



Comité international
des transports ferroviaires

Internationales
Eisenbahntransportkomitee

International Rail
Transport Committee

36/2023 DR.
13990/2023/START

**A vasúti személyszállítás általános szállítási feltételei
nemzetközi forgalomban*
(GCC-CIV/PRR)**

SCIC-NRT 4. sz. melléklete

2023. június 7-től hatályos

* A MÁV-START Zrt. csak nemzetközi forgalomban utazók számára hirdeti meg ezen szállítási feltételeket.

Ez a dokumentum közzétehető.

A CIT Alapszabályzatának 2.6. b) pontja szerint ezen dokumentum kötelező az összes CIT tag számára. Az egyes tag mindazonáltal kijelentheti, hogy nem alkalmaz valamely rendelkezést, mert az ellentétes az érdekeivel (opting-out elve).

A jelen dokumentumot alkalmazó társaságok listája a CIT honlapján érhető el: www.cit-rail.org.

© 2023

International Rail Transport Committee (CIT)

www.cit-rail.org

Módosítások jegyzéke

Idegen nyelvű kiadás		MÁV-START-nál hatályba léptető utasítás		
Száma	Hatályba lépés ideje	ideje	száma	tárgya

Tartalomjegyzék

Preambulum	5
1. Részvétel	5
2. A szállítás feltételei	5
3. Jogi alapok	6
4. Szállítási szerződés	6
5. Menetjegyek és helyfoglalások	7
5.1. Általános szabályok.....	7
5.2. Vásárlás	7
6. Az utasok kötelezettségei	8
6.1. Az utazás előtt	8
6.2. Az utazás alatt	9
7. Kézipoggyász	10
8. Állatok	11
9. Útipoggyász és járművek szállítása	11
10. Késések	11
10.1. Vonatkimaradás és előre látható késések	11
10.2. Elszenvedett késések	11
10.3. A visszatérítések és kártérítések kezelése	12
10.4. Ugyanazon a napon nem folytatható utazás	12
10.5. Mentesség a késés miatti felelősség alól	12
11. Segítségnyújtás késés vagy vonatkimaradás esetén	13
12. Személyi sérülés	13
13. Elvesztett és sérült tárgyak	14
14. Fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személyek	14
14.1. A segítségnyújtás igénylésének bejelentési időszaka.....	14
14.2. Utazási feltételek	14
14.3. Segítségnyújtás késés vagy lemondás esetén	15
14.4. A mozgást segítő eszközökre, segédeszközökre illetve a segítő kutyákra vonatkozó kártérítés	15
15. Reklamáció és panaszok	15
15.1. Igények személyi sérülés esetén	15
15.2. Egyéb igények és panaszok	16
16. Viták	16
16.1. Szállítási vállalatok, amelyek ellen kereset indítható.....	16
16.2. A kereseti jog megszűnése és elévülése	16
16.3. Illetékesség	17
16.4. Az alkalmazandó jog	17
17. Átmeneti és záró rendelkezések	17
Melléklet	18

Preambulum

A vasúti személyszállítás általános feltételeinek (GCC-CIV/PRR, magyarul ÁSZF) célja, hogy biztosítsa a nemzetközi és belföldi vasúti személyszállításban egységes szerződési feltételek alkalmazását, amennyire az lehetséges és célszerű.

A GCC-CIV/PRR szövege és az ezt részben nem alkalmazó szállítási vállalatok listája, megtalálható a CIT honlapján (www.cit-rail.org). Általános szabályként erről tájékoztatást adnak a szállítók azokon az értékesítési helyeken, ahol ügyfélszolgálat is működik.

1. Részvétel

- 1.1. Minden olyan szállítási vállalatnak, amely a CIT-ben tagként vesz részt, alkalmaznia kell a GCC-CIV/PRR-t, feltéve, hogy nem lépett ki, vagy élt fenntartással azzal szemben.
- 1.2. Az a szállítási vállalat, amely nem tagja a CIT-nek, bármikor csatlakozhat a GCC-CIV/PRR-hez a CIT Főtitkárságának küldött írásbeli nyilatkozattal. A GCC-CIV/PRR számára a többi résztvevővel való közlését követő második hónap első napján lép hatályba.
- 1.3. A GCC-CIV/PRR-ből való kilépés hat hónapos felmondással történhet, amely a következő év január 1-én lép hatályba.

A GCC-CIV/PRR egyes fejezeteinek alkalmazásával szembeni fenntartást hat hónapos bejelentési idővel lehet tenni, mely a következő év január 1-jén lép hatályba.

A kilépést és a fenntartást írásban kell megküldeni a CIT Főtitkárságának.

- 1.4. A kilépés és fenntartás bármikor visszavonható CIT Főtitkárságnak küldött írásos nyilatkozattal. A GCC-CIV/PRR vagy a fejezete az adott szállítási vállalat tekintetében a többi résztvevővel való közlését követő második hónap első napján lép hatályba.

2. A szállítás feltételei

- 2.1. GCC-CIV/PRR az utas és a szállító közötti szerződéses viszony általános kérdéseit szabályozza. Azokat a feltételeket, amelyek eltérnek a jelen GCC-CIV/PRR-től (az alábbi 2.2. pont), vagy csak meghatározott közlekedési viszonylatokra, vagy meghatározott vonatonemekre, vagy díjszabási ajánlatokra érvényesek, azokat a különleges szállítási feltételekben szabályozzák.
- 2.2. A különleges szállítási feltételek eltérhetnek a GCC-CIV/PRR előírásaitól. Amennyiben a különleges szállítási feltételek módosítják a GCC-CIV/PRR-t, akkor pontosan meg kell jelölni azt a pontot és a bekezdést, amelyet módosít. A GCC-CIV/PRR 10.1., 10.2., 10.3.1, 10.3.4., 10.4., 10.5., 11., 12., 13., 14, 15. pontjai alól mentesség nem adható, ezektől csak az utas számára kedvezően lehet eltérni, kivéve ha az utasjogi rendeletet (PRR) nem kell alkalmazni (a nem EU tagállamok, vagy azon EU-n belüli szállítási szolgáltatások esetén, amelyek a PRR hatálya alól mentességet élveznek).
- 2.3. A GCC-CIV/PRR és a különleges szállítási feltételek a szállítási szerződés részévé válnak a szerződés megkötésével (lásd az alábbi 4.2. pont).

3. Jogi alapok

- 3.1. A vasúti személyszállításra a következő előírások vonatkoznak, amennyiben azok alkalmazhatóak, vagy szerződésben megállapodtak ezek alkalmazásáról:
- a Nemzetközi Vasúti Személyszállítási Szerződésre vonatkozó Egységes Szabályok (CIV – COTIF A függeléke), valamint a Veszélyes Áruk Nemzetközi Vasúti Fuvarozásáról szóló Szabályzat (RID – COTIF C függeléke) és/vagy
 - az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2021/782 rendelete (2021. április 29.) a vasúti személyszállítást igénybevevő utasok jogairól és kötelezettségeiről (utasjogi rendelet, PRR), és/vagy
 - a nemzeti jog.
- 3.2. Ha a személyszállítás egy szállítási szerződés hatálya alá tartozik, amely a vasúti szállítás mellett légi, közúti, belföldi vízi vagy tengeri szállítást is tartalmaz, akkor minden egyes szállítási módra az adott szállítási módra vonatkozó előírások érvényesek, amennyiben azok alkalmazhatóak, vagy szerződésben megállapodtak ezek alkalmazásáról a CIV 1. és 31. cikkének sérelme nélkül.

4. Szállítási szerződés

- 4.1. A szállítási szerződés kötelezi a szállítási szerződés teljesítésében részes szállítót vagy szállítókat arra, hogy az utasokat az indulási állomásról a célállomásra szállítsa.
- 4.2. A szállítási szerződés a következőkből áll:
- GCC-CIV/PRR
 - A szállító, vagy szállítók különleges szállítási feltételei és
 - A menetjegyen jelzett speciális adatok (lásd az alábbi 5.1.3. pont szerint).
- A GCC-CIV/PRR és a különleges szállítási feltételek közötti ellentét esetén az utóbbi élvez elsőbbséget. A különböző különleges szállítási feltételek közötti ellentét esetén az utas számára kedvezőbbet kell alkalmazni.
- 4.3. A szállítási szerződés meglétét a menetjegy bizonyítja, ideértve a hagyományos papír menetjegyeket és az elektronikus jegyeket (a továbbiakban e-ticket) is. A menetjegy az ellenkező bizonyításáig a szállítási szerződés megkötésének és tartalmának bizonyítéka.
- 4.4. A 4.5. 4.6. és a 4.7. pontban jelöltek kivételével egy menetjegy egy szállítási szerződésnek minősül.

4.5. A vasúttársaságtól egy kereskedelmi tranzakció keretében vásárolt menetjegy vagy menetjegyek átmenő menetjegynek (*through-ticket*) minősülnek, kivéve, ha a menetjegyeken vagy más dokumentumon vagy elektronikus úton – olyan módon, amely lehetővé teszi az utas számára, hogy az információt későbbi hivatkozás céljából reprodukálja –, feltüntetik, hogy a menetjegy vagy a menetjegyek külön szállítási szerződést képeznek, és erről az utas a vásárlás előtt tájékoztatást kapott.

4.6. Az egy kereskedelmi tranzakció egy vagy több menetjegy egyidejű és azonos értékesítési csatornán keresztül történő megvásárlását jelenti a vasúttársaság menetrendi javaslatának megfelelően, amely egyetlen fizetést eredményez.

Nem minősül egy kereskedelmi tranzakciónak, ha az egyetlen fizetési folyamatra vonatkozó feltétel betartása ellenére:

- az utas a teljes utazást önhatalmúlag felosztja külön útszakaszokra és/vagy
- nem tartja be a menetrendi ajánlatban egyes útszakaszok között javasolt csatlakozási időt.

- 4.7. A transzfer két vasútállomás között, például ugyanazon településen/vonzáskörzeten belül, a vasúton kívüli, más közlekedési eszközzel (busz, villamos, metró, taxi, kerékpár, stb.) vagy gyalog nem része a vasúti szállítási szerződésnek és erre a transzferként alkalmazott közlekedési módra a saját jogi előírásai vonatkoznak.
- 4.8. Más közlekedési móddal történő szállítás a vasúti szállítást megelőzően vagy azt követően, vagy két vasúti szállítás között csak akkor tartozik egy szállítási szerződés hatálya alá, ha azokat egy menetjegyen adták ki, figyelembe véve a 4.5 és a 4.6. pont előírásait, vagy ha az érintett szállítók különleges szállítási feltételei ezt kifejezetten megengedik.

5. Menetjegyek és helyfoglalások

5.1. Általános szabályok

- 5.1.1. A szállítók vagy azok szövetsége határozza meg a menetjegyek formátumát, tartalmát, valamint a nyomtatásnál és a kitöltésnél használt nyelveket és karaktereket.
- 5.1.2. Az e-ticketekre különleges szállítási feltételek vonatkoznak. Az e-ticketen található adatok olvasható írásjegyekké alakíthatók.
- 5.1.3. Szabály, a menetjegyeken fel kell tüntetni a szállítási szerződés teljesítésében részes szállítót, vagy szállítókat, a menetjegyet kiadó társaságot, az útvonalat, a menetdíjat, a menetjegy érvénytartamát, az alkalmazandó szállítási feltételeket, és adott esetben az utas nevét, az utazás napját, a vonatszámot és a helyfoglalást. A jegykiadó és szállító társaságok kódok alapján azonosíthatók, amelyek listája elérhető a www.cit-rail.org weboldalon.
- 5.1.4. A különleges szállítási feltételek szabályozzák, hogy a helyfoglalás mely esetben lehetséges vagy kötelező.
- 5.1.5. A különleges szállítási feltételek szabályozzák a kedvezmények igénybevételének feltételeit és módozatait (például gyerekek, vagy csoportok számára, stb.)

5.1.6. Az utasok ésszerű díj ellenében adott esetben jogosultak kerékpárt felvinni a vonatra az alábbi korlátozási lehetőségek figyelembevételével:

- biztonsági vagy üzemeltetési okok, különös tekintettel a csúcsidőben alkalmazandó kapacitáskorlátozásokra; vagy
- ha a jármű kialakítása ezt nem teszi lehetővé, vagy
- ha a vasúttársaság döntése alapján a súlya és mérete miatt korlátozza az adott kerékpár szállítását.

5.2. Vásárlás

- 5.2.1. A menetjegyeket közvetlenül a szállító értékesítési pontjain, vagy közvetett módon az arra feljogosított értékesítési helyeken értékesítik. A menetjegyek értékesítését végző olyan szállítóknak, akik nem részesei a szállítási szerződés teljesítésének, vagy harmadik feleknek (pl.: utazási irodák) nem származik felelőssége a szállítási szerződés teljesítését illetően, mivel ők csak közvetítők.

5.2.2. Amennyiben az indulási állomáson nincs jegypénztár vagy akadálymentesített jegykiadó automata, és nincs más akadálymentesített lehetőség az előzetes jegyvásárlásra, a fogyatékkal élő utasok számára lehetővé kell tenni, hogy a vonaton

pótdíj nélkül vásároljanak menetjegyet. A vasúttársaságok a különleges szállítási feltételeikben korlátozhatják vagy megtagadhatják ezt a lehetőséget biztonsági okból illetve a kötelező helybiztosítással közlekedő vonatok esetén. Ha a vonaton nincs személyzet, a vasúttársaságnak tanácsot kell adnia a fogyatékkal élő személyeknek, hogy megvehetik-e a menetjegyet, és ha igen, tájékoztatnia kell őket a jegyvásárlás módjáról.

- 5.2.3. A nem névre szóló a menetjegyek átruházhatók, ha az utazás még nem kezdődött meg. A menetjegyek utasok közötti, haszonszerzési céllal történő átruházása tilos.
- 5.2.4. Amennyiben a menetdíj a szállító nemzeti pénznemétől eltérő pénznemben is, vagy egy másik, a szállító által nem használt pénznemben is megfizethető, akkor a pénznemre és az árfolyamra vonatkozó részletes feltételeket a szállító szabályainak megfelelően közzé kell tenni.
- 5.2.5. A menetjegy visszavételének, cseréjének, valamint a menetdíj visszatérítésének feltételeit – kivéve a vonatkimaradás vagy késés (az alábbi 10.1.1. pont szerinti) esetét – a szállító a különleges szállítási feltételekben határozza meg, amely rögzíti a költségeket is. A menetjegy cseréje szabály szerint a szállítási szerződés megszűnését, és egy új szállítási szerződés létrejöttét eredményezi. Az olvashatatlan vagy sérült menetjegy visszavétele, cseréje, vagy visszatérítése megtagadható. Visszatérítés a menetjegy vásárlásánál alkalmazott fizetési módon, vagy adott esetben bonok formájában történhet.
- 5.2.6. Az alkalmazandó nemzeti jognak megfelelően, azon utasok számára, akik az e-ticket-rendszerrel visszaélnek, nem megengedett az e-ticket-rendszer és az otthoni menetjegynyomtatás további használata.
- 5.2.7. Elvesztett vagy ellopott menetjegyek cseréje vagy visszatérítése nem lehetséges.

6. Az utasok kötelezettségei

6.1. Az utazás előtt

- 6.1.1. Az utasnak előre meg kell fizetnie a menetdíjat és meg kell győződnie róla, hogy a menetjegyet az általa megadottak szerint állították ki.
- 6.1.2. Amennyiben a különleges szállítási feltételek másként nem rendelkeznek az utasnak nincs joga semmilyen kedvezményre a menetjegy árából, ha a menetjegyet már megvette.
- 6.1.3. A különleges szállítási feltételek rendelkeznek arról, ha az utasnak a menetjegyet a felszállás előtt érvényesítenie kell.
- 6.1.4. A menetjegyek nem érvényesek, amennyiben az utasok által bejegyzendő adatok hiányoznak, ha az utasok nem érvényesítették az elvárt módon a menetjegyüket, vagy ha a menetjegyet a kiadás után megváltoztatták, vagy meghamisították. A különleges szállítási feltételek rendelkeznek az ilyen esetben követendő eljárásról.
- 6.1.5. Amennyiben az elektronikus adatok, vagy a biztonsági tanúsítványok nem olvashatóak az e-ticketen, akkor az utasnak új menetjegyet kell vásárolnia. Az utas visszaküldheti ezeket az e-ticketeket a kiadónak tisztázás, vagy visszatérítés céljából.
- 6.1.6. A különleges szállítási feltételek rendelkeznek arról, hogy a gyerekek utazhatnak-e egyedül, és milyen feltételek mellett.

6.1.7. A fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyeknek a segítségnyújtás iránti igényüket legalább 48 órával az utazás előtt jelezniük kell. A szállító utasításait követniük kell annak érdekében, hogy a szállító hozzáférési szabályaiból származó segítséget igénybe tudják venni. Amennyiben lehetséges a szállítók elfogadhatnak rövidebb bejelentési időszakot is.

6.2. Az utazás alatt

6.2.1. Az utasnak a menetrendben közzétett indulási idő előtt a vonatra fel kell szállnia, annak érdekében, hogy a vonat időben elindulhasson. Ha az utas a vonat indulási ideje előtt vagy adott esetben a különleges szállítási feltételekben meghatározott indulás előtti időintervallumban nem száll fel a vonatra, akkor az adott vonattal történő utazás nem garantált.*

6.2.2. Az utasnak az egész utazásra érvényes menetjeggyel kell rendelkeznie. Az utasoknak a vasúti személyzet kérésére a menetjegyet be kell mutatnia, valamint meg kell tartani egészen a célállomás vasútállomásának elhagyásáig. Érvényes menetjeggyel nem rendelkező utasnak a menetdíjon felül pótdíjat kell fizetnie, ellenkező esetben az utazásból kizárható.

6.2.3. A különleges menetjeggyel (pl.: névre szóló menetjegy, kedvezményes árú menetjegyek, e-ticket, vagy azon menetjegyek esetében, amelyeket különleges fizetési módon egyenlítették ki) rendelkező utasoknak ellenőrzéskor minden esetben igazolniuk kell a személyazonosságukat és a jogosultságukat a különleges szállítási feltételek szerint.

6.2.4. A vasúti személyzet ellenőrzési célból a menetjegyet bevonhatja. Ebben az esetben az utasnak egy helyettesítő jegyet adnak, vagy nyugtát állítanak ki.

6.2.5. A különleges szállítási feltételek rendelkeznek arról, ha az utasok nem szakíthatják meg az utazást, és nem folytathatják igényük szerint.

6.2.6. Az utast a menetjegye feljogosítja arra, hogy a jelzett kocsiosztályon és adott esetben a részére lefoglalt helyen utazzon. A különleges szállítási feltételek meghatározzák azokat az eseteket, ahol az utazás egy része csak alacsonyabb kocsiosztályon valósulhat meg. Az utas a foglalt helyére csak a helyfoglaláson található állomástól a vonat indulása utáni 15 percen belül tarthat igényt, másként a helyfoglalási igényét elveszíti.

6.2.7. Egy utas csak egy helyet foglalhat el. A csökkent mozgásképességű személyek vagy gyermekes családok számára fenntartott helyeket a részükre szabadon kell hagyni.

6.2.8. Az utasnak követnie kell a szállítási vállalatok, az állomásüzemeltető és az infrastruktúraüzemeltető társaságok személyzetének utasításait. Az utasnak különösen figyelnie kell a létesítmények és berendezések használatának szabályaira és bizonyos vonatok esetében a vonathoz jutás speciális feltételeire.

6.2.9. Az utasoknak figyelnie kell minden vám-, rendőri, egészségügyi és más egyéb államigazgatási előírásra beleértve a vízumkötelezettséget is. Ha a szállítót terheli az érvényes belépési dokumentummal nem rendelkező utas visszautazási vagy a (lehetséges) visszautazás előtti tartózkodási költsége, a szállító fenntartja a visszereseti jogot az ilyen utasokkal szemben. Az ilyen utasokkal szemben a szállító a megtagadja különleges szállítási feltételek alapján eredetileg megtervezett utazásra megváltott menetjegy fel nem használt részének visszatérítését.

* Az 5.2.1. pont 2. mondatát a MÁV-START Zrt. nem alkalmazza.

- 6.2.10. Az utasok nem dohányozhatnak azokon a helyeken, ahol az nem megengedett, még akkor sem, ha más utasok beleegyeznek.
- 6.2.11. A szállítók megbüntethetik a riasztó és a vészhelyzet esetén használható berendezésekkel való visszaélést elkövetőket a nemzeti jog előírásai szerint.
- 6.2.12. Azok az utasok, akik kockázatot jelentenek a működés biztonságára, vagy más utasokra, vagy akik elfogadhatatlan magatartásukkal más utasok számára kellemetlenséget okoznak, az utazásból kizárhatók és nincs joguk a menetdíj visszatérítésére.

7. Kézipoggyász

- 7.1. Az utasok kézipoggyászt vihetnek magukkal. A kézipoggyásznak könnyen kezelhetőnek kell lennie és az utazás célját kell szolgálnia, valamint a csomagok számára rendelkezésre álló helyen el kell férnie.

Az utasoknak saját maguknak kell felügyelniük a kézipoggyászukra, és a címkézésére, amennyiben az előírás ezt megköveteli. A kézipoggyász nem zavarhatja az utastársakat vagy a vasúti működést, illetve nem okozhat károkat például más utasokban vagy kézipoggyászaikban, vagy a vasúti eszközökben. A különleges szállítási feltételek rendelkeznek az ilyen esetekben kiróható büntetésekről.

- 7.2. A Veszélyes áruk nemzetközi vasúti szállítására vonatkozó szabályai (RID – COTIF C függeléke) és különösképpen annak mellékletének 1.1.3.8. pontjában található szabályok alkalmazandók a veszélyes áruk szállítására (www.otif.org). Alapvetően csak az olyan anyagok és tárgyak szállítására megengedett, amelyek kiskereskedelmi kiserelésűek (méret, mennyiség) és személyes, vagy otthoni használatra szánták, illetve amit szabadidős vagy sport tevékenységhez kívánnak használni. Tájékoztatásul lásd a veszélyes áruk szállítására személyszállító vonatokon tárgyú közleményt, ami elérhető a www.cit-rail.org honlapon.
- 7.3. Fegyverek és töltények szállítása a vasúton tilos. A különleges szállítási feltételek rendelkeznek a kivételekről és ezeknek az eseteknek a feltételeiről.
- 7.4. A talált tárgyat a vasúti személyzet számára azonnal jelenteni kell. A szállító átvizsgálhatja az ellenőrizetlenül hagyott kézipoggyászokat, beleértve a tartalmukat is, eltávolíthatja a vonatról és megsemmisítheti azt, amennyiben a szállító, vagy a hatóságok vélelmezik, hogy az veszélyt jelent az üzembiztonságra, illetve az utasokra.
- 7.5. Ahol a vonaton a kerékpárok számára kijelölt helyek állnak rendelkezésre, az utasoknak a kerékpárokat ezeken a helyeken kell elhelyezniük. Függetlenül attól, hogy vannak-e ilyen helyek vagy sem, az utasok kötelesek kerékpárjaikat felügyelet alatt tartani, és minden ésszerű erőfeszítést megtenni annak érdekében, hogy kerékpárjaik ne okozzanak kárt vagy sérülést más utasoknak, a szállított járművekben, a poggyászosokban vagy a vasúti üzembiztonságban. A különleges szállítási feltételek rendelkeznek az utas kíséretében történő kerékpárszállításáról.

8. Állatok

- 8.1. Az utasok csak abban az esetben vihetnek magukkal állatokat a vonatra, amennyiben a szállítók ezt megengedik, ennek módjáról a különleges szállítási feltételekben rendelkeznek.
- 8.2. Amennyiben jogszabály másként nem rendelkezik, a vak és a mozgáskorlátozott személyt segítő kutya, amelynek ilyen jellege jól felismerhető, korlátozás nélkül utazhat.

9. Útipoggyász és járművek szállítása

Amennyiben a szállítók útipoggyász és járművek szállításával foglalkoznak, a különleges szállítási feltételek érvényesek.

10. Késések

10.1. Vonatkimaradás és előre látható késések

10.1.1. Amennyiben a vonatot törölték, vagy késik, **illetve ha a kerékpár-helybiztosítással rendelkező utas kerékpárjának szállítását megfelelő indok nélkül megtagadják** és objektíven, a szállító tapasztalata szerint a szállítási szerződésben meghatározott célállomást több mint 60 perc késéssel éri el, akkor az utasnak az alábbi lehetőségei vannak a 10.1.3. pont utasításai szerint:

- a) a menetdíj visszatérítését kérheti a meg nem kezdett utazásra, vagy az utazás le nem utazott részére és/vagy az utazás megtett, de érzelműltség miatt célját vesztett részére az indulási állomásra való díjtalan visszaszállítással, vagy
- b) folytathatja az utazását, - amennyiben az szükséges módosított útirányon - a lehető legkorábbi lehetőséggel, **vagy az utas számára alkalmas későbbi időpontban.**

10.1.2. Az utazás folytatásával vagy a kiindulási pontra való visszaszállításával kapcsolatban a szállító feladata, hogy alternatív utazási módot ajánljon fel. Ha a szállító előzetesen beleegyezett, az utasok maguk szervezhetik meg új útirányon az utazást, ebben az esetben a szállító köteles megtéríteni az utasok költségeit.

Továbbá, ha a szállító nem tájékoztatja az utasokat az elérhető utazási lehetőségekről a késett vagy törölt járat menetrend szerinti indulásától, illetve a lekéselt csatlakozástól számított 100 percn belül, az utasok maguk szervezhetik meg új útirányon az utazást, de csak vasúti, vagy autóbuszos közösségi szolgáltatók igénybevételeivel. A szállító ezt követően megtéríti az utasok számára a szükséges, megfelelő és ésszerű költségeket.

10.1.3. Amennyiben az utas menetjegye a visszaútra is érvényes, és ha ezt az utas a tervezetteknek megfelelően valósítja meg, akkor a fizetett menetdíjnak csak azt a részét térítik vissza, amely az odautazáshoz kapcsolódik.

10.2. Elszenvedett késések

10.2.1. Amennyiben az utas a 10.1.1. a) pont szerinti igénnyel nem él és a szállítási szerződésben meghatározott célállomásra 60 perces, vagy azt meghaladó késéssel érkezik, akkor a szállítók kártérítést fizetnek részére a menetdíj 25%-ának megfelelő összegben, amelyet a 10.3.1. pont szerint számítanak ki. A 120 perc, vagy az azt

megaladó késés esetén a kártérítés mértéke a menetdíj 50%-a, amelyet a 10.3.1. pont szerint számítanak ki. Az alábbi 10.5.1. és 10.5.2. pont ezen esetben szintén alkalmazandó.

10.2.2. A késett vonat személyzete, vagy más erre feljogosított személyzet, az utas kérésére, igazolást állít ki a késésről.

10.3. A visszatérítések és kártérítések kezelése

10.3.1. A kártérítés számításának az alapja a menetjegyen feltüntetett összeg vagy az egy szállítási szerződést képviselő átmenő menetjegyeken (*through-ticket*) feltüntetett összesített összeg. A különleges szállítási feltételek rendelkeznek kedvezményes menetdíjakról, az helybiztosítást tartalmazó menetjegyekről (IRT), a bérletekről és a más típusú vasúti menetjegyekről.

10.3.2. A visszatérítés és a kártérítés számításánál mértékadó menetdíjba beleértendők a kiegészítő költségek is (helyfoglalás, felár, stb.), de nem számítandók bele a szervízdíjak és a jegykiállítási díjak.

10.3.3. A szállítók fizethetik a visszatérítést és a kártérítést bon formájában is. Szabályszerűen a bon az azt kiadó szállító szolgáltatásaira, és/vagy a kijelölt szolgáltatásokra váltható be. Az utas kérésére a szállító a visszatérítést és a kártérítést pénzben fizeti meg a szállító által választott formában pl.: banki átutalással, számla jóváírással, vagy készpénzben.

10.3.4. A visszatérítéseket és a kártérítéseket az illetékes ügyfélszolgálathoz (a 15.2.1. pont szerint) történt benyújtástól számított egy hónapon belül kell elintézni. Szabály szerint a 4 eurónál kisebb összeg nem kerül kifizetésre. A pénzügyi tranzakció összes költsége a szállítót terheli.

10.4. Ugyanazon a napon nem folytatható utazás

Amennyiben az utasok nem tudják folytatni az utazásukat ugyanazon a napon a szállítási szerződés szerint a vonat kimaradása, késése, vagy csatlakozásmulasztás miatt, vagy ha a kerékpár-helybiztosítással rendelkező utas kerékpárjának szállítását megfelelő indok nélkül megtagadják, illetve ha az utazás folytatása ugyanazon a napon ésszerűen nem várható el az adott körülmények között, akkor a szállító

a) az alábbi 10.5.3 pont szerint megtéríti az utasokra várakozó személyek értesítésének ésszerű költségeit, és

b) gondoskodik az ésszerű elszállásolásról, beleértve a szükséges transzfert is, vagy

c) visszafizeti az elszállásolás ésszerű költségeit, beleértve a szükséges transzfert is.

Azokban az esetekben, amikor a 10.5.3 pontban említett körülmények miatt szükségessé válik az elszállásolás, a szállító legfeljebb 3 éjszakára korlátozhatja a szállás igénybevételének időtartamát.

A szállítók ajánlhatnak más közlekedési módot is (busz, metró, taxi, stb.).

10.5. Mentesség a késés miatti felelősség alól

10.5.1. A szállítók mentesülnek a bekövetkezett késés (a fenti 10.2. pont) miatti felelősség alól, amennyiben a késés olyan szállítási szolgáltatások esetén következett be:

- a) amely teljes egészében az Európai Unió tagállamainak, valamint Svájc és Norvégia területén kívül történt;
- b) amely részben az Európai Unió tagállamainak, valamint Svájc és Norvégia területén kívül történt, amennyiben a késés ezen államokon kívül következett be;
- c) amelyre az utasjogi rendelet (PRR) mentességet biztosít;
- d) amely nem képezi részét a szállítási szerződésnek (busz, villamos, metró, taxi, kerékpár, stb., vasútállomások között ugyanazon városon/vonzáskörzeten belül);
- e) amelyet más közlekedési eszközzel (légi, közúti, belföldi vízi, vagy tengeri úton) tettek meg. Ebben az esetben az elszenvedett késés miatti felelősségre az adott közlekedési módra vonatkozó szabályokat kell alkalmazni.

10.5.2. Továbbá a szállítók mentesülnek a bekövetkezett késés (a fenti 10.2. pont) miatti felelősség alól, amennyiben az utast tájékoztatták a vonatkésésről a menetjegy megvásárlása előtt, vagy ha az utazás alternatív szolgáltatással vagy útirányon folytatható és a szállítási szerződésben rögzített célállomásra érkezéskor a késés 60 percnél kevesebb.

10.5.3. A szállítók mentesülnek a 10.2.1 pont szerinti kártérítés megfizetése alól, ha az esemény az alábbiak miatt következett be:

- a) a vasútüzemen kívülálló okok, amelyeket az eset körülményeit tekintetbe vevő gondossággal sem lehetett elkerülni és annak következményeit sem lehetett elhárítani;
- b) az utas mulasztása;
- c) harmadik személy magatartása, amelyet az eset körülményeit tekintetbe vevő gondossággal sem lehetett elkerülni és következményeit sem lehetett elhárítani; a pályahálózat-üzemeltető és azon másik vállalat, amely ugyanazt a vasúti infrastruktúrát használja, nem minősül harmadik személynek;

...

11.Segítségnyújtás késés vagy vonatkimaradás esetén

Ha a vonat 60 percet, vagy annál többet késik vagy a vonatkimaradás 60 perces vagy nagyobb késést okoz, akkor a szállítók minden ésszerű és arányos intézkedést megtesznek, hogy segítséget nyújtsanak az utasoknak. Amint lehetséges és tekintetbe véve a várakozási időt ezek az intézkedések magukban foglalják a frissítőről és az ételről való gondoskodást, valamint a fenti 10.4. pont szerint az elszállásolást, illetve alternatív közlekedési eszközök szervezését.

Különös figyelmet kell fordítani a csökkent mozgásképességű utasok 14. pontban leírt igényeire.

12.Személyi sérülés

12.1. A szállítók felelősségét az utasok halála és sérülése esetén a CIV Egységes Előírásai szabályozzák az utasok számára további kártérítés nyújtását lehetővé tevő, alkalmazandó nemzeti jog sérelme nélkül. A nem-EU tagállamokban történő belföldi szállításokra vonatkozó felelősség esetében a nemzeti jog alkalmazandó. A CIV 31. cikkének sérelme nélkül a tengeri jog alkalmazandó a tengeri szállítók felelősségére vonatkozóan.

- 12.2. A szállító felelős a CIV 56. cikk 1. bekezdés szerint a CIV 26. cikk 5. bekezdésével együtt a megfelelő előzetes kifizetések teljesítéséért az utasok és a tőlük függő személyek számára, hogy fedezze az azonnali pénzügyi szükségleteiket az utas az Európai Unió valamely tagállamában bekövetkezett halála, vagy sérülése esetén, amennyiben a kérdéses szállítási szolgáltatás nem mentesül az utasjogi rendelet (PRR) alól. Az utas halála esetén az előzetes kifizetések összege 21 000 euró utasonként. Sérülés esetén az indokolt és ésszerű költségeket kell megfizetni előzetesen, utasonként legfeljebb 21 000 euró összegben.
- 12.3. Az előzetes kifizetések nem jelentik a kár vagy veszteség miatti felelősség elismerését és az levonható az ezt követően fizetendő kártérítési összegből. Az előzetes kifizetéseket visszakövetelheti a szállító, ha a veszteséget, vagy a kárt az utas szándékosan vagy gondatlanul okozta, vagy ha nem az arra jogosult személy kapta az összeget.
- 12.4. Amennyiben ez összeegyeztethető az érdekeikkel, a felelősségüket el nem ismerő szállítók, az utasok kérésére, segítséget nyújtanak harmadik személlyel szembeni igények érvényesítéséhez (megfelelő dokumentumok továbbításával, vizsgálati jelentések megtekintésének lehetővé tételével, dokumentumok kiadásával, stb.).

13. Elvesztett és sérült tárgyak

A CIV Egységes Előírásai alkalmazandók az utas őrizetében lévő kézipoggyászok és állatok tekintetében fennálló szállítói felelősségre vonatkozóan az utasok számára további kártérítés nyújtását lehetővé tevő, alkalmazandó nemzeti jog sérelme nélkül. A nem-EU tagállamokban történő belföldi szállításokra vonatkozó felelősség esetében a nemzeti jog alkalmazandó. Az Európai Unió tagállamaiban, Svájcban és Norvégiában a CIV 34. cikk szerinti felelősségkorlátozás nem alkalmazható a fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű személyek mozgást segítő eszközeire.

14. Fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személyek

Ha e fejezet másként nem rendelkezik, a dokumentumban foglalt jogok és kötelezettségek a fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személyeket is megilletik.

14.1. A segítségnyújtás igénylésének bejelentési időszaka

14.1.1. A fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyeknek legalább 24 órával az utazás megkezdése előtt be kell jelenteniük segítségnyújtási igényüket.

14.1.2. A szállítók szolgáltatás hozzáférési szabályaiban biztosított segítségnyújtás igénybevételéhez be kell tartaniuk a szállítók utasításait.

14.1.3. Adott esetben a szállítók rövidebb bejelentési időszakot is elfogadhatnak.

14.2. Utazási feltételek

14.2.1. Ha a szállító előírja, hogy az utast a vonaton kísérni kell, a kísérő személy jogosult díjmentesen utazni, és lehetőség szerint a fogyatékkal élő vagy a mozgássérült személy mellett ülni.

14.2.2. A nemzeti törvényeknek megfelelően segítőkutya is lehet kísérő.

14.2.3. Feltéve, hogy arra kiképzett személyzet teljesít szolgálatot, a szállító vagy az állomásüzemeltető a személyzettel rendelkező állomásról történő induláskor, átutazáskor vagy odaérkezéskor ingyenes segítséget nyújt oly módon, hogy az érintett

személy fel tudjon szállni a vonatra, át tudjon szállni a csatlakozó vonatra, amelyre menetjeggyel rendelkezik, vagy le tudjon szállni a vonatról.

14.2.4. A személyzet nélküli állomásokon a szállítók ingyenes segítséget nyújtanak a vonaton, valamint a vonatra való fel- és leszállás során, ha a vonatot arra kiképzett személyzet kíséri.

14.3. Segítségnyújtás késés vagy lemondás esetén

A 10. fejezetben leírt késések vagy vonatkimaradások esetén különös figyelmet kell fordítani a csökkent mozgásképességű személyek szükségleteire, beleértve adott esetben segítő kutyáikat is:

- azzal a lehetőséggel, hogy az útirány-módosításra kényszerülő közlekedési szolgáltatók a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára olyan alternatív szolgáltatásokat nyújtsanak, amelyek megfelelnek az igényeiknek, amelyek különböznek a többi utasnak kínálttól;
- a szükségleteiket figyelembe vevő elhelyezés biztosításával.

14.4. A mozgást segítő eszközökre, segédeszközökre illetve a segítő kutyákra vonatkozó kártérítés

14.4.1. Ha a szállító

- a mozgást segítő eszközök, beleértve a kerek szék, vagy segédeszközök elvesztését vagy megrongálódását, illetve
- a fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű személyek által használt segítő kutyák elvesztését vagy sérülését

okozza, felelősséggel tartozik a veszteségért, kárért vagy sérülésért, és indokolatlan késedelem nélkül kártérítést nyújt.

14.4.2 A kártérítés a következőkből áll:

- a) az elveszett vagy megsérült mozgást segítő eszközök vagy segédeszközök cseréjének vagy javításának költsége,
- b) az elveszett vagy megsérült segítőkutya pótlásának vagy a sérülés kezelésének költsége; és
- c) a mozgást segítő eszközök, segédeszközök vagy segítő kutyák ideiglenes pótlásának ésszerű költségei, ha a pótlást a szállító nem biztosítja.

15. Reklamáció és panaszok

15.1. Igények személyi sérülés esetén

15.1.1. Az erre jogosult személynek az utas sérülése, vagy halála esetén fennálló szállítói felelősségből eredő igényét ahhoz a szállítás teljesítésében részes szállítóhoz kell címeznie, amelynél a baleset történt, a veszteség vagy kár ismertté válásától számított 12 hónapon belül. Amennyiben a szállítás ezen részét nem a szállító végezte, hanem egy a szállító alvállalkozója, akkor helyette a jogosult személy az igényét a szállító alvállalkozójához is címezheti.

15.1.2. Amennyiben a szállítás egy szállítási szerződés tárgyát képezte, és annak teljesítése egymást követő szállítókkal történt, akkor a jogosult az igényt címezheti az első, vagy az utolsó szállítóhoz, vagy ahhoz a szállítóhoz, akinek a fő telephelye, vagy a leányvállalata, vagy az irodája, amely a szállítási szerződést kötötte, abban az államban van, ahol az utas állandóan lakik, vagy ideiglenesen tartózkodik.

15.2. Egyéb igények és panaszok

15.2.1. A jogosult személy igényét és panaszát a vasúti utazás befejezésétől számított **3 hónapon** belül nyújthatja be a jegykiadó vasúthoz, vagy a szállítási szerződés teljesítésében részes bármelyik társasághoz. Az eredeti menetjegyet és minden más vonatkozó dokumentumot (pl.: a szállító által kiadott késési igazolást) meg kell küldeni.

15.2.2. Azoknak a szállítóknak, akikhez igény vagy panasz érkezett, a megérkezésétől számított egy hónapon belül az utasnak érdemi választ kell küldeniük. Amennyiben szükséges a szállítók elküldik az igényeket vagy a panaszokat a jegykiadó szállítónak és egyúttal tájékoztatják az utast is. Azoknak a szállítóknak, akiknek az utaspanaszt vagy igényt megküldték, illetve a jegykiadó társaságnak legkésőbb az igények és panaszok érkezésétől számított 3 hónapon belül érdemi választ kell küldeniük.

15.2.3. A szállító a panasz elbírálásához szükséges adatokat a panaszkezelési eljárás teljes időtartama alatt megőrzik.

15.2.4. Az illetékes szervezetek adatait, címeit és munkanyelveit a www.cit-rail.org címen teszik közzé. Továbbá azok a társaságok, amelyek alkalmazzák a GCC-CIV/PRR-t közzé teszik honlapjukon, valamint szabály szerint azokon az értékesítési pontjaikon, ahol ügyfélszolgálati tevékenységet végeznek.

16. **Viták**

16.1. Szállítási vállalatok, amelyek ellen kereset indítható

16.1.1. Az utasok halála és sérülése esetén fennálló szállítói felelősség alapján az utasok azon szállító ellen indíthatnak keresetet, aki a szállítás azon részét teljesítette, melyben a baleset történt. Amennyiben a szállítás ezen részét nem a szállító végezte, hanem a szállító alvállalkozója, akkor a jogosult személy az alvállalkozónak is címezheti igényét a szállító helyett.

16.1.2. Kereset indítható a szállítási szerződésért fizetett összeg visszaszerzésére – visszatérítésére – azon társaság ellen, aki a pénzt beszedte, vagy azon szállító ellen, akinek a részére a pénzt beszedték.

16.1.3. Kereset indítható a késés miatti visszatérítés és kártérítés érdekében vagy a szállítási szerződés alapján más okból, az első vagy az utolsó szállító, illetve azon szállító ellen, aki a szállítás azon részét teljesítette, amelyben az eljárás alapját képező esemény történt.

16.1.4. A CIV 56. cikk 3. bekezdése vonatkozik a szállítási szerződésen alapuló azon igényekre, melyek az útipoggyászokra és a járművekre vonatkoznak.

16.1.5. Amennyiben a jogosultnak lehetősége van választani több társaság között, akkor a választási joga megszűnik, amint a keresetet beadta valamelyik társaság ellen.

16.2. A kereseti jog megszűnése és elévülése

A szállítási szerződésen alapuló károk esetén alkalmazandó mindenféle kereseti jogra a CIV 58-60. cikkei alkalmazandók, amelyek a kereseti jog megszűnésére és elévülésére vonatkoznak (utas halála, sérülése esetén a szállító felelősségén alapuló károknál 3 év; más a szállítási szerződésből eredő egyéb kereseti jogok 1 év alatt évülnek el).

16.3. Illetékesség

A szállítási szerződésen alapuló keresetet csak a Nemzetközi Vasúti Fuvarozásügyi Kormányközi Szervezet (OTIF) tagállamainak bírósága előtt, vagy az EU azon tagállamának bírósága előtt lehet indítani, amelynek a területén az alperes állandóan lakik, vagy ideiglenesen tartózkodik. Nem lehet más bíróság előtt keresetet indítani.

16.4. Az alkalmazandó jog

Amennyiben több állam nemzeti joga alkalmazandó, akkor azon állam joga alkalmazandó - ideértve a jogrendszerek ellentmondására vonatkozó jogszabályokat is - ahol a jogosult személy a jogait érvényesítette.

17. Átmeneti és záró rendelkezések

A GCC-CIV/PRR jelen változata **2023. június 7-én** lép hatályba; hatályon kívül helyezi és felváltja a 2019. július 1-jei korábbi változatot és annak valamennyi módosítását.

Melléklet:**A GCC-CIV/PRR-től eltérő CIT tagok listája****A GCC-CIV/PRR-től teljes egészében eltérő szállítók:**

- Attica
- Eurostar International Ltd.
- Trenitalia
- UZ
- SV

A GCC-CIV/PRR-től részben eltérő szállítók:

- CD⁰
- CFR Calatori⁰
- DB⁰
- DSB⁰
- GYSEV²
- NS^{0,1}
- ÖBB⁰
- SBB és minden svájci szállító, amely a közvetlen szolgáltatásokban részt vesz⁰
- SNCB⁰
- SNCF⁰
- PKP Intercity⁰
- VR³
- ZSSK⁰

⁰ Az alkalmazás a nemzetközi forgalomra korlátozódik (belföldi forgalomban kizárt)

¹ A Belgiumba irányuló regionális nemzetközi vasúti forgalomban nem alkalmazza (Maastricht-Luik és Antwerpen-Roosendaal)

² Nem alkalmazza a 10.2.1, 10.3.4, 10.5.2

³ Nem alkalmazza a belföldi regionális és az orosz forgalomban.