

**MÁV MAGYAR ÁLLAMVASUTAK  
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ  
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG  
KECSKEMÉT KK**

**SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI  
ÜZLETSZABÁLYZATA**

Érvényes: 2010. szeptember 1-től

Jóváhagyta a Nemzeti Közlekedési Hatóság

KH/VA/NS/A/392/2/2010 számon

## Tartalom

<b>I. fejezet</b> .....	<b>4</b>
1. Bevezetés.....	4
2. Az Üzletszabályzat hatálya .....	4
3. Díj ellenében végzett személyszállítás .....	4
4. Üzletszabályzat.....	5
<b>II. fejezet</b> .....	<b>5</b>
1. A személyszállítási szerződés létrejötte és megszűnése .....	5
2. Utazáshoz való jog.....	6
3. A felek jogai és kötelezettségei .....	6
4. A menetrend .....	8
5. Utastájékoztató.....	9
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 .....	15
13. Panaszkezelés, észrevételek bejelentése .....	17
14. Igények érvényesítése .....	17
<b>FÜGGELÉK</b> .....	<b>19</b>

### Rövidítések és fogalmak:

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

## I. fejezet

### 1. Bevezetés

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

### 2. Az Üzletszabályzat hatálya

- 2.1 Jelen Üzletszabályzat a Magyar Vasúti Hivatal 98/2007. számú határozatával kijelölt térségi vasúti pályahálózaton a Magyar Vasúti Hivatal 99/2007. számú határozatával kiadott MVH/T-15 számú térségi személyszállítás végzésére vonatkozó működési engedélye alapján végzett tevékenységre terjed ki
- 2.2 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, különkoeci 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 vasúti társaság 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 napon belül honlapján közzéteszi.
- 4.7 A vasúti társaság a Díjszabás kivonatát és a Vasúti Menetdíjtáblázatot a jegypénztáraknál kifüggeszti, valamint kérésre -térítés ellenében- kinyomtatva rendelkezésre bocsátja.
- 4.8 Az Üzletszabályzat és a Díjszabás 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 botránnyosan 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 kedvezményre 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 (ha érvényes menetjegyen feltüntetett viszonylaton túl kíván utazni) vagy a pótdíj (az utas menetjegye mellett a menetrendben meghatározott szolgáltatás igénybevételére jogosító bizonylat) 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 fogyatékkal élő személy, valamint a 6 éven aluli gyermek kizárólag kísérővel veheti igénybe. A magatehetetlen vagy a fogyatékkal élő személy és kísérője utazása esetén az általuk elfoglalt valamennyi ülőhelyért menetdíjat kell fizetni.
- 3.5 Menetjegyek ellenőrzése
- 3.5.1 A menetjegyet a jegyvizsgáló, a vezető-jegyvizsgáló (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 kedvezményre jogosító igazolvány 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 kedvezményre 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 nyugalma 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 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 kocsi 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, vagy vészféket meghúzni,
  - 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 menetdíjtáblázatban 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 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, hirdetésekkel, a vasúti dolgozók 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 hirdetésekkel ad tájékoztatást.
- 5.3 A vasúti társaság a vonatok érkezési, indulási és tartózkodási idejéről, továbbá kimaradásáról vagy késéséről a vasúti dolgozók 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 vonatmaradást az érintett állomásokon állomási hirdetésben, 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 vasúti dolgozó útján értesíti, tájékoztatja az utasokat.
  - Az utas által igénybe vett 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 egyéb utazásra jogosító okmány 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 Kecskemét KK állomás személypénztárban (továbbiakban: pénztár) lehet a menetjegyet vásárolni. Az olyan megállóhelyeken felszálló utas részére, ahol menetjegykiadás nincs, vagy az szünetel, 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 hirdetményben 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 Ha az utas olyan állomáson száll fel menetjegy nélkül, ahol van jegykiadás, a menetdíjon felül pótdíjat is köteles fizetni.
- 6.7 A vonaton többszöri utazásra érvényes menetjegy, csoportos utazási kedvezmény, tanuló és dolgozó havibérlet, félhavi bérlet nem igényelhető.
- 6.8 Ha az utas az érvényes menetjegyén feltüntetett övezeten túl utazik, vagy utazási kedvezmény igénybevételére való jogosultságát nem tudja bizonyítani, menetjegye elégtelennek minősül, ezért azt ki kell egészíteni.
- 6.9 Az utasnak azt a tényt, hogy nincs megfelelő menetjegye, vagy menetjegye elégtelen, 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.
- 6.10 A vasúti társaság nem szolgáltat ki regisztrációs jegyet menettérti útra, vagy több utazásra alkalmas formában a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló 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:
- Érvényes menetjeggyel az utazás az érvényességi útvonalon és kilométer-övezeten belül bármelyik állomáson megkezdhető. Ha az utas az érvényes menetjegyén feltüntetett viszonylaton túl kíván utazni, menetjegyét ki kell egészíteni a Díjszabásban foglalt szabályok szerint.
  - A menetjegy érvényességének első napja a jegyváltás napja.
  - Az egyszeri utazásra szóló menetjegy (beleértve a regisztrációs jegyet is) a jegykiadást követő nap 24 óráig érvényes. Az utazást a jegyváltás napján kell megkezdeni.
  - A vonaton kiadott egyszeri utazásra szóló menetjegy csak az adott vonaton használható fel utazásra.
  - Menettérti útra szóló menetjegy a jegyváltást követő harmadik nap 24 óráig érvényes. Menettérti jeggyel az odautazást a jegyváltás napján kell megkezdeni, a visszautazás az érvénytartamon belül bármikor megkezdhető, de az érvénytartamon belül kell befejezni.
  - 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 tárgy hónap 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: nem lehetséges. Útmegszakítás esetén a menetjegy elveszíti érvényességét, így a továbbutazáshoz új menetjegyet kell váltani.
- 6.14 A menetjegyen fel kell tüntetni:
- a vasúti társaság nevét,
  - 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 kedvezményre 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 menetjegyét a jegyvizsgáló kérésére nem adja át,
  - valamilyen kedvezménnyel visszaélést követ el,
  - a kocsiba 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 Az utas –ha az utazást nem kezdte meg és lemond az utazásról- a menetjegyet annak érvényességi idején belül az indulási állomáson visszaválthatja
- 6.20 A vasúti társaságnál menetjegy csak készpénzért, magyar forinttal váltható. Külföldi valuta, bankkártya és egyéb készpénz-helyettesítő eszköz elfogadására nincs lehetőség..

## **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 a Kecskemét KK állomáson a forgalmi szolgálattelvő, a vonaton pedig a vonatszemélyzet 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 15 percet meghaladó késéséről, valamint a forgalmi akadály tényéről és időtartamáról a vasúti társaság igazolást ad. A vasúti társaság részéről a szükséges igazolásokat a vasútállomás jelen lévő vasúti dolgozója, 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 vasúti társaság 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 Elvesztett, 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.

## 9. Kézipoggyász szállítása

- 9.1 A kézipoggyász tömege utasonként a 25 kg-ot nem haladhatja meg. A 14 éven aluli gyermek 10 kg kézipoggyászt vihet magával.
- 9.2 A kézipoggyász mérete –darabonként- a 30x40x50 cm méretet nem haladhatja meg, kivéve a:
- gyermekocsit,
  - kerekesszéket, mankót,
  - esernyőt,
  - tokba helyezett hordozható hangszert,
  - 2 métert meg nem haladó fenyőfát, díszcserjét, facsemetét és kéziszerszámot.
- 9.3 A vasúti társaság a Díjszabásban meghatározott feltételek mellett:
- díjfizetés és elszámolás nélkül vállalja az utas őrizetében a gyermekocsi és a fogyatékkal élők kerekesszékeinek, 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.
- 9.4 Az utazás során a vasúti kocsiban szállított gyermekocsiban gyermek nem tartózkodhat.
- 9.5 Az utas köteles gondoskodni arról, hogy kézipoggyásza a többi utas közlekedését, poggyászának elhelyezését ne akadályozza, ruházatukat illetve kézipoggyászuakat ne szennyezze be.
- 9.6 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 közbiztonságra különösen veszélyes eszközökről szóló 175/2003. (X. 28.) Korm. rendelet értelmében tilos.
- 9.7 Fegyvert és lőszer – csak az arra jogosult személyek – a fegyver, lőszer tartására, viselésére vonatkozó hatályos jogszabályok megtartásával viselhetnek, szállíthatnak

- 9.8 Ha az utas a személykocsiba olyan tárgyat vitt be, amely kézipoggyászként terjedelme miatt nem fuvarozható, köteles a Díjszabásban meghatározott pótdíjat megfizetni.
- 9.9 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 vonatkozóan a Díjszabásban meghatározott pótdíjat számolja fel.

## 10. Élő állat szállítása

- 10.1 A kézipoggyászra vonatkozó általános szabályok megtartásával az utas csomagban kis méretű 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 Az előző pontban meghatározottaktól eltérően a kutya zárt szállítóeszköz nélkül, szájkosárral és pórázon vezetve, kutyajegy megváltásával szállítható. Az utasnak rendelkeznie kell a kutya oltási bizonyítványával, és kérésre azt a vasúti személyzetnek fel kell mutatnia.
- 10.3 A vakvezető kutya, fogyatékkal élőket kísérő kutya díjmentesen szállítható.
- 10.4 A vasúti kocsiba bevihető élő állat-szállítás díjszámításának szabályait a Díjszabás tartalmazza.

**Megjegyzés [WU1]:** A 10.1. és a 10.2. pontot szó szerint átvettem a START jóváhagyott üzletszabályzatából.

## 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 és a feltételek adottak.
- 11.1.2 A különvonat, illetve különkocsi közlekedtetését legalább 21 naptári nappal a tervezett indulás előtt írásban kell megrendelni a vasúti társaságnál.
- 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 szolgáltatás díjszámításának szabályait a Díjszabás tartalmazza.

## 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,
  - 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 útítárs részéről,
    - rendőri intézkedések,
    - vasútüzemnek harmadik személy általi megzavarása,
  - a vonat közlekedését tartósan akadályozó vagy a vonat kimaradását eredményező olyan időjárási körülmény, természeti katasztrófa (vihár, 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, a vasúti társaság hibájából 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. (anyagkönyvi 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 kézipoggyásért 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 őrzetében levő kézipoggyász (kerékpár, kerekesszék, gyermekkocsi stb.) és élőállat szállításán a tevékenységi körén kívül eső okból bekövetkezett károkért (elveszés, lopás stb.). A vasúti társaság nem felel az utas által őrizetlenül hagyott kézipoggyásért 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 pótjeggyel, 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 Ptk. és az 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. Kecskemét-alsó állomás  
6000 Kecskemét, Vasút út 1. vagy  
MÁV Zrt. Keskeny nyomközű személyszállítás  
1087. Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60.
  - telefonon: 06-76-321-527
  - telefaxon: 06-76-321-527
  - személyesen: MÁV Zrt. Kecskemét-alsó állomás  
6000 Kecskemét, Vasút út 1.
- 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, az egyéb utazásra jogosító 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. Kecskemét-alsó állomás  
6000 Kecskemét, Vasút út 1. vagy  
MÁV Zrt. Keskeny nyomközű személyszállítás  
1087. Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60.
  - telefonon: 06-76-321-527
  - telefaxon: 06-76-321-527
  - személyesen: MÁV Zrt. Kecskemét-alsó állomás  
6000 Kecskemét, Vasút út 1.
- 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,összecszerőségének 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,összecszerőségének 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. törvény (a továbbiakban: Avtv.) 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 vonatpótló 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 felhasználásnak részletes szabályait,
  - e) a felek jogait és kötelezettségeit,
  - f) az útipoggyász és élő állat szállításának részletes szabályait,
  - g) az utaspanaszok bejelentésének és kezelésének részletes szabályait,
  - h) a járulékos szolgáltatások igénybevételének részletes szabályait,
  - i) a vasúti társaság felelősségviselésének 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 észrevételt 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 járáttal 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 igénybevételének 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 a kocsiban 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 eszközeire a kézipoggyász legnagyobb tömegére és mérethatására 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-ánhatályát 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.