

A MÁV Rail Tours Kft. Általános Szerződési Feltételei

Kulisszatitkok elnevezésű gyalogos programokhoz

A MÁV RAIL TOURS Idegenforgalmi, Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. (székhely: 1142 Budapest, Tatai u. 93/A.) Általános Szerződési Feltételeit – egynapos programokhoz (a továbbiakban: ÁSZF), mint általános szerződési feltételeket:

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban: Ptk.),
- az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás-együttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet alapján állította össze.

1. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK – EGYNAPOS PROGRAMOKHOZ

1.1. A szerződés létrejötte

A résztvevő és a MÁV Rail Tours (továbbiakban: MRT) között az ÁSZF a részvételi jegy személyes vagy interneten történő megváltásakor jön létre és attól az időponttól hatályos, amikor a résztvevő látogatási céllal a program előre meghatározott területére (gőzösműhely, vasútállomás, pályaudvar stb.) belép.

1.2. Az ÁSZF hatálya, megszűnése

Az ÁSZF a program befejezéséig hatályos. A program akkor fejeződik be, ha

- a résztvevő a részvételi jegyen feltüntetett program területét elhagyja,
- ha a résztvevő jelen ÁSZF rendelkezései szerint lemond a meghirdetett programon való részvételről, vagy
- ha a résztvevőt az MRT a programon való részvételtől kizárja.

1.3. A részvételhez való jog

1.3.1. Az MRT a programon való részvétel lehetőségét valamennyi személy számára hátrányos megkülönböztetés nélkül lehetővé teszi, ha az utas az ÁSZF feltételeit elfogadja és a részvételi jegy árát megfizeti. A részvétel feltétele továbbá az üzemi területen történő tartózkodásról szóló aláírt nyilatkozat átadása. Részvétel csak előzetes regisztrációt és jegyvásárlást követően lehetséges. Az MRT által szervezett programokon való részvétel feltétele jelen ÁSZF elfogadása.

1.3.2. Kérjük, hogy a pontos részvételi feltételekről - a programon való részvétel előtt - tájékozódjanak a honlapunkon (www.mavrailtours.hu), különös tekintettel az üzemi, vasúti területeken történő tartózkodás szabályairól. Az MRT a program területén történő esetleges balesetekért, sérülésekért a felelősséget nem vállalja.

1.3.3. Az MRT a programon való részvételt megtagadhatja, illetve a résztvevőt a programból kizárhatja, ha az utas:

- botránnyosan viselkedik, vagy más módon a többi látogatót vagy az MRT által szervezett programot magatartásával zavarja,
- magatartásával a saját biztonságát, a résztvevők testi épségét, egészségét, a vasúti kocsinak vagy berendezéseinek az épségét veszélyezteti (ide értve a tiltott helyen történő dohányzást is),
- a külön jogszabályban előírt magatartási szabályokat nem tartja be,
- érvénytelen részvételi jeggyel vagy részvételi jegy nélkül vesz részt a programon és részvételi jegyet az ellenőrzéskor sem vált,
- részvételi jegyét – felhívás ellenére – ellenőrzésre alkalmas módon nem mutatja fel és kérésre nem adja át.

2. A PROGRAMTÓL TÖRTÉNŐ ELÁLLÁS SZABÁLYAI

2.1 Szerződéstől való elállás

2.1.1. Az MRT által szervezett programok részvételi jeggyel vehetők igénybe.

2.1.2. Amennyiben a résztvevő saját elhatározásából a lemondás mellett dönt, arról tájékoztatnia kell a kollégánkat, aki a program megkezdését megelőzően ezt a részvételi jegyen és az utaslistán dokumentálja. A résztvevő részvételi jegyét a vásárlás helyén, a MÁV Rail Tours Értékesítési Centrumban, illetve partnerirodáiban az út megkezdését megelőzően személyesen visszaválthatja. A visszaváltásra nyitvatartási idő alatt van lehetőség. A visszaváltáskor a részvételi jegy összegének 20%-a kezelési költségként fizetendő. A visszaváltás feltétele a megváltott részvételi jegy átadása. A MÁV Rail Tours Értékesítési Centrum mindenkori nyitvatartási ideje, valamint a partnerirodák listája az MRT hivatalos weboldalán található meg.

2.1.3. Az elektronikus részvételi jegy esetében visszaváltásra a programot megelőző 7 munkanapon belül már nincs lehetőség. Az elektronikus jegy visszaváltáskor a részvételi jegy összegének 20%-a kezelési költségként fizetendő.

2.1.4. Névre szóló részvételi jegy 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. A részvételi jegyek szabadon átruházhatók.

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

3. VIS MAIOR

3.1. Vis maior esetén az MRT mentesül a kártérítési felelősség alól. Vis maiornak minősülnek a a program megszervezésével össze nem függő olyan körülmények, amelyeket az MRT az adott körülmények között elvárható gondosság ellenére sem kerülhetett el, és amelyek következményeit nem háríthatta el. 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, természeti katasztrófa, pl. árvíz, földrengés
- e) a járvány,
- f) a lázadás, forradalom, felkelés, katonai vagy bitorló hatalomátvétel, polgárháború,
- g) a zendülés, tüntetés, rendezavarás vagy sztrájk,
- h) harmadik személy magatartása, amelyet az eset körülményeit tekintetbe vevő gondossággal sem lehetett elkerülni és következményeit sem lehetett elhárítani.

4. AZ ÉSZREVÉTELEK BEJELENTÉSÉNEK ÉS KEZELÉSÉNEK SZABÁLYAI

4.1. Észrevételek fogadása, kezelése

4.1.1. Az MRT a résztvevők 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.

4.1.2. Az MRT biztosítja, hogy a résztvevő véleményét, észrevételét, panaszát (bejelentését):

- a) az MRT Értékesítési Centrumban az Vásárlók könyvébe tett bejegyzéssel, vagy
- b) levélben a MÁV Rail Tours Kft. részére a 1142 Budapest, Tatai u. 93/A címre megküldve, vagy
- c) e-mailben az info@mavrailtours.hu címen bejelenthesse.

4.1.3. A bejelentésnek tartalmaznia kell a bejelentőnek a válaszához szükséges elérhetőségeit, valamint a bejelentés tárgyát képező eset részletes ismertetését.

4.1.4. Az anyagi kompenzációra irányuló igény elbírálásához az MRT a szolgáltatás jogszerű igénybevételét igazoló részvételi jegy, utazási utalvány és kedvezményre jogosító igazolás bemutatását kéri.

4.1.5. Az MRT az észrevételt kivizsgálja, kártérítési igény esetén a szükséges igazolásokat bekéri.

4.1.6. A résztvevő 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.

4.1.7. A társaság által megítélt visszatérítést a vasúti társaság a megítélését követő 30 napon belül a résztvevő részére kifizeti.

4.1.8. Az MRT névtelen bejelentést nem vizsgál meg.

5. ADATVÉDELEM

5.1. Adatkezelési tájékoztató

A MÁV Rail Tours Adatkezelési tájékoztatója az alábbi internetes címen érhető el: www.mavcsoport.hu