

Kivonat a belföldi vasúti utazási feltételekről

Érvényes 2016. november 1-jétől

MENETJEGYVÁLTÁS

Az utazás megkezdésekor az utasnak érvényes menetjeggyel vagy bérlettel (a továbbiakban: menetjegy) kell rendelkeznie. Menetjegy – elővételben – legkorábban a tervezett utazás időpontja előtt 60 nappal igényelhető. A legtöbb belföldi menetjegy interneten is megvásárolható és e-vonatjegyként otthon is kinyomtatható vagy elektronikus készüléken bemutatható.

A menetjegy csak a rajta feltüntetett érvénytartamon belül használható utazásra. A megkezdett utazás az e-vonatjeggyel, valamint a 100 km-nél nem hosszabb távolságra érvényes menetjeggyel az érvényesség napját követő nap 3.00 óráig be lehet fejezni. A helyjegy, pót-és helyjegy csak a jegyen megjelölt vonaton érvényes.

Az e-vonatjegyet csak olyan utas használhatja fel, akinek személyazonosító adatait az elektronikus vásárlási felületen a vásárlás során megadták és az e-vonatjegyen ezek az adatok olvashatók, a jegyen levő vonalkód beolvasható.

A megváltott menetjegyet az utasnak utazása befejezéséig – a vasútállomás elhagyásáig – meg kell őriznie és a menetjegy ellenőrzésre jogosult részére fel kell mutatnia.

Közvetlen nemzetközi vonaton vagy kocsiban történő nemzetközi utazáshoz belföldi menetjegy nem használható fel, nemzetközi menetjegyet kell váltani.

FELÁRAS VONATOK

A menetrendben felárasként megjelölt vonatok igénybevétele esetén az utasnak az előírt felárat meg kell fizetnie, ez a vonat típusától függően gyorsvonati pótjegy, IC-pótjegy, IC-pót- és helyjegy vagy helyjegy lehet. Felár a menetjegyhez hasonlóan elővételben is megváltható.

ÚTMEGSZAKÍTÁS

Az utazás – ha az egyes kedvezmények szabályozása eltérést nem tartalmaz – a menetjegy érvénytartamán belül korlátlan számban megszakítható. Útmezsakítás esetén a menetjegyet leszállás előtt a jegyvizsgálóval, vagy a leszállást követően egy órán belül az állomás ügyeletes alkalmazottjával igazoltatni kell. Az útmezsakítás igazoltatásának elmulasztása esetén a menetjegy továbbutazásra érvénytelen. Az útmezsakítás nem hosszabbítja meg a menetjegy érvénytartamát.

E-vonatjeggyel az utazás nem szakítható meg.

ÁLLATSZÁLLÍTÁS

A 2. osztályú személykocsiba díjfizetés nélkül bevihető zárt szállítóeszközben, egészségügyi vizsgálat nélkül szállítható állat. A kutyáért – a foga-tékkal élőt segítő és a rendőrségi kutya kivételével – élőállat-viteldíjat kell fizetni. Egyes vonatokon, járműveken az állat szállításának lehetősége korlátozott vagy a szállítás tilos. A foga-tékkal élőt segítő kutya kivételével nem vihető be élő állat az 1. osztályú kocsiba és az étkezőkocsiba. A pót- és helyjegyköteles, helyjegyköteles vonaton élő állat szállítása nem, vagy csak korlátozottan, a fentiekől szigorúbb feltételekkel lehetséges.

MENETDÍJ-VISSZATÉRÍTÉS

Ha az utas nem vagy csak részben használja fel menetjegyét, menetjegye érvénytartamán belül, regionális vonalra szóló jegy esetében a jegy érvénytartamának megkezdéséig a fizetett menetdíj, illetve menetdíj-különbözet visszatérítését igényelheti. A menetjegy fel nem használását a kiindulási állomáson, részbeni felhasználását az utazás befejezése előtt a vonaton a jegyvizsgálóval kell igazoltatnia. A visszatérítendő összegből a vasúti társaság általában kezelési költséget is levon.

Az interneten vásárolt, és még át nem vett menetjegy visszatérítése az előbb írt határidők betartásával az internetes felületen, online kezdeményezhető. Az interneten vásárolt jegyek a mindenkori kezelési költséggel csökkentett ellenértékét a vasúti társaság a vásárlásnál használt bankkártyához tartozó bankszámlára, vagy fizetési eszközre írja jóvá. Kézpénzben történő visszatérítés nem lehetséges.

Az e-vonatjegy visszatérítése kizárólag online kezdeményezhető, az érvényesség megkezdése előtt legkésőbb 1 órával.

KÁRTÉRÍTÉS, ÁTALÁNY-KÁRTÉRÍTÉS

A belföldi forgalomban a feláras vonat – a vasúti társaság hibájára visszavezethető – késése esetén az utas kártérítésre jogosult, ha a vonatkésés miatt bizonyított kára keletkezett. A feláras vonatok késése esetén az utas átalány-kártérítésre is jogosult.

Az átalány-kártérítésre vonatkozó igényt az utas a MÁV-START Zrt. Ügyfélszolgálatához nyújthatja be. Az átalány-kártérítés kifizetése – az Üzletszabályzat által szabályozott feltételekkel a pénztárban is történhet. Az igényekhez csatolni kell eredeti menetjegyét, és a felár bizonylatát. A vasúti társaság nem fizeti ki az átalány-kártérítést, ha annak összege nem haladja meg az 1000 Ft-ot. Ugyanazon utas több igényét a vasúti társaság kifizeti, amint összegük meghaladja az 1000 Ft-ot.

A helyjegy, pót- és helyjegy árának visszatérítésre jogosult az érvényes pót és helyjeggyel vagy helyjeggyel rendelkező utas, aki biztosított ülőhelye ellenére a vasúti társaság mulasztása miatt nem tud a vonaton helyet foglalni.

UTÁNFIZETÉS

A menetjegy nélkül, érvénytelen vagy elégtelen menetjeggyel utazó, valamint a magatartási szabályokat megszegő utas az esetleges menetdíjon, menetdíj-kiegészítésen felül pótdíjat köteles fizetni, melynek összegét a Vasúti Menetdíjtáblázatok 1. kötet tartalmazza.

KEDVEZMÉNYEK

A Díjszabás, valamint az üzletpolitikai kedvezményekről szóló külön szabályozások tartalmazzák az utasok által igénybe vehető kedvezményeket és azok felhasználási feltételeit. E kedvezmények kizárólag belföldi forgalomban vehetők igénybe. Az esetleges díjmentesség a pót- és helyjegyre, a helyjegyre, a pótjegyre nem vonatkozik. A vasúti társaság kötelessége a kedvezmény igénybevételehez szükséges igazolvány (igazolás, utalvány) ellenőrzése, ezért az utasnak a kedvezményre jogosító igazolványát kérésre fel kell mutatnia illetve át kell adnia, és szükség szerint a személyazonosságát is igazolnia kell.

Kedvezményes menetjegy vásárlása esetén a vasúti társaság kézpénzfizetési számlát csak a kedvezményre jogosult nevére állít ki, hacsak a kedvezmény szabályozása ettől eltérően nem rendelkezik.

ÉSZREVÉTELEK BEJELENTÉSE, SEGÍTSÉGNYÚJTÁS

Szolgáltatásainkkal kapcsolatos észrevételeivel, panaszjaival, valamint az elvesztett tárgyak, poggyászok visszaigénylése érdekében a MÁV-START Zrt. Ügyfélszolgálatához fordulhat. Fogyattékkal élő és csökkent mozgásképességű utasaink ugyanitt kérhetnek segítséget utazásuk megtervezéséhez:

- postai úton: MÁV-START Zrt. Ügyfélszolgálat 1426 Budapest, Pf.: 56.
- telefonon: a MÁVDIREKT +36 (1) 3 49 49 49 telefonszámán,
- e-mail-ben: eszrevetel@mav-start.hu,
- a www.mavcsoport.hu honlapon, az erre biztosított felületen,
- valamint személyesen az ügyfélszolgálati pontokon.

BETEKINTÉS AZ ÜZLETSZABÁLYZATBA, FELÜGYELETI SZERV

Ez az ismertető tájékoztató jellegű, és csak a MÁV-START Zrt. szolgáltatásaira vonatkozik. A vitás kérdések eldöntésénél az Üzletszabályzatban és a Díjszabásban leírtak a mérvadóak, e dokumentumok megtekinthetők honlapunkon, a www.mavcsoport.hu címen.

A Vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. tv. 79/A § (1) bekezdése alapján az utasok jogaira vonatkozó jogszabályi rendelkezések megtartását a NEMZETI KÖZLEKEDÉSI HATÓSÁG (1389 Budapest, Pf.: 102.; office@nkh.gov.hu) ellenőrzi, amely az 1371/2007/EK utasjogi rendeletben biztosított utasjogok megsértése esetén eljárni illetékes.

MÁV-START/UMSZ – UF-215-1611-A4