



MÁV RAIL TOURS

A MÁV Rail Tours Kft. Személyszállítási Üzletszabályzata

A vasúti személyszállítási szerződés általános feltételei

Érvényes: 2020. július 1-től

Tartalomjegyzék

BEVEZETÉS	4
RÖVIDÍTÉSEK, FOGALMAK	5
1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT ALKALMAZÁSA	8
1.1. Az Üzletszabályzat hatálya.....	8
1.2. Díj ellenében végzett személyszállítás és egyéb szolgáltatás.....	8
1.3. Az Üzletszabályzat	8
2.1. A személyszállítási szerződés létrejötte	9
2.2. A személyszállítási szerződés hatálya, megszűnése	9
2.3. Utazásról való lemondás	9
2.4. Utazáshoz való jog.....	9
3. AZ UTASOK TÁJÉKOZTATÁSÁRA VONATKOZÓ RÉSZLETES SZABÁLYOK	11
3.1. Tájékoztatás az utazási feltételekről, a jogokról és kötelezettségekről	11
3.2. Tájékoztatás a menetrendről, átszállásokról, forgalmi akadályokról.....	11
4. MENETJEGYEK ÉS MÁS UTAZÁSRA JOGOSÍTÓ IRATOK	12
4.1. Menetjegyváltási kötelezettség.....	12
4.2. Menetjegy megváltása	12
4.3. Menetjegy és más utazásra jogosító iratok.....	13
5. FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI	14
5.1. A menetjegyek ellenőrzése	14
5.2. Magatartási szabályok	15
5.3. Egyenlő bánásmód biztosítása	17
6. POGGYÁSZ ÉS ÉLŐÁLLAT SZÁLLÍTÁS SZABÁLYAI	17
6.1. Útipoggyász szállítás	17
6.2. Kézipoggyász szállításra vonatkozó szabályok.....	17
6.3. Az MRT vonataira fel nem vihető tárgyak	18
6.4. Élő állat szállítás szabályai	19
6.5. A vonatszemélyzet feladata élő állat szállítása esetén.....	19
7. A SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ SZOLGÁLTATÁSOK	20
7.1. Helybiztosítás.....	20
7.2. Fakultatív programok	20
7.3. Különkocsi.....	20
7.4. Különvonat.....	21
8. AZ ÉSZREVÉTELEK BEJELENTÉSÉNEK ÉS KEZELÉSÉNEK SZABÁLYAI	22
8.1. Észrevételek fogadása, kezelése.....	22
8.2. Tájékoztatás a panaszügyek intézésében közreműködő szervezetekről	23

9.	A VASÚTI SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉVEL KAPCSOLATOS FELELŐSSÉGI SZABÁLYOK, AZ UTAZÁSTÓL TÖRTÉNŐ ELÁLLÁS SZABÁLYAI.....	23
9.1.	A személyszállítási szolgáltatás akadályoztatása.....	23
9.2.	Felelősség az eltérő minőségű szolgáltatás esetén	24
9.3.	Szerződéstől való elállás	24
9.4.	Átalány-kártérítés	25
9.5.	Vis Maior.....	25
9.6.	Felelősség az utas halála, sérülése esetén	26
9.7.	Felelősség a kézipoggyászért és állatokért	27
9.8.	A vasúti társaság felelőssége kizárásának egyéb okai.....	28
10.	ADATVÉDELEM	28

BEVEZETÉS

A MÁV RAIL TOURS Idegenforgalmi, Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. (székhely: 1142 Budapest, Tatai u. 93/A.) Személyszállítási Üzletszabályzatát (a továbbiakban: Üzletszabályzat), mint általános szerződési feltételeket

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban: Ptk.),
- az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 271/2009 (XII.1.) Korm. rendelet,
- a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény,
- a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló, 2007. október 23-i 1371/2007/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet (továbbiakban: EK rendelet)
- az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásegyüttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet.,
- a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény (a továbbiakban: Sztv.)

alapján állította össze.

A belföldi és nemzetközi forgalomban elszállított személyek és kézipoggyászaik, élőállatok szállítására az Üzletszabályzatban foglalt feltételek érvényesek.

Az MRT 2020. július 1-től országos működési engedéllyel rendelkező vállalkozó vasúti társaságként saját jogon közlekedtet személyszállító vonatokat.

Az MRT vonatai nem közszolgáltatás keretében, hanem részben saját szervezésben, részben külső partnerek (vasútállatok, egyéb vállalatok, utazási irodák, magánszemélyek stb.) megrendelése alapján közlekednek.

A MÁV Rail Tours Kft. minden jogot,
így a kiadás, sokszorosítás és fordítás jogát is fenntartja.
Szerkeszti a MÁV Rail Tours Kft.

RÖVIDÍTÉSEK, FOGALMAK

MRT:	MÁV Rail Tours Kft.
MÁV Zrt.:	MÁV Magyar Államvasutak Zrt.
MÁV-START Zrt.:	MÁV-START Vasúti Személyszállító Zrt.
Sztv.:	a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény.
Vszsz.:	az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 271/2009. (XII.1) Korm. rendelet.
Vtv.:	a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény.
Díjszabás:	Az MRT által végzett szolgáltatások díját, a díj megállapításának módját és feltételeit - a szolgáltatások díjaira vonatkozó külön jogszabályok figyelembevételével - a díjszabás tartalmazza. Az MRT Üzletszabályzatának nem része a Díjszabás, azt honlapján közzéteszi, Értékesítési Centrumában kifüggeszti, valamint kérésre - térítés ellenében - kinyomtatva rendelkezésre bocsátja.
Elektronikus jegy:	olyan, az EK rendelet I. melléklet 7. cikk (5) bekezdésében előírtaknak megfelelő menetjegy, amely megvásárlása elektronikus úton (interneten vagy mobiltelefonos hálózaton keresztül), vasúti munkavállaló személyes közreműködése nélkül történik.
Fakultatív program:	olyan szervezett kirándulás vagy program, aminek az árát a menetjegy nem tartalmazza. A fakultatív programon való részvételről az utas szabadon dönt a rendelkezésre álló helyektől függően.
Fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személy:	bármely személy, akinek mozgásképessége a közlekedés során bármely fizikai (érzék vagy mozgásszervi, állandó vagy időleges) fogyatékossg, értelmi fogyatékossg vagy sérülés, vagy más fogyatékossghoz vezető ok, illetve kor miatt korlátozott, és akinek helyzete kellő figyelmet igényel, és szükségessé teszi az összes utas rendelkezésére álló szolgáltatás hozzáigazítását az érintett személy egyéni igényeihez.
Forgalmi akadály:	a személyszállítási szolgáltatás akadályoztatásának minősülő minden olyan körülmény, amely a személyszállító vonat késését vagy kimaradását eredményezi.
Globáldíjas jegy:	helybiztosítást is tartalmazó menetjegy.
Hálókocsi-kalauz:	Az MRT hálókocsit is továbbító vonatain a hálókocsikhoz tartozó felszerelésekről, árukészletről gondoskodik, az utasok jegyét kezelő és az utasok kényelméről gondoskodik személy.
Honlap:	Az MRT hivatalos weboldala, amely a www.mavrailtours.hu címen érhető el.

- Jegyzvizsgáló:** a vonatokon, az állomáson az utasok menetjegyének ellenőrzésével, valamint a menetjegyek értékesítésével, pótdíjak beszedésével és előszavas utastájékoztatással megbízott személy.
- Kísérő:** a magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személlyel, továbbá a 18 éven aluli gyermekkel abból a célból együtt utazó személy, hogy őt utazása során, illetve vasúti területen történő közlekedésében segítse.
- Kísérő kutya:** a fogyatékkal élő személlyel abból a célból együtt utazó kiképzett, és a kiképzéséről igazolással rendelkező kutya, hogy a fogyatékkal élő személyt utazása során, illetve vasúti területen történő közlekedésében segítse.
- Különjárat** **személyszállítási szolgáltatás:** a szállítás megrendelője vagy a szállítást végző közlekedési szolgáltató kezdeményezésére személyek előzetesen összeállított csoportjának szállítása alkalmi jelleggel közlekedő olyan járattal, amely nem felel meg sem a menetrend szerinti személyszállítás, sem a különcélú menetrend szerinti személyszállítás ismérveinek.
- Menetrend:** a járat útvonalának kezdő- és végpontját, a megállóhelyeket, és mindezekre vonatkozóan az indulási és érkezési időpontokat tartalmazó szolgáltatási előírás.
- Otthon nyomtatott jegy:** olyan elektronikus jegy, amely nem az MRT által biztosított jegypapírra kerül kinyomtatásra.
- Pótdíj:** az Üzletszabályzatban meghatározott feltételek be nem tartása esetén a Díjszabásban meghatározott külön díj.
- Menetjegy:** díj ellenében kiváltott utazásra jogosító okmány.
- Személyazonosításra alkalmas igazolvány:** hatóság, vagy közintézmény által kiadott, az utas személyazonosítására alkalmas arcképes, sorszámozott igazolvány (Személyi igazolvány, Útlevel, Diákigazolvány, Jogosítvány stb.).
- Utas:** az MRT személyszállítási szolgáltatásait igénybe vevő természetes személy.
- Útipoggyász:** a kézipoggyász méretét meghaladó poggyász.
- Utasok könyve:** az írásos észrevételek bejegyzésére szolgáló több példányos, egyenként két lapból álló, önindigós, sorszámozott nyomtatvány, amelyhez könyvenként egy fed- és hátlap, valamint egy adatvédelmi tájékoztató tartozik.
- Vasútállomás, megállóhely:** vasúti létesítmények személyforgalmi célokat szolgáló, utasok számára megnyitott területe, ahol a menetrend szerinti személyszállító vonat le- és felszállás céljából megáll.
- Vasúti dolgozó:** az MRT intézkedésre jogosult munkavállalója.
- Vezető utaskísérő:** a vonaton munkát végző, az utasok kényelméért felelős személyzetet vezető munkatárs. A vonatmenedzser közvetlen helyettese.

- Viteldíj:** az utas által szállított jelen üzletszabályzatban viteldíj megváltásával szállítható élőállat, kerékpár, síléc, snowboard vagy jelen üzletszabályzatban meghatározott méretű kézipoggyász méretét meghaladó tárgy szállításáért fizetendő díj kézipoggyász szállításáért fizetendő díj.
- Vonatmenedzser:** a vonaton szolgálatot teljesítő dolgozók munkáját irányító és az utazás problémamentes lebonyolításáért felelős vezető munkatárs.
- Zárt peron:** a vasútállomás területének olyan elhatárolt része, amelyet az utas és az őt kikísérő vagy fogadó személy csak külön szabályozásban meghatározott ellenőrzés vagy regisztráció után használhat.

1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT ALKALMAZÁSA

1.1. Az Üzletszabályzat hatálya

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

Jelen Üzletszabályzat rendelkezései az utazásszervező és -közvetítői tevékenységről szóló 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet szerinti tevékenységekre csak akkor alkalmazandóak, ha az utazási szerződés kifejezetten így rendelkezik.

1.2. Díj ellenében végzett személyszállítás és egyéb szolgáltatás

1.2.1. Az MRT működési körében díj ellenében végzett személyszállítás az a vasúti személyszállítás, amelyet – a közzétett feltételek alkalmazásával – bárki igénybe vehet:

- a) utazási irodák, más vasúttársaságok, egyéb jogi- és magánszemélyek által megrendelt vonat közlekedtetéséhez kapcsolódó vasúti személyszállítás,
- b) az MRT saját szervezésű programjaihoz kapcsolódó különjáratú vasúti személyszállítási szolgáltatás.

1.2.2. Személyszállításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatás különösen a viteldíj megfizetésével igénybe vehető kerékpárszállítás, poggyásmegőrzés, kereskedelmi, vendéglátó és egyéb utaskiszolgáló létesítmények igénybevétele, valamint az MRT által végzett kereskedelmi, szolgáltatói, vendéglátói és turisztikai tevékenységek igénybevétele.

1.3. Az Üzletszabályzat

1.3.1. Az MRT által végzett vasúti szolgáltatások díját piaci alapon állapítja meg. A vasúti szolgáltatás részleteit, az alkalmazható kedvezményeket az MRT programonként külön-külön a hivatalos honlapon közzétett Díjszabásban, az értékesítési pontjain, illetve szórólapokon teszi közzé.

1.3.2. Az MRT Üzletszabályzatának jóváhagyása a Vtv. szerinti vasúti igazgatási szerv hatáskörébe tartozik.

1.3.3. Az MRT az Üzletszabályzatát és módosítását a jóváhagyást követő nyolc napon belül teszi közzé a hivatalos honlapján, az értékesítési pontjain és a vonatain – kérésre – betekintésre rendelkezésre bocsátja.

1.3.4. Az Üzletszabályzat és a Díjszabás az MRT hivatalos honlapján díjmentesen elérhető.

1.3.5. Az MRT által végzett szolgáltatások díját, a díj megállapításának módját és feltételeit – a szolgáltatások díjaira vonatkozó külön jogszabályok figyelembevételével – a Díjszabás tartalmazza.

2. A SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS

2.1. A személyszállítási szerződés létrejötte

Az utas és az MRT között a személyszállítási szerződés a menetjegy személyes vagy interneten történő megváltásakor jön létre és attól az időponttól hatályos, amikor az utas utazási céllal a vasútállomás vagy a megállóhely területére belép.

2.2. A személyszállítási szerződés hatálya, megszűnése

A személyszállítási szerződés az utazás befejezéséig hatályos. Az utazás akkor fejeződik be, ha

- a) az utas a menetjegyen feltüntetett vasútállomás vagy megállóhely területét elhagyja,
- b) ha a célja elérése előtt az utazásról (továbbutazásról) jelen Üzletszabályzat rendelkezései szerint lemond, vagy
- c) ha az utast az MRT az utazásból kizárja.

2.3. Utazásról való lemondás

Amennyiben az utas saját elhatározásából a továbbutazásról való lemondás mellett dönt, arról tájékoztatnia kell a vonatmenedzsert vagy a vezető utaskísérőt, aki az utazás megkezdését megelőzően ezt a menetjegyen és az utaslistán dokumentálja.

2.4. Utazáshoz való jog

2.4.1. Az MRT az 1.2. b) pont szerinti különjáratú vasúti személyszállítási szolgáltatás igénybevételét valamennyi utazni kívánó személy számára hátrányos megkülönböztetés nélkül lehetővé teszi, ha az utas az Üzletszabályzat feltételeit elfogadja, az utas a menetjegy árát megfizeti és a szolgáltatás a menetrendben meghirdetett járattal lehetséges.

2.4.2. A személyszállítási szolgáltatást a magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy, valamint a 18 éven aluli gyermek kizárólag kísérővel veheti igénybe. A magatehetetlen vagy a személyszállítási szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy és kísérője utazása esetén az általuk elfoglalt valamennyi ülőhelyért meg kell fizetni a menetdíjat.

2.4.3. Az MRT a vasúti személyszállítást megtagadhatja, illetve az utast az utazásból kizárhatja, ha az utas:

- a) botránnyosan viselkedik, vagy más módon a többi utast vagy az MRT által szervezett programot magatartásával zavarja,
- b) magatartásával a közlekedés biztonságát, utastársai testi épségét, egészségét, a vasúti kocsinak vagy berendezéseinek az épségét veszélyezteti (ide értve a tiltott helyen történő dohányzást is),
- c) érvénytelen menetjeggyel vagy menetjegy nélkül utazik és menetjegyet az ellenőrzéskor sem vált,
- d) menetjegyét, illetve kedvezmény igénybevételére jogosító igazolványát – felhívás ellenére – ellenőrzésre alkalmas módon nem mutatja fel és kérésre nem adja át,

- e) ruházatával, poggyászával vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti,
- f) a vasúti kocsiba kézipoggyászként be nem vihető tárgyat visz be,
- g) a menetdíj, a menetdíj-különbözet vagy a pótdíj megfizetését megtagadja.
- h) engedély nélkül a vonaton szolgáltatást nyújt, értékesít, vagy reklám (propaganda) tevékenységet végez.

2.4.4. Az útközben orvosi ellátásra szoruló személyt az MRT legalább a legközelebbi megfelelő vasútállomásig – ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet – köteles továbbszállítani. Az ilyen utassal egy hozzátartozója abban az esetben is vele maradhat, ha nem rendelkezik érvényes menetjeggyel. A többi útitársat, ha szükséges, az MRT lehetőség szerint másik kocsiszakaszban helyezi el. Az útközben orvosi ellátásra szoruló személy és kísérőjének szállításával kapcsolatban felmerült többletköltségeket az MRT az utas terhére az eset összes körülményének mérlegelése alapján felszámíthatja.

3. AZ UTASOK TÁJÉKOZTATÁSÁRA VONATKOZÓ RÉSZLETES SZABÁLYOK

3.1. Tájékoztatás az utazási feltételekről, a jogokról és kötelezettségekről

3.1.1. Az MRT az utasokkal közvetlenül kapcsolatba kerülő munkavállalói útján az utas kérésére közvetlenül tájékoztatást ad:

- a) a szerződésre alkalmazandó általános feltételekről (az Üzletszabályzatról) és a Díjszabásról,
- b) az utasok jogairól és kötelezettségeiről,
- c) a fogyatékkal élő vagy a csökkent mozgásképességű személyeket segítő eszközök hozzáférhetőségéről, hozzáférési feltételeiről és elérhetőségeiről a vonaton,
- d) a kerékpárszállítással kapcsolatos szolgáltatások hozzáférhetőségéről és a hozzáférés feltételeiről,
- e) az ülőhelyek valamint a fekvőhelyek elérhetőségéről,
- f) a menetrendről, így különösen a vonatok érkezési, indulási és tartózkodási idejéről,
- g) a szolgáltatásokat várhatóan megzavaró vagy késleltető eseményekről, okairól, a vonat várható továbbindulásáról,
- h) a vonaton igénybe vehető szolgáltatások elérhetőségéről,
- i) a panaszok benyújtására vonatkozó eljárásokról,
- j) a vonatban közlekedő járművek jellegéről (pl. nosztalgia járművek, Élményvonat, gőz-, dízel- vagy villanymozdony, motorkocsi stb.),
- k) a menetjegy árában foglalt szolgáltatásokról,
- l) az esetlegesen igénybe vehető kedvezményekről (pl. elővétel, gyermek stb.),
- m) a jegy megvásárlásának legkorábbi és legkésőbbi időpontjáról.
- n) az a) - m) pontokban foglalt információk fellelhetőségéről.

3.2. Tájékoztatás a menetrendről, átszállásokról, forgalmi akadályokról

3.2.1. Az MRT az utazáshoz a menetrenden kívül is szolgáltat információkat, biztosítja az utasok tájékoztatását. E tevékenysége keretében az alábbiakat szolgáltatja:

- a) utazás közben történő tájékoztatás a vonat közlekedésére vonatkozó tudnivalókról,

- b) a hatályos Üzletszabályzat utazás közbeni elérhetővé tétele,
- c) utazási információ nyújtása az MRT Értékesítési Centrumban,
- d) telefonos információs szolgálat az MRT Értékesítési Centrum nyitvatartási idejében,
- e) honlap üzemeltetése.

3.2.2. Az utas kérésére a vonatszemélyzet tájékoztatást nyújt a vonat menetrend szerinti megállási helyeiről, a tartózkodások időtartamáról, és a végállomásra érkezés várható idejéről.

3.2.3. Az utaskísérő a vonatokon a rendelkezésre álló technikai eszközökkel, ezek hiányában élőszóban az alábbi információkról ad tájékoztatást:

- a) következő megállási helyről és az ottani tartózkodási időről,
- b) a vonat késéséről és annak mértékéről,
- c) a vonaton elérhető szolgáltatásokról,
- d) biztonsági és üzembiztonsági szabályokról,
- e) a programmal kapcsolatos információkról.

Az utaskísérő a tájékoztatást az általa elérhető információ mértékéig legjobb tudása szerint nyújtja.

3.2.4. A vasúti személyszállítási szolgáltatás törlését vagy korábbi időpontban történő közlekedtetését legalább 14 nappal, új vonat beállítását, illetve a meghirdetettnél későbbi időpontban történő közlekedését legalább 7 nappal a változás előtt az MRT az utasok tudomására hozza az Üzletszabályzat 3.2.1. pontjában meghatározott módokon.

4. MENETJEGYEK ÉS MÁS UTAZÁSRA JOGOSÍTÓ IRATOK

4.1. Menetjegyváltási kötelezettség

4.1.1. Az utasnak az utazás megkezdésekor – ha jelen Üzletszabályzat másként nem rendelkezik –, de legkésőbb a vonatra történő felszálláskor érvényes menetjeggyel kell rendelkeznie.

4.2. Menetjegy megváltása

4.2.1. Az MRT által közlekedtetett vonatokra az MRT Értékesítési Centrumában, valamint szerződéses partnereknél, utazási irodákban vagy interneten keresztül lehet menetjegyet váltani.

4.2.2. Az MRT Értékesítési Centrum működésének rendjét (nyitvatartási idő, felügyeleti szervek) a bejáratánál, valamint honlapján teszi közzé.

- 4.2.3. Az elektronikus úton történő jegyvásárlás különleges szabályait és a bankkártyás fizetés feltételeit a Díjszabás tartalmazza.
- 4.2.4. Az MRT utazásaira érvényes menetjegyeket legkésőbb az utazást megelőző napon meg kell váltani. Az MRT vonatainak fedélzetén – amennyiben erről az adott utazás esetében az MRT honlapja máshogy nem rendelkezik – kizárólag pótdíj fizetése mellett váltható menetjegy a szabad kapacitások figyelembevételével. A pótdíj mértékét a Díjszabás határozza meg.

4.3. Menetjegy és más utazásra jogosító iratok

4.3.1. Az MRT által közlekedtetett vonaton az alábbi utazási okmányok szolgálnak a szolgáltatás igénybevételének igazolására:

- a) papír alapú menetjegy, otthon nyomtatott jegy,
- b) arra alkalmas készülék képernyőjén bemutatható elektronikus jegy,
- c) MRT által kiállított utazási utalvány.

4.3.2. A menetjegyen az EK rendelet I. melléklet 7. cikk (2) bekezdésében felsoroltakon túl feltüntetésre kerül:

- a) a program megnevezése,
- b) az indulás napja,
- c) a jegy érvénytartama,
- d) a kiindulási- és célállomás,
- e) a jegy típusa (pl.: felnőtt, gyermek),
- f) a kocsiosztály,
- g) a választott kiegészítő szolgáltatások,
- h) helybiztosítás esetén a kocsi betű- vagy számjele és az ülő-, fekvő- vagy hálólhely száma,
- i) a menetjegy ára és az adótartalma.

4.3.3. Érvénytelen az a menetjegy:

- a) amelynek szövegét jogosulatlanul megváltoztatták, ideértve az átírást, felülírást, törlést,
- b) amelyet annyira megrongáltak vagy megcsonkítottak, hogy emiatt annak ellenőrzése lehetetlenné válik,
- c) amelyet engedély nélkül sokszorosítottak,
- d) amelynek érvénytartama még nem kezdődött meg,
- e) amelynek érvénytartama lejárt – kivéve, ha erről az adott utazás esetében az MRT honlapja máshogy nem rendelkezik.

Érvénytelen menetjeggyel az utazási szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

5. FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

5.1. A menetjegyek ellenőrzése

- 5.1.1. Az MRT az utazásra és a programokon való részvételre jogosító jegyeket, utazási utalványokat a vonatra való felszálláskor, az adott program kezdetekor – és az utazás során akár több alkalommal is – munkavállalói útján ellenőrizheti.
- 5.1.2. A jegyek vizsgálatára a vonaton szolgálatban lévő jegyvizsgáló jogosult. A jegyvizsgáló mellett a munkáját segítő más munkavállaló is végezhet ellenőrzést, akit olyan jogosultságok illetnek meg, mint a jegyvizsgálót.
- 5.1.3. A jegyet vizsgáló munkatárs nem köteles az utas részére igazolni magát, de az utas kérésére köteles az utólagos beazonosításához szükséges információkat megadni.
- 5.1.4. A menetjegy ellenőrzésére jogosult személy:
- a) kezeli az utas menetjegyét,
 - b) ellenőrzi a kedvezmény igénybevételére jogosító utazási okmány meglétét és érvényességét,
 - c) ellenőrzi az utas személyazonosságát, ha ez a személyhez kötött utazási jogosultság, az utazási okmányra való jogosultság ellenőrzéséhez vagy a kedvezményre vonatkozó szabályok értelmében szükséges,
 - d) névre szóló vonatjeggyel utazónak ellenőrzi a személyazonosságát,
 - e) a vasúti társaságot megillető menetdíjat, menetdíjkülönbözetet, más szolgáltatási díjat, pótdíjat beszedi vagy elvégzi a követelés érvényesítéséhez szükséges adatok felvételét,
 - f) a szükséges tájékoztatást megadja az utasoknak.
- 5.1.5. Az utasnak a jegyvizsgálat alkalmával:
- a) kérésre át kell adnia menetjegyét vagy utazási utalványát,
 - b) kérésre át kell adnia kedvezményre jogosító igazolását,
 - c) szükség esetén igazolnia kell személyazonosságát.
- 5.1.6. Ha az utas menetjegyét, vagy utazásra jogosító más dokumentumát az ellenőrzéskor nem tudja felmutatni, az utazásból kizárható.
- 5.1.7. Az MRT nemzetközi utazáson való részvétel esetén kérheti az ország elhagyásához szükséges személyazonosításra alkalmas és határátlépésre jogosító igazolvány (pl. személyigazolvány vagy útlevel) felmutatását.

- 5.1.8. A nemzetközi utazásra érvényes menetjegy váltásakor – az utólagos viták elkerülése érdekében – az MRT az igényelt jegy adatairól menetjegyigénylés nyomtatvány kitöltését kérheti.
- 5.1.9. Az utasnak a vasútállomás, illetve a program területének elhagyásáig meg kell őriznie a menetjegyét és a vonaton vagy a vasútállomás területén a jegyvizsgálatot végzők részére fel kell mutatnia, kérésre át kell adnia.
- 5.1.10. Az MRT az utas által jegyvásárláskor kiválasztott ülőhelyet szükség esetén másik, azonos minőségű ülőhelyre cserélheti. Az új ülőhelyről az MRT új menetjegyet állít ki és erről tájékoztatja az utast az utazás megkezdése előtt.

5.2. Magatartási szabályok

- 5.2.1. Az utas csak a vonat menetrendjében közölt megállási helyeken szállhat fel a vonatra és szállhat le a vonatról.
- 5.2.2. Nem tartózkodhat a zárt peron területén, illetve a vonaton az, aki ruházatával vagy kézipoggyászával a járművet, az utasok ruházatát vagy kézipoggyászát beszennyezheti.
- 5.2.3. Minden utas annyi ülőhelyet foglalhat le, ahány érvényes menetjegyet fel tud mutatni, illetve ahány hely elfoglalására jogosult a menetjegy alapján. Az így elfoglalt ülőhelyet más utas vagy a menetjegy ellenőrzését végző személy kérésére haladéktalanul át kell adnia.
- 5.2.4. Ha a vonat forgalmi okból áll meg, a fel- és leszállás balesetveszélyes, ezért tilos, kivéve, ha rendkívüli üzemi helyzet esetén a jegyvizsgáló, a vonatmenedzser vagy a vezető utaskísérő ellenkező értelmű tájékoztatást ad.
- 5.2.5. Az olyan utasperonnal rendelkező állomásokon, ahol a vonat egyik oldalán van utasperon, csak az utasperon felé szabad leszállni a vonatról, illetve az utasperon felől lehet felszállni a vonatra.
- 5.2.6. Ha a vasútállomáson nincs kiépített utasperon, vagy a vágány mindkét oldalán van utasperon, akkor – a jegyvizsgáló, vonatmenedzser vagy a vezető utaskísérő egyéb utasítása hiányában – a vasútállomás épülete felőli oldalon kell fel- és leszállni.
- 5.2.7. Nem tartózkodhat az utas az állomás utasok részére meg nem nyitott területén.
- 5.2.8. Az MRT az utasok testi épségét veszélyeztető tolatásokra és vonatmozgásokra köteles az utasok figyelmét felhívni.
- 5.2.9. Az utas köteles mind személyére, mind kézipoggyászának vizsgálatára vonatkozóan a vám- és egyéb hatósági szabályokhoz alkalmazkodni.
- 5.2.10. Az MRT az Üzletszabályzat kivonatát a vasúti kocsiban jól látható helyen kifüggeszti.
- 5.2.11. Az MRT vonatain bármilyen szolgáltatás, értékesítés, reklám- és propagandatevékenység csak az MRT-vel előzetesen, írásban kötött megállapodás alapján végezhető.
- 5.2.12. Az érvényes menetjeggyel vagy más jogszerű módon utazó utas jogosult a vonaton tartózkodni, a kiszolgáló létesítményeket, berendezéseket használni, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni.

- 5.2.13. Az utas azokat a személyszállítási szolgáltatásokat veheti igénybe, amelyekre menetjegye jogosítja. Más szolgáltatásokat csak pótdíj megfizetése mellett vehet igénybe. Nem számít fel az MRT a menetdíjkülönbözet elszámolása esetében pótdíjat, ha a magasabb díjú szolgáltatás igénybevételére a vasúti szolgáltatás hiányossága miatt került sor, vagy ha a magasabb díjú szolgáltatás igénybevételének igényét az utas jelzi a vonatszemélyzet felé.
- 5.2.14. Az utas utazása teljes ideje alatt (fel- és leszállást, várakozást is ideértve) tartózkodni köteles a közlekedés biztonságát, a közlekedési eszközök, az utaskiszolgáló létesítmények és berendezések épségét veszélyeztető, valamint az utastársak kényelmét és nyugalma zavaró magatartástól.
- 5.2.15. Az MRT járművén vagy létesítményében tartózkodó utasnak olyan magatartást kell tanúsítania, amellyel nem zavarja utastársait. Ezért tilos az MRT járművén vagy létesítményében:
- a) lármázni, énekelni, zenélni,
 - b) szemetelni,
 - c) dohányozni és elektromos cigarettát használni,
 - d) szórakoztató-elektronikai, vagy más, zene, zaj kibocsátására alkalmas készüléket a többi utas számára hallható módon üzemeltetni,
 - e) bármilyen eszközzel, tárggyal vagy játékszerrel zajt okozni,
 - f) kéregetni, engedély nélkül kereskedelmi tevékenységet folytatni, üveget, gyűjteni,
 - g) az utasok ruházatát, poggyászát, a járművet vagy a berendezési tárgyat bepiszkítani, megrongálni.
- 5.2.16. Nem szabad a vasúti társaság járművén:
- a) a többi utast zavarva ablakot nyitni, a fűtést vagy világítást szabályozni,
 - b) a fülkeajtót úgy lezárni, hogy azt a vonatszemélyzet ne tudja kinyitni,
 - c) a feljáró-, a kocsivég- és a kocsiszakasajtót lezárni, lezárt ajtót önhatalmúlag felnyitni, menet közben a feljáróajtót kinyitni vagy nyitva tartani,
 - d) az ablakon kihajolni vagy bármit kidobni,
 - e) az ülésre védőtakaró nélkül felállni, lábat vagy lábbelit feltenni,
 - f) jogos indok nélkül a vészféket meghúzni vagy a vészjelzőt működtetni,
 - g) kutyát a 6. pontban leírtaktól eltérően szállítani (kivéve a kísérő kutya szállítása).
- 5.2.17. Az MRT vonataiban közlekedő étkező-, bár-, bisztró-, buli- és társaskocsikban kizárólag a vonat fedélzetén vásárolt ételek és italok fogyaszthatók.

- 5.2.18. Az utazási feltételeket – magatartási szabályokat – a menetjegy ellenőrzésére jogosult figyelmeztetése ellenére megszegő utas terhére az MRT a Díjszabásban közzétett pótdíja(ka)t számítja fel, és intézkedik a felmerült helyreállítási, takarítási költségek megfizettetéséről.
- 5.2.19. Ha az utas a megállapított díjat nem fizeti meg, vagy a díj megfizetése után ismételen megszegi a szabályokat, az MRT az utast a továbbutazásból kizárhatja, és az utas ellen feljelentést tehet.
- 5.2.20. Az MRT-t abban az esetben is megilleti a már megtett útra járó menetdíj, ha az utast az utazásból kizárta. A vonatról a neki felróható rendellenes magatartása miatt az 5.2.18. pont alapján leszállított, az utazásból kizárt utas nem követelheti vissza a kifizetett menetdíjat vagy egyéb díjat. Hatósági intézkedés szükségessége esetén az abból fakadóan felmerülő összes többletköltséget az MRT az utas terhére az eset összes körülményének mérlegelése alapján felszámíthatja.

5.3. Egyenlő bánásmód biztosítása

- 5.3.1. Az MRT szolgálatot teljesítő munkavállalói az utasok fel- és leszállásánál – lehetőség szerint – segítséget nyújtanak különös tekintettel
- a) a fogyatékkal élőkre, illetve a csökkent mozgásképességűekre,
 - b) az idősekre,
 - c) a kisgyermekkel utazókra és a terhes nőkre,
 - d) a kerékpárral, síléccel, a szánkóval vagy nagy poggyással utazókra.
- 5.3.2. Az MRT vonataiban elsősorban muzeális és különvonati célú járművek közlekednek, melyek nem alacsonypadlósak, nincs rajtuk emelőszerkezet és kerekesszékekkel használható mellékhelyiség. Az MRT ennek ellenére a lehetőségeihez mérten igyekszik biztosítani a kerekesszékekkel utazás lehetőségét. A kerekesszékekkel való utazási igényről jegyvásárláskor tájékoztatni kell az MRT-t, de legkésőbb az utazás előtt 48 órával. Az MRT írásban tájékoztatja az utast a kerekesszékekkel történő utazás lehetőségeiről. Az MRT a kerekesszéket, és más mozgást segítő eszközt díjfizetés nélkül szállítja.

6. POGGYÁSZ ÉS ÉLŐÁLLAT SZÁLLÍTÁS SZABÁLYAI

6.1. Útipoggyász szállítás

- 6.1.1. Az MRT útipoggyász fuvarozást nem vállal.

6.2. Kézipoggyász szállításra vonatkozó szabályok

- 6.2.1. A kézipoggyász tömege utasonként a 30 kg-ot nem haladhatja meg. A 14 éven aluli gyermek legfeljebb 15 kg tömegű kézipoggyászt vihet magával.
- 6.2.2. Az utas a kézipoggyással a saját ülőhelyén kívül további ülőhelyet nem foglalhat el, az így elfoglalt ülőhelyet más utas vagy a menetjegy ellenőrzését végző személy kérésére haladéktalanul át kell adnia.

- 6.2.3. A jármű utasterébe bevihető kézipoggyász mérete – darabonként – a 30x50x80 cm-es méretet nem haladhatja meg, kivéve:
- a) az összecukott gyermekkocsit,
 - b) az esernyőt,
 - c) a sétapálcát,
 - d) a tokba helyezett hordozható hangszert,
 - e) a sírkoszorút,
 - f) a szánkót,
 - g) az összecukott, becsomagolt rollert,
 - h) és az összecukott, becsomagolt, maximum 20” kerékátmérőjű kerékpárt.
- 6.2.4. Az MRT honlapján megjelölt vonatokon utasonként 1 darab 20”-nál nagyobb kerékátmérőjű kerékpár vagy egy pár síléc vagy egy snowboard is szállítható. Kerékpár és síléc szállítása csak díjfizetés ellenében és az arra kijelölt helyen lehetséges. A kerékpár- síléc szállítás díját és részletes feltételeit a Díjszabás tartalmazza.
- 6.2.5. A fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személy kerekesszéke és egyéb mozgást segítő eszközére a kézipoggyász legnagyobb tömegére és mérethatárára vonatkozó rendelkezések nem alkalmazandók.
- 6.2.6. Az MRT az őrizetlenül hagyott kézipoggyászáért, kerékpárért és sílécért felelősséget nem vállal.
- 6.2.7. Az utas saját felelősségére gondoskodik kézipoggyászának vám- és hatósági kezeléséről.

6.3. Az MRT vonataira fel nem vihető tárgyak

- 6.3.1. A személykocsiba tilos bevinni:
- a) olyan tárgyat, amely az utasok testi épségében, ruhájában, poggyászában vagy a vasúti kocsiban kárt okozhat,
 - b) robbanó, tűzveszélyes, öngyúló, mérgező, radioaktív, maró, undort keltő vagy fertőzés előidézésére alkalmas anyagot, továbbá a RID előírásainak nem megfelelő anyagokat (vagy az ezeket tartalmazó eszközöket),
 - c) olyan eszközt, amelynek birtoklása a közbiztonságra különösen veszélyes eszközökről szóló 175/2003. (X. 28.) Kormányrendelet értelmében tilos.
 - d) olyan tárgyat vagy eszközt, mely szállítása bármely olyan állam hatályos törvényei, előírásai vagy rendelkezései értelmében tiltott, melyet a vonat útja során érint,
 - e) lőfegyvereket, lőszereket és robbanószerket, ideértve a vadász- és sportlőfegyvereket is;

- f) olyan tárgyat vagy anyagot, amely lőfegyvernek, lőszernek vagy robbanószernek tűnik.

6.4. Élő állat szállítás szabályai

- 6.4.1. Az MRT vonatain élő állat csak díjfizetés mellett szállítható. Az élőállat szállítás díját a Díjszabás határozza meg.
- 6.4.2. 20 kg-nál kisebb tömegű kutya, és egyéb kedvtelésből tartott állat kizárólag 45x45x45 cm-t meg nem haladó méretű szállítóeszközben szállítható. A szállítóeszköz a vonatjegyen feltüntetett ülőhelyen, az ahhoz kapcsolódó lábtérben vagy az ülés alatt helyezhető el. Az állat szállítóeszközből való kivétele csak szájkosár vagy szájszív felhelyezésével megengedett. Amennyiben az állat mérete annyira kicsi, hogy nem lehet rá szájkosarat illetőleg szájszíjat vásárolni, annak használata mellőzhető. A szállítóeszközből kivett állat nem helyezhető az ülésre, az asztalra és más, a vasúti kocsiban található bútorra. Az állat kizárólag a padlón, vagy a kocsi előtérben utazhat.
- 6.4.3. A 20 kg tömeget csak kutyák esetében lehet meghaladni. A 20 kg-nál nagyobb tömegű kutya a vonatra csak szájkosárral, nyakörv vagy hám és póráz használatával vihető fel, mely a vonat fedélzetén nem vehető le a kutyáról. A 20 kg-nál nagyobb tömegű kutya kizárólag az ülőhelyéhez kapcsolódó lábtérben, az ülés alatt, vagy az előtérben utazhat.
- 6.4.4. A szállítóeszköznek alkalmasnak kell lennie arra, hogy az utasok testi épségét, biztonságát, a vagyontárgyak tisztaságát és sértetlenségét megóvja. A szállítóeszközt és az állatot az utasnak végig szoros őrizetében, magánál kell tartania.
- 6.4.5. Az utazás során az állat vagy a szállítóeszköz által okozott károkért az állattal utazó utas felel.
- 6.4.6. Az állat szállítása során a hatósági előírásokat be kell tartani. Az állat oltásait igazoló dokumentumot, az állat útlevelét a Díjszabás szerint kell bemutatni, illetve az utas az utazás során köteles magánál tartani. Az MRT vonatain nem szállítható beteg állat.
- 6.4.7. Csak érvényes engedély birtokában szállítható olyan állat, melynek birtoklása vagy szállítása hatósági engedélyhez kötött.
- 6.4.8. Az MRT az általa közlekedtetett vonatokon a fogyatékkal élők részére kísérő kutya szállítását vállalja. A kísérő kutya és a szolgálatban lévő rendőrségi kutya kivételével nem vihető be élő állat:
- a) étkező-, bár-, bisztró-, buli-, társas-, háló- és fekvőhelyes kocsikba,
 - b) az étkezésre kijelölt és erre alkalmas berendezési tárgyakkal felszerelt kocsikba (p.: 1. osztály, Panorama, Pullman Club stb.)

6.5. A vonatszemélyzet feladata élő állat szállítás esetén

- 6.5.1. A 6.2. pont előírásainak nem megfelelő módon szállított állatot és az állattal együtt utazó utast haladéktalanul ki kell zárni az utazásból.

7. A SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ SZOLGÁLTATÁSOK

7.1. Helybiztosítás

- 7.1.1. Az MRT a vonataira érvényes menetjegyek globáldíjasak, azaz azok árát az MRT járatonként oly módon határozza meg, hogy a helybiztosítás, illetve az emelt komfortfokozatú vasúti kocsiban való utazás díját tartalmazza a menetjegy.
- 7.1.2. Az MRT-től megrendelt különvonatok közlekedése során a helybiztosítás a megrendelő feladata.

7.2. Fakultatív programok

- 7.2.1. Az MRT az utazásaira szóló menetjegyek mellé esetenként fakultatív programo(ka)t is kínál. A fakultatív programo(ko)n való részvétel feltétele az adott utazásra érvényes menetjegy megváltása. menetjegy megvásárlása. A fakultatív program(ok)ra vonatkozó esetleges speciális feltétel(eke)t a program leírása tartalmazza.

7.3. Különkocsi

- 7.3.1. A vasúti társaság külön, írásos megrendelésre vállalja a meghirdetett vonataiban különkocsi közlekedtetését, amely a felek között külön, e tárgyban kötött szolgáltatási szerződésben rögzített feltételeknek megfelelően a megrendelő kizárólagos használatára áll. Különkocsiként az üzemi viszonyok és a rendelkezésre állás függvényében bármely személykocsitípus rendelkezésre bocsátható. Különkocsit a vasúti társaság csak akkor közlekedtet, ha azt az üzemi viszonyok lehetővé teszik. A különkocsit legalább 14 naptári nappal a tervezett utazás előtt írásban kell megrendelni a vasúti társaság honlapján megjelölt illetékes szervezeti egységénél vagy az MRT Értékesítési Centrumnál.
- 7.3.2. A megrendelésnek tartalmaznia kell:
- a) a megrendelő nevét, lakcímét és elérhetőségét (telefon, e-mail),
 - b) az utazás dátumát,
 - c) a tervezett utasszámot,
 - d) a használni kívánt vonat indulási idejét,
 - e) az igényelt különkocsi(k) típusát (1. vagy 2. osztályú kocsi, büfé-, étkező-, háló-, fekvőhelyes kocsi stb.),
 - f) az igényelt kocsik darabszámát,
 - g) az egyéb igényeket.

- 7.3.3. Az MRT-t a különkocsik közlekedtetése tárgyában szerződéskötési kényszer nem terheli, erre tekintettel az MRT fenntartja a jogot arra, hogy döntsön a különkocsi közlekedtetéséről. A különkocsiban csak a vasúti társaság által maximálisan engedélyezett számú utas utazhat. Az MRT a vonat menetrendjét a különkocsi közlekedtetése miatt nem változtatja meg.

- 7.3.4. A különkocsi szolgáltatási díja – a vonat típusától függetlenül – minden esetben piaci alapon, egyedi árkalkuláció alapján kerül meghatározásra, melynek összege, megfizetésének módja és ideje vállalkozási szerződésben kerül rögzítésre.
- 7.3.5. A megrendelt különkocsit az MRT külön felirattal jelöli meg.
- 7.3.6. A különkocsi közlekedtetésére kötött szerződésben nem szabályozott kérdésekben az Üzletszabályzat rendelkezései csak akkor alkalmazhatók, ha azt a vállalkozási szerződés kifejezetten lehetővé teszi. A különkocsi megrendelésének módját a vasúti társaság a honlapján is közzéteszi.

7.4. Különvonat

- 7.4.1. A különvonat közlekedtetését legalább 14 naptári nappal a tervezett indulás előtt írásban kell megrendelni a vasúti társaság honlapján megjelölt, illetékes szervezeti egységénél vagy az MRT Értékesítési Centrumnál.
- 7.4.2. A megrendelésnek tartalmaznia kell:
- a) a megrendelő nevét, lakcímét és elérhetőségét (telefon, e-mail),
 - b) az utazás dátumát,
 - c) a kért különvonat indulási- és érkezési idejét,
 - d) a vonat kiindulási és célállomását, a kért megállási helyeket,
 - e) a használandó útvonalat,
 - f) az utasok tervezett számát,
 - g) az igényelt különkocsi(k) típusát (1. vagy 2. osztályú kocsi, büfé-, étkező-, háló-, fekvőhelyes kocsi stb.),
 - h) az igényelt kocsi(k) darabszámát,
 - i) az igényelt mozdony(ok) típusát (gőzmozdony, dízelmozdony, villanymozdony, motorkocsi stb.)
 - j) az igényelt mozdony(ok) darabszámát,
 - k) azoknak az állomásoknak a nevét, ahol útközben fel- vagy leszállnak, és az ott fel- és leszálló utasok számát,
 - l) az igényelt egyéb szolgáltatásokat.
- 7.4.3. A különvonat indulási idejét – a megrendelő kívánságának lehetőség szerinti figyelembevételével – a vasúti társaság állapítja meg. Az MRT-t a különvonat közlekedtetése tárgyában szerződéskötési kényszer nem terheli, erre tekintettel az MRT fenntartja a jogot arra, hogy döntsön a különvonat közlekedtetéséről.
- 7.4.4. A különvonat szolgáltatási díja minden esetben piaci alapon, egyedi árkalkuláció alapján kerül meghatározásra, melynek összege, megfizetésének módja és ideje a szolgáltatási szerződésben kerül rögzítésre.

- 7.4.5. Az MRT a különvonatot a megrendelő igényei, a rendelkezésre álló szabad kapacitások valamint az üzemi viszonyok figyelembe vételével állítja össze.
- 7.4.6. A különvonat közlekedtetésére kötött szerződésben nem szabályozott kérdésekben az Üzletszabályzat rendelkezései csak akkor alkalmazhatók, ha azt a vállalkozási szerződés kifejezetten lehetővé teszi.
- 7.4.7. A különvonat megrendelésének módját az MRT a honlapján is közzéteszi.

8. AZ ÉSZREVÉTELEK BEJELENTÉSÉNEK ÉS KEZELÉSÉNEK SZABÁLYAI

8.1. Észrevételek fogadása, kezelése

- 8.1.1. Az MRT az utasok észrevételeit fogadja és kivizsgálásukról gondoskodik abban az esetben is, ha az észrevétel a MRT-vel szerződéses kapcsolatban álló más szolgáltató szolgáltatására vonatkozik. Az észrevételek fogadása és megválaszolása magyar nyelven történik.
- 8.1.2. Az MRT biztosítja, hogy az utas véleményét, észrevételét, panaszát (bejelentését):
- a. az MRT Értékesítési Centrumban az Utasok könyvébe tett bejegyzéssel,
 - b. a vonatmenedzsernél vagy a vezető utaskísérőnél az Utasok könyvébe tett bejegyzéssel,
 - b) a hálókocsi-kalauznál, illetve az étkezőkocsiban a Vásárlók könyvébe tett bejegyzéssel,
 - c) levélben a MÁV Rail Tours Kft. részére a 1142 Budapest, Tatai u. 93/A címre megküldve, vagy
 - d) e-mailben az info@mavrailtours.hu címen
- bejelenhesse.
- 8.1.3. A bejelentésnek tartalmaznia kell a bejelentőnek a válaszadáshoz szükséges elérhetőségeit, valamint a bejelentés tárgyát képező eset részletes ismertetését.
- 8.1.4. Az anyagi kompenzációra irányuló igény elbírálásához az MRT a szolgáltatás jogszerű igénybevételét igazoló menetjegy, utazási utalvány és kedvezményre jogosító igazolás bemutatását kéri.
- 8.1.5. Az MRT az észrevételt kivizsgálja, kártérítési igény esetén a szükséges igazolásokat bekéri.
- 8.1.6. Az utas által tett észrevételre az MRT a lehető legrövidebb időn – de legfeljebb a beérkezést követő 30 napon – belül indoklással ellátott választ (panaszkezelési eljárást lezáró dokumentum) ad, vagy – indokolt esetben – tájékoztatja az utast arról, hogy az észrevétel benyújtásának időpontjától számított 3 hónapon belül mikor számíthat válaszra.

- 8.1.7. Az társaság által megítélt visszatérítést a vasúti társaság a megítélését követő 30 napon belül az utas részére kifizeti.
- 8.1.8. Az MRT névtelen bejelentést nem vizsgál meg.

8.2. Tájékoztatás a panaszügyek intézésében közreműködő szervezetekről

- 8.2.1. Az Sztv. értelmében a vasúti személyszállítást igénybe vevő személy panasszal élhet a vasúti igazgatási szervnél, ha álláspontja szerint az MRT megsértette a Sztv. 17.§ (1) bekezdését. Ez a panasz akkor terjeszthető elő, ha az utas igénybe vette az MRT panaszkezelési eljárását, de az nem vezetett az utas számára kielégítő eredményre.
- 8.2.2. Panaszt benyújtani az MRT panaszkezelési eljárását lezáró dokumentum utassal való közlésétől számított, ennek hiányában a panaszkezelési szabályzatban az eljárásra meghatározott határidő leteltét követő 30 napon belül lehet. E határidőn túl a vasúti igazgatási szervhez benyújtott panaszokat a vasúti igazgatási szerv érdemi vizsgálat nélkül elutasítja.
- 8.2.3. Az MRT panaszkezelési eljárásában hozott, az ügyet lezáró dokumentumot a vasúti igazgatási szerv részére a panasz mellékleteként be kell nyújtani. Ennek hiányában a vasúti igazgatási szerv hiánypótlási felhívást bocsát ki.
- 8.2.4. Panasz olyan beadvány benyújtásával tehető, amely tartalmazza az utas és a panaszolt vasúti társaság azonosításához szükséges adatokat, a feltételezett jogsértés megjelölését, a konkrét magatartás leírását, a feltételezett jogsértéssel kapcsolatos állításokat alátámasztó tényeket és bizonyítékokat.
- 8.2.5. A panasz alapján – ha az alaposnak bizonyul – a vasúti igazgatási szerv dönt a szükséges hatósági lépések megtételéről, s erről az érintetteket tájékoztatja.
- 8.2.6. Az MRT minden válaszlevelében és honlapján tájékoztatja az utasokat a jelzett jogorvoslati lehetőségekről, valamint a vasúti igazgatási szerv elérhetőségeiről.

9. A VASÚTI SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉVEL KAPCSOLATOS FELELŐSSÉGI SZABÁLYOK, AZ UTAZÁSTÓL TÖRTÉNŐ ELÁLLÁS SZABÁLYAI

9.1. A személyszállítási szolgáltatás akadályoztatása

- 9.1.1. Forgalmi akadály a személyszállítási szolgáltatás akadályoztatásának minősülő minden olyan körülmény, amely a személyszállító vonat késését vagy kimaradását eredményezi. Amennyiben valamely vonalrészén a vonatok közlekedését természeti események vagy más körülmények akadályozzák, az MRT az utasok továbbításáról segélyútirányon át gondoskodik. Ha kerülő útirány nem áll rendelkezésre, az MRT az utasok elszállítását más közlekedési eszközzel biztosíthatja.
- 9.1.2. Az MRT a forgalmi akadályról és a forgalom újbóli felvételének várható időpontjáról utaskísérői útján ad tájékoztatást.

- 9.1.3. Az utas kérésére a késésről, valamint az akadály tényéről és időtartamáról az MRT igazolást ad. Az MRT részéről a szükséges igazolásokat a vonaton a vonatmenedzser vagy a jegyvizsgáló adja ki, illetve jegyzi az utas menetjegyére.
- 9.1.4. Az MRT nem közszolgáltatást végző vasúti társaság, közlekedtetett vonatainak menetrendje egyedi, közszolgáltatási menetrendben nem szerepel, az nem idomul más vasúti társaságok, illetve egyéb közlekedési társaságok menetrendjéhez.
- 9.1.5. Ha az utas vonat helyett saját elhatározásából más közlekedési eszközt vett igénybe, az MRT nem téríti meg részére a más közlekedési eszközzel megtett utazás díját.
- 9.1.6. Az MRT az utas által rendelt taxi viteldíj megtérítését nem vállalja.

9.2. Felelősség az eltérő minőségű szolgáltatás esetén

- 9.2.1. Amennyiben a vasúti társaság az utas részére a menetjegy alapján megillető szolgáltatást (meghatározott kocsiosztályt, fekvőkocsit vagy hálókocsit) nem tudja biztosítani, akkor a vasúti társaság azonos minőségű szolgáltatást köteles felajánlani az utas kívánságára.
- 9.2.2. Amennyiben a vasúti társaság az azonos minőségű szolgáltatást nem tudja biztosítani, magasabb minőségű szolgáltatást köteles az utasnak felajánlani és teljesíteni. Ha az utas a magasabb minőségű szolgáltatást elfogadja, a vasúti társaság a magasabb minőségű szolgáltatás teljesítéséért díjkülönbözetet nem követelhet.
- 9.2.3. Ha a vasúti társaság sem az azonos, sem a magasabb minőségű szolgáltatást nem tudja felajánlani vagy teljesíteni, csak alacsonyabb minőségűt és az utas erre tekintettel az alacsonyabb minőségű szolgáltatást elfogadja, a menetjegyen feltüntetett és a ténylegesen teljesített szolgáltatás díjkülönbözetét a vasúti társaság az utas részére visszatéríti.

9.3. Szerződéstől való elállás

- 9.3.1. Az MRT által közlekedtetett (nem a közszolgáltatás körébe tartozó) vonatok részvételi jeggyel vehetők igénybe.
- 9.3.2. Az utas a 24 órát meg nem haladó utazásra jogosító menetjegyét a vásárlás helyén, az MRT Értékesítési Centrumban, illetve partnerirodáiban az út megkezdését megelőzően személyesen visszaválthatja. A visszaváltásra nyitvatartási idő alatt van lehetőség. A visszaváltáskor a menetjegy összegének 20 %-a kezelési költségként fizetendő. A visszaváltás feltétele a megváltott menetjegy átadása. Az MRT Értékesítési Centrum mindenkori nyitvatartási ideje, valamint a partnerirodák listája az MRT hivatalos weboldalán található meg.
- 9.3.3. A 24 órát meghaladó utazások esetén a lemondás az MRT Utazásszervezési üzletszabályzatában meghatározottak szerint lehetséges.
- 9.3.4. Az elektronikus jegy esetében visszaváltásra az utazás megkezdését megelőző 7 munkanapon belül már nincs lehetőség (Vszsz. 18.§(6) bek.). Az elektronikus jegy visszaváltáskor a menetjegy összegének 20 %-a kezelési költségként fizetendő.
- 9.3.5. Névre szóló menetjegy esetében annak visszaváltásával, átfoglalásával és módosításával kapcsolatban kizárólag a jegyen szereplő személy, valamint megbízottja – meghatalmazás bemutatásával – járhat el. Online ügyintézés kizárólag a jegyvásárláskor megadott e-mail címmel lehetséges.

9.3.6. A menetjegy visszaváltása, átfoglalása és módosítása telefonon nem lehetséges.

9.4. Átalány-kártérítés

9.4.1. Az EK rendelet szerinti visszatérítés, illetve menetjegy árára vonatkozó kártérítés igénylésének feltétele az utaskísérő által kiállított késésigazolás.

9.4.2. A visszatérítés vagy kártérítés a MRT székhelyének postai címére küldött levélben, vagy személyesen kezdeményezhető.

9.4.3. A visszatérítés, illetve átalány-kártérítés összege az EK rendeletben meghatározott minimális összeg. Az átalány-kártérítés számítási alapja a jegy megvásárlásakor kapott számlán feltüntetett összeg.

9.4.4. 4 EUR alatti összegű átalány-kártérítés kifizetése nem kezdeményezhető.

9.4.5. Nem kérhető kártérítés az utas részéről, ha nem rendelkezik érvényes menetjeggyel.

9.4.6. Ha az utas a járművön balesetet szenved vagy kézipoggyásza, ruházata, személyes tárgya a vasúti utazás során megsérül, azt be kell jelenteni a vonat személyzetének, a bejelentést a vonat személyzete jegyzőkönyvezi.

9.4.7. A kártérítési igényt írásban kell bejelenteni az MRT-nek.

9.5. Vis Maior

9.5.1. Az MRT mentesül a 9.4.-ban foglalt kötelezettsége alól, ha a késés a vasúti üzemmel össze nem függő olyan körülmények miatt következett be, amelyeket az MRT az adott körülmények között elvárható gondosság ellenére sem kerülhetett el, és amelyek következményeit nem háríthatta el (vis maior). Vis maiornak minősül az MRT ellenőrzési körén kívül eső okból eredő, előre nem látható, elháríthatatlan esemény vagy körülmény, melynek kivédése emberi erővel nem lehetséges.

Ilyennek minősül különösen, de nem kizárólagosan:

- a) a bombariadó,
- b) a háború, háborúval fenyegető helyzet vagy szükségállapot, szükséghelyzet, Kormány által elrendelt válsághelyzet,
- c) az embargó,
- d) a nukleáris katasztrófa,
- e) a járvány,
- f) a lázadás, forradalom, felkelés, katonai vagy bitorló hatalomátvétel, polgárháború,
- g) a zendülés, tüntetés, rendzavarás vagy sztrájk,
- h) harmadik személy magatartása, amelyet az eset körülményeit tekintetbe vevő gondossággal sem lehetett elkerülni és következményeit sem lehetett elhárítani, különösen:

- üzemzavar öngyilkosság miatt,
- balesetek vasúti átjárókon,
- közúti járművek által okozott útvonal megszakítások,
- vészfék használata útitárs részéről,
- rendőri intézkedések,
- vámhatóságok intézkedései (különösen határátkelőhelyeken),
- vasútüzemnek harmadik személy általi megzavarása,
- időben közzétett elterelés a fent megnevezett okokból.

Az ugyanazt a vasúti infrastruktúrát használó más vállalkozó nem tekinthető harmadik személynek, ez azonban a vasúti társaság viszontkereseti jogát nem érinti. Az MRT felelős alkalmazottaiért és más személyekért, akiknek a szolgáltatásait a személyszállítási szolgáltatás teljesítése érdekében igénybe veszi, ha ezek az alkalmazottak vagy más személyek a vasúti társaság feladatainak a körében járnak el. A vasúti infrastruktúra üzembentartói olyan személyeknek tekintendők, akiknek a szolgáltatásait a személyszállítási szolgáltatás teljesítése során az MRT igénybe veszi.

- i) a vonat közlekedtetését 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. Vitás esetekben a vasúti társaság által vis maiornak minősített esemény tényleges kihatásairól a körülmény felmerülésének helye szerint illetékes hatóságtól (pl. Rendőrség, Katasztrófavédelem, Kereskedelmi és Iparkamara stb.) lehet igazolást, szakvéleményt kérni. Az igazolásban, szakvéleményben foglaltakat a vasúti társaság a bejelentés vizsgálata során figyelembe veszi.

9.5.2. A vasúti társaság mentesül fenti kötelezettsége alól, az utas mulasztása esetén, különösen:

- a) az átszállási idők figyelmen kívül hagyása,
- b) téves peronon várakozás,
- c) az utas személyes okból kési le a vonatot,
- d) az utasnak utazásból való kizárása

során.

9.6. Felelősség az utas halála, sérülése esetén

9.6.1. Az MRT felelős azért, hogy az utas a járművön való tartózkodása közben vagy a fel-, illetve leszállása alkalmával a vasútüzemmel összefüggésben az MRT hibájából történt vasúti baleset következtében meghal, megsérül, vagy testi vagy szellemi épségében egyéb károsodást szenved.

- 9.6.2. Az előzetes kifizetésre való jogosultság szempontjából utasnak az a személy minősül, aki a haláleset vagy sérülés időpontjában:
- a) a vasútállomás utasforgalom számára nyitva álló területén utazási céllal tartózkodott, vagy
 - b) a vonaton tartózkodott és érvényes menetjeggyel, vagy utazási igazolvánnyal rendelkezett.
- 9.6.3. Az utas halála, vagy sérülése esetén az MRT kötelezettsége teljesítése során köteles úgy eljárni, hogy minden szükségtelen késedelem elkerülhető legyen.
- 9.6.4. Az utas halála esetén Az MRT az előzetes kifizetés lehetőségénél az EK rendelet 13. cikk, valamint az 1. sz. melléklet I. fejezete szerint jár el. Az előzetes kifizetés nem tekinthető a felelősség elismerésének.
- 9.6.5. Az utas halála esetén a kifizetésre jogosult igényét írásban köteles bejelenteni 60 napon belül az MRT felé, és a jogosultsága az MRT általi megállapíthatóságához szükséges valamennyi okiratot pl. (anyakönyvi kivonat; közjegyzői okirat, tartási kötelezettséget alátámasztó okirat), információt rendelkezésre bocsátani.
- 9.6.6. Végtagvesztés esetén a kifizetési igény érvényesítője a maradandó fogyatékoság mértékét igazságügyi orvosszakértő véleményével köteles igazolni.
- 9.6.7. Egyéb sérülés esetén a károsult a kár bejelentésekor jelzi a kár nagyságrendjét, aminek figyelembe vételével a károsult és Az MRT közösen választott, független szakértőt bíz meg a kár összegének megállapításával.
- 9.6.8. Az MRT mentesül a felelősség alól:
- a) ha a balesetet a vasútüzemmel (a vasút működésével) 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;
 - b) olyan mértékben, amilyen mértékben a baleset az utas hibájának a következménye;
 - c) ha a baleset egy harmadik személy magatartására vezethető vissza, és az MRT ezt a magatartást az eset körülményei által megkövetelt gondosság ellenére sem kerülhette el, és annak következményeit nem háríthatta el. Az ugyanazt a vasúti infrastruktúrát használó más vállalkozó nem tekinthető harmadik személynek; ez azonban az MRT megtérítési jogát nem érinti.

9.7. Felelősség a kézipoggyászért és állatokért

- 9.7.1. A kézipoggyász és élő állat őrzéséről az utas köteles gondoskodni. Az utas felelős minden olyan kárért, amelyet a személykocsiba magával vitt tárgy vagy élő állat okozott, kivéve, ha bizonyítja, hogy a kár az MRT vagy harmadik személy hibájából keletkezett, vagy olyan körülményre vezethető vissza, amelyet az utas nem kerülhetett el, és amelynek következményeit nem háríthatta el.
- 9.7.2. Az MRT nem felel az utas őrzetében levő kézipoggyász (élő állat, kerékpár, kerekesszék, gyermekkocsi stb.) szállítása során a tevékenységi körén kívül eső okból bekövetkezett

károkért (elveszés, lopás stb.). Az MRT nem felel az utas által őrizetlenül hagyott kézipoggyásért.

9.7.3. Az utas halála vagy sérülése esetében az MRT felelőssége kiterjed az utas tárgyainak vagy kézipoggyásának a teljes vagy részleges elveszéséből vagy sérüléséből származó károkra is. Ez érvényes azokra az állatokra is, amelyeket az utas magával vitt. Az MRT egyebekben csak akkor felelős a tárgyaknak, kézipoggyásznak vagy élő állatoknak a teljes vagy részleges elveszéséért vagy sérüléséért, ha a kárt az MRT hibája okozta. Az MRT az 9.5.8. pontban meghatározott esetekben mentesül a jelen, 9.6.3. pontban meghatározott felelőssége alól.

9.7.4. A kézipoggyász vasút üzemmel (vasút működésével) összefüggő baleset miatti teljes vagy részleges megsemmisülése esetében a kártérítés mértéke nem haladhatja meg a kézipoggyász bizonyított értékét. Ha a kézipoggyász megsérült, a vasúti társaság az indokolt és bizonyított javítási vagy pótlási költséget köteles megfizetni. Mentesül a vasúti társaság a kézipoggyászban bekövetkezett kár miatti kártérítési kötelezettség alól, ha a kárt ellenőrzési körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő.

9.8. A vasúti társaság felelőssége kizárásának egyéb okai

9.8.1. A hatályos jogszabályokban és a jelen Üzletszabályzatban kifejezetten rögzítetteken kívül a vasúti társaság nem vállal felelősséget azért, hogy az utas a saját mulasztásából eredően:

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

10. ADATVÉDELEM

10.1. Adatkezelési tájékoztató

Az MRT Adatkezelési tájékoztatója az alábbi internetes címen érhető el:
www.mavcsoport.hu