

**MÁV MAGYAR ÁLLAMVASUTAK
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
BALATONFENYVES GAZDASÁGI VASÚT**

**SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI
ÜZLETSZABÁLYZATA**

/tervezet/

Érvényes: 2010. március 1-től

Jóváhagyta a Nemzeti Közlekedési Hatóság

..... számon

Tartalom

I. fejezet	4
1. Bevezetés.....	4
2. Az üzletszabályzat hatálya	4
3. Díj ellenében végzett személyszállítás	4
4. Üzletszabályzat.....	4
II. fejezet.....	5
1. A személyszállítási szerződés létrejötte és megszűnése	5
2. Utazáshoz való jog.	5
3. A felek jogai és kötelezettségei	6
4. A menetrend	8
5. Utastájékoztató.....	8
6. Menetjegyek és utazásra jogosító okmányok.....	9
7. A személyszállítási szolgáltatás akadályoztatása	12
8. A szerződéstől való elállás	12
9. Kézipoggyász szállítása.....	13
10. Élő állat szállítása.....	14
11. Személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatások.....	14
12. A vasúti társaság felelőssége.....	14
13. Panaszkezelés, észrevételek bejelentése	16
14. Igények érvényesítése	17
FÜGGELÉK	19

Rövidítések és fogalmak:

Tvszsz.	a térségi, az elővárosi és a helyi működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 270/2009. (XII.1.) Korm. rendelet
Vtv.	a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény
Ptk.	a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény
Balatonfenyves GV	MÁV Zrt. Balatonfenyves Gazdasági Vasút
Üzletszabályzat	a MÁV Zrt. Balatonfenyves GV Személyszállítási Üzletszabályzata
Díjszabás	a MÁV Zrt. Balatonfenyves GV által végzett szolgáltatás díjainak részletes szabályait tartalmazó kiadvány
Vasúti menet-díjtáblázatok	a MÁV Zrt. Balatonfenyves GV szolgáltatásainak díját tartalmazó kiadvány
Vasúti társaság	térségi működési engedély alapján a személyszállítást végző MÁV Zrt. Balatonfenyves GV, vagy a nevében intézkedésre jogosult munkavállalója
Menetrend	a MÁV Zrt. Balatonfenyves GV vonatainak adatait tartalmazó hivatalos menetrend
Személyazonosításra alkalmas igazolvány	hatóság vagy közintézmény által kiadott, az utas személyazonosítására alkalmas arképes, sorszámozott igazolvány (Személyi igazolvány, Útlevel, Diákigazolvány, Jogosítvány stb.)
Utazó	MÁV Zrt. Balatonfenyves GV személyszállítási szolgáltatásait igénybe vevő természetes személy
Fogyatékkal élő személy	bármely személy, akinek mozgásképesége a közlekedés során bármely fizikai, értelmi fogyatékoság vagy sérülés, vagy más fogyatékosághoz vezető ok, illetve kor miatt korlátozott, és akinek helyzete kellő figyelmet igényel
Kísérő	a fogyatékkal élő utassal abból a célból együtt utazó személy, hogy a fogyatékkal élő személyt utazása során, illetve vasúti területen történő közlekedésében segítse.
Kísérő kutya	a fogyatékkal élő utassal abból a célból együtt utazó kiképzett kutya, hogy a fogyatékkal élő személyt utazása során, illetve vasúti területen történő közlekedésében segítse.
Vasútállomás, megállóhely	vasúti létesítmények személyforgalmi célokat szolgáló, utasok számára megnyitott területe, ahol a menetrend szerinti személyszállító vonat le- és felszállás céljából megáll
Menetdíj	az utas kiindulási és célállomása közötti távolság alapul vételével meghatározott igénybevételi díj
Menetjegy ára	az utas által igénybe venni kívánt szolgáltatások ellenértékének összege, ideértve a menetdíjat, a kiegészítő szolgáltatások díját
Honlap	MÁV Zrt. Balatonfenyves GV-t térségi működési engedély alapján üzemeltető MÁV Zrt. hivatalos weboldala, mely a www.mav.hu címen érhető el.

I. fejezet

1. Bevezetés

- 1.1 A MÁV Zrt. Balatonfenyves GV Személyszállítási Üzletszabályzata
- az Európai Parlament és a Tanács 1371/2007/EK rendelete 9.,11.,12.,19., 26. és 20. cikke (2007. október 23.) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről;
 - a vasútról szóló 2005. évi CLXXXIII törvény
 - a térségi, az elővárosi és a helyi működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 270/2009. (XII. 1.) kormányrendelet,
 - a Polgári törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény, valamint
 - a személyszállítási tevékenységre vonatkozó hatályos jogszabályok rendelkezései alapján kerültek meghatározásra.
- 1.2 A belföldi forgalomban elszállított személyek és kézipoggyászaik szállítására a jelen Üzletszabályzatban foglalt feltételek érvényesek
- 1.3 A MÁV Zrt. Balatonfenyves GV által alkalmazott személyszállítás díjait külön Díjszabásban teszi közzé és honlapján is meghirdeti.

2. Az üzletszabályzat hatálya

- 2.1 A vasúti személyszállításra kötött szerződésekre a Ptk. szerződésekre vonatkozó általános, továbbá a vállalkozási szerződésre vonatkozó rendelkezéseit a Tvszsz-ben foglalt kiegészítésekkel kell alkalmazni.

3. Díj ellenében végzett személyszállítás

- 3.1 Díj ellenében végzett személyszállítás az a vasúti személyszállítás, amelyet –a közzétett feltételek alkalmazásával, díj ellenében- bárki igénybe vehet:
- közforgalmú menetrend alapján végzett vasúti személyszállítás (a továbbiakban: közforgalmú vasúti személyszállítás),
 - a közforgalmú menetrenden kívül közlekedtetett vonatokkal végzett személyszállítás (a továbbiakban: különvonat).
- 3.2 A vasúti személyszállításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatás:
- kerékpárszállítás
 - élő állat szállítás
 - különvonat, különkocsi biztosítása

4. Üzletszabályzat

- 4.1 A vasúti társaság a vasúti közforgalmú személyszállítási szerződés -jogszabályokban nem szabályozott- részletes feltételeit a Ptk-nak az általános szerződési feltételekre vonatkozó szabályai alapján állapítja meg.

- 4.2 A Balatonfenyves GV által végzett szolgáltatások díját a Vasúti menetdíjtáblázatok, a díj megállapításának módját és feltételeit a Díjszabás tartalmazza, a hatályos jogszabályok és az Üzletszabályzat rendelkezéseinek figyelembe vételével. A Vasúti menetdíjtáblázatok és a Díjszabás nem része az Üzletszabályzatnak.
- 4.3 A Tvszsz az Üzletszabályzat Függelékét képezi.
- 4.4 A vasúti társaság üzletszabályzatának elkészítése során figyelembe veszi az utasok jogait, különös tekintettel a fogyatékkal élők, valamint a családok utazásának elősegítésére.
- 4.5 A Vtv. 73 § i) pontja alapján a vasúti társaság Üzletszabályzatának jóváhagyása a Vtv. szerinti vasúti igazgatási szerv hatáskörébe tartozik.
- 4.6 A vasúti társaság Üzletszabályzatát, valamint annak módosítását, vagy kiegészítését továbbá a Díjszabást és a Vasúti menetdíjtáblázatokot a vasúti igazgatási szerv által történt jóváhagyást követő 5 munkanapon belül honlapján közzéteszi.
- 4.7 A vasúti társaság a Díjszabás kivonatát a jegypénztáraknál kifüggeszti.
- 4.8 Az Üzletszabályzat a vasúti társaság honlapján megtekinthető, onnan díjmentesen letölthető.

II. fejezet

1. A személyszállítási szerződés létrejötte és megszűnése

- 1.1 A szerződés létrejötte
- Az utas és a vasúti társaság közötti személyszállítási szerződés a menetjegy megvásárlásával jön létre, és attól az időponttól hatályos, amikor az utas utazási céllal a vasútállomás, illetve megállóhely területére lép. Ha az utas jogszabály vagy jelen Üzletszabályzat rendelkezése alapján menetjegy váltása nélkül jogosult utazását megkezdeni, a személyszállítási szerződés akkor jön létre, amikor az ilyen utas utazási céllal vasútállomás vagy megállóhely területére belép.
 - Aki utazási szándék nélkül száll fel az indulásra kész vonatba, a Vasúti menetdíjtáblázatban meghatározott pótdíjat köteles megfizetni.
- 1.2 A szerződés hatálya, megszűnése
- A személyszállítási szerződés az utazás befejezéséig hatályos.
 - A szerződés megszűnik a jegyen feltüntetett viszonylat leutazásával, illetve a menetjegy érvényesség idejének elteltével.
 - A szerződés úgyszintén megszűnik az utazás befejezésével, amikor az utas a céljának megfelelő vasútállomás vagy megállóhely területét elhagyja, illetve ha a célja elérése előtt az utazásról lemond, vagy ha az utast a vasúti társaság az utazásból kizárja.

2. Utazáshoz való jog.

- 2.1 A vasúti társaság a közforgalmú személyszállítási szolgáltatás igénybevételét valamennyi utazni kívánó személy számára hátrányos megkülönböztetés nélkül lehetővé teszi, ha

- a szolgáltatás a menetrendben meghirdetett vonattal lehetséges,
 - az utas az Üzletszabályzat feltételeit elfogadja
 - az utas a menetdíjat megfizeti, vagy az utazásra, jelen Üzletszabályzatban meghatározott feltételek alapján, díjmentesen jogosult.
- 2.2 A vasúti társaság a személyszállítást megtagadhatja, illetve az utast a személyszállításból kizárhatja, ha
- az utas botrányosan viselkedik vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja,
 - magatartásával a közlekedés biztonságát, utastársai testi épségét, egészségét, a jármű vagy berendezéseinek az épségét veszélyezteti,
 - a szolgáltatást jogosulatlanul veszi igénybe, 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 járműbe kézipoggyászként be nem vihető tárgyat visz,
 - a menetdíj, a menetdíj-különbözet vagy a pótdíj megfizetését megtagadja.
- 2.3 A vasúti társaságot abban az esetben is megilleti a már megtett útra járó menetdíj és pótdíj, ha az utast –az üzletszabályzat rendelkezései be nem tartása miatt - az utazásból kizárta. Ha a felszállási állomás kétséget kizáróan nem bizonyítható, a felszállási állomásnak a vonat indulási állomását kell tekinteni.
- 2.4 Az útközben orvosi ellátásra szoruló személy részére a Vasúti társaság biztosítja a továbbutazás lehetőségét a legközelebbi olyan állomásig, ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet.

3. A felek jogai és kötelezettségei

- 3.1 Az Üzletszabályzat rendelkezéseit betartó, érvényes menetjeggyel, illetve díjmentes utazásra jogosító okmánnyal rendelkező utas jogosult a menetrendben meghirdetett vonaton utazni, a kiszolgáló létesítményeket, berendezéseket használni, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni.
- 3.2 Az utas a menetrendben közzétett és az Üzletszabályzat előírásainak megfelelő szolgáltatások igénybevételére jogosult.
- 3.3 Az utas azokat a személyszállítási szolgáltatásokat veheti igénybe, amelyekre a menetjegye feljogosítja. Minden utas annyi ülőhelyet vehet igénybe, ahány érvényes menetjeggyel rendelkezik.
- 3.4 A személyszállítási szolgáltatást a magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy, valamint a 6 éven aluli gyermek kizárólag kísérővel veheti igénybe. A magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy és kísérője utazása esetén az általuk elfoglalt valamennyi ülőhelyért menetdíjat kell fizetni.

3.5 Menetjegyek ellenőrzése

- 3.5.1 A menetjegyet a jegyvizsgálatot végző vonali tolatásvezetők (továbbiakban: jegyvizsgáló) és a menetjegy ellenőrzésére jogosító megbízólevéllel rendelkező más személy ellenőrizheti (továbbiakban: menetjegy ellenőrzését végző személy).
- 3.5.2 A menetjegy ellenőrzésére jogosult személy kezeli az utas menetjegyét, ellenőrzi a kedvezmény igénybevételére jogosító utazási okmány meglétét és érvényességét és beszedi a vasúti társaságot megillető szolgáltatási díjat.
- 3.5.3 A vasúti társaság menetjegykezelést, menetjegy-ellenőrzést ugyanazon a vonaton több alkalommal is végezhet.
- 3.5.4 Az utasnak a jegyvizsgálat alkalmával a menetjegy ellenőrzésére jogosult személy részére át kell adnia menetjegyét, a kedvezményes árú menetjegy váltására jogosító igazolványát, illetve szükség esetén igazolnia kell személyazonosságát .
- 3.5.5 Ha az utas menetjegyét ellenőrzéskor nem tudja felmutatni, a vasúti társaság jegy nélküli utasnak tekinti. Ha az utas kedvezményes árú menetjegyéhez menetjegy-ellenőrzéskor a kedvezményre jogosító igazolványt nem tudja felmutatni, menetjegye érvénytelennek minősül.

3.6 Magatartási szabályok:

- 3.6.1 Az utas csak a vonat menetrendjében közölt megállási helyeken szállhat fel, illetőleg le a járműről. Ha a vonat forgalmi ok miatt állt meg, a fel- és leszállás balesetveszélyes, ezért tilos.
- 3.6.2 Az utas utazása teljes ideje alatt (fel- és leszállás, várakozás, utazás) során tartózkodni köteles a közlekedés biztonságát, a közlekedési eszközök, az utas kiszolgáló létesítmények és berendezések épségét, az utastársak kényelmét és nyugalmát zavaró magatartástól.
- 3.6.3 A vasúti kocsiban, illetőleg a vasútállomás területén tilos a dohányzás.
- 3.6.4 A vasúti kocsiban tartózkodó utasnak olyan magatartást kell tanúsítania, amellyel nem zavarja utastársait. Ezért nem szabad a vasúti kocsiban tilos:
 - 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 feljáró-, a kocsivég- és a kocsiközvetítő szakaszajtót 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 lábbelit feltenni,
 - indok nélkül a vészjelzőt működtetni,

- az utasok ruházatát, poggyászát, a járművet vagy a berendezési tárgyat bepiszkítani, megrongálni.
- 3.6.5 Az utazási feltételeket –magatartási szabályokat– a menetjegy ellenőrzésére jogosult figyelmeztetése ellenére megszegő utas terhére a vasúti társaság a Vasúti menetdíjtablázatban közzétett pótdíjakat számítja és intézkedik a felmerült helyreállítási és takarítási költségek megfizetésére.
- 3.6.6 Ha az utas a megállapított díjat nem fizeti meg, vagy a díj megfizetése után ismételten megszegi a szabályokat, a vasúti társaság az utast az utazásból kizárhatja, és az utas ellen feljelentést tehet.

4. A menetrend

- 4.1 A menetrend tartalmazza a vasúti társaság vonatainak közlekedési és igénybevételi adatait, valamint az ehhez szükséges tudnivalókat, a közforgalmú személyszállítás legfontosabb tájékoztató adatait:
- a vonatok induló és végállomását, továbbá azokat a megállóhelyeket, ahol a vonat megáll;
 - az érkezési és indulási időpontokat,
 - a nem mindennap közlekedő járatoknál a közlekedési napokat, továbbá a különböző korlátozásokat;
 - a külön rendeletre közlekedő vonatokat;
 - a legfontosabb kiegészítő szolgáltatásokat, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat
 - a menetrendi időszak kezdetének és végének időpontját
- 4.2 A vasúti társaság a menetrendjét a MÁV-START Zrt. által kiadott Közforgalmú menetrendkönyvben megjelenteti, a honlapján közzéteszi, illetőleg az adott állomást, illetve megállóhelyet érintő adatokat tartalmazó kivonatot az állomáson, illetve megállóhelyen kifüggeszti és a menetrendről az utasokat tájékoztatja.
- 4.3 Ha a menetrend változása miatt a vonat közlekedése megszűnik, továbbá ha a menetrend ideiglenesen vagy véglegesen megváltozik, a vasúti társaság az utazóközönséget legalább 14 nappal a változás végrehajtását megelőzően tájékoztatja, kivéve, ha a változásra előre nem látható ok miatt kerül sor.
- 4.4 A menetrend módosítását a vasúti társaság a módosításban érintett vasútállomásokon, illetve megállóhelyeken hirdetmény formájában kifüggeszti, valamint hivatalos honlapján közzéteszi.

5. Utastájékoztatás

- 5.1 A vasúti társaság az utasok tájékoztatását kiadványokkal, hirdetményekkel, a kiszolgáló személyzet szóbeli tájékoztatásával, információt közvetítő berendezésekkel biztosítja.
- 5.2 A vasúti társaság az alkalmazott árakról, valamint utazási feltételek és a menetrend kivonatát állomásokon, illetve megállóhelyeken jól látható helyen kifüggesztett és folyamatosan aktualizált utastájékoztató hirdetményeken ad tájékoztatást.

- 5.3 A vasúti társaság a vonatok érkezési, indulási és tartózkodási idejéről, továbbá kimaradásáról vagy késéséről a kiszolgáló személyzet útján tájékoztatást nyújt.
- 5.4 A menetrendről történő tájékoztatás szabályait az 4.sz. pont tartalmazza.
- 5.5 A vasúti társaság a menetrenden kívül is szolgáltat információkat, biztosítja az utasok tájékoztatását, melynek keretében az alábbiakat szolgáltatja:
- hangos és/vagy vizuális utastájékoztatás a technikai lehetőségek függvényében,
 - menetközben történő tájékoztatás, lehetőség szerint a vonat közlekedésére vonatkozó tudnivalókról,
 - az érvényes menetdíjtáblázatok kifüggesztése az állomásokon,
 - utazási információ nyújtása a pénztárakban,
 - honlap üzemeltetése.
- 5.6 Utastájékoztatás a közlekedési korlátozásokról és késésekről:
- A vasúti társaság az előre látható forgalomkorlátozásokat, vonatpótló autóbuszos közlekedést, az átszállást eredményező vágányzárakat, a vonatelmaradást az érintett állomásokon állomási hirdetőtáblán, és a honlapon teszi közzé. A menetrend változásáról az utasokat a vasúti társaság az 4.3. pontban foglalt határidőben tájékoztatja.
 - A vonatok késéséről vasúti társaság azokon a helyeken, ahol az lehetséges, hangosbemondón, illetve a jelen lévő munkavállaló útján értesíti, tájékoztatja az utasokat.
 - Az utas által igénybevett vonat várható késéséről, menetközben – az általa elérhető információk mértékéig, legjobb tudása szerint – a menetjegy ellenőrzését végző személy ad felvilágosítást.

6. Menetjegyek és utazásra jogosító okmányok

- 6.1 Az utasnak az utazás megkezdésekor az igénybe venni szándékozott vonatra érvényes menetjeggyel, vagy utazásra jogosító egyéb igazolvánnyal és/vagy –ha külön jogszabály ezt írja elő- regisztrációs jeggyel (a továbbiakban együtt: menetjegy) kell rendelkeznie, kivéve, ha az utazás megkezdésének helyén menetjegykiadás nincs.
- 6.2 A vasúti társaság által közlekedtetett vonatokra a Gazdasági Vasút Balatonfenyves állomásán a személypénztárban (továbbiakban: pénztár) lehet a menetjegyet vásárolni. Az olyan megállóhelyeken felszálló utas részére, ahol menetjegykiadás nincs, a menetjegyet a vonaton a jegyvizsgáló szolgáltatja ki.
- 6.3 A menetjegy kiadása legkésőbb a vonat indulását megelőzően 30 perccel kezdődik. A forgalmi tevékenységet is ellátó munkavállaló által történő menetjegykiadás esetén a menetjegy kiszolgáltatása –biztonsági okból- a vonat indulása előtt 5 perccel befejezhető.
- 6.4 A pénztár működésének rendjét a vasúti társaság az állomáson hirdetőtáblán teszi közzé, mely tartalmazza:
- a pénztár nyitva tartásának rendjét,
 - a menetjegy kiadását érintő korlátozásokat;

- a tájékoztatást arról, hogy az utas a pénztár nyitva tartási idején túli időben a vonaton pótdíj felszámítása nélkül vásárolhatja meg menetjegyét.
- 6.5 Az első jegyvizsgálatkor a vonaton pótdíj megfizetése nélkül válthat menetjegyet az utas, ha a felszállási állomáson nincs menetjegykiadás, vagy a menetjegykiadás szünetel.
- 6.6 Az utasnak azt a tényt, hogy nincs megfelelő menetjegye, legkésőbb a felszállás utáni első jegyvizsgálatkor be kell jelentenie, ellenkező esetben a pótdíj felszámítása nélküli menetjegy-váltására akkor sem jogosult, ha menetjegy nélküli felszállásra jelen Üzletszabályzat alapján volt lehetősége.
- 6.7 Ha az utas olyan állomáson száll fel menetjegy nélkül, ahol van jegykiadás, a menetdíjon felül pótdíjat is köteles fizetni.
- 6.8 A vonaton menettérti jegy, többszöri utazásra érvényes menetjegy, csoportos utazási kedvezmény, tanuló és dolgozó havibérlet, félhavi bérlet nem igényelhető.
- 6.9 Ha az utas az érvényes menetjegyén feltüntetett övezeten túl utazik, továbbutazásra a menetjegyét ki kell egészíteni.
- 6.10 A vasúti társaság nem szolgáltat ki regisztrációs jegyet menettérti útra, vagy több utazásra alkalmas formában a 85/2007. (IV.25.) Korm. rendelet alapján díjmentes utazásra jogosultaknak.
- 6.11 A vasúti társaság a menetjegyért fizetett és a visszakapott összegre, valamint a menetjegy adattartalmára vonatkozó reklamációt a pénztártól való távozás után nem fogad el.
- 6.12 Menetjegy érvényessége:
- A menetjegy (beleértve a regisztrációs jegyet is) a jegykiadás napján érvényes.
 - A vonaton kiadott egyszeri utazásra szóló menetjegy csak az adott vonaton használható fel utazásra.
 - Érvényes menetjeggyel (beleértve a menettérti jegyet és a regisztrációs jegyet is) az utazást a jegyváltás napján kell megkezdeni és befejezni. Érvényes menetjeggyel az utazás az érvényességi útvonalon és kilométer-övezeten belül bármelyik állomáson és megállóhelyen megkezdhető.
 - A havibérletek (ideértve a tanuló bérleteket is) a tárgyhónap 1-én 0.00 órától a következő hónap 5-én 24.00 óráig érvényesek utazásra.
 - Az első fél hónapra váltott félhavi bérletek (ideértve a tanuló bérleteket is) a tárgyhónap 4-én 0.00 órától 20-án 24.00 óráig, a második fél hónapra váltott félhavi bérletek 19-én 0.00 órától a következő hónap 5-én 24.00 óráig érvényesek utazásra.
- 6.13 Útmegszakítás: Balatonfenyves GV-n útmegszakítás nem lehetséges. Útmegszakítás esetén a menetjegy elveszíti érvényességét, így a továbbutazáshoz új menetjegyet kell váltani.
- 6.14 A menetjegyen fel kell tüntetni:
- az indulási állomás nevét,
 - a célállomás nevét vagy az indulási állomástól mért kilométer távolságot vagy kilométer-övezet távolságot,
 - a fizetett menetdíj összegét,

- az elszámolásnál alkalmazott kedvezmény mértékét,
 - a kocsiosztályt,
 - a menetjegy kiadásának napját,
 - a több személy részére kiadott menetjegynél az utasok számát.
 - a többszöri utazásra kiadott menetjegynél az utazási lehetőségek jellegét, számát vagy időtartamát.
- 6.15 Az utasnak a menetjegyet a vasúti társaság által az utazási jogosultság ellenőrzése céljából kijelölt területen tartózkodás tartama alatt meg kell őriznie, és a jegyvizsgálatra, menetjegy-ellenőrzésre feljogosított személy részére - a kedvezményes jegyváltásra jogosító igazolvánnyal együtt - fel kell mutatnia, kérésre át kell adnia.
- 6.16 Érvénytelen az a menetjegy
- amelynek szövegét jogosulatlanul megváltoztatták,
 - amelyet annyira megrongáltak vagy megcsonkítottak, hogy emiatt annak ellenőrzése lehetetlenné válik,
 - amelynek érvénytartama lejárt,
- 6.17 Ha az utas menetjegye érvénytelen, és ezt a vonaton az első jegyvizsgálatkor bejelenti, részére a vasúti társaság az új menetjegyet a Vasúti menetdíjtáblázatban előírt pótdíj felszámításával adja ki.
- 6.18 Az az utas, aki:
- azt a tényt, hogy nincs érvényes, vagy elégséges menetjegye, legkésőbb az első jegyvizsgálatkor a jegyvizsgálónak nem jelenti be,
 - hamis vagy hamisított menetjeggyel kísérli meg az utazást,
 - érvényes menetjegyet a jegyvizsgáló kérésére nem adja át,
 - valamilyen kedvezménnyel visszaélést követ el,
 - a kocsi- vagy vonatra a személykocsiban szállítható élő állatot, kerékpárt, előzetes díjfizetés nélkül visz fel,
- az esedékes menetdíjon, viteldíjon, felül a Vasúti menetdíjtáblázatokban meghatározott pótdíjat is köteles megfizetni.
- 6.19 Menetjegy visszaváltására csak rendkívüli esetben, a vonat elmaradása, vagy várhatóan 30 perccel meghaladó késése esetén az utazás megkezdése előtt van lehetőség.
- 6.20 Balatonfenyves GV-n menetjegy csak készpénzért, magyar forinttal váltható. Külföldi valuta, bankkártya és egyéb készpénz-helyettesítő eszköz elfogadására nincs lehetőség.
- 6.21 A menetjegyek használatának, a különböző menetjegyfajták kezelésére, érvényesítésére, felhasználhatóságának időbeli és térbeli hatályára, illetve a kedvezmények igénybevételének szabályaira vonatkozó részletes feltételeket a vasúti társaság a Díjszabásban állapítja meg.

7. A személyszállítási szolgáltatás akadályoztatása

- 7.1 Forgalmi akadály a személyszállítási szolgáltatás akadályoztatásának minősülő minden olyan körülmény, amely a személyszállító vonat késését vagy kimaradását eredményezi.
- 7.2 A forgalmi akadályról az utazóközönséget Balatonfenyves állomáson a forgalmi szolgálattevő, a vonaton pedig a vonatszemély tájékoztatja.
- 7.3 A vonat késését a közzétett menetrend szerinti és a tényleges érkezési időpont különbségének kiszámításával kell megállapítani. A menetrend be nem tartásának megítélésénél azon az állomáson történő tényleges és menetrend szerinti érkezési idő az irányadó, ahol az utas az utazását befejezi.
- 7.4 Az utas kérésére, a vonat 30 percet meghaladó késéséről, valamint a forgalmi akadály tényéről és időtartamáról a Balatonfenyves GV igazolást ad. A vasúti társaság részéről a szükséges igazolásokat a vasútállomás jelen lévő alkalmazottja, illetve a vonaton a jegyvizsgáló adja ki, és ezt a tényt feljegyzi az utas menetjegyére.
- 7.5 Forgalmi akadály esetén:
- ha az utas utazását későbbi vonattal kívánja folytatja az eredeti célállomásig, a vasúti társaság a menetjegy érvénytartamát meghosszabbítja.
 - ha az utas utazását befejezi és lemond utazásáról, a vasúti társaság a kimaradó vonatokra váltott menetjegyek árát kezelési költség felszámítása nélkül az utas kérésére visszatéríti.
- 7.6 Forgalmi akadály esetén a Balatonfenyves GV az utasokat tájékoztatja a forgalom újbóli felvételének várható időpontjáról.

8. A szerződéstől való elállás

- 8.1 Az utazás megkezdése után a menetjegy ára nem téríthető vissza. Az utas - ha az utazást nem kezdte meg - a menetjegyet annak érvényességi idején belül az indulási állomáson visszaválthatja.
- 8.2 A vasúti társaság pótdíjat nem térít vissza.
- 8.3 Ha csoportosan történő utazás esetében kevesebben utaznak, mint ahány főt a vasúti társaság elszámolt, ezt a tényt a vonatokon a jegyvizsgálóval a kedvezmény mértékének és az utasok számának feltüntetésével igazoltatni kell. Visszatérítés az utazás befejezését követően lehetséges.
- 8.4 A visszatérítésekor a vasúti társaság a visszatérítés összegének 20%-át kezelési költségként felszámítja. Ha az így kiszámított összeg nem 0-ra végződik, akkor a kerekítés általános szabályai szerint 0-ra, vagy 5-re kell kerekíteni.
- 8.5 A visszatérítés kezelési költség levonása nélkül történik, ha az utas az utazásról azért mond le, mert:
- a vonat 30 percet meghaladó késéssel indult volna;
 - vonatkimaradás esetén
- 8.6 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 állapíthatóak meg.

9. Kézipoggyász szállítása

- 9.1 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.
- 9.2 A vasúti társaság a Díjszabásban meghatározott feltételek mellett:
- díjfizetés és elszámolás nélkül vállalja az utas őrizetében a gyermekkocsi és a fogyatékkal élők kerekesszékeknek, valamint megfelelően csomagolt, 2 méter magasságot meg nem haladó fenyőfa, díszcserje, facsemete és kéziszerszám szállítását,
 - a kerekesszéket, mankót, járókeretet az utas díjfizetés nélkül bármely, arra alkalmas személykocsiban szállíthatja;
 - a kerékpár viteldíj megfizetése ellenében vállalja az utas őrizetében a ródli és egyéb sporteszköz szállítását.
 - kerékpár szállítása kerékpár viteldíj ellenében lehetséges a vonatszemélyzet által kijelölt helyen és mennyiségben, a többi utas zavarása nélkül.
 - Nagy utasforgalom és zsúfoltság esetén a vasúti társaság a kerékpár szállítását szüneteltetheti.
- 9.3 Az utazás során a vasúti kocsiban szállított gyermekkocsiban gyermek nem tartózkodhat.
- 9.4 Az utas köteles gondoskodni arról, hogy kézipoggyásza a többi utas közlekedését, poggyászának elhelyezését ne akadályozza, ruházatukat illetve kézipoggyászukat ne szennyezze be.
- 9.5 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.
- 9.6 Fegyvert és lőszert – csak az arra jogosult személyek – a fegyver, lőszer tartására, viselésére vonatkozó hatályos jogszabályok megtartásával viselhetnek, szállíthatnak
- 9.7 Ha az utas a személykocsiba olyan tárgyat vitt be, amely kézipoggyásként terjedelme miatt nem fuvarozható, köteles a Díjszabásban meghatározott pótdíjat megfizetni.
- 9.8 Ha az utas olyan tárgyat vitt magával a személykocsiba, amely a kézipoggyász fuvarozásból ki van zárva, utazását a poggyászával együtt nem folytathatja. Az ilyen poggyász fuvarozásáért a vasúti társaság a megtett útra felszámolja az előírt pótdíjat.

10. Élő állat szállítása

- 10.1 A kézipoggyászra vonatkozó általános szabályok megtartásával az utas csomagban kis méretű –a Díjszabásban tételesen felsorolt- élő állatot 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.
- 10.2 A kutya zárt szállítóeszköz nélkül, szájkosárral és pórázon vezetve, kutyajegy megváltásával szállítható. Az utasnak rendelkeznie kell a kutya érvényes oltási bizonyítványával, és kérésre azt a vasúti személyzetnek fel kell mutatnia.
- 10.3 A vakvezető kutya, fogyatékkal élőket segítő kutya díjmentesen szállítható.
- 10.4 A vasúti kocsiba bevihető élő állatok körét szállításának részletes feltételeit, a díjszámítás szabályait a Díjszabás tartalmazza.

11. Személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatások

- 11.1 Különvonat és különkocsi
 - 11.1.1 A vasúti társaság különvonatot és különkocsit csak akkor közlekedtet, ha azt az üzemi körülmények lehetővé teszik.
 - 11.1.2 A különvonat, illetve különkocsi közlekedtetését legalább 7 naptári nappal a tervezett indulás előtt kell megrendelni a Gazdasági Vasút Balatonfenyves állomásán személyesen, vagy írásban. 7 napon belüli megrendelést csak akkor fogad el, ha a közlekedtetés feltételei adottak.
 - 11.1.3 A megrendelésnek tartalmaznia kell:
 - a megrendelő nevét, lakcímét és elérhetőségét (telefon, e-mail),
 - az utazás dátumát, a kért különvonat indulási- és érkezési idejét,
 - a vonat kiindulási és célállomását, a kért megállási helyeket,
 - az utasok tervezett számát,
 - a kért kocsik típusát, egyéb speciális célú kocsit,
 - az igényelt egyéb szolgáltatásokat.
 - 11.1.4 A különvonat, illetve a különkocsi közlekedtetésének feltételeiről és áráról a vasúti társaság és a Megrendelő külön állapodik meg. A különvonat, illetve különkocsi szolgáltatási díja egyedi árkalkuláció alapján kerül meghatározásra.
- 11.2 A személyszállításhoz kapcsolódó egyéb, az Üzletszabályzatban nem részletezett szolgáltatások igénybevételi feltételeit a vasúti társaság a Díjszabásban teszi közzé.

12. A vasúti társaság felelőssége

- 12.1 A felelősségviselés egyes témakörökhöz tartozó részletes szabályait az adott fejezetek tartalmazzák.
- 12.2 A vasúti társaság vis maior esetében mentesül a felelősség alól. Vis maiornak minősül a vasúti társaság tevékenységi 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 nukleáris katasztrófa, sztrájk
- a háború, háborúval fenyegető helyzet vagy szükségállapot, a lázadás, forradalom, felkelés, polgárháború, zendülés, tüntetés vagy rendzavarás
- az utas mulasztása, különösen, ha az utas személyes okból kési le a vonatot, illetve az utasnak utazásból való kizárása
- harmadik személy magatartása, amelyet nem lehetett elkerülni és következményeit sem lehetett elhárítani, különösen:
 - öngyilkosság miatti üzemzavar; balesetek vasúti átjárókon,
 - vészfék használata útitárs részéről,
 - rendőri intézkedések,
 - vasútüzemnek harmadik személy általi megzavarása,
- a vonat közlekedését tartósan akadályozó vagy a vonat kimaradását eredményező olyan időjárási körülmény, természeti katasztrófa (vihar, árvíz, hegyomlás, földrengés, stb.), melynek bekövetkezését a vasúti társaság az adott körülmények között elvárható gondosság ellenére sem kerülhette el.

12.2.1 A vasúti társaság mentesül a felelősség alól:

- ha a balesetet a vasút üzemmel össze nem függő körülmények okozták, és a vasúti társaság az eset körülményei által megkívánt gondosság ellenére sem kerülhette el azt, és nem háríthatta el annak következményeit;
- olyan mértékben, amilyen mértékben a baleset az utas hibájának a következménye;
- ha a baleset egy harmadik személy magatartására vezethető vissza, és a vasúti társaság ezt a magatartást az eset körülményei által megkövetelt gondosság ellenére sem kerülhette el, és annak következményeit nem háríthatta el.

12.3 Felelősség az utas halála, sérülése esetén:

- #### 12.3.1 A vasúti társaság 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.
- #### 12.3.2 Az utas halála, vagy sérülése esetén vasúti társaság kötelezettsége teljesítése során köteles úgy eljárni, hogy minden szükségtelen késedelem elkerülhető legyen.
- #### 12.3.3 Az utas halála esetén a vasúti társaság előzetes kifizetés lehetőségét méltányosságból egyedileg megvizsgálhatja. Az előzetes kifizetés nem tekinthető a felelősség elismerésének.
- #### 12.3.4 Az utas halála esetén a kifizetésre jogosult igényét írásban köteles bejelenteni 60 napon belül a vasúti társaság felé, és a jogosultsága vasúti társaság általi megállapíthatóságához szükséges valamennyi okiratot pl. (anyakönyvi kivonat; közjegyzői okirat, tartási kötelezettséget alátámasztó okirat), információt rendelkezésre bocsátani.
- #### 12.3.5 Végtagvesztés esetén az kifizetési igény érvényesítője a maradandó fogyatékoság mértékét igazságügyi orvos szakértő véleményével köteles igazolni.

12.3.6 Egyéb sérülés esetén a károsult a kár bejelentésekor jelzi a kár nagyságrendjét, aminek figyelembe vételével a károsult és a vasúti társaság közösen választott, független szakértőt bíz meg kár összegének megállapításával.

12.4 Felelősség a kézipoggyászáért és az élő állatért

12.4.1 A kézipoggyász és élőállat őrzéséről az utas köteles gondoskodni. Az utas felelős minden olyan kárért, amelyet a személykocsiba magával vitt tárgy okozott, kivéve, ha bizonyítja, hogy a kár a vasúti társaság vagy harmadik személy hibájából keletkezett, vagy olyan körülményre vezethető vissza, amelyet az utas nem kerülhetett el, és amelynek következményeit nem háríthatta el.

12.4.2 A vasúti társaság nem felel az utas őrizetében levő kézipoggyász (kerékpár, kerekesszék, gyermekkocsi stb.) és élőállat szállítása során a tevékenységi körén kívül eső okból bekövetkezett károkért (elveszés, lopás stb.). A vasúti társaság nem felel az utas által őrizetlenül hagyott kézipoggyászáért és élőállatért.

12.4.3 Az utas halála, vagy sérülése esetében a vasúti társaság felelőssége kiterjed az utas tárgyainak vagy kézipoggyászának a teljes, vagy részleges sérüléséből származó károkra is. Ez érvényes azokra az állatokra is, amelyeket az utas magával vitt. A felelősség akkor áll fenn, ha a kárt a vasúti társaság hibája okozta.

12.5 Nem kérhető kártérítés, ha az utas nem rendelkezett érvényes menetjeggyel, illetve a szükséges pótgjeggyel, utazási igazolvánnyal (kivéve, ha olyan megállóhelyen szállt fel a vonatra, ahol időszakosan, vagy egyáltalán nincs jegykiadás és az első jegyvizsgálatra még nem került sor).

12.6 Ha az utas a járművön balesetet szenved vagy kézipoggyásza, ruházata, személyes tárgya a vasúti utazás során megsérül, a vonat személyzete a bejelentést jegyzőkönyvezi.

12.7 A kártérítési igényt írásban kell bejelenteni a vasúti társaságnak. Az igényérvényesítés szabályait a 13. pont tartalmazza.

12.8 A kártérítési igény a Polgári törvénykönyv és az 1371/2007. EK rendeletben meghatározott elévülési időn belül érvényesíthető

12.9 Ha az utas halála vagy sérülése esetén a vasúti társaság felelőssége nem kerül megállapításra, a vasúti társaság által kötött utasbaleset, valamint balesetből eredő ruházat- és poggyászsérülésre vonatkozó biztosítási szerződés alapján a biztosító a szerződésben meghatározott díjtételeket- amennyiben a biztosító által támasztott egyéb feltételek is fennállnak - a károsult részére megfizeti

13. Panaszkezelés, észrevételek bejelentése

13.1 A vasúti társaság azokon az állomásokon, ahol munkavállalója szolgálatot teljesít, Utasok könyve/Panaszkönyvet helyez el, ahol a bejelentések, észrevételek megtehetőek.

13.2 A vasúti társaság a tevékenységével összefüggő bejelentéseket (észrevétel, javaslat, vélemény, panasz, reklamáció) bejelentheti:

- írásban postai úton: MÁV Zrt. Balatonfenyves GV
8646. Balatonfenyves, Kölcsey Ferenc út 9.
- telefonon: 06-85-361-831, vagy 06-85-361-713

- telefaxon: 06-85-361-713
- személyesen: MÁV Zrt. Balatonfenyves GV
8646. Balatonfenyves, Kölcsey Ferenc út 9.

- 13.3 A bejelentésnek tartalmaznia kell a bejelentőnek a válaszadáshoz szükséges elérhetőségeit, valamint a bejelentés tárgyát képező eset részletes ismertetését. Anyagi kompenzációra irányuló igény elbírálásához a vasúti társaság a szolgáltatás jogszerű igénybevételét igazoló menetjegy, utazási okmány bemutatását kéri. Az Utasok könyvébe/Panaszkönyvbe tett bejegyzés egy példánya a bejelentőt illeti meg.
- 13.4 Az utas által tett észrevételre a vasúti társaság egy hónapon belül indokolással ellátott választ (panaszkezelési eljárást lezáró dokumentumot) ad, vagy - indokolt esetben – tájékoztatja az utast arról, hogy az észrevétel benyújtásának időpontjától számított legfeljebb 3 hónapon belül mikor számíthat válaszra. Az ügyintézési határidőbe a hatósági eljárás, vagy harmadik személy ügyintézésének ideje nem számít be.

14. Igények érvényesítése

- 14.1 Az utas jelen üzletszabályzatban meghatározott igényeit a következők szerint jelentheti be:
- írásban postai úton: MÁV Zrt. Balatonfenyves GV
8646. Balatonfenyves, Kölcsey Ferenc út 9.
 - telefonon: 06-85-361-831, vagy 06-85-361-713
 - telefaxon: 06-85-361-713
 - személyesen: MÁV Zrt. Balatonfenyves GV
8646. Balatonfenyves, Kölcsey Ferenc út 9.
- 14.2 A kártérítési igénynek tartalmaznia kell:
- a káresemény leírását,
 - a károkozás helyét és időpontját,
 - a kár bekövetkezésének helyét és időpontját,
 - a kárbejelentésig megtett intézkedések leírását,
 - a kár jellegét, mértékét (a megállapított vagy becsült értéket),
 - a károsodott dolgok (létesítmények, eszközök) és tulajdonosuk megnevezését,
 - a károsult(ak) kárigényének összegét,
 - a sérült személy(ek) nevét, személyi adatait, a sérülés leírását és mértékét, a sérült(ek) kárigényét,
 - a sérült hozzájárulását olyan adatok tekintetében, amelyek átadásához a sérült hozzájárulása szükséges (adatvédelem),
 - a károsultat képviselő személy nevét, címét, telefonszámát,
 - minden egyéb olyan lényeges tény, körülményt, adatot, információt, amely az igény jogalapjának, összecszerúségének elbírálásához, valamint a kártérítési összeg kifizetéséhez szükséges
- 14.3 A kártérítési igényhez csatolni kell az alábbi dokumentumokat:
- az utas eredeti menetjegyét, pótjegyét, vagy az Üzletszabályzatban meghatározott igazolást vagy bizonylatot);

- amennyiben jegyzőkönyv (adatlap) vasúti dolgozó által felvételre került, annak másolatát;
 - a kár bekövetkeztét és annak összegét igazoló dokumentumokat (pl. számlát);
 - a vasút magatartása és a kár bekövetkezése közötti okozati összefüggést igazoló dokumentumokat;
 - a képviseleti jogot igazoló meghatalmazás egy eredeti példányát,
 - minden egyéb olyan lényeges dokumentumot, amely az igény jogalapjának, összecszerúségének elbírálásához, valamint a kártérítési összeg kifizetéséhez szükséges
- 14.4 Amennyiben a károsult a káreseményt késedelmesen jelenti be, a késedelmes bejelentésre visszavezethető többletköltségeket és késedelmi kamatokat a vasúti társaság nem viseli.
- 14.5 A vasúti társasággal szemben érvényesített kárigényeket a vasúti társaság a vonatkozó jogszabályok, jelen Üzletszabályzat, valamint a bírói gyakorlat figyelembe vételével bírálja el.
- 14.6 A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. 3. § (6) bekezdés értelmében, az utas által kezdeményezett igényérvényesítési eljárásban, az igény elbírálásához szükséges adatok kezeléséhez az érintett hozzájárulását vélelmezni kell. A személyes adatok kezelése az Avtv. vonatkozó rendelkezései alapján történik

FÜGGELÉK

270/2009. (XII. 1.) Korm. rendelet

a térségi, az elővárosi és a helyi működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről

A Kormány a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény 88. § (1) bekezdés - a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény módosításáról szóló 2009. évi XLVI. törvény 23. § (1) bekezdésével megállapított - *h*) pontjában, valamint a 16. § tekintetében a közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. törvény 48. § (3) bekezdés *a*) pont 3. alpontjában kapott felhatalmazás alapján, az Alkotmány 35. § (1) bekezdés *b*) pontjában meghatározott feladatkörében eljárva a következőket rendeli el:

A rendelet alkalmazási köre

1. §

(1) A térségi, az elővárosi és a helyi működési engedély alapján végzett vasúti személyszállításra (a továbbiakban együtt: személyszállítás) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló, 2007. október 23-i 1371/2007/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: EK rendelet) 9., 11., 12., 19. és 26. cikke, továbbá 20. cikk (1) bekezdése a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvénnyel és a jelen rendelettel együttesen alkalmazandó.

(2) Ha személyszállítást végző vasúti társaság (a továbbiakban: vasúti társaság) a személyszállítást más (közúti, vízi, légi közlekedési) szolgáltatóval együttesen végzi, eltérő rendelkezés hiányában a vasúti szakaszon végzett személyszállításra - ideértve a vonatközlő autóbusszal végzett szállítást - is e rendelet előírásait kell alkalmazni.

(3) A rendeletben az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló kormányrendeletben meghatározott fogalmakat kell alkalmazni.

A személyszállítási üzletszabályzat

2. §

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

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

- a*) a díj ellenében végzett személyszállítási szolgáltatások körét,
- b*) a személyszállítási szolgáltatás igénybevételének részletes feltételeit,
- c*) az utasok tájékoztatására vonatkozó részletes szabályokat,
- d*) a menetjegyek és az utazásra jogosító okmányok felhasználásának részletes szabályait,
- e*) a felek jogait és kötelezettségeit,
- f*) az útipoggyász és élő állat szállításának részletes szabályait,
- g*) az utaspanaszok bejelentésének és kezelésének részletes szabályait,
- h*) a járulékos szolgáltatások igénybevételének részletes szabályait,
- i*) a vasúti társaság felelősségvisselésének részletes szabályait,
- j*) a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb szabályokat.

(3) A vasúti társaság által nyújtott helyi személyszállítási szolgáltatásra vonatkozóan

- a*) az utazás megszakítására vonatkozó jogosultság,
 - b*) az utazás megkezdése napjának szabad megválasztására vonatkozó jogosultság, valamint
 - c*) a menetjegy visszaváltására vonatkozó jogosultság
- tekintetében az üzletszabályzatban e rendelet rendelkezéseitől az utasok hátrányára eltérhet.

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

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

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

A díjszabás

3. §

- (1) A vasúti társaság által végzett szolgáltatások díját, a díj megállapításának módját és feltételeit - a szolgáltatások díjaira vonatkozó külön jogszabályok figyelembevételével - a díjszabás tartalmazza.
- (2) Ha a vasúti társaság üzletszabályzatának nem része a díjszabás, azt honlapján közzéteszi, a jegypénztáraknál kifüggeszti, valamint kérésre - térítés ellenében - kinyomtatva rendelkezésre bocsátja.

A közforgalmú menetrend

4. §

- (1) A közforgalmú menetrend (a továbbiakban: menetrend) tartalmazza a közforgalmú személyszállítás legfontosabb tájékoztató adatait, így különösen:
- a) a járatok induló és végállomását, továbbá azokat az állomásokat és megállóhelyeket (a továbbiakban együtt: állomás), ahol a járat megáll;
 - b) az érkezési és indulási időpontokat vagy a járatok gyakoriságát, a napi első és utolsó járat indulási időpontjának feltüntetésével, a nem mindennap közlekedő járatoknál a közlekedési napokat, továbbá a különböző korlátozásokat;
 - c) a csatlakozási, átszállási lehetőségeket;
 - d) a legfontosabb kiegészítő szolgáltatásokat, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat, valamint
 - e) a menetrendi időszak kezdetének és végének időpontját, illetve azt, hogy a menetrend határozatlan időtartamra szól.
- (2) A vasúti társaság a menetrendet a honlapján közzéteszi, illetőleg annak az adott állomást érintő adatokat tartalmazó kivonatát az állomásokon látható helyen kifüggeszti, és a menetrendről az utasokat az üzletszabályzatban meghirdetett módokon is tájékoztatja.
- (3) A menetrend ideiglenes vagy végleges megváltoztatásáról az utazóközönséget a (2) bekezdésben meghatározott módokon legalább 14 nappal a változás végrehajtását megelőzően tájékoztatni kell. Ha a változásra előre nem látható ok miatt kerül sor, a tájékoztatási időközre vonatkozó rendelkezést nem kell alkalmazni.
- (4) A közszolgáltatási menetrend jóváhagyására jogosult az üzemeltetési és a szerződéskötési kötelezettséget közérdekből, továbbá a vasúti társaság kezdeményezésére kényszerítő üzemi okból korlátozhatja vagy felfüggesztheti.

Utazáshoz való jog

5. §

- (1) A vasúti társaság a közforgalmú személyszállítási szolgáltatás igénybevételét valamennyi utazni kívánó személy számára hátrányos megkülönböztetés nélkül lehetővé teszi, ha
- a) az utas az üzletszabályzat feltételeit elfogadja, és
 - b) a szolgáltatás a menetrendben meghirdetett járással lehetséges.
- (2) Az (1) bekezdéstől eltérően a vasúti társaság a személyszállítást megtagadhatja, illetve az utast a személyszállításból kizárhatja, ha az utas
- a) botránnyosan viselkedik, vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja,
 - b) magatartásával a közlekedés biztonságát, utastársai testi épségét, egészségét, a jármű vagy berendezéseinek az épségét veszélyezteti,
 - c) a szolgáltatást jogosulatlanul veszi igénybe, 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 járműbe kézipoggyászként be nem vihető tárgyat visz,
 - g) a menetdíj, a menetdíj-különbözet vagy a pótdíj megfizetését megtagadja.
- (3) A vasúti társaságot abban az esetben is megilleti a már megtett útra járó menetdíj és pótdíj, ha az utast - a (2) bekezdésben foglaltak alapján - az utazásból kizárta. Amennyiben a felszállási állomás

kétséget kizáróan nem bizonyítható, az utas szempontjából felszállási állomásnak a járat indulási állomását kell tekinteni.

(4) A vasúti társaság a (2) bekezdésben foglaltak ellenére is köteles biztosítani a továbbutazás lehetőségét az útközben orvosi ellátásra szoruló személy részére a legközelebbi olyan állomásig, ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet.

Menetjegy

6. §

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

- a) az igénybe vehető személyszállítási szolgáltatás megnevezését,
- b) a fizetett menetdíj összegét és annak adótartalmát,
- c) az elszámolásnál alkalmazott kedvezmény mértékét vagy jogcímét,
- d) érvényességének tartamát,
- e) több személy részére kiadott menetjegy esetében az utasok számát,
- f) többszöri utazásra kiadott menetjegy esetében az utazási lehetőségek jellegét, számát vagy időtartamát.

(2) Az utazási igazolványra az (1) bekezdés b)-c) és e)-f) pontjában foglalt előírásokat nem kell alkalmazni.

(3) A meghatározott járatra érvényesített menetjegy csak a rajta feltüntetett járaton érvényes. Az egyszeri vagy többszöri utazásra kiadott menetjegy csak arra az utazási viszonylatra, és időtartamra érvényes, amelyre kiadták, illetve érvényesítették.

(4) A különböző menetjegyfajták kezelésére, érvényesítésére, felhasználhatóságának időbeli és térbeli hatályára, illetve a kedvezmények igénybevételenek szabályaira vonatkozó részletes feltételeket a vasúti társaság az üzletszabályzatában állapítja meg.

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

(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.

(7) Ha az utas - annak ellenére, hogy a felszállási állomáson a menetjegyváltási lehetőséget a vasúti társaság biztosítja, vagy a menetjegyváltást a járművön azonos feltételekkel lehetővé teszi - érvényes menetjegy nélkül utazik, továbbá ha a járaton az üzletszabályzatban meghatározott utazási szabályokat megszegi, a menetdíjon felül pótdíjat is köteles fizetni.

(8) A (7) bekezdés alkalmazása szempontjából egy felszállási állomásnak tekintendő a különböző helyi járatok által igénybe vett, azonos elnevezésű megállóhelyeket magába foglaló közlekedési csomópont.

(9) Amennyiben a vasúti társaság a járműre történő fel- és leszállásra kijelölt peronon vagy a járművön nem biztosítja a menetjegyvásárlás lehetőségét, köteles a közlekedési csomóponton belüli legközelebbi jegyváltási lehetőségről az utasokat a helyszínen tájékoztatni.

Az utasok tájékoztatása

7. §

(1) A vasúti társaság az utasok tájékoztatását kiadványokkal, hirdetésekkel (ideértve a hivatalos honlapján közzétett hirdetményeket is), a kiszolgáló személyzet szóbeli tájékoztatásával, információs berendezésekkel, szükség szerint információs szolgálattal biztosítja.

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

A felek jogai és kötelezettségei

8. §

- (1) A vasúti társaság az EK rendelet 6. cikk (1) bekezdésében foglaltakon túl köteles az utast az üzletszabályzatban foglalt feltételek szerint, biztonságosan a célállomásra szállítani.
- (2) Az utas jogosult a járaton utazni, a kiszolgáló létesítményeket, berendezéseket használni, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni.
- (3) Az utas a menetrendben foglalt és az üzletszabályzat előírásainak megfelelő szolgáltatások igénybevételére jogosult.
- (4) Ha a vasúti társaság az utazást egyes járatokon felár megfizetéséhez köti, utazásra csak az jogosult, aki az adott járatra érvényesített pótjeggyel rendelkezik.
- (5) Az utas csak az állomásokon és megállóhelyeken szállhat fel, illetőleg le a járműről.
- (6) Az utas a személyszállítás (fel- és leszállás, várakozás, utazás) során tartózkodni köteles a közlekedés biztonságát, a közlekedési eszközök, az utaskiszolgáló létesítmények és berendezések épségét, az utastársak kényelmét és nyugalma zavaró magatartástól.
- (7) Az állomáson és megállóhelyeken való tartózkodásra, a járművön való elhelyezkedésre és az utazás alatti magatartásra vonatkozó szabályokat a vasúti társaság az üzletszabályzatba foglalja, amelynek kivonatát - utazási feltételként - a járműben vagy az állomásokon jól látható helyen kifüggeszti.

A személyszállítási szolgáltatás akadályoztatása

9. §

- (1) A forgalmi akadályról az utazóközönséget az érintett állomásokon a vasúti társaság tájékoztatni köteles. Az utas kérésére, a térségi és elővárosi járatok tizenöt percet meghaladó késéséről, valamint az akadály tényéről és időtartamáról a vasúti társaság igazolást ad.
- (2) A vasúti társaság a forgalmi akadály során követendő eljárást, a menetjegy érvényessége módosításának vagy érvénytelenítésének, továbbá az igazolás kiadásának részletes szabályait az üzletszabályzatban határozza meg.

Szerződéstől való elállás

10. §

- (1) E § rendelkezéseit a térségi működési engedély alapján végzett vasúti személyszállításra kell alkalmazni.
- (2) Az utas - ha az utazást nem kezdte meg - a menetjegyet annak érvényességi idején belül az indulási állomáson bármikor visszaválthatja.
- (3) A helyjegy és a pótjegy visszaváltására az utas a vonat menetrend szerinti indulását legalább egy órával megelőzően jogosult.
- (4) Ha az utas az utazás megkezdését követően, a célállomást megelőző állomáson a továbbutazásról lemond, jogosult a menetdíj-különbözet visszatérítésére.
- (5) A visszatérítések a vasúti társaság az üzletszabályzatban meghatározott mértékű, de a visszatérítés összegének 20%-át meg nem haladó mértékű kezelési költséget számíthat fel.
- (6) A visszaváltás és a visszatérítés részletes feltételeit a vasúti társaság az üzletszabályzatban állapítja meg.

Kézipoggyász

11. §

- (1) A vasúti társaság az üzletszabályzatban határozza meg a kézipoggyász tömeg- és mérethatárait, a csomagolásának és kocsiiban való elhelyezésének módját. A vasúti társaság az üzletszabályzatban a személyes használat körébe közvetlenül nem tartozó, továbbá különösen értékes tárgyak szállítását kizárhatja, vagy további feltételekhez kötheti.
- (2) A fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személy kerekesszékeire és egyéb mozgást segítő eszközére a kézipoggyász legnagyobb tömegére és mérethatárára vonatkozó rendelkezések nem alkalmazandók.

Élő állat szállítása

12. §

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

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

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

Különvonat

13. §

(1) A vasúti társaság köteles a különvonatokat a tájékoztató hirdetményben, illetőleg a megrendelővel írásban megkötött szerződésben közölt indulási állomásra állítja ki, és az utasokat a célállomásra szállítja.

(2) A különvonat közlekedtetésének szabályait a vasúti társaság az üzletszabályzatban határozza meg.

Záró rendelkezések

14. §

(1) Ez a rendelet 2009. december 3-án lép hatályba, azzal, hogy rendelkezéseit az ezt követően jóváhagyásra benyújtott üzletszabályzatokra kell alkalmazni.

(2) E rendelet

a) 16. §-a 2009. december 4-én,

b) 15. § (2) bekezdése és e bekezdés 2010. december 3-án

hatályát veszti.

15. §

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

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

Az Európai Unió jogának való megfelelés

17. § E rendelet - a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvénnyel, valamint annak 88. §

(1) bekezdés *b)-c)* pontjában foglalt felhatalmazás alapján kiadott kormányrendeletekkel együtt - a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló, 2007. október 23-i 1371/2007/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet végrehajtásához szükséges rendelkezéseket állapítja meg.