

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

**SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI
ÜZLETSZABÁLYZATA
I. RÉSZ**

**A vasúti személyszállítási szerződés általános
feltételei**

Érvényes: 2009. november 15-től

Jóváhagyta a Nemzeti Közlekedési Hatóság
KH/VA/NS/A/821/1/2009. számon

Előjegyzés az Üzletszabályzat módosításairól

Módosítás		Értesítő		Érvényesség kezdete	Javította
Sor-száma	száma	Kezdete	kelte		
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					
21.					
22.					
23.					
24.					
25.					
26.					
27.					

B E V E Z E T É S

A MÁV-START VASÚTI SZEMÉLYSZÁLLÍTÓ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG (a továbbiakban: a vasúttársaság) Személyszállítási Üzletszabályzata (a továbbiakban: Üzletszabályzat), mint általános szerződési feltételek a Polgári Törvénykönyv, a vasúti személyszállítási szerződésekről szóló 10/1997. (I. 28.) Korm. 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.

A Személyszállítási Üzletszabályzat szerkezeti felépítése:

I. Rész A vasúti személyszállítási szerződés általános feltételei

Alapja a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény és a vasúti személyszállítási szerződésekről szóló 10/1997. (I. 28.) Korm. rendelet. A Kormányrendelet vonatkozó szabályaira az egyes Címek végén történik utalás. Ezt egészítik ki 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 által a belföldi szabályozási körbe utalt kérdéseknek kizárólag a nemzetközi személyszállítás esetében alkalmazott feltételei.

II. Rész Díjszabás és a jogszabályban megállapított utazási kedvezmények

A közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló 85/2007.(IV.25.) 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 (továbbiakban: tarifarendelet) alapján tartalmazza:

- a vasúti utazás menetdíja kiszámításának módját,
- a vasúti utazás során alkalmazható utazási kedvezményeket,
- az egyes kedvezmények igénybevételi feltételeit,
- a helybiztosítás módját,
- az élő állat és kerékpárszállítás feltételeit és elszámolását.

III. Rész Vasúti menetdíjtáblázatok

Tartalom

Rövidítések	6
I. FEJEZET	8
1. CÍM Az Üzletszabályzat hatálya.....	8
2. CÍM A díj ellenében végzett személyszállítás	8
3. CÍM Üzletszabályzat.....	8
II. FEJEZET A SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS.....	10
1. CÍM A személyszállítási szerződés létrejötte és megszűnése	10
2. CÍM Szerződésalkötési kötelezettség és annak korlátozása.....	10
3. CÍM Szerződésalkötés más társaság nevében	11
4. CÍM A szerződésalkötést megelőző tájékoztatás	11
5. CÍM A MÁV-START ajánlatai	11
6. CÍM Menetjegyek és más, utazásra jogosító iratok és igazolványok.....	12
7. CÍM A menetrend	18
8. CÍM Utastájékoztatás.....	19
9. CÍM A felek jogai és kötelezettségei	19
10. CÍM Személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatások	24
III. FEJEZET A VASÚTI SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSE.....	26
1. CÍM Eltérő minőségű szolgáltatás	26
2. CÍM A vasúttársaság felelőssége	27
3. CÍM Lemondás az utazásról (szerződéstől való elállás), a visszatérítés szabályai	32
IV. FEJEZET PANASZKEZELÉS ÉS IGÉNYÉRVÉNYESÍTÉS.....	35
1. Cím Észrevételek bejelentése és kezelése.....	35
2. Cím Igények érvényesítése	35
3. Cím Tájékoztatás a panaszügyek intézésében közreműködő testületekről	36
FÜGGELÉK Nemzetközi utazásokra vonatkozó kiegészítő rendelkezések, amelyek a nemzetközi általános szállítási feltételekben és díjszabásokban nem kerültek szabályozásra	37
FÜGGELÉK Az elektronikus úton értékesített menetjegyek vásárlásának és felhasználásának eltérő szabályai	39
FÜGGELÉK A békéltető testületek elérhetőségei.....	41
FÜGGELÉK 10/1997. (I. 28.) Korm. rendelet a vasúti személyszállítási szerződésekről.....	43

Rövidítések:

VSZSZ	=	a vasúti személyszállítási szerződésekről szóló 10/1997. (I. 28.) 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.
MÁV	=	MÁV Magyar Államvasutak Zrt.
GYSEV	=	Győr - Sopron - Ebenfurti Vasút Zrt.
BKSZ	=	Budapesti Közlekedési Szövetség
Üzletszabályzat	=	A MÁV-START Zrt. Személyszállítási Üzletszabályzata
Vasúttársaság	=	MÁV-START Vasúti Személyszállító Zrt. vagy intézkedésre jogosult munkavállalója
Menetrend	=	a MÁV-START vonatainak adatait tartalmazó hivatalos menetrend
Keletbélyegző	=	jegypénztári állomásnév- és keletbélyegző vagy egyesített pénztárszám bélyegző és az elővételi bélyegző
Csoportos úrjegy	=	Helyi/belföldi közvetlen forgalmú úrjegyten történő csoportos elszámolás
Személyazonosításra alkalmas igazolvány	=	az utas személyazonosítására alkalmas arcképes, sorszámozott igazolvány (Személyi igazolvány, Útleve, Diákigazolvány, Jogosítvány stb.)
Utas	=	a MÁV-START személyszállítási szolgáltatásait igénybe vevő természetes személy
Ügyeletes alkalmazott	=	ügyeletes tiszt, állomásfőnök, forgalmi szolgálattevő, személypénztáros stb.
Fogyatékkal élő	=	bármely személy, akinek mozgásképesége a közlekedés során bármely fizikai (érzék- vagy mozgásszervi, állandó vagy időleges) fogyatékos, értelmi fogyatékos vagy sérülés, vagy más fogyatékoshoz 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.
Vasútállomás, megállóhely	=	olyan 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 kísérő vagy fogadó személy csak külön szabályozásban meghatározott ellenőrzés vagy regisztráció után használhat.
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 mellé, az ülőhely biztosítására szolgáló, külön megvásárolható okmány.

- Pótjegy** = az utas menetjegye mellé, az emelt szintű kényelmi szolgáltatás igénybe vételére jogosító, a szolgáltatás szintjétől függően többféle áron megvásárolható okmány.
- Honlap** = a MÁV-START 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 vállalkozási szerződésre vonatkozó rendelkezéseit a VSZSZ-ben foglalt kiegészítésekkel kell alkalmazni.
- 1.2. Abban az esetben, ha a MÁV-START által végzett személyszállítás országhatáron túlra vagy országhatáron túlról történik, a jelen Üzletszabályzat rendelkezéseit csak annyiban lehet alkalmazni, amennyiben jogszabály, nemzetközi szerződés, egyezmény, illetőleg szabály eltérően nem rendelkezik.
- 1.3. Nem alkalmazhatóak a jelen Üzletszabályzat előírásai az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről szóló 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet szerinti tevékenységekre.
- 1.4. Nem alkalmazhatóak 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

A díj ellenében végzett személyszállítás

- 2.1. Díj ellenében végzett személyszállítás a közforgalmú, menetrend alapján végzett vasúti személyszállítás (a továbbiakban: közforgalmú személyszállítás), valamint a közforgalmú, menetrenden kívül közlekedtetett vonatokkal végzett személyszállítás (a továbbiakban: különvonat).
- 2.2. A vasúttársaság külön meghirdetett feltételek szerint üzletpolitikai kedvezményeket biztosít saját üzleti kockázata terhére.
A vasúttársaság a kedvezmények igénybevételének feltételeit külön hirdeti meg a MÁV-START honlapján, állomási hirdetményben, továbbá az akció jellege szerinti célcsoport eléréséhez megfelelő kommunikációs csatornákon keresztül.
A hirdetmény tartalmazza a kedvezmény igénybevételének szabályait vagy utal arra, hogy azok milyen módon ismerhetők meg, továbbá tartalmazza a hatálybalépés napját és az érvényesség idejét.
- 2.3. Személyszállításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatás különösen a kerékpárszállítás, a poggyásmegőrzés, a kereskedelmi, vendéglátó és egyéb utaskiszolgáló létesítmények üzemeltetése, valamint a vasúti személyszállításhoz kapcsolódó idegenforgalmi közvetítői tevékenység.

VSZSZ 2. §

3. CÍM

Üzletszabályzat

- 3.1. A vasúttársaság 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 vasúttársaság által végzett szolgáltatások díját az Üzletszabályzat III., a díj megállapításának részletes szabályait – az árak megállapítására vonatkozó jogszabályokban foglaltak figyelembevételével – az Üzletszabályzat II. Része tartalmazza.
- 3.3. A VSZSZ az Üzletszabályzat Függelékét képezi.

- 3.4. A vasúttársaság 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 vasúttársaság Üzletszabályzatának jóváhagyása a Vtv. szerinti vasúti igazgatási szerv hatáskörébe tartozik; ennek során a vasúti igazgatási szerv kiemelt figyelmet fordít az utasjogok érvényesülésére.
- 3.5. A vasúttársaság az Üzletszabályzatát, valamint annak módosítását a MÁV-START hivatalos Értesítőjében és a honlapján teszi közzé.
Az Üzletszabályzat III. Rész külön kerül kiadásra. Az utasokat érintő kivonatát a vasúttársaság a vasútállomásokon hirdetményben teszi közzé.
- 3.6. Ha valamely jogszabály rendelkezése alapján az Üzletszabályzatot módosítani kell, a MÁV-START a díjakat és a kedvezmények igénybevételének feltételeit állomási hirdetményben és a vasúttársaság honlapján közzéteszi, és a sajtó útján is közzéteheti.
- 3.7. A hirdetmény tartalmazza a megváltoztatott szabályokat vagy utal arra, hogy azok milyen módon ismerhetőek meg, továbbá tartalmazza a hatálybalépés napját.
Az Üzletszabályzat módosítását vagy kiegészítését a hatálybalépés előtt 14 nappal ki kell hirdetni.
- 3.8. Az Üzletszabályzat megtekinthető a MÁV-START honlapján, megrendelhető az ertesites@mav-start.hu e-mail címen.

VSZSZ 3. §

II. FEJEZET

A SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS

1. CÍM

A személyszállítási szerződés létrejötte és megszűnése

1.1. A szerződés létrejötte

Az utas és a MÁV-START 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, az Üzletszabályzat III. Részben 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 (további utazásról) jelen Üzletszabályzat rendelkezései szerint lemond, vagy akit a vasút az utazásból kizár.

2. CÍM

Szerződéskötési kötelezettség és annak korlátozása

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

2.2. A személyszállítási szolgáltatást az önmagával tehetetlen személy és a 6 éven aluli gyermek kizárólag kísérővel veheti igénybe. Az önmagával tehetetlen 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, a további elfoglalt ülőhelyért teljes árú menetdíjat kell megfizetni.

2.3. A MÁV-START 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 kocsiba kézipoggyászként be nem vihető tárgyat visz be,
- a menetdíj, a menetdíj-különbözet vagy a pótdíj megfizetését megtagadja.

2.4. Az útközben megbetegedett személyt a MÁV-START legalább a legközelebbi megfelelő vasútállomásig - ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet - köteles továbbszállítani. Az útközben megbetegedett utassal hozzátartozója vele maradhat. A többi útítársat, ha szükséges, a MÁV-START lehetőség szerint másik kocsiszakaszban

helyezi el. A megbetegedett személy szállításával kapcsolatban felmerült többletköltségeket a MÁV-START az utas terhére felszámíthatja.

- 2.5. Kényszerítő üzemi okból a menetrendben meghirdetett személyszállítási szolgáltatást a MÁV-START korlátozhatja.
- 2.6. A MÁV-START a személyszállítási korlátozásról a honlapja, valamint a sajtó útján, illetve állomási hirdetményben tájékoztatást köteles adni. Ha a korlátozás kerülő útirány igénybevételét teszi szükségessé, a MÁV-START a kerülő útirányon át történő szállításért a ténylegesen igénybevett útirány figyelembevételével számíthatja a menet- és viteldíjat.
- 2.7. A vonatpótló autóbusszal történő közlekedés esetében a kerékpár és az élő állat szállítása szünetel, a kézipoggyász továbbítását a MÁV-START csak a rendelkezésre álló tárolóhely figyelembevételével vállalja.

VSZSZ 4. §, 6. §

3. CÍM

Szerződéskötés más társaság nevében

A MÁV-START valamennyi jegykiadóhelyén – a korlátozott jegykiadásra berendezett jegykiadóhelyek és a vonaton történő jegyértékesítés kivételével – vállalja, hogy a Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút Zrt. (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 MÁV-START az Üzletszabályzatának I-II. Részét, valamint annak módosítását a honlapján teszi közzé, és valamennyi pénztárában lehetővé teszi az abba való betekintést. Az Üzletszabályzat III. (menetdíjtáblázatokat tartalmazó) Része külön kerül kiadásra, amelybe való betekintést a MÁV-START valamennyi pénztárában lehetővé teszi. Az Üzletszabályzat III. Részének az utasokat érintő kivonatát a MÁV-START a vasútállomásokon hirdetményben teszi közzé.

VSZSZ 3. §

5. CÍM

A MÁV-START ajánlatai

- 5.1. A MÁV-START külön meghirdetett feltételek szerint üzletpolitikai kedvezményeket biztosít. A MÁV-START a kedvezmények igénybevételének feltételeit jelen üzletszabályzaton kívül állomási hirdetményben, a vasúttársaság honlapján és az akció jellege szerinti célcsoport eléréséhez megfelelő kommunikációs csatornákon keresztül teszi közzé. Az üzletpolitikai kedvezmény alapján kiszolgáltatott menetjegyek érvénytartamát, felhasználási szabályait az üzletpolitikai kedvezmény részletes szabályaiban határozza meg, és az általános felhasználási feltételektől eltérően korlátozhatja.
- 5.2. A MÁV-START a személyszállítási szerződéssel kapcsolatban csak olyan korlátozó feltételt alkalmaz, melyet jelen Üzletszabályzat tartalmaz, vagy az Üzletszabályzat felhatalmazása alapján került meghirdetésre.

6. CÍM

Menetjegyek és más, utazásra jogosító iratok és igazolványok

6.1. Menetjegy-váltási kötelezettség

Az utasnak az utazás megkezdésekor érvényes menetjeggyel vagy utazásra jogosító igazolvánnyal (a továbbiakban együtt: menetjegy) kell rendelkeznie, kivéve, ha az utazás megkezdésének helyén menetjegykiadás nincs.

6.2. Menetjegy megvásárlása

- 6.2.1. A MÁV-START által közlekedtetett vonatokra a MÁV-START vagy megbízottja által üzemeltetett állomási és megállóhelyi pénztárakban (továbbiakban: pénztár) lehet menetjegyet vásárolni. A MÁV-START a megállóhelyen hirdetmény útján a jegykiadás helyét a megállóhelytől távolabb is meghatározhatja.
- 6.2.2. A pénztár működésének rendjét a MÁV-START az állomáson, megállóhelyen hirdetményben teszi közzé. A hirdetmény tartalmazza:
- a pénztár nyitva tartásának rendjét,
 - abban az esetben, ha a pénztár csak korlátozott típusú menetjegyeket tud kiadni („KM” pénztár), a legközelebbi, nem korlátozott szolgáltatást nyújtó pénztár helyét,
 - a nemzetközi menetjegy kiadásának rendjét, ha a pénztár nemzetközi menetjegyet is ki tud szolgáltatni,
 - a legközelebbi nemzetközi pénztár helyét, ha a pénztár nem szolgáltat ki nemzetközi menetjegyet,
 - hogy az utas a pénztár nyitva tartási idején túli időben a vonaton pótdíj felszámítása nélkül vásárolhatja meg menetjegyét.
- 6.2.3. 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.
- 6.2.4. Ha a MÁV-START 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” bélyegzőnyomattal jelzi. A „KM” bélyegzővel ellátott menetjegyet a vonaton a jegyvizsgáló pótdíj felszámítása nélkül egészíti ki az utas célállomásáig érvényes, a használt vonatnemnek, kocsiosztálynak és az alkalmazható kedvezménynek megfelelő díjú menetjegyre.
- 6.2.5. Nem kérhető a „KM” bélyegzővel ellátott menetjegy elővételben vagy érvényesség megjelölése nélküli kiszolgáltatása.
- 6.2.6. Csoportos utazás, különvonat, különkocsi elszámolásakor a MÁV-START a megrendelő adatait is tartalmazó megrendelés kitöltését kéri.
- 6.2.7. Az utas a külön szabályozott feltételek szerint menetjegyét utazási irodákban, szerződéses partnereknél, interneten, vagy egyéb módon megvásárolhatja. Ezekről a lehetőségekről a MÁV-START a honlapján nyújt tájékoztatást. Az automata útján, illetve elektronikus úton történő jegyvásárlás különleges szabályait jelen Üzletszabályzat Függeléké tartalmazza.
- 6.2.8. Az első jegyvizsgálatkor a vonaton pótdíj megfizetése nélkül válthat menetjegyet:
- az utas, ha a felszállási állomáson nincs menetjegykiadás, vagy a menetjegykiadás szünetel,
 - 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,
 - 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.
 - az utas, ha a felszállási állomáson hirdetménnyel, hangosbemondóval vagy a MÁV-START ügyeletes alkalmazottjától élőszóval ilyen tájékoztatást kapott.

- 6.2.9. Ha az utas a menetdíjat az első jegyvizsgálatkor nem fizeti meg, a pótdíjmentes fizetésre való jogát elveszíti. Ha az ilyen utas helyjegyköteles vonaton utazik, csak a szabadon maradt ülőhelyeket foglalhatja el.
- 6.2.10. Pótdíj a vonaton csak az elégtelen menetjegyre vonatkozó pótdíj megfizetése mellett váltható, ez a szabály nem vonatkozik a 6.2.8. c) pont alapján a vonaton menetjegyet váltó utasra. Nem szolgáltatatható ki a vonatban:
- többszöri utazásra érvényes menetjegy,
 - dolgozó és tanuló havibérlet, félhavi bérlet, 30 napos bérlet,
 - bérletjegy,
 - olyan kedvezményes árú menetjegy, amelynél az Üzletszabályzat II. Rész bejelentési kötelezettséget ír elő,
 - elővételi és érvényesség megjelölése nélküli menetjegy,
 - helyjegy,
 - 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 MÁV-START jegyértékesítéssel foglalkozó munkavállalójával közösen határozza meg, hogy a menetjegy melyik útvonalra érvényes. A MÁV-START jegyértékesítéssel foglalkozó munkavállalója az utast kérésére tájékoztatja a leggyorsabb és a legolcsóbb eljutási lehetőségéről, valamint kérésre más, kerülő útvonalra is kiadja a menetjegyet.
- 6.2.12. 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 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 MÁV-START a jegyváltástól számított 5 napon belül megküldi.
- 6.2.14. A MÁV-START a menetjegyért fizetett és a visszakapott összegre, valamint a menetjegy adattartalmára vonatkozó reklamációt a pénztártól való távozás után nem fogad el, ezért javasolt a kapott menetjegyek adatainak, valamint a fizetett és a visszajáró összeg pénztárnál történő haladéktalan ellenőrzése.
- 6.2.15. A MÁV-START a menetjegyet – legkorábban a tervezett utazás időpontja előtt 60 nappal – előre, elővételen is kiszolgáltatja. Kivételes esetekben (pl. menetrendváltozás) az elővételi határidő csökkenthető. Az elővételen váltott menetjegy érvénytartama az utas által meghatározott napon kezdődik.
- 6.2.16. A MÁV-START - az utas kérésére - valamennyi belföldi forgalomban rendszeresített menetjegyfajta érvényesség megjelölése nélkül is kiszolgáltatja. 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) soron kívül végzi.
- 6.2.17. Az érvényesség megjelölése nélkül váltott menetjegy érvénytartama a bélyegeztetéssel 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 nélkül kiszolgáltatott menetjegy felhasználási előírásával.
- 6.2.19. A budapesti fejállomások - Budapest-Keleti, Budapest-Nyugati, Budapest-Déli - által kiszolgáltatott menetjeggyel az utazás bármelyik budapesti fejállomástól megkezdhető. A nem a MÁV-START által üzemeltetett vagy nem a MÁV-START területén üzemelő jegykiadó helyeken kiszolgáltatott menetjegyekkel az utazás a menetjegy feltüntetett székhely vasútállomásától kezdhető (Miskolc esetében ez Miskolc-Tiszai).
- 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 menetjegyen 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 az Üzletszabályzat II. Részében 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 MÁV-START 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.
- 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. Aki a menetdíj, menetdíj-különbözet és a pótdíj megfizetését megtagadja, az az utazásból bármely állomáson kizárható, ahol a vonat közlekedésének időszakában szolgálat van. A MÁV-START-ot 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 MÁV-START 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-váltásra 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 a felszállás utáni első jegyvizsgálatkor nem jelentette be, hogy nincs menetjegye, a menetdíjon felül az Üzletszabályzat III. Részben előírt felemelt pótdíjat kell megfizetnie.
- 6.3.12. Ha az utas által felmutatott menetjeggyért fizetett összeg nem fedezi a MÁV-START által biztosított szolgáltatás ellenértékét, az utas menetjegye elégtelen.
- Elégtelen az a menetjegy:
- amelyet az utas drágább menetdíjú vonaton vagy magasabb kocsiosztályban vesz igénybe,
 - amely rövidebb útvonalra érvényes, mint amilyen viszonylatra az utas utazni kíván,
 - 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.
- 6.3.13. Ha az utas menetjegye elégtelen, és ezt a vonaton az első jegyvizsgálatkor bejelenti, részére a MÁV-START a menetdíj-különbözeti jegyet az Üzletszabályzat III. Részben 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 MÁV-START 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 menetjegyet a vonatra történő felszállás előtt nem érvényesítette, a MÁV-START a vonaton az érvényesítést pótdíj felszámításával végzi. Nem kell pótdíjat fizetni a

vonaton történő érvényesítés miatt, ha a MÁV-START 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 olvashatatlanná 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 menetjegyfüzet 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 MÁV-START az új menetjegyet az Üzletszabályzat III. Részben 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,
 - menetjegye adatait meghamisította,
 - érvényes menetjegyét a jegyvizsgáló kérésére nem adja át,
 - valamilyen menetkedvezménnyel 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 az Üzletszabályzat III. Részben meghatározott pótdíjat is köteles megfizetni.
- 6.3.20. Amennyiben a pótdíjfizetési kötelezettség megállapításához rendőrség vagy más hatóság előzetes eljárása szükséges, a MÁV-START 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 MÁV-START csak a magasabb összegű pótdíjat számolja fel. Személyenként és utazásonként csak egy alkalommal lehet pótdíjat felszámítani.
- 6.3.22. A MÁV-START 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 MÁV-START képviselője és az utas között vita van, a MÁV-START 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 személypénztárban kiegyenlítheti.
- 6.3.25. Ha a megállapított vasúti követelést 30 napon belül nem egyenlítették ki, a MÁV-START az Üzletszabályzat III. Részben meghirdetett késedelmi díjjal, továbbá kezelési és postaköltséggel felemelt követelésének befizetésére szólítja fel az utast.
- 6.3.26. Ha az utas a tartozását határidőben nem egyenlíti ki, a MÁV-START a követelés behajtásáról jogi úton gondoskodik, vagy a követelés behajtásával mást bíz meg, illetve a követelést értékesítheti. Az utólagos behajtás többletköltségei az utast terhelik.

6.4. A menetjegy 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.

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 menetjegyet a MÁV-START a kiszolgáltatáskor – elővétel és érvényesség megjelölése nélküli jegykiadás kivételével – a jegykiadás napjának megfelelő keletbélyegzéssel látja el. A menetrend szerint 0.00 órakor induló vonathoz kiadott menetjegyen a MÁV-START a kezdődő napot feltüntető keletbélyegzést alkalmaz.

6.5.2. Az elővételben váltott menetjegyen a MÁV-START 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 MÁV-START 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 esetében az érvényesség első napját követő nap 24.00 órájáig,
- b) a 201 - 400 km távolságra kiadott menetjegy esetében az érvényesség első napját követő második nap 24.00 órájáig,
- c) a 400 km-en felüli távolságra kiadott menetjegy esetében az érvényesség első napját követő harmadik nap 24.00 órájáig

tart.

6.5.4. Az egy úti 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. Bármekkora távolságra váltott menetjeggyel az utazást az érvénytartam utolsó napjának 24.00 órájáig be kell fejezni.

6.5.6. Menetjegy – ha az Üzletszabályzat II. Része nem tiltja – az utas kérésére menettérti útra is kiszolgáltatható, ekkor a visszaúti menetjegy az eredeti kiindulási állomásig azonos – vagy az utas kérésére – eltérő útirányon át érvényes.

- 6.5.7. A MÁV-START a menettértil útra szóló menetjegyet egy darab menettértil jegy vagy 2 darab egy útra érvényes menetjegy formájában szolgáltatja ki, utóbbi esetben az egyik menetjegy előoldalát „Vissza”, illetőleg „Vissza, érvényes egy hónapig” 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 menettértil jegy másik részét nem tudja felmutatni, a birtokában levő menetjegy érvénytartamát a MÁV-START az érvényesség első napjaként megjelölt naptól az egy útra szóló jegy érvénytartamaként számítja.
- 6.5.8. A menettértil jegy érvénytartama:
- az 1 - 100 km távolságra kiadott menettértil jegy esetében az érvényesség első napját követő harmadik nap 24.00 órájáig,
 - a 100 km-en felüli távolságra kiadott menettértil jegy esetében az érvényesség első napjától számított egy hónapig (a következő hónapban az érvényesség első napját megelőző naptári nap 24.00 órájáig) tart.
- 6.5.9. A menettértil jeggyel az odautazást:
- az 1 - 100 km távolságra az érvényesség első napján,
 - a 100 km-en felüli távolságra az érvénytartamon belül kell megkezdeni.
- 6.5.10. A menettértil jeggyel a visszautazás az érvénytartamon belül bármikor megkezdhető, és azt az érvénytartam utolsó napjának 24.00 órájáig be kell fejezni. A menettértil jegyek esetében a visszautazás megkezdésével egyidejűleg az oda úti jegy érvénytelenné válik.
- 6.5.11. 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.
- 6.5.12. 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.
- 6.5.13. A 30 napos bérlet az érvényesség első napját követő hónap azonos napját megelőző nap 24.00 órájáig érvényes.
- 6.5.14. Ha az utas az utazása során egyes szakaszán (szakaszain) magasabb kocsiosztályt kíván igénybe venni, kocsiosztály-különbözeti jegy kiállítását kérheti. A kocsiosztály-különbözeti jegy érvénytartama:
- megegyezik annak az egy útra vagy menettértil 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,
 - ha a jegy kiadása jegykiadógéppel történt, a kocsiosztály-különbözeti jegy érvénytartama a jegykiadás napjának, illetve elővétel esetén az utazási napként megjelölt nap 24.00 órájáig tart,
 - a 2. kocsiosztályban díjtalan vagy díjfizetés nélküli utazáshoz történő kiszolgáltatás esetében megegyezik a teljes árú egy útra vagy menettértil útra szóló menetjeggyel érvénytartamával.
- 6.5.15. 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.
- 6.5.16. A célállomás megjelölése nélkül kiadott (övezetes) menetjegy a megjelölt kiindulási állomástól a menetjeggyel feltüntetett díjszámítási (övezeti) távolságon belül fekvő bármelyik állomásig érvényes.
- 6.5.17. A kiindulási és célállomás nevét is tartalmazó (viszonylati) menetjegyet csak a rajta feltüntetett viszonylatban lehet felhasználni.
- 6.5.18. Az a kedvezményes árú menetjegy, amely csak meghatározott viszonylatra érvényes (viszonylati kedvezmény), kizárólag ebben a viszonylatban használható fel utazásra.
- 6.5.19. A meghatározott vonatra érvényes menetjegyet – ha a jelen Üzletszabályzat másként nem rendelkezik – a MÁV-START legkésőbb a vonat indulási időpontja előtt 2 órával váltja vissza vagy cseréli ki.

VSZSZ. 7. §

7. CÍM

A menetrend

- 7.1. A Menetrend tartalmazza a MÁV-START belföldi vonatainak menetrendi adatait:
- azokat a más vonatokat, amelyek a MÁV-START menetjegyeivel igénybe vehetőek, vagy amelyekre a MÁV-START menetjegyet értékesít,
 - a Magyarországot érintő nemzetközi vonatok menetrendjét,
 - a fontosabb nemzetközi összeköttetések menetrendi kivonatát,
 - a vonatok igénybevételéhez szükséges tudnivalókat.
- 7.2. A Menetrendet a MÁV-START az alábbiak közül legalább három módon köteles közzé tenni:
- honlapján megjelentetni,
 - honlapján letölthető formában megjelentetni,
 - a kijelölt vasútállomásokon elárúsítható könyv, füzet formájában megjelentetni,
 - kivonatát sajtó, szórólap, vagy más kiadvány útján terjeszteni.
- 7.3. A MÁV-START 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 megfelelően javított menetrendet kell tekinteni. Ha a MÁV-START-nak 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 MÁV-START időben meghirdette.
- 7.5. A Menetrendben a MÁV-START külön feltünteti az adott vonat vagy annak egyes kocsijai igénybevételének különleges szabályait, különösen ha:
- a vonat nem minden nap, vagy külön rendelethez közlekedik, vagy az adott állomáson nem minden nap, vagy külön rendelethez 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. A közlekedő vonatokról a MÁV-START az ügyfélszolgálati és utaskiszolgáló helyeken, illetőleg a vonatokon is kívánságra tájékoztatást nyújt.
- 7.7. Ha a menetrend változása miatt a vonat közlekedése szünetel, vagy a vonat korábban közlekedik, akkor a módosított menetrendet a változást megelőzően legalább 14 nappal, minden egyéb esetben a változást megelőzően legalább 7 nappal kell meghirdetni.
- 7.8. A menetrend módosítását a MÁV-START:
- a módosításban érintett vasútállomásokon kifüggesztett menetrendi hirdetemény,
 - a honlapján közzétett hirdetemény,
 - a korábbi módosításokat összefoglaló és a nagyobb mértékű változásokat tartalmazó menetrendi pótlék formájában hirdeti meg.
- 7.9. A legfontosabb változásokról a MÁV-START a rádió és a napi sajtó útján is tájékoztatást ad.

VSZSZ 5. §

8. CÍM

Utastájékoztató

- 8.1. Tájékoztató az utazási feltételekről, a jogokról és kötelezettségekről
- 8.1.1. A MÁV-START az Üzletszabályzat utazási feltételekre vonatkozó kivonatát a vasútállomásokon kifüggeszti. Az utazási feltételekre vonatkozó hirdetés tartalmazza azt is, hogy az utas észrevételeit milyen formában teheti meg.
- 8.1.2. A MÁV-START az alkalmazott árakról, a legfontosabb utazási kedvezményekről a vasútállomásokon kifüggesztett utastájékoztató hirdetésekkel, illetve szórólapokkal ad tájékoztatást.
- 8.2. Tájékoztató a menetrendről, átszállásokról, forgalmi akadályokról
- 8.2.1. A menetrendről történő tájékoztató szabályait a 7. Cím tartalmazza.
- 8.2.2. A MÁV-START kötelezettséget vállal arra, hogy az utazáshoz a menetrenden kívül is szolgáltat információkat, biztosítja az utasok tájékoztatását. E kötelezettsége keretében az alábbiakat szolgáltatja:
- hangos és/vagy vizuális utastájékoztató a technikai lehetőségek függvényében,
 - menetközben történő tájékoztató lehetőség szerint a vonat közlekedésére vonatkozó tudnivalókról,
 - az érvényes menetdíjtáblázatok kifüggesztése az állomásokon,
 - utazási információ nyújtása a pénztárakban, egyéb kijelölt helyeken,
 - telefonos információs szolgálat és honlap üzemeltetése.
- 8.2.3. A jegyvizsgálók az utas kérésére menetrendi felvilágosítást, forgalmi akadály, csatlakozásmulasztás esetén a továbbutazás megtervezésében segítséget kötelesek nyújtani.
- 8.3. Utastájékoztató a közlekedési korlátozásokról és a késésekről
- 8.3.1. A MÁV-START az előre látható forgalmkorlátozásokat, az átszállást eredményező vágányzárakat, a vonatpótló autóbusszos közlekedést, a vonatelmaradást az érintett állomásokon állomási hirdetésben és a sajtóban teszi közzé. A menetrend változásáról az utasokat a MÁV-START a 7. Címében foglalt határidőkre figyelemmel tájékoztatja.
- 8.3.2. A vonatok késéséről a MÁV-START hangosbemondón és állomási vizuális kijelzőn – amennyiben van ilyen – tájékoztatja az utasokat. A vonatok 10 percet meghaladó késéséről, valamint a késés miatt a csatlakozás elmulasztásáról a MÁV-START - ha lehetséges - hangosbemondó útján azonnal értesíti az utasokat.
- 8.3.3. Az utas által igénybevett vonat várható késéséről, a csatlakozások elmaradásáról menetközben – a rendelkezésére álló információk mértékéig, legjobb tudása szerint – a jegyvizsgáló felvilágosítást ad.

VSZSZ 8. §

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 igazolni 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 kar-szalag. 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:
- kezeli az utas menetjegyét,
 - ellenőrzi a kedvezmény igénybevételére jogosító utazási okmány meglétét és érvényességét,
 - ellenőrzi az utas személyazonosságát, ha ez az utazási okmányra való jogosultság ellenőrzéséhez vagy a kedvezményre vonatkozó szabályok értelmében szükséges.
- 9.1.6. Az utasnak:
- jegyvizsgálat alkalmával a vasúti személyzet részére át kell adnia menetjegyét,
 - fel kell mutatnia vagy át kell adnia a kedvezményes menetjegy váltására jogosító igazolványát,
 - személyazonosságát is igazolnia kell szükség esetén.
- 9.1.7. Ha az utas menetjegyét ellenőrzéskor nem tudja felmutatni, a MÁV-START 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 MÁV-START menetjegykezelést, menetjegy ellenőrzést ugyanazon a vonaton több alkalommal is végezhet, a menetjegyet pedig felszállás előtt, leszállás után, a vasútállomások és megállóhelyek területén is ellenőrizheti.
- 9.1.9. A MÁV-START 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 MÁV-START fenntartja a jogot arra, hogy a kísérőnek nem tekintett, 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 az Üzletszabályzat III. Részben 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 MÁV-START 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” képsimbólummal jelöli meg a MÁV-START. A dohányzás csak a kijelölt – dohányzó képjellel megjelölt – helyen engedélyezett.
- 9.2.6. A MÁV-START a nem dohányzók részére fenntartott kocsiszakaszban a terhes anyák és a kisgyermekkel utazók részére képsimbólummal 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 képjellel 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 kocsibiztosítást kérhetnek. A külön kocsiszakasz, különkocsi és a különvonat igénybevételi feltételeit az Üzletszabályzat II. Rész tartalmazza.
- 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 MÁV-START 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 MÁV-START az Üzletszabályzat III. Részben 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 nyugalmát 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,
 - szórakoztató-elektronikai, vagy más, zene, zaj kibocsátására alkalmas készüléket a többi utas számára hallható módon üzemeltetni,
 - bármilyen eszközzel, tárggyal vagy játékszerrel zajt okozni,
 - kéregetni, engedély nélkül kereskedelmi tevékenységet folytatni, üveget gyűjteni,
 - szemetelni,
 - mindkét oldalon ablakot nyitni,
 - a fülkeajtót úgy lezárni, hogy azt a jegyvizsgáló ne tudja kinyitni,
 - a feljáró-, a kocsivég- és a kocsiszakaszajtót lezárni, lezárt ajtót önhatalmúlag felnyitni,
 - menetközben a feljáróajtót kinyitni vagy nyitva tartani,
 - az ablakon kihajolni vagy bármit kidobni,
 - az ülésre védőtakaró nélkül felállni, lábat vagy lábballit feltenni,
 - indok nélkül a vészféket meghúzni vagy a vészjelzőt működtetni,
 - az utasok ruházatát, poggyászát, a járművet vagy a berendezési tárgyat bepiszkítani, megrongálni.
- 9.2.13. Az utazási feltételeket - magatartási szabályokat - figyelmeztetés ellenére megszegő utas terhére a MÁV-START az Üzletszabályzat III. Részben 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 ismételtelen megszegi a szabályokat, a MÁV-START az utast a továbbutazásból kizárhatja, és az utas ellen feljelentést tehet.
- 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 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:
- olyan tárgyat, amely az utasok testi épségében, ruhájában, poggyászában vagy a vasúti kocsiban kárt okozhat,
 - robbanó, tűzveszélyes, öngyúló, mérgező, radioaktív, maró, undort keltő vagy fertőzés előidézésére alkalmas anyagot,
 - 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 kézipoggyászként mérete vagy súlya miatt nem fuvarozható, köteles a menetdíjon kívül a tarifarendelemben meghatározott díjat (kézipoggyász-viteldíj) és az Üzletszabályzat III. Részben 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 MÁV-START a megtett útra poggyászdarabonként felszámolja:
- a viteldíjat,
 - az Üzletszabályzat III. Részben 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 szállt át, amelyről a Menetrendben a MÁV-START 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 MÁV-START a kézipoggyászért – pótdíj nélkül – 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:
- szétszedhető gumi- vagy vászoncsónak és alkatrészei,
 - összecsukható kerékpár (összecsukva), kisméretű gyermekkerékpár
 - sífelszerelés,
 - sporteszköz,
 - műanyagbordó.
- 9.3.12. A kézipoggyászra vonatkozó általános szabályok megtartásával is csak a nem pót- és helyjegyköteles, a nem helyjegyköteles, a nem pótjegyköteles vonat 2. kocsiosztályú személykocsijában szállítható utasonként egy darab, megfelelően csomagolt:
- 2 métert meg nem haladó fenyőfa, díszcserje, facsemete,
 - 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 az Üzletszabályzat II. Rész tartalmazza.
- 9.3.14. A vakvezető és a fogyatékkal élő utast kísérő kutya kivételével nem vihető be élő állat:
- az 1. osztályú kocsiba,
 - az étkezőkocsiba,
 - a pót- és helyjegyköteles, valamint a helyjegyköteles vonatba és kocsiba.
- 9.3.15. A MÁV-START az Üzletszabályzat II. Részben meghatározott feltételek mellett:
- díjfizetés és elszámolás nélkül vállalja az utas őrizetében a gyermekkocsi és a fogyatékkal élők kerekesszékeinek szállítását,
 - a kerékpárviteldíj megfizetése ellenében vállalja az utas őrizetében a kerékpár szállítását.
- 9.3.16. A személykocsiban szállított gyermekkocsiban nem tartózkodhat a gyermek.

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 az Üzletszabályzat II. Rész 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:
- ha az utas a menetjegyének megfelelő első csatlakozó vonattal utazik tovább, még akkor sem, ha a várakozás éjszakázással jár,
 - 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,
 - ha az utas azért száll át, mert a célállomás más vonattal korábban érhető el, illetőleg a vonat, amelyen utazott, nem közlekedik a célállomásig,
 - ha az utas háló- vagy étkezőkocsi igénybevétele céljából száll át más vonatra,
 - ha az egy útra szóló menetjeggyel rendelkező utas a budapesti állomások egyikén szakítja meg utazását,
 - 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.

9.5. 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 fogyatékkal élőknek,
 - az időseknek,
 - a kisgyermekkel utazóknak és a terhes nőknek,
 - a kerékpárral vagy nagy poggyással utazóknak.
- 9.5.2. A képpjellel megjelölt ülőhelyeket a MÁV-START a kerekesszékekkel közlekedők és más rászorultak számára tartja fenn. A MÁV-START 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 erre vonatkozóan igazolvánnyal/igazolással rendelkező utas érvényes, 2. kocsiosztályú menetjegyével az igazolvány/igazolás felmutatása mellett a szabadon maradt 1. kocsiosztályú ülőhelyeket elfoglalhatja, amennyiben az általa szállított kézipoggyász vagy állat 1. kocsiosztályon szállítható.
- 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 és WC található.
- 9.5.5. Csoportos utazás (legalább 10 fő kerekesszékes) esetén az előre megrendelt, különleges kialakítású, önemelő-berendezéssel ellátott, kerekesszékesek kocsiját vehetik igénybe. A kocsikban 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:
- mobil emelő-berendezés használati igénye esetén a tervezett utazást megelőző munkanap 14.00 óráig,
 - 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-emelőkkel felszerelt állomásokról részletes tájékoztatás, a 06 (40) 49 49 49 telefonszámon kérhető, illetve az állomásokon és a MÁV-START honlapon megtekinthető.

VSZSZ 6. §, 7. §, 9. §, 10. §

10. CÍM

Személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatások

10.1. Helybiztosítással, pótjeggyel igénybe vehető vonatok

- 10.1.1. Ha a vasúttársaság 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 MÁV-START a Menetrendben hirdeti meg a pót- és helyjegyköteles, a helyjegyköteles, a pótjegyköteles vagy a különleges díjszabási feltételekkel közlekedő vonatok és azokat a vonatok, 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 MÁV-START pót- és helyjegy, helyjegy, pótjegy vásárlási igényt – menetrendváltozás 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 MÁV-START a helybiztosítási igény teljesítését az indulás előtt a külön hirdetményben közzétett határideig vállalja.
- 10.1.6. A rendelkezésre álló helyek értékesítése után a MÁV-START pót- és helyjegy, helyjegy, pótjegy igényt már nem teljesít.
- 10.1.7. Ha az utas a pót- és helyjegyköteles, a helyjegyköteles, a pótjegyköteles vagy a különleges díjszabási feltételekkel közlekedő vonatra a megfelelő feltétel teljesítése nélkül száll fel, a vonaton a jegyvizsgáló az utas terhére az Üzletszabályzat III. Részben meghatározott utánfizetési összeget és pótdíjat számítja fel.
- 10.1.8. A nem kötelező helybiztosítással közlekedő vonatok lefoglalt ülőhelyeit a MÁV-START lehetőség szerint helyfoglalási szelvényvel megjelöli. A helyfoglalási szelvény az utazás napját, a vonat, a kocsit 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 MÁV-START az Üzletszabályzat III. Részben előírt pótdíjat számítja fel, és az utast az ülőhely átadására kötelezi.

10.2. Egyéb szolgáltatások

- 10.2.1. A vonatban a vendéglátást és egyéb szolgáltatásokat a MÁV-START gazdasági társaságokkal kötött szerződés alapján biztosítja. E szolgáltatások az utasok irányában a szolgáltatásuk igénybevételével kapcsolatban jelen Üzletszabályzatnak megfelelő szerződési feltételeket alkalmazhatnak.
- 10.2.2. A MÁV-START területén bármilyen szolgáltatás, értékesítés, reklám- és propagandatevékenység csak a vasúttársasággal kötött megállapodás alapján végezhető.

10.3. Különvonat

- 10.3.1. A menetrendben feltüntetett vonatokon kívül különvonat is igényelhető. A különvonat megrendelésének módját a MÁV-START a honlapján teszi közzé.
- 10.3.2. A különvonat közlekedésének részletes feltételeire a felek megállapodása az irányadó.
- 10.3.3. A MÁV-START nem vállalja az olyan különvonat közlekedtetését, amely a közszolgáltatási kötelezettsége teljesítését veszélyezteti vagy akadályozza.

VSZSZ. 9. §, 11. §, 19. §

III. FEJEZET

A VASÚTI SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSE

1. CÍM

Eltérő minőségű szolgáltatás

- 1.1. Amennyiben a vasúttársaság az utast a menet-, hely- vagy pótjegy alapján megillető szolgáltatást (meghatározott kocsiosztályt, fekvőkocsit vagy hálókocsit) nem tudja biztosítani, akkor az alábbiak szerint köteles eljárni. (Belföldi forgalomban a vasúttársaság menetrend szerinti háló- és fekvőhelyes kocsit nem közlekedtet.)
- 1.1.1. A vasúttársaság 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 iii. alpont szerinti, más útvonalon történő utaztatást az utas nem igényelheti, ha a vasúttársaság a vonat korlátozott szolgáltatással történő közlekedtetését a Menetrendben vagy külön hirdetménnyel közzétette.
- 1.1.2. Amennyiben a vasúttársaság az 1.1.1. pont 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 vasúttársaság a magasabb minőségű szolgáltatás teljesítéséért díjkülönbözetet nem követhet.
- 1.1.3. Ha a vasúttársaság sem az 1.1.1., sem a 1.1.2. pont szerinti azonos, illetve 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 vasúttársaság az utas részére a jelen fejezet 1. Címében meghatározottak szerint visszatéríti.
- 1.2. 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.
- 1.3. Ha az utas az eltérő minőségű szolgáltatást nem fogadja el és a lemond az utazásról, a vasúttársaság a menetdíjat visszafizeti, továbbá a lemondás tényéről és okáról igazolást ad.
- 1.4. Az utazásról való lemondás esetén a vasúttársaság kezelési költség levonása nélkül abban az esetben téríti vissza – kilométer-távolságtól függetlenül – a menetdíjat vagy a menetdíj-különbözetet, 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.
- 1.5. A vasúttársaság kezelési költség felszámítása nélkül téríti vissza a 2.-1. kocsiosztály-különbözet 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.
- 1.5.1. 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.

- 1.5.2. 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.
- 1.6. Az eltérő minőségű szolgáltatás miatti menetdíj-különbözet elszámolásának részletes szabályait az Üzletszabályzat II. Rész tartalmazza.
- 1.7. Ha az utas a vonat 10 percet meghaladó késése vagy a csatlakozás várható elmulasztása miatt nem utazik el, a MÁV-START a kiindulási állomáson a visszaadott menetjegy, pót- és helyjegy, helyjegy, pótjegy árát levonás nélkül visszatéríti.
- 1.8. Elégtelen helybiztosítás
- 1.8.1. A MÁV-START köteles visszatérítést fizetni az utas részére, ha az utas az ülőhelyét helyjegy váltásával vagy más módon biztosította és a biztosított ülőhelyet a MÁV-START ismételten 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.
- 1.8.2. Ha a MÁV-START a pót- és helyjeggyel vagy helyjeggyel rendelkező utas részére nem tud megfelelő ülőhelyet biztosítani, köteles részére a visszatérítésre jogosító igazolást kiállítani.
- 1.8.3. A visszatérítés összege a helybiztosítás díjának az ötszöröse.
- 1.8.4. Az 1.8.2. pont szerinti igazolás alapján a pót- és helyjegy, helyjegy bevonása mellett a MÁV-START bármely pénztára kifizeti a helybiztosítási díj ötszörösének megfelelő összeget. Az összeg átvételét az utasnak neve, lakcíme és személyazonosításra alkalmas igazolványának száma megadásával kell elismernie.
- 1.8.5. Mentesül a visszatérítési kötelezettség alól a MÁV-START, ha:
- az utas részére a vonat indulásától számított 30 percen belül azonos kocsiosztályban ülőhelyet biztosított;
 - 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);
 - az utas a helyhiányt a vonatban a jegyvizsgálóval nem igazoltatta;
 - az utas nemzetközi vonattal utazott;
 - a MÁV-START a helybiztosításban megjelölt kocsit a tevékenységi körén kívül eső elháríthatatlan okból nem tudta kiállítani;
 - a helybiztosítási rend változását vagy a helybiztosítással közlekedő vonat vagy kocsik maradását a vonat indulása előtt a rádióban, a sajtóban, állomási hirdetőtáblán vagy a hangosbemondó útján közölte (ez esetben a vasút a helybiztosítás díját a vonat megállási helyein levonás nélkül visszatéríti).

VSZSZ. 12. §, 21. §

2. CÍM

A vasúttársaság felelőssége

- 2.1. Felelősség a menetrend be nem tartásáért és a forgalmi akadályok következményeiért
- 2.1.1. A MÁV-START köteles a továbbutazni kívánó utast kézipoggyászával együtt az eredeti vagy más útirányon, az eredeti vagy más tömegközlekedési eszközzel a célállomásra szállítani:
- a vonat késése miatti csatlakozásmulasztás,
 - valamely vonat kimaradása, vagy
 - valamely vonat közlekedésének tartós akadályoztatása esetén.

A vonat késését a menetrend szerinti és a tényleges érkezési idő 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.

Két vonat akkor tekinthető csatlakozónak, ha a Menetrendben meghirdetésre került érkezési, illetve indulási időpontjaik alapján az átszállás közöttük lehetséges, és az utas mindkét vonatra érvényes menetjeggyel rendelkezik. A MÁV-START nem biztosít csatlakozást olyan vonatok esetében:

- i) ahol a két vonat nem azonos vasútállomáson tartózkodik, vagy
- ii) ahol az átszállás Budapesten történik, függetlenül attól, hogy a két vonat ugyanazon a vasútállomáson tartózkodik-e.

A vonat kimaradtnak tekintendő, ha egyáltalán nem, vagy belföldi forgalomban 180 percet meghaladó késéssel indul arról a megállóhelyről, vagy állomásról, ahol az utas az utazást meg kívánta kezdeni.

A vonat tartós akadályoztatása olyan forgalmi helyzet, melynek az előre még nem látható eredménye késés vagy kimaradás.

Az a)-c) pont szerinti esetek a továbbiakban együttesen „forgalmi akadály” megjelöléssel szerepelnek.

- 2.1.2. Indokolt, rendkívüli esetben az utas – a különbözet megfizetése nélkül – magasabb menetdíjú szolgáltatást (vonatnemet, kocsiosztályt) is igénybe vehet forgalmi akadály esetén. A vonaton utazók érdekeinek megsértése nélkül indokolt, rendkívüli esetben igénybe vehető:
 - a) pót- és helyjegyköteles,
 - b) helyjegyköteles,
 - c) pótjegyköteles,
 - d) díjszabási korlátozással közlekedő, illetve belföldi forgalomban igénybe nem vehető vonat is.
- 2.1.3. Forgalmi akadály esetén a MÁV-START köteles az utas megfelelő elhelyezéséről és biztonságáról gondoskodni.
- 2.1.4. A forgalmi akadályról a vasúttársaság hangosbemondón és az állomási hirdetőablán köteles az utazóközönséget az érintett állomásokon, megállóhelyeken, valamint a vonatszemélyzet útján a vonaton tájékoztatni. A 2.1.1. pont c) alpontja szerinti esetben a vonatközlekedés szünetelését a MÁV-START a honlapján, illetve valamely médiaközegben (pl. elektronikus média, újság, TV- vagy rádióműsor) is közzéteszi.
- 2.1.5. Az utas kérésére a tizenöt percet meghaladó késésről, valamint az akadály tényéről és időtartamáról a MÁV-START igazolást ad. A vasúttársaság részéről a szükséges igazolásokat a vasútállomás ügyeletes alkalmazottja, a vonaton a jegyvizsgáló adja ki, és ezt a ténytet feljegyzi az utas menetjegyére.
- 2.1.6. 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 célállomásra folytatni, a MÁV-START a menetjegy érvénytartamát meghosszabbítja, illetőleg a menetjegyet a hosszabb útvonal igénybevételére érvényesíti. A menetjegy hosszabb érvénytartamának meghosszabbítását, illetve 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 utazást befejezi, a MÁV-START 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 vasúttársaság ügyeletes alkalmazottja vagy a vonat jegyvizsgálója állít ki igazolást, illetve záradékolja az utas menetjegyét. 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.
 - c) *kívánságára a MÁV-START az indulási állomásra visszaszállítja:*
A MÁV-START köteles az indulási állomásra visszautazni kívánó utast kézipoggyászával együtt az eredeti vagy más útirányon, az eredeti vagy más tömegközlekedési eszközzel az indulási állomásra visszaszállítani.
- 2.1.7. A 2.1.6. pont c) alpontja szerinti esetben az utas a teljes fizetett összeg visszatérítését kérheti, ha:
 - a) a MÁV-START 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 meghiúsult utazás menetdíját (beleértve a pót- és helyjegy, helyjegy, pótjegy díját is) a vasúttársaság kezelési költség felszámítása nélkül, soron kívül visszatéríti.

Amennyiben a fentiekben részletezett teljes visszatérítéshez szükséges feltételek bármelyike nem áll fenn, akkor a vasúttársaság 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. (Ezen visszatérítések esetén a MÁV-START kezelési költséget nem számít fel.) 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.

2.1.8. Egyéb rendelkezések

Ha az utas vonat helyett saját elhatározásából más – nem a MÁV-START által az 1. pontban foglaltaknak megfelelően biztosított – közlekedési eszközt (ideértve, de nem kizárólagosan a taxit és a bérelt gépkocsit is) vett igénybe, a MÁV-START nem téríti meg részére a más közlekedési eszközzel megtett utazás díját.

2.2. A késés és a kimaradás jogkövetkezményei

- 2.2.1. Ha az utas ülőhelyét helyjegy váltásával vagy más módon biztosította, a közforgalmú személyszállító vonat kimaradása (jelen fejezet 2. CÍM 2.1. pont), illetve az utas célállomására 30 percet meghaladó késéssel történő érkezése esetén a vasúttársaság a helyjegy, pótjegy, illetve hely- és pótjegy díjának visszafizetése mellett köteles – az utas bizonyított kára esetén – kártérítést fizetni.

Kártérítési szempontból nem minősül járatkimaradásnak vagy késésnek, ha az utasok továbbszállításáról a MÁV-START a jelen fejezet 2. CÍM 2.1. pontja szerint oly módon gondoskodott, vagy arra más vonattal lehetőség volt úgy, hogy az utas járatkimaradás esetén 180, illetve a vonat késése esetén 30 percet meg nem haladó késéssel a célállomására megérkezzenek.

A csoportos utazásnál biztosított együttes elhelyezés nem tekinthető helybiztosításnak.

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

- 2.2.3. 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.

- 2.2.4. 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.

- 2.2.5. A kártérítési igényt a MÁV-START Ügyfélszolgálatának címezve, a vasúttársaság 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 (ideértve, de nem kizárólagosan a jelen, 2. CÍM 2.3.1. pontja szerinti dokumentumokat is, az ott meghatározott esetekben).

- 2.2.6. A vasút az utassal szembeni kártérítési felelőssége, illetve a jelen fejezet 2. CÍM 2.3.1. pont szerinti visszatérítési kötelezettsége alól vis maior esetében mentesülhet.

Vis maiornak minősül a MÁV-START 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, kivéve, ha az kizárólag a MÁV-START munkavállalóira terjed ki,
- az utas mulasztása, különösen:
 - az átszállási idők figyelmen kívül hagyása,
 - téves peronon várakozás,
 - vonatmulasztás az utas részéről,
 - 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.

Egy másik vállalat, amelyik ugyanazt a vasúti infrastruktúrát használja nem minősül harmadik személynek. Infrastruktúra-üzemeltetők, végrehajtó szállítási vállalatok, valamint más, a szállítási vállalathoz kapcsolódó szolgáltatást nyújtók nem számítanak harmadik személynek.

Vitás esetekben a vasút által vis maiornak minősített esemény tényleges kihatásairól a körülmény felmerülésének helye szerint illetékes területi/megyei Kereskedelmi és Iparkamarától vagy más illetékes hatóságtól (pl. Rendőrség, Katasztrófavédelem stb.) lehet igazolást, szakvéleményt kérni. Az igazolásban, szakvéleményben foglaltakat a MÁV-START a bejelentés vizsgálata során figyelembe veszi.

- 2.2.7. Nem kérhető kártérítés, ha az utas nem rendelkezett menetjeggyel és pót- és helyjeggyel, pótjeggyel, vagy helyjeggyel.
- 2.2.8. Nem fizet a MÁV-START 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.
- 2.2.9. Amennyiben a MÁV-START 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. Ha az utas ilyen esetben az utazásról nem mond le és elutazik a vonattal, a kártérítésre (pót- és helyjegy, pótjegy, helyjegy díjának visszatérítésére) jogosító késési, illetve „kimaradási” időt a felszállás előtt közölte, módosított indulási időhöz viszonyítva kell számítani.
- 2.2.10. A MÁV-START 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 kézipoggyásának vizsgálatára vonatkozóan a vám- és egyéb hatósági szabályokhoz alkalmazkodni.

2.3. Speciális visszafizetési szabályok

2.3.1. A helyjegy-, pótjegy-, vagy pót-és helyjegyköteles belföldi vonat 15 percet meghaladó késése

A helyjegy-, pótjegy-, vagy pót-és helyjegyköteles belföldi vonat 15 percnél többi késése esetén a MÁV-START az utas részére pót- és helyjegyének, pótjegyének illetve helyjegyének árát a vonat megérkezését követő nap 24.00 órájáig visszafizeti a vonat által érintett állomások személypénztárában. 24 órán túl, illetve amennyiben az utasnak valamely okból nem áll módjában a jelen pont szerinti visszatérítési igényt a vonat által érintett állomások valamelyikén benyújtani, akkor azt a MÁV-START Ügyfélszolgálatának címezve, a vasúttársaság bármely szervezeti egységéhez be lehet nyújtani. Az utasnak az igényéhez csatolnia kell eredeti menetjegyét, pót- és helyjegyet, helyjegyet vagy pótjegyet. Tekintettel arra, hogy az utasnak a jelen 2. CÍM 2.2. pontja szerinti kártérítési igényhez is az eredeti menetjegyét, pót- és helyjegyet, illetve pótjegyet vagy helyjegyet kell csatolnia, az utasnak a jelen pont szerinti igény benyújtásakor jeleznie kell a MÁV-START felé, hogy várhatóan az 1. pont szerinti kártérítési igényt fog előterjeszteni. Ebben az esetben az utas részére a MÁV-START igazolást ad ki, melyet az utas az eredeti jegyek benyújtása helyett csatolhat a kártérítési igényéhez. Amennyiben az utas ilyen igazolás kiadása iránti kérelmet nem terjeszt elő, akkor a jelen 2. CÍM 2.2. pontja szerinti kártérítési igényhez a jelen pont szerinti visszatérítéskor részére kiadott kifizetési bizonylatot kell csatolnia.

2.3.2. Csatlakozó pót- és helyjegyköteles, pótjegyköteles, helyjegyköteles vonat elmulasztása.

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:

- az elmulasztott vonatra érvényes pót- és helyjegye, pótjegye, helyjegye díjának levonás nélküli visszatérítését,
- az elmulasztott vonatra érvényes pót- és helyjegye, pótjegye, helyjegye kicserélését a következő alkalmas vonatra érvényes pót- és helyjegyre, pótjegyre, helyjegyre többlet díj fizetése nélkül.
- 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 vasúttársaság a következő alkalmas vonatra érvényesíti. Ebben az esetben az utas a szabadon maradt üléshelyeket foglalhatja el; ha nem áll rendelkezésre szabad üléshely, az 1.8. pontban foglaltak szerint kell eljárni (helybiztosítási díj ötszörösének megfelelő összeget a vasúttársaság visszafizet a pénztárban).

Ha az utas a csatlakozás elmulasztása miatt lemond a továbbutazásról, az igénybe nem vett szolgáltatásokért fizetett díjat a vasúttársaság visszafizeti.

A csatlakozó pót- és helyjeggyel, pótjeggyel vagy helyjeggyel igénybe vehető vonat elmulasztása esetén sem alkalmazhatók a fenti szabályok, amennyiben az érintett vonatok nem azonos állomáson tartózkodnak, vagy a csatlakozásmulasztás Budapesten történik (2.1.1. pont).

2.3.3. Felelősség kizárása

A MÁV-START nem vállal felelősséget azért, hogy az utas a saját mulasztásából eredően:

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

2.4. Felelősség az utasok halála, sérülése esetén

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

2.4.2. A MÁV-START mentesül a felelősség alól:

- ha a balesetet a vasút üzemmel össze nem függő körülmények okozták, és a fuvarozó 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 MÁV-START 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 MÁV-START megtérítési jogát nem érinti.

2.5. Felelősség a kézipoggyászáért és az állatokért

- 2.5.1. A kézipoggyász és élő állat őrzéséről az utas gondoskodik. Az utas felelős minden olyan kárért, amelyet a személykocsiba magával vitt tárgy vagy élő állat okozott, kivéve, ha bizonyítja, hogy a kár a MÁV-START vagy harmadik személy hibájából keletkezett, vagy olyan körülményre vezethető vissza, amelyet az utas nem kerülhetett el, és amelynek következményeit nem háríthatta el.
- 2.5.2. A MÁV-START nem felel az utas őrzetében levő kézipoggyász (élő állat, kerékpár, kerekesszék, gyermekkoscsi stb.) szállítása során a tevékenységi körén kívül eső okból bekövetkezett károkért (elvesztés, lopás stb.). A MÁV-START nem felel az utas által őrizetlenül hagyott kézipoggyászáért.
- 2.5.3. A MÁV-START felelős azért a kárért, amely a vasútüzemmel összefüggő baleset folytán az utas magán hordott vagy kézipoggyászként magával vitt tárgyaiban (személyes holmijában, ideértve a magával vitt élő állatot is) sérülés, teljes vagy részleges megsemmisülés miatt következett be.
- 2.5.4. 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 MÁV-START az indokolt és bizonyított javítási vagy pótlási költséget köteles megfizetni. Mentesül a MÁV-START a kézipoggyászban bekövetkezett kár miatti kártérítési kötelezettség alól, ha a kárt ellenőrzési körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő.

2.6. Igények érvényesítése

Az igények érvényesítésének szabályait a IV. Fejezet tartalmazza.

VSZSZ. 9. §, 10. §, 13. §, 20. §, 22. §, 23. §, 24. §

3. CÍM

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

3.1 Lemondás az utazásról

- 3.1.1. Az utas az utazásról a menetjegy (helyjegy, pótjegy, pót- és helyjegy) visszaváltásával a vonatnak az indulási állomásról való elindulásáig indokolás nélkül lemondhat, és a menetdíj visszatérítését kérheti.
- 3.1.2. 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.

3.2. A menetdíj visszatérítésének igénylése

- a) Ha az utas menetjegyét utazásra nem használta fel, annak érvénytartamán belül a vasúttársaság 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 MÁV-START 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 MÁV-START Ügyfélszolgálatától.

- d) Az utazási irodákban megvásárolt menetjegyek árának visszatérítése a kiszolgáltató utazási irodától, illetőleg a MÁV-START Ügyfélszolgálatától igényelhető.

3.3. A menetjegy fel nem használásának igazolása

3.3.1. A menetjegy fel nem használását az utasnak a vasúttal igazoltatnia kell.

- a) Az olyan menetjegyek fel nem használását, amelyekkel az Üzletszabályzat II. Rész 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 menetjegykiadóhely 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 szolgálatot 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 MÁV-START a csoportos úrjegyben 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.

3.3.2. 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.

3.4. Kezelési költség felszámítása visszatérítés esetén

3.4.1. A visszatérítéskor a vasúttársaság kezelési költséget számíthat fel.

3.4.2. Az 50 km és annál kisebb távolságra váltott menetjegyek érvénytartamának kezdete előtti visszaváltásakor a levonandó kezelési költség a menetjegy árának 25%-a. A levonandó legalacsonyabb és a legmagasabb összeget az Üzletszabályzat III. Rész Vasúti menetdíjtáblázatok D) Fejezete tartalmazza.

3.4.3. Az 50 km-nél nagyobb távolságra váltott menetjegyek visszaváltásakor a levonandó kezelési költség a menetjegy árának 25%-a. A levonandó legalacsonyabb és a legmagasabb összeget az Üzletszabályzat III. Rész Vasúti menetdíjtáblázatok D) Fejezete tartalmazza.

3.4.4. Az 50 km és annál kisebb távolságra váltott menetjegyek érvénytartamon belüli visszaváltásakor a vasút az egy összegű, az Üzletszabályzat III. Rész Vasúti menetdíjtáblázatok D) Fejezetében meghirdetett kezelési költséget számítja fel.

- 3.4.5. A MÁV-START a kocsiosztály-különbözeti díj és a menetdíj-különbözet visszatérítésekor – a kezelési költség megállapítása szempontjából – az utas birtokában levő, a tervezett utazáshoz váltott menetjegy kilométer-távolságát veszi figyelembe a fenti pontok szerint.
- 3.4.6. A MÁV-START 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 2 órával,
 - nem kötelező helybiztosítás esetén 24 órával,
 - helybiztosítás nélküli pótjegy esetén 2 órával

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

- 3.4.7. A III. Fejezet 1. Címének 1.3. és 1.4. a) pontjaiban, a III. Fejezet 2. Címének 2.5. b) és c) alpontjaiban, a 4. Címének 1.7. pontjában, valamint a jelen III. Fejezetben meghatározott külön nevesített esetekben (a hivatkozott pontokban részletesen meghatározott feltételek teljesülése esetén) a MÁV-START nem számít fel kezelési költséget.

3.5. A visszatérítés egyéb szabályai

- 3.5.1. A MÁV-START a menetdíjat, illetőleg menetdíj-különbözetet az Üzletszabályzat III. Részben meghirdetett értékhatártól és az állomás szolgálati lehetőségeitől függően azonnal visszatéríti, ha az utas a menetjegy fel nem használását vagy részben történt felhasználását igazolni tudja.
- 3.5.2. Ha a menetjegyben 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.
- 3.5.3. Visszatérítés esetén a MÁV-START 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 MÁV-START a munkáltató részére téríti vissza. A névre szóló menetjegyek árát, valamint a gazdálkodó szervezet egy alkalmazottja részére kiadott menetjegyek árát a MÁV-START csak a tulajdonos részére téríti vissza.
- 3.5.4. A visszatérítéshez az utasnak a fel nem használt vagy a részben felhasznált menetjegyét, az esetlegesen hozzá kiadott készpénzfizetési számlát át kell adnia, és a visszatérített összeg átvételét kifizetési bizonylaton kell elismernie. (A menetdíj-visszatérítési igény benyújtásakor a MÁV-START az utazásra használt egy útra vagy menettérti útra szóló menetjegyet bevonja.)
- 3.5.5. A vasút a vissza nem térített összegről a visszatérítésre jogosult részére nyugtát ad. Amennyiben korábban készpénzfizetési számla került kiállításra, a MÁV-START teljes visszatérítés esetén sztornó, részvisszatérítés esetén helyesbítő számlát ad.
- 3.5.6. 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.
- 3.5.7. A MÁV-START nem téríti vissza a pót- és helyjegy, a helyjegy, a pótjegy hiánya miatt fizetett pót díjat.
- 3.5.8. Egyes kedvezmények esetében a menetjegyek árának visszatérítését az Üzletszabályzat II. Része vagy a MÁV-START által nyújtott üzletpolitikai kedvezmények közzétett feltételei korlátozhatják, vagy kizárhatják.
- 3.5.9. Ha a MÁV-START menetdíjat, viteldíjat vagy egyéb díjat helytelenül vagy egyáltalán nem szedett be, a megállapított többletet vissza kell fizetnie, a hiányt be kell szednie. A MÁV-START az utast a hiány befizetésére a hiány felfedezését követő 30 napon belül felszólítja; a beszedett többletet annak téríti vissza, aki azt befizette. A többlet visszafizetése vagy a hiány megfizetése csak az 500 Ft-ot meghaladó összeg után követelhető.

VSZSZ 14. §

IV. FEJEZET

PANASZKEZELÉS ÉS IGÉNYÉRVÉNYESÍTÉS

1. Cím

Észrevételek bejelentése és kezelése

- 1.1. A MÁV-START az utasok észrevételeit fogadja és kivizsgálásukról gondoskodik abban az esetben is, ha az észrevétel a MÁV-START -al szerződéses kapcsolatban álló más szolgáltató szolgáltatására vonatkozik.
- 1.2. A MÁV-START az állomásokon Utasok könyvét helyez el, amennyiben az adott állomáson a MÁV-START munkavállalója szolgálatot teljesít.
- 1.3. A MÁV-START 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 pontokon bejelenthesse.
- 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 MÁV-START a szolgáltatás jogszerű igénybevételét igazoló menetjegy, utazási okmány bemutatását kérheti. Az Utasok könyvébe tett bejegyzés egy példánya a bejelentőt illeti meg.
- 1.5. 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 MÁV-START a személyes adatok kezelését – amennyiben ez előfordul – az Avtv. előírásaival összhangban végzi.
- 1.6. Az utas által megtett észrevételre a MÁV-START 15 napon belül reagál. A határidő kezdete az a nap, amikor a levelet az Ügyfélszolgálat részére kézbesítették, az elektronikus levél az Ügyfélszolgálat számítógépén megjelent, a telefonbeszélgetés megtörtént, illetve a MÁV-START Utasok könyvébe a bejegyzést megtették.
- 1.7. A MÁV-START az észrevétel kivizsgálását haladéktalanul megkezdi, és ha a vizsgálat határidőben lefolytatható, a határidő lejártáig érdemi választ küld. Amennyiben a vizsgálat lefolytatása – hatóság, más vasútállalat megkeresése, munkavállaló meghallgatása stb. miatt – több időt igényel, a MÁV-START a 15 napos határidőn belül közbenső értesítést küld, melyben tájékoztatja az utast az addig megtett intézkedésekről.

2. Cím

Igények érvényesítése

- 2.1. Az utas jelen Üzletszabályzat I. Rész III. fejezetének 2. Címe szerinti igényét a MÁV-START Ügyfélszolgálatánál jelentheti be:
 - 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. illetve telefonon: 06 (40) 49 49 49 telefonszámon,
 - e. valamint személyesen az ügyfélszolgálati pontokon.
- 2.2. Ha jelen Üzletszabályzat vagy annak felhatalmazása alapján más szabályozás lehetővé teszi, az utas egyes igényeit meghatározott időn belül a vasútállomáson közvetlenül érvényesítheti.

3. Cím

Tájékoztatás a panaszügyek intézésében közreműködő testületekről

- 3.1. Amennyiben az utas észrevételét a MÁV-START 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. MÁV-START a békéltető testületek elérhetőségeit jelen Üzletszabályzat Függelékében teszi közzé.
- 3.2. Az eljárás célja a fogyasztó (utas) és a gazdálkodó szervezet közötti vitás ügy (fogyasztói jogvita) egyezsége alapuló rendezésének megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügy eldöntése a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítésének biztosítása érdekében.
- 3.3. A békéltető testületi tanács határozata a MÁV-START-ra nézve csak akkor kötelező, ha a MÁV-START az eljárás kezdetekor (alávetés) vagy a határozat kihirdetésekor nyilatkozatában a békéltető testületi tanács döntését magára nézve kötelezőként elismerte. A határozat csak ajánlás, ha MÁV-START az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a testületi tanács döntését kötelezőként nem fogadja el.
- 3.4. Azokban a nem kívánt esetekben, amikor sem a MÁV-START, 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.

FÜGGELÉK

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

E Függelék alkalmazásában nemzetközi utazás: olyan utazás, amely során a kiindulási és célállomás két különböző országban található, valamint az utazás jelen Üzletszabályzat szerint nem folyamatos utazásnak minősül.

1. Menetjegyváltási kötelezettség nemzetközi utazás esetén

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

2. Jegykiadás

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

Pótdíj megfizetése nélkül válthatja meg a magyar vonalszakaszra a nemzetközi menetjegyét az a külföldről belépő utas, aki a magyar határpontig vagy határállomásig érvényes menetjeggyel rendelkezik.

Ha a nemzetközi díjszabási előírás a nemzetközi menetjegy kiegészítését megengedi, a nemzetközi forgalomra érvényes menetdíjat kell elszámolni, és a vonaton történő kiegészítés esetén az Üzletszabályzat III. Részben meghatározott pótdíjat fel kell számítani.

3. Nemzetközi menetjegyek érvénytartama

A nemzetközi menetjegyek érvénytartamát a nemzetközi díjszabások határozzák meg. A nemzetközi menetjeggyel csatlakozóként kiadott belföldi menetjegy érvénytartama megegyezik a nemzetközi menetjegy érvénytartamával. A jegykiadó a menetjegyre rájegyzi a csatlakozó menetjegy számát.

4. Útmegszakítás nemzetközi utazás során

A nemzetközi menetjeggyel és a nemzetközi menetjeggyel csatlakozóként kiadott belföldi 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 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 menetjeggyel, utazásával kapcsolatos igényét, panaszát bármely, a szállításban részes vasúttársaságnál benyújthatja. Amennyiben nem az illetékes vasúttársaságnál nyújtotta be igényét, akkor a vasúttársaság az illetékes vasúttársaság 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 irányadók.

6. 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 vasúttársaság számára megküldheti. Elintézése a nemzetközi utazásra vonatkozó észrevételek és igények elintézése pontnak megfelelően történik.

A vasúttársaság a nemzetközi díjszabásokban meghatározott feltételek szerint téríti vissza a nemzetközi helybiztosításért fizetendő díjat.

7. Felelősség a menetrend be nem tartásáért

Nemzetközi utazás során a vonatok késése, kimaradása esetén a kártérítés mértékére és nyújtására vonatkozó szabályok az **„Általános Szállítási Feltételek személyek nemzetközi vasúti szállítására”** című általános szállítási feltételek előírásai szerint alkalmazandók.

8. Felelősség a nap utolsó csatlakozásának elmulasztása esetén

Nemzetközi forgalomban a csatlakozás elmulasztása miatt az az utas jogosult kompenzációra, aki:

- kompenzációs igényét az erre rendszeresített Bejelentőlapon bejelentette az érkező vonat tényleges érkezési idejétől számított 60 percen belül, vonatkimaradás esetén a vonatkimaradásról szóló értesítés idejétől számított 60 percen belül,
- a Menetrendben nem csatlakozóként feltüntetett vonatokra az utasnak érvényes menetjegye van, és az átszállási állomáson menetrend szerint legalább 120 perce van az átszállásra, de ezt az érkező vonat késése miatt mulasztotta el,
- a Menetrendben nem csatlakozóként feltüntetett vonatokra az utasnak érvényes menetjegye van, az átszállás egy adott település két állomása között bonyolódik és menetrend szerint legalább 180 perce van az átszállásra, de ezt az érkező vonat késése miatt mulasztotta el,
- vonatkimaradásból, késésből eredően a nap utolsó csatlakozásának elmulasztása esetén az utasnak 120 percet meghaladó időtartamot kell várakoznia a következő, a menetjegyén feltüntetett úticél felé közlekedő vonatra, amellyel továbbutazhat,
- a vonat késése miatt az utas a nap utolsó csatlakozását elmulasztotta és a következő csatlakozó vonat menetrend szerint 120 percen belül indul, de ez a vonata is előreláthatóan késik és az összes várakozási idő meghaladja a 120 percet.

A kompenzáció kiterjed a szállás és a reggeli költségeinek megtérítésére egy közepes színvonalú szállodában, valamint 4 euró értékig az utast váró személyek értesítésének költségeire, illetve az esetleges taxi igénybevételének utólagos megtérítésére, összesen legfeljebb 75 euró értékben. Az összeg évente felülvizsgálatra kerül.

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 közli, hogy melyik vonattal kíván továbbutazni.

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

Más kompenzáció, illetve kártérítés igénybevételére nem jogosult az utas, amennyiben igénybe vette a csatlakozásmulasztás miatti kompenzációt.

A csatlakozás elmulasztásának jogkövetkezményei alól a MÁV-START az **„Általános Szállítási Feltételek személyek nemzetközi vasúti szállítására”** című általános szállítási feltételek előírásai szerint mentesül.

FÜGGELÉK

Az elektronikus úton 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.

Értékesítési és fizetési megoldások

Az elektronikus úton értékesített menetjegyek kiválasztása webes felületen keresztül történik (asztali számítógépen, vagy mobilkommunikációs eszközökön keresztül) bankkártyás átutalással, vagy mobiltelefon-egyenlegről 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 MÁV-START a honlapján ad tájékoztatást.

Jegykiadó automata

Egyes állomásokon a MÁV-START jegykiadó automata üzemeltetésével biztosít jegyvásárlási lehetőséget.

2. A függelék hatálya

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

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 felületek, berendezések (ideértve a jegykiadó kioszkot és automatát is) kezelését a MÁV-START által közölt 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 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.

Mobiltelefon-egyenleges fizetés esetében a menetjegyek érvényességére az egyéb menetjegyekre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal a kivétellel, hogy a menettérti útra, 100 km-nél nagyobb távolságra váltott menetjegyek érvénytartama az érvénytartam első napjától számított 15. nap 24.00 óráig tart.

A jegykiadó automata esetében 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 MÁV-START 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 MÁV-START 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.

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 Készpénzfizetési számlát kiállítani. A menetjegyeken a „Készpénzfizetési 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, készpénzfizetési számlát az Ügyfélszolgálatól igényelhet.

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

Ha a kiosk meghibásodása miatt az utas menetjegyét nem tudta átvenni, a vonaton a jegyvizsgáló nem adhatja ki számára a menetjegyét. 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 utas a menetjegyét a pénztárban vásárolhatja meg; a vonaton csak az Üzletszabályzat III. Rész C. Fejezetében előírt pótdíj megfizetése mellett válthatja meg menetjegyét.

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 menetjegyét.

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.

FÜGGELÉK

A békéltető testületek elérhetőségei

(Forrás: www.feosz.hu)

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
(+36 76) 501 500

Baranya Megyei Békéltető Testület

Baranya Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
7625 Pécs, Majorossy u. 36.
(+36 72) 507 154

Békés Megyei Békéltető Testület

Békés Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
5600 Békéscsaba, Penza lakótelep 5.
(+36 66) 324 976

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
(+36 46) 328 487

Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
(+36 1) 488 21 31

Csongrád Megyei Békéltető Testület

Csongrád Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
(+36 62) 486 987 Fax: (+36 62) 426 149

Fejér Megyei Békéltető Testület

Fejér Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
Postacím: 8002 Székesfehérvár, Pf. 357.
(+36 22) 510-310

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

Győr-Moson-Sopron Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
9021 Győr, Szent István út 10/a.
(+36 96) 520 202

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

Hajdú-Bihar Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
(+36 52) 500 744

Heves Megyei Békéltető Testület

Heves Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
3300 Eger, Faiskola út 15.
(+36 36) 416 660/105 mellék

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
5000 Szolnok, Verseghy park 8.
(+36 56) 510 610

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület

Komárom-Esztergom Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
2800 Tatabánya, Fő tér 36.
(+36 34) 513 010

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Nógrád Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
3100 Salgótarján, Alkotmány u. 9/a.
(+36 32) 520 860

Pest Megyei Békéltető Testület (Jelenleg nem működik)

Pest Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
1056 Budapest, Váci u. 40.

Somogy Megyei Békéltető Testület

Somogy Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
7400 Kaposvár, Anna u. 6.
(+36 82) 501 000

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
(+36 42) 311 544

Tolna Megyei Békéltető Testület

Tolna Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
(+36 74) 411 661

Vas Megyei Békéltető Testület

Vas Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
(+36 94) 312 356

Veszprém Megyei Békéltető Testület

Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
8200 Veszprém, Budapesti út 3.
(+36 88) 429 008

Zala Megyei Békéltető Testület

Zala Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.
(+36 92) 550 514

FÜGGELÉK

10/1997. (I. 28.) Korm. rendelet a vasúti személyszállítási szerződésekről

A Kormány a vasútról szóló 1993. évi XCV. törvény (a továbbiakban: Vtv.) 11. §-ának (2) bekezdésében kapott felhatalmazás alapján a következőket rendeli el:

1. RÉSZ

I. Fejezet

BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

A rendelet hatálya

1. § (1) A vasúti személyszállításra kötött szerződésekre a Polgári Törvénykönyvnek (a továbbiakban: Ptk.) a szerződésekre vonatkozó általános, továbbá a vállalkozási szerződésre vonatkozó rendelkezéseit az e rendeletben foglalt kiegészítésekkel kell alkalmazni.

(2) Abban az esetben, ha a személyszállítás országhatáron túlra vagy országhatáron túlról történik, e rendelet rendelkezéseit csak annyiban lehet alkalmazni, amennyiben nemzetközi szerződés, egyezmény, illetőleg szabály eltérően nem rendelkezik.

(3) Ha a Vtv. 2. §-ának (4) bekezdésében meghatározott vállalkozó vasút, illetve a Vtv. 2. §-ának (5) bekezdésében és a Vtv. 17. §-ának (2) bekezdésében meghatározott vasúti társaság (a továbbiakban együtt: vasúttársaság) a személyszállítást más (közúti, vízi, légi közlekedési) szolgáltatóval együttesen végzi, eltérő rendelkezés hiányában a vasúti szakaszon végzett személyszállításra - ideértve a vonatpótló autóbusszal végzett szállítást - is e rendelet előírásait kell alkalmazni.

A díj ellenében végzett személyszállítás

2. § (1) E rendelet alkalmazásában díj ellenében végzett személyszállítás a közforgalmú, menetrend alapján végzett vasúti személyszállítás (a továbbiakban: közforgalmú személyszállítás), valamint a közforgalmú, menetrenden kívül közlekedtetett vonatokkal végzett személyszállítás (a továbbiakban: különvonat).

(2) E rendelet alkalmazásában személyszállításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatás különösen az útipoggyász-fuvarozás, a kerékpárszállítás, a poggyásmegőrzés, a kereskedelmi, vendéglátó és egyéb utaskiszolgáló létesítmények üzemeltetése, valamint a vasúti személyszállításhoz kapcsolódó idegenforgalmi közvetítői tevékenység.

Az üzletszabályzat

3. § (1) A vasúttársaság a vasúti közforgalmú személyszállítási szerződések - jogszabályban nem szabályozott - részletes feltételeit kiegészítő feltételekben határozza meg.

(2) A kiegészítő feltételekre a Ptk.-nak az általános szerződési feltételekre vonatkozó előírásai az irányadók.

(3) A vasúttársaság által végzett szolgáltatások díját, a díj megállapításának módját és feltételeit - az árjogszabályokban foglaltak figyelembevételével - a személydíjszabás tartalmazza.

(4) A vasúttársaság a kiegészítő feltételeket és a díjszabást üzletszabályzatba foglalja. Az üzletszabályzatba a vasúti személyszállítási szerződésekre vonatkozó jogszabályokat is fel kell venni, és azokat eltérő szedéssel kell megjelölni.

(5) A vasúttársaság üzletszabályzatát és annak módosítását a közlekedési, hírközlési és vízügyi miniszter (a továbbiakban: miniszter) hagyja jóvá. A vasúttársaság a kiegészítő feltételeket - ideértve annak módosításait is - a Közlekedési, Hírközlési és Vízügyi Minisztérium hivatalos lapjában közzéteszi, továbbá ügyfélszolgálati és utaskiszolgáló helyein az utasok részére betekintésre tartja, illetve lehetővé teszi megvásárlását.

2. RÉSZ

A KÖZFORGALMÚ SZEMÉLYSZÁLLÍTÁS

II. Fejezet

A SZERZŐDÉS

Üzemi kényszer, szerződéskötési kötelezettség

4. § (1) A vasúttársaság a közforgalmú személyszállítás körében a menetrendben (5. meghatározott vonalon az általa meghirdetett vonatokat közlekedtetni.

(2) A vasúttársaság a forgalom lebonyolításához és az utazási igények kiszolgálásához vasútállomásokat és megállóhelyeket alakít ki és üzemeltet.

(3) A vasúttársaság a megállóhelyeken a balesetmentes utaskiszolgálás érdekében gondoskodik

a) írásos, illetve szóbeli utastájékoztatásról,

b) a vonatok megközelítését segítő építmények (utasperon, aluljáró, felüljáró) létesítéséről.

(4) A vasúttársaság a vasútállomásokon a (3) bekezdésben meghatározottakon túl gondoskodik:

a) várótermek, váróhelyiségek üzemeltetéséről,

b) az alapvető szükségletek kielégítésére szolgáló létesítmények (WC, mosdó, vízcsap, ivóvízkút) kialakításáról és működőképességéről.

(5) A közforgalmú személyszállítás körében a vasúttársaság köteles a személyszállítást elvállalni, ha

a) az utas az üzletszabályzat feltételeit elfogadja, és

b) a szolgáltatás a menetrendben meghirdetett személyszállító vonatokkal lehetséges.

(6) A menetrend jóváhagyására jogosult miniszter az üzemeltetési és a szerződéskötési kötelezettséget közérdekből, továbbá a vasúttársaság kezdeményezésére kényszerítő üzemi okból, korlátozhatja vagy felfüggesztheti.

(7) A korlátozásról, felfüggesztésről szóló tájékoztatást a vasútállomásokon és megállóhelyeken ki kell függeszteni, továbbá azt a sajtó útján közzé kell tenni.

Menetrend

5. § (1) A menetrend tartalmazza a közforgalmú személyszállítás legfontosabb - a vasútüzemhez kapcsolódó - tájékoztató adatait, így különösen:

a) a vonatok útvonalát, az induló és végállomást, továbbá azokat a megállóhelyeket és állomásokat, ahol a vonat megáll;

b) az érkezési és indulási időpontokat vagy a vonatok gyakoriságát, a napi első és utolsó vonat indulási időpontjának feltüntetésével;

c) a csatlakozási lehetőségeket;

d) a vonatnemeket és a vonattal közlekedő kocsik osztályát;

e) a legfontosabb kiegészítő szolgáltatásokat (így különösen: hálókocsi, különleges komforttal ellátott kocsi, helybiztosítás) a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat, valamint azt, ha valamely vonat útipoggyászt, kerékpárt továbbít;

f) a menetrendi időszak kezdetének és végének időpontját.

(2) A menetrend tartalmazza az egyes vonatok közlekedésének időszakát, a nem mindennap közlekedő vonatoknál a közlekedési napokat, továbbá a különböző korlátozásokat.

(3) A vasúttársaság a menetrendet, illetőleg annak kivonatait az állomásokon és megállóhelyeken látható helyen kifüggeszti, és arról az utasokat - kérésükre - más módon is tájékoztatja.

(4) A vonat közlekedtetésének szünetelését 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.

Utazásból kizárt vagy feltételesen szállítható személyek

6. § (1) A személyszállítási szolgáltatást nem veheti igénybe

a) az önmagával tehetetlen személy,

b) a 6 éven aluli gyermek,
ha nincs kísérője.

(2) A vasúttársaság a személyszállítást megtagadhatja, illetve az utast a személyszállításból kizárhatja, ha az utas

a) ittas, botránnyosan 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) érvénytelen jeggyel vagy menetjegy nélkül utazik, és menetjegyet az ellenőrzéskor sem vált;

d) menetjegyét, illetve kedvezmény igénybevételére jogosító igazolványát - felhívás ellenére - nem mutatja fel,

e) ruházatával, poggyászával vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti,

f) a vasúti kocsiba kézipoggyászként be nem vihető tárgyat visz be,

g) a menetdíj, a menetdíj-különbözet vagy a pótdíj megfizetését megtagadja.

(3) A vasúttársaságot abban az esetben is megilleti a már megtett útra járó menetdíj és pótdíj, ha az utast - a (2) bekezdésben foglaltak alapján - az utazásból kizárta.

(4) Az útközben megbetegedett személyt a vasúttársaság legalább a legközelebbi megfelelő vasútállomásig - ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet - köteles továbbszállítani.

(5) A vonatról a neki felróható rendellenes magatartása miatt leszállított utas nem követelheti vissza a kifizetett menetdíjat vagy egyéb díjat, és feladott útipoggyásza kiszolgáltatását is csak az eredeti célállomáson kérheti.

Menetjegy

7. § (1) Az utasnak az utazás megkezdésekor érvényes menetjeggyel vagy utazásra jogosító igazolvánnyal (a továbbiakban együtt: menetjegy) kell rendelkeznie.

(2) A menetjegyen 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 adótartamát,

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,
 - k) a felhasználás különleges szabályait.
- (3) Az egyszeri vagy többszöri utazásra kiadott menetjegy (havijegy, félhavijegy, füzetjegy, menetjegyváltásra vagy utazásra jogosító igazolvány, okmány) csak arra a viszonylatra, vonatnemre, kocsiosztályra és időtartamra érvényes, amelyre kiadták, illetve érvényesítették. Az utazási igazolványra a (2) bekezdés a)-e) és i)-k) pontjaiban foglalt előírásokat nem kell alkalmazni.
- (4) A meghatározott vonatra érvényesített menetjegy csak a rajta feltüntetett vonaton érvényes.
- (5) 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 vonat igénybevételével is elérhető, és ezt a kívánságát a jegyváltáskor közölte.
- (6) Az útmegszakítást a vasúttársasággal igazoltatni kell, az azonban a menetjegy érvényességi idejét nem hosszabbítja meg. Ha a menetjegyre az útmegszakítás tényét nem vezetik rá, a további utazásra érvényét veszti.
- (7) Ha a vasúttársaság a felszállási megállóhelyen/állomáson meghatározott időszakban vagy egyáltalán nem szolgáltat ki menetjegyet, erről az utazóközönséget tájékoztatja. Ilyen esetben a vonaton a menetjegyet pótdíj nélkül kell kiszolgáltatni.
- (8) A menetjegyet az utasnak az utazás egész tartama alatt meg kell őriznie, a vasúttársaság jegyvizsgáló és menetjegyellenőrző alkalmazottai részére - a kedvezményes jegyváltásra jogosító igazolvánnyal együtt - fel kell mutatnia, kérésre át kell adnia.
- (9) 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.

Utastájékoztatás

- 8. §** (1) A vasúttársaság kialakítja és üzemelteti az utasok megfelelő tájékoztatását szolgáló berendezéseket.
- (2) A vasúttársaság az utastájékoztatást kiadványokkal, jól látható hirdetésekkel, a kiszolgáló személyzet szóbeli tájékoztatásával, információs berendezésekkel, szükség szerint információs szolgálattal látja el.
- (3) A vasúttársaság köteles az utasokat jogaikról, kötelezettségeikről, az igénybe vehető szolgáltatásokról, különösen pedig az esetleges forgalmi zavarokról tájékoztatni. Ennek érdekében az állomásokon és megállóhelyeken, illetve - amennyiben lehetséges - a vonaton is jól látható helyen ki kell függeszteni az utazási feltételeket és a szükséges menetrendi kivonato(ka)t. A vasúttársaság 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.

A felek jogai és kötelezettségei

- 9. §** (1) A vasúttársaság köteles az utast a menetrendbe foglalt feltételek szerint biztonságosan a célállomásra szállítani.
- (2) Az utas jogosult a vonaton utazni, a kiszolgáló létesítményeket, berendezéseket használni, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni.
- (3) Az utas, illetve csoportos utazás esetén az együtt utazó személyek külön szakasz, illetve külön kocsis biztosítását kérhetik.
- (4) 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 menetdíjű kocsiosztályt, különleges szolgáltatást, illetve az útirányt megváltoztatva magasabb díjű szolgáltatást vesz igénybe - ha a jogszabály másként nem rendelkezik - a díjkülönbözet megtérítése mellett pótdíj fizetésére is köteles.
- (5) Ha a vasúttársaság 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.
- (6) Az utas csak az állomásokon és megállóhelyeken szállhat fel a vonatra, illetőleg le a vonatról.
- (7) 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 nyugalomát zavaró magatartástól.
- (8) A vasútállomáson (megállóhelyen) való tartózkodásra, üzleti jellegű tevékenység végzésére, a vonaton való elhelyezkedésre és az utazás alatti magatartásra vonatkozó szabályokat a vasúttársaság kiegészítő feltételekbe foglalja, amelynek kivonatát - utazási feltételként - a vasúti kocsiban és az állomásokon jól látható helyen kifüggeszti.
- (9) Ha az utas - annak ellenére, hogy felszállása előtt a menetjegy megváltási lehetőségét a vasúttársaság biztosította - érvényes menetjegy nélkül utazik, a menetdíjon felül pótdíjat is köteles fizetni.
- (10) A vasúttársaság a különleges szolgáltatásokat és igénybevételük feltételeit kiegészítő feltételekbe foglalja.

Kézipoggyász

- 10. §** (1) Az utas könnyen hordozható tárgyakat (kézipoggyász) díjtalanul magával vihet a személykocsiba. A kézipoggyász elhelyezésére az utas ülőhelyéhez tartozó poggyásztartó és az utas ülőhelye alatt lévő tér áll rendelkezésre.
- (2) A kézipoggyász tömege utasonként a 30 kg-ot nem haladhatja meg.
- (3) Kézipoggyászként 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) töltött lőfegyvert és a 124/1993. (IX. 22.) Korm. rendeletben megjelölt közbiztonságra különösen veszélyes eszközt.
(4) A vasúttársaság kiegészítő feltételekben határozza meg a kézipoggyász mérethatárait, a csomagolásának és a kocsi-ban való elhelyezésének az (1) bekezdésben leírtakon kívüli módját. A vasúttársaság a kiegészítő feltételekben az élő állatok és az utazással közvetlenül össze nem függő, továbbá különösen értékes tárgyak szállítását kizárhatja, vagy különleges feltételekhez kötheti.

(5) A kézipoggyász és élő állat őrzéséről az utas gondoskodik.

A személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatások

11. § A vasúttársaság külön jogszabályokban meghatározott feltételek szerint és az engedélyében foglaltaknak megfelelően jogosult a személyszállításhoz kapcsolódó további szolgáltatásokat - így különösen éttermi és büfészolgáltatásokat, idegenforgalmi szolgáltatásokat, hírlap- és ajándékárusítást - felajánlani és teljesíteni.

Eltérő minőségű szolgáltatás

12. § (1) Ha a vasúttársaság 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 vasúttársaság ebben az esetben a menetdíj-különbözetet nem követelheti.

(2) Ha a vasúttársaság 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 vasúttársaság az utas részére visszatéríti.

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

(4) Az eltérő minőségű szolgáltatás miatti menetdíj-különbözet elszámolásának részletes szabályait a díjtarifa tartalmazza.

Forgalmi akadály

13. § (1) A vonat késése miatti csatlakozásmulasztás, valamely vonat kimaradása vagy közlekedésének tartós akadályoztatása esetén a vasúttársaság köteles a továbbutazni kívánó utast kézi- és útipoggyászával együtt az eredeti vagy más útirányon, az eredeti vagy más tömegközlekedési eszközzel a célállomásra szállítani. Ha az indokolt, az utas - a különbözet megfizetése nélkül - magasabb menetdíjű szolgáltatást (vonatmenet, kocsiosztályt) is igénybe vehet.

(2) Ha az utas az utazást továbbfolytatni nem kívánja, azt az akadály helyén megszakíthatja, lemondhat a továbbutazásról, vagy kívánságára - az (1) bekezdés szerinti feltételekkel - a vasúttársaság az indulási állomásra visszaszállítja. Ha a forgalmi akadály miatt az utas az utazást befejezi, a vasúttársaság az utasnak visszafizeti a menetdíjnek arra a távolságra eső részét, amelyet az utas a forgalmi akadály miatt leutazni nem tudott.

(3) A forgalmi akadály tartama alatt a vasúttársaság köteles az utas megfelelő elhelyezéséről és biztonságáról, valamint az útipoggyász megőrzéséről gondoskodni.

(4) A forgalmi akadályról az utazóközönséget az érintett állomásokon, megállóhelyeken a vasúttársaság tájékoztatni köteles. Az utas kérésére a tizenöt perccel meghaladó késésről, valamint az akadály tényéről és időtartamáról a vasúttársaság igazolást ad.

(5) A vasúttársaság a forgalmi akadály során követendő eljárást, a menetjegy érvényessége módosításának vagy érvénytelenítésének, továbbá az igazolás kiadásának részletes szabályait a kiegészítő feltételekben határozza meg.

Szerződéstől való elállás

14. § (1) Az utas a szerződéstől a menetjegy (helyjegy, pótjegy) visszaváltásával a vonatnak az indulási állomásról való elindulásáig indokolás nélkül elállhat, és menetjegye visszaváltását kérheti.

(2) Ha az utas a vonatnak az indulási állomásról való elindulását követően mond le az utazásról, jogosult a menetdíj-különbözet visszatérítésére.

(3) A visszatérítésekor a vasúttársaság az üzletszabályzatban meghatározott mértékű kezelési költséget számíthat fel.

(4) A visszaváltás és a visszatérítés részletes feltételeit a vasúttársaság kiegészítő feltételekben állapítja meg.

III. Fejezet

ÚTIPOGGYÁSZ-FUVAROZÁS

Az útipoggyász-fuvarozása

15. § (1) A vasúti személyszállításhoz kapcsolódó útipoggyász-fuvarozásra a Ptk.-nak a szerződésekre vonatkozó általános, továbbá a fuvarozási szerződésekre vonatkozó rendelkezéseit az e rendeletben foglalt kiegészítésekkel kell alkalmazni.

(2) Az útipoggyászt a vasúttársaság azzal a vonattal továbbítja, amellyel az utas közlekedik. Ha ez nem lehetséges - ideértve azt is, ha a csatlakozó vonattal útipoggyász nem fuvarozható, vagy az átrakásra nem áll elegendő idő rendelkezésre - a vasúttársaság az útipoggyászt a következő alkalmas vonattal továbbítja. Ennek tényét a poggyászvevényen fel kell tüntetni, és az utassal a poggyász feladásakor közölni kell.

(3) Az útipoggyászt hatósági kezelését a vasúttársaság végzi. Az utas kérésére, vagy ha az más okból szükséges, az utas a hatósági eljárásban közreműködhet, az útipoggyászt azonban birtokba nem veheti.

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

16. § (1) A vasúttársaság az útipoggyászt más - útipoggyásznak minősülő - tárgyakkal együtt, azoktól el nem különítetten a rendeltetési állomásra továbbítja, és ott a poggyászvevény ellenében kiszolgáltatja.

(2) Az utas az útipoggyászt utazásának egész útvonalára, illetőleg annak valamely szakaszára is feladhatja. Az útipoggyászt a vasúttársaság az utas - legalább az útipoggyász rendeltetési állomásáig érvényes - menetjegyének felmutatása mellett veszi fel.

(3) Útipoggyászként nem adható fel olyan tárgy, amelyet kézipoggyászként nem lehet szállítani [10. § (3) bekezdés], továbbá amelynek fuvarozását jogszabály tiltja.

(4) Az útipoggyász tömege nem haladhatja meg poggyászdarabonként a 30 kg-ot. Egy utas három darab útipoggyászt adhat fel.

(5) Az útipoggyász felvétele során a vasúttársaság az utasnak poggyászvevényt köteles átadni, amely a következő adatokat tartalmazza:

a) a feladó nevét és címét,

b) a feladási és rendeltetési vasútállomás (megállóhely) nevét,

c) az útirányt,

d) a feladás napját és azt a vonatot, amellyel az útipoggyászt továbbítani kell,

e) a poggyászdarabok számát, tömegét, jelölését, csomagolásának módját, a poggyász tartalmát,

f) a viteldíjat és az egyéb költségeket,

g) a feladó kívánsága esetén a poggyász bevallott értékének összegét.

(6) Az utas köteles az útipoggyáson nevét, lakcímét, továbbá a rendeltetési állomást feltüntetni, továbbá több darab esetén azok együvé tartozását megfelelően megjelölni.

(7) Az utas az útipoggyászt úgy köteles csomagolni, hogy az a küldeményt, illetőleg mások személyét és vagyonát a fuvarozás tartama alatt a károsodástól megóvja. Ha a felvétel során felismerhető, hogy az útipoggyász sérült, csomagolása hiányos, a vasúttársaság az útipoggyász fuvarozását csak fenntartással vállalja. Ebben az esetben a hiányosságot a vasúttársaság az utassal a poggyászvevényen elismerteti. Nem vehető fel fuvarozásra az útipoggyász, ha a sérülés vagy a csomagolás hiányossága mások személyét vagy vagyonát veszélyezteti.

(8) Az útipoggyász viteldíját az utas a feladáskor fizeti meg.

(9) A vasúttársaság az útipoggyász feladásakor a feladóval együttesen jogosult az útipoggyász tartalmát megvizsgálni. Amennyiben a vizsgálat alapján az útipoggyász tartalma nem azonos a poggyászvevényen feltüntetett tartalommal (a feladó nyilatkozatával), a vasúttársaság az útipoggyászt fenntartással veszi fel fuvarozásra. A fenntartást a poggyászvevényre rá kell jegyezni, és azt a feladóval el kell ismertetni.

(10) A vasúttársaság az üzletszabályzatában határozza meg az útipoggyász mérethatárait, csomagolásának módját, a poggyászvevény kitöltésének és kezelésének előírását, a továbbítás útirányának meghatározását, az útipoggyász a feladási állomáson való visszaszolgáltatásának, a hatósági kezelés végrehajtásának szabályait, valamint azoknak a tárgyaknak a körét, amelyeket csak értékevállással vesz fel fuvarozásra, továbbá az értékevállás módját és részletes feltételeit, az alkalmazandó pótdíj mértékét, valamint az útipoggyász csomagolására és a vasúttársaság fenntartására vonatkozó részletes szabályokat.

Az útipoggyász kiszolgáltatása

17. § (1) A vasúttársaság az útipoggyászt az azt szállító vonat megérkezése után - a kiszolgáltatás előkészítéséhez, illetőleg az esetleges hatósági kezeléshez szükséges idő elteltét követően - a poggyászkiadó helyen a poggyászvevény felmutatójának szolgáltatja ki. A vasúttársaság köteles az utast tájékoztatni a kiszolgáltatás várható időpontjáról.

(2) A vasúttársaság az útipoggyászt a még ki nem fizetett költségek megfizetése és a poggyászvevény átadása ellenében szolgáltatja ki. A vasúttársaság a poggyászvevény felmutatójának átvételi jogosultságát nem köteles vizsgálni.

(3) Az utas az útipoggyász átvétele során - a poggyászvevénybe foglalt adatokkal egybevetve - azonosítja az útipoggyászt, továbbá ellenőrzi annak, illetőleg csomagolásának külső állapotát, mennyiségét (az együvé tartozó árudarabok számát és tömegét), valamint az útipoggyáson található megjelöléseket és azok épségét.

(4) Amennyiben az utas az útipoggyász sérülését, hiányát, a csomagolás hiányosságát vagy más rendellenességét észleli, fenntartását a poggyászvevényre feljegyezi. Fenntartással akkor is élhet, ha a (3) bekezdésben meghatározott vizsgálatot az átvételkor nem állt módjában elvégezni.

(5) Ha a vasúttársaság a kiszolgáltatás előtt az útipoggyász sérülését, részleges elveszését fedezi fel, vagy gyanítja, továbbá a poggyászvevény birtokosának fenntartása esetén, a (4) bekezdés szerinti vizsgálatot köteles elvégezni és a megállapításokat - így az esetleges károsodás keletkezésének idejét és okát - jegyzőkönyvben rögzíteni, amelynek másolatát a poggyászvevény birtokosának köteles átadni.

(6) Ha a vasúttársaság a vizsgálatot fenntartás ellenére nem végzi el, a fenntartás tényének bejegyzését nem teszi lehetővé, illetőleg jegyzőkönyvet nem vesz fel vagy annak másolatát a poggyászvevény birtokosának nem adja át, az útipoggyász átvételét az utas megtagadhatja.

(7) Ha az utas a poggyászvevény elvesztését, eltulajdonítását vagy megsemmisülését haladéktalanul bejelenti a vasúttársaságnak, az az útipoggyászt csak a tartalom megfelelő azonosítása esetén szolgáltatathatja ki. Amennyiben a kiszol-

gátlatással kapcsolatban az utas és a vasúttársaság között vita keletkezik, a vasúttársaság köteles a poggyászt a felelős őrzés szabályai szerint tárolni és megőrizni.

Kiszolgáltatási akadály

18. § (1) Ha az utas az útipoggyászt a vonat megérkezését követő 24 órán belül nem veszi át, a vasúttársaság köteles azt a felelős őrzés szabályai szerint tárolni, és megőrizni. Késedelmes átvétel esetében az utas a díjszabásban meghatározott összeget köteles megfizetni.

(2) Az át nem vett útipoggyászt a vasúttársaság értékesítheti, ha

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

b) a vonat megérkezésétől számítva 30 nap eltelt.

(3) Az értékesítést megelőzően annak tényéről a feladót a vasúttársaságnak értesítenie kell, és a befolyt vételárral el kell számolnia.

(4) A vasúttársaság kiegészítő feltételekben határozza meg az útipoggyász értékesítésének részletes szabályait.

3. RÉSZ

IV. Fejezet

KÜLÖNVONAT

19. § (1) A vasúttársaság köteles a különvonatokat a tájékoztató hirdetményben, illetőleg a megrendelővel írásban megkötött szerződésben közölt indulási állomásra kiállítani, és az utasokat a célállomásra szállítani.

(2) A szerződés teljesítése során a vasúttársaságot nem terheli a 4. §-ban megállapított üzemi kényszer és szerződéskö-tési kötelezettség, továbbá a menetrend meghirdetésének, valamint az útipoggyász fuvarozásának kötelezettsége.

(3) A különvonat közlekedtetésének szabályait a vasúttársaság kiegészítő feltételekben határozza meg.

4. RÉSZ

A SZERZŐDÉSSZEGÉS SZABÁLYAI

V. Fejezet

A VASÚTTÁRSASÁG FELELŐSÉGE

Közforgalmú személyszállító vonat kimaradása és késedelme

20. § (1) A vasúttársaság a helyjegy, illetve pótjegy díjának visszafizetése mellett köteles megtéríteni az utas kárát, ha az utas ülőhelyét helyjegy váltásával vagy más módon biztosította, és

a) a közforgalmú személyszállító vonat kimarad, vagy

b) a vonat a célállomásra 30 percet meghaladó késéssel érkezik meg.

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

a) vonat kimaradása esetén a tizenötszörösét,

b) késedelem esetén az ötszörösét.

Elégtelen helybiztosítás

21. § A vasúttársaság köteles megtéríteni az utas kárát, ha az utas az ülőhelyét helyjegy váltásával vagy más módon biztosította, és a biztosított ülőhelyet a vasúttársaság ismételten értékesítette, illetve a helybiztosításban megjelölt kocsit nem állította ki, és az utas helybiztosításának megfelelő elhelyezéséről nem tudott gondoskodni. A kártérítés összege a helybiztosítás díjának az ötszöröse.

Felelősség az úti- és a kézipoggyásért

22. § (1) Ha a vasúttársaság az útipoggyászt a poggyászvevényen feltüntetett vonat menetrend szerinti érkezésének időpontját követő 2 órán belül nem szolgáltatja ki, a késedelem minden megkezdett órájára a viteldíj 5%-át kitevő kötbért köteles a poggyászvevény birtokosának megfizetni. A kötbér nem haladhatja meg a viteldíj összegét.

(2) Az utas elveszettnek tekintheti azt az útipoggyászt, amelyet a vasúttársaság a vonat célállomásra érkezése menetrendi időpontjától számított 14 napon belül nem szolgáltat ki. Ha az elveszett útipoggyász a rendeltetési állomásra érkezés menetrendi időpontját követő 1 éven belül megkerül, a vasúttársaság a poggyászvevény birtokosát haladéktalanul értesíti. Az értesítés vételét követő 30 napon belül a poggyászvevény birtokosa a megkerült útipoggyással rendelkezhet.

(3) Ha az utas az útipoggyász értékét a poggyászvevényen bevallotta, a kártérítés mértéke azonos a bevallott értékkel.

Az igényérvényesítés

23. § (1) A poggyászvevény birtokosa az útipoggyász késedelme, elveszése, illetve megsérülése folytán keletkezett igényét - választása szerint - a felvevő, illetőleg a kiszolgáltató vasúttársasággal szemben érvényesítheti.

(2) A vasúttársaság az igényérvényesítést kiegészítő feltétellel előzetes eljáráshoz (a továbbiakban: felszólamlás) kötheti. Ebben az esetben az igényt bíróság előtt érvényesíteni csak akkor lehet, ha a felszólamlás elintézésére előírt határidő eredménytelenül telt el, vagy a vasúttársaság a felszólamlást részben vagy egészben elutasította. A vasúttársaság kiegészítő feltétellel határozza meg a felszólamlás alaki követelményeit, továbbá az ügyintézés módját és határidejét.

A felelősség kizárása

24. § A vasúttársaság nem felel az utassal szemben azért a kárért, amely azáltal keletkezik, hogy az utas a vám- vagy egyéb államigazgatási hatósági előírások szerint megállapított kötelezettségének nem tesz eleget.

5. RÉSZ

VII. Fejezet

VEGYES RENDELKEZÉSEK

25. § (1) Ez a rendelet 1997. június 1-jén lép hatályba.

(2) A rendelet előírásai összhangban vannak a Bernben, 1980. évi május hó 9. napján kelt Nemzetközi Vasúti Fuvarozási Egyezmény (COTIF) A Függelékének [Nemzetközi Vasúti Személy- és Poggyászfuvarozási Egyezményre Vonatkozó Egységes Szabályok (CIV)] rendelkezéseivel.
