

**A MÁV-START
VASÚTI
SZEMÉLYSZÁLLÍTÓ
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

**SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI
ÜZLETSZABÁLYZATA**

**A vasúti személyszállítási szerződés általános
feltételei**

Érvényes:

Jóváhagyta a Nemzeti Közlekedési Hatóság
..... számon

Kozák Tamás
vezérigazgató
MÁV-START Zrt.

B E V E Z E T É S

A MÁV-START VASÚTI SZEMÉLYSZÁLLÍTÓ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG (Személyszállítási Üzletszabályzata, mint általános szerződési feltételek az Európai Parlament és a Tanács 1371/2007/EK rendelete (2007. október 23.) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről, a Polgári Törvénykönyv, 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 vasútról szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény, az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 271/2009. (XII.1.) Korm. rendelet és a belföldi közforgalmú menetrend szerinti vasúti személyszállítás és helyközi (távolsági) autóbusz-közlekedés, valamint a nevelési-oktatási intézmények által rendelt belföldi autóbusz különjáratok legmagasabb díjairól szóló 48/2007. (IV. 26.) GKM rendelet, továbbá a személyszállítási tevékenységre vonatkozó hatályos jogszabályok rendelkezései alapján kerültek meghatározásra.

A belföldi forgalomban elszállított személyek és kézipoggyászaik szállítására a jelen Üzletszabályzatban foglalt feltételek érvényesek.

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

Szerkeszti a MÁV-START Zrt.

Tartalom

Rövidítések és fogalmak	4
I. FEJEZET	
1. CÍM Az Üzletszabályzat hatálya	6
2. CÍM Díj ellenében végzett személyszállítás.....	6
3. CÍM Üzletszabályzat	6
II. FEJEZET A SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS.....	8
1. CÍM A személyszállítási szerződés létrejötte és megszűnése	8
2. CÍM Szerződéskötési kötelezettség és annak korlátozása	8
3. CÍM Szerződéskötés más társaság nevében	9
4. CÍM A szerződéskötést megelőző tájékoztatás	9
5. CÍM Üzletpolitikai kedvezmények	9
6. CÍM Menetjegyek és más, utazásra jogosító iratok és igazolványok	10
7. CÍM A menetrend	16
8. CÍM Utastájékoztatás	17
9. CÍM A felek jogai és kötelezettségei	18
10. CÍM Személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatások	23
III. FEJEZET A VASÚTI SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉVEL KAPCSOLATOS FELELŐSÉGI SZABÁLYOK, AZ UTAZÁSTÓL TÖRTÉNŐ ELÁLLÁS SZABÁLYAI	26
1. CÍM A vasúti társaság felelőssége a vasúti személyszállítási szerződés teljesítéséért	26
2. CÍM Lemondás az utazásról (szerződéstől való elállás), a visszatérítés szabályai.....	35
IV. FEJEZET PANASZKEZELÉS ÉS IGÉNYÉRVÉNYESÍTÉS.....	38
1. Cím Észrevételek bejelentése és kezelése	38
2. Cím Igények érvényesítése.....	39
3. Cím Tájékoztatás a panaszügyek intézésében közreműködő szervezetekről	40
A. FÜGGELÉK Nemzetközi utazásokra vonatkozó kiegészítő rendelkezések, amelyek a nemzetközi általános szállítási feltételekben és különleges szállítási feltételekben nem kerültek szabályozásra	41
B. FÜGGELÉK Az elektronikus úton értékesített menetjegyek vásárlásának és felhasználásának eltérő szabályai.....	45
C FÜGGELÉK.....	47

Rövidítések és fogalmak:

Vszsz.	=	az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 271/2009. (XII.1.) Korm. rendelet
Vtv.	=	a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény
Ptk.	=	a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény
MÁV-START	=	MÁV-START Vasúti Személyszállító Zrt.
GYSEV	=	Győr - Sopron - Ebenfurti Vasút Zrt.
Üzletszabályzat	=	a MÁV-START Zrt. Személyszállítási Üzletszabályzata
Díjszabás	=	a MÁV-START szolgáltatási díjai számításának és a kedvezmények felhasználásának részletes szabályait tartalmazó kiadvány

Vasúti menetdíjtáblázatok

	=	a MÁV-START szolgáltatásainak díját tartalmazó kiadvány
Vasúti társaság	=	MÁV-START vagy a nevében intézkedésre jogosult munkavállalója vagy a MÁV-START-tal szerződéses viszonyban álló társaság vagy a nevében intézkedésre jogosult munkavállalója
Ügyeletes alkalmazott	=	a személyszállítási szolgáltatásban közreműködő vasúttársaság döntésre jogosult munkavállalója (ügyeletes tiszt, állomásfőnök, forgalmi szolgálattelvő, személypénztáros stb.)
Menetrend	=	a MÁV-START vonatainak adatait tartalmazó hivatalos menetrend

Személyazonosításra alkalmas igazolvány

	=	hatóság vagy közintézmény által kiadott, az utas személyazonosítására alkalmas arcképes, sorozámozott igazolvány (Személyi igazolvány, Útlevel, Diákigazolvány, Jogositvány stb.)
Utas	=	a MÁV-START személyszállítási szolgáltatásait igénybe vevő természetes személy

Fogyatékkal élő személy = bármely személy, akinek mozgásképesége a közlekedés során bármely fizikai (érzék- vagy mozgásszervi, állandó vagy időleges) fogyatékoság, értelmi fogyatékoság vagy sérülés, vagy más fogyatékosághoz vezető ok, illetve kor miatt korlátozott, és akinek helyzete kellő figyelmet igényel, és szükségessé teszi az összes utas rendelkezésére álló szolgáltatás hozzáigazítását az érintett személy egyéni igényeihez.

Kísérő = a fogyatékkal élő utassal abból a célból együtt utazó személy, hogy a fogyatékkal élő személyt utazása során, illetve vasúti területen történő közlekedésében segítse.

Kísérő kutya = a fogyatékkal élő utassal abból a célból együtt utazó kiképzett kutya, hogy a fogyatékkal élő személyt utazása során, illetve vasúti területen történő közlekedésében segítse.

Vasútállomás, megállóhely

	=	vasúti létesítmények személyforgalmi célokat szolgáló, utasok számára megnyitott területe, ahol a menetrend szerinti személyszállító vonat le- és felszállás céljából megáll.
Zárt peron	=	a vasútállomás területének olyan elhatárolt része, amelyet az utas és az őt kísérelő vagy fogadó személy csak külön szabályozásban meghatározott ellenőrzés vagy regisztráció után használhat.

Felár

= a menetdíjon felül fizetendő, a Vasúti menetdíjtáblázatokban meghatározott mértékű díj, amelynek megfizetése az emelt szintű kényelmi szolgáltatást nyújtó személyszállító vonatok igénybevételének feltétele; jelen Üzletszabályzat alkalmazásában: pótjegy, helyjegy vagy pót- és helyjegy.

Feláras vonat

= az a vonat, amelyre a menetdíjon felül felár megfizetése kötelező.

Pót- és helyjegyköteles vonat

= az a vonat, amelyre a menetjegyen felül pót- és helyjegy (pótjegy és helyjegy) váltása is kötelező.

Helyjegyköteles vonat

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

Pótjegyköteles vonat

= az a vonat, amelyre a menetjegyen felül pótjegy váltása is kötelező.

Helyjegy

= az utas menetjegye mellett az ülőhely biztosítását igazoló bizonylat.

Pótjegy

= az utas menetjegye mellett az emelt szintű kényelmi szolgáltatás igénybe vételére jogosító bizonylat.

Menetdíj

= az utas kiindulási és célállomása közötti –a díjszabási előírások szerint megállapított – távolság alapul vételével a hatályos jogszabályok alapján meghatározott igénybevételi díj

Menetjegy ára

= az utas által igénybe venni kívánt szolgáltatások ellenértékének összege, ideértve különösen a menetdíjat, a felárat, a kiegészítő szolgáltatások díját, de soha ide nem értve a pótdíjat, valamint nemzetközi forgalomban a vonaton fizetett szervízdíjat.

Honlap

= a vasúti társaság hivatalos weboldala, mely a www.mav-start.hu címen érhető el.

I. FEJEZET

1. CÍM

Az Üzletszabályzat hatálya

- 1.1. A vasúti személyszállításra kötött szerződésekre a Ptk-nak a szerződésekre vonatkozó általános, továbbá a vállalási szerződésre vonatkozó rendelkezéseit a Vszsz-ben foglalt kiegészítésekkel kell alkalmazni.
- 1.2. Abban az esetben, ha a vasúti társaság által végzett személyszállítás országhatáron túlra vagy országhatáron túlról történik, a jelen Üzletszabályzat rendelkezéseit csak akkor lehet 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. Nem alkalmazhatók az Üzletszabályzat előírásai a MÁV-START tulajdonában levő vagy az általa üzemeltetett autóbusszal végzett olyan személyszállításra, amely nem a Menetrendben meghirdetett vonat közlekedésének pótlására történik.

Vszsz 1. §

2. CÍM

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.

Vszsz 1. §

3. CÍM

Üzletszabályzat

- 3.1. A vasúti társaság a vasúti közforgalmú személyszállítási szerződés - jogszabályokban nem szabályozott - részletes feltételeit a Ptk-nak az általános szerződési feltételekre vonatkozó szabályai alapján állapítja meg.
- 3.2. A vasúti társaság által végzett szolgáltatások díját a Vasúti menetdíjtáblázatok, a díj megállapításának részletes szabályait a Díjszabás tartalmazza, a hatályos jogszabályok és az Üzletszabályzat rendelkezéseinek figyelembe vételével. A Vasúti menetdíjtáblázatok és a Díjszabás nem része az Üzletszabályzatnak.
- 3.3. A Vszsz az Üzletszabályzat C. Függelékét képezi.
- 3.4. A vasúti társaság üzletszabályzatának elkészítése 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. A Vtv. 73. § (1) i) pontja alapján a vasúti társaság Üzletszabályzatának jóváhagyása a Vtv. szerinti vasúti igazgatási szerv hatáskörébe tartozik.

- 3.5. A vasúti társaság az Üzletszabályzatát, valamint annak módosítását vagy kiegészítését, továbbá a Díjszabást és a Vasúti menetdíjtáblázatokat – a 3.7. pontban foglalt határidőben – a honlapján teszi közzé.
Az Üzletszabályzat utasokat kiemelten érintő kivonatát a vasúti társaság a vasútállomásokon hirdetményben teszi közzé.
- 3.6. A hirdetmény tartalmazza a megváltoztatott szabályokat vagy utal arra, hogy azok milyen módon ismerhetőek meg, továbbá tartalmazza a hatálybalépés napját.
- 3.7. A vasúti társaság az Üzletszabályzatot, annak módosítását vagy kiegészítését a vasúti igazgatási szerv jóváhagyásától számított öt munkanapon belül a honlapján közzéteszi.
- 3.8. Az Üzletszabályzat a vasúti társaság honlapján megtekinthető, onnan díjmentesen letölthető, továbbá nyomtatott változata a vasúti társaságtól díjfizetés ellenében megrendelhető az ertekesites@mav-start.hu e-mail címen.

Vssz 5. §, 6. §

II. FEJEZET

A SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS

1. CÍM

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 vasútállomás vagy megállóhely 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 vasútállomás vagy megállóhely területére belép.

Aki utazási szándék nélkül száll fel az indulásra kész vonatba, a **Vasúti menetdíj táblázatokban** meghatározott pótdíjat köteles megfizetni. Az utast kikísérő vagy fogadó személyek a kézipoggyász elhelyezésének segítésére díj fizetése nélkül tartózkodhatnak a vonatban annak elindulásáig, illetve a peron elzárt részén. Nem tartózkodhat a zárt peron területén illetve a vonaton az, aki ruházatával vagy kézipoggyászával a járművet, az utasok ruházatát vagy kézipoggyászát beszennyezheti.

1.2. A szerződés hatálya, megszűnése

A személyszállítási szerződés az utazás befejezéséig hatályos. Az utazás akkor fejeződik be, amikor az utas a céljának megfelelő vasútállomás vagy megállóhely területét elhagyja, illetve ha a célja elérése előtt az utazásról (továbbutazásról) jelen Üzletszabályzat rendelkezései szerint lemond, **vagy ha az utast a vasúti társaság az utazásból kizárja.**

2. CÍM

Szerződéskötési kötelezettség és annak korlátozása

2.1. Amennyiben az utas jelen Üzletszabályzat feltételeit elfogadja, és a **közforgalmú személyszállítási** szolgáltatás a menetrendben meghirdetett személyszállító vonatokkal lehetséges, a vasúti társaság az utas elszállítását nem tagadhatja meg (szerződéskötési kötelezettség). A szerződéskötési kötelezettség alól a személyszállítási közszolgáltatás megrendelője adhat felmentést.

2.2. A személyszállítási szolgáltatást a **magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy, valamint a 6 éven aluli gyermek kizárólag kísérővel** veheti igénybe. A **magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy** és kísérője utazása esetén az általuk elfoglalt valamennyi ülőhelyért meg kell fizetni a menetdíjat. Az utasok saját kedvezményüket egy-egy menetjegy megváltására használhatják fel, **minden további elfoglalt ülőhelyért a teljes árú menetdíjat** kell megfizetni.

2.3. A vasúti társaság a személyszállítást megtagadhatja, illetve az utast a személyszállításból kizárhatja, ha az utas:

- botránnyosan viselkedik, vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja,
- magatartásával a közlekedés biztonságát, utastársai testi épségét, egészségét, a vasúti kocsinak vagy berendezéseinek az épségét veszélyezteti (ide értve a tiltott helyen történő dohányzást is),
- érvénytelen jeggyel vagy menetjegy nélkül utazik és menetjegyet az ellenőrzéskor sem vált,
- menetjegyét, illetve kedvezmény igénybevételére jogosító igazolványát - felhívás ellenére - nem mutatja fel,
- ruházatával, poggyászával vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti,
- a vasúti kocsi kézipoggyászként be nem vihető tárgyat visz be,
- a menetdíj, a menetdíj-különbözet vagy a pótdíj megfizetését megtagadja.

2.4. Az útközben **orvosi ellátásra szoruló** személyt a vasúti társaság legalább a legközelebbi megfelelő vasútállomásig – ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet – köteles továbbszállítani. Az **ilyen** utással **egy** hozzátartozója **abban az esetben is** vele maradhat, **ha nem rendelkezik érvényes menetjeggyel.** A többi útítársat, ha szükséges, a vasúti társaság lehetőség szerint másik kocsiszakaszban helyezi el. **Az utas** szállításával kapcsolatban felmerült többletköltségeket a MÁV-START az utas terhére felszámíthatja.

- 2.5. A vasúti társaság az előre nem látható okból előálló személyszállítási korlátozásról lehetőség szerint a honlapja, valamint a sajtó útján, illetve állomási hirdetményben tájékoztatást köteles adni. Ha a korlátozás kerülő útirány igénybevételét teszi szükségessé, a vasúti társaság a kerülő útirányon át történő szállításért a ténylegesen igénybevett útirány figyelembevételével számíthatja a menet- és viteldíjat.
- 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. A vonatpótló autóbuszon a kerékpár és az élő állat szállítása szünetel, a kézipoggyász továbbítását a vasúti társaság csak a rendelkezésre álló tárolóhely figyelembevételével vállalja, a vonatpótló autóbuszon az ülőhely nem biztosítható előzetesen.

Vszsz 10.§

3. CÍM

Szerződéskötés más társaság nevében

A vasúti társaság valamennyi jegykiadóhelyén – a korlátozott jegykiadásra berendezett jegykiadóhelyek és a vonaton történő jegyértékesítés kivételével – vállalja, hogy a GYSEV Magyarország területén fekvő állomásaira 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.

4. CÍM

A szerződéskötést megelőző tájékoztatás

- 4.1. A vasúti társaság az Üzletszabályzatát valamint annak módosítását – az I. fejezet 3.7. pontban foglalt határidőben – a honlapján teszi közzé, és valamennyi pénztárában, valamint a személyes ügyintézésrel is foglalkozó ügyfélszolgálati pontokon lehetővé teszi az abba való betekintést. A Díjszabás és a Vasúti menetdíjtáblázatok külön kerülnek kiadásra, ezeket a vasúti társaság honlapján közzéteszi, és valamennyi pénztárában, valamint a személyes ügyintézésrel is foglalkozó ügyfélszolgálati pontokon lehetővé teszi az abba való betekintést. A Vasúti menetdíjtáblázatok utasokat érintő kivonatát a vasúti társaság a vasútállomásokon hirdetményben teszi közzé.

Vszsz 5. §, 6. §

5. CÍM

Üzletpolitikai kedvezmények

- 5.1. A vasúti társaság külön meghirdetett feltételek szerint üzletpolitikai kedvezményeket biztosít. A vasúti társaság a kedvezmények igénybevételének feltételeit jelen Üzletszabályzaton kívül állomási hirdetményben, a vasúti társaság honlapján és az akció jellege szerinti célcsoport eléréséhez megfelelő kommunikációs csatornákon keresztül folyamatosan aktualizálva teszi közzé.
- 5.2. A vasúti társaság üzletpolitikai kedvezmény alapján kiszolgáltatott menetjegyek érvénytartamát, felhasználási szabályait az üzletpolitikai kedvezmény részletes szabályaiban határozza meg, és az általános felhasználási feltételektől eltérően korlátozhatja. Az üzletpolitikai kedvezmények esetében
- az utazás megszakítására vonatkozó jogosultság,
 - az utazás megkezdése napjának szabad megválasztása
 - az utazás útirányának szabad megválasztására vonatkozó jogosultság,
 - a menetjegy visszaváltására vonatkozó jogosultság
- tekintetében a Vszsz és az Üzletszabályzat előírásaitól eltérő szabályok alkalmazhatók.
- 5.3. A vasúti társaság a személyszállítási szerződéssel kapcsolatban csak olyan korlátozó feltételt alkalmazhat, melyet a hatályos jogszabályok vagy az Üzletszabályzat rendelkezései lehetővé tesznek.

Vszsz 11. §

6. CÍM

Menetjegyek és más, utazásra jogosító iratok és igazolványok

6.1. Menetjegy-váltási kötelezettség

Az utasnak az utazás megkezdésekor az igénybe venni szándékozott vonatra érvényes menetjeggyel vagy utazásra jogosító igazolvánnyal és/vagy – ha külön jogszabály ezt írja elő – regisztrációs jeggyel (a továbbiakban együtt: menetjegy) kell rendelkeznie, kivéve, ha az utazás megkezdésének helyén menetjegykiadás nincs.

6.2. Menetjegy megvásárlása

6.2.1. A vasúti társaság által közlekedtetett vonatokra a vasúti társaság vagy megbízottja által üzemeltetett állomási és megállóhelyi pénztárakban (továbbiakban: pénztár), menetjegyirodákban, valamint szerződéses partnereknél, utazási irodákban, automatáknál vagy interneten keresztül lehet menetjegyet vásárolni. A vasúti társaság a megállóhelyen hirdetmény útján a jegykiadás helyét a megállóhelytől távolabb is meghatározhatja. A menetjegy vásárlási lehetőségekről a vasúti társaság a honlapja útján nyújt tájékoztatást.

6.2.2. A pénztár működésének rendjét a vasúti társaság az állomáson, megállóhelyen hirdetményben teszi közzé. A hirdetmény tartalmazza:

- a) a pénztár nyitva tartásának rendjét,
- b) abban az esetben, ha a pénztár csak korlátozott típusú menetjegyeket tud kiadni („KM” pénztár), a legközelebbi, nem korlátozott szolgáltatást nyújtó pénztár helyét,
- c) a nemzetközi menetjegy kiadásának rendjét, ha a pénztár nemzetközi menetjegyet is ki tud szolgáltatni,
- d) a legközelebbi nemzetközi pénztár helyét, ha a pénztár nem szolgáltat ki nemzetközi menetjegyet,
- e) a tájékoztatást arról, hogy az utas a pénztár nyitva tartási idején túli időben a vonaton pótdíj felszámítása nélkül vásárolhatja meg menetjegyet.

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

6.2.4. A menetjegy kiadása legkésőbb a vonat indulását megelőzően 30 perccel kezdődik. A forgalmi tevékenységet is ellátó munkavállaló által történő menetjegykiadás esetén a menetjegy kiszolgáltatása a vonat indulása előtt 5 perccel befejezhető.

6.2.5. Ha a vasúti társaság az utas felszállási állomásán csak a leggyakrabban előforduló menetjegyeket szolgáltatja ki, és az utas igényének megfelelő menetjegyet nem tudta kiadni, azt a kiadott menetjegyen „KM” bélyegzőlenyomattal jelzi. A „KM” bélyegzővel ellátott menetjegyet a vonaton a jegyvizsgáló pótdíj felszámítása nélkül egészíti ki az utas célállomásáig érvényes, a használt vonatonemnek, kocsiosztálynak és az alkalmazható kedvezménynek megfelelő díjú menetjegyre. Az ilyen pénztár regisztrációs jegyet nem ad ki, azt az utas a vonaton az első jegyvizsgálatkor pótdíj megfizetése nélkül válthatja meg.

6.2.6. Nem kérhető a „KM” bélyegzővel ellátott menetjegy elővételtben vagy érvényesség megjelölése nélküli kiszolgáltatása.

6.2.7. Az első jegyvizsgálatkor a vonaton pótdíj megfizetése nélkül válthat menetjegyet:

- a) az utas, ha a felszállási állomáson nincs menetjegykiadás, a menetjegykiadás szünetel, vagy a korlátozott menetjegy-kiadásra berendezett pénztár nem tudott regisztrációs jegyet kiadni részére.
- b) a GYSEV - MÁV-START, MÁV - MÁV-START és a MÁV-START-GYSEV, MÁV-START - MÁV csatlakozó forgalmában a csatlakozó állomásig érvényes menetjeggyel rendelkező utas, ha az általa igénybe vett vonat tényleges érkezése és a továbbutazásra igénybevett vonat menetrend szerinti indulása között 30 percnél rövidebb idő áll rendelkezésre,
- c) az a kísérő nélküli, fogyatékkal élő utas, akinek a kísérője a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló 85/2007.(IV.25.) Korm. rendelet szerint utazási kedvezményre lenne jogosult.
- d) az utas, ha a felszállási állomáson hirdetménnyel, hangosbemondóval vagy a vasúti társaság ügyeletes alkalmazottjától előszóval ilyen tájékoztatást kapott.

6.2.8. Ha az utas a menetdíjat az első jegyvizsgálatkor nem fizeti meg, a pótdíjmentes fizetésre való jogát elveszíti.

6.2.9. Pótdíj a vonaton csak az elégtelen menetjegyre vonatkozó pótdíj megfizetése mellett váltható. Ez a szabály nem vonatkozik a 6.2.7. c) pont alapján a vonaton menetjegyet váltó utasra.

6.2.10. Nem szolgáltatható ki a vonatban:

- a) többszöri utazásra érvényes menetjegy,
- b) dolgozó és tanuló havibérlet, félhavi bérlet, 30 napos bérlet,
- c) olyan kedvezményes árú menetjegy, amelynél a Díjszabás bejelentési kötelezettséget ír elő,
- d) elővételi és érvényesség megjelölése nélküli menetjegy,
- e) helyjegy,
- f) 1000 km és annál hosszabb távolságra szóló menetjegy.

6.2.11. Ha az utas által elérni kívánt célállomás 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.

6.2.12. A vasúti társaság és szerződéses partnerei pénztáraiban hivatalos magyarországi pénznemben, készpénzben minden esetben lehet fizetni. A vasúti társaság egyes pénztáraiban lehetővé teszi a bankkártyával, hitelkártyával, vagy más pénznemben készpénzzel történő fizetést és az ilyen pénztárak listáját a honlapján folyamatosan aktualizálva teszi közzé.

6.2.13. Ha az utasnak nincs megfelelő aprópénze, és a jegypénztáros, illetőleg a jegyvizsgáló nem tud visszaadni, az utastól átvett összegről igazolást ad, valamint feljegyzi azt az utas által megadott címet, ahová a visszajáró pénzt a vasúti társaság a menetjegyváltástól számított 5 naptári napon belül megküldi.

6.2.14. A vasúti társaság a menetjegyért fizetett és a visszakapott összegre, valamint a menetjegy adattartalmára vonatkozó reklamációt a pénztártól való távozás után nem fogad el.

6.2.15. A vasúti társaság a menetjegyet – legkorábban a tervezett utazás időpontja előtt 60 nappal – előre, elővételben is kiszolgáltatja. Kivételes esetekben (pl. menetrendváltozás) az elővételi határidő csökkenthető. Az elővételben váltott menetjegy érvénytartama az utas által meghatározott napon kezdődik.

6.2.16. A vasúti társaság – az utas kérésére – valamennyi belföldi forgalomban rendszeresített egy útra és menettérti útra szóló menetjegyfajtat érvényesség megjelölése nélkül is kiszolgáltatja. Regisztrációs jegy nem szolgáltatható ki érvényesség megjelölése nélkül. Az érvényesség megjelölése nélkül váltott menetjegyet az utasnak az utazás megkezdése előtt bélyegeztetéssel érvényesítenie kell. Az érvényesítést az állomási pénztáros vagy az arra kijelölt munkavállaló (információs, ügyfélszolgálati munkatárs) soron kívül végzi.

6.2.17. Az érvényesség megjelölése nélkül váltott menetjegy érvénytartama az érvényesítés során megjelölt napon kezdődik. A viszonylat megjelölése nélküli menetjegyek esetén az érvényesítést végző állomást kell kiindulási állomásnak tekinteni.

6.2.18. Az érvényesség megjelölése nélkül kiszolgáltatott 2.-1. kocsiosztály-különbözeti jegy felhasználására vonatkozó szabályok megegyeznek az érvényesség megjelölése nélküli kiszolgáltatott menetjegy felhasználási előírásával.

6.2.19. Ha a menetjegyen a feltüntetett kiindulási vagy célállomás budapesti fejállomás – Budapest-Keleti, Budapest-Nyugati, Budapest-Déli –, az utazás bármelyik budapesti fejállomástól megkezdhető, illetve bármely budapesti fejállomáson befejezhető. A nem a vasúti társaság által üzemeltetett vagy nem a vasúti társaság területén üzemelő jegykiadó helyeken kiszolgáltatott menetjegyekkel az utazás a menetjegyen feltüntetett székhely vasútállomásától kezdhető meg (Miskolc esetében ez Miskolc-Tiszai).

6.2.20. A vasúti társaság nem szolgáltat ki regisztrációs jegyet menettérti útra, vagy több utazásra alkalmas formában (bérlet) a 85/2007. (IV.25.) Korm. rendelet alapján díjmentes utazásra jogosultaknak.

6.2.21. A menetjeggyel kapcsolatos bármilyen, a vasúti társaság engedélye nélküli kereskedelem tilos.

6.3. A menetjegy felhasználása

6.3.1. Érvényes menetjeggyel az utazás az érvényességi útvonalon belül bármelyik állomáson megkezdhető.

- 6.3.2. Ha az utas az érvényes menetjegyén feltüntetett viszonylaton vagy övezeten túl kíván utazni, a továbbutazásra szolgáló menetjegy az eredeti menetjegy érvényességi területén belül bármely állomáson megvásárolható, illetve a menetjegy a továbbutazásra kiegészíthető a **Díjszabásban** foglalt szabályok szerint.
- 6.3.3. Az 1. kocsiosztályú kocsiban (beleértve annak folyosóját és előterét is) csak 1. kocsiosztályú menetjeggyel 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.
- 6.3.4. Az 1. kocsiosztályra kiadott menetjegy a 2. kocsiosztályban történő utazásra felhasználható. A menetdíj-különbözet visszatérítéséhez az igazolást a jegyvizsgálótól kell kérni.
- 6.3.5. A 2. kocsiosztályra kiadott menetjegy 1. kocsiosztályban történő utazásra csak a 2.-1. kocsiosztály-különbözeti díj megfizetésével használható fel.
- 6.3.6. A névre szóló menetjeggyel csak az arra jogosult utazhat. A nem névre szóló menetjegy mindaddig másra átruházható, ameddig azzal az utazást nem kezdték meg. A névre szóló menetjegy felhasználójának személyazonosságát igazolnia kell.
- 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, menetdíj-különbözet és a pótdíj megfizetését, vagy a regisztrációs jegy vonaton történő kiadásához szükséges adatainak megadását megtagadja, bármely olyan állomáson 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. A vonatról a jelen Üzletszabályzat pontjai alapján leszállított utas nem követelheti vissza a kifizetett menetdíjat vagy egyéb díjat.
- 6.3.9. A vasúti társaság a menetdíj, menetdíj-különbözet és a pótdíj megfizetésének megtagadása esetén sem szállítja le a vonatról:
- az egyedül utazó 18 évesnél fiatalabb gyermeket,
 - a 10 évesnél fiatalabb gyermeket és az őt kísérő egy utast,
 - a fogyatékkal élő személyt, a kerekesszékekkel közlekedőt és az olyan személyt, akinek állapota vagy betegsége miatt az utazásból kizárás életét, testi épségét veszélyeztetné, valamint egy kísérőjét,
 - a terhes nőt.
- 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. A megfelelő menetjegy hiánya bejelentésének kell tekinteni azt is, ha az utas elégtelen vagy érvénytelen menetjegyet mutat fel.
- 6.3.11. Ha az utas által felmutatott menetjeggyért fizetett összeg nem fedezi az utas által igénybe vett szolgáltatás **Vasúti menetdíjtáblázatokban** a menetjegy váltása időpontjában meghirdetett árát, az utas menetjegye elégtelen.
- Elégtelen az a menetjegy:
- amelyet az utas a menetjegyen feltüntetettnél drágább menetdíjű vonaton vagy magasabb kocsiosztályban használ fel,
 - amely rövidebb útvonalra érvényes, mint amilyen viszonylatra az utas utazik,
 - amely felmutatásakor az utas a kedvezményes árú menetjegy használatára való jogosultságát nem tudja bizonyítani,
 - amelyet a nemzetközi forgalomra érvényes menetdíjjal közlekedő vonatra a belföldi menetdíj figyelembevételével adtak ki,
 - amelyhez az előírt felárat nem fizették meg.
- 6.3.13. Ha az utas menetjegye elégtelen, és ezt a vonaton az első jegyvizsgálatkor bejelenti, részére a vasúti társaság a menetdíj-különbözeti jegyet a **Vasúti menetdíjtáblázatokban** előírt pótdíj felszámításával szolgáltatja ki.

- 6.3.14. Ha a vonaton elégtelen menetjegyet felmutató utas esetében nem állapítható meg, hogy melyik állomástól vesz igénybe más vonatnemet, illetőleg drágább kocsiosztályt, a vasúti társaság a menetdíj-különbözetet az utas birtokában levő jegy kiindulási állomásától, útközben történt vonatcsere vagy kocsi csere esetében pedig a csereállomástól számítja.
- 6.3.15. Ha az utas az érvényesség megjelölése nélkül váltott menetjegyét a vonatra történő felszállás előtt nem érvényesítette, a vasúti társaság a vonaton az érvényesítést pótdíj felszámításával végzi. Nem kell pótdíjat fizetni a vonaton történő érvényesítés miatt, ha a vasúti társaság a felszállás helyén az érvényesítést nem tette lehetővé.
- 6.3.16. Érvénytelen az a menetjegy,
- amelynek szövegét jogosulatlanul megváltoztatták,
 - amelyet annyira megrongáltak vagy megcsonkítottak, hogy emiatt annak ellenőrzése lehetetlenné válik,
 - amely hőpapíron került kiszolgáltatásra és a nem megfelelően gondos kezelés miatt az adatai olvashatlanná válnak,
 - amelynek érvénytartama lejárt,
 - amelynek érvénytartama még nem kezdődött meg,
 - amely az utas által utazandó útvonal egy részén már vagy még nem érvényes.
- 6.3.17. Érvénytelen a menetjegyfűzet olyan jegyszelvénye, amelyet az utas:
- a borítóból kifejtett,
 - nem a befűzésnek megfelelő sorrendben használ fel.
- 6.3.18. Ha az utas menetjegye érvénytelen, és ezt a vonaton az első jegyvizsgálatkor bejelenti, részére a vasúti társaság az új menetjegyet a Vasúti menetdíjtáblázatokban előírt pótdíj felszámításával adja ki. Ha a menetjegy időbeli érvénytartama két állomás között (menetközben) jár le, a továbbutazásért fizetendő menetdíjat attól az állomástól kell számítani, amelyen a vonat a menetjegy érvényességének lejártá előtt menetrend szerint utoljára megállt.
- 6.3.19. Az az utas, aki:
- azt a tényt, hogy nincs érvényes, elégséges menetjegye, legkésőbb az első jegyvizsgálatkor a jegyvizsgálónak nem jelenti be,
 - hamis vagy hamisított menetjeggyel kísérli meg az utazást,
 - érvényes menetjegyét a jegyvizsgáló kérésére nem adja át,
 - valamilyen kedvezménnyel visszaélést követ el,
 - a KN (kalauz nélküli) jelzésű kocsiba vagy vonaton menetjegy nélkül, érvénytelen vagy elégtelen menetjeggyel utazik,
 - a KN (kalauz nélküli) jelzésű kocsiba vagy vonatra a személykocsiban szállítható élő állatot, kerékpárt előzetes díjfizetés nélkül visz fel,
- az esedékes menetdíjon, viteldíjon, menetdíj-különbözetten felül a Vasúti menetdíjtáblázatokban meghatározott pótdíjat is köteles megfizetni.
- 6.3.20. 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.
- 6.3.21. Ha az utasnak egyidejűleg a menetjegy-kiegészítés és az új menetjegyváltás pótdíját is meg kellene fizetnie, a vasúti társaság csak a magasabb összegű pótdíjat számolja fel. Személyenként és utazásonként egy jogcímen csak egy alkalommal lehet pótdíjat felszámítani.
- 6.3.22. A vasúti társaság a vonaton fizetett összegről elismervényt, utánfizetési bizonylatot ad.
- 6.3.23. Ha az utas a vonaton megállapított menetdíjat és pótdíjat nem fizeti meg, vagy a menetjegy érvényességéről, elégségeségéről 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 alkalmas igazolvány alapján jegyzőkönyvet (Utasleadási lapot) állít ki.
- 6.3.24. Az Utasleadási lapon felszámított összeget az utas az Utasleadási lapot átadva 30 napon belül bármely vasúti pénztárban kiegyenlítheti. Ha a megállapított vasúti követelést 30 napon belül nem egyenlítették ki, a követelés a Vasúti menetdíjtáblázatokban meghirdetett késedelmi díjjal növekszik.

6.3.25. Ha az utas a tartozását határidőben nem egyenlíti ki, a vasúti társaság a követelés behajtásáról jogi úton gondoskodik, vagy a követelés behajtásával másat bíz meg, illetve a követelést értékesítheti. Az utólagos behajtás többletköltségei az utast terhelik.

6.4. A menetjegy adattartalma

6.4.1. A menetjegy nem része a személyszállítási szerződésnek, hanem annak lényeges adatait jeleníti meg az utas és az ellenőrzést végző munkavállaló számára. A menetjegy tanúsítja, hogy az utas mennyi, milyen viszonylatú utazásra jogosult, és utazása során milyen szolgáltatásokra tarthat igényt.

6.4.2. A menetjegyen fel kell tüntetni:

- a) az indulási állomás nevét,
- b) a célállomás nevét és az útirányt, vagy az indulási állomástól mért kilométer távolságát, vagy kilométer-övezet távolságát,
- c) a fizetett menetdíj összegét és annak adótartalmát,
- d) az elszámolásnál alkalmazott kedvezmény mértékét,
- e) a vonatnemet és az igénybe vehető különleges szolgáltatásokat,
- f) a kocsiosztályt,
- g) a menetjegy érvényességének első napját,
- h) a menetjegy érvényességének tartamát vagy az érvényesség utolsó napját,
- i) a több személy részére kiadott menetjegynél az utasok számát,
- j) a többszöri utazásra kiadott menetjegynél az utazási lehetőségek jellegét, számát vagy időtartamát.

Az utazási igazolványok esetében az a)-e) és az i)-j) pont szerinti adatok feltüntetésétől el lehet tekinteni. A regisztrációs jegyen az a)-c), g), h) pontok szerinti adatokat kell feltüntetni.

6.4.3. Egy menetjegyen elszámolható több utas menetdíja, ha azonos:

- a) a kiindulási állomás,
- b) a célállomás,
- c) az útirány,
- d) a kocsiosztály,
- e) a kedvezmény,
- f) az érvényesség első napja.

6.5. A menetjegy érvénytartama

6.5.1. A vasúti társaság a menetjegyen kiszolgáltatáskor – az elővétel és az érvényesség megjelölése nélküli jegykiadás kivételével – a jegykiadás napját tünteti fel az érvényesség első napjaként.. A menetrend szerint 0.00 órakor induló vonathoz kiadott menetjegyen a vasúti társaság a kezdődő napot tünteti fel az érvényesség első napjaként.

6.5.2. Az elővételben váltott menetjegyen a vasúti társaság az utas által meghatározott indulási időpontnak megfelelő napot és érvénytartamot jelöli meg. Ha ilyen menetjeggyel az utas az érvényesség első napjaként megjelölt időpontnál korábban kívánja az utazást megkezdeni, a menetjegyet az indulási állomáson az utazás megkezdése előtt érvényesítenie kell. Ebben az esetben a menetjegy érvényességének kezdetét az új érvényesítés határozza meg. Ha az utas az elővételben váltott menetjegyével a menetjegy érvényességének kezdete előtt kezdi meg utazását, és a menetjegy érvényesítését a felszállási állomáson elmulasztotta - annak ellenére, hogy a vasúti társaság az érvényesítés lehetőségét biztosította –, azt a vonaton a jegyvizsgáló pótdíj felszámításával végzi.

6.5.3. Az egy útra szóló menetjegy érvénytartama:

- a) az 1 - 200 km távolságra kiadott menetjegy az érvényesség első napját követő nap 24.00 órájáig,
- b) a 201 - 400 km távolságra kiadott menetjegy az érvényesség első napját követő második nap 24.00 órájáig,
- c) a 400 km-en felüli távolságra kiadott menetjegy az érvényesség első napját követő harmadik nap 24.00 órájáig

érvényes.

6.5.4. Az egy útra szóló menetjeggyel:

- a) az 1 - 100 km távolságra kiadott menetjeggyel az utazást az érvényesség első napján meg kell kezdeni,
- b) a 100 km-en felüli távolságra kiadott menetjeggyel az utazás - a menetjegy érvénytartamán belül - bármikor megkezdhető.

- 6.5.5. A regisztrációs jegy érvénytartama a díjszabási távolságtól függetlenül az érvényesség első napját követő nap 24.00 órájáig tart. A regisztrációs jeggyel az utazást az érvényesség első napján meg kell kezdeni.
- 6.5.6. Bármekkora távolságra váltott menetjeggyel az utazást az érvénytartam utolsó napjának 24.00 órájáig be kell fejezni.
- 6.5.7. Menetjegy – ha a Díjszabás nem tiltja – az utas kérésére menettérre is kiszolgáltatható, ekkor a visszaúti menetjegy az eredeti kiindulási állomásig azonos – vagy az utas kérésére – eltérő útirányon át érvényes. Regisztrációs jegy nem szolgáltatatható ki menettérre.
- 6.5.8. A vasúti társaság a menettérre szóló menetjegyet egy darab menettérre jegy vagy 2 darab egy útra érvényes menetjegy formájában szolgáltatja ki, utóbbi esetben az egyik menetjegy előoldalát „Vissza érvényes +3 napig” vagy „Vissza érvényes +14 napig” felülbélyegzéssel látja el. A két összetartozó menetjegyet oda- és visszaúton is együttesen kell ellenőrzésre felmutatni. Erre a menetjegy kiszolgáltatója felhívja az utas figyelmét. Ha az utas a két részletben kiszolgáltatót menettérre jegy másik részét nem tudja felmutatni, a birtokában levő menetjegy érvénytartamát a vasúti társaság az érvényesség első napjaként megjelölt naptól az egy útra szóló jegy érvénytartamaként számítja.
- 6.5.9. A menettérre jegy érvénytartama:
- az 1 - 100 km távolságra kiadott menettérre jegy az érvényesség első napját követő harmadik nap 24.00 órájáig,
 - a 100 km-en felüli távolságra kiadott menettérre jegy az érvényesség első napját követő 14. nap 24.00 órájáig
- érvényes.
- 6.5.10. A menettérre jeggyel az odautazást:
- az 1 - 100 km távolságra az érvényesség első napján,
 - a 100 km-en felüli távolságra az érvénytartamon belül kell megkezdeni.
- 6.5.11. A menettérre jeggyel a visszautazás az érvénytartamon belül bármikor megkezdhető, és azt az érvénytartam utolsó napjának 24.00 órájáig be kell fejezni. A menettérre jegyek esetében a visszautazás megkezdésével egyidejűleg az oda útra szóló jegy érvénytelené válik.
- 6.5.12. A havibérletek (ide értve a tanuló bérleteket is) a tárgy hónap 1-jén 0.00 órától a következő hónap 5-én 24.00 óráig érvényesek utazásra.
- 6.5.13. Az első félhónapra váltott félhavi bérletek (ide értve a tanuló bérleteket is) a tárgy hónap 4-én 0.00 órától 20-án 24.00 óráig, a második félhónapra váltott félhavi bérletek 19-én 0.00 órától a következő hónap 5-én 24.00 óráig érvényesek utazásra.
- 6.5.14. A 30 napos bérlet az érvényesség első napját követő hónap azonos napját megelőző nap 24.00 órájáig érvényes.
- 6.5.15. Ha az utas az utazása egyes szakaszán (szakaszain) magasabb kocsiosztályt kíván igénybe venni, kocsiosztálykülönbözeti jegy kiállítását kérheti. A kocsiosztálykülönbözeti jegy érvénytartama:
- megegyezik annak az egy útra vagy menettérre útra szóló menetjeggyel az érvénytartamával, amelyhez kiadták,
 - a többszöri utazásra érvényes jegyhez (havibérlet, félhavi bérlet, 30 napos bérlet, bérletjegy stb.) történő kiszolgáltatás esetén az érvényesség első napjának 24.00 órájáig tart,
 - a 2. kocsiosztályban díjtalan vagy díjfizetés nélküli utazáshoz történő kiszolgáltatás esetében megegyezik a teljesárú egy útra vagy menettérre útra szóló menetjegy érvénytartamával.
- 6.5.16. A MÁV – MÁV-START, GYSEV – MÁV-START vonataira közvetlen forgalomban a menetjegyek érvénytartamát a kiszolgáltatót menetjegyek díjszámítási távolságának (kilométer-övezetének) összeadásával számított együttes távolság figyelembevételével kell megállapítani.
- 6.5.17. A célállomás megjelölése nélkül kiadott (övezetes) menetjegy a megjelölt kiindulási állomástól a menetjegyen feltüntetett díjszámítási (övezeti) távolságon belül fekvő bármelyik állomásig érvényes.
- 6.5.18. A kiindulási és célállomás nevét is tartalmazó (viszonylati) menetjegyet csak a rajta feltüntetett viszonylatban lehet felhasználni.

- 6.5.19. Az a kedvezményes árú menetjegy, amely csak meghatározott viszonylatra érvényes (viszonylati kedvezmény), kizárólag ebben a viszonylatban használható fel utazásra.
- 6.5.20. A meghatározott vonatra érvényes menetjegyet – ha a jelen Üzletszabályzat másként nem rendelkezik – a vasúti társaság legkésőbb a vonat indulási időpontja előtt **1 órával** váltja vissza vagy cseréli ki.

Vszsz 11. §, 12. §

7. CÍM

A menetrend

- 7.1. A Menetrend tartalmazza a vasúti társaság belföldi vonatainak **közlekedési és igénybevételi** adatait:
- azokat a más vonatokat, amelyek a vasúti társaság menetjegyeivel igénybe vehetők, vagy amelyekre a vasúti társaság menetjegyet értékesít,
 - a Magyarországot érintő nemzetközi vonatok menetrendjét,
 - a fontosabb nemzetközi összeköttetések menetrendi kivonatát,
 - a vonatok igénybevételéhez szükséges tudnivalókat.
- 7.2. A Menetrendet a vasúti társaság az alábbiak közül legalább három módon köteles közzé tenni a **7.6. pontban foglalt határidőben**:
- a honlapján megjelentetni,
 - a honlapján letölthető formában megjelentetni,
 - a kijelölt vasútállomásokon, **menetjegyirodákban** elárúsítható könyv, füzet formájában megjelentetni,
 - a kivonatát sajtó, szórólap, vagy más kiadvány útján terjeszteni.
- 7.3. A vasúti társaság valamennyi megállóhelyen gondoskodik az adott megállóhelyet érintő vonatok jegyzékének, valamint a további menetrendi információ elérhetőségének közzétételéről.
- 7.4. Ha a különböző módon megjelentetett menetrendek tartalma között ellentmondás van, irányadónak a könyv formájában megjelentetett, időszaki módosításokkal, pótlékokkal, **vágányzári hirdetményekkel** megfelelően javított menetrendet kell tekinteni. 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. Ez a szabály nem vonatkozik arra az esetre, ha menetrendi változást a vasúti társaság a **7.6. pontban meghatározott határidőben meghirdette**.
- 7.5. A Menetrendben a vasúti társaság külön feltünteti az adott vonat vagy annak egyes kocsijai igénybevételének különleges szabályait, különösen ha:
- a vonat nem minden nap, vagy külön rendeletre közlekedik, vagy az adott állomáson nem minden nap, vagy külön rendeletre áll meg,
 - a vonat csak pótjegy előzetes megváltásával vehető igénybe,
 - a vonaton, vagy a vonat által érintett meghatározott állomások között helybiztosítás kötelező, vagy helybiztosítás igényelhető (fakultatív helybiztosítás),
 - a vonat belföldi forgalomban nem, vagy korlátozott viszonylatokban, illetve csak a vonat egyes kocsijaiban utazva vehető igénybe,
 - a vonat csatlakozó vonatra nem vár,
 - a vonatra adott állomásokon a felszállás vagy a leszállás tilos,
 - a vonaton külön feltételek szerint kerékpár szállítható,
 - a vonat részben vagy teljesen nemdohányzó,
 - a vonat étkező- vagy büfékocsit, háló- és fekvőhelyes kocsit továbbít, vagy más különleges szolgáltatás érhető el,
 - a vonat csak 2. kocsiosztályú kocsival közlekedik,
 - a vonat kerekesszékesek utazására alkalmas kocsit továbbít.
- 7.6. Ha a menetrend változása miatt a vonat közlekedése **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.
- 7.7. A menetrend módosítását a vasúti társaság:
- a módosításban érintett vasútállomásokon kifüggesztett menetrendi hirdetmény,
 - a honlapján közzétett hirdetmény,

c) a korábbi módosításokat összefoglaló és a nagyobb mértékű változásokat tartalmazó menetrendi pótlék formájában hirdeti meg.

7.8. A legfontosabb változásokról a vasúti társaság a rádió és a napi sajtó útján is tájékoztatást ad.

Vszsz 7. §

8. CÍM

Utastájékoztatás

8.1. Tájékoztatás az utazási feltételekről, a jogokról és kötelezettségekről

8.1.1. A vasúti társaság az Üzletszabályzat utazási feltételekre vonatkozó kivonatát a vasútállomásokon folyamatosan aktualizálva kifüggeszti. 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 legfontosabb utazási kedvezményekről a vasútállomásokon kifüggesztett folyamatosan aktualizált utastájékoztató hirdetményekkel, illetve szórólapokkal ad tájékoztatást.

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 díjak menetrendjéről és feltételeiről,
- d) a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyeket segítő eszközök hozzáférhetőségéről, hozzáférési feltételeiről és elérhetőségeiről a vonaton,
- e) a kerékpárszállítással kapcsolatos szolgáltatások hozzáférhetőségéről és hozzáférés feltételeiről,
- f) az üléshelyek elérhetőségéről a dohányzó- és nem dohányzó részen, az első- és másodosztályon, valamint a fekvőhelyek és a hálókocsik elérhetőségéről,
- g) a szolgáltatásokat várhatóan megzavaró vagy késleltető eseményekről, okairól, a vonat várható továbbindulásáról,
- h) a vonaton igénybe vehető szolgáltatások elérhetőségéről,
- i) az elveszett poggyász visszaigénylésére vonatkozó eljárásokról,
- j) a panaszok benyújtására vonatkozó eljárásokról,
- k) az a)-j) pontokban foglalt információk fellelhetőségéről, amennyiben a munkavállaló az utas kérdésén nem tudja megválaszolni.

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

8.2. Tájékoztatás a menetrendről, átszállásokról, forgalmi akadályokról

8.2.1. A menetrendről történő tájékoztatás szabályait a 7. Cím tartalmazza.

8.2.2. A vasúti társaság kötelezettséget vállal arra, hogy az utazáshoz a menetrenden kívül is szolgáltató információkat, biztosítja az utasok tájékoztatását. E kötelezettsége keretében az alábbiakat szolgáltatja:

- a) hangos és/vagy vizuális utastájékoztatás a technikai lehetőségek függvényében,
- b) menetközben történő tájékoztatás lehetőség szerint a vonat közlekedésére vonatkozó tudnivalókról,
- c) az érvényes menetdíjtáblázatok kifüggesztése az állomásokon,
- d) utazási információ nyújtása a pénztárakban, egyéb kijelölt helyeken,
- e) 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 menetjegy ellenőrzését végző személy a felaras és a nemzetközi vonatokon a rendelkezésre álló technikai eszközökkel, ezek hiányában élőszóban az alábbi információkról ad tájékoztatást:

- a) következő megállási hely,
- b) a vonat késésének mértéke,
- c) a vonaton elérhető szolgáltatások,
- d) csatlakozási lehetőségek,
- e) biztonsági és üzembiztonsági kérdések.

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

8.3. Utastájékoztatás a közlekedési korlátozásokról és a késésekről

8.3.1. A vasúti társaság az előre látható forgalomkorlátozásokat, az átszállást eredményező vágányzárakat, a vonatpótló autóbuszos közlekedést, a vonatelmaradást az érintett állomásokon állomási hirdetményben, és a honlapon teszi közzé. A menetrend változásáról az utasokat a vasúti társaság a 7.7. pontban foglalt határidőben tájékoztatja.

8.3.2. 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.

8.3.3. Az utas által igénybevett vonat várható késéséről, a csatlakozások elmaradásáról menetközben – az általa elérhető információk mértékéig, legjobb tudása szerint – a menetjegy ellenőrzését végző személy felvilágosítást ad.

Vssz 8. §, 9. §, 14. §

9. CÍM

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 ellenőrizheti (továbbiakban: menetjegy ellenőrzését végző személy).

9.1.2. A jegyvizsgáló egyenruhában teljesít szolgálatot és jegyvizsgálótáskát vagy jegykiadógépet hord magával. A jegyvizsgáló mellett a jegyvizsgáló munkáját segítő más munkavállaló is végezhet ellenőrzést, akit olyan jogosultságok illetnek meg, mint a jegyvizsgálót. Az ellenőrzést végző munkavállaló e minőségére utaló jelzést visel, valamint szolgálati megbízólevéllel rendelkezik. A jegyvizsgáló vagy az ellenőrzést végző más munkavállaló nem köteles az utas részére igazolnia magát, de az utas kérésére köteles az utólagos azonosításához szükséges információkat (telepállomását és azonosító számát) megadni, valamint az ellenőrzést végző más munkavállaló a megbízólevelét felmutatni.

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 igénybevételére jogosító utazási okmány meglétét és érvényességét,
- c) ellenőrzi az utas személyazonosságát, ha ez az utazási okmányra való jogosultság ellenőrzéséhez vagy a kedvezményre vonatkozó szabályok értelmében szükséges,
- d) a vasúti társaságot megillető menetdíjat, menetjegy-különbözetet, más szolgáltatási díjat, pótdíjat beszedi.

9.1.6. Az utasnak:

- a) jegyvizsgálóval alkalmával a vasúti személyzet részére át kell adnia menetjegyét,
- b) fel kell mutatnia vagy át kell adnia a kedvezményes árú menetjegy váltására jogosító igazolványát,

c) személyazonosságát is igazolnia kell szükség esetén.

- 9.1.7. Ha az utas menetjegyét ellenőrzéskor nem tudja felmutatni, a vasúti társaság jegy nélküli utasnak tekinti. Ha az utas kedvezményes árú menetjegyéhez menetjegy-ellenőrzéskor a kedvezményre jogosító igazolványt nem tudja felmutatni, menetjegye elégtelennek 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.
- 9.1.9. A vasúti társaság az utasokat kísérő, segítő személyek számára a zárt peronon történő tartózkodást, vagy a vonatra történő felszállást bejelentéshez vagy regisztrációhoz kötheti. Erről a vasútállomáson elhelyezett hirdetésben ad tájékoztatást. A vasúti társaság fenntartja a jogot arra, hogy a kísérőnek nem **minősülő**, a zárt peron területén tartózkodó személy részére menetjegy hiánya miatt pótdíjfizetési kötelezettséget állapítson meg.

9.2. 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 **Vasúti menetdíjtáblázatokban** megállapított pótdíjat köteles megfizetni.
- 9.2.2. Az utasperonnal rendelkező vasútállomásokon tilos a másik vágány felé leszállni, vagy a másik vágány felől felszállni. Ha a vasútállomáson nincs kiépített utasperon, vagy a vágány mindkét oldalán van utasperon, akkor a vasútállomás épülete felőli oldalon kell fel- és leszállni.
- 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. A vasúti társaság a menetrendben megjelöli azokat a vonatokat, ahol a dohányzás egyáltalán nem, vagy csak a kijelölt kocsiban engedélyezett.
- 9.2.5. A vasúti kocsit, kocsiszakaszt vagy fülkét „dohányzó” vagy „nem dohányzó” képszimbólummal jelöli meg a vasúti társaság. A dohányzás csak a kijelölt – dohányzó képpel megjelölt – helyen engedélyezett. **A nemzetközi forgalomban közlekedő vonatokon tilos a dohányzás.**
- 9.2.6. A vasúti társaság a nem dohányzók részére fenntartott kocsiszakaszban a terhes anyák és a kisgyermekkel utazók részére képszimbólummal megjelölt ülőhelyeket jelöl ki. Az ilyen ülőhelyeket igénybe veheti:
- a terhes nő,
 - a 10 éven aluli gyermek egy kísérővel,
 - az egyéb utas mindaddig, amíg az ülőhelyekre jogosult utas nem jelentkezik.
- 9.2.7. A képpel megjelölt ülőhely igénybevételére jogosult utas jelentkezésekor részére az ülőhelyet felszólítás nélkül át kell adni.
- 9.2.8. Az utas, illetve csoportos utazás esetén az együtt utazó személyek külön szakasz, illetve külön kocsi biztosítását kérhetik.
- 9.2.9. 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 igénybevételére a vasúti szolgáltatás hiányossága miatt került sor.
- 9.2.10. Minden utas annyi ülőhelyet foglalhat le, ahány érvényes menetjegyet tud felmutatni. Ha az utas figyelmeztetés ellenére több ülőhelyet foglal le, mint ahány menetjeggyel rendelkezik, a vasúti társaság a **Vasúti menetdíjtáblázatokban** meghatározott pótdíjat számolja fel terhére és az elfoglalt ülőhelyek felszabadítására kötelezi.
- 9.2.11. Az utas 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.
- 9.2.12. A vasúti kocsiban tartózkodó utasnak olyan magatartást kell tanúsítania, amellyel nem zavarja utastársait. Ezért nem szabad a vasúti kocsiban:
- lármázni, énekelni, zenélni,

- b) szórakoztató-elektronikai, vagy más, zene, zaj kibocsátására alkalmas készüléket a többi utas számára hallható módon üzemeltetni,
- c) bármilyen eszközzel, tárggyal vagy játékszerrel zajt okozni,
- d) kéregetni, engedély nélkül kereskedelmi tevékenységet folytatni, üveget gyűjteni,
- e) szemetelni,
- f) mindkét oldalon ablakot nyitni,
- 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) menetközben a feljáróajtót kinyitni vagy nyitva tartani,
- j) az ablakon kihajolni vagy bármit kidobni,
- k) az ülésre védőtakaró nélkül felállni, lábat vagy lábbelit feltenni,
- l) indok nélkül a vészféket meghúzni vagy a vészjelzőt működtetni,
- m) az utasok ruházatát, poggyászát, a járművet vagy a berendezési tárgyat bepiszkítani, megrongálni.

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

9.2.14. 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.

9.2.15. 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 9.2.12 pont alapján leszállított utas nem követelheti vissza a kifizetett menetdíjat vagy egyéb díjat.

9.3. Tárgyak, állatok szállítása

9.3.1. Az utas annyi kézipoggyászt vihet díjtalanul magával, amennyit az ülőhelye alatt, illetve felett rendelkezésre álló térben balesetveszély nélkül el tud helyezni, továbbá mozgatására, fel- és lerakodására önállóan képes. Az utas köteles gondoskodni arról, hogy kézipoggyásza a többi utas közlekedését, poggyászának elhelyezését ne akadályozza, ruházatukat illetve kézipoggyászuakat ne szennyezze be.

9.3.2. Az utas saját felelősségére gondoskodik kézipoggyászának vám- és hatósági kezeléséről.

9.3.3. Az ülőhellyel nem rendelkező utas kézipoggyásza sem haladhatja meg az egy ülőhelyhez tartozó poggyásztartóban és ülőhely alatt elhelyezhető terjedelmet.

9.3.4. A peron elzárt részére és a személykocsiba nem szabad bevinni:

- a) olyan tárgyat, amely az utasok testi épségében, ruhájában, poggyászában vagy a vasúti kocsiban kárt okozhat,
- b) robbanó, tűzveszélyes, öngyúló, mérgező, radioaktív, maró, undort keltő vagy fertőzés előidézésére alkalmas anyagot,
- c) olyan eszközt, amelynek birtoklása a 175/2003. (X. 28.) Korm. rendelet értelmében tilos.

9.3.5. Fegyvert és lőszer – csak az arra jogosult személyek – a fegyver, lőszer tartására, viselésére vonatkozó hatályos jogszabályok megtartásával viselhetnek, szállíthatnak.

9.3.6. Ha az utas a személykocsiba olyan tárgyat vitt be, amely kézipoggyásként terjedelme miatt nem fuvarozható, köteles a menetdíjon kívül a tarifarendelemben meghatározott díjat (kézipoggyász-viteldíj) és a Vasúti menetdíjtáblázatokban előírt pótdíjat megfizetni.

9.3.7. Ha az utas olyan tárgyat vitt magával a személykocsiba, amely a kézipoggyász fuvarozásból ki van zárva, utazását a poggyászával együtt nem folytathatja. Az ilyen poggyász fuvarozásáért a vasúti társaság a megtett útra poggyászdarabonként felszámolja:

- a) a viteldíjat,
- b) a Vasúti menetdíjtáblázatokban előírt pótdíjat.

9.3.8. Az utazásból a poggyásza miatt kizárt utas a poggyásza nélkül a fennmaradó útvonalon felhasználhatja a menetjegyét annak érvénytartamán belül.

- 9.3.9. Ha az utas az indulási állomáson olyan kocsiba szállt fel vagy útközben olyan kocsiba száll át, amelyről a Menetrendben a vasúti társaság közölte, hogy a kézipoggyász elhelyezésére a szokásosnál kevesebb hely áll rendelkezésre, és emiatt kézipoggyásza az új kocsiban nem fér el az ülőhelye alatt és felett, a vasúti társaság a kézipoggyászért – pótdíj nélkül – a Vasúti Menetdíjtáblázatokban meghatározott viteldíjat számít fel. A viteldíjat ebben az esetben csak az ilyen kisebb férőhelyű kocsiban megteendő útra kell megfizetni.
- 9.3.10. A kerekesszéket, mankót, járókeretet az utas díjfizetés nélkül bármely arra alkalmas személykocsiban szállíthatja.
- 9.3.11. A kézipoggyászra vonatkozó általános szabályok megtartásával is csak a 2. kocsiosztályú személykocsiban szállítható:
- a) szétszedhető gumi- vagy vászoncsónak és alkatrészei,
 - b) összecsucskható kerékpár (összecsucskva), kisméretű gyermekkerékpár
 - c) sífelszerelés,
 - d) sporteszköz,
 - e) műanyagbordó.
- 9.3.12. A kézipoggyászra vonatkozó általános szabályok megtartásával is csak a nem feláras vonat 2. kocsiosztályú személykocsijában szállítható utasonként egy darab, megfelelően csomagolt:
- a) 2 métert meg nem haladó fenyőfa, díszcserje, facsemete,
 - b) 2 métert meg nem haladó hosszúságú kéziszerszám.
- 9.3.13. A kézipoggyászra vonatkozó általános szabályok megtartásával az utas csomagban élő állatot is bevihet a vasúti kocsiba, ha a csomagolás (kosár, ketrec, láda) biztosítja, hogy az állat abból az utazás során nem szabadulhat ki, és a csomagolás alkalmas arra, hogy az utasokat, az utasok ruházatát és kézipoggyászát, valamint a vasúti berendezéseket megóvja. A vasúti kocsiba bevihető élő állatok szállításának részletes feltételeit, a díjszámítás szabályait a **Díjszabás** tartalmazza.
- 9.3.14. A vakvezető és a fogatékkal élő utast kísérő kutya kivételével nem vihető be élő állat:
- a) az 1. osztályú kocsiba,
 - b) az étkezőkocsiba,
 - c) a pót- és helyjegyköteles, valamint a helyjegyköteles vonatba és kocsiba.
- 9.3.15. A vasúti társaság a **Díjszabásban** meghatározott feltételek mellett:
- a) díjfizetés és elszámolás nélkül vállalja az utas őrizetében a gyermekkocsi és a fogatékkal élők kerekesszékének szállítását,
 - b) a kerékpárviteldíj megfizetése ellenében vállalja az utas őrizetében a kerékpár szállítását.
- 9.3.16. A személykocsiban szállított gyermekkocsiban gyermek nem tartózkodhat.

9.4. Útmegszakítás

- 9.4.1. Az érvényes menetjeggyel az utazás oda- és visszaútban tetszőleges számú alkalommal megszakítható, és később tovább folytatható. Útmegszakítás esetén a menetjegyet az útmegszakítás igazoltatása céljából az állomás ügyeletes alkalmazottjának a vonat megérkezésétől számított egy órán belül be kell mutatni. Ha az utas utazását jegykiadásra be nem rendezett állomáson (megállóhelyen vagy olyan állomáson, amelyen a vonat érkezésekor a szolgálat szünetel) szakítja meg, az útmegszakítást - leszállás előtt az utas kérésére - a jegyvizsgáló igazolja.
- 9.4.2. Ha útmegszakításkor az utas a menetjegy igazoltatását elmulasztotta, a menetjegy a továbbutazásra érvényét veszti. Az oda útban használt menettérti jegy visszaúti része azonban felhasználható.
- 9.4.3. Egyes kedvezmények igénybevétele esetében a **Díjszabásban** vagy az üzletpolitikai kedvezmények külön meghirdetett feltételeiben foglaltak korlátozhatják, vagy megtilthatják az útmegszakítást.
- 9.4.4. A megszakított utazás a jegy érvényességi ideje alatt az útvonalnak a célállomáshoz közelebb fekvő állomásáról is folytatható.
- 9.4.5. 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 igénybevett vonat nem áll meg a célállomásán vagy azon az állomáson, 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 háló- vagy étkezőkocsi igénybevétele céljából száll át más vonatra,
- e) ha az egy útra szóló menetjeggyel rendelkező utas a budapesti állomások egyikén szakítja meg utazását,
- f) ha az utas menettérti jegy birtokában a budapesti állomások egyikén szakítja meg utazását, és azt az azonos távolságra váltott egy útra érvényes menetjegy érvénytartamán belül folytatja.

9.4.6. Az odautazás vagy a visszautazás megkezdése napjának, illetőleg útmegszakítás esetén a továbbutazás megkezdése napjának az első jegykezelés alkalmával megjelölt nap tekintendő.

9.4.7. Az útmegszakítás a menetjegy érvénytartamát nem hosszabbítja meg.

9.5. Egyenlő bánásmód biztosítása

9.5.1. Az állomási és vonatkísérő személyzet köteles be- és kiszállásnál, valamint az utazás során kiemelt figyelmet fordítani és minden szükséges segítséget megadni az utazás zavartalan lebonyolítása érdekében:

- a) a fogyatékkal élőknek,
- b) az időseknek,
- c) a kisgyermekkel utazóknak és a terhes nőknek,
- d) a kerékpárral vagy nagy poggyásszal utazóknak.

9.5.2. A képpjellel megjelölt ülőhelyeket a vasúti társaság a kerekesszékekkel közlekedők és más rászorultak számára tartja fenn. A vasúti társaság a kerekesszéket díjfizetés és elszámolás nélkül szállítja. Az utasnak megfelelő menetjeggyel kell rendelkeznie.

9.5.3. 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 az igazolvány/igazolás felmutatása mellett a szabadon maradt 1. kocsiosztályú ülőhelyeket elfoglalhatja, az általa szállított kézipoggyász vagy állat 1. kocsiosztályon szállítható. A magasabb kocsiosztályba történő átmenet e formája csak a vonaton vehető igénybe, előzetesen 2. kocsiosztályú menetjeggyel rendelkező részére 1. osztályra érvényes helyjegy, pótjegy, pót- és helyjegy a pénztárban nem kérhető.

9.5.4. Egyéni utasok utazása esetén a kerekesszékes utasok meghirdetett speciálisan kialakított kocsikat vehetnek igénybe. Ha a speciális kocsi 1. kocsiosztályúként van meghirdetve, a kerekesszékes utas azt 2. kocsiosztályú menetjeggyel is igénybe veheti. Ezen kocsik kiszolgálása mobil emelő-berendezéssel történik. A kocsi belsejében egy vagy két, kerekesszékesek részére kialakított hely, valamint WC található.

9.5.5. Csoportos utazás (legalább 10 fő kerekesszékes) esetén az utasok az előre megrendelt, különleges kialakítású, önemelő-berendezéssel ellátott, kerekesszékesek kocsiját vehetik igénybe. A kocsiban a kerekesszékes utasok által is használható WC található. A kocsi kísérője az emelőt kezeli és a csoportot a kiindulási állomástól a célállomásig kíséri.

9.5.6. Emelő vagy különleges kocsi iránti igényt a 06 (40) 49 49 49 számon lehet bejelenteni:

- a) mobil emelő-berendezés használati igénye esetén a tervezett utazást megelőző munkanap 14.00 óráig,
- b) a menetrendben meghirdetettől eltérő utazási viszonylat igénye esetén a tervezett utazást megelőző 3 munkanappal korábban,
- c) csoportos utazás esetén a tervezett utazást megelőző 7 munkanappal korábban.

9.5.7. A szolgáltatás megrendeléséről, a mobil-emelővel felszerelt állomásokról részletes tájékoztatás a 06 (40) 49 49 49 telefonszámon kérhető, illetve az állomásokon és a vasúti társaság honlapján megtekinthető.

Vssz. 13. §, 19. §, 20. §

10. CÍM

Személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatások

10.1. Helybiztosítással, pótjeggyel igénybe vehető vonatok

- 10.1.1. Ha a vasúti társaság az utazást egyes vonatokon helyjegy váltásához vagy az ülőhely más módon való biztosításához köti, utazásra csak az jogosult, akinek az adott vonatra váltott érvényes helyjegy és más - az Üzletszabályzatban meghatározott, a szolgáltatás igénybevételére feljogosító - jegy, igazolás, igazolvány, illetve okmány 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. Pót- és helyjegy, helyjegy, pótjegy csak érvényes menetjegy alapján, a menetjegynek megfelelő kocsiosztályra szolgáltatható ki. Egy jegyen kiszolgáltatható több pót- és helyjegy, helyjegy, pótjegy, ha azonos a kiindulási állomás, a célállomás, a vonatszám, a kocsiosztály, a dátum, a kocsiszám és a szolgáltatási díj.
- 10.1.4. A vasúti társaság pót- és helyjegy, helyjegy, pótjegy vásárlási igényt – menetrendváltás előtti időszakot kivéve – legkorábban 60 nappal a tervezett utazás előtt fogad el.
- 10.1.5. A nem kötelező helybiztosítással közlekedő vonatoknál és a belföldi forgalomban is igénybe vehető nemzetközi vonatoknál a vasúti társaság a helybiztosítási igény teljesítését az indulás előtt a külön hirdetményben közzétett határideig vállalja.
- 10.1.6. A rendelkezésre álló helyek értékesítése után a vasúti társaság pót- és helyjegy, helyjegy, pótjegy igényt már nem teljesít.
- 10.1.7. 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 **Vasúti menetdíjtáblázatokban** meghatározott utánfizetési összeget és pót díjat számítja fel.
- 10.1.8. A nem kötelező helybiztosítással közlekedő vonatok lefoglalt ülőhelyeit a vasúti társaság lehetőség szerint helyfoglalási szelvényvel megjelöli. A helyfoglalási szelvény az utazás napját, a vonat, a kocsi és a lefoglalt ülőhely számát, valamint a helybiztosítási viszonylatot tartalmazza.
- 10.1.9. Aki a nem kötelező helybiztosítással közlekedő vonaton az ülőhelyet érvényes helyjegy nélkül foglalja el, azt az adott helyre érvényes helyjeggyel rendelkező utas részére az első felszólításra köteles átadni. Az utas érvényes helyjegye akkor is kétségtelenül bizonyítja az ülőhelyre való jogosultságot, ha az ülőhely más módon nem volt megjelölve. Ha az előre lefoglalt ülőhelyet a helyjeggyel nem rendelkező utas az első felszólításra nem adja át, a vasúti társaság a **Vasúti menetdíjtáblázatokban** előírt pót díjat számítja fel, és az utast az ülőhely átadására kötelezi.

10.2. Egyéb szolgáltatások

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

10.3. Különkocsi

10.3.1. 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 személykocsi típus 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 (1. vagy 2. kocsiosztályú ülőhelyes kocsi, büfé-, étkezőkocsi, hálókocsi, fekvőhelyes kocsi, speciális célú kocsi, stb.), darabszámát,
- az egyéb igényeket.

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

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

10.3.2. A különkocsi szolgáltatási díja

A különkocsi szolgáltatási díja minden esetben piaci alapon, egyedi ár kalkuláció alapján kerül meghatározásra, melynek összege, megfizetésének módja és ideje vállalkezési szerződésben kerül rögzítésre.

10.3.3. A különkocsi (kocsiszakasz) megjelölése

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

10.3.4. Felár

A felárral igénybe vehető vonatba besorozott különkocsiban utazók mentesülnek a felár megfizetése alól.

10.3.5. Irányadó rendelkezések

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

A jelen 10.3. pont rendelkezései a különleges kocsi megrendelésére csak akkor alkalmazhatók, ha az nem tartozik a II. Fejezet 9.5. pont rendelkezései alá.

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

10.4. Különvonat

10.4.1. 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 kocsi típusát (1. vagy 2. kocsiosztályú ülőhelyes kocsi, büfé-, 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 különvonal indulási idejét – a megrendelő kívánságának lehetőség szerinti figyelembevételével – a vasúti társaság állapítja meg.

A vasúti társaság-ot a különvonal közlekedtetése tárgyában szerződéskötési kényszer nem terheli, erre tekintettel a vasúti társaság fenntartja a jogot arra, hogy döntsön a különvonal közlekedtetéséről

10.4.2. A különvonal szolgáltatási díja

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

10.4.3. A különvonal összeállítás

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

10.4.4. Irányadó rendelkezések

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

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

Vssz 23. §

III. FEJEZET

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

1. CÍM

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 menet-, hely- vagy pótjegy alapján megillető szolgáltatást (meghatározott kocsiosztályt, fekvőkocsit vagy hálókocsit) nem tudja biztosítani, akkor az alábbiak szerint köteles eljárni.
- 1.1.2 A vasúti társaság azonos minőségű szolgáltatást köteles felajánlani az utas kívánságára:
- eltérő időpontban induló vonaton, vagy
 - eltérő időpontban érkező vonaton, vagy
 - a célállomáshoz más útvonalon közlekedő vonaton.

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

A c) alpont szerinti, más útvonalon történő utaztatást az utas nem igényelheti, ha a vasúti társaság a vonat korlátozott szolgáltatással történő közlekedtetését a Menetrendben vagy külön hirdetményel közzétette.

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 erre tekintettel az alacsonyabb minőségű szolgáltatást elfogadja, a menetjegyen feltüntetett és a ténylegesen teljesített szolgáltatás díjkülönbözetét a vasúti társaság az utas részére visszatéríti.

- 1.1.3. Ha a vasút a Menetrendben csak 2. kocsiosztályú kocsikkal közlekedőnek megjelölt vonattal 1. kocsiosztályú kocsit is közlekedtet, az ilyen kocsiban a 2. kocsiosztályú menetjeggyel rendelkező utasok a menetdíj-különbözet megfizetése nélkül helyet foglalhatnak.
- 1.1.4.. Ha az utas az eltérő minőségű szolgáltatást nem fogadja el és a 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.
- 1.1.5. 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 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:
- 10 percet meghaladó késéssel indult volna,
 - fűtés nélkül közlekedett,
 - világítás nélkül közlekedett,
 - zsúfoltsága miatt menetjegyének megfelelő ülőhelyhez nem jutott,
 - a menetjegyen feltüntetett szolgáltatásnak megfelelő ülőhelyek nélkül közlekedett.
- 1.1.6.. A vasúti társaság kezelési költség felszámítása nélkül téríti vissza a 2.-1. kocsiosztály-különbözeti díjat, ha az utas 1. kocsiosztályra érvényes menetjegyével 2. kocsiosztályon utazott, mivel az igénybe venni kívánt vonat vagy kocsi:
- fűtés nélkül közlekedett,
 - világítás nélkül közlekedett,
 - zsúfoltsága miatt az utas az 1. kocsiosztályon a menetjegyének megfelelő ülőhelyhez nem jutott,
 - a menetjegyen feltüntetett szolgáltatásnak megfelelő 1. kocsiosztályú 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.

Ha az utas 1. kocsiosztályú menetjegyével nem a fenti, a)-d) alpontokban meghatározott okból 2. kocsiosztályú kocsiban utazott, a menetdíj-különbözet – kezelési költség levonása mellett történő – visszatérítésére jogosult, azzal, hogy a visszatérítéshez az eltérő minőségű szolgáltatás igénybevételéről szóló igazolást a jegyvizsgálótól kell kérnie a vonaton.

1.1.7. Az eltérő minőségű szolgáltatás miatti menetdíj-különbözet elszámolásának részletes szabályait a **Díjszabás** tartalmazza.

1.1.8. Elégtelen helybiztosítás

A vasúti társaság köteles térítést fizetni az utas részére, ha az utas az ülőhelyét helyjegy váltásával vagy más módon biztosította és a biztosított ülőhelyet a vasúti társaság ismételen értékesítette, illetve a helybiztosításban megjelölt kocsit nem állította ki és az utas helybiztosításának megfelelő elhelyezéséről a vonat indulásától számított 30 percen belül nem tudott gondoskodni.

Ha a vasúti társaság a pót- és helyjeggyel vagy helyjeggyel rendelkező utas részére nem tud megfelelő ülőhelyet biztosítani, köteles részére a térítésre jogosító igazolást kiállítani. Az igazolás alapján a pót- és helyjegy, helyjegy bevonása mellett a vasúti társaság bármely pénztára kezelési költség felszámítása nélkül kifizeti a pót- és helyjegyért, helyjeggyért fizetett összeget. Az összeg átvételét az utasnak neve, lakcíme és személyazonosításra alkalmas igazolványának száma megadásával kell elismernie.

Mentesül a térítési kötelezettség alól a vasúti társaság, ha:

- a) az utas részére a vonat indulásától számított 30 percen belül azonos kocsiosztályban ülőhelyet biztosított;
- b) az utas részére a vonat indulásától számított 30 percen belül magasabb kocsiosztályban helyet biztosított (az utas ebben az esetben mentesül a kocsiosztály-különbözeti díj megfizetése alól);
- c) az utas a helyhiányt a vonaton a jegyvizsgálóval nem igazoltatta;

Vssz. 15. §

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 járatkimaradásnak vagy késésnek, ha az utasok továbbszállításáról 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 tényt feljegyzi az utas menetjegyére.

A forgalmi akadályról a vasúti társaság hangosbemondón és az állomási hirdetőtáblán, vagy egyéb módon köteles az utazóközönséget az érintett állomásokon, 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, amint ez az információ rendelkezésre áll.

1.2.4. 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 kiindulá-

si 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. 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.

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

- a) a felár
- b) a díjszabási korlátozással közlekedő, illetve belföldi forgalomban igénybe nem vehető vonat is.

1.2.5.2. Amennyiben forgalmi akadály esetén az utas az utazást továbbfolytatni nem kívánja:

- a) *azt 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 igénybevételére érvényesíti. A menetjegy érvénytartamának meghosszabbítását, illetve hosszabb útvonalra történő érvényesítését a vasútállomás ügyeletes alkalmazottja, illetve a vonaton a jegyvizsgáló végzi.
- b) *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 menetdíjnak 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, illetve záradékolja az utas menetjegyét.
- 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.

1.2.5.3. Az 1.2.5.2. c) pont szerinti esetben az utas a teljes fizetett összeg visszatérítését kérheti, ha:

- a) a vasúti társaság által kijelölt első alkalmas vonattal visszatér kiindulási állomására, és
- b) a visszautazáshoz igénybeveendő vonat számát, útirányát, viszonylatát a vasúti társaság a menetjegy mellé kiadott igazoláson feltünteti (a vasúti társaság szükség szerint gondoskodik a menetjegy érvénytartamának meghosszabbításáról), továbbá
- c) 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 menetjegy és az igazolás alapján a meghíúsult utazásra érvényes menetjegy árát a vasúti társaság kezelési költség felszámítása nélkül soron kívül visszatéríti.

Amennyiben a fentiekben részletezett teljes visszatérítéshez szükséges feltételek bármelyike nem áll fenn, akkor a vasúti társaság az utasnak csak a fizetett 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 (illetve záradékolt menetjeggyel) 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. Nem kérhető visszatérítés olyan menetjegy alapján, amelynek záradékolását elmulasztották.

A visszaszállításra egyebekben a jelen Cím 1. pontjában a magasabb minőségű szolgáltatás igénybevétele vonatkozásában meghatározottak irányadóak.

1.2.6. Egyéb rendelkezések

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 az 1.2.4. pontban foglalt kötelezettségének eleget tett.

1.3. Átalánytérítés a feláras vonatok késése esetén

1.3.1. A feláras vonatok késése esetén az utas az alábbi mértékű átalány-visszatérítésre (a továbbiakban az 1371/2007/EK rendeletben foglaltakra figyelemmel: „átalány-kártérítés”) jogosult:

- 30 – 119 perc késés esetén a menetjegy árának 25%-a;
- 120 perc vagy annál nagyobb késés esetén a menetjegy árának 50%-a.

1.3.2. Vonatkésés esetén az érkezési állomás ügyeletes alkalmazottja vagy a késett vonat jegyvizsgálója igazolja a kártérítésre való jogosultságot.

1.3.3. 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, pót- és helyjegyet, helyjegyet vagy pótjegyet. Az utas részére a vasúti társaság az igény benyújtásáról és a menetjegy, pót- és helyjegy, helyjegy vagy pótjegy átvételéről igazolást ad ki, mely igazolást az utas az eredeti jegyek benyújtása helyett csatolhat a későbbi esetleges kártérítési igényéhez.

1.3.4. Az átalány-kártérítés számításának alapja annak a menetjegy árának a késett vonatra eső része. Menettérti útra kiadott menetjegy esetén az átalány-kártérítés számításának alapja a menettérti jegy árának azon útra (oda vagy vissza) eső része, amely út során az utas a késést elszenvedte.

Az átalány kártérítés alapjába bele kell számítani az utas által szállított kerékpár és élő állat után megfizetett viteldíjat is.

Belföldi forgalomban a bérlettel vagy bérlet jellegű más jeggyel, igazolvánnyal történő utazás esetén az átalány-kártérítés alapja az ugyanazon viszonylatra vagy km-övezetre érvényes teljesárú egy útra szóló menetjegy ára, tanuló bérlet esetén az ugyanazon viszonylatra vagy km-övezetre érvényes 90%-os mérséklésű egy útra érvényes menetjegy ára.

Az átalány-kártérítésnél nem vehető figyelembe a szervizdíj és a vonaton esetlegesen fizetett pót díjak összege.

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

1.3.6. 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.

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

1.4. Kártérítési felelősség feláras vonat kimaradása és késése esetén

1.4.1. 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 (jelen fejezet 1. 2.1. pont), illetve az utas célállomására 30 percet meghaladó késéssel érkezett.

Kártérítési szempontból nem minősül járatkimaradásnak vagy késésnek, ha az utasok továbbszállításáról a vasúti társaság a jelen fejezet 1.2.1. pontja szerint oly módon gondoskodott, vagy arra más vonattal lehetőség volt

ügy, hogy az utas járatkimaradás esetén 180, illetve a vonat késése esetén 30 percet meg nem haladó késéssel a célállomására megérkezzenek.

1.4.2. Vonatkésés vagy vonatkimaradás esetén kártérítésre az az utas jogosult, aki a menetjegye mellé belföldi forgalomban pót- és helyjegyköteles vonatra pót- és helyjegyet, vagy helyjegyköteles, illetve nem kötelező helybiztosítással közlekedő vonatra helyjegyet, vagy pótjegyköteles vonatra pótjegyet váltott.

1.4.3. A kártérítés összege nem haladhatja meg az utas menetjegye árának:

- a) vonat kimaradása esetén a tizenötszörösét,
- b) 30 percet meghaladó késedelem esetén az ötszörösét.

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

A jelen, 1.4. pont szerint fizetendő kártérítés összegébe az 1.3. pont alapján kifizetett átalány-kártérítés összege beszámít.

1.4.4. Vonatkimaradás esetén a kártérítésre való jogosultságot az indulási állomás ügyeletes alkalmazottja vagy az utas által igénybe vett vonaton a jegyvizsgáló igazolja. Vonatkésés esetén az érkezési állomás ügyeletes alkalmazottja vagy a késett vonat jegyvizsgálója igazolja a kártérítésre való jogosultságot.

1.4.5. 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, pót- és helyjegyet, illetve helyjegyet, pótjegyet, valamint a kapcsolódó egyéb dokumentumokat.

1.4.6. A vasúti társaság az utassal szembeni kártérítési felelőssége alól vis maior esetében mentesülhet.

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 bombariadó,
- a háború, háborúval fenyegető helyzet vagy szükségállapot,
- a nukleáris katasztrófa,
- a lázadás, forradalom, felkelés, katonai vagy bitorló hatalomátvétel, polgárháború,
- zendülés, tüntetés vagy rendzavarás, sztrájk
- 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,
- 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,
 - vármhatóságok intézkedései (különösen határátkelőhelyeken),
 - vasútüzemnek harmadik személy általi megzavarása,
 - időben közzétett elterelés a fent megnevezett okokból,
- 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.

Egy másik vállalat, amelyik ugyanazt a vasúti infrastruktúrát használja nem minősül harmadik személynek. 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.

Vitás esetekben a vasút 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.

- 1.4.7. Nem kérhető kártérítés, ha az utas nem rendelkezett menetjeggyel és pót- és helyjeggyel, pótjeggyel, vagy helyjeggyel.
- 1.4.8. 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.
- 1.4.9. Amennyiben a vasúti társaság a helyjegy-, pótjegy-, vagy pót-és helyjegyköteles 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, a pót- és helyjegy, pótjegy, helyjegy díjának kezelési költség levonása nélküli visszatérítését kérnie.
- 1.4.10. 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.

1.5. Csatlakozó vonat elmulasztása

1.5.1 Két vonat akkor tekinthető csatlakozónak, ha a Menetrendben meghirdetésre került érkezési, illetve indulási időpontjaik alapján az átszállás közöttük lehetséges. Budapesti fejpályaudvaron történő átszállás esetén két vonat akkor tekinthető csatlakozónak, ha a Menetrendben meghirdetésre került érkezési, illetve indulási időpontjaik között legalább 30 perc van.

Nem tekinthetők csatlakozónak olyan vonatok, melyek nem azonos vasútállomáson tartózkodnak.

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

- 1.5.2. Ha az utas a vonat késése, kimaradása miatt olyan csatlakozó vonatot mulaszt el, melyre érvényes menetjeggyel és pót- és helyjeggyel, pótjeggyel vagy helyjeggyel rendelkezik, és utazását folytatni kívánja, választása szerint kérheti:
 - a) az elmulasztott vonatra érvényes pót- és helyjegye, pótjegye, helyjegye díjának levonás nélküli visszatérítését,
 - b) az elmulasztott vonatra érvényes pót- és helyjegye, pótjegye, helyjegye kicserélését a következő alkalmas vonatra érvényes pót- és helyjegyre, pótjegyre, helyjegyre többlet díj fizetése nélkül,
 - c) ha a pót- és helyjegy, pótjegy, helyjegy kicserélése nem lehetséges, a lekéssett pót- és helyjegyköteles, pótjegyköteles, helyjegyköteles vonatra szóló záradékolt pót- és helyjegyet, pótjegyet, helyjegyet a vasúti társaság a következő alkalmas vonatra érvényesíti. Ebben az esetben az utas a szabadon maradt ülőhelyeket foglalhatja el; ha nem áll rendelkezésre szabad ülőhely, a helybiztosítási díjnak megfelelő összeget a vasúti társaság visszafizet a pénztárban.
- 1.5.3. Ha az utas a csatlakozás elmulasztása miatt lemond a továbbutazásról, az igénybe nem vett szolgáltatásokért fizetett díjat a vasúti társaság kezelési költség levonása nélkül visszafizeti.
- 1.5.4. A vasúti társaság felelős azért a kárért, mely abból ered, hogy a vonat késése, kimaradása vagy csatlakozás elmulasztás 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 szállásköltségeinek megtérítésére és az utast váró személyek értesítésének az ésszerűen felmerült költségeire. A költségek indokoltságát a vasúti társaság a benyújtott igazolások és számlák alapján bírálja el.

A vasúti társaság mentesül fenti kötelezettsége alól, ha a vonatkimaradás, a késés vagy a csatlakozásmulasztás 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;
- b) az utas hibája;
- c) egy harmadik személy magatartása, amelyet a vasúti társaság 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, ez azonban a vasúti társaság viszontkereseti jogát nem érinti.

Az utas szabadon választhatja ki továbbutazásához a vonatot a csatlakozásmulasztást követő naptári nap az elmulasztott vonat számával azonos számú vonatának indulási időpontjáig. Az utas az igénybejelentéssel egyidejűleg köteles közölni, hogy melyik vonattal kíván továbbutazni.

Amennyiben a csatlakozásmulasztás miatt az utas menetjegyének érvénytartama lejár, azt a vasút a menetjegyek érvénytartamának meghosszabbítására vonatkozó szabályok szerint meghosszabbítja a személyes ügyfélszolgálatokon és a pénztárakban.

1.6. Felelőség az utasok halála, sérülése esetén

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

A kártérítési előlegre való jogosultság szempontjából utasnak az a személy minősül, aki a haláleset vagy sérülés időpontjában:

- a) az állomás 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.

- 1.6.2. A vasúti társaság mentesül a felelőség alól:

- ha a balesetet a vasút üzemmel össze nem függő körülmények okozták, és a **vasúti társaság** az eset körülményei által megkívánt gondosság ellenére sem kerülhette el azt, és nem háríthatta el annak következményeit;
- olyan mértékben, amilyen mértékben a baleset az utas hibájának a következménye;
- ha a baleset egy harmadik személy magatartására vezethető vissza, és a vasúti társaság ezt a magatartást az eset körülményei által megkövetelt gondosság ellenére sem kerülhette el, és annak következményeit nem háríthatta el. Az ugyanazt a vasúti infrastruktúrát használó más vállalkozó nem tekinthető harmadik személynek; ez azonban a vasúti társaság megtérítési jogát nem érinti.

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

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

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

1.6.3.3. 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.

1.6.3.4. 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.

1.6.3.5. 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.

- 1.6.3.6 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 anyakönyvi kivonatokat, az utas vele szembeni tartási kötelezettségét alátámasztó okiratokat, kétség esetén a jogosultságot alátámasztó elsőfokú közigazgatási és / vagy bírósági határozatot (ideértve az ideiglenes intézkedéseket és a közjegyzői okiratokat is).

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.

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

- 1.6.3.7 Amennyiben több személy jelent be előzetes kifizetés iránti igényt, úgy 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, úgy az előzetes kifizetés összege az igénylők számával arányosan kerül felosztásra.

- 1.6.3.8 Az előzetes kifizetés tényleges teljesítésére minden esetben a jogosult(ak) és a vasúti társaság közötti írásbeli megállapodás alapján kerül sor.

- 1.6.3.9 A vasúti társaság méltányosan köteles elbírálni az igényeket az előzetes kifizetés iránti első igény bejelentésétől számított 60 napon belül. Amennyiben a jogosultság megállapításra kerül, úgy a vasúti társaság legkésőbb 15 napon belül átutalja a jogosult(ak) részére az előzetes kifizetés (rájuk eső) részét.

- 1.6.3.10 Amennyiben az egy utasra járó előzetes kifizetés teljes – fenti 1.6.3.3 pont szerinti - összege kifizetésre került, úgy a vasúti társaság nem köteles további előzetes kifizetésre.

A vasúti társaság nem köteles továbbá előzetes kifizetésre akkora részben, amekkora részben esetleges fuvarozásteljesítési segédje, vagy biztosítója az előzetes kifizetést az utas után teljesítette.

- 1.6.3.11 Amennyiben a jogosult(ak) személye a vasúti társaság ésszerű megítélése szerint bizonytalan (valószínűsítés szintjét sem éri el), a vasúti társaság az előzetes kifizetés iránti kötelezettsége teljesítését bírói letébe helyezés útján is teljesítheti.

- 1.6.3.12 Az előzetes kifizetés nem tekinthető a felelősség elismerésének, és az levonható bármely az Európai Parlament és a Tanács 1371/2007/EK Rendelete 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.

- 1.6.3.13 Az előzetes kifizetés szempontjából utasnak az 1.6.1 pont második bekezdésében meghatározott személy minősül.

- 1.6.4 Az utas végtagvesztéssel járó maradandó fogyatékosága esetén a vasúti társaság 1.6.3 pontban foglalt szabályok szerinti előzetes kifizetésre köteles a jelen 1.6.4 pont szerinti eltérésekkel:

Az előzetes kifizetés iránti igény érvényesítője a végtagvesztéssel járó maradandó fogyatékoság tényét igazságügyi orvos szakértő véleményével köteles igazolni.

- 1.6.5. Egyéb sérülés esetén a fizetendő kártérítési előleg mértéke az alábbiak szerint kerül megállapításra:

- A kár bejelentésekor a károsult jelzi a kár nagyságrendjét.
- 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.

A közösen megállapított becsült kárösszeg előlegét a jogalap és a tényállás megállapításától számított 15 banki napon 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 %.

- 1.6.6. Az előzetes kifizetés nem tekinthető a felelősség elismerésének, és az levonható bármely, az ezt követően kifizetendő összegből, 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. Az előzetes kifizetésekkel egyidejűleg a vasúti társaság és a kártérítésre jogosult személyek között megállapodást köt, melyben ezen szabályok is rögzítésre kerülnek.
- 1.6.7. 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.
- 1.6.8. Az előzetes kifizetési kötelezettség teljesítése nem zárja ki és nem korlátozza az utas egyéb igényérvényesítését.
- 1.6.9. Ha az utas halála vagy sérülése esetén a vasúti társaság felelőssége nem kerül megállapításra, a vasúti társaság által kötött utasbaleset, valamint balesetből eredő ruházat- és poggyászsérülésre vonatkozó biztosítási szerződés alapján a vasúti társaság honlapján közzétett díjtételeket a biztosító – amennyiben a biztosító által támasztott egyéb feltételek is fennállnak - a károsult részére megfizeti.

1.7. Felelősség a kézipoggyásért és az állatokért

- 1.7.1. 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.
- 1.7.2. A vasúti társaság nem felel az utas őrzetében levő kézipoggyász (élő állat, kerékpár, kerekesszék, gyermekkocsi stb.) szállítása során a tevékenységi körén kívül eső okból bekövetkezett károkért (elveszés, lopás stb.). A vasúti társaság nem felel az utas által őrizetlenül hagyott kézipoggyásért.
- 1.7.3. Az utas halála vagy sérülése estében a vasúti társaság felelőssége kiterjed az utas tárgyainak vagy kézipoggyászára a teljes vagy részleges elveszéséből vagy sérüléséből származó károkra is. Ez érvényes azokra az állatokra is, amelyeket az utas magával vitt.

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

A vasúti társaság az 1.6.2. pontban meghatározott esetekben mentesül a jelen, 1.7.3. pontban meghatározott felelőssége alól.

- 1.7.4. A kézipoggyász vasútüzemmel 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 kézipoggyászból bekövetkezett kár miatti kártérítési kötelezettség alól, ha a kárt ellenőrzési körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő.

1.8. A vasúti társaság felelőssége kizárásának egyéb okai

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

- a) a felszállási állomáson nem a megfelelő vonatba, vonatrészbbe, 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.

1.9. Igények érvényesítése

Az igények érvényesítésének szabályait a IV. Fejezet tartalmazza.

Vszsz. 4. §, 16. §, 17. §

2. CÍM

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

2.1 Lemondás az utazásról

- 2.1.1. Az utas az utazásról a menetjegy (helyjegy, pótjegy, pót- és helyjegy) visszaváltásával a vonatnak az indulási állomásról való elindulásáig indoklás nélkül lemondhat, és a menetdíj visszatérítését kérheti.
- 2.1.2. Amennyiben az utas az utazás megkezdése után, a vonatnak az indulási állomásról való elindulását követően mond le az utazásról, jogosult a menetdíj-különbözet visszatérítésére, azaz a kifizetett és a ténylegesen igénybevett szolgáltatásért fizetendő menetdíj különbözetének visszatérítését kérheti.

2.2. A menetdíj visszatérítésének igénylése

- a) Ha az utas menetjegyet utazásra nem használta fel, annak érvénytartamán belül a vasúti társaság állomásain a fizetett menetdíj visszatérítését kérheti.
- b) A munkáltató igénylése alapján a dolgozók hazautazásához, kiküldetéséhez vagy munkába járásra váltott „V” megjelöléssel vagy a munkáltatói bélyegzéssel ellátott menetjegyek árának visszatérítését csak a munkáltató kérheti a vasúti társaság Ügyfélszolgálatától.
- c) A körzeti iskolák tanulói részére „V” felülbélyegzéssel kiadott, fel nem használt Tanulók havibérlete, 30 napos bérlete árának visszatérítését kizárólag a tanintézet igényelheti a vasúti társaság Ügyfélszolgálatától.
- d) Az utazási irodákban megvásárolt menetjegyek árának visszatérítése a kiszolgáltató utazási irodától, illetőleg a vasúti társaság Ügyfélszolgálatától igényelhető.

2.3. A menetjegy fel nem használásának igazolása

- 2.3.1. A menetjegy fel nem használását az utasnak a **vasúti társasággal** igazoltatnia kell.
 - a) Az olyan menetjegyek fel nem használását, amelyekkel a **Díjsszabás** értelmében az utazást meghatározott időn belül kell megkezdeni, az utazás megkezdésére előírt időn belül, az egyéb menetjegyek fel nem használását azok érvénytartamán belül kell a kiindulási állomáson (a menetjegy-kiadóhely állomásán vagy bármely más előzetes állomáson, amely nem fekszik a kiindulási állomástól a célállomás irányában) igazoltatni.
 - b) A menetjegy részben való felhasználását az utasnak azon az állomáson, ahol a továbbutazásról lemond, legkésőbb az igénybevett vonat érkezésekor kell a jegyvizsgálóval igazoltatnia. Amennyiben az utas olyan megállóhelyen, állomáson száll le, ahol az érkezés időpontjában vasúti alkalmazott szolgáltatást teljesít, az utas vele az érkezéstől számított 1 órán belül a menetjegy részben való felhasználását igazoltathatja; ebben az esetben a jegyvizsgáló igazolása a visszatérítéshez nem szükséges.
 - c) Ha az utas a menetjegyfüzet soron következő jegyszelvényét nem használja fel, ezt a tényt az előtte felhasznált jegyszelvény célállomásán vagy a fel nem használt jegyszelvény kiindulási állomásán igazoltatnia kell.
 - d) A jegykiadóhely közigazgatási területén kívül fekvő állomástól kezdődő utazásra kiadott menetjegy fel nem használása a jegykiadóhely állomásán is igazoltatható.
 - e) 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.
 - f) 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.

- 2.3.2. Nem kell igazoltatni a menetjegy (menetjegyfüzet, menetjegyszelvény) 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:
 - i. a jegyen feltüntetett kiindulási állomáson,
 - ii. viszonylati menetjegyek esetében más előzetes állomáson,
 - iii. a jegyváltás helyének állomásán vagy annak közigazgatási területén fekvő menetjegyirodában;
 - c) a visszaútra fel nem használt menettérti jegy árának visszatérítését az utas a menettérti jegy érvénytartamán belül a visszaút indulási állomásán igényli.

2.4. Kezelési költség felszámítása visszatérítés esetén

2.4.1. A visszatérítéskor a vasúti társaság kezelési költséget számíthat fel.

2.4.2. A vasút az utas birtokában lévő menetjegy kilométer távolságától függetlenül, a menetdíj visszatérítésekor egyenesen 20% kezelési költséget, de legfeljebb 1000 Ft-ot számít fel.

2.4.3. A visszatérítés során kifizetendő összeg megállapítása: a visszatérítendő összeg 20%-át meg kell állapítani, és ha ez az összeg nem 0-ra vagy 5-re végződik, akkor minden esetben lefelé, a 0-ra avagy 5-re végződő értékre kell kerekíteni. Az így megállapított – kerekített – összeget kell kivonni a visszatérítendő összegből.

2.4.4. A vasúti társaság az érvényes pót- és helyjegyért, helyjegyért, pótjegyért fizetett összeget levonás nélkül visszatéríti, ha az utas a pót- és helyjegyét, a helyjegyét, a pótjegyét annak a vonatnak, amelyre a pót- és helyjegyét, helyjegyét, pótjegyét megvásárolta:

- kötelező helybiztosítás esetén 1 órával,
- nem kötelező helybiztosítás esetén 24 órával,
- helybiztosítás nélküli pótjegy esetén 1 órával

a menetrend szerinti indulási ideje előtt visszaszolgáltatja. A menetrend szerinti indulási idő megállapításánál a pót- és helyjegyen, helyjegyen, pótjegyen megjelölt kiindulási állomásról történő indulási időt kell figyelembe venni.

2.4.5. A hatályos jogszabályokban és a jelen Üzletszabályzatban külön nevesített esetekben (a hivatkozott pontokban részletesen meghatározott feltételek teljesülése esetén) a vasúti társaság nem számít fel kezelési költséget.

2.5. A visszatérítés egyéb szabályai

2.5.1. A vasúti társaság a menetdíjat, illetőleg menetdíj-különbözetet a Vasúti menetdíjtáblázatokban meghirdetett értékhatártól és az állomás szolgálati lehetőségeitől függően azonnal visszatéríti, ha az utas a menetjegy fel nem használását vagy részben történt felhasználását igazolni tudja.

2.5.2. Ha a menetjegyen több utas menetdíja került elszámolásra és a menetdíj-visszatérítést az utasok számának csökkenése miatt igénylik, azt a vasút vagy az utazás megkezdése, vagy – igazoltatás mellett – az utazás befejezése után végzi el.

2.5.3. Visszatérítés esetén a vasúti társaság nem vizsgálja, hogy a visszatérítést kérő jogosult-e a menetjegy értékének átvételére. A munkáltató által munkába járásra váltott menetjegyek (havi-, félhavi, 30 napos bérletek) árát a vasúti társaság a munkáltató részére téríti vissza. A névre szóló menetjegyek árát, valamint a gazdálkodó szervezet egy alkalmazottja részére kiadott menetjegyek árát a vasúti társaság csak a tulajdonos részére téríti vissza.

2.5.4. A visszatérítéshez az utasnak a fel nem használt vagy a részben felhasznált menetjegyét át kell adnia, és a visszatérített összeg átvételét kifizetési bizonylaton kell elismernie. (A menetdíj-visszatérítési igény benyújtásakor a vasúti társaság az utazásra használt egy útra vagy menettérti útra szóló menetjegyet bevonja.)

2.5.5. A vasút a vissza nem térített összegről a visszatérítésre jogosult részére nyugtát ad. Amennyiben korábban készpénzfizetési számla került kiállításra, a vasúti társaság teljes visszatérítés esetén sztornó, részvisszatérítés esetén helyesbítő számlát ad.

- 2.5.6. Elveszett, megsemmisült menetjegyért nem kérhető visszatérítés. Nem kérhető továbbá visszatérítés olyan sérült, megrongálódott menetjegy alapján, melyről a sérülés, rongálódás miatt a visszatérítés szempontjából lényeges adatok nem vagy nem teljes bizonyossággal állapíthatók meg.
- 2.5.7. A vasúti társaság nem téríti vissza a pótdíjat.
- 2.5.8. Egyes kedvezmények esetében a menetjegyek árának visszatérítését a **Díjszabás** vagy a vasúti társaság által nyújtott üzletpolitikai kedvezmények közzétett feltételei korlátozhatják, vagy kizárhatják.
- 2.5.9. Ha a vasúti társaság menetdíjat, 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.**

Vssz. 18. §

IV. FEJEZET

PANASZKEZELÉS ÉS IGÉNYÉRVÉNYESÍTÉS

1. Cím

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 az állomásokon Utasok könyvét helyez el, amennyiben az adott állomáson a vasúti társaság munkavállalója szolgálatot teljesít. Azokon az állomásokon, ahol a vasúti társaság munkavállalója nem teljesít szolgálatot, a bejelentés az adott állomást 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-START Zrt Ügyfélszolgálat
1426 Budapest Pf.: 56
 - b. elektronikus levélben: eszrevetel@mav-start.hu,
 - c. a www.mav-start.hu honlapon, az erre biztosított felületen,
 - d. telefonon a 06 40 49 49 49 telefonszámon,
 - e. telefaxon a 06 1 511 20 93 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. 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.
- 1.6. A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (Avtv.) 3. § (6) bekezdése értelmében az érintett kérelmére induló eljárásban a szükséges adatainak kezeléséhez való hozzájárulást vélelmezni kell.
A vasúti társaság a személyes adatok kezelését – amennyiben ez előfordul – az Avtv. előírásaival összhangban végzi.
- 1.7. Az utas által tett észrevételre a vasúti társaság egy hónapon belül indokolással ellátott választ (panaszkezelési eljárást lezáró dokumentumot) ad, vagy - indokolt esetben – tájékoztatja az utast arról, hogy az észrevétel benyújtásának időpontjától számított legfeljebb 3 hónapon belül mikor számíthat válaszra.
- 1.8. A határidő kezdete az a nap,
 - o amikor a levelet az Ügyfélszolgálat részére kézbesítették,
 - o az elektronikus levél az Ügyfélszolgálat számítógépén megjelent,
 - o a telefonbeszélgetés megtörtént,
 - o a telefaxot fogadták, illetve
 - o az állomáson rendszeresített módon az írásos észrevételt megtették.Az ügyintézési határidőbe hatóság eljárása, vagy más vasúti társaság ügyintézésének ideje nem számít bele.

2. Cím

Igények érvényesítése

2.1. Az utas jelen Üzletszabályzat szerinti igényeit a vasúti társaság Ügyfélszolgálatának címezve a vasúti társaság bármely szervezeti egységéhez benyújthatja.

2.2. Az Ügyfélszolgálat elérhetőségei:

- a. MÁV-START Zrt Ügyfélszolgálat
1426 Budapest Pf.: 56
- b. eszrevetel@mav-start.hu,
- c. a www.mav-start.hu honlapon, az erre biztosított felület,
- d. telefon: 06 (40) 49 49 49,
- e. telefax: 06 1 511 20 93,
- f. valamint személyesen az ügyfélszolgálati pontokon.

Kártérítési igény a Polgári Törvénykönyv, a Vszsz. és az 1371/2007. EK rendelet (utasjogi rendelet) által meghatározott elévülési határidőn belül érvényesíthető.

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

A kártérítési igényhez csatolni kell az alábbi dokumentumokat:

- az utas eredeti menetjegyét, pót- és helyjegyét, illetve helyjegyét, pótjegyét (vagy a jelen, 2. CÍM 2.3.1. pontja szerinti igazolást vagy bizonylatot);
- amennyiben jegyzőkönyv (adatlap) vasúti dolgozó által felvételre került, annak másolatát;
- a kár bekövetkeztét és annak összegét igazoló dokumentumokat (pl. számlát);
- a vasút magatartása és a kár bekövetkezése közötti okozati összefüggést igazoló dokumentumokat;
- a képviseleti jogot igazoló meghatalmazás egy eredeti példányát,
- minden egyéb olyan lényeges dokumentumot, amely az igény jogalapjának, osszecszerőségének 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 figyelembe vételével 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.

3. Cím

Tájékoztatás a panaszügyek intézésében közreműködő szervezetekről

- 3.1. A Vtv. 79/B. §-a értelmében a vasúti személyszállítást igénybe vevő vagy igénybe venni szándékozó személy (jelen pontban a továbbiakban: panaszos) panasszal élhet a Vtv. szerinti vasúti igazgatási szervnél, ha álláspontja szerint a vasúti társaság megsértette a Vtv. 79/A § (1) bekezdésében meghatározott 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. Panaszt benyújtani a vasúti társaság panaszkezelési eljárását lezáró dokumentum panaszossal való közlésétől számított 30 napon belül lehet.
- 3.2. Amennyiben az utas észrevételét a vasúti társaság nem tudta megnyugtató módon rendezni, az utas a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 18. és 37/A. §-ai között szabályozott, a lakhely szerinti illetékes békéltető testülethez fordulhat, amely testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független szervezet. A békéltető testületek elérhetőségei a <http://www.feosz.hu> internetes oldalon megismerhetőek.
- 3.3. A békéltető eljárás célja a fogyasztó (utas) és a gazdálkodó szervezet közötti vitás ügy (fogyasztói jogvita) egyezségeen alapuló rendezésének megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügy eldöntése a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítésének biztosítása érdekében.
- 3.4. A békéltető testületi tanács határozata a vasúti társaságra nézve csak akkor kötelező, ha a vasúti társaság az eljárás kezdetekor (alávetés) vagy a határozat kihirdetésekor nyilatkozatában a békéltető testületi tanács döntését magára nézve kötelezőként elismerte. A határozat csak ajánlás, ha vasúti társaság az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a testületi tanács döntését kötelezőként nem fogadja el.
- 3.5. Azokban a nem kívánt esetekben, amikor sem a vasúti társaság, sem a békéltető testületi eljárás az utas számára nem nyújt észrevétele rendezése során megnyugtató megoldást, úgy vélt, illetve jogos érdeke érvényesítését polgári peres úton kezdeményezheti.

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:

- az Európai Parlament és a Tanács 1371/2007/EK rendelete (2007. október 23.) a vasúti személyszállítást igénybevevő utasok jogairól és kötelezettségeiről (utasjogi rendelet, PRR), és
- a Nemzetközi Vasúti Fuvarozási Egyezmény (COTIF) „A” függeléke a Nemzetközi Vasúti Személyszállítási Szerződésre vonatkozó Egységes Szabályokról (CIV), és
- a CIT által kidolgozott „A vasúti személyszállítás általános szállítási feltételei” (GCC-CIV/PRR)
- a Különleges Szállítási Feltételekben (SCIC), díjszabásokban és
- 271/2009. (XII.1.) Kormányrendelet az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről (Kormányrendelet),
- a jelen Függelékben meghatározott szabályok figyelembevételével.

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 10. cikk (1), (2) és (4) bekezdése az információs és foglalási rendszer és az átjárhatósági műszaki előírások alkalmazásáról;
- b) utasjogi rendelet 18. cikk (2) bekezdés a) és b) pontját, (5) bekezdését vonatkozás esetére vonatkozó segítségnyújtásról, ételek és frissítők felajánlásáról;
- c) utasjogi rendelet 21. cikk (1) bekezdését az akadálymentesítéssel kapcsolatos átjárhatósági műszaki előírások alkalmazásáról;
- d) utasjogi rendelet 23. cikk a fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű személyek számára a vonat fedélzetén történő segítségnyújtásról.

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

Nemzetközi utazás: olyan utazás, amely során a kiindulási és célállomás két különböző ország területén található.

2. Utastájékoztatás

Az utazást megelőző tájékoztatás a belföldi szabályokkal azonos, a II. fejezet 8. Cím 8.1.3. pontban előírtak szerint.

Az utazás során a feláras belföldi vonatokra vonatkozó szabályokkal azonos, II. fejezet 8. Cím 8.2.4 pontban előírtak szerint.

3. Menetjegyváltási kötelezettség nemzetközi utazás esetén

Nemzetközi menetjegyet csak az arra kijelölt pénztár szolgáltathat ki. A MÁV-START egyes nemzetközi menetjegyek kiadását csak az utassal előre egyeztetett határidőre vállalja. A nemzetközi menetjegyek kiadását végző pénztárak jegyzékét és nyitvatartási idejüket a MÁV-START a honlapján is közzéteszi.

A nemzetközi menetjegy megváltásánál az utasnak figyelembe kell vennie az Üzletszabályzat III. fejezet 1. Cím 1.5.1. pontjában meghatározott, a csatlakozó vonatokra vonatkozó szabályokat.

A nemzetközi menetjegyen induló vagy célállomásként feltüntetett BUDAPEST megnevezés alatt a Budapest-Keleti, Budapest-Nyugati, vagy Budapest Déli pályaudvar értendő.

Ha a nemzetközi forgalomban utazó utas közvetlen nemzetközi vonaton vagy kocsiban utazik nemzetközi forgalomban érvényes menetjegyet kell váltania, a belföldi forgalomra kiadott menetjegyek az ilyen utazáshoz nem használhatók fel.

A MÁV-START és szerződéses partnerei pénztáraiban hivatalos magyarországi pénznemben, készpénzben minden esetben lehet fizetni. A MÁV-START egyes pénztáraiban lehetővé teszi a bankkártyával, hitelkártyával, vagy más pénznemben készpénzzel történő fizetést és az ilyen pénztárak listáját a honlapján folyamatosan aktualizálva teszi közzé. Amennyiben a pénztárban csak hivatalos magyarországi pénznemmel lehet a nemzetközi menetjegy árát megfizetni és a menetjegy ára EUR-ban van megadva, az alkalmazandó mindenkori EUR-HUF árfolyamról a jegykiadóhely ad tájékoztatást.

Pótdíj megfizetése nélkül válthatja meg a magyar vonalszakaszra eső, a nemzetközi forgalomra vonatkozó menetdíjjal számított menetjegyet az a külföldről belépő utas, aki a magyar határpontig vagy határállomásig érvényes menetjeggyel rendelkezik.

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 Vasúti menetdíjtáblázatokban meghatározott pótdíj is felszámításra kerül.

Nemzetközi utazásra nem alkalmazható az Üzletszabályzat II. fejezet 6.2.7. c) pontja.

4. Útmegszakítás nemzetközi utazás során

A nemzetközi menetjeggyel – ha a nemzetközi menetjegyre vonatkozó szabályok 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, visszavétele, cseréje

A nemzetközi forgalomra kiadott menetjegy árát csak a jegykiadó vasút térítheti vissza. 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.

6. 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 Európai Unió területén belül és kívülre irányuló forgalom esetében is.

6.1. Átalány-kártérítés vonatkozás, -kimaradás esetén

6.1.1. 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 visszafizetés ugyanazon feltételek szerint történik, mint az alábbiakban a 6.1.2. 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.

6.1.2. Átalány-kártérítés

Az utas – az utazási jog elvesztése nélkül – a menetjegyen feltüntetett indulási állomás és célállomás közötti késések miatt átalány-kártérítést kérhet a vasúti társaságtól olyan késés esetén, amikor a menetjegy árát a fenti 6.1.1. ponttal összhangban nem térítették vissza. A késések esetén fizetendő legalacsonyabb átalány-kártérítések a következők:

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

Nemzetközi forgalomban a bérletjellegű ajánlatok esetén (EURAIL, INTERRAIL stb.), ahol az átalány-kártérítés központi ügyintézővel történik (többszágos bérlet), ott a vonatkozó utasítás szerint a díjszabásban meghatározott központtól kell kérni az átalány-kártérítést. Az egyországos bérletek esetében az illetékes tagvasút jár el. A Magyarországon felhasználható egyországos bérletek esetében akkor jogosult az utas átalány-kártérítésre, ha legalább 3 vonata egyenként legalább 60 percet késik. Ebben az esetben az utas a bérlet árának 25 %-áig jogosult visszatérítésre. A késett vonatokkal történő utazás bizonyításához késési igazolás beszerzése szükséges.

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 Európai Unió 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 árara vonatkozó átalány-kártérítés kifizetésének határideje az igény bejelentésétől számított 1 hónap. A kifizetése történhet bon formájában is, de az utas kérésére a térítést pénz formájában kell kifizetni.

Az utasjogi rendelet szerint a vasúti társaságok megállapíthatnak minimális összeghatárt, amely alatt nem fizetnek átalány-kártérítést. E határérték nemzetközi forgalom esetén 4 EUR.

Az átalány-kártérítés számításának alapja a menetjegyek árának a késett vonatra eső része. Az átalány-kártérítésnél nem vehető figyelembe a vonaton fizetett szervízdíj és a vonaton esetlegesen fizetett pótdíjak összege.

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

Vonat késése, kimaradása miatt bekövetkezett napközbeni csatlakozásmulasztás esetén 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 az állomási ügyeletes, vagy a személyes ügyfélszolgálatokon és a nemzetközi pénztárakban dolgozó munkavállaló. Bérlet és bérletjellegű menetokmányok meghosszabbítása nem megengedett.

6.2. Felelősség a nap utolsó csatlakozásának elmulasztása esetén

A MÁV-START 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.

A kártérítés kiterjed a szállás és a reggeli költségeinek megtérítésére egy közepes színvonalú szállodában legfeljebb 80 euró értékben, valamint az utast váró személyek értesítésének ésszerű költségeire, illetve az állomás és a szálláshely között igénybevevett közlekedési eszköz díjának utólagos megtérítésére. A vasúti szolgáltatás hiánya miatt más közlekedési eszköz igénybevétele történő továbbutazás esetén a kártérítés felső határa 40 euró. A költségek indokoltságát a MÁV-START 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 jegypénztárakban. Bérlet és bérletjellegű menetokmányok meghosszabbítása nem megengedett. Csatlakozásmulasztás miatt igénybevevett kártérítés esetén a vonatkésésért külön kártérítés nem kérhető.

Az utas továbbutazásához szabadon választhatja ki a vonatot a csatlakozásmulasztást követő naptári nap az elmulasztott vonat számával azonos számú vonatának indulási időpontjáig. Az utas az igénybejelentéssel egyidejűleg közli, hogy melyik vonattal kíván továbbutazni.

6.3. Segítségnyújtás a 60 perccel meghaladó késés esetén

Az utasjogi rendelet 18. cikkében előírtak teljesítését a MÁV-START csak az adott eset körülményeit és lehetőségeit figyelembe véve tudja vállalni. Ezen előírások a következők:

„(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 továbbá az alábbiakat:

a) a várakozási időhöz ésszerűen mérten ételek és frissítők, amennyiben azok a vonaton vagy az állomáson rendelkezésre állnak, vagy ésszerűen odaszállíthatók;

b) szállodai vagy egyéb szálláshely, valamint a vasútállomás és a szálláshely közötti szállítás azokban az esetekben, amikor egy- vagy több éjszakás tartózkodás vagy többlettartózkodás válik szükségessé, amennyiben az időben és fizikailag lehetséges;

c) amennyiben a vonat a pályán akadt el, szállítás 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 az őket kísérő személy igényeire.”

6.4. A vasúti társaság felelősségének korlátozása

A MÁV-START mentesül fenti kötelezettségei alól, ha a vonatkimaradás, a késés vagy a csatlakozásmulasztás 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; például:
 - 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 például:
 - a közzétett csatlakozási szabályok figyelmen kívül hagyása,
 - rossz 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, például:
 - 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.

7. Kártérítés az utas sérülése vagy halála esetén

Az Üzletszabályzat III. fejezet 1. Cím 1.6. pontjában meghatározottak szerint.

8. Vasúti társaság felelőssége

Elégtelen helybiztosítás esetén az utas az alábbiak közül választhat:

- Ha a MÁV-START az utast – a menetjegy, helyjegy, pótbjegy alapján – megillető szolgáltatást (kocsiosztály, fekvőkocsi, 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.
- 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 visszatéríti.
- Ha az utas az eltérő minőségű szolgáltatást nem fogadja el és a szerződéstől eláll, a vasúti társaság a menetdíjat visszafizeti, továbbá a lemondás tényéről és okáról igazolást ad.

9. Nemzetközi utazásra vonatkozó észrevételek és igények elintézése

A MÁV-START 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 dokumentumokkal, igazolásokkal együtt. 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-START az illetékes vasúti társaság, 3 hónapon belül érdemi választ ad. A határidő kezdetére a IV. fejezet 1. Cím 1.6. pontjában megfogalmazottak az irányadóak. Az elintézési időbe nem számít bele más vasúti társaság, illetve hatóság ügyintézési ideje.

A MÁV-START részére az észrevételeket és az igénybejelentéseket a IV. fejezet 3. Cím 2.2. pontban meghatározott elérhetőségeken lehet benyújtani.

B. FÜGGELÉK

Az elektronikus úton, valamint a jegykiadó automatából értékesített menetjegyek vásárlásának és felhasználásának eltérő szabályai

1. Fogalmak

Elektronikus úton értékesített menetjegyek

Olyan menetjegyek, amelyek megvásárlása elektronikus úton (interneten vagy mobiltelefonos hálózaton keresztül), vasúti munkavállaló személyes közreműködése nélkül történik.

Jegykiadó automata

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

Értékesítési és fizetési megoldások

Az elektronikus úton értékesített menetjegyek kiválasztása webes felületen keresztül történik (asztali számítógépen, vagy mobilkommunikációs eszközökön keresztül) bankkártyás átutalással, vagy mobiltelefon-egyenlegből való levonással történő fizetési megoldással.

Átvétel

Az elektronikus úton értékesített menetjegyet – ha külön szabály másként nem rendelkezik – jegykiadó kiosk használatával ki kell nyomtatni.

Jegykiadó kiosk

A nagyobb vasútállomásokon található, az elektronikus úton értékesített menetjegyek kinyomtatására szolgáló berendezés. A kioszkok számáról és elhelyezkedéséről a vasúti társaság a honlapján ad tájékoztatást.

2. A függelék hatálya

Jelen függelék előírásait az elektronikus úton, valamint a jegykiadó automatából értékesített menetjegyek megvásárlása és felhasználása során kell alkalmazni. A függelékben nem szabályozott kérdésekben az Üzletszabályzat általános előírásai érvényesek.

Jelen függelék a mobiltelefon-egyenleg terhére történő vásárlással kapcsolatos előírásait csak akkor kell alkalmazni, ha a vasúti társaság a mobiltelefon-egyenleg terhére történő vásárlást lehetővé teszi.

3. A szolgáltatás igénybe vételének feltétele

Az elektronikus úton értékesített menetjegyeket bárki megvásárolhatja, aki – internet- vagy mobiltelefon-szolgáltató útján – a szolgáltatáshoz történő hozzáféréshez egyébként szükséges internet-, illetve mobilhálózat-hozzáféréssel rendelkezik.

Az elektronikus értékesítésre szolgáló felhasználói felületeken, berendezéseken, valamint a jegykiadó automatán a jegyvásárlást a vasúti társaság által közzétett kezelési útmutató alapján az utas önállóan végzi. Az elektronikus értékesítésre szolgáló felhasználói felületek, berendezések (ideértve a jegykiadó kioszkot és automatát is) kezelésekor az utas felelőssége a megfelelő fajtájú menetjegy, viszonylat, kocsiosztály és kedvezmény kiválasztása, valamint a menetjegy és a fizetés egyéb adatainak pontos megadása.

4. Menetjegyek

Elektronikus úton a MÁV-START és a GYSEV szolgáltatási területére érvényes, meghatározott értékhatárok közötti belföldi menetjegyek, pót- és helyjegyek, pótjegyek, helyjegyek, valamint a MÁV-START szolgáltatási területére havi,- félhavi bérletek, tanuló havi,- félhavi bérletek és 30 napos bérletek értékesítése biztosított. A MÁV-START és GYSEV szolgáltatási területén kívül eső vasutakra (pl. keskeny nyomközű, erdei vasút) elektronikus úton nem vásárolható menetjegy.

A jegykiadó automata a rajta feltüntetett célállomásokra viszonylati, „Nyugta”-formátumú menetjegyet ad ki.

5. Menetjegyek érvényessége, elővétel

Bankkártyás átutalás esetében érvényesség megjelölése nélküli menetjegy nem vásárolható, egyebekben a menetjegyek érvényességére és az elővételben történő megvásárlásra az egyéb menetjegyekre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni.

Mobiltelefon-egyenlegről történő fizetéskor menetjegyet legkorábban a tervezett utazás időpontja előtt 15 nappal lehet elővételben vásárolni, **érvényesség megjelölése nélküli menetjegy nem vásárolható.**

A jegykiadó automatából **érvényesség megjelölése nélküli menetjegy nem vásárolható, egyebekben** a menetjegyek érvényességére és az elővételben történő megvásárlásra az egyéb menetjegyekre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni.

6. Díjak

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

Ha külön szabályozás lehetővé teszi, hogy az utas az elektronikus úton értékesített menetjegy kinyomtatása nélkül kezdje meg utazását, a mobiltelefon-egyenlegről fizetés által értékesített menetjegyekkel kapcsolatos további ügyintézés során, ahol az Üzletszabályzat egyébként kezelési költség felszámítását írja elő, a vasúti társaság nem számít fel kezelési költséget.

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

7. Menetjegyek és számla kiadása

Az elektronikus úton értékesített menetjegyeket az utas a honlapon felsorolt állomásokon elhelyezett kioszkokon keresztül veheti át. Egyes esetekben külön szabályozás lehetővé teheti, hogy az utas az elektronikus úton értékesített menetjegy kinyomtatása nélkül kezdje meg utazását.

A jegykiadó automata a szükséges adatok megadása és a fizetés után nyomtatja ki a menetjegyet. Ha az utas olyan kedvezményes árú menetjegyet vásárolt, amelynek igénybevételéhez a pénztárban a kedvezményre jogosító okmány bélyegzése, érvényesítése szükséges (pl. nyugdíjasok utazási utalványa), az érvényesítést az első jegyvizsgálatnál, pótdíj felszámítása nélkül a jegyvizsgáló végzi el.

Bankkártyás átutalás esetében, ha az utas a menetjegyen kívül számlát is igényel, ezt az igényét a menetjegyek átvétele után bármely állomás pénztárában jelezheti, ahol a pénztárkezelő köteles a menetjegyek alapján a Kézpénzfizetési számlát kiállítani. A menetjegyeken a „Kézpénzfizetési számla kiadva” bélyegzőt vagy feliratot alkalmazni kell!

Ha külön szabályozás lehetővé teszi, hogy az utas az elektronikus úton értékesített menetjegy kinyomtatása nélkül kezdje meg utazását, kézpénzfizetési számlát az Ügyfélszolgálattól igényelhet.

Mobiltelefon-egyenlegről történő fizetéskor kézpénzfizetési számlát az utas (előfizető) a mobiltelefonos szolgáltatójától kapja meg, a MÁV-START számára ilyet nem adhat ki.

Ha a kiosk meghibásodása miatt az utas menetjegyet nem tudta átvenni, a vonaton a jegyvizsgáló nem adhatja ki számára a menetjegyet. Az utas az utazása megkezdésétől számított 15 napon belül a számára kiállított Utasleadási lap sorszáma és a vásárlása azonosító adatainak (felhasználói név, jegyvásárlás időpontja) az Ügyfélszolgálat bármely elérhetőségére történő megküldésével utólag igazolhatja érvényes menetjegye meglétét.

A jegykiadó automata meghibásodása esetén – amennyiben a vasútállomás területén pénztár működik – **az utasnak a pénztárban kell a menetjegyet megvásárolnia** a vonaton csak a Vasúti menetdíjtáblázatokban előírt pótdíj megfizetése mellett válthatja meg menetjegyet.

A jegykiadó automata meghibásodása esetén – amennyiben a vasútállomás területén pénztár nem működik, illetve a pénztár nyitvatartási idején túl – az utas a vonaton pótdíj megfizetése nélkül válthatja meg menetjegyet.

8. Menetjegy kicserélése, visszatérítése

Bankkártyás átutalás esetében a menetdíj visszatérítésére az egyéb menetjegyekre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni.

Mobiltelefon-egyenlegről történő fizetés esetében a menetdíj bármely okból részben, vagy teljes egészében történő visszatérítése csak a menetjegy érvénytartamán belül lehetséges.

C. FÜGGELÉK

271/2009. (XII. 1.) Korm. rendelet

az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről

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

I. FEJEZET

ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

A rendelet alkalmazási köre

1. § (1) Az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállításra (a továbbiakban: személyszállítás) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló, 2007. október 23-i 1371/2007/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: EK rendelet) a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvénnyel és a jelen rendelettel együttesen alkalmazandó.

(2) Határon átmenő személyszállítás esetében e rendelet rendelkezéseit csak akkor kell alkalmazni, ha nemzetközi szerződés eltérően nem rendelkezik.

(3) Ha személyszállítást végző vasúti társaság (a továbbiakban: vasúti társaság) a személyszállítást más (közúti, vízi-, légi közlekedési) szolgáltatóval együttesen végzi, ha jogszabály eltérően nem rendelkezik, a vasúti szakaszon végzett személyszállításra - ideértve a vonatpótló autóbusszal végzett szállítást - is e rendelet előírásait kell alkalmazni.

Értelmező rendelkezések

2. § E rendelet alkalmazásában

a) jelentős részben az EGT-államok területén kívül megvalósuló vasúti személyszállítás: az utazási távolság szempontjából legalább háromnegyed részben az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes államok területén kívül haladó útvonalú személyszállítás;

b) felár: a menetdíjon felül fizetendő, külön jogszabályban meghatározott mértékű díj, amelynek megfizetése az emelt szintű kényelmi szolgáltatást nyújtó személyszállító vonatok igénybevételének feltétele, így különösen intercity pójtjegy, helybiztosítás;

c) pótdíj: a személyszállítás feltételeinek utas által történő megszegése esetén fizetendő, külön jogszabályban meghatározott mértékű díj;

d) különvonat: a közforgalmú, menetrenden kívül közlekedtetett vonatokkal végzett személyszállítás;

e) forgalmi akadály: a személyszállítási szolgáltatás akadályoztatásának minősül minden olyan körülmény, amely a személyszállító vonat késését vagy kimaradását eredményezi;

f) menetjegy: az EK rendelet I. melléklet 9. cikk (1) bekezdésében foglaltakon túl az utazásra jogosító igazolvány, igazolás, illetve okmány is.

Mentesség az EK rendelet egyes rendelkezéseinek alkalmazása alól

3. § (1) A belföldi és a jelentős részben az EGT-államok területén kívül megvalósuló vasúti személyszállításra az EK rendelet

a) 10. cikk (1), (2) és (4) bekezdését,

*b) 18. cikk (2) bekezdés *a*) és *b*) pontját, (5) bekezdését,*

c) 21. cikk (1) bekezdését és

d) 23. cikkét

nem kell alkalmazni.

(2) Az (1) bekezdésben foglaltakon túlmenően a felár nélkül igénybe vehető belföldi személyszállítási szolgáltatásra az EK rendelet

a) 8. cikk (2) bekezdését és

b) 17. cikkét

nem kell alkalmazni.

(3) Az (1)-(2) bekezdésben foglaltaktól eltérően, az EK rendelet rendelkezéseinek megfelelő szintű szolgáltatást biztosítani kell, ha a szolgáltatás nyújtásának műszaki feltételei az adott állomáson vagy megállóhelyen, illetve vonaton rendelkezésre állnak.

Előzetes kifizetés az utas halála vagy súlyos sérülése esetén

4. § (1) Az EK rendelet 13. cikkének alkalmazása szempontjából

a) az utas halála esetén a vasúti társaság által kifizetendő kártérítés mértéke a halál napján hivatalos, a Magyar Nemzeti Bank által meghatározott középárfolyam szerint számított forint összege,
b) halállal nem járó sérülés esetében a sérülés súlyosságára tekintettel a vasúti társaság által kifizetendő kártérítés összegét az üzletszabályzat tartalmazza. A végtagvesztéssel járó maradandó fogyatékoság esetében a kifizetés összege nem lehet kevesebb az (1) bekezdésben meghatározottnál.

(2) Az előzetes kifizetési kötelezettség teljesítése nem zárja ki és nem korlátozza az utas egyéb igényérvényesítését.

(3) Az EK rendelet 13. cikkének alkalmazásában utasnak az a személy minősül, aki a haláleset vagy sérülés időpontjában

a) az állomás 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, de a 11. § (7) bekezdésben foglaltak alapján nem rendelkezett érvényes menetjeggyel.

II. FEJEZET

A VASÚTI TÁRSASÁG SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSSAL KAPCSOLATOS ÁLTALÁNOS KÖTELEZETTSÉGEI

A személyszállítási üzletszabályzat

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

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

a) a díj ellenében végzett személyszállítási szolgáltatások körét,

b) a személyszállítási szolgáltatás igénybevételének részletes feltételeit,

c) az utasok tájékoztatására vonatkozó részletes szabályokat,

d) a menetjegyek és az utazásra jogosító okmányok felhasználásnak részletes szabályait,

e) a felek jogait és kötelezettségeit,

f) az útipoggyász és élő állat szállításának részletes szabályait,

g) az utaspanaszok bejelentésének és kezelésének részletes szabályait,

h) a járulékos szolgáltatások igénybevételének részletes szabályait,

i) a vasúti társaság felelősségvisselésének részletes szabályait,

j) a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb szabályokat.

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

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

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

A díjszabás

6. § (1) A vasúti társaság által végzett szolgáltatások díját, a díj megállapításának módját és feltételeit - a szolgáltatások díjaira vonatkozó külön jogszabályok figyelembevételével - a díjszabás tartalmazza.

(2) Ha a vasúti társaság üzletszabályzatának nem része a díjszabás, azt honlapján közzéteszi, a jegypénztáraknál kifüggeszti, valamint kérésre - térítés ellenében - kinyomtatva rendelkezésre bocsátja.

A közforgalmú menetrend

7. § (1) A közforgalmú menetrend (a továbbiakban: menetrend) tartalmazza a közforgalmú személyszállítás legfontosabb tájékoztató adatait, így különösen:

- a) a vonatok induló és végállomását, továbbá azokat az állomásokat, ahol a vonat megáll;
- b) az érkezési és indulási időpontokat vagy a vonatok gyakoriságát, a napi első és utolsó vonat indulási időpontjának feltüntetésével, a nem mindennap közlekedő vonatoknál a közlekedési napokat, továbbá a különböző korlátozókat;
- c) a csatlakozási, átszállási lehetőségeket;
- d) a vonatnemeket és az igénybe vehető kocsiosztályokat;
- e) a legfontosabb kiegészítő szolgáltatásokat;
- f) a menetrendi időszak kezdetének és végének időpontját;
- g) ha a vonat különleges (nem hatósági áron alapuló) díjszabás alapján közlekedik;
- h) ha a vonat csak felár megfizetésével vehető igénybe.

(2) A vasúti társaság a menetrendet a honlapján közzéteszi, illetőleg annak az adott állomást érintő adatokat tartalmazó kivonatát az állomásokon látható helyen kifüggeszti, és a menetrendről az utasokat az üzletszabályzatban meghirdetett módokon is tájékoztatja.

(3) A vasúti személyszállítási szolgáltatás szüneteltetését, megszűnését vagy korábbi időpontban történő közlekedtetését legalább 14 nappal; új vonat beállítását, illetve a meghirdetettnél későbbi időpontban történő közlekedését legalább 7 nappal a változás előtt az utazóközönség tudomására kell hozni.

(4) 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.

Állomások, utaskiszolgálás

8. § (1) A vasúti társaság - a pályavasúti társasággal kötött megállapodása alapján, annak közreműködésével - biztosítja a személyszállítás lebonyolításához és az utazási igények kiszolgálásához szükséges feltételeket.

(2) A vasúti társaság a határon átmenő, valamint a felárral igénybe vehető vonatok menetrend szerinti megállóhelyeken, illetve a naponta legalább 12 menetrend szerint közlekedő személyszállító vonat indítását vagy fogadását bonyolító megállóhelyeken az (1) bekezdésben meghatározottak szerint gondoskodik:

- a) írásos, illetve szóbeli utastájékoztatásról,
- b) a vonatok megközelítését segítő építmények használatának lehetőségéről.

(3) A vasúti társaság (2) bekezdés szerinti vasútállomásokon a (2) bekezdésben meghatározottakon túl gondoskodik:

- a) várótermek, váróhelyiségek üzemeltetéséről,
- b) az alapvető szükségletek kielégítésére szolgáló létesítmények (különösen a WC, mosdó, vízcsap, ivóvízkút) kialakításáról és rendelkezésre állásáról.

9. § (1) A vasúti társaság az utasok tájékoztatását kiadványokkal, hirdeteményekkel (ideértve a hivatalos honlapján közzétett hirdeteményeket is), a kiszolgáló személyzet által szóbeli tájékoztatás útján, információs berendezésekkel, szükség szerint információs szolgálattal látja el.

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

III. FEJEZET

A SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉSEKRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK

Utazáshoz való jog

10. § (1) A vasúti társaság köteles a közforgalmú személyszállítási szolgáltatás igénybevételét valamennyi utazni kívánó személy számára hátrányos megkülönböztetés nélkül lehetővé tenni, ha

- a) az utas az üzletszabályzat feltételeit elfogadja és
- b) a szolgáltatás a menetrendben meghirdetett személyszállító vonatokkal lehetséges.

(2) A magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy, valamint a hat éven aluli gyermek a személyszállítási szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem jogosult.

(3) Az (1) bekezdéstől eltérően a vasúti társaság a személyszállítást megtagadhatja, illetve az utast a személyszállítástól kizárhatja, ha az utas

- a) botrányosan viselkedik, vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja,

- b)* magatartásával a közlekedés biztonságát, utastársai testi épségét, egészségét, a vasúti kocsinak vagy berendezésének az épségét veszélyezteti,
 - c)* a szolgáltatást jogosulatlanul veszi igénybe és menetjegyet az ellenőrzéskor sem vált,
 - d)* menetjegyet, illetve kedvezmény igénybevételére jogosító igazolványát - felhívás ellenére - nem mutatja fel,
 - e)* ruházatával, poggyászával vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszenyenezheti,
 - f)* a vasúti kocsiba kézipoggyászként be nem vihető tárgyat visz be,
 - g)* a menetdíj, a menetdíj-különbözet vagy a pótdíj megfizetését megtagadja.
- (4) A vasúti társaságot abban az esetben is megilleti a már megtett útra járó menetdíj és pótdíj, ha az utast - a (3) bekezdésben foglaltak alapján - az utazásból kizárta.
- (5) A vasúti társaság a (2)-(3) bekezdésben foglaltak ellenére is köteles biztosítani a továbbutazás lehetőségét az útközben orvosi ellátásra szoruló személy részére a legközelebbi olyan állomásig, ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet.
- (6) A vonatról a neki felróható rendellenes magatartása miatt a (3) bekezdés alapján a személyszállításból kizárt utas nem követelheti vissza a kifizetett menetdíjat vagy egyéb díjat, és feladott útipoggyásza kiszolgáltatását is csak az eredeti célállomáson kérheti.

Menetjegy

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

- a)* az indulási állomás nevét,
- b)* a célállomás nevét és az útirányt, vagy az indulási állomástól mért kilométer-övezet távolságát,
- c)* a fizetett menetdíj összegét és annak adótartalmát,
- d)* az elszámolásnál alkalmazott kedvezmény mértékét vagy jogcímét,
- e)* az igénybe vehető különleges szolgáltatásokat,
- f)* a kocsiosztályt,
- g)* érvényességének tartamát,
- h)* a több személy részére kiadott menetjegynél az utasok számát,
- i)* a többszöri utazásra kiadott menetjegynél az utazási lehetőségek jellegét, számát vagy időtartamát.

(2) Az utazási igazolványra a (2) bekezdés *a)-e)* és *h)-i)* pontjában foglalt előírásokat nem kell alkalmazni.

(3) A meghatározott vonatra érvényesített menetjegy csak a rajta feltüntetett vonaton érvényes. Az egyszeri vagy többszöri utazásra kiadott menetjegy csak arra a viszonylatra, vonatnemre, kocsiosztályra és időtartamra érvényes, amelyre kiadták, illetve érvényesítették.

(4) Ha a menetjegy nem meghatározott vonatra szól, az utas az utazást a menetjegy érvényességének tartama alatt bármikor megkezdheti, a már megkezdett utazást megszakíthatja, és később folytathatja. Az utas az utazás útirányát is megválaszthatja, ha a célállomás több útirány igénybevételével is elérhető, és ezt a kívánságát a jegyváltáskor közölte.

(5) Az útmegszakítást a vasúti társasággal igazoltatni kell, az azonban a menetjegy érvényességi idejét nem hosszabbítja meg. Ha a menetjegyre az útmegszakítás tényét nem vezetik rá, az a további utazásra érvényét veszti.

(6) A vasúti társaság üzletpolitikai kedvezménnyel igénybe vehető személyszállítási szolgáltatásra vonatkozóan

- a)* az utazás megszakítására vonatkozó jogosultság,
- b)* az utazás megkezdése napjának szabad megválasztására vonatkozó jogosultság,
- c)* az utazás útirányának szabad megválasztására vonatkozó jogosultság,
- d)* a menetjegy visszaváltására vonatkozó jogosultság

tekintetében az üzletszabályzatban e rendelet rendelkezéseitől eltérhet.

(7) Ha a vasúti társaság a felszállási állomáson meghatározott időszakban vagy egyáltalán nem szolgáltat ki menetjegyet, erről az utazóközönséget helyben tájékoztatja. Ilyen esetben a vonaton a menetjegyet a felszállást követő első jegykezelés alkalmával pótdíj nélkül kell kiszolgáltatni.

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

(2) A névre szóló menetjeggyel csak az arra jogosult utazhat. A nem névre szóló menetjegy mindaddig másra átruházható, ameddig azzal az utazást nem kezdték meg vagy útipoggyászt nem adtak fel.

(3) Ha az utas - annak ellenére, hogy felszállása előtt a menetjegy megváltási lehetőségét a vasúti társaság az indulási állomáson biztosította - érvényes menetjegy nélkül utazik, a menetdíjon felül pótdíjat köteles fizetni. A kísérő nélkül utazó fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személy (EK rendelet 3. cikk 15. pont) a felszállást követő első jegykezelés alkalmával a menetjegyet pótdíjmentesen megvásárolhatja.

A felek jogai és kötelezettségei

13. § (1) A vasúti társaság az EK rendelet 6. cikk (1) bekezdésében foglaltakon túl köteles az utast a menetrendben foglalt feltételek szerint, biztonságosan szállítani.

(2) Az utas jogosult a vonaton utazni, a kiszolgáló létesítményeket, berendezéseket használni, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni.

(3) Az utas a menetrendbe foglalt és az üzletszabályzat előírásainak megfelelő, a megváltott menetjegyen feltüntetett szolgáltatások igénybevételére jogosult. Ha az utas a díjkülönbözet előzetes megfizetése nélkül drágább menetdíjú kocsiosztályt, különleges szolgáltatást, illetve az útirányt megváltoztatva magasabb díjú szolgáltatást vesz igénybe, továbbá ha a vonaton az üzletszabályzatban meghatározott utazás szabályait megszegi, - ha e jogszabály másként nem rendelkezik - a díjkülönbözet megtérítése mellett pótdíj fizetésére is köteles.

(4) Ha a vasúti társaság az utazást egyes vonatokon helyjegy váltásához vagy az ülőhely más módon való biztosításához, illetve felár megfizetéséhez köti, utazásra csak az jogosult, akinek az adott vonatra váltott érvényes helyjegy és más - az üzletszabályzatban meghatározott, a szolgáltatás igénybevételére feljogosító - jegy, igazolás, igazolvány, illetve okmány van a birtokában.

(5) Az utas csak az állomásokon és megállóhelyeken szállhat fel a vonatra, illetőleg le a vonatról.

(6) Az utas a személyszállítás (fel- és leszállás, várakozás, utazás) során tartózkodni köteles a közlekedés biztonságát, a közlekedési eszközök, az utaskiszolgáló létesítmények és berendezések épségét, az utastársak kényelmét és nyugalma zavaró magatartástól.

(7) Az állomáson és megállóhelyen való tartózkodásra, a vonaton való elhelyezkedésre és az utazás alatti magatartásra vonatkozó szabályokat a vasúti társaság az üzletszabályzatban határozza meg, e szabályok kivonatát - utazási feltevétként - a vasúti kocsiban és az állomásokon jól látható helyen kifüggeszti.

Utazási információ

14. § A vasúti társaság az utazás közbeni tájékoztatási kötelezettségének információs tábla vagy hangosbemondó alkalmazásával, ennek hiányában előszóval tesz eleget.

Eltérő minőségű szolgáltatás

15. § (1) Ha a vasúti társaság az utast - a menetjegy, helyjegy, pótjegy alapján - megillető szolgáltatást (kocsiosztály, fekvőkocsi, 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.

(2) 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 visszatéríti.

(3) Ha az utas az eltérő minőségű szolgáltatást nem fogadja el és a szerződéstől eláll, a vasúti társaság a menetdíjat visszafizeti, továbbá a lemondás tényéről és okáról igazolást ad.

A vasúti társaság felelőssége a szerződésszegéssel okozott károkért

16. § (1) Amennyiben az utas felárral igénybe vehető közforgalmú személyszállító vonattal utazott, a vonat kimaradása, illetve az utas célállomására 30 percet meghaladó késéssel történő érkezése esetén a vasúti társaság köteles - az utas bizonyított kára esetén - kártérítést fizetni. Egyéb esetekben a vasúti társaság kártérítés fizetésére nem kötelezett.

(2) Nem minősül járatkimaradásnak vagy késésnek, ha az utasok továbbszállításáról 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.

(3) A kártérítés összege nem haladhatja meg az utas menetjegye árának:

- a) vonat kimaradása esetén a tizenötszörösét,
- b) 30 percet meghaladó késés esetében az ötszörösét.

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

(5) A kártérítési igény elbírálásával kapcsolatos részletes szabályokat - ideértve a kárigény-bejelentés helyét, a kártérítés jogalapját alátámasztó dokumentumok körét és a vonatkozó eljárási szabályokat - a vasúti társaság az üzletszabályzatában határozza meg.

A személyszállítási szolgáltatás akadályoztatása

17. § (1) A forgalmi akadály tartama alatt a vasúti társaság gondoskodik az utas megfelelő elhelyezéséről és biztonságáról, valamint az útipoggyász megőrzéséről.

(2) A forgalmi akadályról az utazóközönséget az érintett állomásokon a vasúti társaság tájékoztatni köteles. Az utas kérésére a késésről, valamint az akadály tényéről és időtartamáról a vasúti társaság igazolást ad.

Szerződéstől való elállás

18. § (1) Az utas - ha az utazást nem kezdte meg - a menetjegyet annak érvényességi idején belül az indulási állomáson bármikor visszaválthatja.

(2) A helyjegy és a pótgjegyet visszaváltására az utas a vonat menetrend szerinti indulását legalább egy órával megelőzően jogosult.

(3) Ha az utas az utazás megkezdését követően, a célállomást megelőző állomáson a továbbutazásról lemond, jogosult a menetdíj-különbözet visszatérítésére.

(4) A visszatérítések a vasúti társaság az üzletszabályzatban meghatározott mértékű, de a visszatérítés összegének 20%-át meg nem haladó mértékű kezelési költséget számíthat fel.

(5) A menetjegyek visszaváltásával és a visszatérítésekkel kapcsolatos szabályokat a vasúti társaság az üzletszabályzatában határozza meg.

Kézipoggyász

19. § (1) A vasúti társaság az üzletszabályzatban határozza meg a kézipoggyász tömeg- és mérethatárait, a csomagolásának és a kocsiiban való elhelyezésének módját. A vasúti társaság az üzletszabályzatban a személyes használat körébe közvetlenül nem tartozó, túlsúlyos, túlméretes, továbbá különösen értékes tárgyak szállítását kizárhatja, vagy további feltételekhez, illetve díjfizetéshez kötheti.

(2) A fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személy kerekesszékeire és egyéb mozgást segítő eszközökre a kézipoggyász legnagyobb tömegére és mérethatárára, valamint a díjmegállapításra vonatkozó rendelkezések nem alkalmazandók.

Élő állat szállítása

20. § (1) Élő állat kézipoggyász méretet meg nem haladó zárt szállítóeszközben szállítható, amely biztosítja, hogy az élő állat az utazás során nem szabadul ki.

(2) Az (1) bekezdésben foglaltaktól eltérően, a kutya zárt szállítóeszköz nélkül, szájkosárral és pórázon vezetve szállítható. Az utasnak rendelkeznie kell a kutya oltási bizonyítványával, és kérésre azt a vasúti személyzetnek fel kell mutatnia.

(3) Az élő állat szállítására vonatkozó egyéb szabályokat a vasúti társaság üzletszabályzatában állapítja meg, az élő állat szállítását további feltételekhez kötheti.

Az útipoggyász fuvarozása

21. § (1) Ha a vonat útipoggyászt fuvaroz, azt a menetrendben fel kell tüntetni. Az ilyen módon megjelölt vonatokra az utas útipoggyászt adhat fel.

(2) Ha a vasúti társaság útipoggyász-fuvarozást végez, az üzletszabályzatban meghatározza az útipoggyász-fuvarozás részletes feltételeit, különösen

a) a feladás és a kiszolgáltatás,

b) a fuvarozásra feladható tárgyak körét, súly- és mérethatárait, valamint azok csomagolásának,

c) az értékbevallás,

d) a díjmegállapítás,

e) a kiszolgáltatási akadály felmerülése esetén követendő eljárást, ideértve az útipoggyász értékesítésének részletes szabályait.

22. § (1) Az útipoggyász hatósági kezelését a vasúti társaság végzi. Az utas kérésére, vagy ha az más okból szükséges, az utas a hatósági eljárásban közreműködhet, az útipoggyászt azonban birtokba nem veheti.

(2) Ha az utas az útipoggyászt a vonat megérkezését követő 24 órán belül nem veszi át, a vasúti társaság azt a felelős őrzés szabályai szerint tárolja, és őrzi. Késedelmes átvétel esetében az utas megfizeti a díjszabásban meghatározott összeget.

(3) Az át nem vett útipoggyászt a vasúti társaság értékesítheti, ha

a) a tartós tárolás az útipoggyász tartalmának károsodásával (megromlásával) járna,

b) a vonat megérkezésétől számítva 30 nap eltelt.

(4) Az értékesítést megelőzően annak tényéről a feladót a vasúti társaság értesíti, és a befolyt vételárral elszámol.

Különvonat

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

IV. FEJEZET

ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Hatálybalépés

24. § (1) Ez a rendelet - a (2) bekezdésben meghatározott kivétellel - 2009. december 3-án lép hatályba, rendelkezéseit az ezt követően jóváhagyásra benyújtott üzletszabályzatokra kell alkalmazni.

(2) A 25. § 2013. január 1-jén lép hatályba.

(3) E rendelet hatálybalépésével egyidejűleg hatályát veszti a vasúti személyszállítási szerződésekről szóló 10/1997. (I. 28.) Korm. rendelet.

(4) E rendelet

a) 24. § (3) bekezdése a rendelet hatálybalépését követő napon,

b) 26. § (1) bekezdése 2010. március 2-án,

c) 26. § (2) bekezdése 2010. december 3-án,

d) 25. §-a 2013. január 2-án,

e) 3. §-a, 4. § (1) bekezdése, valamint 22. §-a 2014. december 3-án,

f) 24. § (4) bekezdése 2014. december 4-én

hatályát veszti.

25. § (1) E rendelet 11. § (1) bekezdés *b*) pontja helyébe a következő rendelkezés lép:

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

„*b*) a célállomás nevét és az útirányt,”

(2) E rendelet 16. § (1) bekezdése helyébe a következő rendelkezés lép:

„(1) Amennyiben az utas felárral igénybe vehető közforgalmú személyszállító vonattal utazott, a vonat kimaradása, illetve az utas célállomására késéssel történő érkezése esetén a vasúti társaság köteles - az utas bizonyított kára esetén - kártérítést fizetni. Egyéb esetekben a vasúti társaság kártérítés fizetésére nem kötelezett.”

Átmeneti rendelkezések

26. § (1) A személyszállítási működési engedéllyel rendelkező vasúti társaság e rendelet rendelkezéseinek megfelelő üzletszabályzatát, vagy annak módosítását legkésőbb 2010. március 1-jéig köteles jóváhagyásra benyújtani a vasúti igazgatási szervhez.

(2) Az e rendelet hatálybalépését megelőzően keletkezett követelések a rendelet hatálybalépését követő egy év alatt évülnek el.

Az Európai Unió jogának való megfelelés

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