



**A GYŐR-SOPRON-EBENFURTI VASÚT  
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ  
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

**NAGYCENKI SZÉCHENYI MÚZEUMVASÚT  
SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI  
ÜZLETSZABÁLYZATA**

**A vasúti személyszállítási szerződés általános  
feltételei**

Érvényes: 2024. július 17-től

Módosítások jegyzéke

Módosítás sor- száma	Vasúti igazgatási szerv jóváha- gyási száma	Hatálybalépés napja
Új kiadás	KÖFÁT/41207-1/2024/VISZ	2024.07.17.

## **B E V E Z E T É S**

A Nagycenki Széchenyi Múzeumvasúton a személyszállítási tevékenység végzése során a GYSEV Zrt. által elszállított személyek és kézipoggyászaik, valamint élő állataik szállítására a jelen Üzletszabályzatban foglalt feltételek érvényesek.

A GYSEV Zrt. minden jogot,  
így a kiadás, sokszorosítás és fordítás jogát is  
fenntartja.

Készült a GYSEV Zrt. szerkesztésében.

## Tartalom

Rövidítések és fogalom-meghatározások .....	5
1. Az Üzletszabályzat hatálya .....	7
2. A díj ellenében végzett személyszállítás.....	7
3. Üzletszabályzat .....	7
II. FEJEZET .....	7
1. A személyszállítási szerződés létrejötte és megszűnése .....	7
2. Szerződéskötési kötelezettség és annak korlátozása.....	7
3. A szerződéskötést megelőző tájékoztatás .....	8
4. Menetjegyek, felárak és más, utazásra jogosító igazolványok, iratok és igazolások .....	8
5. A menetrend.....	11
6. Utastájékoztatás .....	11
7. A felek jogai és kötelezettségei.....	12
8. Személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatások .....	16
III. FEJEZET.....	18
1. A vasúttársaság felelőssége a vasúti személyszállítási szerződés teljesítéséért.....	18
2. Lemondás az utazásról (szerződéstől való elállás), a visszatérítés szabályai .....	21
IV. FEJEZET .....	22
1. Észrevételek bejelentése és kezelése .....	22
2. Igények érvényesítése .....	23
3. Tájékoztatás a panaszügyek intézésében közreműködő szervezetekről .....	24
4. Adatvédelmi rendelkezések .....	24

## Rövidítések és fogalom-meghatározások

**Csomagolás:** A szállítani kívánt tárgy szennyezés, valamint sérülés okozására képes részeinek beburkolása abból a célból, hogy az ne okozzon kárt a környezetében.

**Csoportos elszámolás:** az együtt utazók esetében felmerült menetdíj, felár és viteldíj jegypénztárban, egy menetjegyen történő elszámolása abban az esetben, ha az utazás viszonylata azonos, a menetjegy árát egy összegben fizetik meg és az utazók az ilyen módon történő elszámolást kifejezetten kérik. Kötelező a csoportos elszámolás akkor, ha különkocsit vagy különvontatot vesznek igénybe.

**Díjszabás:** a GYSEV szolgáltatási díjai számításának és a kedvezményei részletes szabályait tartalmazó kiadvány.

**Egykapus ügyfélszolgálat:** az utas-észrevételek megtételére biztosított lehetőségek összességét jelentő ügyfélszolgálati csatornák (írásos és szóbeli bejelentési módok) lokálisan és szervezetenként is egy helyen történő kezelése a GYSEV Ügyfélszolgálat által.

**Élő állat:** a kézipoggyászra vonatkozó általános szabályok megtartásával a vasúti járműben zárt szállítóeszközben szállított kistestű élőállat, vagy szállítóeszköz nélkül pórázon és szájkosárral vezetett kutya.

**Felár:** a menetdíjon felül fizetendő meghatározott esetekben felszámított, a Múzeumvasúti menetdíjtáblázatban meghirdetett mértékű díj.

**Feláras vonat:** az a – menetrendben megjelölt – vonat, amelyre a menetdíjon felül felár megfizetése kötelező.

**Fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személy:** 2021/782 EU rendelet szerint: „fogyatékosággal élő személy” és „csökkent mozgásképességű személy”: olyan személy, aki tartós vagy ideiglenes fizikai, mentális, értelmi vagy érzékszervi sérüléssel él, amely miatt különböző akadályokba ütközhet és ez gátolhatja abban, hogy más utasokhoz hasonlóan teljeskörűen és hatékonyan vegye igénybe a közlekedést vagy akinek mozgásképessége a közlekedés során az életkora miatt korlátozott.

**Forgalmi akadály:** a személyszállítási szolgáltatás akadályoztatásának minősülő minden olyan körülmény, amely a személyszállító vonat késését vagy kimaradását eredményezi

**GYSEV:** Győr - Sopron - Ebenfurti Vasút Zártkörűen Működő Részvénytársaság

**Hirdetmény:** a GYSEV által nyújtott, jogszabály által kötelezően előírt, vagy más okból közérdekű tájékoztatás, amelyet különösen a honlapján, továbbá a vasútállomásokon, megállóhelyeken és járműveken bármely formában közzétesz.

**Honlap:** a GYSEV hivatalos weboldala, mely a [www.gysev.hu](http://www.gysev.hu) címen érhető el.

**Kerékpár:** emberi erővel és legfeljebb 300 W teljesítményű elektromos rásegítésű motorral hajtott, egy nyomon haladó, 1 személy szállítására alkalmas, legfeljebb 185 cm hosszú kétkerekű jármű. A kerékpáron gyermekülés elhelyezhető. A vonaton történő szállítás szempontjából kerékpárnak minősül a nem összecsucott állapotban szállított ugyan csak legfeljebb 300 W teljesítményű elektromotorral hajtott roller is.

**Különleges kialakítású kerékpár:** egy- vagy több nyomon haladó, emberi erővel vagy elektromotorral hajtott vagy vontatott 185 cm-nél hosszabb, legfeljebb 30 kg tömegű jármű. Különleges kialakítású kerékpárnak minősül többek között, de nem kizárólagosan a tandemkerékpár, a kerékpár-utánfutó, a teherkerékpár és a fatbike.

**Kézipoggyász:** az utazás célját szolgáló olyan poggyász, mely a vasúti kocsiban a rendelkezésre álló rendeltetésszerű helyen elhelyezhető.

**Kísérő kutya:** a fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személlyel abból a célból együtt utazó kiképzett vagy kiképzés alatt álló kiképzéséről igazolással rendelkező kutya, hogy a fogyatékkal élő személyt utazása során, illetve vasúti területen történő közlekedésében segítse.

**Kísérő:** a magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személlyel, továbbá a 14 éven aluli gyermekkel együtt utazó felnőtt személy, hogy őt utazása során, illetve vasúti területen történő közlekedésében segítse.

**Kombinált díjtermék:** kombinált személyszállítási szolgáltatás és egyéb szolgáltatás igénybevételére jogosító menetjegy.

**Múzeumvasúti menetrend:** a Múzeumvasúti járatok útvonalai, megállóhelyei, indulási és érkezési időpontjai meghatározásának összességét és azok minőségi követelményeit tartalmazó szolgáltatási előírás.

**Múzeumvasút által végzett vasúti személyszállítás részletes feltételiről szóló Kormányrendelet:** 195/2016. (VII.13.) Korm. rendelet

**Menetdíj:** az utas kiindulási és célállomása közötti – a díjszabási előírások szerint megállapított – távolság alapján, vagy területi alapon meghatározott igénybe vételi díj.

**Menetjegy ára:** az utas által igénybe venni kívánt szolgáltatások ellenértékének összege, ideértve különösen a menetdíjat, a felárat, a kiegészítő szolgáltatások díját, a viteldíjat.

**Menetjegy:** utazásra jogosító bizonylat vagy utalvány.

**Poggyász:** az utas által a vasúti járműben szállítható kézipoggyászok.

**Ptk.:** a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény

**Segítő kutya:** a segítő kutya kiképzésének, vizsgáztatásának és alkalmazhatóságának szabályairól szóló miniszteri rendelet szerinti kutya, ezen célból kiképzés alatt álló kutya.

**Személyazonosításra alkalmas igazolvány:** az utas személyazonosítására alkalmas, hatóság vagy közintézmény által kiadott arcképes, sorszámozott igazolvány (személyazonosító igazolvány, útlevél, vezetői engedély stb.)

**Sztv.:** a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény.

**Utas:** a GYSEV személyszállítási szolgáltatásait igénybe vevő természetes személy.

**Utacentrum:** A személyes ügyfélszolgálati tevékenység ellátására kijelölt szolgálati hely, ahol egyablakos rendszerben elérhetők a pénztári és ügyfélszolgálati szolgáltatások.

**Utazási feltételek:** az utasok számára az üzletszabályzatban meghatározott, az állomáson és megállóhelyen való tartózkodásra, a vonaton való elhelyezkedésre és az utazás alatti magatartásra vonatkozó szabályokból készített kivonat.

**Utazási utalvány:** a GYSEV által kiállított fizetőeszköz, amely az azon feltüntetett kibocsátás napjától a megjelölt érvényességi napig, annak hiányában a kibocsátás napjától számított 1 éven belül, kizárólag a kibocsátó vasúttársaság belföldi jegypénztáraiban váltható be.

**Útipoggyász:** kézi poggyásznak nem minősülő tárgy. A vasúttársaság útipoggyász fuvarozást nem végez.

**Ügyeletes alkalmazott:** a GYSEV döntésre jogosult munkavállalója (üzemfőnök).

**Vasútállomás, megállóhely:** olyan létesítmények személyforgalmi célokat szolgáló, utasok számára megnyitott területe, ahol a menetrend szerinti személyszállító vonat le- és felszállás céljából megáll.

**Vasúti menetdíjtáblázatok:** a GYSEV szolgáltatásainak díjait tartalmazó kiadvány.

**Vasúttársaság:** a GYSEV, továbbá a jelen Üzletszabályzat vonatkozásában, amennyiben az értelmezhető, a vasúttársaság fogalmába beleértendő a GYSEV munkavállalói és a GYSEV szolgáltatásainak nyújtásában közreműködő jogi és természetes személyek.

**Viteldíj:** az utas által szállított kerékpár, élő állat szállításáért fizetendő fix árként meghatározott fuvarozási igénybevételi díj.

**Vonat:** személyszállítási szolgáltatás céljából legalább 2 vasútállomás (megállóhely) között közlekedő szerelvény (jármű). Kereskedelmi szempontból vonatnak minősül valamennyi, menetrendben meghirdetett járat szerelvénye, valamint valamennyi közlekedtetett különvonat szerelvénye.

## I. FEJEZET

### 1. Az Üzletszabályzat hatálya

- 1.1. Jelen üzletszabályzat előírásai a Nagycenki Széchenyi Múzeumvasúton közlekedő járatokon alkalmazandó.

### 2. A díj ellenében végzett személyszállítás

- 2.1. A díj ellenében végzett személyszállítás az a vasúti személyszállítás, amelyet bárki, díj ellenében, a közzétett feltételek alkalmazásával igénybe vehet, valamint a menetrenden kívül közlekedtetett vonatokkal végzett személyszállítás (a továbbiakban: különvonat).
- 2.2. Személyszállításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatás: különösen a kerékpárszállítás, a kereskedelmi, vendéglátó és egyéb utaskiszolgáló létesítmények üzemeltetése, valamint a vasúti személyszállításhoz kapcsolódó idegenforgalmi közvetítói tevékenység, más szolgáltatóval közös, utazásra jogosító termékek értékesítése.

### 3. Üzletszabályzat

- 3.1. A vasúttársaság a közforgalmú vasúti személyszállítási szerződés – a jogszabályokban nem szabályozott - részletes feltételeit a Ptk-nak az általános szerződési feltételekre vonatkozó szabályai alapján állapítja meg.
- 3.2. A vasúttársaság által végzett szolgáltatások díját a Múzeumvasúti menetdíjtáblázat, a díj megállapításának részletes szabályait és feltételeit – a hatályos jogszabályokban és az Üzletszabályzatban foglaltak figyelembevételével – Díj-szabás tartalmazza. A Múzeumvasúti menetdíjtáblázat és a Díjszabás nem részei az Üzletszabályzatnak, ezeket a vasúttársaság a honlapján közzéteszi.
- 3.3. A vasúttársaság üzletszabályzatának elkészítése, módosítása és érvényesítése során a legteljesebb mértékben figyelembe veszi az utasok jogait, figyelmet fordítva az egykapus ügyfélszolgálati rendszer kialakítására, a kártérítési és kártalanítási eljárásokra, a fogyatékkal élők, valamint a családok utazásának elősegítésére, és az utasok adatainak védelmére.

## II. FEJEZET

### A SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS

#### 1. A személyszállítási szerződés létrejötte és megszűnése

- 1.1. A szerződés létrejötte  
Az utas és a vasúttársaság közötti személyszállítási szerződés a menetjegy megvásárlásával jön létre az adott szolgáltató és az utas között és attól az időponttól hatályos, amikor az utas utazási céllal a vasútállomás vagy a megállóhely területére belép.
- 1.2. A szerződés hatálya, megszűnése  
A személyszállítási szerződés az utazás befejezéséig hatályos. Az utazás akkor fejeződik be, amikor az utas a céljának megfelelő vasútállomás vagy megállóhely területét elhagyja, illetve, ha a célja elérése előtt az utazásról (tovább utazásról) jelen Üzletszabályzat rendelkezései szerint lemond, vagy ha az utast a vasúttársaság az utazásból kizárja.

#### 2. Szerződéskötési kötelezettség és annak korlátozása

- 2.1. Amennyiben az utas jelen Üzletszabályzat feltételeit elfogadja, és vasúti személyszállítási szolgáltatás a menetrendben meghirdetett személyszállító vonatokkal lehetséges, a vasúttársaság köteles a személyszállítási szolgáltatás igénybevételét valamennyi utazni kívánó személy számára hátrányos megkülönböztetés nélkül lehetővé tenni.
- 2.2. A személyszállítási szolgáltatást a magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy kísérelve, valamint a 14 éven aluli gyermek kizárólag felnőtt kísérelve veheti igénybe. A magatehetetlen vagy

a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy és kísérője utazása esetén az általuk elfoglalt valamennyi ülőhelyért meg kell fizetni a menetdíjat. Az utasok saját kedvezményüket egy-egy menetjegy megváltására használhatják fel, a minden további elfoglalt ülőhelyért a teljes árú menetdíjat kell megfizetni.

- 2.3. A vasúttársaság a személyszállítást megtagadhatja, illetve az utast a személyszállításból kizárhatja, ha az utas:
  - a) botrányosan viselkedik, vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja,
  - b) magatartásával a közlekedés biztonságát, utastársai testi épségét, egészségét, a vasúti kocsinak vagy berendezéseinek az épségét veszélyezteti, ideértve a tiltott helyen történő dohányzást is,
  - c) a külön jogszabályban előírt magatartási szabályokat nem tartja be,
  - d) érvénytelen jeggyel vagy menetjegy nélkül (erre való jogosultság nélkül) utazik és menetjegyet az ellenőrzéskor sem vált,
  - e) menetjegyet, személyazonosításra alkalmas, illetve kedvezmény igénybevételére jogosító igazolványát – felhívás ellenére – ellenőrzésre alkalmas módon nem mutatja fel és kérésre nem adja át,
  - f) ruházatával, poggyászával vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszenyezheti,
  - g) a vasúti kocsiba kézipoggyászként be nem vihető tárgyat visz be,
  - h) a menetdíj, a viteldíj, a felár megfizetését megtagadja.
- 2.4. Az útközben orvosi ellátásra szoruló személyt a vasúttársaság legalább a legközelebbi megfelelő vasútállomásig - ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet - köteles továbbszállítani. Az útközben orvosi ellátásra szoruló személlyel egy hozzátartozója akkor is vele maradhat, ha nem rendelkezik érvényes menetjeggyel. A többi útítársat, ha szükséges, a vasúttársaság lehetőség szerint másik kocsiszakaszban helyezi el. Az útközben orvosi ellátásra szoruló személy szállításával kapcsolatban felmerült indokolt, igazolt többletköltségeket a vasúttársaság az utas terhére – az eset összes körülményét mérlegelve – felszámíthatja.
- 2.5. A vasúttársaság az utasokat jogaikról, kötelezettségeikről, az igénybe vehető szolgáltatásokról, annak díjairól, illetve az esetleges forgalmi akadályról tájékoztatja. A vasúttársaság a vonatok érkezési, indulási és tartózkodási idejéről, továbbá – a rendelkezésre álló adatok alapján - a vonat kimaradásáról és késéséről, a kiszolgáló személyzet, illetőleg az állomási utastájékoztatási rendszer útján folyamatos tájékoztatást nyújt. A vasúttársaság az utazás közbeni tájékoztatási kötelezettségének élőszóval tesz eleget.

### **3. A szerződéskötést megelőző tájékoztatás**

- 3.1. A vasúttársaság az Üzletszabályzatát, valamint annak módosítását – a vasúti igazgatási szerv jóváhagyását követő nyolc napon belül – a honlapján teszi közzé. Az Üzletszabályzat módosítása esetén az e tárgyban közzétett hirdetés tartalmazza a megváltoztatott szabályokat és a hatálybalépés napját is. Az Üzletszabályzat a vasúttársaság honlapján díjmentesen megtekinthető és onnan letölthető. A Múzeumvasút jegypénztárában lehetővé teszi az Üzletszabályzatba való betekintést. Az Üzletszabályzat kivonatát a vasúttársaság a vasútállomásokon és megállóhelyeken hirdetésben teszi közzé. A Díjszabás és a Múzeumvasúti menetdíjtáblázat külön kerülnek kiadásra, ezeket a vasúttársaság honlapján közzéteszi, a jegypénztáraknál kifüggeszti, valamint kérésre – térítés ellenében – kinyomtatva rendelkezésre bocsátja.

### **4. Menetjegyek, felárak és más, utazásra jogosító igazolványok, iratok és igazolások**

#### **4.1. Menetjegy- és/vagy felár váltási kötelezettség**

Az utasnak az utazás megkezdésekor – ha jelen Üzletszabályzat másként nem rendelkezik – a megszakítás nélkül beutazni kívánt teljes viszonylatra érvényes menetjeggyel és a vonat igénybevételéhez szükséges felárral kell rendelkeznie, kivéve, ha az utazás megkezdésének helyén menetjegykiadás nincs.

#### **4.2. Menetjegy és/vagy felár megvásárlása**

- 4.2.1. A vasúttársaság által közlekedtetett vonatokra a vasúttársaság által üzemeltetett Múzeumvasúti jegypénztárban, valamint – amennyiben a felszállási helyen jegypénztár nem üzemel – a közlekedő szerelvények fedélzetén lehet menetjegyet váltani. A vasúttársaság a vasútállomáson vagy megállóhelyen hirdetés útján a jegykiadás helyét a vasútállomástól, megállóhelytől távolabb is meghatározhatja. A menetjegy vásárlási lehetőségekről a vasúttársaság a honlapján is tájékoztatást ad.
- 4.2.2. A jegypénztár működésének rendjét a vasúttársaság az állomáson, megállóhelyen hirdetésben teszi közzé. A hirdetés tartalmazza: a jegypénztár nyitvatartásának rendjét.



- 4.2.3. A vasúttársaság jegypénztáraiban hivatalos magyarországi pénznemben, készpénzben, bankkártyával, hitelkártyával lehet fizetni. Az egyéb fizetőeszközzel (pl: Széchenyi Pihenőkártya) történő fizetés feltételeit a vasúttársaság a honlapján aktualizáltan közzéteszi.  
A vonaton hivatalos magyarországi pénznemben, készpénzben minden esetben lehet fizetni.  
A Múzeumvasút jegypénztárában utazási utalvánnyal is lehet fizetni, amiből készpénz vissza nem adható.
- 4.2.4. A vasúttársaság a menetjegyért fizetett és a visszakapott összegre, valamint a menetjegy adattartalmára vonatkozó reklamációt a jegypénztártól való távozás után nem fogad el, ezért javasolt a kapott menetjegyek adatainak, valamint a fizetett és a visszajáró összeg jegypénztárnál történő haladéktalan ellenőrzése.
- 4.2.5. A vasúttársaság a menetjegyet elővételben nem szolgáltatja ki.
- 4.2.6. Ha a vasúttársaság Díjszabásában vagy külön hirdetmény útján másként nem rendelkezik, a menetjegy a rajta feltüntetett viszonylaton vagy területen belül használható utazásra.
- 4.2.7. A menetjeggyel kapcsolatos bármilyen, a vasúttársaság engedélye nélküli kereskedelem tilos.
- 4.2.8. Érvénytelen, lejárt, elveszett menetjegyet a vasúttársaság nem pótol és a fizetett összeget sem téríti vissza. Az elveszett menetjegyért fizetett összegről a vasúttársaság nem ad utólagos igazolást.

### 4.3. A menetjegy felhasználása

- 4.3.1. Érvényes menetjeggyel az utazás a feltüntetett viszonylaton vagy területen belül bármelyik vasútállomáson, megállóhelyen megkezdhető.
- 4.3.2. Ha az utas az érvényes menetjegyen feltüntetett viszonylaton vagy területen túl kíván utazni, a továbbutazásra szolgáló menetjegy az eredeti menetjegy viszonylatán vagy területén belül bármely menetjegy értékesítési csatornán keresztül az azokra érvényes szabályok függvényében, megvásárolható.
- 4.3.3. Az az utas, aki a menetdíj, a viteldíj, a felár megfizetését megtagadja, az utazásból bármely állomáson kizárható, ahol a vonat közlekedésének időszakában szolgálat van. A vasúttársaságot abban az esetben is megilleti a már megtett útra járó menetdíj, felár, ha az utast az utazásból kizárta. Ha az utas a személyszállításból a II. fejezet 2.3. pontjában felsorolt valamely rendellenes magatartás neki felróható okból történő tanúsítása miatt kerül kizárára, akkor nem követelheti vissza a kifizetett menetdíjat, felárat.
- 4.3.4. A vasúttársaság a menetdíj, a viteldíj, a felár megfizetésének megtagadása esetén sem szállítja le a vonatról:
- az egyedül utazó 18 évesnél fiatalabb gyermeket,
  - a 10 évesnél fiatalabb gyermeket és a vele együtt utazó egy fő kísérőjét,
  - a fogyatékkal élő, vagy csökkent mozgásképességű személyt és kísérőjét,
  - az olyan személyt (és a vele együtt utazó egy kísérőt), akinek állapota vagy betegsége miatt az utazásból kizárás életét, testi épségét veszélyeztetné,
  - a terhes nőt.
- 4.3.5. Az utasnak azt a tényt, hogy nincs megfelelő menetjegye, legkésőbb a felszállás utáni első jegyvizsgálatkor be kell jelentenie.
- 4.3.6. Ha az utas által felmutatott menetjegyért fizetett összeg nem fedezi az utas által igénybe vett szolgáltatás Múzeumvasúti menetdíjtáblázatban a menetjegy váltása időpontjában meghirdetett árát, az utas menetjegye elégtelen.  
Elégtelen az a menetjegy: amelyhez az előírt felárat nem fizették meg.
- 4.3.7. Ha az utas menetjegye elégtelen, és ezt a vonaton az első jegyvizsgálatkor bejelenti, részére a vasúttársaság a szükséges menetjegyet, felárat a Múzeumvasúti menetdíjtáblázatban előírt pótdíj megfizetése nélkül szolgáltatja ki.
- 4.3.8. Érvénytelen – utazásra nem jogosít - az a menetjegy,
- amelyet érvénytelen (pl.: lejárt érvényességű) kedvezményre jogosító igazolvánnyal, igazolással, irattal vesznek igénybe,
  - amely felmutatásakor az utas a kedvezményes árú menetjegy használatára való jogosultságát az előírt módon nem tudja igazolni,
  - amelynek adatait jogosulatlanul megváltoztatták, ideértve azt is, ha az utas által kitöltendő rovatokban átírás, felülírás, törlés látható,
  - amelyet annyira megrongáltak vagy megcsonkítottak, vagy amelyen a nem megfelelő kezelés miatt az adatok olvashatatlaná váltak, hogy emiatt annak ellenőrzése lehetetlenné válik,
  - amelyen az olvasható adattartalom és az ellenőrzésre szolgáló kódból visszafejthető adatok között eltérés van,
  - amelynek érvénytartama lejárt,

- g) amelynek érvénytartama még nem kezdődött meg,
- h) amely az utas által utazandó útvonal egy részén már vagy még nem érvényes.

- 4.3.9. Ha az utas menetjegye érvénytelen, és ezt a vonaton az első jegyvizsgálatkor bejelenti, részére a vasúttársaság az új menetjegyet, felárat pótdíj megfizetése nélkül adja ki.
- 4.3.10. A vasúttársaság a vonaton fizetett összegről bizonylatot ad.

#### **4.4. A menetjegy alakja, adattartalma, nyelve, betűtípusa**

- 4.4.1. A menetjegy – annak alakjától függetlenül – tanúsítja, hogy az utas mikor vagy milyen időszakon belül, mennyi, milyen viszonylatú vagy területű utazásra jogosult, és utazása során milyen szolgáltatásokra tarthat igényt.
- 4.4.2. a) A vasúttársaság előre nyomtatott félkészjegy formájában állítja ki a menetjegyeket.
- b) A Díjszabásban meghatározott esetekben a menetjegyen egyes adatokat (különösen az utas kedvezményre jogosultság ellenőrzéséhez szükséges adatait) az utasnak a jegypénztáros részére meg kell adnia. Ha ezeket az adatokat az utas a jegypénztáros kérésére nem tudja megadni, részére menetjegy nem szolgáltatható ki.
- c) A menetjegyen a szöveges tartalmak minden esetben latin betűvel, arab számmal kerülnek megjelenítésre; a nyomtatott tartalmaknál alkalmazott betűtípus az olvashatóan megjeleníteni kívánt tartalom terjedelmétől és jellegétől függ, egyben biztonsági elemként is szolgál.
- d) A vasúttársaság belföldi menetjegyein feltüntetett szövegek magyar nyelven minden esetben megtalálhatók.
- 4.4.3. A menetjegyen fel kell tüntetni:
- a) az indulási állomás nevét,
  - b) a célállomás nevét és az útírányt,
  - c) a fizetett menetdíj összegét, pénznemét, és annak adótartalmát,
  - d) az elszámolásnál alkalmazott kedvezmény mértékét, vagy jogcímét,
  - e) a menetjegy érvényességének napját,
  - f) a több személy részére kiadott menetjegynél az utasok számát,
  - g) a többszöri utazásra kiadott menetjegynél az utazási lehetőségek jellegét, számát vagy időtartamát,
  - h) a CIV alapján fuvarozónak minősülő vasúttársaság(ok) nevét,
  - i) a menetjegy sorszámát.

#### **4.5. A menetjegy érvénytartama**

- 4.5.1. A vasúttársaság a menetjegyen kiszolgáltatáskor – bérletek kivételével – a jegykiadás napját tünteti fel az érvényesség kezdeteként.

A menetjegyek érvénytartamának kezdete: a jegyváltás napja. A menetjegy a keletbélyegzéssel megjelölt nap 23:59 óráig érvényes.

Érvényesség megjelölése nélkül nem adható ki menetjegy.

- 4.5.2. Az egy útra szóló, valamint a menettérti menetjeggyel az utazás – a menetjegy érvénytartamán belül – bármikor megkezdhető.  
Az egy útra és menettérti utazásra érvényes csoportos menetjegy érvénytartama megegyezik az azonos távolságra szóló egy útra és menettérti utazásra érvényes teljesárú menetjegy érvénytartamával.
- 4.5.3. A fent fel nem sorolt díjtermékek az azokon feltüntetett időpontok között érvényesek. A menetjegyekkel az út megszakítás nem megengedett,
- 4.5.4. A kiindulási és célállomás nevét is tartalmazó (viszonylati) menetjegyet csak a rajta feltüntetett viszonylatban lehet felhasználni.

#### **4.6. Személyazonosításra alkalmas okmányok**

- személyazonosító igazolvány
- útlevel
- vezetői engedély.

## 5. A menetrend

- 5.1. A menetrend tartalmazza a vasúttársaság által közlekedtetett vonatok közlekedési és igénybevételi adatait:
  - a) a 195/2016. (VII.13.) Korm. rendelet által előírtak alapján a közforgalmú menetrendben rögzítendő adatokat,
  - b) a vonatok igénybevételéhez szükséges tudnivalókat.
- 5.2. A vasúttársaság a menetrendet a honlapján közzéteszi (www.gysev.hu), illetőleg annak az adott vasútállomást, vagy megállóhelyet érintő adatait tartalmazó kivonatát látható helyen kifüggeszti.
- 5.3. A vasúttársaság a menetrendről az utasokat az alábbi módokon is tájékoztathatja:
  - a) a közösségi oldalakon, egyéb elektronikus kommunikációs felületeken,
  - b) a kivonatát sajtó, szórólap, vagy más kiadvány útján terjesztheti.
- 5.4. Ha a különböző módon megjelentetett menetrendek tartalma között ellentmondás van, irányadónak a vasúttársaság honlapján adott napra érvényesként közzétett hivatalos, vonalanként táblázatban összesített menetrendet kell tekinteni. Ha a vasúttársaságnak az utassal a menetrendek ellentmondásos tartalma miatt vitás ügye van, az ügy elbírálásakor az utas számára adott helyzetben kedvezőbb menetrendi változatot kell alapul venni.
- 5.5. A Menetrendben a vasúttársaság külön feltünteti az adott vonat vagy annak egyes kocsik igénybevételének különleges szabályait, különösen, ha:
  - a) a vonat nem minden nap közlekedik
  - b) a vonat csak felár megfizetésével vehető igénybe,
  - c) a vonat csatlakozó vonatra nem vár,
  - d) a vonaton külön feltételek szerint kerékpár szállítható,
  - e) a vonat kerekesszékesek utazására alkalmas kocsit továbbít,
  - f) a vonaton vagy valamely kocsiban a kézipoggyász elhelyezésére a szokásosnál kevesebb hely áll rendelkezésre, és emiatt az utas kézipoggyásza a kocsiban nem fér el az ülőhelye alatt és felett,
- 5.6. A menetrend ideiglenes vagy végleges megváltoztatásáról az utazóközönséget legalább 3 nappal a változás végrehajtását megelőzően tájékoztatni kell. Kivéve, ha a változásra előre nem látható ok miatt kerül sor vagy kizárólag új vonat forgalomba állását jelenti a többi vonat menetrendjének, közlekedési időszakának változása nélkül
- 5.7. A menetrend módosítását a vasúttársaság a honlapján közzétett hirdetemény, illetve új menetrendi mező vagy tábla formájában hirdeti meg. A tájékoztatást a vasúttársaság a módosítással érintett megállóban is kifüggeszti.
- 5.8. A legfontosabb változásokról a vasúttársaság a honlapján mindenképpen, valamint opcionálisan egyéb médiafelületeken keresztül (pl: rádió és napi sajtó útján) is tájékoztatást adhat.

## 6. Utastájékoztatás

### 6.1. Tájékoztatás az utazási feltételekről, a jogokról és kötelezettségekről

- 6.1.1. A vasúttársaság az utazási feltételeket a vasútállomásokon és megállóhelyeken folyamatosan aktualizálva kifüggeszti. Az utazási feltételekre vonatkozó hirdetemény tartalmazza azt is, hogy az utas észrevételeit milyen formában teheti meg.
- 6.1.2. A vasúttársaság az alkalmazott árakról a vasútállomásokon és megállóhelyeken kifüggesztett, folyamatosan aktualizált utastájékoztató hirdeteményekkel, illetve szórólapokkal ad tájékoztatást. Az alkalmazott kedvezmények igénybevételének részletes feltételei a Díjszabásban, külön rendelkezésekben és a honlapon minden esetben megtalálhatók.
- 6.1.3. A vasúttársaság az utasokkal közvetlenül kapcsolatba kerülő jegypénztáros, jegyvizsgáló, információs munkavállalói útján az utas kérésére közvetlenül is tájékoztatást ad:
  - a) a szerződésre alkalmazandó általános feltételekről (Üzletszabályzat, Díjszabás, Múzeumvasúti menetdíjtáblázat),
  - b) a fogyatékkal élő, vagy a csökkent mozgásképességű személyeket segítő eszközök hozzáférhetőségéről, hozzáférési feltételeiről és elérhetőségeiről a vonaton,
  - c) a kerékpárszállítási szolgáltatásokról, kapacitásokról és korlátozásokról és feltételeiről,
  - d) a szolgáltatásokat várhatóan megzavaró, késleltető eseményekről, okairól, a vonat várható tovább indulásáról,

- e) a vonaton igénybe vehető szolgáltatásokról, valamint az állomási létesítmények elérhetőségéről,
  - f) az elveszett kézipoggyász visszaigénylésére vonatkozó szabályokról,
  - g) a panaszok benyújtására vonatkozó eljárásokról,
  - h) az a)-g) pontokban foglalt információk fellelhetőségéről, ha a munkavállaló az utas kérdését nem tudja megválaszolni.
- 6.1.4. A GYSEV Zrt-vel szerződéses viszonyban álló más szolgáltatókra vonatkozó a 6.1.3. pont szerinti tájékoztatási kötelezettséget csak a rendelkezésükre álló információ mértékéig teljesítik.
- 6.1.5. A vasúttársaság a honlapján, valamint hirdetményben tájékoztatja a fogyatékossgal élő személyeket a menetjegyváltási lehetőségekről.

## **6.2. Tájékoztató a menetrendről, átszállásokról, forgalmi akadályokról**

- 6.2.1. A menetrendről történő tájékoztató szabályait a II. 5. A menetrend alfejezet tartalmazza.
- 6.2.2. A vasúttársaság a vonatok érkezési, indulási és tartózkodási idejéről, továbbá a vonat kimaradásáról és késéséről a kiszolgáló személyzet, illetőleg az állomási tájékoztatói rendszer útján folyamatos tájékoztatót nyújt.
- A vasúttársaság kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy az utazáshoz a menetrenden kívül is szolgáltat információkat, biztosítja az utasok tájékoztatóját. E kötelezettsége keretében az alábbiakat szolgáltatja:
- a) hangos és/vagy vizuális utastájékoztató a technikai lehetőségek függvényében,
  - b) menetközben történő tájékoztató a vonat közlekedésére vonatkozó tudnivalókról,
  - c) kivonat a hatályos Üzletszabályzatból,
  - d) a személyzet nélküli vasútállomásokon és megállóhelyeken a legközelebbi jegypénztár elérhetőségéről, és arról, hogy személyes segítséget igénylő fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű utas a segítséghoz mely vasútállomáson férhet hozzá,
  - e) az érvényes Múzeumvasúti menetdíjtáblázat kivonatának kifüggesztése a vasútállomásokon,
  - f) utazási információ nyújtása a jegypénztárakban, egyéb kijelölt helyeken,
  - g) telefonos információi szolgálat és honlap üzemeltetése.
- 6.2.3. A menetjegy ellenőrzését végző személy az utas kérésére menetrendi felvilágosítást, forgalmi akadály, csatlakozásmentesítés esetén a tovább utazás megtervezésében segítséget köteles nyújtani.

## **6.3. Utastájékoztató a közlekedési korlátozásokról és a késésekről**

- 6.3.1. A vasúttársaság az előre látható forgalmi korlátozásokat, a vonatkimaradást a honlapján közzéteszi, míg az érintett vasútállomásokon csak menetrendi módosításra figyelmeztető felhívást tesz közzé.
- 6.3.2. A vonatok késéséről, valamint a késés miatt a csatlakozás elmulasztásáról – lehetőség szerint – a vasúttársaság hangosbemondón és – ha lehetséges – állomási vizuális kijelzőn tájékoztatója az utasokat. A forgalmi akadályról az utasokat az érintett vasútállomásokon a vasúttársaság tájékoztatóni köteles.
- 6.3.3. A vasúttársaság az utazás közbeni tájékoztatói kötelezettségének információi tábla, vagy hangosbemondó alkalmazásával tesz eleget. Előbbiek hiányában a vasúttársaság élőszóban teljesíti e kötelezettségét. Az utas által igénybe vett vonat várható késéséről, a csatlakozások elmaradásáról menetközben – a rendelkezésére álló információk mértékéig, legjobb tudása szerint – a menetjegyek ellenőrzését végző személy felvilágosítást ad.

# **7. A felek jogai és kötelezettségei**

## **7.1. A menetjegyek ellenőrzése**

- 7.1.1. A menetjegyet a jegyvizsgáló és a menetjegy ellenőrzésére jogosító megbízólevéllel rendelkező más személy ellenőrizheti.
- 7.1.2. A jegyvizsgáló egyenruhában teljesít szolgálatot és jegyvizsgálótáskát hord magával. A jegyvizsgáló mellett a jegyvizsgáló munkáját segítő más munkavállaló is végezhet menetjegyellenőrzést, akit olyan jogosultságok illetnek meg, mint a jegyvizsgálót. A menetjegy ellenőrzést végző munkavállaló e minőségére utaló jelzést visel, valamint szolgálati megbízólevéllel rendelkezik. A jegyvizsgáló vagy a menetjegy ellenőrzést végző más munkavállaló nem köteles az utas részére igazolni magát, de az utas kérésére az utólagos azonosításához szükséges közérdekből nyilvános adatát (azonosító számát) megadni, valamint a menetjegyellenőrzést végző más munkavállaló a megbízólevelét felmutatni köteles.

- 7.1.3. A menetjegy ellenőrzésére jogosult személy:
- kezeli az utas menetjegyét,
  - ellenőrzi a kedvezmény igénybevételére jogosító utazási okmány meglétét és érvényességét,
  - a vasúttársaságot megillető menetdíjat, viteldíjat, felárat beszedi, vagy elvégzi a követelés érvényesítéséhez szükséges adatok felvételét,
  - a szükséges tájékoztatást, elvárható segítségnyújtást biztosítja az utasoknak.
- 7.1.4. Az utasnak jegyvizsgálat alkalmával:
- a menetjegy-ellenőrzést végző személy részére kérésre át kell adnia a megszakítás (átszállás) nélkül beutazni kívánt teljes viszonylatra érvényes összes menetjegyét,
  - ellenőrzésre alkalmas módon fel kell mutatnia és kérésre át kell adnia a kedvezményes áru menetjegy váltására jogosító igazolványát, igazolását, egyéb okiratát,
  - személyazonosságát is igazolnia kell szükség esetén.
- A vasúttársaság az utazásra jogosultság ellenőrzését követően az utas menetjegyét, utazási okmányait, igazolványát haladéktalanul köteles visszaadni, kivéve, ha az Üzletszabályzat vagy a Díjszabás szerint be kell vonni azt.
- 7.1.5. Ha az utas menetjegyét ellenőrzéskor nem tudja átadni, a vasúttársaság jegy nélküli utasnak tekinti. Ha az utas kedvezményes áru menetjegyéhez menetjegy ellenőrzéskor a kedvezményre jogosító igazolványt nem tudja ellenőrzésre alkalmas módon felmutatni, és kérésre átadni, menetjegye érvénytelennek minősül.
- 7.1.6. A vasúttársaság menetjegykezelést, menetjegy ellenőrzést ugyanazon a vonaton több alkalommal is végezhet, a menetjegyet felszállás előtt, leszállás után, a vasútállomások és megállóhelyek területén is ellenőrizheti.
- 7.1.7. Nem tartózkodhat a zárt peron területén, illetve a vonaton az, aki ruházatával, kerékpárjával vagy kézipoggyászával a járművet, az utasok ruházatát vagy kézipoggyászát beszennyezheti.

## **7.2. Igénybevételi és magatartási szabályok**

- 7.2.1. Az utas csak a vonat menetrendjében közölt megállási helyeken szállhat fel a vonatra és szállhat le a vonatról. Ha a vonat forgalmi okból áll meg, a fel- és leszállás balesetveszélyes, ezért tilos, kivéve, ha rendkívüli üzemi helyzet esetén a jegyvizsgáló ellenkező értelmű tájékoztatást ad.
- 7.2.2. Ha a vasútállomáson nincs kiépített utasperon, vagy a vágány mindkét oldalán van utasperon, akkor a vasútállomás épülete felőli oldalon kell fel- és leszállni, egyéb esetekben fel- és leszállás csak a vonat utasperon felőli oldalán szabad.
- 7.2.3. Az érvényes menetjeggyel vagy más jogszerű módon utazó utas jogosult a vonaton tartózkodni, a kiszolgáló létesítményeket, berendezéseket használni, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni.
- 7.2.4. A vasúttársaság a terhes anyák, az idősek és a kisgyermekkel utazók részére képsziimbólummal megjelölt ülőhelyeket jelöl ki. Az ilyen ülőhelyeket igénybe veheti:
- a terhes nő,
  - a 10 éven aluli gyermek (szükség szerint egy kísérővel)
  - 65 év feletti utas.
- 7.2.5. A 7.2.4. pont szerinti jogosultak részére képsziimbólummal megjelölt ülőhelyeket más utas is elfoglalhatja mindaddig, amíg a 7.2.4. pont alapján az ülőhely elfoglalására jogosult utas nem jelentkezik, az ilyen utas jelentkezésekor részére az ülőhelyet felszólítás nélkül át kell adni.
- 7.2.6. Bejelentett csoportos utazás esetén az együtt utazó személyek külön szakasz, illetve külön kocsis biztosítását kérhetik.  
Az írásos bejelentést a nagycenk-muzeumvasut@gysev.hu email címen kell bejelenteni.  
A Bejelentést a vasúttársaság részére legalább 7 nappal korábban kell annak a vonatnak az indulása előtt megtenni, amellyel a csoport utazni kíván.  
Legalább 6 fő, együtt utazó gyermek csoportot alkot. A gyermekcsoporttal utazó kísérők (szülők, pedagógusok stb.) részére igénybe vehető az utazási kedvezmény, amennyiben a csoport utazása előzetesen bejelentésre került.

A menetdíj elszámolása menetjegyen történik. A vasúttársaság a csoport valamennyi tagját a Bejelentésben feltüntetett kiindulási állomástól a célállomásig számolja el. Az egyúti és menettérti menetjegy érvénytartama megegyezik az azonos távolságra szóló teljesáru egyútra vagy menettérti menetjegy érvénytartamával. Csoportos elszámolás esetén, ha a menetjegy érvényességének első napja módosul, a menetjegy cserélhető.

Az utazást a Bejelentésben megjelölt napon és vonattal kell megkezdeni. Ha a csoport a Bejelentésben megjelölt vonattal utazását nem tudja megkezdeni, a bejelentett vonat indulása előtt köteles a jegypénztárnak az indulási időpont megváltoztatását bejelenteni.

Ha a bejelentett utazás bármely ok miatt elmarad, vagy az utazást elhalasztják, de a vasúttársaságnak az előkészület során már külön teljesítményei merültek fel, a költségei megtérítését kérheti.

Ha a csoport az elszámoltnál kisebb létszámmal utazott, a különbözet visszatérítését az Üzletszabályzatban foglalt vonatkozó szabályok alapján kérheti. A kérelmet a menetjegy igazolatott példányának csatolásával a GYSEV Zrt. Személyszállítási Üzletágának kell megküldeni.

- 7.2.7. Az utas azokat a személyszállítási szolgáltatásokat veheti igénybe, amelyekre menetjegye jogosítja. Más szolgáltatásokat csak felár megfizetése mellett vehet igénybe. Nem számít fel a vasúttársaság felárat, ha a magasabb díjú szolgáltatás igénybevételére a vasúti szolgáltatás hiányossága miatt került sor.
- 7.2.8. Minden utas annyi ülőhelyet foglalhat el, ahány érvényes menetjegyet tud felmutatni. Ha az utas figyelmeztetés ellenére több ülőhelyet foglal el, mint ahány menetjeggyel rendelkezik, a vasúttársaság a Múzeumvasúti menetdíj táblázatban meghirdetett menetdíjat, viteldíjat, felárat számolja fel részére, és az elfoglalt ülőhelyek felszabaddítására kötelezi.
- 7.2.9. 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.
- 7.2.10. A vasúti kocsiban, vagy az utasforgalom számára megnyitott létesítményben tartózkodó utasnak olyan magatartást kell tanúsítania, amellyel nem zavarja utastársait. Ezért nem szabad a vasúti kocsiban, vagy az utasforgalom számára megnyitott létesítményben:
- lármázni, énekelni, bármilyen eszközzel, tárggyal vagy játékszerrel zajt okozni,
  - szemetelni, dohányozni,
  - szórakoztató-elektronikai, vagy más, zene, zaj kibocsátására alkalmas készüléket a többi utas számára hallható módon üzemeltetni,
  - kéregetni, engedély nélkül kereskedelmi tevékenységet folytatni, üveget, palackot gyűjteni,
  - az utasok ruházatát, poggyászát, a járművet vagy a berendezési tárgyat bepiszkítani, megrongálni,
  - kerékpárt és sporteszközöket használni.

Nem szabad a vasúti kocsiban:

- a többi utast zavarva ablakot nyitni,
  - a feljáró-, a kocsivég- és a kocsiszakaszajtót lezárni, lezárt ajtót önhatalmúlag felnyitni,
  - menetközben a feljáróajtót kinyitni vagy nyitva tartani,
  - az ablakon kihajolni vagy bármit kidobni,
  - az ülésre védőtakaró nélkül felállni, lábat vagy lábbelit, kézipoggyászt feltenni,
  - megfelelő indok nélkül a vészféket meghúzni vagy a vészjelzőt működtetni,
  - kutyát pórász és szájkosár vagy azonos biztonságot nyújtó eszköz nélkül szállítani (kivéve a kíséző és szolgálati kutya szállítása),
  - található eszközöket és berendezéseket rendeltetésüktől eltérő módon használni,
  - a különleges magatartási szabályokat megszegni.
- 7.2.11. Az utazási feltételeket – magatartási szabályokat – a menetjegy ellenőrzésére jogosult személy figyelmeztetése ellenére megszegő utast a vasúttársaság az utazásból kizárhatja és intézkedik a felmerült helyreállítási, takarítási költségek megfizetéséről.
- 7.2.12. A vasúttársaságot abban az esetben is megilleti a már megtett útra járó menetdíj és felár, ha az utast az utazásból kizárta. A vonatról a neki felróható rendellenes magatartása miatt a 7.2.10. pont alapján leszállított, az utazásból kizárt utas nem követelheti vissza a kifizetett menetdíjat vagy egyéb díjat.
- 7.2.13. A vasúttársaság a vasútállomáson és megállóhelyen való tartózkodásra, a vonaton való elhelyezkedésre és az utazás alatti magatartásra vonatkozó szabályokról szóló Üzletszabályzat kivonatát – utazási feltételként – a vasútállomásokon és megállóhelyeken jól látható helyen kifüggeszti.

### **7.3. Tárgyak, élő állatok szállítása**

#### **Tárgyak szállítása**

- 7.3.1. A kézipoggyász tömege utasonként a 6 kg-ot nem haladhatja meg. 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.

A tárgyak, élőállatok szállításáért fizetendő viteldíjat a Múzeumvasúti menetdíjtáblázat tartalmazza.

- 7.3.2. A jármű utasterébe bevihető kézipoggyász mérete – darabonként – a 30x50x80 cm-es méretet nem haladhatja meg.
- 7.3.3. A zárt peronra és a személykocsiba nem szabad bevinni:
- olyan tárgyat, amely az utasok testi épségében, ruhájában, kézipoggyászában vagy a vasúti kocsiban kárt okozhat,
  - 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),
  - olyan eszközt, amelynek birtoklása a közbiztonságra különösen veszélyes eszközökről szóló 175/2003. (X. 28.) Korm. rendelet értelmében tilos.
- 7.3.4. Fegyvert és lőszer – csak az arra jogosult személyek – a fegyver, lőszer tartására, viselésére vonatkozó hatályos jogszabályok megtartásával viselhetnek, szállíthatnak.
- 7.3.5. Ha az utas olyan tárgyat vitt magával a személykocsiba, amely a kézipoggyász fuvarozásból ki van zárva, utazását a poggyászával együtt nem folytathatja.
- 7.3.6. Az utazásból a poggyásza miatt kizárt utas a poggyásza nélkül a fennmaradó útvonalon felhasználhatja a menetjegyét annak érvénytartamán belül.
- 7.3.7. A kerekesszéket, és más, a mozgást segítő eszközt (például: mankót, járókeretet), valamint babakocsit az utas díjfizetés nélkül az arra alkalmas személykocsiban szállíthatja.
- 7.3.8. A vasúttársaság útipoggyász-fuvarozást nem végez.
- 7.3.9. A vasúttársaság kerékpárviteldíj megfizetése ellenében a meghirdetett vonatokon vállalja az utas őrizetében a kerékpár szállítását. A kerékpár súlya nem haladhatja meg az 50 kg-ot. A vasúttársaság a menetrendben vonatonként megjelöli a kerékpárszállítás lehetőségét és azt a tényt, ha a vonaton egyáltalán nem szállítható kerékpár. A vasúttársaság nem felel a kerékpár szállítása során a tevékenységi körén kívül eső okból bekövetkezett károkért (ideértve a lopást is).
- 7.3.10. A vasúttársaság kerékpár szállítását díjfizetés ellenében vállalja. Kerékpár a személykocsi utasterébe nem vihető be.
- 7.3.11. Egy utas egy darab kerékpárt szállíthat.
- 7.3.12. Belső égésű motorral hajtott eszköz szállítása tilos.
- 7.3.13. Elektromos kerékpárok és rollerek töltése a vasúti járművön, állomásokon megállóhelyeken tilos.
- 7.3.14. A 12 éven aluli gyermekek csoportos utazásukkor kerékpárt csak felnőtt kíséretében vihetnek magukkal. Egy felnőtt annyi kerékpárral utazó gyereket kísérhet, ahány fő felügyeletét biztosítani tudja.
- 7.3.15. Meghatározott vonatokon, időszakban vagy feltételekkel a vasúttársaság hirdetményben rendelkezhet arról, hogy egyéb járművek szállítását is a kerékpárokkal megegyező módon vállalja.

### **Élő állat szállítása**

- 7.3.16. A kézipoggyászra vonatkozó általános szabályok megtartásával az utas zárt szállítóeszközben élő állatot is bevihet a vasúti kocsiba, ha az (pl.: kosár, ketrec, láda) biztosítja, hogy az állat abból az utazás során nem szabadulhat ki, és alkalmas arra, hogy az utasokat, az utasok ruházatát és kézipoggyászát, valamint a vasúti berendezéseket megóvja.
- 7.3.17. A 7.3.16. ponttól eltérően a kutya zárt szállítóeszköz nélkül, szájkosárral és pórázon vezetve is szállítható viteldíj megfizetése mellett.
- 7.3.18. Egy utas legfeljebb 1 kutyát vihet magával.
- 7.3.19. A 15 kg-nál nehezebb, nagy testű kutya a Múzeumvasúton nem szállítható.
- 7.3.20. A kutya tulajdonosa köteles az állat egy évnél nem régebbi keltezésű veszettség elleni oltási bizonyítványát magával vinni, és azt kérésre felmutatni. A három hónapnál fiatalabb kölyökkutya esetében – ha életkora egyértelműen igazolható – nem kell oltási bizonyítványt felmutatni. Ha az utas a szükséges igazolást nem tudja felmutatni, a vasúttársaság az utast és kutyáját kizárja az utazásból.
- 7.3.21. Beteg, fertőző kutya, élő állat a vonaton nem szállítható.
- 7.3.22. Segítő kutya a Múzeumvasúton díjmentesen szállítható.

- 7.3.23. A segítő és a szolgálati kutya nem számít bele a szállítható kutyák számába. A segítő és a szolgálati kutya a járművek ülésén nem szállítható.
- 7.3.24. A kutya szállításáért fizetendő díj meghatározásának részletes feltételeit a Díjszabás, a díj mértékét a Vasúti Menetdíjtáblázatok tartalmazza.
- 7.3.25. A vasúttársaság az élő állat vagy a kerékpár elszállítását csak a rendelkezésre álló kapacitás mértékéig vállalja. A járművek személyszállításra és állat vagy kerékpár szállítására egyaránt alkalmas tereiben (többcélú terek) a személyek szállítása élvez elsőbbséget azon utassal szemben, aki az utazását még csak megkezdeni szándékozik, vagy az utazási feltételeket nem tartja be.

#### **7.4. Útmegszakítás**

- 7.4.1. Az érvényes menetjeggyel az útmegszakítás nem megengedett.

#### **7.5. Egyenlő bánásmód biztosítása**

- 7.5.1. A vasúttársaság adott helyszínen rendelkezésre álló állomási és vonatkísérő személyzete köteles be- és kiszállásnál, valamint az utazás során kiemelt figyelmet fordítani és – térítésmentesen – minden szükséges segítséget megadni az utazás zavartalan lebonyolítása érdekében:
- a) a fogyatékkal élőknek, illetve a csökkent mozgásképességűeknek,
  - b) az időseknek,
  - c) a kisgyermekkel utazóknak és a terhes nőknek,
  - d) a kerékpárral vagy nagy poggyással utazóknak.
- 7.5.2. A képjellel megjelölt ülőhelyeket a vasúttársaság a kerekesszékekkel közlekedők és más rászorultak számára tartja fenn. A vasúttársaság a kerekesszéket, és más mozgást segítő eszközt díjfizetés és elszámolás nélkül szállítja.
- 7.5.3. A fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű utasnak kedvezmény igénybevételére jogosító okmánnyal érvényes menetjeggyel kell rendelkezzen, a meghirdetett kedvezményeket igénybe veheti.
- 7.5.4. Egyéni utazások esetén a mozgáskorlátozott személyek speciálisan kialakított járműveket vehetnek igénybe a rendelkezésre álló technikai feltételek függvényében.
- 7.5.5. A segítségnyújtás iránti igényről legalább 36 órával az utazás tervezett megkezdése előtt értesíteni szükséges a vasúttársaságot. Egy utas egy utazásához csak egy vonatot jelölhet meg megrendelésében. Az indokolatlan, szükségtelen, vagy az időben le nem mondott megrendelés által okozott többletköltségeinek megtérítését a vasúttársaság az utastól követelheti. A megrendelt szolgáltatás teljesítését a vasúttársaság akkor vállalja, ha az utas a kiindulási állomásán 15 perccel a vonat menetrend szerinti indulási idejét megelőzően megjelenik.
- 7.5.6. Az információkérés a szolgáltatásainkról történhet interneten, írásban és telefonon. A megrendelés elsődleges felülete a vasúttársaság honlapján elérhető bejelentőfelület, amely tartalmazza az utazás megszervezéséhez szükséges kitöltendő adatokat. Amennyiben a bejelentőfelület nem elérhető/nem hozzáférhető, egyedi esetben telefonon, vagy írásos megrendelés formájában is történhet a szolgáltatás megrendelése.
- A megrendelés e-mail címe: [nagycenk-muzeumvasut@gysev.hu](mailto:nagycenk-muzeumvasut@gysev.hu);
  - Írásbeli megrendelés címe: GYSEV Zrt. Személyszállítási Üzletág, 9400 Sopron, Mátyás király u. 19.
  - Telefonos érdeklődés: a +36-99/577-212 telefonszámon.

További információ a [www.gysev.hu](http://www.gysev.hu) honlapon található.

## **8. Személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatások**

### **8.1. Felár megfizetésével igénybe vehető vonatok**

- 8.1.1. Ha a vasúttársaság az utazást egyes vonatokon felár megfizetéséhez köti, utazásra csak az jogosult, akinek az adott vonatra váltott érvényes jegy, felár bizonylat (gőzös póttjegy), illetve okmány van a birtokában.
- 8.1.2. A vasúttársaság a menetrendben hirdeti meg a feláras vonatokat.
- 8.1.3. Ha az utas a feláras vonatra a megfelelő feltétel teljesítése nélkül száll fel, a vonaton a jegyvizsgáló az utas terhére a Vasúti menetdíjtáblázatokban meghirdetett felárat pótdíj megfizetése nélkül felszámítja.



## 8.2. Egyéb szolgáltatások

- 8.2.1. A vasúttársaság a vonatban egyéb szolgáltatásokat biztosíthat. Amennyiben a vasúttársaság e szolgáltatásokat szerződés alapján biztosítja, a szolgáltatók a szolgáltatásuk igénybevételével összefüggésben jelen Üzletszabályzattal ellentétes szerződési feltételeket nem alkalmazhatnak. A vállalt szolgáltatási díj meghatározásának módját és a szolgáltatás díját a szerződés tartalmazza vagy a vasúttársaság árajánlat útján közli a megrendelővel.
- 8.2.2. A vasúttársaság területén bármilyen szolgáltatás, értékesítés, reklám- és propagandatevékenység csak a vasúttársasággal kötött megállapodás alapján végezhető.

## 8.3. Különkocsi

- 8.3.1. A vasúttársaság külön, írásos megrendelésre vállalja a menetrendben meghirdetett vonataiban különkocsi közlekedtetését, amely a felek között külön, e tárgyban kötött szolgáltatási szerződésben rögzített feltételeknek (ár, maximális utasszám, kocsi típus) megfelelően a megrendelő kizárólagos használatára áll.

Különkocsit a vasúttársaság csak akkor közlekedtet, ha az üzemi viszonyok lehetővé teszik.

Különkocsit legalább 30 naptári nappal a tervezett utazás előtt írásban kell megrendelni a vasúttársaság honlapján megjelölt illetékes szervezeti egységénél vagy az Ügyfélszolgálatánál.

A megrendelésnek tartalmaznia kell:

- a megrendelő nevét, lakcímét és elérhetőségeit (telefon, e-mail),
- az utazás dátumát,
- az utazás kiinduló- és célállomását,
- a tervezett utasszámot,
- a vonat indulási idejét, vagy a vonat számát,
- az igényelt különkocsi típusát, darabszámát,
- egyéb igényeket.

A különkocsiban csak a vasúttársaság által maximálisan engedélyezett számú utas utazhat.

A vasúttársaság fenntartja a jogot, hogy a különkocsi közlekedtetéséről döntsön. A különkocsi közlekedtetésére kötött szerződéssel kapcsolatban az Üzletszabályzat rendelkezései csak akkor alkalmazhatók, ha a szerződés ezt kifejezetten lehetővé teszi.

- 8.3.2. A különkocsi szolgáltatási díja minden esetben egyedi árkalkuláció alapján kerül meghatározásra, amelynek összege, megfizetésének módja és ideje vállalkozási szerződésben kerül rögzítésre.
- 8.3.3. A különkocsit (kocsiszakaszt) a vasúttársaság megjelöli, külön felirattal látja el.

## 8.4. Különvonat

- 8.4.1. A menetrendben feltüntetett vonatokon kívül különvonat is igényelhető legalább 30 naptári nappal a tervezett közlekedtetés előtt, melyet írásban kell megrendelni a vasúttársaság honlapján megjelölt, illetékes szervezeti egységénél vagy Ügyfélszolgálatánál.

A megrendelés során meg kell adni:

- a megrendelő nevét, címét, elérhetőségeit (telefon, email),
- az utazás dátumát,
- a kért különvonat indulási és érkezési idejét,
- a kiindulási és célállomást,
- utasok tervezett számát,
- az igényelt jármű típust és darabszámot,
- egyéb igényelt szolgáltatásokat.

- 8.4.2. A különvonat menetrendjét, összeállítását – figyelembe véve a megrendelő igényét – a vasúttársaság állapítja meg. A szolgáltatási díj minden esetben egyedi kalkuláció alapján megállapított díj, amelynek összege, megfizetésének módja és ideje a szerződésben kerül rögzítésre. A különvonat közlekedtetésére kötött szerződéssel kapcsolatban az Üzletszabályzat rendelkezéseit csak akkor lehet alkalmazni, ha a szerződés ezt kifejezetten lehetővé teszi.
- 8.4.3. A vasúttársaság nem vállalja az olyan különvonat közlekedtetését, amely a meghirdetett szolgáltatások teljesítését veszélyezteti vagy akadályozza. A vasúttársaság fenntartja a jogot, hogy a különvonat közlekedtetéséről döntsön.

### III. FEJEZET

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

### 1. A vasúttársaság felelőssége a vasúti személyszállítási szerződés teljesítéséért

#### 1.1 Felelősség eltérő minőségű szolgáltatás esetén

- 1.1.1. Amennyiben a vasúttársaság az utas részére a menetjegy, vagy felár alapján megillető szolgáltatást (pl.: gőzös közlekedés) nem tudja biztosítani, akkor az alábbiak szerint köteles eljárni.
- 1.1.2. A vasúttársaság azonos minőségű szolgáltatást köteles felajánlani az utas kívánságára eltérő időpontban induló vonaton.
- Amennyiben az utas az azonos minőségű szolgáltatás biztosítását elfogadja, díjvisszatérítésre nem jogosult.
- Ha a vasúttársaság az azonos minőségű szolgáltatást nem tudja felajánlani vagy teljesíteni, a menetjegyen feltüntetett és a ténylegesen teljesített szolgáltatás díjkülönbözetét a jegyet értékesítő vasúttársaság az utas részére visszatéríti.
- 1.1.3. Ha az utas az eltérő minőségű szolgáltatást nem fogadja el és lemond az utazásról, a vasúttársaság a menetdíjat és/vagy a felárat visszafizeti.
- 1.1.4. Az utazásról való lemondás esetén a vasúttársaság kezelési költség levonása nélkül abban az esetben téríti vissza – a már teljesített szolgáltatástól függően – a menetdíjat és/vagy felárat, ha az utas
- zsúfoltság, helyhiány vagy közlekedési akadály miatt a szolgáltatást nem tudta igénybe venni az érvényesség napján vagy egy másik egyeztetett közlekedési napon
  - a menetjegyen feltüntetett szolgáltatás nélkül közlekedett.
- 1.1.5. A jelen fejezet szerinti eltérő minőségű szolgáltatás miatti igényeket a vasúttársasághoz lehet benyújtani. Az igények érvényesítésének szabályait a IV. fejezet tartalmazza.

#### 1.2 A késéssel, csatlakozásmulasztással és vonatkimaradással kapcsolatos felelősség

- 1.2.1. Forgalmi akadály a személyszállítási szolgáltatás akadályoztatásának minősülő minden olyan körülmény, amely a személyszállító vonat késését vagy kimaradását eredményezi.
- Nem minősül járatkimaradásnak, ha az utasokat a vasúttársaság a következő menetrendszerinti járatral elszállítja.
- 1.2.2. A vasúttársaság a forgalmi akadály alatt gondoskodik az utas megfelelő elhelyezéséről és biztonságáról.
- 1.2.3. A forgalmi akadályról a vasúttársaság hangosbmondón és állomási hirdetménnyel, vagy a kiszolgáló személyzet általi szóbeli tájékoztatás útján, illetve információs szolgálattal köteles az utazóközönséget az érintett vasútállomásokon, megállóhelyeken, valamint a vonatszemélyzet útján a vonaton tájékoztatni.
- A késéssel történő érkezés vagy indulás esetén a vasúttársaságnak folyamatosan tájékoztatnia kell az utasokat a kialakult helyzetről, a várható érkezési és indulási időkről.
- 1.2.4. Nyílt pályán történő vonatelakadás esetén a vasúttársaság 60 percnél hosszabb késés esetén az utasok számára térítés nélkül felajánlja a vonattól a vasútállomásra, a kiindulási állomásra vagy a célállomásra szállítás lehetőségét, amennyiben az fizikailag és időben lehetséges. Amennyiben a vasúti szolgáltatás a továbbiakban nem folytatható, a vasúttársaság a lehető legrövidebb időn belül alternatív szolgáltatást szervez.
- 1.2.5. A vasúttársaság köteles a tovább utazni kívánó utast kézipoggyászával együtt az eredeti vagy más útirányon, az eredeti vagy más tömegközlekedési eszközzel a célállomásra szállítani forgalmi akadály esetén, amennyiben az fizikailag és időben lehetséges.

Forgalmi akadály esetén az utas választani jogosult:

- 1) Utazását folytatni kívánja a menetjegyén szereplő célállomásra
- 2) Az utazását nem kívánja tovább folytatni a menetjegyén szereplő célállomásra

Lemondhat a tovább utazásról: ha a forgalmi akadály miatt az utas az utazását befejezi, a vasúttársaság az utasnak kezelési költség felszámítása nélkül visszafizeti a megfizetett és a ténylegesen megtett útra eső menetdíj különbözetét, azaz a menetdíjnak arra a távolságra eső részét, amelyet az utas a forgalmi akadály miatt leutazni nem tudott.

### 1.3. Felelősség az utasok halála, sérülése esetén

- 1.3.1. A vasúttársaság – az irányadó jogszabályok figyelembevételével – felelős azért, hogy az utas a járművön való tartózkodása közben vagy a be-, illetve kiszállása alkalmával, a vasútüzemmel (vasút működésével) összefüggésben történt vasúti baleset következtében meghal, megsérül, testi, vagy szellemi épségében egyéb károsodást szenved, függetlenül attól, hogy melyik vasúti infrastruktúrát használja.

Előzetes kifizetésre jogosultság szempontjából utasnak az a személy minősül, aki a haláleset vagy sérülés időpontjában:

- a) az állomás utasforgalom számára nyitva álló területén utazási céllal tartózkodott,
- b) a vonaton tartózkodott és érvényes menetjeggyel, vagy utazási igazolvánnyal rendelkezett, vagy a menetjegy nélküli utazásra jogszabály erejénél fogva volt jogosult.
- c) a vonaton tartózkodott, és azért nem rendelkezett érvényes menetjeggyel, mert a vasúttársaság a felszállási állomáson meghatározott időszakokban vagy egyáltalán nem szolgáltat ki menetjegyet, és a vonaton a menetjegyet az utas azért nem tudta megváltani, mert a felszállást követő első jegykezelésre még nem került sor.

- 1.3.2. A vasúttársaság mentesül a felelősség alól:

- a) ha a balesetet a vasútüzemmel (vasút működésével) össze nem függő körülmények okozták, és a vasúttársaság 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 felróható magatartásának a következménye;
- c) ha a baleset egy harmadik személy magatartására vezethető vissza, és a vasúttársaság 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 a vasúttársaság megtérítési jogát nem érinti.

- 1.3.3. Az utas halála esetén a vasúttársaság előzetes kifizetésre köteles a jelen pontban meghatározott szabályok szerint.

- 1.3.3.1. A vasúttársaság köteles az előzetes kifizetésre vonatkozó kötelezettsége teljesítése során úgy eljárni, hogy minden szükségtelen késedelem elkerülhető legyen.

- 1.3.3.2. Előzetes kifizetésre kizárólag természetes személy(ek) jogosult(ak)

- 1.3.3.3. Az előzetes kifizetés összege utasonként 21.000 EUR azzal, hogy a kifizetésre a mindenkor magyar törvényes fizetőeszközben kerül sor a halál napján érvényes Magyar Nemzeti Bank által meghatározott középárfolyam szerint.

- 1.3.3.4. Az előzetes kifizetésre jogosult(ak) számára javasolt az előzetes kifizetésre vonatkozó igényt a halál napjától számított 60 napon belül írásban bejelenteni a vasúttársaság felé. A jelen bekezdésben rögzített határidő elmulasztása nem jogvesztő.

- 1.3.3.5. Az előzetes kifizetés iránti igény bejelentésével egyidejűleg vagy azt követően a lehető legrövidebb időn belül az igényt érvényesítő köteles a jogosultsága vasúttársaság általi megállapíthatóságához szükséges valamennyi okiratot és/vagy információt rendelkezésre bocsátani, ide nem értve azon okiratokat és/vagy információkat, amelyek már a vasúttársaság rendelkezésére állnak.

- 1.3.3.6. Az igényt érvényesítő bizonyítani nem, de legalább valószínűsíteni köteles, hogy jogosult az előzetes kifizetésre. Ennek keretében – tekintettel a fentiekben rögzített szabályokra – köteles csatolni különösen a jogosultság fennállását igazoló dokumentumokat, (pl. anyakönyvi kivonatokat, az utas vele szembeni tartási kötelezettségét alátámasztó okiratokat, kétség esetén a jogosultságot alátámasztó elsőfokú közigazgatási és/vagy bírósági határozatot (ideértve az ideiglenes intézkedéseket) és a közjegyzői okiratokat is).

Az igényt érvényesítő valamennyi személy legalább teljes bizonyító erejű magánokiratban nyilatkozni köteles továbbá arról, hogy rajta, illetve rajtuk kívül más személy nem jogosult előzetes kifizetésre.

Amennyiben az igényt érvényesítő személy cselekvőképtelen, korlátozottan cselekvőképességű, úgy vonatkozásában a Ptk. cselekvőképességre vonatkozó szabályait kell alkalmazni.

- 1.3.3.7. Amennyiben több személy jelentett be előzetes kifizetés iránti igényt, úgy a vasúttársaság a részükre legalább a teljes bizonyító erejű magánokiratban foglalt írásbeli megállapodásukban megjelölt arányban fizeti meg az előzetes kifizetést, azzal, hogy amennyiben a jogosultság vasúttársaság általi elbírálásáig nem kerül benyújtásra az előzők szerint, az előleg felosztására vonatkozó megállapodás, úgy az előzetes kifizetés összege az igénylők számával arányosan kerül felosztásra.

- 1.3.3.8. Az előzetes kifizetés tényleges teljesítésére minden esetben a jogosult(ak) és a vasúttársaság közötti írásbeli megállapodás alapján kerül sor.
- 1.3.3.9. A vasúttársaság méltányosan köteles elbírálni az igényeket az előzetes kifizetés iránti első igény bejelentésétől számított 60 naptári napon belül. Amennyiben a jogosultság megállapításra kerül, úgy a vasúttársaság haldéktalanul, de legkésőbb 15 napon belül átutalja a jogosult(ak) részére az előzetes kifizetés (rájuk eső) részét.
- 1.3.3.10. Amennyiben az egy utasra járó kifizetés teljes összege – fenti 1.3.3.3. pont szerinti - kifizetésre került, úgy a vasúttársaság nem köteles további előzetes kifizetésre.
- A vasúttársaság nem köteles továbbá előzetes kifizetésre akkora mértékben, amekkora mértékben személyszállítási szolgáltatás-teljesítési segédje vagy biztosítója az előzetes kifizetést az utas után teljesítette.
- 1.3.3.11. Amennyiben a jogosult(ak) személye a vasúttársaság ésszerű megítélése szerint bizonytalan (valószínűsítés szintjét sem éri el), a vasúttársaság az előzetes kifizetés iránti kötelezettsége teljesítését bírói letétbehelyezés útján is teljesítheti.
- 1.3.3.12. Az előzetes kifizetés nem tekinthető a felelősség elismerésének, és az levonható bármely, az Utasjogi rendelet alapján ezt követően kifizetendő összegből, függetlenül annak jogosultjától, de nem követelhető vissza, kivéve azokat az eseteket, amelyekben a kárt az utas gondatlansága vagy hibája okozta, vagy ha az előzetes kifizetésben részesült személy nem a kártérítésre jogosult személy volt.
- 1.3.3.13. Az előzetes kifizetés szempontjából az utasnak a 1.3.1. pontban meghatározott személy minősül.

- 1.3.4. Az utas végtagvesztéssel járó maradandó fogyatékosága esetén a vasúttársaság a 1.3.3. pontban foglalt szabályok szerint előzetes kifizetésre köteles a jelen 1.3.4 pontban foglalt eltérésekkel:
- Az előzetes kifizetés iránti igény érvényesítője a végtagvesztéssel járó maradandó fogyatékoság tényét igazságügyi orvos szakértő véleményével köteles igazolni.

- 1.3.5. Egyéb sérülés esetén a fizetendő kártérítési előleg mértéke az alábbiak szerint kerül megállapításra:
- a kár bejelentésekor a károsult jelzi a kár nagyságrendjét,
  - a károsult és a vasúttársaság közösen egy várható, becsült költséget állapít meg vagy közösen választott, független szakértőt bíz meg a kár összegének előzetes megbecsülésével.
- A közösen megállapított, becsült kárösszeg előlegét jogalap és a tényállás megállapításától számított 15 munkanapon belül a vasúttársaság az alábbiak szerint folyósítja:
- 50.000 Ft becsült kárösszegig 50 %
  - 50.000 Ft és 150.000 Ft közötti részre 35 %
  - 150.000 Ft feletti részre 25 %

- 1.3.6. Az előzetes kifizetésekkel egyidejűleg a vasúttársaság a kártérítésre jogosult személyekkel megállapodást köt, melyben az előzetes kifizetés jelen szabályai is rögzítésre kerülnek.
- 1.3.7. Ha a vasúttársaság vitatja is felelősségét az általa szállított utas fizikai sérüléséért, bármely ésszerű erőfeszítést megtesz azért, hogy segítse a harmadik féltől kártérítést igénylő utast.
- 1.3.8. Az előzetes kifizetési kötelezettség teljesítése nem zárja ki, és nem korlátozza az utas egyéb igényérvényesítését.
- 1.3.9. Ha az utas halála vagy sérülése esetén a vasúttársaság felelőssége nem kerül megállapításra, a kárigényeket a vasúttársaság további ügyintézésre az utasbaleset-biztosítást, valamint balesetből eredő ruházat- és poggyászsérülésre vonatkozó biztosítást nyújtó biztosítója részére megküldi. A jelen pont szerinti kárigényeket egyebekben a biztosító bírálja el.

#### **1.4. Felelősség a kézipoggyászáért és az élő állatokért**

- 1.4.1. 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 a vasúttársaság vagy harmadik személy hibájából keletkezett, vagy olyan körülményre vezethető vissza, amelyet az utas nem kerülhetett el, és amelynek következményeit nem háríthatta el.
- 1.4.2. A vasúttársaság nem felel az utas őrzetében levő kézipoggyász (élő állat, kerékpár, kerekesszék, gyermekkocsi stb.) szállítása során a tevékenységi körén kívül eső okból bekövetkezett károkért (elvesztés, lopás stb.). A vasúttársaság nem felel az utas által őrizetlenül hagyott kézipoggyászáért.
- 1.4.3. Az utas halála vagy sérülése esetén a vasúttársaság felelőssége kiterjed az utas tárgyainak vagy kézipoggyászáinak a teljes vagy részleges elvesztéséből vagy sérüléseiből származó károkra is. Ez érvényes azokra az állatokra is, amelyeket az utas magával vitt. A felelősség akkor áll fenn, ha az utas halála vagy sérülése bekövetkeztében a vasúttársaság felelőssége megállapításra kerül.

A vasúttársaság egyebekben csak akkor felelős a tárgyaknak, kézipoggyásznak vagy élő állatoknak a teljes vagy részleges elvesztéséért vagy sérüléséért, ha a kárt a vasúttársaság hibája okozta.

A vasúttársaság a 1.3.2. pontban meghatározott esetekben mentesül jelen pontban meghatározott felelőssége alól.

- 1.4.4. A kézipoggyász vasútüzemmel (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 vasúttársaság az indokolt és bizonyított javítási vagy pótlási költséget köteles megfizetni. Mentesül a vasúttársaság a kézipoggyászban bekövetkezett kár miatti kártérítési kötelezettség alól, ha a kárt ellenőrzési körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő.

## **1.5. Igények érvényesítése**

Az igények érvényesítésének szabályait a IV. fejezet tartalmazza.

## **2. Lemondás az utazásról (szerződéstől való elállás), a visszatérítés szabályai**

### **2.1 Lemondás az utazásról**

Amennyiben az utas az utazás megkezdése után, a vonatnak az indulási állomásról való elindulását követően mond le az utazásról, jogosult a kifizetett és a ténylegesen igénybe vett szolgáltatásért fizetendő menetdíj visszatérítésére.

### **2.2. A menetdíj visszatérítésének igénylése**

- 2.2.1. A menetjegy árát csak a jegykiadó vasút térítheti vissza. A vasúttársasággal szerződéses kapcsolatban álló szolgáltatók által kiállított menetjegyekre vonatkozó visszatérítési igényeket a vasúttársaság befogadja és azt az illetékes szolgáltató számára továbbítja.
- 2.2.2. Ha az utas menetjegyét utazásra nem használta fel, annak érvénytartamán belül a vasúttársaság vasútállomásain a fizetett menetdíj visszatérítését kérheti.
- 2.2.3. Ha az utas visszatérítést kezdeményez, egyúttal a menetjegy utazásra történő további felhasználásáról lemond.

### **2.3. A menetjegy fel nem használásának igazolása**

- 2.3.1. A menetjegy fel nem használását az utasnak a vasúttársasággal igazoltatnia kell:
- A menetjegyek fel nem használását azok érvénytartamán belül a kiindulási állomáson kell igazoltatni.
  - A menetjegy részben való felhasználását az utasnak azon az állomáson, ahol a tovább utazásról lemond, amit a jegyvizsgálóval kell igazoltatnia.
  - Ha csoportosan történő utazás esetében kevesebben utaznak, mint ahány főt a vasúttársaság a csoportos menetjegyen elszámolt, ezt a tényt a vonatokon a jegyvizsgálóval a kedvezmény mértékének és az utasok számának feltüntetésével igazoltatni kell.

### **2.4. A visszatérítés egyéb szabályai**

- 2.4.1. A vasúttársaság a menetdíjat, felárát visszatéríti, ha az utas a menetjegy fel nem használását vagy részben történt felhasználását igazolni tudja.
- 2.4.2. Ha a menetjegyen több utas menetdíja került elszámolásra és a menetdíj-visszatérítést az utasok számának csökkenése miatt igénylik, azt a vasúttársaság vagy az utazás megkezdése, vagy – igazolás mellett – az utazás befejezése után végzi el.
- 2.4.3. Visszatérítés esetén a vasúttársaság nem vizsgálja, hogy a visszatérítést kérő jogosult-e a menetjegy értékének átvételére.
- 2.4.4. A visszatérítéshez az utasnak a fel nem használt vagy a részben használt menetjegyét, adóügyi bizonylatát és a vasúttársaságtól kapott igazolásokat át kell adnia, személyazonosításra alkalmas arcképes hatósági igazolványát be kell mutatnia a jegypénztáros részére, aki a visszatérítés kifizetését igazoló kifizetési bizonylatra a szükséges adatokat átvezeti. A visszatérített összeg átvételét az utasnak a kifizetési bizonylaton aláírásával el kell ismernie. A menetdíj-visszatérítési igény benyújtásakor a vasúttársaság az utazásra használt menetjegyet bevonja.
- 2.4.5. A vasúttársaság a vissza nem térített összegről a visszatérítésre jogosult részére a kifizetési bizonylat másolatot ad. Amennyiben korábban számla került kiállításra, a vasúttársaság visszatérítés, részbeni visszatérítés esetén számlával egy tekintet alá eső okiratot ad.

- 2.4.6. Elveszett, megsemmisült menetjegyért nem kérhető visszatérítés. Nem kérhető továbbá visszatérítés olyan sérült, megrongálódott menetjegy alapján, melyről a sérülés, rongálódás miatt a visszatérítés szempontjából lényeges adatok nem vagy nem teljes bizonyossággal állapíthatók meg.
- 2.4.7. Egyes kedvezmények esetében a menetjegyek árának visszatérítését a Díjszabás vagy a vasúttársaság által nyújtott üzletpolitikai kedvezmények közöttelt feltételei korlátozhatják, vagy kizárhatják.
- 2.4.8. Ha a vasúttársaság menetdíjat, felárat, viteldíjat vagy egyéb díjat helytelenül, vagy egyáltalán nem szedett be, a megállapított többletet vissza kell fizetnie, a hiányt be kell szednie. A vasúttársaság az utast a hiány befizetésére a hiány felfedezését követően felszólítja, a beszedett többletet annak téríti vissza, aki azt befizette.
- 2.4.9. Az utas visszatérítésre vonatkozó kérelmét az utas bejelentheti személyesen a vasúttársaság bármely jegypénztárában vagy Utascentrumában, illetve benyújthatja írásban a vasúttársaság bármely vonatkozó elérhetőségén.
- 2.4.10. A vasúttársaság által megítélt visszatérítést annak megítélését követő 15 napon belül az utas részére kifizeti.

## 2.5. Csere

Csere nem lehetséges.

# IV. FEJEZET

## PANASZKEZELÉS ÉS IGÉNYÉRVÉNYESÍTÉS

### 1. Észrevételek bejelentése és kezelése

- 1.1. A vasúttársaság az utasok észrevételeit fogadja és kivizsgálásukról gondoskodik abban az esetben is, ha az észrevétel a vasúttársasággal szerződéses kapcsolatban álló más szolgáltató szolgáltatására vonatkozik. Az észrevételek fogadása és megválaszolása alapvetően magyar nyelven történik.
- 1.2. A vasúttársaság a vasútállomásokon kétpéldányos Észrevételbejelentő lapot helyez el, amennyiben az adott vasútállomáson a vasúttársaság jegypénztárt üzemeltet. A jegypénztárral nem rendelkező állomásokon a bejelentés a kifüggesztett hirdetőtáblán közzétett módon tehető meg.
- 1.3. A vasúttársaság biztosítja, hogy az utas véleményét, észrevételét, panaszát (bejelentését)
- postai úton: GYSEV Személyszállítási Üzletág, 9400 Sopron, Mátyás király u. 19.
  - elektronikus levélben: [eszrevetel@gysev.hu](mailto:eszrevetel@gysev.hu),
  - telefonon: +36-99/577-212 ügyfélszolgálati telefonszámon (hangüzenet),
  - online a [www.gysev.hu](http://www.gysev.hu) oldalon elérhető észrevétel bejelentő felületen
  - valamint személyesen, a kitöltött Észrevételbejelentő lap használatával a vasúttársaság jegypénztárainban, Utascentrumaiban bejelenthesse.
- 1.4. A bejelentésnek tartalmaznia kell a bejelentőnek a válaszadáshoz szükséges elérhetőségeit, adatait, valamint a bejelentés tárgyát képező eset részletes ismertetését. Ha a bejelentés tárgyának kivizsgálásához szükséges annak megállapítása, hogy a bejelentő utasnak minősül-e, a vasúttársaság kérheti az utas eredeti menetjegyének bemutatását vagy az utazási jogosultság más módon történő igazolását. Anyagi kompenzációra irányuló igény elbírálásához a vasúttársaság a szolgáltatás jogszerű igénybevételét igazoló eredeti menetjegy, utazási okmány bemutatását kéri. Az Észrevételbejelentő lap egy példánya a bejelentőt illeti meg.
- 1.5. A vasúttársaság a névtelen, valamint a közforgalmú vasúti személyszállítási szolgáltatásra vonatkozóan észrevétel nem tartalmazó megkereséseket feldolgozza, de a válaszadást mellőzheti. A vasúttársaság a trágár, obszcén, sértő kifejezéseket tartalmazó megkereséseket csak a vasúti személyszállítási tevékenységre vonatkozó részükben válaszolja meg. Ha az utas ismételt bejelentése új információt, új kérelmet nem tartalmaz, a vasúttársaság a választ kizárólag az előző válaszára történő hivatkozással is megadhatja, és a külön válaszadástól eltekinthet.
- 1.6. A vasúttársaság a panaszok, észrevételek intézése során az érintettek személyes adatainak kezelését a hatályos törvényi rendelkezések – különösen a 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról –, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 általános adatvédelmi rendelete és a személyes adatok védelmére vonatkozó belső szabályzatai szerint végzi. Az érintett kérelmére induló eljárásban az általa tett bejelentés, panasz, észrevétel vizsgálatához, intézéséhez stb. szükséges adatainak kezelését a vasúttársaság jogszabály felhatalmazása alapján, illetve az érintett hozzájárulása alapján végzi.

- 1.7. A vasúttársaság az utas által tett észrevételre 1 hónapon belül indoklással ellátott írásos választ ad, vagy – indokolt esetben – írásban tájékoztatja az utast arról, hogy az észrevétel benyújtásának időpontjától számított legfeljebb 3 hónapon belül mikor számíthat válaszra, és 3 hónapon belül írásban választ ad.
- 1.8. A határidő kezdete az a nap, amikor
- a levelet a Személyszállítási Üzletág részére kézbesítették,
  - az elektronikus levél a Személyszállítási Üzletág számítógépén megjelent,
  - a telefonon, élő szóban, vagy hangüzenetben a bejelentés rögzítése megtörtént,
  - az online észrevétel bejelentőfelületen a bejelentés rögzítésre és emailben visszaigazolásra került, illetve
  - az állomáson az Észrevételbejelentő lapon az írásos észrevételt benyújtották.
- Az ügyintézési határidőbe hatóság eljárása, vagy más vasúttársaság vagy más szolgáltató ügyintézésének ideje nem számít bele.

## **2. Igények érvényesítése**

- 2.1. Az utas jelen Üzletszabályzat szerinti igényeit bármely jegypénztárában vagy Utascentrumában, illetve benyújthatja írásban a vasúttársaság bármely vonatkozó elérhetőségén.
- 2.2. A Személyszállítási Üzletág elérhetőségei:
- a) postai úton: GYSEV Személyszállítási Üzletág, 9400 Sopron, Mátyás király utca 19.
  - b) elektronikus levélben: eszrevetel@gysev.hu
  - c) a honlapon, az erre biztosított felületen,
  - d) telefonon a +36 99/577-212 telefonszámon (hangüzenetben is),
  - e) valamint személyesen az állomási jegypénztárakban, Utascentrumokban.
- Kártérítési igény a Ptk., az Szrf. és az Utasjogi rendelet által meghatározott elévülési időn belül érvényesíthető bírósági úton.
- 2.3. A kártérítési igénynek tartalmaznia kell:
- a káresemény leírását,
  - a károkozás helyét és időpontját,
  - a kár bekövetkezésének helyét és időpontját,
  - a kárbejelentésig megtett intézkedések leírását,
  - a kár jellegét, mértékét (a megállapított vagy becsült értéket)
  - a károsodott dolgok (létesítmények, eszközök) és tulajdonosuk megnevezését,
  - a károsult(ak) kárigényének összegét,
  - a sérült személy(ek) nevét, személyi adatait, a sérülés leírását, mértékét, a sérült(ek) kárigényét,
  - a sérült hozzájárulását olyan adatok tekintetében, amelyek átadásához – vagy ahhoz, hogy azokat a vasúttársaság kezelhesse – kezeléséhez a sérült hozzájárulása szükséges (adatvédelem),
  - a károsultat képviselő személy nevét, címét, telefonszámát,
  - ha a bejelentés üzleti vagy egyéb titkot tartalmaz, a titokgazda hozzájárulását, hogy a vasúttársaság a titkot megismerje, és az arra vonatkozó adatokat kezelje,
  - ha a vasúttársaság rendelkezésére bocsátott információ üzleti vagy egyéb titkot tartalmaz, akkor a rendelkezésre bocsátott titkok kezelésére vonatkozó szabályokat, belső utasításokat,
  - minden egyéb olyan lényeges körülményt, tény, adatot, információt, amely az igény jogalapjának, összegszerűségének elbírálásához, valamint a kártérítési összeg kifizetéséhez szükséges (pl. bank-számlaszám, a pénz átvételére jogosult személy).

A kártérítési igényhez csatolni kell az alább felsorolt dokumentumokat:

- az utas eredeti menetjegyét, felár bizonylatát,
- amennyiben jegyzőkönyv (adatlap) vasúti dolgozó által felvételre került, annak másolatát,
- a kár bekövetkeztét és annak összegét igazoló dokumentumokat (pl. számlát),
- a vasúttársaság magatartása és a kár bekövetkezése közötti okozati összefüggést igazoló dokumentumokat,
- a képviseleti jogot igazoló meghatalmazás egy eredeti példányát,
- minden egyéb olyan lényeges dokumentumot, amely az igény jogalapjának, összegszerűségének elbírálásához, valamint a kártérítési összeg kifizetéséhez szükséges.

Ha a károsult valamely bejelentendő adatnak rajta kívül álló ok miatt csak később jut a birtokába, akkor azt a tudomására jutást követően haladéktalanul köteles a vasúttársaságnak bejelenteni.

Amennyiben a károsult a káreseményt késedelmesen jelenti be, a késedelmes bejelentésre visszavezethető többletköltségeket és késedelmi kamatokat a vasúttársaság nem viseli.

Ha a káreseménnyel összefüggésben hatósági eljárás volt folyamatban, a károsult az eljárás során hozott határozatot, az annak kézhezvételét követően haladéktalanul köteles a vasúttársaság rendelkezésére bocsátani.

- 2.4. A vasúttársasággal szemben érvényesített kárigényeket a vasúttársaság a vonatkozó jogszabályok, jelen Üzlet-szabályzat és a bírói gyakorlat figyelembevételével bírálja el.
- 2.5. Ha a károsult a bejelentési kötelezettségének önhibájából nem vagy késedelmesen tesz eleget, és emiatt lényeges körülmények kideríthetetlené válnak, az ebből eredő kockázatok és többletköltségek a károsultat terhelik.
- 2.6. A kártérítési igények az utas halála vagy sérülése esetén az utas vonatkozásában a baleset napjától számított 3 év elteltével, más jogosultak vonatkozásában az utas halálától számított 3 év alatt, legkésőbb azonban a baleset napjától számított 5 év alatt évülnek el. Minden más igény elévülési ideje 1 év, szándékosság vagy súlyos gondatlanság esetén 2 év.
- 2.7. A vasúttársaság egyes menetjegy ellenőrzését végző munkavállalóinak ruházatára felszerelve az utasok, valamint a vasúttársaság munkavállalói és megbízottai életének, személyének, testi épségének és vagyontárgyainak védelme céljából az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló mindenkor hatályos uniós és nemzeti jogszabályok szerinti adatvédelmi jogok érvényesítése mellett, a Sztv.-ben meghatározott korlátozó rendelkezések betartásával, kép és hangfelvételt készít. A vasúttársaság menetjegy ellenőrzését végző munkavállalója a kép és hangrögzítésre, valamint az ezzel járó adatkezelésre vonatkozó figyelemfelhívó jelzést visel, és kérésre erről tájékoztatást ad.

### **3. Tájékoztatás a panaszügyek intézésében közreműködő szervezetekről**

- 3.1. Az Sztv. értelmében a vasúti személyszállítást igénybe vevő vagy igénybe venni szándékozó személy (jelen pontban a továbbiakban: panaszos) panasszal élhet a vasúti igazgatási szervnél, ha álláspontja szerint a vasúttársaság megsértette az Sztv. 17. § (1) bekezdésében hivatkozott valamely rendelkezést. E panasz akkor terjeszthető elő, ha a panaszos a vasúttársaság panaszkezelési eljárását igénybe vette, de az nem vezetett a panaszos számára kielégítő eredményre. A vasúttársaság a panaszkezelési eljárást lezáró levelében és honlapján tájékoztatja az utasokat a jelzett jogorvoslati lehetőségekről, valamint a vasúti igazgatási szerv elérhetőségeiről. Panaszt benyújtani a vasúttársaság panaszkezelési eljárását lezáró dokumentum panaszossal való közlésétől számított 3 hónapon belül lehet. E határidőn túl benyújtott panaszok vizsgálatát a vasúti igazgatási szerv mellőzi. A vasúttársaság 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.
- 3.2. Panasz olyan beadvány benyújtásával tehető, amely tartalmazza a panaszos és a panaszolt vasúttársaság azonosításához szükséges adatokat, a feltételezett jogsértés megjelölését, a feltételezett jogsértést megvalósító konkrét magatartás leírását, a feltételezett jogsértéssel kapcsolatos állításokat alátámasztó tényeket és bizonyítékokat. A vasúti igazgatási szerv a bejelentésnek minősülő beadványok megtételének elősegítése érdekében honlapján is közzéteszi a panasz megtételére szolgáló űrlapot.
- 3.3. A vasúti igazgatási szerv a panaszost, az érintett vasúttársaságot és az érintett harmadik felet meghallgathatja, valamint tőlük további felvilágosítást és információt kérhet.
- 3.4. A panasz alapján - ha az alaposnak bizonyul - a vasúti igazgatási szerv dönt a szükséges hatósági lépések megtételéről, s erről a panaszost tájékoztatja.
- 3.5. A vasúttársaság szolgáltatásaival kapcsolatos panaszok, igények elbírálására a fizetéshez felhasznált bankkártyát kibocsátó, a vasúttársaság fizetési csatornáit működtető bankok, valamint kártyakibocsátó társaságok nem jogosultak.

### **4. Adatvédelmi rendelkezések**

A vasúttársaság Adatvédelmi Nyilatkozata az alábbi internetes címen található:  
<https://www.gysev.hu/szabalyzatok/adatvedelmi-iranyelvek>