

KÖZLEMÉNY

Vasút-villamos (TramTrain)

1. Általános tudnivalók

A vasút-villamos üzemeltetője a MÁV-START. A TT igénybe vételével kapcsolatos előírásokat jelen utasítás, a SZÜSZ, a Díjszabás és az Üzletpolitikai kedvezmények vonatkozó részei szabályozzák.

A TT-re kiadott zónajegyek a MÁV-START 135-ös vasútvonalán is felhasználhatók.

A MÁV-START 135-ös vasútvonalára kiadott viszonylati menetjegyek eltérő rendelkezés hiányában a TT vonalán nem érvényesek.

A Csongrád-Csanád vármegyebérlet, a Csongrád-Csanád Vármegye24 napijegy, valamint az Országbérlet és a Magyarország24 napijegy a TT vonalán is érvényes. A Csongrád-Csanád vármegyebérlet + Szeged helyi és az Országbérlet + Szeged helyi bérletetek Szeged közigazgatási határán belüli helyi közlekedési szolgáltatásokra is érvényesek.

TT-re csoportot elszámolni és együttes elhelyezést biztosítani nem lehet.

A TT járatok 2. osztályú kocsikkal közlekednek. A TT járatok nem csatlakoznak a MÁV-START vonataihoz, a VOLÁNBUSZ és a Szegedi Közlekedési Kft. (továbbiakban: SZKT) járataihoz.

A TT-re vonatkozó közlekedési információk a MÁV-START Közszolgáltatási menetrendjében kerülnek meghirdetésre.

2. Zónák

A TT-n 3 zónát különböztetünk meg. Az egyes termékek területi és időbeli érvényessége az adott termék leírásában található.

- „A” zóna: Szeged (közigazgatási határon belül fekvő állomások)
- „B” zóna: Algyő (Szeged és Hódmezővásárhely közötti állomás)
- „C” zóna: Hódmezővásárhely (közigazgatási határon belül fekvő állomások).

3. Kombinált Bérletek

- **Csongrád-Csanád vármegyebérlet + Szeged helyi bérlet:** az érvénytartamán belül korlátlan számú utazást biztosít Szeged közigazgatási határán belül a helyi közlekedésben, valamint Csongrád-Csanád vármegye területén a MÁV-START (ideértve a TT járatait is) és a VOLÁNBUSZ helyközi járatain.
- **Kedvezményes Csongrád-Csanád vármegyebérlet + Szeged helyi bérlet:** az érvénytartamán belül korlátlan számú utazást biztosít Szeged közigazgatási határán belül a helyi közlekedésben, valamint Csongrád-Csanád vármegye területén a MÁV-START (ideértve a TT járatait is) és a VOLÁNBUSZ helyközi járatain.
- **Országbérlet + Szeged helyi bérlet:** az érvénytartamán belül korlátlan számú utazást biztosít Szeged közigazgatási határán belül a helyi közlekedésben, valamint Magyarország közigazgatási határán belül belföldi forgalomban a MÁV-START (ideértve a TT járatait is), a GYSEV, a VOLÁNBUSZ helyközi járatain és a MÁV-HÉV (helyi forgalomban is) és a BKK járatain.

- **Kedvezményes Országbérlet + Szeged helyi bérlet:** az érvénytartamán belül korlátlan számú utazást biztosít Szeged közigazgatási határán belül a helyi közlekedésben, valamint Magyarország közigazgatási határán belül belföldi forgalomban a MÁV-START (ideértve a TT járatait is), a GYSEV, a VOLÁNBUSZ helyközi járatain és a MÁV-HÉV (helyi forgalomban is) és a BKK járatain.

4. Bérletek érvényessége

A kombinált bérlet a rajta megjelölt érvényesség első napját követő hónap azonos napját megelőző nap 24:00 óráig érvényes.

Az utazást a bérlet érvényességének végéig be kell fejezni.

5. Számlakiadás

A teljesárú bérletekről magánszemély és gazdálkodó szervezet részére is kiállítható a számla.

A diák/hallgató részére váltott jegyről a diák, a tanintézet, a tanintézet fenntartója és a gyermekotthon nevére is kiállítható a számla.

6. Napijegy jellegű termékek

Típusok:

- **Zónajegy**
- **TT 24 órás A-B-C +Szeged helyi zónajegy (Szeged-Algyő-Hódmezővásárhely):** az érvénytartamán belül korlátlan számú utazást biztosít Szeged helyi közlekedésében, Szeged – Algyő - Hódmezővásárhely között a TT járatain, a 135-ös vasútvonalon közlekedő vonatokon Szeged - Hódmezővásárhely vasútállomások között, valamint Hódmezővásárhelyen a VOLÁNBUSZ helyközi csatlakozó járatain szakaszhatárig/tól.
- **TT 72 órás A-B-C +Szeged helyi zónajegy (Szeged-Algyő-Hódmezővásárhely):** az érvénytartamán belül korlátlan számú utazást biztosít Szeged helyi közlekedésében, Szeged – Algyő - Hódmezővásárhely között a TT járatain, a 135-ös vasútvonalon közlekedő vonatokon Szeged - Hódmezővásárhely vasútállomások között, valamint Hódmezővásárhelyen a VOLÁNBUSZ helyközi csatlakozó járatain szakaszhatárig/tól.

Érvényesség

- 24 órás zónajegy: az utas által megadott időponttól (nap, óra, perc) + 23:59 percig,
- 72 órás zónajegy: az utas által megadott időponttól (nap, óra, perc) + 71:59 percig érvényes.

- Napijegy

- **Csongrád-Csanád vármegye24 napijegy:** az utas külön menetjegy váltása nélkül utazhat a vármegye települései közötti helyközi forgalomban a MÁV-START - ideértve TT járatokat is - és a VOLÁNBUSZ kijelölt járatain.
- **Magyarország24 napijegy:** az utas külön menetjegy váltása nélkül utazhat Magyarország települései közötti helyközi forgalomban a MÁV-START - ideértve TT járatokat is -, a GYSEV vonatain és a VOLÁNBUSZ kijelölt járatain.

Érvényesség

A Csongrád-Csanád Vármegye²⁴ és a Magyarország²⁴ napijegy a jegyváltás időpontjától vagy az utas által meghatározott későbbi időponttól +23:59 percig érvényes.

A napijeggyel az utazást annak érvényessége végéig be kell fejezni.

7. Számlakiadás

A napijegy jellegű jegyekről számla magánszemély és gazdálkodó szervezet részére is kiállítható.

8. Egyszeri utazásra érvényes jegyek

Típusok

- **TT C zónajegy (Hódmezővásárhely):** az érvénytartamán belül egyszeri utazást biztosít Hódmezővásárhely közigazgatási határán belül a TT járatain, a 135-ös vasútvonalon közlekedő vonatokon Hódmezővásárhely – Hódmezővásárhely-Népkert vasútállomások között, valamint Hódmezővásárhelyen a VOLÁNBUSZ helyközi csatlakozó járatain a szakaszhatárig/tól.
- **TT A-B zónajegy (Szeged-Algyő):** az érvénytartamán belül egyszeri utazást biztosít Szeged – Algyő vasútállomások között a TT járatain.
- **TT B-C zónajegy (Algyő-Hódmezővásárhely):** az érvénytartamán belül egyszeri utazást biztosít Algyő – Hódmezővásárhely vasútállomások között a TT járatain, valamint Hódmezővásárhelyen a VOLÁNBUSZ helyközi csatlakozó járatain a szakaszhatárig/tól.
- **TT A-B-C zónajegy (Szeged-Algyő-Hódmezővásárhely):** az érvénytartamán belül egyszeri utazást biztosít Szeged – Algyő - Hódmezővásárhely vasútállomások között a TT járatain, a 135-ös vasútvonalon közlekedő vonatokon Szeged – Hódmezővásárhely vasútállomások között, valamint Hódmezővásárhelyen a VOLÁNBUSZ helyközi csatlakozó járatain a szakaszhatárig/tól.

A fenti jegyek az alábbi utazási kedvezmények igénybe vételével is megválthatók

- szociálpolitikai kedvezmények
- a hatályos MÁV-START Díjszabásban felsorolt utazási kedvezmények (kivéve: diákcsoport elszámolása)

- üzletpolitikai kedvezmények
 - START Klub kártyacsalád (kivéve: díjmentes kerékpárszállítás szombaton, kedvezményes kerékpárjegy)
 - FIP igazolvány alapján váltott 50%-os kedvezményes árú menetjegy.

A START Klub kártyacsalád szombati útítárs részére a TT fedélzetén található SZKT-és automatából a „START Klub 50% kártya” mező kiválasztásával lehet a kedvezményes árú jegyet megváltani.

Ha az utas a TT fedélzetén olyan kedvezmény igénybe vételére jogosító utalvánnyal utazik, melyen az utazás tényét rögzíteni kell (pl.: Szátv. hatálya alá tartozó egyéni utazási kedvezmény), akkor ennek tényét jegyvizsgálatkor a jegyellenőr vezeti fel az utalványra.

Érvényesség

A zónajegy az utas által megadott időponttól (nap, óra:perc) + 00:59 perccig érvényesek.

Az egyszeri utazásra érvényes jeggyel a TT-n történő utazás az érvénytartam lejárta után is befejezhető, ha az utas az érvénytartam lejártakor a célállomásra közvetlenül közlekedő járművön utazik.

A VOLÁNBUSZ csatlakozó járatokon érvényes TT jegyek Hódmezővásárhelyen belül a jegy érvényességének végét követő további 60 perccig felhasználhatók utazásra.

Számlakiadás

A teljesárú egyszeri utazásra érvényes jegyekről számla magánszemély és gazdálkodó szervezet részére is kiállítható.

Az 50%-os jegyről (START Klub, Alkalmazásban állók utazási kedvezménye) számla csak magánszemély nevére állítható ki.

A 14-25. életév közötti személyek életkorhoz kötött 50%-os utazási kedvezménye alapján váltott jegyről a diák, a tanintézet, a tanintézet fenntartója és a gyermekotthon nevére is kiállítható a számla.

9. Viteldíjak

Kutyajegy/ kutyabérlet

- **TT A-B-C kutya zónajegy (Szeged-Algyő-Hódmezővásárhely):** az érvénytartamán belül egyszeri utazást biztosít Szeged – Algyő – Hódmezővásárhely vasútállomások között a TT járatain, valamint a 135-ös vasútvonalon közlekedő vonatokon Szeged - Hódmezővásárhely vasútállomások között.

A kézipoggyász méretére vonatkozó mérethatárok figyelembe vételével a zárt szállítóeszközben szállított élő állatért a TT-n nem kell viteldíjat fizetni.

Egy utas egyszerre egy kutyát szállíthat a TT-én. A kutya, a segítő kutya, a szolgálati kutya szállítására egyebekben a SZÜSZ D. Függelékében leírtak érvényesek.

A Kutya országbérlet a TT járatain érvényes, a **fix áras Kutya jegy a TT járatain nem érvényes!**

Kerékpárjegy/ kerékpárberlet

- **TT A-B-C kerékpár zónajegy (Szeged-Algyő-Hódmezővásárhely):** az érvénytartamán belül egyszeri utazást biztosít Szeged – Algyő – Hódmezővásárhely vasútállomások között a TT járatain, valamint a 135-ös vasútvonalon közlekedő vonatokon Szeged - Hódmezővásárhely vasútállomások között.

A TT-n kerékátmérőtől függetlenül a kerékpár és a roller (mindkettő összecukott fajtája is) az *utastérben csak becsomagolva* szállítható.

A TT-n díjmentesen szállítható:

- a legfeljebb 16” külső kerékátmérőjű kerékpár
- a roller
- kerékátmérőtől függetlenül valamennyi összecukható kerékpár összecukott állapotban.

A kerékpárszállításra egyebekben a SZÜSZ D. Függelékben leírtak érvényesek.

Ha az utas helyhiány miatt nem tud a kerékpárjával a TT-re felszállni, akkor menetjegye és a kerékpárjegye visszatérítését kérheti, melyről kérésre a fedélzeten szolgálatot teljesítő jegyellenőr ad ki igazolást. Ha az adott járművön nincs jegyellenőr, akkor az utas SZÜSZ III. Fejezet 2.2.1 pontban megadott telefonszámon vagy e-mailben kérheti a jegye fel nem használásáról az igazolást.

A Kerékpár országberlet a TT járatain érvényes, **a fix áras viszonylati Kerékpárjegy és a fix áras kedvezményes viszonylati Kerékpárjegy TT járatain nem érvényes.**

Érvényesség

A kutya és a kerékpár zónajegy az utas által megadott időponttól (nap, óra:perc) számított + 00:59 percig érvényes.

A viteldíj elszámolását tartalmazó jeggyel a TT-n történő utazás az érvényesség vége után is befejezhető, ha az utas az érvénytartam lejártakor a célállomásra közvetlenül közlekedő járművön utazik.

A Kutya országberlet és a Kerékpár országberlet az érvényesség első napját követő hónap azonos napját megelőző nap 23:59 percig érvényes.

Számlakiadás

A viteldíjakról számla magánszemély és gazdálkodó szervezet részére is kiállítható.

A TT-n lévő fedélzeti SZKT-és automatából váltott jegyről számla utólag a Szegedi Közlekedési Kft. ügyfélszolgálatánál kérhető.

10. Értékesítési csatornák és az ott megváltható termékek köre

MÁV-START

- személypénztár
- jegykiadó automata
- MÁV Applikáció
- Internet (új Elvira).

A MÁV-START valamennyi értékesítési csatornáján valamennyi TT díjtermék megváltható.

A jegyek, bérletek árából csatornakedvezmény nem érvényesíthető!

Szegedi Közlekedési Kft. (SZKT)

- Pénztár: TT termék nem kerül értékesítésre.
- TT fedélzetén lévő SZKT-és jegykiadó automata (kizárólag bankkártyás fizetés lehetséges):
 - SZKT-s díjtermékek (Szeged helyi utazás)
 - Fedélzeti SZKT menetjegy
 - Fedélzeti SZKT 24 órás jegy
 - Fedélzeti SZKT 72 órás jegy
 - 60 perces jegy
 - Körúti napijegy
 - Kiegészítő körúti napijegy
 - 5/30 napijegy.
 - TT-s díjtermékek
 - TT A-B-C zónajegy
 - TT A-B zónajegy
 - TT B-C zónajegy
 - TT C zónajegy
 - TT A-B-C kerékpár zónajegy
 - TT A-B-C kutya zónajegy

VOLÁNBUSZ

- Pénztár: TT termék nem kerül értékesítésre, kivéve a JÉ pénztári jegykiadógéppel rendelkező szegedi és hódmezővásárhelyi partneri pénztárak, ahol valamennyi TT díjtermék megváltható.
- Csatlakozó busz fedélzet és csak ráhordás esetén
 - egyszeri utazásra érvényes zónajegyek (kivéve MÁV-START Üzletpolitikai kedvezmények).

11. Elővétel

A MÁV-START által értékesített TT termékek elővételére a MÁV-START szabályai érvényesek.

12. Útmegszakítás

TT-én útmegszakítás csak a bérletekkel és a napijegyekkel lehetséges. Az útmegszakítás korlátlan számban, igazoltatás nélkül vehető igénybe.

Az útmegszakítás a jegy/bérlet érvényességét nem hosszabbítja meg és az utazás az útvonalnak a célállomáshoz közelebb fekvő állomásától is folytatható.

13. Visszatérítés

A jegyek részbeni visszatérítése *nem* engedélyezett.

A bérlet, valamint a Csongrád-Csanád Vármegye 24 napijegy és a Magyarország24 napijegy árának visszatérítése az érvényesség első napja előtt kérhető.

A visszatérítendő összegből kezelési költség kerül levonásra.

A visszatérítést az utasnak annál a szolgáltatónál kell igényelnie, akinél a jegyváltás történt. Ha az utas a MÁV-START-nál kéri a visszatérítést, úgy az ehhez szükséges dokumentumokat tőle - az átvétel elismerése mellett - át kell venni és továbbítani kell azt illetékességéből. Az átvételt megtagadni nem lehet.

14. MÁV-START által értékesített jegyek visszatérítése

- Személypénztárban és jegykiadó automatából váltott termék
 - menetjegy: az érvénytartam kezdete előtt 20% kezelési költség levonásával a személypénztárban, érvénytartam kezdete után a MÁV-START Ügyfélszolgálaton
 - bérlet: általános szabályok szerint, minden esetben a MÁV-START Ügyfélszolgálatán
 - más szolgáltató a fel nem használásról igazolást állít ki, vissza nem térít.
- A jegykiadó automatából váltott jegyek visszatérítését a vasúti pénztár végzi.
- Applikációból /Interneten váltott termék
 - menetjegy/bérlet: utas által az önkiszolgáló felületen kezdeményezve az érvénytartam kezdetéig 10% kezelési költség levonásával, minden más esetben Ügyfélszolgálatnál.

A nem a MÁV-START által értékesített termék visszatérítését az adott szolgáltatónál kell igényelni, a MÁV-START a jegy fel nem használásáról kérésre igazolást állít ki.

15. SZKT ÁLTAL ÉRTÉKESÍTETT JEGYEK VISSZATÉRTÉSE

Fedélzeti jegykiadó automatából kiadott TT (nem helyi) menetjegy visszatérítését kezelési költség levonása nélkül az SZKT ügyfélszolgálatára intézi. A visszatérítéshez a MÁV-START által a vasúthibáról kiadott igazolás szükséges.

16. A TT-n igénybe vehető MÁV-START utazási okmányok

- Az alábbi érvényes utazási okmánnyal rendelkező személyeknek a TT-n történő utazáskor nem kell menetjegyet váltania:
 - MÁV-START által kiállított vasúti utazási igazolvány/ideiglenes vasúti utazási igazolvány/vasúti utazási és felügyeleti igazolvány
 - Szabadjegy, névre szóló szabadjegy
 - Vállalati országbérlet
 - Felügyeleti igazolvány²
 - FIP kártya (névre és felmutatóra szóló)
 - FIP MÁV vonalra érvényes magán/szolgálati útra szóló jegyszelvény
 - FIP MÁV vonalra érvényes Szabadjegy
 - OSZZSD igazolvány
 - OSZZSD szabadjegy

- valamennyi Szeged – Hódmezővásárhely között érvényes nemzetközi menetjegy
 - START Klub VIP kártya
 - START Klub Prémium kártya.
- A TT-n Szeged helyi forgalomban a MÁV Applikáción keresztül megváltott alábbi szegedi helyi termékek is felhasználhatók:
 - 24/72 órás napijegy
 - egyheti/kétheti bérlet
 - Általános havibérlet
 - 30 napos bérlet
 - tanuló havibérlet
 - nyugdíjas havibérlet
 - kisgyermekes havibérlet
 - szemeszter bérlet (tavaszi, őszi).
 - negyedéves bérlet
 - féléves bérlet
 - éves bérlet.

17. A TT-n igénybe vehető SZKT okmányok

- A TT-n kizárólag Szeged helyi forgalomban az SZKT által értékesített/kiadott alábbi jegyek és bérletek érvényesek:
 - vonaljegyek
 - 10 db-os gyűjtőjegytömb
 - 24/72 órás napijegy
 - egyheti/kétheti bérlet
 - 30 napos bérlet
 - általános havibérlet
 - tanuló havibérlet
 - nyugdíjas havibérlet
 - kisgyermekes havibérlet
 - fénykép nélküli felmutatóra szóló általános havibérlet
 - szemeszter bérlet (őszi, tavaszi)
 - valamennyi SZKT éves utazási igazolvány
 - Éves bérlet
 - Féléves bérlet
 - Negyedéves bérlet
 - 60 perces jegy
 - Körút napijegy
 - Közterületi fizető parkolás napijegyhez váltható kiegészítő körút napijegy
 - 5/30 napijegy.

Ha a fent felsorolt utazási okmánnal rendelkező személy a TT-n Szegedről Algyőre vagy Hódmezővásárhelyre utazik (helyközi forgalomban), akkor neki az utazás teljes viszonylatára meg kell váltania a teljesárú vagy az őt megillető egyéb kedvezmény alapján a menetjegyet.

A TT-én – az SZKT szabályai szerint – kizárólag Szegeden belül helyi forgalomban a lent felsorolt személyek díjmentesen, menetjegy váltása nélkül utazhatnak

- **2024. március 31-ig**
 - a 6 év alatti gyermek felnőtt kíséretében (a felnőttnek menetjegyet kell váltania)
 - a 6 év feletti óvodai igazolással rendelkező gyermek felnőtt kíséretében (a felnőttnek menetjegyet kell váltania)
- **2024. április 1-től a 14. év alatti gyermekek díjmentesen utazhatnak** Szeged város helyi közforgalmú közösségi közlekedési járművein. A díjmentesség **azon hónap utolsó napjáig** illeti meg a gyermeket, **amelyben betölti a 14. életévét**. A díjmentes utazáshoz szükséges az érvényes személyi azonosításra alkalmas igazolvány felmutatása a járműveken.
- 65 éven felüliek
- menekültek
- hadirokkant és egy kísérője
- hadiözvegy, hadirokkant családtagja
- vak személy és kísérője
- hallássérült személy és egy kísérője
- magasabb összegű családi pótlékban részesülő személy és egy kísérője
- fogyatékosági támogatásban részesülő személy és egy kísérője
- az Országos Mentőszolgálat munkatársa
- VOLÁNBUSZ által kiadott alábbi szabadjegyek
- „Volán jogutód KK-k és Volánbusz összes autóbuszjáratain” feliratú országos érvényességű szabadjegy
- „Bács-Kiskun, Békés és Csongrád megye területén” feliratú régiós érvényességű szabadjegy
- Szeged területére érvényes hozzátartozói szabadjegy.

Ha a fent felsorolt díjmentes utazási kedvezményre jogosult személy a TT-n Szegedről Algyőre vagy Hódmezővásárhelyre utazik (helyközi forgalomban), akkor neki az utazás teljes viszonylatára meg kell váltania a teljesárú vagy az őt megillető egyéb kedvezmény alapján a menetjegyet.

Egyéb okmányok

- GYSEV által kiállított vasúti utazási igazolvány/ideiglenes vasúti utazási igazolvány.

18. Késésigazolás

Az utas a TT késéséről a szolgálatot teljesítő jegyellenőrtől kérhet késésigazolást. Ha az utas önhibáján kívül a jegy fel nem használását nem tudta igazoltatni, akkor azt a SZÜSZ IV. Fejezet 2.2. pontban feltüntetett telefonszámon vagy e-mailben be kell jelentenie. Egyebekben a SZÜSZ előírásai érvényesek.

19. Jegyek/bérletek ellenőrzése, utánfizetés

Utazáskor a jegyellenőr kérésére az érvényes utazási, valamint a kedvezmény igénybe vételére jogosító okmányt be kell mutatni, át kell adni.

Átruházás és/vagy hamisítás esetén a MÁV-START, az SZKT és a VOLÁNBUSZ által értékesített termékeket a jegyellenőr jogosult bevonni.

A TT-n kizárólag pótdíj kerül felszámításra, melynek a helyszíni kiegyenlítése készpénzzel vagy bankkártyával történhet.

Ha az utas a TT fedélzetén a pótdíj összegét nem egyenlíti ki, részére a Vasúti Menetdíjtáblázatokban a TT-re vonatkozó pótdíj felszámításával Utasleadási lap kerül kiállításra. Ha az utas az utánfizetés napjától számított 3 munkanapon belül rendezi a pótdíjat, úgy az utánfizetés összege megegyezik a TT fedélzetén fizetendő pótdíj összegével.

A pótdíj mérséklésére csak az utólagos bemutatás esetén van lehetőség.

A pótdíjat a MÁV-START pénztáraiban és Ügyfélszolgálatain, valamint a MÁV Szegedi Igazgatóság épületében (Szeged, Tisza Lajos krt. 30.) lehet befizetni.

A pótdíj elszámolását tartalmazó okmány csak az adott utazás befejezéséig használható fel.

Az utazásból történő kizárásra vonatkozó előírásokat a SZÜSZ D. Függelék tartalmazza.

A pótdíj jogcímekeket és a hozzájuk tartozó összeget a Vasúti Menetdíjtáblázatok TramTrain-re vonatkozó része tartalmazza.

20. Utazásból történő kizárás

Az utazásból történő kizárásra a SZÜSZ előírásai érvényesek.

21. Forgalmi akadály, vonatkimaradás

A forgalmi akadályra és a vonatkimaradásra a SZÜSZ előírásai érvényesek.

22. Kártérítés, átalány-kártérítés

A kártérítési szabályokra - az utas birtokában lévő menetjegy alapján - a SZÜSZ D. Függelék vagy az SZKT előírásai érvényesek.

A TT késése esetén az utas nem jogosult az átalány-kártérítésre.

23. Utastájékoztatás

A jegyváltási lehetőségről és a felhasználás feltételeiről a MÁV-START és az SZKT honlapján kell tájékoztatni az utazóközönséget.

Felvilágosítás kérhető a MÁVDIREKT +36 (1) 3 49 49 49 telefonszámán.

24. Panaszkezelés

Ha az utasnak a TT-vel kapcsolatban észrevétele, panasza, bejelentése van, azt a MÁV-START Ügyfélszolgálatára részére jelezheti.

Az utas által benyújtott írásos dokumentumot a MÁV-START bármely szervezeti egysége köteles átvenni és azt azonnal továbbítani az Ügyfélszolgálat részére.

Ha az észrevétel vagy panasz a MÁV-START érdekkörén kívül eső ok miatt keletkezett, azt a MÁV-START illetékességéből és végleges rendezés céljából továbbítja az érintett szolgáltató részére.

MÁV-START Zrt.