Ugyanazon utas több, egyenként 1000 Ft-ot meg nem haladó kártérítését a vasúti társaság kifizeti, amint összegük meghaladja az 1000 Ft-ot.

1.4.5. A késés időtartamának kiszámításakor nem kell figyelembe venni azokat a késéseket, amelyek az Európai Gazdasági Térség területén kívül történtek.

1.4.6. Az utas nem jogosult átalány-kártérítésre, ha a késésről a jegyvásárlást megelőzően tájékoztatták, vagy ha az utazásnak másik szolgáltatással vagy kerülő útirányon történő folytatása következtében a késés a 30 percet nem haladja meg, valamint az 1.5.6-1.5.8. pontban felsorolt okok esetén.

1.4.7. A menetjegy árára vonatkozó átalány-kártérítés kifizetésének határideje az igény bejelentésétől számított 1 hónap. Az átalány-kártérítés pénz formájában kell kifizetni.

1.5. Kártérítési felelősség vonat kimaradása és késése esetén

1.5.1. A vasúti társaság akkor köteles – az utas bizonyított kára esetén – kártérítést fizetni, ha az utas felárral igénybe vehető közforgalmú személyszállító vonattal utazott, és a menetjegyen feltüntetett indulási állomás és célállomás között a közforgalmú személyszállító vonat kimaradt, illetve az utas célállomására késéssel érkezett. Egyéb esetekben – ideértve különösen a nem felárral igénybe vehető vonat késését vagy kimaradását – a vasúti társaság kártérítés fizetésére nem kötelezett.

Kártérítési szempontból nem minősül vonatkimaradásnak vagy késésnek, ha az utasok továbbszállításáról a vasúti társaság oly módon gondoskodott, vagy arra más vonattal lehetőség volt úgy, hogy az utas vonatkimaradás esetén 180, illetve a vonat késése esetén 30 percet meg nem haladó késéssel a célállomására megérkezzenek.

1.5.2. Vonatkésés vagy vonatkimaradás esetén kártérítésre az az utas jogosult, aki a menetjegye mellé belföldi forgalomban feláras vonatra a megfelelő felárat megváltotta.

1.5.3. A kártérítés összege nem haladhatja meg az utas menetjegye árának

- a) vonat kimaradása esetén a tizenötszörösét,
- b) 30 perc vagy azt meghaladó időtartamú késés esetében az ötszörösét,
- c) 5 perc és 30 perc közötti késés esetében háromszorosát,
- d) 5 percet meg nem haladó késés esetében egyszeresét.

A kártérítési összeg alapja az utas által a késett vonattal megtett vagy a kimaradt vonattal megtenni szándékozott útra eső, az igénybe vett kedvezménynek megfelelő belföldi, egy útra szóló menetjegy ára. Ha az utas többszöri utazásra jogosító menetjeggyel rendelkezik, a kártérítési összeg alapja a késett vonattal megtett vagy a kimaradt vonattal megtenni szándékozott útra eső, hasonló mértékű kedvezménynek megfelelő belföldi, egy útra szóló menetjegy ára.

A jelen 1.5. pont szerint fizetendő kártérítés összegébe az 1.4. pont alapján kifizetett átalánykártérítés összege beszámít.

Ha a kártérítés jelen pont szerint számított összege nem haladja meg az 1000 Ft-ot, azt a vasúti társaság nem fizeti ki. Ugyanazon utas több, egyenként 1000 Ft-ot meg nem haladó kártérítését a vasúti társaság kifizeti, amint összegük meghaladja az 1000 Ft-ot.

1.5.4. Vonatkimaradás esetén a kimaradás tényét az indulási állomás ügyeletes alkalmazottja vagy az utas által igénybe vett más vonaton a jegyvizsgáló igazolja. Vonatkésés esetén az érkezési állomás ügyeletes alkalmazottja vagy a késett vonat jegyvizsgálója igazolja a késés tényét és időtartamát.

1.5.5. A kártérítési igényt a vasúti társaság Ügyfélszolgálatának címezve, a vasúti társaság bármely szervezeti egységéhez be lehet nyújtani. A kártérítési igénynek tartalmaznia kell a káresemény részletes leírását (oly módon, hogy a káresemény és a kár bekövetkezése közötti okozati összefüggés lehetőség szerint megállapítható legyen), a bekövetkezett kár leírását, valamint annak összegét (amennyiben meghatározható). A kártérítési igényhez csatolni kell az utas eredeti menetjegyét, felárbizonylatát, valamint a kapcsolódó egyéb dokumentumot.

1.5.6. A vasúti társaság mentesül fenti kötelezettsége alól, ha a késés az alábbi okok valamelyike miatt következett be

- a) a vasúti üzemmel össze nem függő körülmények, amelyeket a vasúti társaság az adott körülmények között elvárható gondosság ellenére sem kerülhetett el, és amelyek következményeit nem háríthatta el (*vis maior*),
- b) az utas mulasztása, különösen
 - az átszállási idők figyelmen kívül hagyása,
 - téves peronon várakozás,
 - az utas személyes okból kési le a vonatot,
 - az utasnak utazásból való kizárása.

1.5.7. *Vis maiornak* minősül a vasúti társaság ellenőrzési 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) a bombariadó,
- b) a háború, háborúval fenyegető helyzet vagy szükségállapot, szükséghelyzet, Kormány által elrendelt válsághelyzet, veszélyhelyzet,
- c) embargó,
- d) a nukleáris katasztrófa,
- e) a lázadás, forradalom, felkelés, katonai vagy bitorló hatalomátvétel, polgárháború,
- f) zendülés, tüntetés vagy rendzavarás, sztrájk,
- g) harmadik személy magatartása, amelyet az eset körülményeit tekintetbe vevő gondossággal sem lehetett elkerülni és következményeit sem lehetett elhárítani, különösen
 - üzemzavar öngyilkosság miatt,
 - balesetek vasúti átjárókon,
 - közúti járművek által okozott útvonal megszakítások,
 - vészfék használata útítárs részéről,
 - rendőri intézkedések,
 - vámhatóságok intézkedései (különösen határátkelőhelyeken),
 - vasútüzemnek harmadik személy általi megzavarása,
 - időben közzétett elterelés a fent megnevezett okokból.

Az ugyanazt a vasúti infrastruktúrát használó más vállalkozó nem tekinthető harmadik személynek, ez azonban a vasúti társaság viszontkereseti jogát nem érinti. A vasúti társaság felelős alkalmazottaiért és más személyekért, akiknek a szolgáltatásait a személyszállítási szolgáltatás teljesítése érdekében igénybe veszi, ha ezek az alkalmazottak vagy más személyek a vasúti társaság feladatainak a körében járnak el. A vasúti infrastruktúra üzemeltetői olyan személyeknek tekintendők, akiknek a szolgáltatásait a személyszállítási szolgáltatás teljesítése során a vasúti társaság igénybe veszi.

- h) A vonat közlekedtetését 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.

Vitás esetekben a vasúti társaság által *vis maiornak* minősített esemény tényleges kihatásairól a körülmény felmerülésének helye szerint illetékes hatóságtól (pl. Rendőrség, Katasztrófavédelem, Kereskedelmi és Iparkamara stb.) lehet igazolást, szakvéleményt kérni.

Az igazolásban, szakvéleményben foglaltakat a vasúti társaság a bejelentés vizsgálata során figyelembe veszi.

- 1.5.8. Nem kérhető kártérítés, ha az utas nem rendelkezett menetjeggyel vagy nem fizette meg a vonatra előírt felárat.
- 1.5.9. Nem fizet a vasúti társaság kártérítést a vonat késése vagy kimaradása esetében, ha a vonat üzemi okok miatti elmaradását vagy módosított menetrend szerinti közlekedését az Üzletszabályzatnak a menetrendi módosítások meghirdetésére vonatkozó szabályai szerint meghirdette.
- 1.5.10. Amennyiben a vasúti társaság a feláras vonat kimaradását, késését, módosított menetrend szerinti közlekedését a felszállás és az indulás előtt közzétette, az utasnak – a 10 percet meghaladó vonatkésés esetében – módjában áll az utazásról lemondania, és a menetdíj és a felár díjának kezelési költség levonása nélküli visszatérítését kérnie.
- 1.5.11. A vasúti társaság nem felel az utassal szemben azért a kárért, amely azáltal keletkezik, hogy az utas a vám- vagy egyéb hatósági előírások szerint megállapított kötelezettségének nem tesz eleget. Az utas köteles mind személyére, mind kézipoggyászának vizsgálatára vonatkozóan a vám- és egyéb hatósági szabályokhoz alkalmazkodni.

1.6. Csatlakozó vonat elmulasztása

- 1.6.1. Két vonat akkor tekinthető csatlakozónak – az átszállójegyek kivételével –, ha a menetrendben meghirdetésre került érkezési, illetve indulási időpontjaik alapján az átszállásra megfelelő csatlakozási idő áll rendelkezésre, mely csatlakozási idő alatt Budapest-Déli, Budapest-Keleti, Budapest-Nyugati, Budapest-Kelenföld, Kőbánya-Kispest állomások esetén 30 perc; Debrecen, Győr, Miskolc-Tiszai, Nyíregyháza, Székesfehérvár, Szolnok, Szombathely állomások esetén 20 perc; minden más állomás esetén 15 perc értendő.

Nem tekinthetők csatlakozónak – az átszállójegyeken feltüntetett vonatok kivételével – az olyan vonatok, melyek nem azonos vasútállomáson tartózkodnak.

Csatlakozó vonatnak az utas szempontjából csak azok a vonatok tekinthetők, amelyekre az utas érvényes menetjeggyel rendelkezik.

- 1.6.2. Ha az utas a vonat késése, kimaradása miatt olyan meghatározott csatlakozó vonatot mulaszt el, melyre érvényes menetjeggyel és helyjeggyel rendelkezik, és utazását folytatni kívánja, választása szerint kérheti:
 - a) az elmulasztott vonatra érvényes helyjegye díjának levonás nélküli visszatérítését,
 - b) az elmulasztott vonatra érvényes helyjegye cseréjét a következő alkalmas vonatra érvényes helyjegyre, többlet díj fizetése nélkül.

Ha a helyjegy cseréje bármely ok miatt nem lehetséges (pl.: nincs nyitva pénztár) a lekéssett helyjegyköteles, vonatra szóló helyjegyet a vasúti társaság a következő alkalmas vonatra érvényesíti. Ebben az esetben az utas a szabadon maradt ülőhelyet foglalhatja el; ha nem áll rendelkezésre szabad ülőhely, az elégtelen helybiztosítás szabályait alkalmazza a vasúti társaság.

- 1.6.3. Ha az utas a vonat késése, kimaradása miatt bekövetkező csatlakozásmulasztás miatt lemond a továbbutazásról, az igénybe nem vett szolgáltatásokért fizetett díjat a vasúti társaság kezelési

költség levonása nélkül visszafizeti az igény beérkezésétől számított 30 naptári napon belül bármely pénztárban. A visszatérítés feltétele, hogy a vonatkésésről, kimaradásról, illetve csatlakozásmulasztásról az utas a vasúti társaság ügyeletes alkalmazottja vagy a vonat jegyvizsgálója által kiállított igazolással rendelkezzen.

1.7. Felelősség az adott napon történő továbbutazás meghiúsulása miatt

1.7.1. A vasúti társaság kártérítést fizet, ha a vonat késése, kimaradása vagy csatlakozásmulasztás miatt az utas nem tudja az adott napon utazását folytatni, vagy az adott körülmények között az utazás folytatása ugyanazon a napon ésszerűen nem várható el.

A kártérítés kiterjed az ésszerű szállásköltségek megtérítésére és az utast váró személyek értesítésének ésszerűen felmerült költségeire. Az 1.2.7. pont utolsó bekezdésében foglaltaktól eltérően az adott napon történő továbbutazás jelen pont szerinti meghiúsulása esetén a vonaton kívüli közlekedési eszköz igénybevételével történő továbbutazás ésszerű költségeit téríti meg a vasúti társaság. A költségek indokoltságát a vasúti társaság a benyújtott igazolások és számlák alapján, az összes dokumentum rendelkezésére állásától számított 30 naptári napon belül bírálja el és fizeti ki.

1.7.2. Az 1.7.1. pont szerinti esetben az utas továbbutazásához szabadon választhatja ki a vonatot az elmulasztott vonat indulási idejét követő 24 órán belüli időpontig. Az utas a bejelentésével egyidejűleg közli, hogy melyik vonattal kíván továbbutazni.

Amennyiben a vonat késése, kimaradása vagy csatlakozásmulasztás miatt az utas menetjegyének érvénytartama lejár, azt a vasúti társaság a menetjegyek érvénytartamának meghosszabbítására vonatkozó szabályok szerint meghosszabbítja a személyes ügyfélszolgálatokon és pénztárakban.

1.7.3. A vasúti társaság mentesül a fenti alpontokban meghatározott kötelezettségei alól, ha a vonatkimaradás, a késés vagy a csatlakozásmulasztás az 15.6., 15.7 pontban meghatározott okok valamelyike miatt következett be.

1.8. Felelősség az utasok halála, sérülése esetén

1.8.1. A vasúti társaság felelős azért, hogy az utas a járművön való tartózkodása közben, vagy a be-, illetve kiszállása alkalmával a vasúti üzemmel (vasút működésével) összefüggésben történt vasúti baleset következtében meghal, megsérül, testi, vagy szellemi épségében egyéb károsodást szenved, függetlenül attól, hogy melyik vasúti infrastruktúrát használja.

Az előzetes kifizetésre való jogosultság szempontjából utasnak az a személy minősül, aki a haláleset vagy sérülés időpontjában

- a) a vasútállomás utasforgalom számára nyitva álló területén utazási céllal tartózkodott, vagy
- b) a vonaton tartózkodott és érvényes menetjeggyel, vagy utazási igazolvánnyal rendelkezett, vagy a menetjegy nélküli utazásra jogszabály erejénél fogva vagy a vasúti társaság engedélye alapján volt jogosult,
- c) a vonaton tartózkodott, és azért nem rendelkezett érvényes menetjeggyel, mert a vasúti társaság a felszállási állomáson meghatározott időszakban vagy egyáltalán nem szolgáltat ki menetjegyet, és a vonaton a menetjegyet az utas azért nem tudta megváltani, mert a felszállást követő első jegykezelésre még nem került sor.

1.8.2. A vasúti társaság mentesül a felelősség alól

- a) ha a balesetet a vasútüzemmel (a vasút működésével) 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;
- b) olyan mértékben, amilyen mértékben a baleset az utas hibájának a következménye;
- c) 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. Az ugyanazt a vasúti infrastruktúrát használó más vállalkozó nem tekinthető harmadik személynek; ez azonban a vasúti társaság megtérítési jogát nem érinti.

1.8.3. Az utas halála esetén a vasúti társaság előzetes kifizetésre köteles a jelen pontban foglalt szabályok szerint.

1.8.3.1. A vasúti társaság köteles az előzetes kifizetésre vonatkozó kötelezettsége teljesítése során úgy eljárni, hogy minden szükségtelen késedelem elkerülhető legyen.

1.8.3.2. Előzetes kifizetésre kizárólag természetes személy(ek) jogosult(ak).

1.8.3.3. Az előzetes kifizetés összege utasonként 21.000 EUR, azzal, hogy a kifizetésre a mindenkori magyar törvényes fizetőeszközben kerül sor a halál napján hivatalos, a Magyar Nemzeti Bank által meghatározott középárfolyam alapján.

1.8.3.4. Az előzetes kifizetésre jogosult(ak) számára javasolt az előzetes kifizetésre vonatkozó igényt a halál napjától számított 60 napon belül írásban bejelenteni a vasúti társaság felé. A jelen bekezdésben rögzített határidő elmulasztása nem jogvesztő.

1.8.3.5. Az előzetes kifizetés iránti igény bejelentésével egyidejűleg vagy azt követően a lehető legrövidebb határidőn belül az igényt érvényesítő köteles a jogosultsága vasúti társaság általi megállapíthatóságához szükséges valamennyi okiratot és/vagy információt rendelkezésre bocsátani, ide nem értve azon okiratokat és/vagy információkat, amelyek egyébként a vasúti társaság rendelkezésére állnak.

1.8.3.6. Az igényt érvényesítő bizonyítani nem, de legalább valószínűsíteni köteles, hogy jogosult az előzetes kifizetésre. Ennek keretében – a fentiekben rögzített szabályokra is figyelemmel – köteles csatolni különösen a jogosultság fennállását igazoló dokumentumot (pl.: anyakönyvi kivonatot, az utas vele szembeni tartási kötelezettségét alátámasztó okiratokat, kétség esetén a jogosultságot alátámasztó elsőfokú közigazgatási és/vagy bírósági határozatot ideértve az ideiglenes intézkedéseket és/vagy a közjegyzői okiratokat is).

1.8.3.7. Az igényt érvényesítő valamennyi személy legalább teljes bizonyító erejű magánokiratban nyilatkozni köteles továbbá arról, hogy rajta illetve rajtuk kívül más személy nem jogosult előzetes kifizetésre.

1.8.3.8. Amennyiben az igényt érvényesítő személy cselekvőképtelen, korlátozottan cselekvőképes és/vagy belátási képessége egyébként hiányzik, akkor a Ptk. cselekvőképességre vonatkozó szabályait kell alkalmazni.

1.8.3.9. Amennyiben több személy jelent be előzetes kifizetés iránti igényt, akkor a vasúti társaság részükre a legalább teljes bizonyító erejű magánokiratban foglalt írásbeli megállapodásukban megjelölt arányban fizeti meg az előzetes kifizetést azzal, hogy amennyiben a jogosultság

vasúti társaság általi elbírálásáig nem kerül benyújtásra az előzőek szerint az előleg felosztására vonatkozó megállapodás, akkor az előzetes kifizetés összege az igénylők számával arányosan kerül felosztásra.

- 1.8.3.10. Az előzetes kifizetés tényleges teljesítésére minden esetben a jogosult és a vasúti társaság közötti írásbeli megállapodás alapján kerül sor.
- 1.8.3.11. A vasúti társaság méltányosan köteles elbírálni az igényeket az előzetes kifizetés iránti első igény bejelentésétől számított 60 naptári napon belül. Amennyiben a jogosultság megállapításra kerül, akkor a vasúti társaság haladéktalanul, de legkésőbb 15 naptári napon belül átutalja a jogosult részére az előzetes kifizetés (rájuk eső) részét.
- 1.8.3.12. Amennyiben az egy utasra járó előzetes kifizetés teljes – fenti 1.8.3.3 pont szerinti – összege kifizetésre került, akkor a vasúti társaság nem köteles további előzetes kifizetésre.
- 1.8.3.13. A vasúti társaság nem köteles továbbá előzetes kifizetésre akkora részben, amekkora részben esetleges fuvarozásteljesítési segédje, vagy biztosítója az előzetes kifizetést az utas után teljesítette.
- 1.8.3.14. Amennyiben a jogosult személye a vasúti társaság ésszerű megítélése szerint bizonytalan (valószínűsítés szintjét sem éri el), a vasúti társaság az előzetes kifizetés iránti kötelezettsége teljesítését bírói letétbe helyezés útján is teljesítheti.
- 1.8.3.15. Az előzetes kifizetés nem tekinthető a felelősség elismerésének, és az levonható bármely, az Utasjogi rendelet alapján ezt követően kifizetendő összegből, függetlenül annak jogosultjától, de az nem követelhető vissza, kivéve azokat az eseteket, amelyekben a kárt az utas gondatlansága vagy az utas hibája okozta, vagy ha az előzetes kifizetésben részesült személy nem a kártérítésre jogosult személy volt.
- 1.8.3.16. Az előzetes kifizetés szempontjából utasnak az 1.8.1 pont második bekezdésében meghatározott személy minősül.
- 1.8.4. Az utas végtagvesztéssel járó maradandó fogyatékosága esetén a vasúti társaság 1.8.3 pontban foglalt szabályok szerinti előzetes kifizetésre köteles a jelen 1.8.4 pont szerinti eltérésekkel
Az előzetes kifizetés iránti igény érvényesítője a végtagvesztéssel járó maradandó fogyatékoság tényét igazságügyi orvos szakértő véleményével köteles igazolni.
- 1.8.5. Az utas egyéb sérülése, továbbá testi vagy szellemi épségének egyéb károsodása esetén a fizetendő kártérítési előleg mértéke az alábbiak szerint kerül megállapításra:
 - a) A kár bejelentésekor a károsult jelzi a kár nagyságrendjét.
 - b) A károsult és a vasúti társaság közösen egy várható, becsült költséget állapít meg vagy közösen választott, független szakértőt bíz meg a kár összegének előzetes megbecsülésével.
 - c) A közösen megállapított becsült kárösszeg előlegét a jogalap és a tényállás megállapításától számított 15 munkanapon belül a vasúti társaság az alábbiak szerint folyósítja:
 - 50.000.- Ft becsült kárösszegig 50 %,
 - 50.000.- Ft és 150.000.- Ft közötti részre 35 %,
 - 150.000.- Ft feletti részre 25 %.

- 1.8.6. Az előzetes kifizetésekkel egyidejűleg a vasúti társaság a kártérítésre jogosult személyekkel megállapodást köt, melyben az előzetes kifizetés jelen szabályai is rögzítésre kerülnek.
- 1.8.7. Még ha a vasúti társaság vitatja is felelősségét az általa szállított utas fizikai sérüléséért, bármely ésszerű erőfeszítést megtesz azért, hogy segítse a harmadik féltől kártérítést igénylő utast.
- 1.8.8. Az előzetes kifizetési kötelezettség teljesítése nem zárja ki és nem korlátozza az utas egyéb igényérvényesítését.
- 1.8.9. Az utas halála vagy sérülése esetén a vasúti társaság – felelősségétől függetlenül – a kárigényeket további ügyintézésre az utasbaleset-biztosítást, valamint balesetből eredő ruházat- és poggyászsérülésre vonatkozó biztosítást nyújtó biztosítója részére megküldi. A jelen pont szerinti kárigényeket a biztosító bírálja el.
- 1.8.10. Ha az utas részben az országos hálózaton közlekedő vonattal utazik, részben vasút-villamossal utazik és/vagy részben Balatonfenyves GV hálózatán közlekedő vonattal utazik,
- az országos hálózaton történt halálesetre, sérülésre az jelen fejezet 1.8. pontját alkalmazza a vasúti társaság,
 - a vasút-villamos hálózaton történt halálesetre, sérülésre a D. Függelék 19.6 pontjában foglaltakat alkalmazza a vasúti társaság,
 - a Balatonfenyves GV hálózatán történt halálesetre, sérülésre az Üzletszabályzat E. Függelékének 18.5. pontjában foglaltakat alkalmazza a vasúti társaság.
- 1.8.11. Az utas vagy kísérője önállóan is bejelentheti baleseti vagy poggyászkárát a MÁV-csoport honlapján található leírásban szereplő esetekben és az ott letölthető kárbejelentő nyomtatvány segítségével, melynek elérhetősége:
<https://www.mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/szolgaltatasok/utasbiztositas>

1.9. Felelősség a kézipoggyászért és az élőállatokért

- 1.9.1. A kézipoggyász és élő állat 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.
- 1.9.2. A vasúti társaság nem felel az utas őrizetében levő kézipoggyász (élő állat, kerékpár, kerekesszék, gyermekkocsi stb.) szállítása során a tevékenységi körén kívül eső okból bekövetkezett károkért (elvesztés, lopás stb.). A vasúti társaság nem felel az utas által őrizetlenül hagyott kézipoggyászért.
- 1.9.3. Az utas halála vagy sérülése esetén a vasúti társaság felelőssége kiterjed az utas tárgyainak vagy kézipoggyászának a teljes vagy részleges elveszéséből vagy sérüléséből származó károkra is. Ez érvényes azokra az élő állatokra is, amelyeket az utas magával vitt.

A vasúti társaság egyebekben csak akkor felelős a tárgyaknak, kézipoggyásznak vagy élő állatoknak a teljes vagy részleges elveszéséért vagy sérüléséért, ha a kárt a vasúti társaság hibája okozta.

A vasúti társaság az 1.8.2. pontban meghatározott esetekben mentesül a jelen 1.9.3. pontban meghatározott felelőssége alól.

- 1.9.4. A kézipoggyász vasút üzemmel (vasút működésével) összefüggő baleset miatti teljes vagy részleges megsemmisülése esetében a kártérítés mértéke nem haladhatja meg a kézipoggyász bizonyított értékét. Ha a kézipoggyász megsérült, a vasúti társaság az indokolt és bizonyított javítási vagy pótlási költséget köteles megfizetni. Mentesül a vasúti társaság a kézipoggyászban bekövetkezett kár miatti kártérítési kötelezettség alól, ha a kárt ellenőrzési körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő.

1.10. A vasúti társaság felelőssége kizárásának egyéb okai

A hatályos jogszabályokban és a jelen Üzletszabályzatban kifejezetten rögzítettekén kívül a vasúti társaság nem vállal felelősséget azért, hogy az utas a saját mulasztásából eredően

- a) a felszállási állomáson nem a megfelelő vonatba, vonatrészbe, kocsiba száll fel,
- b) az átszállási állomáson nem a megfelelő vonatra száll át,
- c) a menetjegy megvásárlására, a vonat megközelítésére a szükségesnél kevesebb időt szánt,
- d) nem utazásának célállomásán száll ki a vonatból.

1.11. Igények érvényesítése

Az igények érvényesítésének szabályait a IV. Fejezet tartalmazza.

1.12. Vasút-villamosra vonatkozó szabályok

A vasút-villamosra vonatkozó, a vasúti személyszállítási szerződés teljesítésével kapcsolatos szabályokat a jelen Üzletszabályzat D. Függeléke tartalmazza.

1.13. GV-re vonatkozó szabályok

A GV-re vonatkozó, a vasúti személyszállítási szerződés teljesítésével kapcsolatos szabályokat a jelen Üzletszabályzat E. Függeléke tartalmazza.

2. Lemondás az utazásról (szerződéstől való elállás), a visszatérítés szabályai

2.1. Lemondás az utazásról

- 2.1.1. Az utas – ha utazását nem kezdte meg és az Üzletszabályzat másként nem rendelkezik – menetjegye (helyjegye) visszaváltásával, indokolás nélkül lemondhat az utazásról és annak visszatérítését kezdeményezheti

- a) érvénytartamának kezdete előtt bármely állomáson,
- b) meghatározott vonatra szóló menetjegy kivételével az érvénytartamának kezdete után a menetjegyen feltüntetett indulási állomáson.

- 2.1.2. A meghatározott vonatra szóló menetjegy az érvénytartam kezdete után nem téríthető vissza.

- 2.1.3. Amennyiben az utas az utazás megkezdése után a vonatnak az indulási állomásról való elindulását követően mond le az utazásról, a kifizetett és a ténylegesen igénybe vett szolgáltatásért fizetendő menetdíj különbözetének visszatérítésére nem jogsult.

- 2.1.4. Az utazási irodákban megvásárolt menetjegy árának visszatérítése a kiszolgáltató utazási irodától, illetőleg a vasúti társaság Ügyfélszolgálatától igényelhető.
- 2.1.5. Bérlet visszatérítése az érvénytartam kezdete után az Ügyfélszolgálattól írásban igényelhető.
- 2.1.6. Ha az utas visszatérítést kezdeményez, egyúttal lemond a menetjegy utazásra történő további felhasználásáról.

2.2. A menetjegy fel nem használásának igazolása

2.2.1. A menetjegy fel nem használását az utasnak a vasúti társasággal igazoltatnia kell a 2.2.2. pontban felsorolt esetek kivételével.

- a) Ha az utas a vonaton a menetjegy fel nem használásának igazolását önhibáján kívül nem tudta elvégezni, és arra a vasútállomáson sincsen mód, az utazásról lemondását a IV. fejezet 2.2. pontjában feltüntetett telefonszámon vagy e-mailben haladéktalanul be kell jelentenie. A bejelentésnek tartalmaznia kell a lemondás pontos helyét, körülményeit, valamint az utas birtokában lévő érvényes menetjegyek és felár-bizonylatok sorszámát. A visszatérítési igényt ebben az esetben nem a pénztár, hanem kizárólag az Ügyfélszolgálat intézi, a IV. fejezet szabályai szerint olyan módon, hogy a rögzített telefonhívást vagy az elektronikus levelet tekinti a lemondásról szóló igazolásnak.
- b) Ha csoportosan történő utazás esetében kevesebben utaznak, mint ahány főt a vasúti társaság elszámolt, ezt a tényt a vonatokon a jegyvizsgálóval a kedvezmény mértékének és az utasok számának feltüntetésével igazoltatni kell.
- c) Ha az utas két vagy több utas részére váltott menetjegyet, és azok a személyek, akik részére a menetjegyet váltotta, nem utaznak, a menetjegy fel nem használását a vonaton a jegyvizsgálóval kell igazoltatni. Az utas egyidejűleg köteles felmutatni az általa használt menetjegyet is.

2.2.2. Nem kell igazoltatni a menetjegy fel nem használását, ha

- a) a visszatérítési igény benyújtásakor a menetjegy érvénytartama még nem kezdődött meg,
- b) a menetjeggyel utazás egyáltalán nem történt és a visszatérítési igényt a fel nem használt menetjegy érvénytartamán belül nyújtják be a jegyen feltüntetett indulási állomáson

2.3. Kezelési költség felszámítása visszatérítés esetén

2.3.1. A visszatérítéskor a vasúti társaság a hatályos jogszabályokban foglaltaknak megfelelően számít fel kezelési költséget. A hatályos jogszabályokban és a jelen Üzletszabályzatban külön nevesített esetekben (a vonatkozó pontokban részletesen meghatározott feltételek teljesülése esetén) a vasúti társaság nem számít fel kezelési költséget.

2.3.2. A vasút az utas birtokában lévő menetjegy visszatérítésekor egységesen menetjegyenként 20% kezelési költséget számít fel.

Csoportos elszámolás esetén személyenként kell megállapítani a kezelési költséget a csoport egy-egy tagjára eső menetdíj alapján.

A menetdíj-visszatérítés alapja a meghirdetett, a jegyen feltüntetett, az esetleges kedvezmények levonása utáni jegyár.

- 2.3.3. A visszatérítés során kifizetendő összeg megállapítása: a visszatérítendő összeg 20%-át meg kell állapítani és ezt a visszatérítendő összegből le kell vonni. Ha a kifizetés készpénzben történik az utas számára kedvezőbb irányba, 0-ra vagy 5-re végződő értékre kell kerekíteni. Ha a kifizetés átutalással bankkártyára vagy más elektronikus fizetőeszközzel történik, a kifizetendő összeget az utas számára kedvezőbb irányba, a következő egész értékre kell kerekíteni.

A vasúti társaság az érvényes helyjegyért fizetett összeget 20% kezelési költség levonásával téríti vissza, ha az utas a helyjegyét a rajta feltüntetett vonat menetrend szerinti indulási ideje előtt visszaszolgáltatja. A menetrend szerinti indulási idő megállapításánál a helyjegyen megjelölt kiindulási állomásról történő indulási időt kell figyelembe venni.

2.4. A visszatérítés egyéb szabályai

- 2.4.1. A menetjegyet értékesítő vasúti társaság a menetdíjat a Menetdíjtáblázatban meghirdetett értékhatártól és a vasútállomás szolgálati lehetőségeitől függően azonnal visszatéríti, ha az utas a menetjegy fel nem használását igazolni tudja.
- 2.4.2. Ha a menetjegyen több utas menetdíja került elszámolásra és a menetdíj-visszatérítést az utasok számának csökkenése miatt igénylik, azt a vasúti társaság vagy az utazás megkezdése előtt, vagy – igazoltatás mellett – az utazás befejezése után végzi el.
- 2.4.3. Visszatérítés esetén a vasúti társaság nem vizsgálja, hogy a visszatérítést kérő jogosult-e a menetjegy értékének átvételére. A munkáltató által munkába járásra váltott menetjegyek árát a vasúti társaság a munkáltató részére téríti vissza. A személyhez kötött menetjegyek árát, valamint a gazdálkodó szervezet egy alkalmazottja részére kiadott menetjegyek árát a vasúti társaság csak a tulajdonos részére téríti vissza.
- 2.4.4. A visszatérítéshez az utasnak a fel nem használt menetjegyét és a vasúti társaságtól kapott igazolásokat át kell adnia, személyazonosításra alkalmas arcképes hatósági igazolványát be kell mutatnia a személypénztáros részére, aki a visszatérítés kifizetését igazoló bizonylatra a szükséges adatokat átvezeti. A visszatérített összeg átvételét az utasnak a kifizetési bizonylaton aláírásával el kell ismernie. (A menetdíj-visszatérítési igény benyújtásakor a vasúti társaság a menetjegyet bevonja.)

2.5. Visszatérítés különleges szabályai

A meghatározott létszámhoz kötött kedvezményes árú menetjegy esetében, ha kevesebb fő utazik, mint amire a kedvezményt megállapították, a kedvezményre való jogosultság a tényleges létszám alapján kerül meghatározásra és az így kiszámított menetdíj és a fizetett menetdíj közötti különbséget téríti vissza a vasúti társaság.

- 2.5.1. A csoportos elszámolás és nagy értékű jegyek (egyes bérletek, utazásra vagy kedvezményes menetjegy váltására jogosító kártyák) esetén az összeg visszatérítését – a megfelelő igazolások esetén – a MÁV Személyszállítási Zrt. Ügyfélszolgálatára végzi.
- 2.5.2. A visszatérítés teljesítésekor a vasúti társaság a visszatérítendő eredeti jegyet bevonja és a menetjegy mellé esetlegesen kiadott számlát vagy annak jól olvasható másolatát az utasnak be kell mutatnia.

- 2.5.3. A visszatérítéskor kifizetett összeg átvételét az utasnak a teljes nevének és lakcímének megadásával kell elismernie, a vasúti társaság az átvevő személyazonosságát a személyazonosításra alkalmas igazolvány alapján vizsgálja.
- 2.5.4. Ha az utasnak szolgálatzünetelés miatt nincs lehetősége a visszatérítési igény benyújtására vagy a menetjegy fel nem használásának igazolására, visszatérítési igényét a MÁV Személyszállítási Zrt. Ügyfélszolgálatához nyújthatja be. A visszatérítési igény leírásába bele kell foglalni, hol, mikor, milyen módon kísérelte meg a visszatérítést.
- 2.5.5. Külön rendelkezés hiányában a visszatérítés olyan módon történik, amilyen módon az utas a menetjegy árát kifizette. Külön rendelkezés egyes fizetési módok esetében a készpénzben történő visszatérítést kizárhatja.

2.6. Csere

- 2.6.1. Ha az utas a Díjszabásban megengedett visszatérítés kezdeményezése mellett új menetjegy vásárlását is kezdeményezi, akkor a visszatérítést és az új vásárlást egy cserének kell tekinteni abban az esetben, ha az eredeti és a csere során kiadott új menetjegy ára azonos, vagy az új menetjegy ára magasabb és az utas a két menetjegy árának különbségét megfizeti. Ha az új menetjegy ára nem éri el az eredeti menetjegy értékét, akkor visszatérítést kell végezni és új menetjegyet kiadni. Csere esetén a vasúti társaság nem számít felkezelési költséget.
- 2.6.2. Csere csak pénztárban és csak abban az esetben lehetséges, ha a menetjegy visszatérítését a Díjszabás vagy a kedvezményre vonatkozó szabályozás nem zárja ki. A menetjegyek a cseréjét a menetjegy érvénytartamának kezdetéig lehet kezdeményezni.
- 2.6.3. Nem kezelhető csereként az utas olyan igénye, amely pénztárban nem megengedett visszatérítésre irányul. Több utazásra érvényes menetjegy és bérlet nem cserélhető. A másik menetjegy nélkül nem cserélhető az a menetjegy, melyet más jeggyel összefüggésbe hoztak.
- 2.6.4. Ha a cserélni kívánt menetjegyről számla került kiadásra, a csere során kiadott új menetjegyről számla csak ugyanarra a névre adható ki.

2.7. Bérletvisszatérítés egyéb szabályai

- 2.7.1. Ha Díjszabás olyan módon változik, amely miatt az utas a változás kihirdetése előtt elővételben vásárolt bérletének felhasználása az utas számára már nem előnyös, (nagyobb kedvezményre vagy olcsóbb termék vásárlására vált jogosulttá) a változásra hivatkozással az utas kérheti a bérlet
- érvénytartam kezdete előtt a teljes visszatérítését,
 - érvénytartam alatt a bérlet árának időarányos visszatérítését.
- 2.7.2. A 30 napos Kerékpár országbérletet és Kutya országbérletet az érvényesség első napja előtt kell teljes visszatérítésre benyújtani.
- 2.8. Az érvénytartamkezdet előtt visszatérítésre benyújtott területi érvényességű bérlet visszatérítésekor a vasúti társaság a III. 2.3.2. szerinti mértékű kezelési költséget is levon. A területi érvényességű bérlet az érvénytartamkezdet után nem téríthető vissza. A visszatérítési igény benyújtásának időpontját a postabélyegzés kelte, személyes benyújtás esetében pedig az átvétel napja, elektronikus úton történő benyújtás esetén a küldés időpontja határozza meg.

- 2.9. A vasúti társaság a vissza nem térített összegről a visszatérítésre jogosult részére számlával egy tekintet alá eső okiratot ad. Amennyiben korábban számla került kiállításra, a vasúti társaság visszatérítés, részbeni visszatérítés esetén számlával egy tekintet alá eső okiratot ad.
- 2.10. 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.
- 2.11. A vasúti társaság nem téríti vissza a pótdíjat, kivéve, ha valamely illetékes hatóság/bíróság jogerős határozatában erre kötelezi.
- 2.12. Egyes kedvezmények esetében a menetjegyek árának visszatérítését a Díjszabás vagy a közszolgáltatás megrendelője által elrendelt kedvezmények közzétett feltételei korlátozhatják, vagy kizárhatják.
- 2.13. Ha a vasúti társaság menetdíjat, felárat, viteldíjat vagy egyéb díjat helytelenül vagy egyáltalán nem szedett be, a megállapított többletet vissza kell fizetnie, a hiányt be kell szednie. A vasúti társaság az utast a hiány befizetésére a hiány felfedezését követően felszólítja; a beszedett többletet annak téríti vissza, aki azt befizette.
- 2.14. Az utas visszatérítésre vonatkozó kérelmét az Ügyfélszolgálathoz is benyújthatja és a pénztárhoz történő benyújtás esetén is kérheti, hogy azt az Ügyfélszolgálat bírálja el. Az Ügyfélszolgálat a visszatérítésre vonatkozó igényeket jelen és a IV. fejezet szabályai szerint bírálja el.
- 2.15. Az Ügyfélszolgálat által megítélt visszatérítést a vasúti társaság a megítélését követő 30 napon belül az utas részére kifizeti.
- 2.16. Az elektronikus úton értékesített menetjegy eltérő visszatérítési szabályait a B. Függelék tartalmazza.
- 2.17. A vasút-villamosra vonatkozó szerződéstől való elállás, illetve a visszatérítés szabályait a jelen Üzletszabályzat D. Függeléke tartalmazza.
- 2.17.1. A Balatonfenyves GV-re vonatkozó, szerződéstől való elállás, illetve a visszatérítés szabályait a jelen Üzletszabályzat E. Függeléke tartalmazza.

IV. FEJEZET

PANASZKEZELÉS ÉS IGÉNYÉRVÉNYESÍTÉS

1. Észrevételek bejelentése és kezelése

- 1.1. 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.
- 1.2. A vasúti társaság a vasútállomásokon Utasok könyvét helyez el, amennyiben az adott vasútállomáson a vasúti társaság munkavállalója szolgálatot teljesít. Azokon a vasútállomásokon, ahol a vasúti társaság munkavállalója nem teljesít szolgálatot, a bejelentés az adott vasútállomást üzemeltető más vasúti társaság által az észrevételek fogadására rendszeresített formában (pl.: Szolgáltatások és panaszok könyve) tehető meg.
- 1.3. A vasúti társaság biztosítja, hogy az utas véleményét, észrevételét, panaszát (bejelentését)
 - a) postai úton: MÁV Személyszállítási Zrt. Ügyfélszolgálat, 1426 Budapest, Pf.: 56.
 - b) elektronikus levélben: eszrevetel@mavcsoport.hu,
 - c) a mavcsoport.hu honlapon, az erre biztosított felületen,
 - d) telefonon a +3613494949 és a +36 (20/30/70) 4994999 telefonszámon,
 - e) telefaxon a +3615112093 számon,
 - f) valamint személyesen az ügyfélszolgálati pontokonbejelenthesse.
- 1.4. 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.
- 1.5. A vasúti társaság a névtelen, valamint a közforgalmú vasúti személyszállítási szolgáltatásra vonatkozóan észrevételt nem tartalmazó megkereséseket feldolgozza, de a választ 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.
- 1.6. A vasúti társaság a panaszok, észrevételek intézése során az érintettek személyes adatának kezelését a hatályos törvényi rendelkezésekben – különösen az Európai Unió 2016/679. számú általános adatvédelmi rendeletében, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben és a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben – és a személyes adatok védelmére vonatkozó belső szabályzataiban foglaltaknak megfelelően végzi.

- 1.7. 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.

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.

- 1.8. A határidő kezdete az a nap,
- amikor a levelet az Ügyfélszolgálat részére kézbesítették,
 - az elektronikus levél az Ügyfélszolgálat számítógépén megjelent,
 - a telefonbeszélgetés megtörtént,
 - a telefaxot fogadták, illetve
 - az állomáson rendszeresített módon az írásos észrevételt megtették.
- 1.9. Az ügyintézési határidőbe hatóság eljárása, vagy más vasúti társaság ügyintézésének ideje nem számít bele.

2. Igények érvényesítése

- 2.1. Az utas jelen Üzletszabályzat szerinti igényeit a vasúti társaság Ügyfélszolgálatának címezve a vasúti társaság bármely szervezeti egységéhez benyújthatja (a pénztárt is ideértve).

- 2.2. Az Ügyfélszolgálat elérhető:

- postai úton: MÁV Személyszállítási Zrt. Ügyfélszolgálat 1426 Budapest, Pf.: 56.,
- elektronikus levélben: eszrevetel@mavcsoport.hu,
- a honlapon, az erre biztosított online bejelentő felületen,
- telefonon a +3613494949 és a +36 (20/30/70) 4994999 telefonszámon,
- telefaxon a +361 511 20 93 számon,
- valamint személyesen az ügyfélszolgálati pontokon.

A nem írásban bejelentett igény rögzítésekor készült iratból a vasúti társaság az utas részére másolatot ad ki.

Kártérítési igény a Polgári Törvénykönyv, a Vszsz. és az Utasjogi rendelet által meghatározott elévülési határidőn belül érvényesíthető bírósági úton.

- 2.3. 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, személyes adatait, a sérülés leírását és mértékét, a sérült(ek) kárigényét,

- i) a károsultat képviselő személy nevét, címét, telefonszámát, elektronikus levélcímét,
- j) 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,
- k) ha a vasúti társaság rendelkezésére bocsátott információ üzleti vagy egyéb titkot tartalmaz, akkor a rendelkezésre bocsátott titok kezelésére vonatkozó szabályokat, belső utasításokat,
- l) minden egyéb olyan lényeges tény, körülményt, adatot, információt, amely az igény jogalapjának,összepszerűségének elbírálásához, valamint a kártérítési összeg kifizetéséhez szükséges (pl. bankszámlaszám, a pénz átvételére jogosult személy).

A kártérítési igényhez csatolni kell az alábbi dokumentumokat:

- a) az utas eredeti menetjegyét, felár-bizonylatát, vagy a korábban bevont utazási okmányok helyett kiadott, a III. fejezet 2.2.1. pontja szerinti igazolást vagy bizonylatot;
- b) amennyiben jegyzőkönyv (adatlap) vasúti dolgozó által felvételre került, annak másolatát;
- c) a kár bekövetkeztét és annak összegét igazoló dokumentumokat (pl. számlát);
- d) a vasút magatartása és a kár bekövetkezése közötti okozati összefüggést igazoló dokumentumokat;
- e) a képviseleti jogot igazoló meghatalmazás egy eredeti példányát,
- f) minden egyéb olyan lényeges dokumentumot, amely az igény jogalapjának,összepszerűségének 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.

- 2.4. A vasúti társasággal szemben érvényesített kárigényeket a vasúti társaság a vonatkozó jogszabályok, jelen Üzletszabályzat, valamint a bírói gyakorlat figyelembevételével bírálja el.
- 2.5. Ha a károsult a bejelentési kötelezettségének önhibájából nem vagy késedelmesen nem tesz eleget és emiatt lényeges körülmények kideríthetetlené válnak, az ebből eredő kockázatok és többletköltségek a károsultat terhelik.
- 2.6. A kártérítési igények az utas halála vagy sérülése esetén az utas esetében a baleset napjától számított 3 év elteltével, más jogosultaknál az utas halálától számított 3 év alatt, legkésőbb azonban a baleset napjától számított 5 év alatt évülnek el. Minden más igény elévülési ideje 1 év, szándékosság vagy súlyos gondatlanság esetén 2 év.

3. Tájékoztatás a panaszügyek intézésében közreműködő szervezetekről

- 3.1. 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 három hónapon belül, ennek hiányában az Üzletszabályzat panaszkezelésre vonatkozó részében az eljárásra meghatározott határidő leteltét követő három hónapon belül lehet. E határidőn túl a vasúti igazgatási szervhez benyújtott panaszok vizsgálatát a vasúti igazgatási szerv mellőzi. 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.

- 3.2. 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.
- 3.3. A vasúti igazgatási szerv a panaszost, az érintett vasúti társaságot és az érintett harmadik felet meghallgathatja, valamint tőlük további felvilágosítást és információt kérhet.
- 3.4. A panasz alapján – ha az alaposnak bizonyul – a vasúti igazgatási szerv dönt a szükséges hatósági lépések megtételéről, s erről a panaszost tájékoztatja.
- 3.5. 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.

4. Adatvédelmi rendelkezések

A vasúti társaság által a jelen Üzletszabályzatban foglalt valamennyi tevékenységével összefüggésben a személyes adatokon végzett adatkezelésével kapcsolatos információkról részletesen az alábbi internetes címen tájékozódhat: <https://www.mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/bemutakozas/altalanos-informaciok>

A személyes adatok kezelésével kapcsolatos kérdését az adatvedelem.szemely@mavcsoport.hu e-mail címen teheti fel.

A. FÜGGELÉK

Nemzetközi utazásokra vonatkozó kiegészítő rendelkezések, amelyek a nemzetközi általános szállítási feltételekben és a különleges szállítási feltételekben nem kerültek szabályozásra

1. Jogi alapok

Nemzetközi vasúti személyszállításra a következő jogszabályok és egyezmények vonatkoznak (amelyeket a vasúti társaság honlapján közzétesz)

- a) az Európai Parlament és a Tanács 2021/782 rendelete a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről,
- b) a Nemzetközi Vasúti Fuvarozási Egyezmény (COTIF) A. Függeléke a Nemzetközi Vasúti Személyszállítási Szerződésre vonatkozó Egységes Szabályokról (CIV), valamint C. Függeléke „Veszélyes Áruk Nemzetközi Vasúti Fuvarozásáról szóló Szabályzat (RID) és
- c) a CIT által kidolgozott „A vasúti személyszállítás általános szállítási feltételei” (GCC-CIV/PRR), és
- d) az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet), és
- e) a Különleges Szállítási Feltételekben (SCIC), a díjszabásokban, és
- f) a 271/2009. (XII.1.) Kormányrendelet az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről (Kormányrendelet), és
- g) a jelen Függelékben meghatározott szabályok figyelembe vételével.

A Kormányrendelet mentességet biztosít az utasjogi rendelet alábbi előírásai alól, így ezen pontokat a jelentős részben az EGT-államok területén kívül megvalósuló nemzetközi vasúti személyszállításra nem kell alkalmazni

- a) utasjogi rendelet 20 cikk (2) bekezdés a) és b) pontját a vonatkésés esetére vonatkozó segítségnyújtásról, ételek és frissítők felajánlásáról,
- b) az a) pontban foglaltakon túlmenően felár nélkül igénybe vehető belföldi személyszállítási szolgáltatásra az utasjogi rendelet 19. cikkét nem kell alkalmazni.

A fenti a)-b) pontokon kívül a Kormányrendeletet csak annyiban kell alkalmazni a nemzetközi vasúti személyszállításra, ha nemzetközi vasútközi egyezmény (nemzetközi szerződés) másként nem rendelkezik.

Nemzetközi személyszállítási szolgáltatás: olyan személyszállítási szolgáltatás, amelynek során a vonat két szomszédos ország határán áthalad, és amelynek fő célja a különböző országok állomásai közötti személyszállítás. A vonatot egyesíthetik egy másik vonattal, vagy annak egyes kocsijaival és/vagy szétválaszthatják azokat.

Nemzetközi utazásnak minősül a nemzetközi személyszállítási szolgáltatás igénybe vétele. Nemzetközi utasnak minősül az az utas, aki nemzetközi személyszállítási szolgáltatást veszi igénybe, vagy menetjegye nemzetközi személyszállítási szolgáltatás igénybe vételére jogosítja.

2. Utastájékoztató

Az utazást megelőző tájékoztató a belföldi szabályokkal azonos, a II. fejezet 8.1.3. pontban előírtak szerint.

Az utazás során történő utastájékoztató a feláras belföldi vonatokra vonatkozó szabályokkal azonos, II. fejezet 8.2.4 pontban előírtak szerint.

3. Menetjegyváltási kötelezettség nemzetközi utazás esetén

Nemzetközi menetjegyet a meghirdetett értékesítési csatornákon lehet váltani. Egyes nemzetközi menetjegyeket csak a kijelölt nemzetközi pénztárak, illetve elektronikus értékesítési csatornák értékesítenek. A vasúti társaság egyes nemzetközi menetjegyek kiadását csak az utassal előre egyeztetett határidőre vállalja. A nemzetközi menetjegyek kiadását végző pénztárak jegyzékét és nyitvatartási idejüket a vasúti társaság a honlapján is közzéteszi.

Egyes nemzetközi menetjegyeket a vasúti társaság elektronikus úton keresztül vásárlás útján is kiszolgáltathat. Az ilyen módon is megvásárolható nemzetközi jegyek körét a vasúttársaság a honlapján teszi közzé. Az elektronikus úton vásárolt nemzetközi jegyek tekintetében a jelen Üzletszabályzat B. Függelékében írtak is alkalmazandók.

A nemzetközi menetjegy megváltásánál az utasnak figyelembe kell vennie a menetrendi keresőkben meghatározott minimális átszállási időket. Ezenfelül figyelemmel kell lenni az egyes határellenőrzéssel érintett vonatokra történő felszállás esetén a vám- és egyéb hatóság általi előírásokra – különösen arra, hogy a menetrendi indulást megelőzően legkésőbb hány perccel korábban kell felszállni a vonatra – melyek határállomásonként eltérőek lehetnek és a hatóság által meghatározottak.

A nemzetközi menetjegyek a nemzetközi előírásoknak megfelelően kerülnek kiállításra.

A nemzetközi menetjegyen induló vagy célállomásként feltüntetett BUDAPEST megnevezés alatt a Budapest közigazgatási területén található bármely állomás vagy megállóhely értendő, ez a szabály nem zárja ki, hogy a menetjegy viszonylata meghatározott budapesti kiindulási vagy célállomást tartalmazzon (pl.: Ferihegy).

Ha a nemzetközi forgalomban utazó utas közvetlen nemzetközi vonaton vagy kocsiban utazik, nemzetközi forgalomban érvényes menetjegyet kell váltania az utazás teljes útvonalára, a belföldi forgalomra kiadott menetjegyek nemzetközi utazás magyar szakaszán nem használhatók fel.

A vasúti társaság és szerződéses partnerei pénztáraiban hivatalos magyarországi pénznemben és a meghirdetett módon (készpénz, bankkártya) minden esetben lehet fizetni. A vasúti társaság egyes pénztáraiban lehetővé teszi más pénznemben készpénzzel történő fizetést és az ilyen pénztárak listáját a honlapján folyamatosan aktualizálva teszi közzé. A menetjegy ára EUR-ban kerül meghirdetésre. Amennyiben a pénztárban csak hivatalos magyarországi pénznemben lehet a nemzetközi menetjegy árát megfizetni, az alkalmazandó mindenkori EUR-HUF árfolyamról a jegykiadóhely ad tájékoztatást. Nem hivatalos magyarországi pénznemben, készpénzzel történő fizetés esetén a visszajáró összeg kifizetése elegendő váltópénz hiánya esetén hivatalos magyarországi pénznemben is történhet.

A vonaton csak a magyar induló- vagy célállomás és a magyar határpont közötti viszonylatra váltható menetjegy, külföldi célállomásra menetjegy kiadása nem lehetséges kivéve, ha a vasúti

társaságok között eltérő megállapodás van érvényben és az az utasok részére meghirdetésre került.

Ha a nemzetközi utazásra vonatkozó különleges szállítási feltételek a nemzetközi menetjegy kiegészítését megengedik, a nemzetközi forgalomra érvényes menetdíjat kell az utasnak megfizetnie. Vonaton történő kiegészítés esetén a Menetdíjtáblázatban meghirdetett pótdíj is felszámításra kerül. Nemzetközi jegy vonaton történő kiállítása esetén a gyermekkedvezmény, valamint a FIP igazolványra váltható kedvezmény vehető figyelembe.

Nemzetközi utazásra nem alkalmazható az Üzletszabályzat II. fejezet 6.2.6 c.) pontja.

4. Útmegszakítás nemzetközi utazás során

A nemzetközi menetjeggyel – ha a nemzetközi menetjegyre vonatkozó különleges szállítási feltételek másként nem rendelkeznek – az utazás a menetjegy érvénytartamán belül korlátlan számban, az útmegszakítás igazoltatása nélkül megszakítható. Az útmegszakítás a menetjegy érvénytartamát nem hosszabbítja meg.

5. Nemzetközi menetjegyek visszatérítése

A nemzetközi forgalomra kiadott menetjegy árát csak a jegykiadó vasút térítheti vissza. A visszatérítés feltétele, hogy a menetjegy részbeni vagy teljes fel nem használásáról az utas a vasúti társaság ügyeletes alkalmazottja vagy a vonat jegyvizsgálója által kiállított igazolással (illetve záradékolt menetjeggyel) rendelkezzen. Nem kérhető visszatérítés olyan menetjegy alapján, amelynek záradékoltatását az utas elmulasztotta. Az utas saját elhatározásából történő utazásról való lemondás esetén a vasúti társaság kezelési költséget számít fel.

A nemzetközi menetjegyre vonatkozó visszatérítési igényét az utas bármely, a szállításban részes vasúti társaság számára megküldheti, azonban annak elintézése a nemzetközi utazásra vonatkozó észrevételek és igények elintézése pontnak megfelelően történik.

Ha különleges szállítási feltételek lehetővé teszik a visszatérítést, akkor a MÁV Személyszállítási Zrt. által kiadott és az utas által más pénznemben készpénzzel kifizetett nemzetközi menetjegyek más pénznemben készpénzzel történő visszatérítése elegendő váltópénz rendelkezésre állása esetén lehetséges, egyebekben a hivatalos magyarországi pénznemben történik a visszatérítés.

6. Elégtelen menetjegy, érvénytelen menetjegy

Ha a nemzetközi forgalomban utazó utas menetjegye érvénytelen vagy elégtelen, a belföldi szabályok irányadók azzal az eltéréssel, hogy a fizetendő pótdíj jogcímét és összegét, valamint az utólagos bemutatás díját a Menetdíjtáblázatban meghirdetettek alapján kell elszámolni.

Ha az utas érvényes nemzetközi menetjegyet a menetjegy ellenőrzésekor nem tudja bemutatni, utólagos bemutatásra van lehetősége, az utasleadási lap, vagy menetjegy kiállításától számított 15 naptári napon belül, ha személyhez kötött nemzetközi menetjegyet mutat be utólag.

Külföldi vasút által kiadott nemzetközi menetjegy utólagos bemutatását csak abban esetben lehet elfogadni, ha annak valódiságáról a jegykiadó vasút igazolást ad a MÁV Személyszállítási Zrt. részére.

Az utólagos bemutatás az Ügyfélszolgálatnál lehetséges. Ha az utas utólag bemutatja az érvényes nemzetközi menetjegyet, akkor az utasleadási lapon felszámított menetdíjat és pótdíjat a vasúti társaság nem szedi be, helyette a Menetdíjtáblázatban előírt utólagos bemutatás díját, mint kezelési költséget számítja fel.

7. Felelősség a menetrend be nem tartásáért

Nemzetközi utazás során a vonatok késése, kimaradása esetén az átalány-kártérítés mértékére és nyújtására vonatkozó szabályok az utasjogi rendelet előírásai szerint kerülnek alkalmazásra a jelentős részben az EGT területén belül és kívülre irányuló forgalom esetében is.

7.1. Átalány-kártérítés vonatkozás és -kimaradás esetén

7.1.1. Visszatérítés

Abban az esetben, ha a személyszállítási szerződés szerinti végleges célállomásra való megérkezéskor az ésszerű megfontolások alapján több mint 60 perces késés várható, az utas jogosult az alábbiak közötti választásra

- a) a menetjegy teljes árának visszatérítése ugyanazon feltételek szerint, mint amelyek szerint a fizetés történt, az utazás meg nem tett részére vagy részeire, illetve, ha az utazás az utas eredeti útiterve szempontjából már érdektelenné vált, a már megtett részére vagy részeire, adott esetben a kiindulási helyre történő lehető legkorábbi visszajuttatás biztosításával együtt. A visszatérítés feltétele, hogy a forgalmi akadályról az utas a vasúti társaság ügyeletes alkalmazottja vagy a vonat jegyvizsgálója által kiállított igazolással rendelkezzen. A visszafizetés ugyanazon feltételek szerint történik, mint az alábbiakban a 7.1.2. pontban ismertetett átalány-kártérítés kifizetése, vagy
- b) az utazás folytatása vagy elterelése a végleges célállomásig hasonló szállítási feltételek mellett a lehető legkorábban, vagy
- c) az utazás folytatása vagy elterelése a végleges célállomásig hasonló szállítási feltételek mellett az utas által választott, későbbi időpontban.

A b) és c) pontban leírtak esetén, ha az utas menetjegyének az érvénytartama lejár, akkor a vasúti társaság a menetjegy érvénytartamát meghosszabbítja, illetőleg a menetjegyet az eltérő útvonal igénybe vételére érvényesíti. A menetjegy érvénytartamának meghosszabbítását, illetve az eltérő útvonalra történő érvényesítését a vasútállomás ügyeletes alkalmazottja, illetve a vonaton a jegyvizsgáló végzi.

E rendelkezés nem érinti az utasnak a III. fejezet 1.1.4. a) pontban szabályozott jogosultságát.

Amennyiben az utas a késedelmes vagy kimaradó szolgáltatás vagy az elmulasztott csatlakozás menetrend szerinti indulási idejétől számított 100 percen belül nem kap tájékoztatást a rendelkezésre álló helyettesítő utazási megoldásokról, úgy jogában áll más vasúti vagy autóbusszos közösségi közlekedési szolgáltatást nyújtó társasággal ilyen szerződést kötni. A vállalkozó vasúti társaságnak meg kell térítenie az utasnak az ennek nyomán, valamint az 1.2.6. b) pont szerinti utazásról történő lemondás esetén a felmerült szükséges, megfelelő és ésszerű költségeit a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül.

Amennyiben egy utas helyet foglalt egy kerékpár szállítására, de a kerékpár szállítását megfelelő indok nélkül megtagadták, az utas jogosult helyettesítő utazási megoldásra – első

sorban menetrend szerint a következő kerékpár szállítására alkalmas kocsival közlekedő vonaton szabad kerékpárhely igénybe vételére, vagy az 1.3.-1.6. pontok szerinti visszatérítésre, illetve kártérítésre.

7.1.2. Átalány-kártérítés

Az utas – az utazási jog elvesztése nélkül átalány-kártérítést kérhet a vasúti társaságtól a vonatnak az utas átszállási állomására vagy célállomására késéssel történő érkezése esetén, amennyiben a menetjegy árát a fenti 7.1.1. ponttal összhangban nem térítették vissza. A késés esetén fizetendő legalacsonyabb átalány-kártérítések a következők

- a) a menetjegy árának 25 %-os visszafizetése 60–119 perces késéssel történő érkezés esetén;
- b) a menetjegy árának 50 %-os visszafizetése 120 perces, vagy azt meghaladó késéssel történő érkezés esetén.

Nemzetközi forgalomban a bérletjellegű ajánlatok esetén (pl. Eurail, Interrail stb.) az átalány-kártérítés feltételeit és összegét a bérlet,- mint a termék szolgáltatójának (Pl. EURAIL: BV) - mindenkor előírásai határozzák meg, melyek a vasúti társaság honlapján meghirdetésre kerülnek.

A késés időtartamának kiszámításakor nem kell figyelembe venni azokat a késéseket, amelyek az EGT-államok területén kívül történtek. Ezen szabályt kell alkalmazni a jelentős részben az EGT területén kívülre irányuló vagy kívülről érkező szolgáltatások esetében is.

Az utas nem jogosult átalány-kártérítésre, ha a késésről a jegyvásárlást megelőzően tájékoztatták, vagy ha az utazásnak másik szolgáltatással vagy kerülő útirányon történő folytatása következtében a késés a 60 percet nem haladja meg.

A menetjegy árára vonatkozó átalány-kártérítés kifizetésének határideje az igény bejelentésétől számított 1 hónap. A kifizetése történhet utalvány formájában is, de az utas kérésére a térítést pénz formájában kell kifizetni.

A vasúti társaság a 4 EUR alatti összegű átalány-kártérítést nem fizeti ki, de azt az utas az elévülési időn belül más igényével együtt újra előterjesztheti, és ha a több jogos igény összértéke eléri a 4 EUR-t, az kifizethetővé válik.

Az átalány-kártérítés számításának alapja a késett vonatra vonatkozó szállítási szerződéshez tartozó menetjegy ára. Az átalány-kártérítésnél nem vehető figyelembe a vonaton fizetett szervízdíj és a vonaton esetlegesen fizetett pótdíj összege. A városi közlekedés díját is magában foglaló menetjegy esetén az átalány-kártérítés alapja a díjszabásban meghirdetett ugyanazon kedvezménnyel városi közlekedési díj felszámítása nélkül kiadott menetjegy ára.

Az utas kérésére vonat késése, kimaradása esetén erről igazolást kell kiállítani a jegyvizsgálónak, vagy az állomási pénztárban, vagy a személyes ügyfélszolgálatnál.

Amennyiben a vonat késése, kimaradása miatt bekövetkezett csatlakozásmulasztás – ide nem értve a 7.2. pont szerinti nap utolsó csatlakozásának elmulasztását – esetén a csatlakozásmulasztás miatt az utas menetjegyének érvénytartama az utazás befejezése előtt lejárna, azt a vasúti társaság a nemzetközi menetjegyek érvénytartamának meghosszabbítására vonatkozó szabályok szerint meghosszabbítja az állomási ügyeletes, vagy a személyes ügyfélszolgálatokon és a nemzetközi pénztárakban dolgozó munkavállaló. Bérlet és bérletjellegű menetokmányok meghosszabbítása nem megengedett.

7.2. Felelősség a nap utolsó csatlakozásának elmulasztása esetén

A vasúti társaság kártérítést fizet, ha a vonat késése, kimaradása vagy csatlakozásmulasztás miatt a nemzetközi forgalomban utazó utas nem tudja az adott napon utazását folytatni, vagy az adott körülmények között az utazás folytatása ugyanazon a napon ésszerűen nem várható el. Csatlakozó vonatnak az utas szempontjából csak azok a vonatok tekinthetők, amelyekre az utas érvényes menetjeggyel rendelkezik.

Az utas kérésére vonat késése, kimaradása, és csatlakozásmulasztás esetén erről igazolást kell kiállítani a jegyvizsgálónak, vagy a nemzetközi pénztárban, vagy a személyes ügyfélszolgálatnál.

A kártérítés kiterjed a szállás ésszerű költségeinek megtérítésére valamint az utast váró személyek értesítésének ésszerű költségeire, illetve az állomás és a szálláshely között igénybe vett közlekedési eszköz díjának utólagos megtérítésére. A vasúti személyszállítási szolgáltatás hiánya miatt más közlekedési eszköz igénybe vételével történő továbbutazás ésszerű költségeit téríti meg a vasúti társaság. A költségek indokoltságát a vasúti társaság a benyújtott igazolások és számlák alapján bírálja el.

Amennyiben a csatlakozásmulasztás miatt az utas menetjegyének érvénytartama az utazás befejezése előtt lejárna, azt a vasúti társaság a nemzetközi menetjegyek érvénytartamának meghosszabbítására vonatkozó szabályok szerint meghosszabbítja a személyes ügyfélszolgálatokon és a nemzetközi pénztárakban. Bérlet és bérletjellegű menetokmányok meghosszabbítása nem megengedett.

Az utas továbbutazásához szabadon választhatja ki a vonatot az elmulasztott vonat indulási idejét követő 24 órán belüli időpontig. Az utas az igénybejelentéssel egyidejűleg közli, hogy melyik vonattal kíván továbbutazni.

7.3. Segítségnyújtás a 60 percet meghaladó késés esetén

A MÁV Személyszállítási Zrt. az Utasjogi rendelet alábbiakban idézett 20. cikkében előírtak szerint jár el:

- „(1) Késéssel történő érkezés vagy indulás esetén a vasúti társaságnak vagy az állomás üzemeltetőjének folyamatosan tájékoztatnia kell az utasokat a kialakult helyzetről, valamint a várható indulási és érkezési időről, amint ez az információ rendelkezésre áll.
- (2) Az (1) bekezdésben említett, 60 percnél hosszabb késés esetén az utasoknak térítésmentesen fel kell ajánlani, hogy amennyiben a vonat a pályán akadt el, a szállítást a vonattól a vasútállomásra, a szolgáltatás alternatív kiindulási helyére vagy végső célállomására, amennyiben az időben és fizikailag lehetséges.
- (3) Amennyiben a vasúti szolgáltatás a továbbiakban nem folytatható, a vasúti társaságok a lehető legrövidebb időn belül alternatív személyszállítási szolgáltatást szerveznek.
- (4) A vasúti társaságok az utas kérésére a menetjegyen – az esettől függően – igazolják, hogy a vonat késett, csatlakozás elmulasztásához vezetett vagy kimaradt.
- (5) Az (1), (2) és (3) bekezdés alkalmazása során az üzemeltető vasúti társaság különös figyelmet fordít a fogyatékkal élő vagy a csökkent mozgásképességű személyek és bármely, őket kísérő személy igényeire.”

7.4. A vasúti társaság felelősségének korlátozása

A MÁV Személyszállítási Zrt. mentesül a 7.2. pontjában leírt kötelezettségei alól, ha a vonatkimaradás, a késés vagy a csatlakozásmulasztás az alábbi okok valamelyike miatt következett be

- a) a vasúti üzemmel (a vasút működésével) össze nem függő körülmények, amelyeket a vasúti társaság az adott körülmények között elvárható gondosság ellenére sem kerülhetett el, és amelyek következményeit nem háríthatta el, pl.:
 - természeti katasztrófa (vihar, árvíz, hegyomlás, földrengés stb.)
 - kerülő útirány használatának előrejelzése a csatlakozásmulasztás elkerülése érdekében,
- b) sztrájk, amennyiben az utasokat előzetesen legalább 3 információs csatornán (sajtó, állomási hirdetmény stb.) keresztül tájékoztatták,
- c) az utas személyes okból kési le a vonatot, idesorolható pl.:
 - a közzétett csatlakozási szabályok figyelmen kívül hagyása,
 - önhibájából nem megfelelő peronon való várakozás,
 - az utas utazásból való kizárása a magatartási szabályok megszegése miatt.
- d) egy harmadik személy magatartása, amelyet a fuvarozó az adott körülmények között elvárható gondosság ellenére sem kerülhetett el, és amelynek következményeit nem háríthatta el. Az ugyanazt a vasúti infrastruktúrát használó más vállalkozó nem tekinthető harmadik személynek, pl.:
 - üzemszünet öngyilkosság miatt,
 - közúti és vasúti baleset,
 - vészjelző utas általi használata,
 - rendőrségi, illetve hatósági intézkedések,
 - harmadik fél által okozott vasúti forgalomkorlátozás,
 - kerülő útirány használatának előrejelzése a fenti probléma elkerülése érdekében.

8. Kártérítés az utas sérülése vagy halála esetén

A III. fejezet 1.7. pontjában meghatározottak szerint.

9. Vasúti társaság felelőssége

Elégtelen helybiztosítás esetén az utas az alábbiak közül választhat:

- a) Ha a MÁV Személyszállítási Zrt. az utast – a menetjegy, helyjegy alapján – megillető szolgáltatást (kocsiosztály, fekvőhelyes kocsi, hálókocsi) nem tudja nyújtani, az utas kívánságára eltérő időpontban induló, illetőleg érkező vagy a célállomáshoz más útvonalon közlekedő vonaton azonos, ha az nem biztosítható, magasabb minőségű szolgáltatást köteles felajánlani és teljesíteni. A vasúti társaság ebben az esetben a menetdíj-különbözetet nem követelheti.
- b) Ha a vasúti társaság azonos vagy magasabb minőségű szolgáltatást nem tud felajánlani vagy teljesíteni, és az utas az alacsonyabb minőségű szolgáltatást elfogadja, a menetjegyen feltüntetett és a ténylegesen teljesített szolgáltatás menetdíj-különbözetét a vasúti társaság az utas részére kezelési költség felszámítása nélkül visszatéríti.

- c) Ha az utas az eltérő minőségű szolgáltatást nem fogadja el és a szerződéstől eláll, a vasúti társaság a menetdíjat kezelési költség felszámítása nélkül visszafizeti, továbbá a lemondás tényéről és okáról igazolást ad.

10. Egyenlő bánásmód

A II. fejezet 9.7. Egyenlő bánásmód biztosítása pontjában – a 9.7.3. pont kivételével – leírtak alkalmazandók nemzetközi utazás esetén.

11. Nemzetközi utazásra vonatkozó észrevételek és igények elintézése

A MÁV Személyszállítási Zrt. az igényeket első sorban magyar, angol vagy német nyelven fogadja és intézi.

Az utas a nemzetközi menetjegyével, utazásával kapcsolatos igényét, panaszát bármely, a szállításban részes vasúti társaságnál benyújthatja az eredeti menetjegyével és a szükséges dokumentummal, igazolással együtt; a benyújtás határidejére a GCC-CIV/PRR előírásai irányadók. Amennyiben nem a jegykiadó vasúti társaságnál nyújtotta be igényét, akkor a vasúti társaság az illetékes vasúti társaság felé továbbítja. Az utas által tett észrevételre, amennyiben a MÁV Személyszállítási Zrt. az illetékes vasúti társaság, 3 hónapon belül érdemi választ ad. A határidő számításának kezdetére a IV. fejezet 1.8. pontjában megfogalmazottak az irányadóak. Az elintézési időbe nem számít bele más vasúti társaság, illetve hatóság ügyintézési ideje.

A MÁV Személyszállítási Zrt. részére az észrevételeket és az igénybejelentéseket a IV. fejezet 2.2. pontban meghatározott elérhetőségeken lehet benyújtani.

B. FÜGGELÉK

Az önkiszolgáló jegyértékesítési rendszerek útján értékesített menetjegyek, valamint az elektronikus jegyek vásárlásának és felhasználásának eltérő szabályai

1. A Függelék hatálya, különleges szállítási feltételek

Jelen Függelék előírásait az önkiszolgáló jegyértékesítési rendszerek útján értékesített menetjegyek megvásárlása és felhasználása során kell alkalmazni. Jelen Függelékben nem szabályozott kérdésekben az Üzletszabályzat általános előírásai érvényesek.

Az elektronikus úton értékesített menetjegyek esetében az elektronikus vásárlási felületen elérhető, használati vagy igénybevételi feltételeket tartalmazó dokumentum a sikeres vásárlással külön értesítés nélkül a vasúti társaság és az utas között létrejött szerződés részévé válnak (különleges szállítási feltételek).

2. A szolgáltatás igénybe vételének feltétele

Az elektronikus úton értékesített menetjegyet bárki megvásárolhatja, aki – internet- vagy mobiltelefon-szolgáltató útján – a szolgáltatáshoz történő hozzáféréshez egyébként szükséges internet-, illetve mobilhálózat-hozzáféréssel rendelkezik és az elektronikus vásárlási felületen – felhasználói fiók létrehozása céljából – elektronikus regisztráció vagy regisztráció nélküli vásárlás során elfogadta a felhasználási feltételeket és nyilatkozik az elektronikus értékesítési felületen elérhetővé tett – a felhasználói fiók létrehozásával, valamint a menetjegyek értékesítésével és használatával összefüggésben a személyes adatokon végzett adatkezelésre vonatkozó tájékoztatást tartalmazó – adatkezelési tájékoztató megismeréséről.

Az önkiszolgáló jegyértékesítési rendszerekben a jegyvásárlást a vasúti társaság által közétett kezelési útmutató alapján az utas önállóan végzi. Az önkiszolgáló értékesítésre szolgáló felhasználói felületek, berendezések – ideértve a jegykiadó automatát is – kezelésekor az utas felelőssége az utazásának megfelelő fajtájú menetjegy, viszonylat, kocsiosztály és kedvezmény kiválasztása, a személyhez kötött utazási jogosultságot biztosító menetjegyek esetén a menetjegy megszélyesítéséhez szükséges személyes adatok, valamint a menetjegy és a fizetés egyéb adatainak pontos megadása.

A vasúti társaság az elektronikus értékesítési felületeken történő regisztrációkor az utas által a felhasználói fiók létrehozásához szükséges személyes adatok kezeléséhez az utas (felhasználó) hozzájárulását kéri, amely hozzájárulás bármikor, korlátozás nélkül visszavonható. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájárulás alapján a visszavonást megelőzően végzett adatkezelés jogszerűségét. A menetjegy és helyjegy elektronikus értékesítési felületen történő megrendelésére, vásárlására kizárólag az adatkezelési tájékoztató megismeréséről szóló nyilatkozat megtételét követően kerülhet sor.

3. Menetjegyek

Az önkiszolgáló jegyértékesítési rendszerekből vásárolható menetjegyek köre eltérhet a pénztárban megvásárolható menetjegyek körétől, erről a vasúti társaság a vásárlási felületen részletes tájékoztatást nyújt.

Az elektronikus jegyen – az otthon nyomtatott jegy kivételével – az Üzletszabályzat II. 6.4.2. pontjában előírt adatok olvasható megjelenítésétől a Vszsz. szabályai szerint lehet eltekinteni. Az e-vonatjegyet csak a rajta feltüntetett időszakban, viszonylaton vagy területen és csak az az utas használhatja fel, akinek személyazonosító adatait az elektronikus vásárlási felületen a fizetést megelőzően megadták és az e-vonatjegyen ezek az adatok olvashatók. Az e-vonatjegy felmutatásakor minden esetben fel kell mutatni a személyazonosításra alkalmas okmányt is.

Az e-vonatjegyként önállóan vásárolt felárbizonylat, kerékpárjegy, élőállat jegy önmagában utazásra nem jogosít. Az utasnak rendelkeznie kell érvényes menetjeggyel. Az önállóan vásárolt kutyajegyet, kerékpárjegyet a kutyával vagy kerékpárral utazó utas személyes adataival kell megszemélyesíteni.

Elektronikus jegy az alábbi adathordozókra állítható ki:

- pdf formátumú fájl: ISO 32000-1:2008 szabványnak megfelelő, szöveget, ábrát és képeket tartalmazó eszköz- és felbontásfüggetlen dokumentum. Az elektronikus jegyet tartalmazó .pdf fájlok megnyitásához az Acrobat Reader 8.0 (vagy újabb) program használata ajánlott.
- mobiltelefonos applikációban megjelenített jegy: a MÁV Személyszállítási Zrt. mobiltelefonos jegyértékesítő alkalmazásának kijelölt menüpontjában megjelenített jegykép. A mobiltelefonos alkalmazást, és annak felhasználói környezetét az online jegyvásárlás mindenkori felhasználási feltételei írják le.

A vasúti társaság az elektronikus értékesítési csatornán történő vásárlás során tájékoztatást ad arról, hogy az adott menetjegy típus milyen adathordozón kerül kiállításra.

4. Menetjegyek érvényessége, elővétel

Érvényesség megjelölése nélküli menetjegy nem vásárolható, a menetjegyekkel az útmegszakítás nem lehetséges. Az otthon nyomtatott és az elektronikus – nyomtatás nélküli – jegyek csak a rajtuk feltüntetett időszakban és viszonylatban vagy területen érvényesek. Elővételben történő jegyvásárlásra az egyéb menetjegyekre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni. Egyes fizetési megoldások esetén az elővétel idejét a fizetési rendszer sajátosságai miatt a vasúttársaság korlátozhatja, amelyről az értékesítési felületen nyújt tájékoztatást.

5. Díjak

Az elektronikus úton értékesített menetjegyekre vonatkozó megrendelés rögzítéséért, a menetjegy elkészítéséért, kiadásáért a vasúti társaság nem számít fel külön díjat.

Az elektronikus értékesítési felületekhez történő hozzáférés díjáról az utas és az internet-, illetve mobiltelefon-szolgáltató közötti szerződés rendelkezik.

Az önkiszolgáló jegyértékesítési rendszerekben történő jegyvásárlás esetén a vasúti társaság üzletpolitikai kedvezményt nyújthat, melynek feltételeit honlapján teszi közzé.

6. Menetjegyek kiadása

Az elektronikus úton értékesített menetjegy és a felár megfizetését igazoló bizonylat (pl. helyjegy) a vásárláskor választott átvételi módnak megfelelően:

- a) pdf. formátumban kiküldésre kerül a felhasználó regisztrált vagy a regisztráció nélküli vásárlás során a vásárláskor megadott e-mail címére. A pdf formátumú jegy az utas saját eszközén kinyomtatható (otthon nyomtatott jegy), illetve az utas saját alkalmas készülékén (például telefon, számítógép) a jegyvizsgálatkor kinyomtatás nélkül is bemutatható,
- b) a jegy az Applikációba letölthető és ellenőrzéskor az Applikációból mutatható be.

A vasúti társaság az elektronikus értékesítési rendszerben további jegyátvételi módokat is meghirdethet. Egyes jegytípusoknál, kedvezményeknél nem mindegyik átvételi mód érhető el.

A jegykiadó automata a szükséges adatok megadása és a fizetés után nyomtatja ki a menetjegyet.

Az e-vonatjegy az utas saját eszközére korlátlan számban letölthető és onnan – az utazási jogosultságok számát nem érintve – korlátlan példányszámban kinyomtatható. Applikációba letöltött jegy csak a vásárlást végrehajtó felhasználó fiókjába töltődik le és ellenőrzésre csak az alkalmazásból mutatható be.

Ha az utas önkiszolgáló jegyértékesítési rendszerből olyan kedvezményes árú menetjegyet vásárolt, amelynek igénybevételehez a pénztárban a kedvezményre jogosító okmány bélyegzése, érvényesítése szükséges, az érvényesítést az első jegyvizsgálatkor pótdíj felszámítása nélkül a jegyvizsgáló végzi el.

Az elektronikus menetjegy kinyomtatás nélküli, elektronikus bemutatása során a készülék működőképességének biztosítása az utas feladata és felelőssége. Amennyiben az utas nyomtatás mellőzésével váltott jegyét az ellenőrzéskor bemutatni nem tudja, jegy nélküli utasnak minősül.

7. Számla kiadása

Elektronikus úton történő vásárlásnál a számlát a fizetési megoldástól függően a vasúti társaság vagy a fizetési szolgáltató állítja ki, amiről a vasúttársaság az elektronikus értékesítési felületen nyújt tájékoztatást. Elektronikus úton vásárolt menetjegyekről a vasúti társaság minden esetben elektronikus számlát állít ki.

Ha a számlát a fizetési szolgáltató állítja ki, az utas a számlát a fizetési szolgáltatótól kapja meg annak számlázási szabályai szerint, a MÁV Személyszállítási Zrt. számára ilyen nem adhat ki.

Jegykiadó automatából történő vásárlásnál – ha a jegykiadó automata számla kiadására alkalmas – előzetes regisztrációt követően, partnerkód megadásával a vásárlással egyidejűleg nyomtatható ki a számla.

Számla iránti igény csak a vásárláskor jelezhető, utólagos számlakiállításra nincs mód. Ettől eltérően az Ügyfélszolgáltatótól igényelhet számlát az, aki olyan automatából vásárolt menetjegyet, mely kialakítása vagy műszaki hiba miatt nem adott ki számlát.

8. Üzemzavar

A jegykiadó automata meghibásodása esetén – amennyiben a vasútállomás területén pénztár működik – az utasnak a pénztárban kell a menetjegyét megvásárolnia, a vonaton csak a Menetdíjtáblázatban meghirdetett pótdíj megfizetése mellett válthatja meg menetjegyét.

A jegykiadó automata meghibásodása esetén – amennyiben a vasútállomás területén másik, működő és készpénzes fizetésre alkalmas automata nem található, pénztár nem működik, illetve a pénztár nyitvatartási idején túl – az utas a vonaton pótdíj megfizetése nélkül válthatja meg menetjegyét.

Az önkiszolgáló jegyértékesítési rendszerekben történő jegyvásárlás esetére nyújtott üzletpolitikai kedvezményt az önkiszolgáló eszköz/felület meghibásodása esetén a vasúttársaság más módon történő vásárlásra nem biztosítja, a kedvezmény utólag nem érvényesíthető.

A csak elektronikusan elérhető menetjegyek értékesítését a vasúti társaság más módon nem biztosítja az elektronikus értékesítési rendszer meghibásodása, illetve üzemszünete esetén sem, a más módon vagy későbbi időpontban történő vásárlás miatt árkülönbözet a vasúti társaságtól nem követelhető.

Több díjkategóriában elérhető menetjegyek, felárak más módon és/vagy későbbi időpontban történő megvásárlása esetén a vasúti társaság nem garantálja, hogy a menetjegy vagy felár a kereséskor kijelzett áron vásárolható meg.

9. Menetjegy cseréje, visszatérítése

A jegykiadó automatából vásárolt jegyek esetében a menetdíj visszatérítésére és cseréjére az egyéb menetjegyekre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni.

Elektronikus úton értékesített menetjegy pénztárban még vasúthiba esetén sem téríthető vissza.

Elektronikus úton értékesített jegyek készpénzben történő visszatérítése nem lehetséges.

Elektronikus úton értékesített menetjegyek visszatérítési feltételeit a vasúti társaság az elektronikus vásárlási felületen teszi közzé. Az elektronikus úton értékesített, de nem elektronikus menetjegyek visszatérítését az elektronikus vásárlási felületen vagy az Ügyfélszolgálatnál lehet kezdeményezni. Az elektronikus vásárlási felületen visszatérített jegyek kezelési költséggel csökkentett ellenértékét a vasúti társaság a fizetési móddal egyező módon írja jóvá.

Az e-menetjegy visszatérítését az utas kizárólag az elektronikus értékesítési felületen, és kizárólag az érvényesség kezdetéig kezdeményezheti. Az e-menetjegy 10% kezelési költséggel csökkentett ellenértékét a vasúti társaság a vásárlásnál használt bankkártyához tartozó bankszámlára utalja, kizárólag a visszatérítendő menetjegy érvénytartamának lejártá után 7 nappal, amennyiben a jegy a visszatérítés kezdeményezése után nem volt ellenőrizve.

Egyes fizetési megoldások esetén a fizetési rendszer sajátosságai miatt a visszatérítésre további speciális szabályok vonatkozhatnak. Erről a vasúttársaság az elektronikus értékesítési felületen nyújt tájékoztatást. Az elektronikus úton értékesített menetjegy visszatérítése esetén a vasúti társaság az Üzletszabályzattól eltérő kezelési költséget állapíthat meg.

Az elektronikus úton értékesített menetjegy át nem vétele (ki nem nyomtatása, le nem töltsége) nem minősül az utazásról való lemondásnak, és nem tekinthető a fel nem használás

igazolásának. Ez nem érinti az utasnak azon jogát, hogy az utazásról jelen Üzletszabályzatban foglaltak szerinti módon és igazolások benyújtásával lemondjon.

A visszatérítési korlátozások – a pénztári visszatérítés tilalma kivételével – a jelen Üzletszabályzat III. fejezet 1. pontjában kifejezetten megengedett visszatérítésekre nem alkalmazhatók.

Az elektronikus menetjegy – ha a felhasználási feltételek másként nem rendelkeznek – nem cserélhető.

10. Kártérítés, átalány-kártérítés

Az e-vonatjeggyel történő utazással kapcsolatos átalány-kártérítést kizárólag az Ügyfélszolgálat végezhet. Minden más önkiszolgáló jegyértékesítési rendszerben értékesített menetjegy átalány-kártérítésére az általános szabályokat kell alkalmazni.

C. FÜGGELÉK

A menetkedvezményi okmányokkal utazókra vonatkozó különleges szabályok

1. A Függelék hatálya

- 1.1. Az egyes vasúti utazási kedvezményekről szóló 57/2009. (X.20.) KHEM rendeletben (továbbiakban: Rendelet) foglaltaknak megfelelő, a MÁV Személyszállítási Zrt. által kibocsátott vagy a más vasúti társaság által kibocsátott, de a MÁV Személyszállítási Zrt. által utazásra elfogadott menetkedvezményi igazolványt / vasúti utazási igazolványt (a továbbiakban: utazási igazolványt) felhasználó utasokra az Üzletszabályzat előírásait az e mellékletben foglalt eltérésekkel kell alkalmazni.
- 1.2. Az utazási kedvezményre jogosultság a jogszerző munkaviszonyának fennállása alatt, illetve a Rendelet szerint megszerzett nyugdíjas jogosultság szerint illeti meg a jogszerzőt és igényjogosult hozzátartozókat (továbbiakban: jogosult használót).

2. Menetjegy váltása, utazás

- 2.1. Az utazási igazolvány jogosult használója az utazási igazolványon feltüntetett kocsiosztályon, belföldi viszonylatban utazhat.
- 2.2. Ha külön rendelkezés mást nem tartalmaz, az utazási igazolvány jogosult használója feláras vonaton történő utazáskor köteles a megfelelő felár megváltására. Ha külön rendelkezés az utazási igazolvány jogosult használójának megengedi a feláras vonat felár megfizetése nélkül történő igénybe vételét, az ilyen utas csak a szabadon maradó ülőhelyeket foglalhatja el, és az ülőhelyre érvényes helyjeggyel rendelkező, valamint a szabadon maradt ülőhelyet üzletpolitikai kedvezmény alapján elfoglalni jogosult utas részére ülőhelyét át kell adnia.
- 2.3. Az utazási igazolvány a határpontig akkor használható fel a nemzetközi utazás során, ha a jogosult használó utas a jegyvizsgálat során legalább az első érinteni kívánt külföldi vasútra érvényes utazási okmányát (menetjegy, szabadjegy, igazolvány) be tudja mutatni. Utazási igazolványhoz a vonaton még pótdíj fizetése mellett sem vásárolható a határállomás és a határpont közötti viszonylatra érvényes nemzetközi menetjegy.

3. A menetjegy és az utazási jogosultság ellenőrzése

- 3.1. Az utazási igazolványok érvényességét a menetjegy-kiadással és ellenőrzéssel megbízott munkatársak is jogosultak ellenőrizni.
- 3.2. A jegyvizsgáló a jegyellenőrzés alkalmával az utazási igazolvány mellett az utazási igazolvány használójának azonosítása érdekében kérheti az utas személyazonosításra alkalmas igazolványának felmutatását is. Az igényjogosult hozzátartozó az utazási kedvezményt munkába járáshoz nem veheti igénybe.

4. Érvénytelen utazási igazolvány használata

- 4.1. Érvénytelen az utazási igazolvány, ha
 - a) az igazolvány elhasználódása, sérülése miatt a rajta feltüntetett adatok ellenőrizhetetlenek,
 - b) a biztonsági elemek hiányoznak vagy megsérültek (nem kell figyelembe venni, ha a fénykép jobb sarkán található kinegram lekopott).

- 4.2. Az utazási kedvezményre jogosult köteles az érvénytelen igazolvány kicserélését kérni a vasúti társaságtól. Ha az utas érvénytelen utazási igazolványt mutat fel, azt a vasúti társaság bevonja és az utassal szemben az érvénytelen menetjegyre vonatkozó általános szabályokat alkalmazza.
- 4.3. A vasúti utazási igazolvány – külön rendelkezés hiányában – a kiállításától számított öt év eltelté után érvénytelennek minősül. Az érvénytelen igazolványt a használója (a jogszabály szerinti jogosult, pl.: munkavállaló útján) köteles azt a vasúti társaság részére visszaszolgáltatni. A vasúti társaságnak kártérítési igénye keletkezik minden olyan utazás után, mely érvénytelenné vált, de vissza nem szolgáltatott utazási igazolvány felhasználásával történik. Az érvénytelen, illetve visszaszolgáltatási kötelezettség alá eső, de vissza nem szolgáltatott utazási igazolvány tiltólistában kerül rögzítésre.
- 4.4. Ha az utazási igazolvány az érvénytelensége miatt szerepel a tiltólistában, de a rajta megnevezett személy egyébként jogosult a vasúti utazási kedvezményre, a jogtalan használat miatt felszámított utánfizetés összege mérsékelhető a vonaton fizetendő (teljesárú menetdíj és menetjegy nélküli utas pótdíja) összegre. Az utánfizetés mérsékléséhez igazolni kell az utánfizetés megállapításának idejére vonatkozóan a vasúti utazási kedvezményre való jogosultságot. Az igazolást a MÁV Személyszállítási Zrt. menetkedvezményi területe állítja ki.
- 4.5. A vasút-villamoson történő utánfizetés esetén a mérséklés nem alkalmazható.
- 4.6. Az utazási kedvezményt jogosulatlanul veszi igénybe az, aki
- a) nem az utazási igazolványon feltüntetett kocsiosztályon utazik, kivéve, ha a magasabb kocsiosztályon
 - a munkáltató elrendelése alapján szolgálati okból, vagy
 - a III. fejezet 1.1.6. pontban meghatározott okból tartózkodik, illetve
 - jelen Függelék 2.1. pontjában foglalt szabályok betartásával tartózkodik,
 - b) ülőhelyét felszólításra sem adja át a 2.2. pont előírásai szerint,
 - c) nem a saját igazolványával utazik, vagy a személyazonosságát nem lehet megállapítani az igazolványon szereplő név és felmutatója személyazonosságának egyezősége érdekében,
 - d) olyan utazási igazolvánnyal utazik, melynek sorszámát a vasúti társaság a jogosultság Rendelet szerinti elbírálását követően az ellenőrzéskor használt tiltólistájára tette.
- 4.7. Jogosulatlan használat esetén a jogosulatlanul igénybe vett utazási igazolványt felmutató utas részére a jegyvizsgáló a teljesárú menetdíjat, (kivéve, ha az utas egyéb díjmentes utazásra való jogosultságát igazolni tudja, vagy egyéb érvényes menetjegyet mutat fel) valamint a Menetdíjtáblázat szerinti pótdíjat felszámítja és az utazási igazolványt bevonja.
- 4.8. Jogosulatlan használat esetén a követelés méltányossági mérlegelésére nincs lehetőség. A jogosulatlan használat pótdíja az átruházott utazási igazolvány jogosultja részére is felszámításra kerül. Mentésül az utazási igazolvány tulajdonosa a pótdíj felszámítása alól, ha az elveszés, lopás tényét a munkáltató részére az utazás időpontjáig írásban bejelentette. A bevont utazási igazolvány a használója részére akkor adható vissza, ha jogosultsága egyértelműen tisztázódott, az utazási igazolvány még érvényes vagy bevonása óta érvényesítették, és a jogosulatlan használat miatt felszámított utánfizetést is megfizették.

- 4.9. Ha a vasúti utazási igazolvány az érvénytelensége miatt szerepel a tiltólistában, de a rajta megnevezett személy egyébként jogosult a vasúti utazási kedvezményre, a jogosulatlan használat miatt felszámított pótdíj a vonaton fizetendő (teljesárú menetdíj és a menetjegy nélküli utas pótdíja) összegre mérsékelhető.

Az utánfizetés mérsékléséhez igazolni kell az utánfizetés megállapításának idejére vonatkozóan a vasúti utazási kedvezményre való jogosultságot.

- 4.10. Érvénytelen vagy jogosulatlanul használt utazási igazolványok esetében az igények, panaszok intézésére a vasúti társaság által kijelölt szervezeti egysége az illetékes, melynek elérhetőségét a honlapján teszi közzé. A pénztárak és az Ügyfélszolgálat ezekben az ügyekben nem rendelkezik döntéshozatali hatáskörrel.

D. FÜGGELÉK

A vasút-villamos (TramTrain) közforgalmú vasúti személyszállításra vonatkozó általános szállítási feltételek

Jelen Függelék a Vszsz., a Tvszsz., a Magyar Állam és a MÁV Személyszállítási Zrt. között fennálló hatályos vasúti személyszállítási közszolgáltatási szerződés előírásaira figyelemmel készült.

1. Függelék hatálya

- 1.1. Jelen Függelék előírásai a MÁV Személyszállítási Zrt. közforgalmú menetrendjében vasút-villamos hálózatként meghirdetett vasútvonalon közlekedő járatokon alkalmazandók. A jelen Függelékben nem szabályozott esetekben a vasút-villamos járatokra az Üzletszabályzat általános előírásai érvényesek, figyelemmel annak A, B, C, E Függelékeinek vonatkozó előírásaira is.
- 1.2. Ha az utas részben a vasút-villamos hálózaton, részben az országos hálózaton és/vagy részben a Balatonfenyves GV hálózatán kíván utazni, jelen Függelék előírásait az országos hálózati igénybevétel esetén az Üzletszabályzat általános előírásaival együtt, Balatonfenyves GV igénybe vétele esetén az E. Függelék előírásaival kombináltan kell alkalmazni.

2. Díj ellenében végzett személyszállítás a vasút-villamos hálózaton

- 2.1. A vasút-villamos hálózaton díj ellenében végzett személyszállítás az a vasúti személyszállítás, amelyet – a közzétett feltételek alkalmazásával, díj ellenében – bárki igénybe vehet (a továbbiakban: vasút-villamos hálózaton végzett közforgalmú vasúti személyszállítási szolgáltatás), valamint a közforgalmú, menetrenden kívül közlekedtetett, legalább részben a vasút-villamos hálózaton végzett személyszállítás (a továbbiakban: vasút-villamos különvonat).
- 2.2. A vasút-villamos hálózaton végzett vasúti személyszállításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatás
 - a kerékpárszállítás,
 - a kézipoggyász-szállítás,
 - az élő állat (kutya) szállítás, és a
 - vasút-villamos különvonat biztosítása.

Más szolgáltatásokat a vasúti társaság a honlapján hirdeti meg, ugyanitt közzéteszi az igénybevétel különleges feltételeit.

3. Üzletszabályzat

A vasút-villamossal történő személyszállítás esetén a vasúti társaság a közforgalmú vasúti személyszállítási szerződésre és az Üzletszabályzat készítésére, módosítására jelen Üzletszabályzat I. Fejezet 3. pontjában foglaltakat alkalmazza.

4. A személyszállítási szerződés létrejötte, megszűnése

A vasút-villamos esetében a személyszállítási szerződés létrejöttére, megszűnésére vonatkozóan jelen Üzletszabályzat II. Fejezet 1. pontja a mérvadó.

5. Szerződéskötési kötelezettség és annak korlátozása

A vasút-villamos esetében a szerződéskötési kötelezettség és annak korlátozására vonatkozóan jelen Üzletszabályzat II. Fejezet 2. pontja a mérvadó.

6. Szerződéskötés más társaság nevében

A vasúti társaság a más társaság nevében kötött vasút-villamosra vonatkozó szerződéskötésre a jelen Üzletszabályzat II. Fejezet 3. pontjában foglaltakat alkalmazza.

7. Szerződéskötést megelőző tájékoztatás

A vasút-villamos esetében a szerződéskötést megelőző tájékoztatásra jelen Üzletszabályzat II. Fejezet 4. pontja a mérvadó.

8. Közszolgáltatás megrendelője által előírt utazási kedvezmények

A vasút-villamoson alkalmazott Közszolgáltatás megrendelője által előírt utazási kedvezményekre vonatkozó általános feltételek jelen Üzletszabályzat II. Fejezet 5. pontjában találhatóak.

9. Menetjegyek és utazásra jogosító okmányok

- 9.1. Az utasnak a vasút-villamossal történő utazás megkezdésekor az igénybe venni szándékozott vasút-villamosra érvényes menetjeggyel, vagy egyéb utazásra jogosító okmánnyal (a továbbiakban együtt: menetjegy) kell rendelkeznie.
- 9.2. A 9.1. ponttól eltérően az utasnak akkor van lehetősége menetjegy nélkül felszállni a vasút-villamosra, ha a járművön, a járműre történő felszálláskor a járművön található jegykiadó automatából adott utazásra érvényes menetjegyet vált.
- 9.3. Ha az utas olyan, nem a vasúti társaság által kiszolgáltató, de a vasút-villamoson felhasználható menetjeggyel kívánja megkezdeni utazását a vasút-villamoson, melyet külön érvényesíteni kell az arra alkalmas eszköz segítségével, azt a járműre történő felszállás után haladéktalanul meg kell tennie.
- 9.4. A vasúti társaság a vasút-villamoson csoportos elszámolást és együttes elhelyezést nem biztosít.
- 9.5. A vasút-villamosra érvényes menetjegyek az országos hálózatra érvényes menetjegyeiktől elkülönülve kerülnek kiszolgáltatásra.
- 9.6. Az elektronikus úton értékesített vasút-villamosra érvényes menetjegyek elektronikus adathordozóinak felsorolását és tulajdonságait az Üzletszabályzat B. Függeléke tartalmazza.
- 9.7. A vasút-villamosra érvényes menetjegyen fel kell tüntetni
 - a) a vasúti társaság nevét és a CIV-feliratot,
 - b) annak az övezetnek (területnek) a leírását, ahol a menetjegy érvényes,
 - c) a fizetett menetdíj összegét
 - d) az elszámolásnál alkalmazott kedvezmény mértékét,
 - e) a menetjegy kiadásának napját és érvényességének tartamát,
 - f) a menetjeggyel igénybe vehető szolgáltatások megnevezését,

- g) a többszöri utazásra kiadott menetjegynél az utazási lehetőségek jellegét, számát vagy időtartamát.
- 9.8. 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.
- 9.9. Érvénytelen az a menetjegy
- a) amely rövidebb viszonylaton/kisebb területen érvényes, mint amilyen viszonylatban/területen az utas utazik,
 - b) amely felmutatásakor az utas a kedvezményes árú menetjegy használatára való jogosultságát nem tudja bizonyítani,
 - c) amelynek szövegét jogosulatlanul megváltoztatták, ideértve azt is, ha az utas által kitöltendő rovatokban átírás, felülírás, törlés látható,
 - d) amelynek adatai olvashatatlanok, amelyet annyira megrongáltak vagy megcsontkítottak, hogy emiatt annak ellenőrzése lehetetlenné válik,
 - e) amelyen az olvasható adattartalom és az ellenőrzésre szolgáló kódból visszafejthető adatok között eltérés van,
 - f) amelyet nem a menetjegyen névvel vagy igazolványszámmal feltüntetett jogosult mutat fel,
 - g) amelynek érvénytartama lejárt,
 - h) amelynek érvénytartama még nem kezdődött meg,
 - i) amely az utas által utazandó útvonal egy részén már vagy még nem érvényes,
 - j) amelynek ellenértékét a fizetőeszközzel visszaélve egyenlítették ki.
- 9.10. Ha az utas jegyvizsgálatkor jelen Függelék 9.9. szerint érvénytelen menetjegyet mutat fel, vele szemben a vasúti társaság a Menetdíjtáblázatban meghirdetett, vasút-villamos járatokra alkalmazandó pótdíjat számítja fel.
- 9.11. Az Üzletszabályzat C. Függeléke a vasút-villamoson is érvényes, annak előírásait a vasúti társaság a vasút-villamos hálózaton közlekedő vonatokon is alkalmazza.
- 9.12. A vasút-villamosra érvényes egyszeri utazásra szóló menetjegyek – az utazás távolságától függetlenül – a rajtuk feltüntetett érvényesség kezdete időponttól számított 59. perc végéig érvényesek.
- Az érvényesség kezdete
- az utas által tetszőlegesen választott időpont, vagy
 - az utas által kiválasztott vasút-villamos, adott, utas felszállási helyéről történő indulás menetrend szerinti időpontja lehet.
- 9.13. Valamennyi vasút-villamosra érvényes, többszöri utazásra érvényes menetjegy érvénytartama a rajta megjelölt érvényesség első napján 00:00-tól a követő hónapját azonos napját megelőző nap 23:59 percig érvényes.
- 9.14. Az egyszeri utazásra szolgáló menetjeggyel a már megkezdett utazás befejezhető, ha az érvénytartam lejártakor az utas a menetjegyen feltüntetett területre közlekedő vasút-villamoson tartózkodik, a többszöri utazásra érvényes menetjeggyel az utazást az érvénytartam végéig be kell fejezni.

- 9.15. A vasút-villamosra érvényes menetjegyek a rajtuk feltüntetett területen (zónán) belül használhatók fel utazásra, a zónahatárokat a Díjszabás tartalmazza.
- 9.16. A vasút-villamosra érvényes menetjegyhez viszonylati menetjegyet a zónán belüli utolsó vasútállomástól/vasútállomásig szolgáltat ki a vasúti társaság.
- 9.17. Az az utas, aki a pótdíj megfizetését megtagadja, a vasút-villamos hálózat bármely vasútállomásán vagy megállóhelyén kizárható az utazásból. Ha az utas a személyszállításból az Üzletszabályzat II. Fejezet 2.3. pontjában felsorolt valamely rendellenes magatartás neki felróható okból történő tanúsítása miatt kerül kizárásra, akkor nem követelheti vissza a kifizetett menetdíjat vagy egyéb díjat.
- 9.18. Amennyiben a pótdíjfizetési kötelezettség megállapításához rendőrség vagy más hatóság előzetes eljárása szükséges, a vasúti társaság a pótdíjat csak a hatósági eljárás jogsértést megállapító lezárása után követeli. A Menetdíjtáblázat a vasút-villamos nem megfelelő igénybevétele esetén szabályozott esetekben a vasúti társaság a hatósági intézkedés szükségessé válása miatt az utas terhére pótdíjfizetési kötelezettséget állapít meg.
- 9.19. Ha az utas a vasút-villamoson megállapított pótdíjat nem fizeti meg, vagy a menetjegy érvényességéről a vasúti társaság képviselője és az utas között vita van, a vasúti társaság az utas és utazásának adatairól, valamint az utas által fizetendő összegről a személyazonosításra, valamint lakcím megállapítására alkalmas igazolvány alapján jegyzőkönyvet (a továbbiakban: Utasleadási lap) állít ki.
- 9.20. A vasút-villamoson kiállított Utasleadási lapon felszámított összeget az utas az Utasleadási lap átadásától számított 3 naptári napon belül bármely vasúti pénztárban kiegyenlítheti. Ha a megállapított követelést 3 naptári napon belül nem egyenlítették ki, a követelés a Menetdíjtáblázatban meghirdetett emelt összegű pótdíjra módosul. Amennyiben a fizetés elmulasztása miatt emelt összegre módosult pótdíjat az utas a vasút-villamoson kiállított Utasleadási lap kiállításától számítva 30 napon belül sem egyenlíti ki, a követelés a Menetdíjtáblázatban meghirdetett, 30 napos határidő elmulasztása esetén fizetendő összegű pótdíjra módosul. Ezt követően a pótdíj pedig a kezelési és postaköltség, valamint a késedelmi kamat összegével is növekszik. A kezelési költség mértéke a Menetdíjtáblázatban kerül meghirdetésre. Amennyiben az utas a részére átadott Utasleadási lapról másolatot kér, azt a vasúti társaság az Ügyfélszolgálathoz benyújtott írásos kérelemre, a Menetdíjtáblázatban meghatározott díj ellenében bocsátja rendelkezésre.
- 9.21. Az Utasleadási lapon rögzített adatokkal és a vasúti társaság követelésével kapcsolatos kifogást, kérelmet az Ügyfélszolgáltatónál lehet benyújtani. A benyújtott kifogás, kérelem elbírálásának időtartama az utas számára iránymű határidőbe nem számít bele.
- 9.22. Ha az utas a tartozását határidőben nem egyenlíti ki, a vasúti társaság a követelés behajtásáról jogi úton gondoskodik, vagy a követelés behajtásával mást bíz meg, illetve a követelést értékesítheti. Az utólagos behajtás többletköltségei az utast terhelik.

10. Menetrend

- 10.1. A vasúti társaság Közszolgáltatási menetrendjének része a vasúti társaság által vasút-villamos hálózatként meghirdetett vasútvonalon közlekedő járatok közlekedési és igénybevételi adatait

tartalmazó menetrend. A vasút-villamosként meghirdetett vonatok menetrendje a Tvszsz. előírásaira figyelemmel az alábbiakat tartalmazza

- a) a járatok induló és végállomását, továbbá azokat az állomásokat és megállóhelyeket, ahol a járat megáll,
- b) az érkezési és indulási időpontokat,
- c) a nem mindennap közlekedő járatoknál a közlekedési napokat, továbbá a különböző korlátozásokat,
- d) a csatlakozási, átszállási lehetőségeket,
- e) a menetrendi időszak kezdetének és végének időpontját, valamint
- f) a vasút-villamos járművek igénybevételéhez szükséges egyéb tudnivalókat.

10.2. A vasúti társaság a vasút-villamos járatok menetrendjét a honlapján, a www.mavcsoport.hu oldalon közzéteszi, és az adott vasútállomást, vagy megállóhelyet érintő adatait tartalmazó kivonatát adott vasútállomáson, megállóhelyen látható helyen kifüggeszti.

10.3. A vasút-villamos járatok menetrendjéről az utasokat a vasúti társaság az alábbi módokon is tájékoztathatja

- a) az Applikáció telefonos alkalmazás jegyvásárlási funkciójában,
- b) a menetrend kivonatát sajtó, szórólap, vagy más kiadvány útján terjeszti.

10.4. A vasút-villamos menetrendjének változásáról a vasúti társaság az utazóközönséget legalább 3 nappal a változás végrehajtását megelőzően a honlapján és a vasút-villamos hálózaton található vasútállomásokon (megállóhelyeken) tájékoztatja, kivéve, ha a változásra előre nem látható ok miatt vagy kizárólag új járat forgalomba állása miatt kerül sor.

11. Utastájékoztatás

11.1. A vasúti társaság a vasút-villamosra vonatkozó utazási feltételeket a vasút-villamos járatok járművein kifüggeszti. Az utazási feltételekre vonatkozó hirdetmény tartalmazza azt is, hogy az utas észrevételeit milyen formában teheti meg.

11.2. Ha a vasúti társaság által közlekedtetett vasút-villamos járat olyan vasútállomást (megállóhelyet) érint, amely nemcsak vasút-villamos járáttal kerül kiszolgálásra, hanem a vasúti társaság által közlekedtetett, Közforgalmú menetrendben meghirdetett egyéb vonattal is, akkor a vasúti társaság az ilyen vasútállomáson (megállóhelyen) kifüggeszti az Üzletszabályzat II. 8.1.1. szerinti hirdetményen felül a vasút-villamosra vonatkozó utazási feltételeket is.

11.3. A vasúti társaság a vasút-villamoson alkalmazott árakról a vasút-villamos hálózaton található pénztáraknál kifüggesztett utastájékoztató hirdetményekkel, illetve szórólapokkal ad tájékoztatást. Az alkalmazott kedvezmények igénybevételének részletes feltételei a Díjszabásban, külön rendelkezésekben és a honlapon minden esetben megtalálhatók.

11.4. A vasút-villamos menetrendjéről történő tájékoztatás szabályait jelen Függelék 10. pontja tartalmazza.

11.5. A vasúti társaság a vasút-villamosként meghirdetett vonatok érkezési, indulási és tartózkodási idejéről, továbbá kimaradásáról vagy késéséről munkavállalói, illetve állomási tájékoztatási rendszer útján tájékoztatást nyújt.

- 11.6. A vasúti társaság a menetrenden kívül is szolgáltat információt, 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 vasút-villamos közlekedésére vonatkozó tudnivalókról,
 - c) utazási információ nyújtása a pénztárakban, ha nincs az utas felszállási állomásán (megállóhelyén) menetjegy-értékesítés, az utasokat az állomáson (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 vasút-villamos járművek felszereltségéről; pénztár hiányában a vasútállomáson (megállóhelyen) hirdetményben tájékoztat ugyanezen információk elérhetőségéről valamint arról, hogy a fogyatékkal élő utas hol vehet igénybe személyes segítségnyújtást,
 - e) honlap üzemeltetése.
- 11.7. A menetjegy ellenőrzését végző személy az utas kérésére menetrendi felvilágosítást ad, forgalmi akadály, csatlakozásmulasztás esetén a továbbutazás megtervezésében segítséget köteles nyújtani.
- 11.8. A vasúti társaság a vasút-villamos hálózaton bekövetkező, előre látható forgalomkorlátozásokat, vonatpótló autóbuzsos közlekedést, az átszállást eredményező vágányzárakat, a vonatelmaradást az érintett állomásokon és a honlapon teszi közzé. A menetrend változásáról az utasokat a vasúti társaság jelen Függelék 10.4. pontban foglalt határidőben tájékoztatja.
- 11.9. A vasút-villamos járatok késéséről, valamint a késés miatt a csatlakozás elmulasztásáról a vasúti társaság – ha lehetséges – hangosbemondón és – ha lehetséges – állomási/megállóhelyi vizuális kijelzőn, illetve – ha lehetséges – a jelen lévő, közreműködő munkavállaló útján azonnal értesíti, tájékoztatja az utasokat. Az utas kérésére a késésről, valamint az akadály tényéről és időtartamáról a vasúti társaság igazolást ad. Ha nem áll rendelkezésre igazolás adására képes munkavállaló, az utas az Üzletszabályzat IV. Fejezet 2.2. pontjában megjelölt telefonszámon, e-mail címen bejelentheti az igazolás iránti igényét.
- 11.10. Az utas által igénybe vett vasút-villamos várható késéséről, menetközben a menetjegy ellenőrzését végző személy is ad felvilágosítást.
- 11.11. A menetjegy ellenőrzését végző személy a tájékoztatást – függetlenül annak természetétől – az általa elérhető információ mértékéig, legjobb tudása szerint nyújtja.

12. Felek jogai és kötelezettségei

- 12.1. Az Üzletszabályzat jelen Függelékkel kiegészített rendelkezéseit betartó, érvényes menetjeggyel, illetve díjmentes utazásra jogosító okmánnyal rendelkező utas jogosult a Közforgalmú menetrendben vasút-villamosként meghirdetett vonaton utazni, a kiszolgált létesítményeket, berendezéseket használni, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni.

- 12.2. Az utas a Közforgalmú menetrendben közzétett és az Üzletszabályzat általános előírásainak jelen Függelékkel kiegészített rendelkezéseinek megfelelő szolgáltatások igénybevételére jogosult a vasút-villamos járatokon.
- 12.3. Valamennyi vonat előre váltott menetjeggyel vagy az ellenőrzést megelőzően a bankkártyás fedélzeti automatából megvásárolt menetjeggyel vehető igénybe. Az utas azokat a személyszállítási szolgáltatásokat veheti igénybe a vasút-villamoson, amelyekre a menetjegye feljogosítja. Minden utas egy ülőhelyet foglalhat el érvényes menetjegye alapján. Ha az utas figyelmeztetés ellenére több ülőhelyet foglal le, mint egy, a vasúti társaság a Menetdíjtáblázatban meghirdetett pótdíjat számolja fel terhére és az elfoglalt ülőhely felszabadítására kötelezi.
- 12.4. A Tvszsz. előírásait alkalmazza a vasúti társaság az olyan vasútállomásokon (megállóhelyeken), amelyek csak vasút-villamos járatokkal kerülnek kiszolgálásra.
- 12.5. A Vszzsz. előírásait alkalmazza a vasúti társaság az olyan vasútállomásokon (megállóhelyeken), amelyek nem csak vasút-villamos járatokkal kerülnek kiszolgálásra.

13. A menetjegyek ellenőrzése

- 13.1. A menetjegyet a vasút-villamoson szolgálatot teljesítő, csak a vasút-villamoson menetjegy ellenőrzésre jogosult munkavállaló (a továbbiakban: TT ellenőr), a vizsgáló főkalauz és a menetjegy ellenőrzésére jogosító megbízólevéllel rendelkező más személy ellenőrizheti (továbbiakban: menetjegy ellenőrzését végző személy).
- 13.2. A TT ellenőr egyenruhában teljesít szolgálatot és jegyvizsgálótáskát vagy jegykiadógépet hord magával. A TT ellenőr mellett az ellenőr munkáját segítő más munkavállaló is végezhet ellenőrzést, akit olyan jogosultságok illetnek meg, mint a TT ellenőrt. Az ellenőrzést végző munkavállaló e minőségére utaló jelzést visel, valamint szolgálati megbízólevéllel rendelkezik. A TT ellenőr vagy az ellenőrzést végző más munkavállaló nem köteles az utas részére igazolni magát, de az utas kérésére köteles az utólagos azonosításához szükséges közérdekből nyilvános adatát (azonosító számát) megadni, valamint az ellenőrzést végző más munkavállaló a megbízólevelét felmutatni.
- 13.3. A TT ellenőr munkavégzését és az utasok menetokmányait a vizsgáló főkalauz ellenőrzi. A vizsgáló főkalauz egyenruhában vagy civil ruhában végzi munkáját, szolgálati jelvénye a vasúti emblémával ellátott vörös karszalag. A vizsgáló főkalauz ellenőrzése során a TT ellenőr feladatait is elláthatja. A civil ruhában szolgálatot teljesítő vizsgáló főkalauz az utas kívánságára szolgálati megbízólevéllel igazolja magát.
- 13.4. Az egyenruhában dolgozó, szolgálati jelvényt viselő vizsgáló főkalauz az utas kérésére a TT ellenőrrel azonos módon igazolja magát.
- 13.5. A menetjegy ellenőrzésére jogosult személy a vasút-villamoson
- a) kezeli az utas menetjegyét,
 - b) ellenőrzi a kedvezmény igénybevételére jogosító utazási okmány meglétét és érvényességét,
 - c) ellenőrzi az utas személyazonosságát, ha ez a személyhez kötött utazási jogosultság, az utazási okmányra való jogosultság ellenőrzéséhez vagy a kedvezményre vonatkozó szabályok értelmében szükséges,

- d) beszedi a vasúti társaságot megillető pótdíjat vagy elvégzi a követelés érvényesítéséhez szükséges adatok felvételét,
- e) a szükséges tájékoztatást megadja az utasoknak.

13.6. Az utasnak a vasút-villamoson végzett jegyvizsgálat alkalmával

- a) a vasúti személyzet részére kérésre át kell adnia a vasút-villamoson megszakítás (átszállás) nélkül beutazni kívánt teljes viszonylatra érvényes összes menetjegyet,
- b) ellenőrzésre alkalmas módon fel kell mutatnia és kérésre át kell adnia a kedvezményes árú menetjegy váltására jogosító igazolványát,
- c) személyazonosságát is igazolnia kell szükség esetén.

A vasúti társaság az utazásra jogosultság ellenőrzését követően az utas menetjegyet, igazolványát haladéktalanul köteles visszaadni, kivéve, ha az Üzletszabályzat vagy a Díjszabás szerint be kell vonni azt. Menetjegy, igazolvány egyebekben csak annak ellenőrzése és – jelen Függelék 13.5. d) pontjában szabályozott esetben – adatainak rögzítése céljából és annak idejére kérhető el az utastól a vasút-villamoson.

13.7. Ha az utas a vasút-villamoson menetjegyet ellenőrzéskor nem tudja átadni, vagy az utas kedvezményes árú menetjegyéhez menetjegy-ellenőrzéskor a kedvezményre jogosító igazolványt nem tudja ellenőrzésre alkalmas módon felmutatni, és kérésre átadni, a vasúti társaság jegy nélküli utasnak tekinti és a vasút-villamosra vonatkozó pótdíjat számítja fel.

13.8. A vasúti társaság menetjegykezelést, menetjegy-ellenőrzést ugyanazon a vasút-villamoson több alkalommal is végezhet.

13.9. A vasúti társaság a vasút-villamos hálózaton zárt peronos ellenőrzést nem végez.

14. Magatartási szabályok

14.1. Az utas csak a vasút-villamos menetrendjében közölt megállási helyeken szállhat fel a vasút-villamosra és szállhat le arról. Tilos leszállni, ha a vasút-villamos forgalmi okból áll meg, kivéve akkor, ha a járművezető, vagy az erre jogosult egyéb személy ellenkező értelmű tájékoztatást ad.

14.2. A fel- és leszállási tilalom megszegője a Menetdíj táblázatban meghirdetett pótdíjat köteles megfizetni.

14.3. Ha a vasút-villamos hálózaton található vasútállomáson nincs kiépített utasperon, vagy a vágány mindkét oldalán van utasperon, akkor a járművezető által engedélyezett oldalon kell fel- és leszállni, egyéb esetekben fel- és leszállás csak a vasút-villamos utasperon felőli oldalán szabad.

14.4. Az érvényes menetjeggyel vagy más jogszerű módon utazó utas jogosult a vasút-villamoson tartózkodni, a kiszolgáló létesítményeket, berendezéseket használni, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni.

14.5. A vasúti társaság a várandós anyák és a kisgyermekkel utazók részére képszimbólummal megjelölt ülőhelyeket jelölhet ki a vasút-villamoson. Az ilyen ülőhelyeket igénybe veheti

- a) a várandós anya,
- b) a 10 éven aluli gyermek egy kísérővel.

- 14.6. A 14.5. pont szerinti jogosultak részére képszimbólummal megjelölt ülőhelyeket más utas is elfoglalhatja mindaddig, amíg a 14.5. pont alapján az ülőhely elfoglalására jogosult utas nem jelentkezik, az ilyen utas jelentkezésekor részére az ülőhelyet felszólítás nélkül át kell adni.
- 14.7. A vasúti társaság nem vállalja a vasút-villamoson az utasok külön szakaszban történő elhelyezését, illetve külön kocsibiztosítását.
- 14.8. Az utas azokat a személyszállítási szolgáltatásokat veheti igénybe, amelyekre menetjegye jogosítja. Más szolgáltatásokat csak pótdíj megfizetése mellett vehet igénybe.
- 14.9. Az utas a vasút-villamos hálózaton történő utazása teljes ideje alatt (fel- és leszállást, várakozást is ideértve) tartózkodni köteles a közlekedés biztonságát, a közlekedési eszközök, az utaskiszolgáló létesítmények és berendezések épségét veszélyeztető, valamint az utastársak kényelmét és nyugalma zavaró magatartástól.
- 14.10. A vasút-villamos hálózaton közlekedő járművön vagy a vasút-villamos hálózaton található létesítményben tartózkodó utasnak olyan magatartást kell tanúsítania, amellyel nem zavarja utastársait. Ezért nem szabad a vasúti társaság járművén vagy létesítményében
- lármázni,
 - szemetelni, dohányozni,
 - 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,
 - az utasok ruházatát, poggyászát, a járművet vagy a berendezési tárgyat bepiszkítani, megrongálni.

Nem szabad a vasút-villamoson

- a többi utast zavarva ablakot nyitni, a fűtést vagy világítást szabályozni, ha az lehetséges,
 - menetközben a feljáróajtót kinyitni vagy nyitva tartani,
 - a feljáróajtót lezárni, lezárt ajtót önhatalmúlag felnyitni,
 - az ablakon kihajolni vagy bármit kidobni,
 - ételt, alkoholos italt fogyasztani, kivéve, ha az utas állapota vagy betegsége miatt a fogyasztás tiltása az utas életét, testi épségét veszélyeztetné,
 - az ülésre
 - védőtakaró nélkül felállni,
 - lábat vagy lábbelit feltenni,
 - kézipoggyászt (beleértve a pórázon vezetett kutyát) feltenni,
 - megfelelő indok nélkül a vészféket meghúzni vagy a vészjelzőt működtetni,
 - kutyát póráz és szájkosár vagy azonos biztonságot nyújtó eszköz (pl.: zárt szállítóeszköz) nélkül szállítani (kivéve indokolt esetben a segítő kutya szállítása)
 - kutya kivételével élő állatot zárt szállítóeszköz nélkül szállítani.
- 14.11. Az utazási feltételeket a menetjegy ellenőrzésére jogosult figyelmeztetése ellenére megszegő utas terhére a vasúti társaság a vasút-villamosra vonatkozó, Menetdíjtáblázatban közzétett pótdíjat számítja fel, és intézkedik a felmerült helyreállítási, takarítási költségek megfizetéséről.

- 14.12. Ha az utas a megállapított díjat nem fizeti meg a vasút-villamoson, vagy a díj megfizetése után ismételten megszegi a szabályokat, a vasúti társaság az utast a továbbutazásból kizárhatja, és az utas ellen feljelentést tehet.
- 14.13. A vasúti társaságot abban az esetben is megilleti a vasút-villamos járatok nem megfelelő igénybevétele esetén fizetendő pótdíj, ha az utast az utazásból kizárta. A vonatról a neki felróható rendellenes magatartása miatt a 14.12. pont alapján leszállított, utazásból kizárt utas nem követelheti vissza a díjat.

15. Tárgyak, élő állatok szállítása

- 15.1. A vasút-villamoson szállítható kézipoggyász adott utas által hordozható tömegű, fel- és leszállást nem akadályozó lehet. Az utas a kézipoggyással a saját ülőhelyén kívül további ülőhelyet nem foglalhat el, az így elfoglalt ülőhelyet más utas vagy a menetjegy ellenőrzését végző személy kérésére haladéktalanul át kell adni.
- 15.2. A vasút-villamoson szállítható tárgyak, élő állatok szállításáért fizetendő díj meghatározásának részletes feltételeit a Díjszabás, a díj mértékét a Menetdíjtáblázat tartalmazza.
- 15.3. A vasúti társaság útipoggyász-fuvarozást nem végez a vasút villamoson.
- 15.4. A vasút-villamos jármű utasterébe bevihető kézipoggyász mérete – darabonként, melyből egy utas legfeljebb 2 darabot szállíthat – a 40x50x80 cm-es méretet nem haladhatja meg, kivéve utasonként 1 darab az Üzletszabályzat II. Fejezet 9.4.2. pontban meghatározott tárgyat.
- 15.5. A vasút-villamos járműbe nem szabad bevinni olyan tárgyat, ami az Üzletszabályzat II. Fejezet 9.4.4. pontja szerint nem szállítható a vonaton.
- 15.6. Fegyvert és lőszert – csak az arra jogosult személyek – a fegyver, lőszer tartására, viselésére vonatkozó hatályos jogszabályok megtartásával viselhetnek, szállíthatnak a vasút-villamoson.
- 15.6.1. Ha az utas a járműbe olyan tárgyat vitt be, amely kézipoggyászként a vasút-villamoson nem szállítható, köteles a vasút-villamos nem megfelelő igénybevétele esetén alkalmazandó, a Menetdíjtáblázatban meghirdetett pótdíjat megfizetni.
- 15.7. Ha az utas olyan tárgyat vitt magával a vasút-villamosra, amely a II. Fejezet 9.4.4 pont szerint a fuvarozásból ki van zárva, utazását a poggyászával együtt nem folytathatja. Az ilyen poggyász fuvarozásáért a vasúti társaság poggyászdarabonként felszámolja a Menetdíjtáblázatban meghirdetett pótdíjat.
- 15.8. Az utazásból a poggyásza miatt kizárt utas a poggyásza nélkül a fennmaradó útvonalon felhasználhatja a menetjegyét annak érvénytartamán belül.
- 15.9. A kerekesszéket és más, a mozgását segítő eszközét (például mankót, járókeretet, gyermekkocsit) az arra rászoruló utas díjfizetés nélkül szállíthatja a vasút-villamoson, az alábbi feltételek figyelembevételével:
- a) a vasút-villamoson egyidőben legfeljebb 2 darab kerekesszék szállítható.
 - b) a járműre a felszállás, illetve a járműről a leszállás csak a kerekesszék képjellel megjelölt feljáróján lehetséges,
 - c) a kerekesszéket a járműben az erre kijelölt helyen kell elhelyezni, amennyiben annak hiánya az utas járműben történő mozgását nem akadályozza,

- d) a kerekesszéket oly módon kell rögzíteni az utazás során, hogy az, az azt igénybe vevő utas és a többi utastárs testi épségét, valamint a jármű berendezéseit ne veszélyeztesse,
 - e) a kerekesszéket igénybe vevő utas (és kísérője) felelős minden olyan kárért, amely a kerekesszék nem megfelelő használata miatt a vasút-villamos járműben és/vagy az egyéb utasforgalmi létesítményben és/vagy a többi utastársban keletkezik.
- 15.10. A vasút-villamosra előírt kézipoggyászra vonatkozó szabályok megtartásával az utas élő állatot is bevihet a vasút-villamosra zárt szállítóeszközben (pl. kosár, ketrec, láda), ha az biztosítja, hogy az állat abból az utazás során nem szabadulhat ki, és alkalmas arra, hogy az utasokat, az utasok ruházatát és kézipoggyászát, valamint a vasúti berendezéseket megóvja. Ebben az esetben az élőállat (ideértve a szállítóeszközbe zárt kutyát is) szállítása díjmentes.
- 15.11. A 15.10. ponttól eltérően kutya zárt szállítóeszköz nélkül, szájkosárral és pórázon vezetve is szállítható a vasút-villamoson díjfizetés mellett.
- 15.12. A segítő és a szolgálati kutya zárt szállítóeszköz nélkül, szájkosárral és pórázon vezetve is szállítható. A segítő kutya szállítása során indokolt esetben a szájkosár és a póráz használata mellőzhető. A segítő és a szolgálati kutya, valamint egy kiképzés alatt álló segítő vagy szolgálati kutya kiképzővel együtt történő szállítása a vasút-villamoson díjmentes.
- 15.13. Beteg, fertőző kutya, élőállat a vasút-villamoson nem szállítható.
- 15.14. A segítő és a szolgálati kutya nem számít bele a szállítható kutyák számába. A segítő kutya a járművek ülésén nem szállítható.
- 15.15. Egy utas egy kutyát vihet magával a vasút-villamoson. 20 kg-nál nagyobb tömegű, nagytestű kutya csak többcélú térben (kerékpárszállításra, kerekesszék-szállításra) kijelölt helyen szállítható. A kutyát – ha szállítása nem zárt szállítóeszközben történik – pórázzal és szájkosárral kell ellátni. A kutya – ideértve a kísérő kutyát is – tulajdonosa köteles az állat egy évnél nem régebbi keltezésű, veszettség elleni oltási bizonyítványát magával vinni, és azt kérésre felmutatni. Ha az utas a szükséges igazolást nem tudja felmutatni, a vasúti társaság az utast és kutyáját kizárja az utazásból.
- 15.16. A vasúti társaság a vasút-villamosra váltható kerékpárviteldíj megfizetése ellenében a meghirdetett vasút-villamos járatokon vállalja az utas őrizetében a kerékpár szállítását. A vasúti társaság a menetrendben vonatonként megjelöli a kerékpárszállítás lehetőségét vagy azt a tényt, ha a vasút-villamoson egyáltalán nem szállítható kerékpár. A vasúti társaság nem felel a kerékpár szállítása során a tevékenységi körén kívül eső okból bekövetkezett károkért, (ideértve a lopást is).
- 15.17. Elektromos járművek (pl. kerékpárok, és rollerek) töltése a vasúti járművön tilos, kivéve az e célra egyértelműen megjelölt hálózati csatlakozó használatát.
- 15.18. A vasúti társaság a kerékpárszállítás részletes feltételeiről a honlapján ad tájékoztatást.
- 15.19. Kerékpárviteldíj megfizetése nélkül szállítható a vasút-villamoson
- a) minden összecsucukható kerékpár kerékátmérőtől függetlenül összecsucukva,
 - b) a legfeljebb 16” kerékátmérővel rendelkező kerékpár.
- 15.20. A 15.19. pontnak megfelelő kerékpárok akkor is szállíthatók a vasút-villamoson, ha a menetrendben a vonat oly módon van megjelölve, hogy azon egyáltalán nem szállítható kerékpár.

- 15.21. Nem összecukott kerékpár csak a kerékpár képjellel megjelölt több célú térben, megfelelő rögzítéssel szállítható a vasút-villamoson.
- 15.22. A vasút-villamoson nem szállíthatók – többek között – a több személy és/vagy csomagok szállítására alkalmas, valamint külön vontatmányként továbbítható kerékpárok.
- 15.23. Kerékpár csak akkor vihető be a vasút-villamos utasterébe (többcélú tértől különböző térbe), ha az össze van csukva, be van csomagolva, vagy az 16”, vagy annál kisebb kerékátmérővel rendelkezik és be van csomagolva. Az utasterbe bevinni kívánt kerékpárt az ülések alatt, vagy az ülések között olyan módon el lehet helyezni, hogy az a többi utast ne zavarja, ne akadályozza.
- 15.24. A vasúti társaság pórázon vezetett kutya, a kerékpár és egyéb kézipoggyászok elszállítását csak a rendelkezésre álló kapacitás mértékéig vállalja. A vasút-villamos járművek személyszállításra, élőállat vagy kerékpár szállítására egyaránt alkalmas tereiben (többcélú terek) a személyek szállítása élvez elsőbbséget azon utassal szemben, aki az utazását még csak megkezdeni szándékozik, vagy az utazási feltételeket nem tartja be.

16. Útmegszakítás

- 16.1. Az útmegszakítás a menetjegy érvénytartamát nem hosszabbítja meg.
- 16.2. Egyes kedvezmények igénybevétele esetében a Díjszabásban vagy az üzletpolitikai kedvezmények külön meghirdetett feltételeiben foglaltak korlátozhatják, vagy megtilthatják az útmegszakítást.
- 16.3. A megszakított utazás a jegy érvényességi ideje alatt az útvonalnak a célállomáshoz közelebb fekvő állomásáról (területéről) is folytatható.

17. Egyenlő bánásmód biztosítása a vasút-villamos járatokon

- 17.1. A vasúti társaság adott helyszínen rendelkezésre álló állomási és vonatkísérő személyzete lehetőség szerint köteles fel- és leszállásnál, valamint az utazás során kiemelt figyelmet fordítani és – térítésmentesen – minden szükséges segítséget megadni az utazás zavartalan lebonyolítása érdekében
- a fogyatékkal élőknek, illetve a csökkent mozgásképességűeknek,
 - az időseknek,
 - a kisgyermekkel utazóknak és a várandós anyák.
- 17.2. A vasúti társaság a vasút-villamos járatok menetrendjében megjelöli azokat a vasút-villamos járatokat, melyek a kerekesszék-szállítására alkalmasak. A menetrendben kerekesszék szállítására alkalmas vasút-villamos járatok kerekesszék emelésére alkalmas beépített emelőberendezéssel nincsenek felszerelve, az utas a vasút-villamossal beutazni kívánt viszonylaton önmaga köteles gondoskodni a járműre történő fel- és leszállásról.
- 17.3. A vasúti társaság csak a rendelkezésre álló szabad helyek függvényében vállalja, hogy a csak vasút-villamossal utazni kívánó, segítségnyújtást igénylő utast elszállítja.
- 17.4. A vasúti társaság a vasút-villamoson is vállalja az Üzletszabályzat II. Fejezet 9.7. pontjában biztosított segítségnyújtási lehetőséget.

18. Személyszállításához kapcsolódó szolgáltatások a vasút-villamoson

- 18.1. A vasúti társaság területén bármilyen szolgáltatás, értékesítés, reklám- és propagandatevékenység csak a vasúti társasággal kötött megállapodás alapján végezhető.
- 18.2. A vasúti társaság nem vállalja a különkocsi közlekedtetését a vasút-villamoson.
- 18.3. A vasúti társaság az Üzletszabályzat II. 10.5. szerint vállalja különvonat közlekedtetését a vasút-villamos hálózaton.

19. A vasúti társaság felelőssége a vasúti személyszállítási szerződés teljesítéséért a vasút-villamoson

19.1. Felelősség az eltérő minőségű szolgáltatás esetén

- 19.1.1. Amennyiben a vasúti társaság az utas részére a menetjegy alapján megillető szolgáltatást részben vagy egészben nem tudja biztosítani, akkor a vasúti társaság azonos szolgáltatást köteles felajánlani az utas kívánságára
- a) eltérő időpontban induló vasút-villamoson, vagy
 - b) eltérő időpontban érkező vasút-villamoson, vagy
 - c) amennyiben térben és időben lehetséges, a célállomáshoz más útvonalon közlekedő vonaton, ideértve különösen a nem vasút-villamosként meghirdetett, a vasúti társaság egyéb vonatával történő személyszállítási szolgáltatást biztosító vonatot és az azt megközelítés céljából közlekedő egyéb járatot.
- 19.1.2. Amennyiben az utas a 19.1. szerinti alternatív szolgáltatást elfogadja, díjvisszatérítésre nem jogosult.
- 19.1.3. Amennyiben a vasúti társaság a fentiek szerinti szolgáltatást nem tudja biztosítani, vagy tudja, de azt az utas nem fogadja el (lemond az utazásról), a menetjegyen feltüntetett és az utas által tényleges igénybe vett ténylegesen teljesített szolgáltatás díjkülönbözetét a vasúti társaság az utas részére visszatéríti.
- 19.1.4. Amennyiben az utas a 19.3. szerint mond le az utazásról, a vasúti társaság a lemondás tényéről és okáról igazolást ad.
- 19.1.5. Az utazásról való lemondás esetén a vasúti társaság kezelési költség levonása nélkül abban az esetben téríti vissza – a már teljesített szolgáltatástól függően – a menetdíjat vagy a menetdíjkülönbözetet, ha az utazásról lemondó utas a vasút-villamoson szolgálatot teljesítő TT ellenőrrel igazoltatja, hogy az igénybe venni kívánt vasút-villamos világítás nélkül közlekedett.
- 19.1.6. A 19.1.1. pont szerinti igényeket kizárólag az Ügyfélszolgálat bírálja el, amennyiben a vasút-villamoson nincs igazolás adására alkalmas személy, az utas igazolás iránti igényét az Üzletszabályzat IV. Fejezet 2.2. pontjában meghirdetett telefonszámon, e-mail címen jelezheti.

19.2. A forgalmi akadállyal (késéssel, csatlakozásmulasztással, vonatkimaradással) kapcsolatos felelősség

- 19.2.1. Forgalmi akadály a vasút-villamoson a személyszállítási szolgáltatás akadályoztatásának minősülő minden olyan körülmény, amely a személyszállító vasút-villamos késését vagy kimaradását eredményezi.
- 19.2.2. A vasút-villamos 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.

- 19.2.3. Forgalmi akadály tartama alatt a vasúti társaság gondoskodik az utas megfelelő elhelyezéséről és biztonságáról.
- 19.2.4. A forgalmi akadályról a vasúti társaság köteles a vasútállomás (megállóhely) technikai felszereltségétől függően állomási hirdetménnyel vagy elektronikus kijelzővel és hangosbemondóval ezek hiányában információs szolgálattal az utazóközönséget az érintett vasútállomásokon, megállóhelyeken, valamint a vonatszemélyzet útján a vasút-villamoson tájékoztatni. A forgalmi akadállyal kapcsolatos információt a vasúti társaság lehetőség szerint a honlapján, illetve alkalmas sajtótermék útján (pl.: rádió, internetes hírportálok) is közzéteszi.
- 19.2.5. Késéssel történő érkezés vagy indulás esetén a vasúti társaságnak folyamatosan tájékoztatnia kell az utasokat a kialakult helyzetről, valamint a várható indulási és érkezési időről.
- 19.2.6. Az utas kérésére a vonat 15 percet meghaladó késésről és/vagy a kimaradásáról, valamint az azt okozó akadály tényéről és időtartamáról a vasúti társaság igazolást ad. A vasúti társaság részéről – ha az lehetséges – a vonaton a TT ellenőr adja ki, és ezt a tényt feljegyzi az utas menetjegyére. Amennyiben a vasút-villamoson nincs igazolás adására alkalmas személy, az utas igazolás iránti igényét az Üzletszabályzat IV. Fejezet 2.2. pontjában meghirdetett telefonszámon, e-mail címen jelezheti.
- 19.2.7. Amennyiben a vonat a nyílt pályán akadt el, 60 percnél hosszabb késés esetén a vasúti társaságnak az utasoknak térítésmentesen fel kell ajánlani az utasok elszállítását a vonattól a vasútállomásra, a szolgáltatás alternatív kiindulási helyére vagy végső célállomására, amennyiben az időben és fizikailag lehetséges. Amennyiben a vasúti szolgáltatás a továbbiakban nem folytatható, a vasúti társaság a lehető legrövidebb időn belül alternatív személyszállítási szolgáltatást szervez.
- 19.2.8. A vasúti társaság köteles a továbbutazni kívánó utast kézipoggyászával együtt az eredeti vagy más útirányon az eredeti vagy más tömegközlekedési eszközzel a célállomásra szállítani forgalmi akadály esetén, amennyiben az időben és fizikailag lehetséges.
- 19.2.9. A forgalmi akadály esetén alkalmazandó további eljárásrendet a jelen Üzletszabályzat III. 1.2.6. és III. 1.2.7. pontja tartalmazza azzal az eltéréssel, hogy amennyiben a vasút-villamoson nincs igazolás adására alkalmas személy, az utas az igazolás iránti igényét az Üzletszabályzat IV. fejezet 2.2. pontjában meghirdetett telefonszámon, e-mail címen jelezheti.

19.3. Átalány-visszatérítés (átalány-kártérítés) a vasút-villamos késése esetén

- 19.3.1. A vasúti társaság a vasút-villamos késése esetén átalány-visszatérítést (átalány-kártérítést) nem alkalmaz.
- 19.3.2. Ha az utas részben a vasút-villamos hálózaton, részben az országos hálózaton utazik, átalány-kártérítésre csak az országos hálózaton történő utazása után jogosult, melynek részletszabályai a jelen Üzletszabályzat III. 1.4. pontjában találhatóak.

19.4. Csatlakozó vonat elmulasztása a vasút-villamos hálózaton

- 19.4.1. A vasút-villamos hálózaton közlekedő vasút-villamos járatok esetén két vasút-villamos járat akkor tekinthető csatlakozónak, ha a menetrendben meghirdetésre került érkezési, illetve indulási időpontjaik alapján az átszállás közöttük lehetséges.
- 19.4.2. Nem tekinthetők csatlakozónak a vasút-villamos hálózaton közlekedő olyan vonatok, melyek
- a) nem azonos vasútállomáson (megállóhelyen) tartózkodnak, vagy
 - b) azonos vasútállomáson (megállóhelyen) tartózkodnak, de az utas által megvalósítandó átszállás két olyan járat között történik, melyből csak az egyik van vasút-villamosként meghirdetve.
- 19.4.3. Jelen Függelék 19.4.1. pontjára figyelemmel csatlakozó vasút-villamos járatnak az utas szempontjából csak azok a járatok tekinthetők, amelyekre az utas érvényes menetjeggyel rendelkezik.
- 19.4.4. Ha az utas a vonat késése, kimaradása miatt bekövetkező csatlakozásmulasztás miatt lemond a továbbutazásról, az igénybe nem vett szolgáltatásokért fizetett díjat a vasúti társaság kezelési költség levonása nélkül visszafizeti az igény beérkezésétől számított 30 naptári napon belül bármely pénztárban. A visszatérítés feltétele, hogy a vonatkésésről, kimaradásról, illetve csatlakozásmulasztásról az utas a vonat jegyvizsgálója (TT ellenőr) által kiállított igazolással rendelkezzen.

Ha a vasút-villamoson nincs igazolás adására alkalmas személy, az utas az igazolás iránti igényét az Üzletszabályzat IV. Fejezet 2.2. pontjában meghirdetett telefonszámon, e-mail címen jelezheti és a csatlakozásmulasztás miatti történő visszatérítési igényét az Ügyfélszolgálat bírálja el.

19.5. Felelősség az adott napon történő továbbutazás meghiúsulása miatt

- 19.5.1. A vasúti társaság felelős azért a kárért, mely abból ered, hogy a vasút-villamos késése, kimaradása vagy csatlakozásmulasztás miatt az utas nem tudja az adott napon utazását folytatni, vagy az adott körülmények között az utazás folytatása ugyanazon a napon ésszerűen nem várható el.
- 19.5.2. A kártérítés kiterjed az ésszerű szállásköltségek megtérítésére és az utast váró személyek értesítésének ésszerűen felmerült költségeire. A jelen Üzletszabályzat III. 1.2.7. pont utolsó bekezdésében foglaltaktól eltérően az adott napon történő továbbutazás 19.1.3. pont szerinti meghiúsulása esetén a vonaton kívüli közlekedési eszköz igénybevételével történő továbbutazás ésszerű költségeit téríti meg a vasúti társaság. A költségek indokoltságát a vasúti társaság a benyújtott igazolások és számlák alapján, az összes dokumentum rendelkezésére állásától számított 30 naptári napon belül bírálja el és fizeti ki.
- 19.5.3. A 19.1.3. pont szerinti esetben az utas továbbutazásához szabadon választhatja ki a vasút-villamost, vonatot az elmulasztott vonat indulási idejét követő 24 órán belüli időpontig. Az utas a csatlakozásmulasztás bejelentésével egyidejűleg közli, hogy melyik vonattal kíván továbbutazni.
- 19.5.4. Amennyiben a vasút-villamos késése, kimaradása vagy csatlakozásmulasztás esetén az utas menetjegyének érvénytartama lejár, azt a vasúti társaság a menetjegyek érvénytartamának

meghosszabbítására vonatkozó szabályok szerint meghosszabbítja a személyes ügyfélszolgálatokon és a pénztárakban.

19.5.5. A vasúti társaság mentesül a fenti alpontokban meghatározott kötelezettségei alól, ha a vonatkimaradás, a késés vagy a csatlakozásmulasztás a jelen Üzletszabályzat III. 1.4.6., 1.4.7. pontjában meghatározott okok valamelyike miatt következett be.

19.6. Felelősség a vasút-villamossal végzett személyszállítási tevékenység közben bekövetkezett utasok sérülése, halála esetén

19.6.1. A vasúti társaság – az irányadó jogszabályi rendelkezések figyelembevételével – felelős azért a kárért, amely abból ered, hogy az utas a vasút-villamos járművön való tartózkodása közben vagy a be-, illetve kiszállása alkalmával történt vasúti baleset következtében meghal, megsérül, vagy egyébként testi vagy szellemi épségében károsodást szenved.

19.6.2. Az utas halála, vagy sérülése esetén vasúti társaság kötelezettsége teljesítése során köteles úgy eljárni, hogy minden szükségtelen késedelem elkerülhető legyen.

19.6.3. Az utas halála esetén a vasúti társaság előzetes kifizetés lehetőségét méltányosságból, egyedileg megvizsgálhatja. Az előzetes kifizetés nem tekinthető a felelősség elismerésének.

19.6.4. 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.

19.6.5. Végtagvesztés esetén a kifizetési igény érvényesítője a maradandó fogyatékoság mértékét igazságügyi orvosszakértő véleményével köteles igazolni.

19.6.6. 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.

19.6.7. Ha az utas részben vasút-villamossal, részben az országos hálózaton közlekedő vonattal utazik és/vagy részben a Balatonfenyves GV hálózatán közlekedő vonattal utazik

- a vasút-villamos hálózaton történt halálesetre, sérülésre jelen Függelék 19.6. pontjában foglaltakat alkalmazza a vasúti társaság,
- az országos hálózaton történt halálesetre, sérülésre az Üzletszabályzat III. 1.7. pontját alkalmazza a vasúti társaság,
- a Balatonfenyves GV hálózatán történt halálesetre, sérülésre az Üzletszabályzat E. Függelékének 18.5. pontjában foglaltakat alkalmazza a vasúti társaság.

19.7. Felelősség a vasút-villamoson szállított kézipoggyászért és az élőállatokért

19.7.1. A kézipoggyász és élőállat őrzéséről az utas köteles gondoskodni. Az utas felelős minden olyan kárért, amelyet a vasút-villamosként közlekedő járműre 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.

- 19.7.2. 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 (pl.: elveszés, lopás). A vasúti társaság nem felel az utas által őrizetlenül hagyott kézipoggyászért és élőállatért.
- 19.7.3. Az utas halála, vagy sérülése esetén a vasúti társaság felelőssége kiterjed az utas tárgyainak vagy kézipoggyászának a teljes, vagy részleges sérüléséből származó károkra is. Ez érvényes azokra az élőállatokra is, amelyeket az utas magával vitt. A felelősség akkor áll fenn, ha a kárt a vasúti társaság hibája okozta.
- 19.7.4. A fuvarozó egyebekben csak akkor felelős azoknak a tárgyaknak, kézipoggyásznak vagy élőállatoknak a teljes vagy részleges elveszéséért vagy sérüléséért, amelyek felügyelete az utas kötelessége, ha a kárt a fuvarozó hibája okozta.

19.8. A vasúti társaság felelőssége kizárásának egyéb okai

A hatályos jogszabályokban és a jelen Üzletszabályzatban kifejezetten rögzítettekén kívül a vasúti társaság nem vállal felelősséget azért, hogy az utas a saját mulasztásából eredően:

- a) a felszállási állomáson nem a megfelelő vasút-villamosként meghirdetett járműbe száll fel,
- b) az átszállási állomáson nem a megfelelő vasút-villamosként meghirdetett járműbe száll át,
- c) a menetjegy megvásárlására, a vasút-villamos megközelítésére a szükségesnél kevesebb időt szánt,
- d) nem utazásának célállomásán száll ki a vasút-villamosból.

19.9. Igények érvényesítése

Az igények érvényesítésének szabályait az Üzletszabályzat IV. Fejezet tartalmazza.

20. Lemondás az utazásról (szerződéstől való elállás), a visszatérítés szabályai a vasút-villamossal végzett személyszállítási szolgáltatás esetén

20.1. Lemondás az utazásról

- 20.1.1. Az utas a vasút-villamoson történő utazásról – ha az Üzletszabályzat jelen Függeléke másként nem rendelkezik – menetjegye visszaváltásával, indoklás nélkül lemondhat, és annak visszatérítését kérheti
- a) érvénytartamának kezdete előtt bármely állomáson működő vasúti pénztárban,
 - b) érvénytartamának kezdete után kizárólag a vasúti társaság Ügyfélszolgálatától
 - c) fedélzeten történt jegyvásárlás esetén – forgalmi akadály miatt – a jegyértékesítő automata üzemeltetőjétől.
- 20.1.2. Amennyiben az utas az utazás megkezdése után, a vonatnak az indulási állomásról való elindulását követően mond le az utazásról, nem jogosult a menetdíj-különbözet visszatérítésére.
- 20.1.3. A vasút-villamoson többszöri utazásra érvényes menetjegyek (bérletek) visszatérítése kizárólag a vasúti társaság Ügyfélszolgálatától kérhető.
- 20.1.4. A vasút-villamosra érvényes menetjegyek részbeni visszatérítése kizárólag időarányosan a vasúti társaság Ügyfélszolgálatától kérhető.

20.2. A menetdíj visszatérítésének igénylése

- 20.2.1. Az utas a vasút-villamosra érvényes, fel nem használt menetjegyének visszatérítését jelen Függelék 19.1. szerint kérheti.
- 20.2.2. A munkáltató igénylése alapján a dolgozók hazautazásához, kiküldetéséhez vagy munkába járásra váltott jogi személy megnevezésével vagy a munkáltatói bélyegzéssel ellátott menetjegyek árának visszatérítését csak a munkáltató kérheti a vasúti társaság Ügyfélszolgálatától.
- 20.2.3. A körzeti iskolák tanulói részére tanintézmény megnevezésével kiadott, fel nem használt kedvezményes bérlete árának visszatérítését kizárólag a tanintézet igényelheti a vasúti társaság Ügyfélszolgálatától.
- 20.2.4. Az utazási irodákban megvásárolt menetjegyek árának visszatérítése a kiszolgáltató utazási irodától, illetőleg a vasúti társaság Ügyfélszolgálatától igényelhető.
- 20.2.5. Ha az utas visszatérítést kezdeményez, egyúttal lemond a menetjegy utazásra történő további felhasználásáról.

20.3. A vasút-villamosra érvényes menetjegy fel nem használásának igazolása

- 20.3.1. A vasút-villamosra érvényes menetjegy fel nem használását az utasnak a vasúti társasággal igazoltatnia kell.
- 20.3.2. Ha az utas a vasút-villamosra két vagy több utas részére váltott menetjegyet, és azok a személyek, akik részére a menetjegyet váltotta, nem utaznak, a menetjegy fel nem használását a vasút-villamoson kell igazoltatni. Az utas egyidejűleg köteles felmutatni az általa használt menetjegyet is.
- 20.3.3. Ha az utas a vasút-villamoson a menetjegy fel nem használásának igazolását önhibáján kívül nem tudta elvégezni, és arra a vasútállomáson sincsen mód, az utazásról lemondását az Üzletszabályzat IV. Fejezet 2.2. pontjában feltüntetett telefonszámon vagy e-mailben haladéktalanul be kell jelentenie. A bejelentésnek tartalmaznia kell a lemondás pontos helyét, körülményeit, valamint az utas birtokában lévő érvényes menetjegyek és felár-bizonylatok sorszámát. A visszatérítési igényt ebben az esetben nem a pénztár, hanem kizárólag az Ügyfélszolgálat intézi, a IV. Fejezet szabályai szerint olyan módon, hogy a rögzített telefonhívást vagy az elektronikus levelet tekinti a lemondásról szóló igazolásnak.
- 20.3.4. Nem kell igazoltatni a vasút-villamosra érvényes menetjegy fel nem használását, ha a visszatérítési igény benyújtásakor a menetjegy érvénytartama még nem kezdődött meg.

20.4. Kezelési költség felszámítása visszatérítés esetén

- 20.4.1. A visszatérítéskor a vasúti társaság a hatályos jogszabályokban foglaltaknak megfelelően számít fel kezelési költséget. A hatályos jogszabályokban és a jelen Üzletszabályzatban külön nevesített esetekben (a vonatkozó pontokban részletesen meghatározott feltételek teljesülése esetén) a vasúti társaság nem számít fel kezelési költséget.
- 20.4.2. A vasúti társaság az utas birtokában lévő menetjegyen feltüntetett, díjmegállapítás alapját képező értéktől (pl.: zóna) függetlenül, a menetdíj visszatérítésekor egységesen, menetjegyenként 20 % kezelési költséget számít fel.

20.4.3. A menetdíj-visszatérítés alapja a meghirdetett, a jegyen feltüntetett, az esetleges kedvezmények levonása utáni jegyár.

20.5. A visszatérítés egyéb szabályai

20.5.1. Az elektronikus úton értékesített vasút-villamosra érvényes menetjegyek eltérő visszatérítési szabályait az Üzletszabályzat B. Függeléke tartalmazza.

20.5.2. A vasúti társaság a vasút-villamosra érvényes menetjegyek visszatérítésének egyéb szabályainál az Üzletszabályzat III. Fejezet 2.5. pontjában foglaltakat alkalmazza.

21. Panaszkezelés és igényérvényesítés

A vasúti társaság a vasút- villamossal kapcsolatos

- a) észrevételek bejelentésére és kezelésére,
- b) igények érvényesítésére,
- c) panaszügyek intézésében közreműködő szervezetekről történő tájékoztatásra, valamint az
- d) adatvédelmi rendelkezésekre

a jelen Üzletszabályzat IV. Fejezetét alkalmazza.

E. FÜGGELÉK

A Balatonfenyves Gazdasági Vasútra vonatkozó általános szállítási feltételek

1. Függelék hatálya

- 1.1. Jelen Függelék előírásai a MÁV Személyszállítási Zrt. közszolgáltatási menetrendjében Balatonfenyves GV hálózatra meghirdetett vasútvonalon közlekedő járatokon (a továbbiakban: GV vonat) alkalmazandók. A jelen Függelékben nem szabályozott esetekben a GV vonatokra az Üzletszabályzat általános előírásai érvényesek, figyelemmel annak A, B, C, D, Függelékeinek vonatkozó előírásaira is.
- 1.2. Ha az utas részben a Balatonfenyves GV hálózaton, részben az országos hálózaton és/vagy részben vasút-villamos hálózaton kíván utazni, jelen Függelék előírásait az országos hálózati igénybe vétele esetén az Üzletszabályzat általános előírásaival együtt, vasút-villamos igénybe vétele esetén az D. Függelék előírásaival kombináltan kell érvényesnek tekinteni.

2. Díj ellenében végzett személyszállítás

- 2.1. A GV hálózaton díj ellenében végzett személyszállítás az a vasúti személyszállítás, amelyet – a közzétett feltételek alkalmazásával, díj ellenében – bárki igénybe vehet (a továbbiakban: GV hálózaton végzett közforgalmú vasúti személyszállítási szolgáltatás), valamint a közforgalmú, menetrenden kívül közlekedtetett legalább részben a GV hálózaton végzett személyszállítás (a továbbiakban: GV különvonat).
- 2.2. A GV hálózaton végzett vasúti személyszállításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatás
 - a kerékpárszállítás,
 - kézipoggyász-szállítás
 - az élő állat (kutya) szállítása és a
 - különvonat biztosítása.

Más szolgáltatásokat a vasúti társaság a honlapján hirdet meg, ugyanitt közzéteszi az igénybevétel különleges feltételeit.

3. Üzletszabályzat

A GV vonatokkal végzett személyszállítás esetén a vasúti társaság a közforgalmú vasúti személyszállítási szerződésre és az üzletszabályzat készítésére, módosításra az Üzletszabályzat I. Fejezet 3. pontjában foglaltakat alkalmazza.

4. A személyszállítási szerződés létrejötte, megszűnése

A GV vonatok esetében a személyszállítási szerződés létrejöttére megszűnésére vonatkozóan az Üzletszabályzat II. Fejezet 1. pontja a mérvadó.

5. Szerződéskötési kötelezettség és annak korlátozása

A Balatonfenyves GV esetében a szerződési kötelezettség és annak korlátozására vonatkozóan az Üzletszabályzat II. Fejezet 2. pontja a mérvadó.

6. Szerződéskötés más társaság nevében

A vasúti társaság Balatonfenyves GV vonatkozásában a más társaság nevében történő szerződéskötésre az Üzletszabályzat II. Fejezet 3. pontjában foglaltakat alkalmazza.

7. Szerződéskötést megelőző tájékoztatás

A Balatonfenyves GV esetében a szerződéskötést megelőző tájékoztatásra jelen Üzletszabályzat II. Fejezet 4. pontja a mérvadó.

8. Üzletpolitikai kedvezmények

A Balatonfenyves GV területén alkalmazott üzletpolitikai kedvezményekre vonatkozó általános feltételek jelen Üzletszabályzat II. Fejezet 5. pontjában találhatók.

9. Menetjegyek és utazásra jogosító okmányok

9.1. Az utasnak a Balatonfenyves GV hálózatán történő 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.

9.2. A Balatonfenyves GV hálózatán felhasználható menetjegy megváltásának és felhasználásának részletes szabályait és az igénybe vehető kedvezményeket a Díjszabása tartalmazza.

9.3. A Balatonfenyves GV hálózatán található pénztár működésének rendjét a vasúti társaság az állomáson hirdetményben teszi közvé, mely tartalmazza

- a) a pénztár nyitva tartásának rendjét,
- b) a menetjegy kiadását érintő korlátozásokat,
- c) tájékoztatást arról, hogy az utas a pénztár nyitva tartási idején túli időben a vonaton pótdíj felszámítása nélkül vásárolhatja meg menetjegyet.

A Balatonfenyves GV hálózatán található pénztárban az országos hálózatra és a Balatonfenyves GV hálózatra egyaránt érvényes menetjegy is kiadható.

9.4. 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 Balatonfenyves GV hálózatán folytató, vagy a Balatonfenyves GV hálózatról 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.

9.5. 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 Függelék alapján volt lehetősége.

9.6. Ha az utas olyan állomáson száll fel menetjegy nélkül, ahol van jegykiadás, a menetdíjon felül pótdíjat is köteles fizetni.

9.7. Ha a technikai feltételek lehetővé teszik, a vonaton az országos hálózatra és a Balatonfenyves GV hálózatán egyaránt érvényes menetjegy is kiadható.

- 9.8. Ha az utas az érvényes menetjegyén feltüntetettnél hosszabb viszonylaton utazik, a hiányzó viszonylatra új menetjegyet kell kiadni.
- 9.9. Az Üzletszabályzat B. Függelékében szabályozott menetjegyek, ha a technikai feltételek lehetővé teszik, a Balatonfenyves GV hálózatát érintő viszonylatra is kiadhatók, erről a vasúti társaság a honlapján nyújt tájékoztatást.
- 9.10. Az elektronikus úton értékesített, Balatonfenyves GV hálózatára érvényes menetjegyek elektronikus adathordozóinak felsorolását és tulajdonságait az Üzletszabályzat B. Függeléke tartalmazza.
- 9.11. Az Üzletszabályzat C. Függeléke a Balatonfenyves GV hálózatán is érvényes, annak előírásait a vasúti társaság a Balatonfenyves GV hálózatán közlekedő vonatokon is alkalmazza.
- 9.12. A vasúti társaság a menetjegyért fizetett és a visszakapott összegre, valamint a menetjegy adattartalmára vonatkozó reklamációt a pénztártól való távozás után nem fogad el.
- 9.13. A Balatonfenyves GV hálózatára érvényes menetjegyen fel kell tüntetni
- a) a vasúti társaság nevét és a CIV-feliratot,
 - b) indulási állomás nevét,
 - c) a célállomás nevét vagy annak az övezetnek a leírását, ahol a menetjegy érvényes,
 - d) a fizetett menetdíj összegét és pénznemét,
 - 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.
- 9.14. 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.
- 9.15. Érvénytelen az a menetjegy
- a) amelynek szövegét jogosulatlanul megváltoztatták, ideértve azt is, ha az utas által kitöltendő rovatokban átírás, felülírás, törlés látható,
 - b) amelynek az adatai olvashatatlaná váltak, 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) amelyet nem a menetjegyen névvel vagy igazolványszámmal feltüntetett jogosult mutat fel,
 - e) amelynek érvénytartama lejárt,
 - f) amelynek érvénytartama még nem kezdődött meg,
 - g) amely az utas által utazandó útvonal egy részén már vagy még nem érvényes,
 - h) amelynek ellenértékét a fizetőeszközzel visszaélve egyenlítették ki.

9.16. Ha az utas jegyvizsgálatkor jelen Függelék 9.15. szerint érvénytelen menetjegyet mutat fel, részére a vasúti társaság a Menetdíjtáblázatban meghirdetett, GV járatokra alkalmazandó pótdíjat számítja fel.

9.17. Az az utas, aki

- a) azt a tényt, hogy nincs érvényes, vagy elégséges menetjegye, legkésőbb az első jegyvizsgálatkor a jegyvizsgálónak nem jelenti be,
- b) hamis vagy hamisított menetjeggyel kísérli meg az utazást,
- c) érvényes menetjegyét a jegyvizsgáló kérésére nem adja át,
- d) valamilyen kedvezményrel visszaélést követ el,
- e) a kocsiba vagy vonatra a személykocsiban szállítható élő állatot, kerékpárt, előzetes díjfizetés nélkül visz fel

az esedékes menetdíjon, viteldíjon, felül a Menetdíjtáblázatban meghatározott pótdíjat is köteles megfizetni.

9.18. A Balatonfenyves GV hálózatára szóló menetjegyek érvénytartamára vonatkozó előírásokat az Üzletszabályzat II. 6.5. pontja tartalmazza.

10. Menetrend

10.1. A vasúti társaság Közszolgáltatási menetrendjének része a vasúti társaság által Balatonfenyves GV hálózatként meghirdetett vasútvonalon közlekedő járatok közlekedési és igénybevételi adatait tartalmazó menetrend. A Balatonfenyves GV hálózatára meghirdetett vonatok menetrendje a Tvszsz. előírásaira figyelemmel az alábbiakat tartalmazza

- a) a járatok induló és végállomását, továbbá azokat az állomásokat és megállóhelyeket, ahol a járat megáll,
- b) az érkezési és indulási időpontokat,
- c) a nem mindennap közlekedő járatoknál a közlekedési napokat, továbbá a különböző korlátozásokat,
- d) a csatlakozási, átszállási lehetőségeket,
- e) a menetrendi időszak kezdetének és végének időpontját, valamint
- f) a vonatok igénybe vételéhez szükséges egyéb tudnivalókat.

10.2. A vasúti társaság a Balatonfenyves GV hálózatára közlekedő járatok menetrendjét a honlapján a www.mavcsoport.hu oldalon közzéteszi, illetőleg annak az adott állomást, vagy megállóhelyet érintő adatait tartalmazó kivonatát adott vasútállomáson, megállóhelyen látható helyen kifüggeszti.

10.3. A GV vonatok menetrendjéről az utasokat a vasúti társaság az alábbi módokon is tájékoztathatja

- a) az Applikáció telefonos alkalmazás jegyvásárlási funkciójában,
- b) a kivonatát sajtó, szórólap, vagy más kiadvány útján terjeszti.

10.4. A Balatonfenyves GV menetrendjének változásáról a vasúti társaság az utazóközönséget legalább 3 nappal a változás végrehajtását megelőzően a honlapján és a Balatonfenyves GV hálózatán található vasútállomásokon (megállóhelyeken) tájékoztatja, kivéve, ha a változásra előre nem látható ok miatt vagy kizárólag új vonat forgalomba állása miatt kerül sor.

11. Utastájékoztatás

- 11.1. A vasúti társaság a Balatonfenyves GV-re vonatkozó utazási feltételeket a GV vonatok járművein kifüggeszti. Az utazási feltételekre vonatkozó hirdetmény tartalmazza azt is, hogy az utas észrevételeit milyen formában teheti meg.
- 11.2. Ha a vasúti társaság által közlekedtetett GV vonatok olyan állomást (megállóhelyet) érint, amely nemcsak GV vonattal kerül kiszolgálásra, hanem a vasúti társaság által közlekedtetett, Közforgalmú menetrendben meghirdetett egyéb vonattal is, akkor a vasúti társaság az ilyen állomáson (megállóhelyen) kifüggeszti az Üzletszabályzat II. Fejezet 8.1.1. szerinti hirdetményen felül a Balatonfenyves GV hálózatára vonatkozó utazási feltételeket is.
- 11.3. A vasúti társaság a Balatonfenyves GV hálózatán alkalmazott árakról a Balatonfenyves GV hálózatán található pénztáraknál kifüggesztett utastájékoztató hirdetményekkel, illetve szórólapokkal ad tájékoztatást. Az alkalmazott kedvezmények igénybe vételének részletes feltételei a Díjszabásban, külön rendelkezésekben és a honlapon minden esetben megtalálhatók.
- 11.4. A Balatonfenyves GV menetrendjéről történő tájékoztatás szabályait jelen Függelék 10. pontja tartalmazza.
- 11.5. A vasúti társaság a Balatonfenyves GV hálózatán meghirdetett vonatok érkezési, indulási és tartózkodási idejéről, továbbá kimaradásáról vagy késéséről munkavállalói, illetve az állomási tájékoztatási rendszer útján tájékoztatást nyújt.
- 11.6. A vasúti társaság a menetrenden kívül is szolgáltat információt, 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 Balatonfenyves GV hálózatán a közlekedésére vonatkozó tudnivalókról,
 - c) utazási információ nyújtása a pénztárakban, ha nincs az utas felszállási állomásán (megállóhelyén) menetjegy-értékesítés, az utasokat az állomáson (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 a vasútállomáson (megállóhelyen) hirdetményben tájékoztat ugyanezen információk elérhetőségéről valamint arról, hogy a fogyatékkal élő utas hol vehet igénybe személyes segítségnyújtást,
 - e) honlap üzemeltetése.
- 11.7. A menetjegy ellenőrzését végző személy az utas kérésére menetrendi felvilágosítást, forgalmi akadály, csatlakozásmulasztás esetén a továbbutazás megtervezésében segítséget köteles nyújtani.
- 11.8. A vasúti társaság a Balatonfenyves GV hálózatán bekövetkező, előre látható forgalomkorlátozásokat, vonatpótló autóbuzsos közlekedést, az átszállást eredményező vágányzárakat, a vonatelmaradást az érintett állomásokon és a honlapon teszi közzé. A menetrend változásáról az utasokat a vasúti társaság jelen függelék 10.4. pontban foglalt határidőben tájékoztatja.

- 11.9. A GV vonatok késéséről, valamint a késés miatt a csatlakozás elmulasztásáról a vasúti társaság – ha lehetséges –hangosbemondón és – ha lehetséges – állomási/megállóhelyi vizuális kijelzőn, illetve a jelen lévő munkavállaló útján azonnal értesíti, tájékoztatja az utasokat. A forgalmi akadályról az utasokat az érintett vasútállomásokon a vasúti társaság tájékoztatni köteles. Az utas kérésére a késésről, valamint az akadály tényéről és időtartamáról a vasúti társaság igazolást ad.
- 11.10. Az utas által igénybevett vonat várható késéséről, menetközben a menetjegy-ellenőrzését végző személy ad felvilágosítást.
- 11.11. A menetjegy-ellenőrzését végző személy a tájékoztatást – függetlenül annak természetétől – az általa elérhető információ mértékéig, legjobb tudása szerint nyújtja.

12. Felek jogai és kötelezettségei

- 12.1. Az Üzletszabályzat jelen Függelékkel kiegészített rendelkezéseit betartó, érvényes menetjeggyel, illetve díjmentes utazásra jogosító okmánnyal rendelkező utas jogosult a Közforgalmú menetrendben Balatonfenyves GV hálózatként meghirdetett hálózaton közlekedő vonaton utazni, a kiszolgáló létesítményeket, berendezéseket használni, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni.
- 12.2. Az utas a Közforgalmú menetrendben közzétett és az Üzletszabályzat általános előírásainak jelen Függelékkel kiegészített rendelkezéseinek megfelelő szolgáltatások igénybe vételére jogosult a GV vonatokon.
- 12.3. Az utas azokat a személyszállítási szolgáltatásokat veheti igénybe a Balatonfenyves GV hálózatán, amelyekre a menetjegye feljogosítja. Minden utas egy ülőhelyet foglalhat el érvényes menetjegye alapján. Ha az utas figyelmeztetés ellenére több ülőhelyet foglal le, mint egy, a vasúti társaság a Menetdíjtáblázatban meghirdetett pótdíjat számolja fel terhére és az elfoglalt ülőhely felszabadítására kötelezi.
- 12.4. A Tvszsz. előírásait alkalmazza a vasúti társaság az olyan vasútállomásokon (megállóhelyeken), amelyek csak GV vonatokkal kerülnek kiszolgálásra.
- 12.5. A Vszzs. előírásait alkalmazza a vasúti társaság az olyan vasútállomásokon (megállóhelyeken), amelyek nem csak GV vonatokkal kerülnek kiszolgálásra.

13. A menetjegyek ellenőrzése

- 13.1. A menetjegyet a Balatonfenyves GV hálózatán szolgálatot teljesítő vonali tolatásvezető (továbbiakban: (vezető) jegyvizsgáló) a vizsgáló főkalauz és a menetjegy-ellenőrzésére jogosító megbízólevéllel rendelkező más személy ellenőrizheti.
- 13.2. A menetjegy ellenőrzésére jogosult személy a Balatonfenyves GV hálózatán meghirdetett vonaton
- a) kezeli az utas menetjegyét,
 - b) ellenőrzi a kedvezmény igénybe vételére jogosító utazási okmány meglétét és érvényességét,
 - c) ellenőrzi az utas személyazonosságát, ha ez a személyhez kötött utazási jogosultság, az utazási okmányra való jogosultság ellenőrzéséhez vagy a kedvezményre vonatkozó szabályok értelmében szükséges,

- d) beszedi a vasúti társaságot megillető menetdíjat, más szolgáltatási díjat, pótdíjat vagy elvégzi a követelés érvényesítéséhez szükséges adatok felvételét,
- e) a szükséges tájékoztatást megadja az utasoknak.

13.3. Az utasnak a Balatonfenyves GV hálózaton végzett jegyvizsgálat alkalmával

- a) a vasúti személyzet részére kérésre át kell adnia a Balatonfenyves GV hálózaton megszakítás (átszállás) nélkül beutazni kívánt teljes viszonylatra érvényes összes menetjegyet,
- b) ellenőrzésre alkalmas módon fel kell mutatnia és kérésre át kell adnia a kedvezményes árú menetjegy váltására jogosító igazolványát,
- c) személyazonosságát is igazolnia kell szükség esetén.

A vasúti társaság az utazásra jogosultság ellenőrzését követően az utas menetjegyet, igazolványát haladéktalanul köteles visszaadni, kivéve, ha az Üzletszabályzat vagy a Díjszabás szerint be kell vonni azt. Menetjegy, igazolvány egyebekben csak annak ellenőrzése és – jelen Függelék 13.2. d) pontjában szabályozott esetben – adatainak rögzítése céljából és annak idejére kérhető el az utastól a Balatonfenyves GV hálózaton.

13.4. Ha az utas a Balatonfenyves GV hálózaton a menetjegyet ellenőrzéskor nem tudja átadni, vagy az utas kedvezményes árú menetjegyéhez menetjegy-ellenőrzéskor a kedvezményre jogosító igazolványt nem tudja ellenőrzésre alkalmas módon felmutatni, és kérésre átadni, a vasúti társaság jegy nélküli utasnak tekinti és felszámítja a Menetdíjtáblázatban meghatározott pótdíjat.

13.5. Kerékpár viteldíjat minden esetben a vonaton, az első jegyvizsgálatkor pótdíj felszámítása nélkül kell elszámolni.

13.6. A vasúti társaság menetjegykezelést, menetjegy-ellenőrzést ugyanazon a Balatonfenyves GV hálózaton közlekedő vonaton több alkalommal is végezhet.

14. Magatartási szabályok

14.1. Az utas csak a Balatonfenyves GV hálózaton közlekedő vonat menetrendjében közölt megállási helyeken szállhat fel a járműre és szállhat le arról. Ha a vonat forgalmi okból áll meg, a fel- és leszállás balesetveszélyes, ezért tilos.

14.2. A fel- és leszállási tilalom megszegője a Menetdíjtáblázatban meghirdetett pótdíjat köteles megfizetni.

14.3. Ha a Balatonfenyves GV hálózaton található állomáson nincs kiépített utasperon, vagy a vágány mindkét oldalán van utasperon, akkor a járművezető által engedélyezett oldalon kell fel- és leszállni, egyéb esetekben fel- és leszállás csak a vonat vasútállomás felé eső oldalán szabad.

14.4. Az érvényes menetjeggyel vagy más jogszerű módon utazó utas jogosult a GV vonaton tartózkodni, a kiszolgáló létesítményeket, berendezéseket használni, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni.

14.5. Az utas azokat a személyszállítási szolgáltatásokat veheti igénybe, amelyekre menetjegye jogosítja. Más szolgáltatásokat csak pótdíj megfizetése mellett vehet igénybe.

14.6. Az utas a Balatonfenyves GV hálózaton történő utazása teljes ideje alatt (fel- és leszállást, várakozást is ideértve) tartózkodni köteles a közlekedés biztonságát, a közlekedési eszközök, az utaskiszolgáló létesítmények és berendezések épségét veszélyeztető, valamint az utastársak kényelmét és nyugalma zavaró magatartástól.

14.7. A Balatonfenyves GV hálózaton közlekedő járművön vagy a Balatonfenyves GV hálózaton található létesítményben tartózkodó utasnak olyan magatartást kell tanúsítania, amellyel nem zavarja utastársait.

Nem szabad a vasúti társaság járművén vagy létesítményében

- a) lármázni,
- b) szemetelni, dohányozni,
- c) énekelni, zenélni, szórakoztató-elektronikai, vagy más, zene, zaj kibocsátására alkalmas készüléket a többi utas számára hallható módon üzemeltetni,
- d) bármilyen eszközzel, tárggyal vagy játékszerrel zajt okozni,
- e) kéregetni, engedély nélkül kereskedelmi tevékenységet folytatni, üveget gyűjteni,
- f) az utasok ruházatát, poggyászát, a járművet vagy a berendezési tárgyat bepiszkítani, megrongálni.

14.8. Nem szabad a Balatonfenyves GV hálózaton közlekedő vasúti járművön

- a) a többi utast zavarva ablakot nyitni, a fűtést vagy világítást szabályozni, ha az lehetséges,
- b) a fülkeajtót úgy lezárni, hogy azt az arra jogosult munkavállaló ne tudja kinyitni, ha az lehetséges,
- c) a feljáró-, a kocsiség- és a kocsiszakaszajtót lezárni, lezárt ajtót önhatalmúlag felnyitni, ha az lehetséges,
- d) menetközben a feljáróajtót kinyitni vagy nyitva tartani,
- e) az ablakon kihajolni vagy bármit kidobni,
- f) az ülésre
 - védőtakaró nélkül felállni,
 - lábat vagy lábbelit feltenni,
 - kézipoggyászt (ideértve a pórázon vezetett kutyát) feltenni,
- g) megfelelő indok nélkül a vészféket meghúzni vagy a vészjelzőt működtetni,
- h) kutyát pórász és szájkosár vagy azonos biztonságot nyújtó eszköz (pl. zárt szállítóeszköz) nélkül szállítani (kivéve a segítő és a szolgálati kutya szállítása)
- i) kutya kivételével élő állatot zárt szállítóeszköz nélkül szállítani.

14.9. Az utazási feltételeket – magatartási szabályokat – a menetjegy ellenőrzésére jogosult figyelmeztetése ellenére megszegő utas terhére a vasúti társaság a Menetdíjtáblázatban közzétett pótdíjat számítja fel, és intézkedik a felmerült helyreállítási, takarítási költségek megfizetéséről.

14.10. Ha az utas a megállapított díjat nem fizeti meg, vagy a díj megfizetése után ismételt megszegi a szabályokat, a vasúti társaság az utast a továbbutazásból kizárhatja, és az utas ellen feljelentést tehet.

14.11. A vasúti társaságot abban az esetben is megilleti a menetdíj, viteldíj és a jármű nem megfelelő igénybe vétele esetén fizetendő pótdíj, ha az utast az utazásból kizárta. A vonatról a neki

felróható rendellenes magatartása miatt a 14.10. pont alapján leszállított, utazásból kizárt utas nem követelheti vissza a díjat.

15. Tárgyak, élő állatok szállítása

- 15.1. A kézipoggyász tömege utasonként a 25 kg-ot nem haladhatja meg. A 14 éven aluli gyermek 10 kg kézipoggyászt vihet magával. Az utas a kézipoggyással a saját ülőhelyén kívül további ülőhelyet nem foglalhat el, az így elfoglalt ülőhelyet más utas vagy a menetjegy ellenőrzését végző személy kérésére haladéktalanul át kell adnia.
- 15.2. A Balatonfenyves GV hálózatán szállítható tárgyak, élő állatok szállításáért fizetendő díj meghatározásának részletes feltételeit a Díjszabás, a díj mértékét a Menetdíjtáblázat tartalmazza.
- 15.3. A GV vonat utasterébe bevihető kézipoggyász mérete – darabonként – a 30x40x50 cm-es méretet nem haladhatja meg.
Mérethatár nélkül szállítható 1 db az Üzletszabályzat II. Fejezet 9.4.2. pontjában meghatározott tárgy.
- 15.4. A GV vonat nem szabad bevinni olyan tárgyat, ami az Üzletszabályzat II. Fejezet 9.4.4. pontja szerint nem szállítható a vonaton.
- 15.5. Fegyvert és lőszert – csak az arra jogosult személyek – a fegyver, lőszer tartására, viselésére vonatkozó hatályos jogszabályok megtartásával viselhetnek, szállíthatnak.
- 15.6. Ha az utas a személykocsiba olyan tárgyat vitt be, amely kézipoggyászként Balatonfenyves GV hálózatán meghirdetett vonaton nem szállítható, köteles a Menetdíjtáblázatban meghirdetett pótdíjat megfizetni.
- 15.7. Ha az utas olyan tárgyat vitt magával GV vonatra, amely a kézipoggyász fuvarozásból ki van zárva, utazását a poggyászával együtt nem folytathatja. Az ilyen poggyász fuvarozásáért a vasúti társaság poggyászdarabonként felszámolja a Menetdíjtáblázatban meghirdetett pótdíjat.
- 15.8. Az utazásból a poggyásza miatt kizárt utas a poggyásza nélkül a fennmaradó útvonalon felhasználhatja a menetjegyet annak érvénytartamán belül.
- 15.9. A kerekesszékét és más, a mozgását segítő eszközt (például mankót, járókeretet, gyermekkocsit, a továbbiakban: kerekesszék) az arra rászoruló utas díjfizetés nélkül szállíthatja a GV hálózatán a meghirdetett vonatokon.
- 15.10. A Balatonfenyves GV hálózatán előírt kézipoggyászra vonatkozó szabályok megtartásával az utas zárt szállítóeszközben (pl.: kosár, ketrec, láda) élő állatot is bevihet járműbe, ha az biztosítja, hogy az állat abból az utazás során nem szabadulhat ki, és alkalmas arra, hogy az utasokat, az utasok ruházatát és kézipoggyászt, valamint a vasúti berendezéseket megóvja.
- 15.11. A jelen Függelék 15.10. pontjától eltérően kutya zárt szállítóeszköz nélkül, szájkosárral és pórázon vezetve is szállítható a Balatonfenyves GV hálózatán díjfizetés mellett.
- 15.12. A segítő és a szolgálati kutya szállítása a Balatonfenyves GV hálózatán díjmentes.
- 15.13. A Balatonfenyves GV hálózatán meghirdetett vonatokra bevihető élőállat-szállítás díjszámításának szabályait a Díjszabás tartalmazza.
- 15.14. Beteg, fertőző kutya, élőállat a Balatonfenyves GV hálózatán meghirdetett vonatokon nem szállítható.

- 15.15. A segítő és a szolgálati kutya nem számít bele a szállítható kutyák számába. A segítő és a szolgálati kutya a járművek ülésén nem szállítható.
- 15.16. A kutyát – ha szállítása nem zárt szállítóeszközben történik – pórázzal és szájkosárral kell ellátni. A kutya – ideértve a kísérő kutyát is – tulajdonosa köteles az állat egy évnél nem régebbi keletű, veszettség elleni oltási bizonyítványát magával vinni, és azt kérésre felmutatni. Ha az utas a szükséges igazolást nem tudja felmutatni, a vasúti társaság az utast és kutyáját kizárja az utazásból.
- 15.17. A segítő és a szolgálati kutya zárt szállítóeszköz, valamint szájkosár nélkül is szállítható.
- 15.18. A vasúti társaság útipoggyász-fuvarozást nem végez.
- 15.19. A vasúti társaság a kerékpár elszállítását csak a rendelkezésre álló kapacitás mértékéig vállalja.
- 15.20. A Balatonfenyves GV hálózatán meghirdetett vonatokon szállítható kerékpárokra alkalmazandó díj számításának szabályait a Díjszabás tartalmazza.
- 15.21. A vasúti társaság a kerékpárszállítás részletes feltételeiről a honlapján ad tájékoztatást.
- 15.22. A járművek többcélú tereiben a kerékpáros és babakocsival utazó utasok élveznek elsőbbséget, részükre a többcélú térben elfoglalt ülőhelyet át kell adni, amennyiben máshol rendelkezésre áll szabad ülőhely.
- 15.23. A személykocsiba gyermekkocsiban bevitt gyermek biztonságos elhelyezéséről a kísérője saját felelősségére maga gondoskodik.
- 15.24. Az utas köteles gondoskodni arról, hogy kézipoggyásza a többi utas közlekedését, poggyászának elhelyezését ne akadályozza, ruházatukat illetve kézipoggyászukat ne szennyezze be.

16. Egyenlő bánásmód biztosítása

- 16.1. A vasúti társaság adott helyszínen rendelkezésre álló állomási és vonatkísérő személyzete lehetőség szerint köteles fel- és leszállásnál, valamint az utazás során kiemelt figyelmet fordítani és – térítésmentesen – minden szükséges segítséget megadni az utazás zavartalan lebonyolítása érdekében
- a fogyatékkal élőknek, illetve a csökkent mozgásképességűeknek,
 - az időseknek,
 - a kisgyermekkel utazóknak és a terhes hölgynek.
- 16.2. A vasúti társaság a Balatonfenyves GV hálózat menetrendjében megjelöli azokat a vonatokat, melyek a kerekesszék-szállítására alkalmasak.
- 16.3. A vasúti társaság csak a rendelkezésre álló szabad helyek függvényében vállalja, hogy a csak Balatonfenyves GV hálózatán utazni kívánó, segítségnyújtást igénylő utast elszállítja.
- 16.4. A vasúti társaság a Balatonfenyves GV hálózatán is vállalja az Üzletszabályzat II. Fejezet 9.7. pontjában biztosított segítségnyújtási lehetőséget.

17. Személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatások

- 17.1. A vasúti társaság területén bármilyen szolgáltatás, értékesítés, reklám- és propagandatevékenység csak a vasúti társasággal kötött megállapodás alapján végezhető.

- 17.2. Különkocsi közlekedtetését a vasúti társaság az Üzletszabályzat II. 10.4. szerint vállalja a Balatonfenyves GV hálózaton.
- 17.3. Különvonat közlekedtetését a vasúti társaság az Üzletszabályzat II. Fejezet 10.5. szerint vállalja a Balatonfenyves GV hálózaton.

18. A vasúti társaság felelőssége a vasúti személyszállítási szerződés teljesítéséért

18.1. Felelősség az eltérő minőségű szolgáltatás esetén

- 18.1.1. Amennyiben a vasúti társaság az utas részére a menetjegy alapján megillető szolgáltatást részben vagy egészben nem tudja biztosítani, akkor a vasúti társaság azonos szolgáltatást köteles felajánlani az utas kívánságára
- a) eltérő időpontban induló Balatonfenyves GV hálózaton meghirdetett vonaton, vagy
 - b) eltérő időpontban érkező Balatonfenyves GV hálózaton meghirdetett vonaton, vagy
 - c) amennyiben térben és időben lehetséges, a célállomáshoz más útvonalon közlekedő vonaton.
- 18.1.2. Amennyiben az utas a 18.1.1. pont szerinti, alternatív szolgáltatást elfogadja, díjvisszatérítésre nem jogosult.
- 18.1.3. Amennyiben a vasúti társaság a fentiek szerinti szolgáltatást nem tudja biztosítani, vagy tudja, de az utas azt nem fogadja el (lemond az utazásról), a menetjegyen feltüntetett és a ténylegesen teljesített szolgáltatás díjkülönbözetét a vasúti társaság az utas részére visszatéríti.
- 18.1.4. Amennyiben az utas a 18.1.3. szerint mond le az utazásról a vasúti társaság a lemondás tényéről és okáról igazolást ad.
- 18.1.5. A 18.1.3. pont szerinti igényeket kizárólag az Ügyfélszolgálat bírálja el.
- 18.1.6. A késéssel, csatlakozásmulasztással és vonatkimaradással kapcsolatos felelősség

18.2. Forgalmi akadály

- 18.2.1. Forgalmi akadály a személyszállítási szolgáltatás akadályoztatásának minősülő minden olyan körülmény, amely a személyszállító Balatonfenyves GV hálózaton meghirdetett vonat késését vagy kimaradását eredményezi.
- 18.2.2. A vonat késésének számításakor az Üzletszabályzat III. Fejezetében meghatározottak az irányadók.
- 18.2.3. Forgalmi akadály tartama alatt a vasúti társaság gondoskodik az utas megfelelő elhelyezéséről és biztonságáról.
- 18.2.4. A forgalmi akadályról a vasúti társaság köteles a vasútállomás (megállóhely) technikai felszereltségétől függően állomási hirdetéssel vagy elektronikus kijelzővel és hangosbemondóval ezek hiányában információs szolgálattal az utazóközönséget az érintett vasútállomásokon, megállóhelyeken, valamint a vonatszemélyzet útján a GV vonaton tájékoztatni. A forgalmi akadályal kapcsolatos információkat a vasúti társaság lehetőség szerint a honlapján, illetve alkalmas sajtótermék útján (pl.: rádió, internetes hírportálok) is közzéteszi.
- 18.2.5. Késéssel történő érkezés vagy indulás esetén a vasúti társaságnak folyamatosan tájékoztatnia kell az utasokat a kialakult helyzetről, valamint a várható indulási és érkezési időről.

- 18.2.6. Az utas kérésére a késésről és/vagy a kimaradásról, valamint az azt okozó akadály tényéről és időtartamáról a vasúti társaság igazolást ad. A vasúti társaság részéről – ha az lehetséges – a vonaton a jegyvizsgáló adja ki, és ezt a tény feljegyzi az utas menetjegyére.
- 18.2.7. Amennyiben a vonat a nyílt pályán akadt el, 60 percnél hosszabb késés esetén a vasúti társaságnak az utasoknak térítésmentesen fel kell ajánlani az utasok elszállítását a vonattól a vasútállomásra, a szolgáltatás alternatív kiindulási helyére vagy végső célállomására, amennyiben az időben és fizikailag lehetséges. Amennyiben a vasúti szolgáltatás a továbbiakban nem folytatható, a vasúti társaság a lehető legrövidebb időn belül alternatív személyszállítási szolgáltatást szervez.
- 18.2.8. A vasúti társaság köteles a továbbutazni kívánó utast kézipoggyászával együtt az eredeti vagy más útirányon az eredeti vagy más tömegközlekedési eszközzel a célállomásra szállítani forgalmi akadály esetén, amennyiben az időben és fizikailag lehetséges.
- 18.2.9. A forgalmi akadály esetén alkalmazandó további eljárásrendet az Üzletszabályzat III. Fejezet 1.2.6. és 1.2.7. pontja tartalmazza.

18.3. Átalány-visszatérítés (átalány-kártérítés) vonat késése esetén

- 18.3.1. A vasúti társaság a GV vonat késése esetén késési biztosítást, átalány-visszatérítést (átalány-kártérítést) nem alkalmaz.
- 18.3.2. Ha az utas részben a Balatonfenyves GV hálózaton, részben az országos hálózaton utazik, átalány-kártérítésre csak az országos hálózaton történő utazása után jogosult, melynek részletszabályai az Üzletszabályzat III. Fejezet 1.4. pontjában található.

18.4. Csatlakozó vonat elmulasztása a Balatonfenyves GV hálózaton

- 18.4.1. A Balatonfenyves GV hálózaton közlekedő vonatok esetén két vonat akkor tekinthető csatlakozónak, ha a menetrendben meghirdetésre került érkezési, illetve indulási időpontjaik alapján az átszállás közöttük lehetséges.
- 18.4.2. Nem tekinthetők csatlakozónak a Balatonfenyves GV hálózaton közlekedő olyan vonatok, melyek nem azonos vasútállomáson (megállóhelyen) tartózkodnak.
- 18.4.3. Jelen függelék 18.4.1. pontjára figyelemmel csatlakozó vonatnak az utas szempontjából csak azok a vonatok tekinthetők, amelyekre az utas érvényes menetjeggyel rendelkezik.
- 18.4.4. Ha az utas a vonat késése, kimaradása miatt bekövetkező csatlakozásmulasztás miatt lemond a továbbutazásról, az igénybe nem vett szolgáltatásokért fizetett díjat a vasúti társaság kezelési költség levonása nélkül visszafizeti az igény beérkezésétől számított 30 naptári napon belül bármely pénztárban. A visszatérítés feltétele, hogy a vonatkésésről, kimaradásról, illetve csatlakozásmulasztásról az utas a vonat jegyvizsgálója által kiállított igazolással rendelkezzen.

18.5. Felelősség utasok halála, sérülése esetén

- 18.5.1. A vasúti társaság – az irányadó jogszabályi rendelkezések figyelembe vételével – felelős azért a kárért, amely abból ered, hogy az utas a Balatonfenyves GV hálózaton meghirdetett vonat járművén való tartózkodása közben vagy a be-, illetve kiszállása alkalmával történt vasúti baleset következtében meghal, megsérül, vagy egyébként testi vagy szellemi épségében károsodást szenved.

- 18.5.2. Az utas halála, vagy sérülése esetén vasúti társaság kötelezettsége teljesítése során köteles úgy eljárni, hogy minden szükségtelen késedelem elkerülhető legyen.
- 18.5.3. Az utas halála esetén a vasúti társaság előzetes kifizetés lehetőségét méltányosságból, egyedileg megvizsgálhatja. Az előzetes kifizetés nem tekinthető a felelősség elismerésének.
- 18.5.4. 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.
- 18.5.5. Végtagvesztés esetén a kifizetési igény érvényesítője a maradandó fogyatékoság mértékét igazságügyi orvosszakértő véleményével köteles igazolni.
- 18.5.6. 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.
- 18.5.7. Ha az utas részben Balatonfenyves GV hálózatán, részben az országos hálózaton közlekedő vonattal utazik és/vagy részben a vasút-villamos hálózatán közlekedő járáttal utazik,
- a Balatonfenyves GV hálózatán történt halálesetre, sérülésre jelen függelék 18.5. pontjában foglaltakat alkalmazza a vasúti társaság,
 - az országos hálózaton történt halálesetre, sérülésre az Üzletszabályzat III. Fejezet 1.7. pontját alkalmazza a vasúti társaság,
 - a vasút-villamos hálózatán történt halálesetre, sérülésre az Üzletszabályzat D. függelékének 19.6. pontjában foglaltakat alkalmazza a vasúti társaság.

18.6. Felelősség kézipoggyászáért és az élőállatokért

- 18.6.1. A kézipoggyász és élőállat őrzéséről az utas köteles gondoskodni. Az utas felelős minden olyan kárért, amelyet a Balatonfenyves GV hálózatán meghirdetett vonatra 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.
- 18.6.2. A vasúti társaság nem felel az utas őrzetében levő kézipoggyász (kerékpár, kerekesszék, gyermekkocsi stb.) és élő állat szállítása során a tevékenységi körén kívül eső okból bekövetkezett károkért (pl.: elveszés, lopás). A vasúti társaság nem felel az utas által őrizetlenül hagyott kézipoggyászáért és élő állatért.
- 18.6.3. Az utas halála, vagy sérülése esetén a vasúti társaság felelőssége kiterjed az utas tárgyainak vagy kézipoggyászának a teljes, vagy részleges sérüléséből származó károkra is. Ez érvényes azokra az élőállatokra is, amelyeket az utas magával vitt. A felelősség akkor áll fenn, ha a kárt a vasúti társaság hibája okozta.
- 18.6.4. A fuvarozó egyebekben csak akkor felelős azoknak a tárgyaknak, kézipoggyásznak vagy élő állatoknak a teljes vagy részleges elveszéséért vagy sérüléséért, amelyek felügyelete az utas kötelessége, ha a kárt a fuvarozó hibája okozta.

18.7. A vasúti társaság felelőssége kizárásának egyéb okai

18.7.1. A hatályos jogszabályokban és a jelen Üzletszabályzatban kifejezetten rögzítettek kivül a vasúti társaság nem vállal felelősséget azért, hogy az utas a saját mulasztásából eredően:

- a) a felszállási állomáson nem a megfelelő Balatonfenyves GV hálózaton meghirdetett vonatra száll fel,
- b) az átszállási állomáson nem a megfelelő Balatonfenyves GV hálózaton meghirdetett vonatra száll át,
- c) a menetjegy megvásárlására, a Balatonfenyves GV hálózatának megközelítésére a szükségesnél kevesebb időt szánt,
- d) nem utazásának célállomásán száll ki a megfelelő Balatonfenyves GV hálózaton meghirdetett vonatból.

18.8. Igények érvényesítése

Az igények érvényesítésének szabályait az Üzletszabályzat IV. Fejezete tartalmazza.

19. Lemondás az utazásról (szerződéstől való elállás), a visszatérítés szabályai a Balatonfenyves GV hálózaton végzett személyszállítási szolgáltatás esetén

19.1. A Balatonfenyves GV hálózaton közlekedő vonatok esetében a szerződéstől való elállásra, a menetjegyek visszatérítésére az Üzletszabályzat III. Fejezet 2. pontjában foglaltakat alkalmazza a vasúti társaság.

20. Panaszkezelés és igényérvényesítés

A vasúti társaság a Balatonfenyves GV hálózaton végzett személyszállítással kapcsolatos

- a) észrevételek bejelentésére és kezelésére,
 - b) igények érvényesítésére,
 - c) panaszügyek intézésében közreműködő szervezetekről történő tájékoztatásra, valamint az
 - d) adatvédelmi rendelkezésekre
- az Üzletszabályzat IV. Fejezetét alkalmazza.