



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

**SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI
ÜZLETSZABÁLYZATA**

**A vasúti személyszállítási szerződés általános
feltételei**

Érvényes: 2026.07.01-től

Módosítások jegyzéke

Módosítás sorszáma	Vasúti igazgatási szerv jóváhagyási száma	Hatálybalépés napja
Új kiadás	KÖFÁT/12758-1/2024/VISZ	2024. március 1.
1. sz. módosítás	KÖFÁT/33350-1/2025/VISZ	2025. június 1.
2. sz. módosítás	KÖFÁT/57075-4/2025/VISZ	2025. október 16.
3. sz. módosítás	KÖFÁT/36014-1/2026/VISZ	2026. július 1.

B E V E Z E T É S

A Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: GYSEV) Személyszállítási Üzletszabályzata (a továbbiakban: Üzletszabályzat), mint általános szerződési feltételek

- a) az Európai Parlament és a Tanács 2021/782 rendelete a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről,
- b) a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény,
- c) a Bernben, 1980. május 9-én kelt, Nemzetközi Vasúti Fuvarozási Egyezmény (COTIF) módosításáról Vilniusban elfogadott, 1999. június 3-án kelt Jegyzőkönyv kihirdetéséről szóló 2006. évi LXXVII. törvény,
- d) a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény,
- e) a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény,
- f) az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 271/2009. (XII.1.) Korm. rendelet,
- g) a vasúti személyszállítási közszolgáltatási szerződés,
- h) továbbá a személyszállítási tevékenységre vonatkozó hatályos jogszabályok rendelkezései alapján kerültek meghatározásra.

A belföldi forgalomban a személyszállítási tevékenység végzése során a GYSEV által elszállított személyek és kézipoggyászaik, valamint kerékpárjaik és 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

Tartalom.....	4
Rövidítések és fogalom-meghatározások	5
1. Az Üzletszabályzat hatálya	9
2. A díj ellenében végzett személyszállítás.....	9
3. Üzletszabályzat	9
II. FEJEZET.....	9
1. A személyszállítási szerződés létrejötte és megszűnése	9
2. Szerződéskötési kötelezettség és annak korlátozása.....	10
3. Szerződéskötés más társaság javára.....	11
4. A szerződéskötést megelőző tájékoztatás	11
5. Közszolgáltatás megrendelője által előírt kedvezmények	11
6. Menetjegyek, felárak és más, utazásra jogosító igazolványok, iratok és igazolások	11
7. A menetrend.....	18
8. Utastájékoztatás	19
9. A felek jogai és kötelezettségei.....	21
10. Személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatások	28
III. FEJEZET.....	30
1. A vasúttársaság felelőssége a vasúti személyszállítási szerződés teljesítéséért.....	30
2. Lemondás az utazásról (szerződéstől való elállás), a visszatérítés szabályai	41
IV. FEJEZET	43
1. Észrevételek bejelentése és kezelése	43
2. Igények érvényesítése	44
3. Tájékoztatás a panaszügyek intézésében közreműködő szervezetekről	45
4. Adatvédelmi rendelkezések	46
A. FÜGGELÉK	47
B. FÜGGELÉK – Önkiszolgáló rendszerek	53
C. FÜGGELÉK - Menetkedvezmény.....	54

Applikáció: A MÁV Személyszállítási Zrt. okostelefonokon működő menetrendi információs és jegyértékesítő alkalmazása. Az Applikáció felhasználására az alkalmazás információs menüjében található jogi nyilatkozatban foglaltak irányadók.

Átszállójegy: egy vagy több vasúttársaság által működtetett, a legalább a menetrendi keresőben felajánlott legrövidebb vagy bármely hosszabb átszállási időket figyelembe véve, az egymást követő vasúti szolgáltatásokra jogosító szállítási szerződést képviselő viszonylati menetjegy vagy viszonylati menetjegyek. A viszonylati menetjegy a fenti szabályok szerint tetszőleges átszállási lehetőséggel kiadható. Amennyiben az ilyen menetjegyek nem minősülnek átszállójegynek, arról a vasúti társaság tájékoztatást nyújt az utasok részére.

Bérlet: a rajta feltüntetett érvénytartamon belül többszöri vasúti utazásra jogosító menetjegy (ideértve, de nem kizárólagosan: országbérlet, kedvezményes országbérlet, vármegye bérlet, kedvezményes vármegye bérlet, kerékpár országbérlet, kutya országbérlet).

CIV: a Bernben, 1980. május 9-én kelt, Nemzetközi Vasúti Fuvarozási Egyezmény (COTIF) módosításáról Vilniusban elfogadott, 1999. június 3-án kelt Jegyzőkönyv kihirdetéséről szóló 2006. évi LXXVII. törvény „A” Függeléke; a Nemzetközi Vasúti Személyszállítási Szerződésre vonatkozó Egységes Szabályokról.

COTIF: a Bernben, 1980. május 9-én kelt, Nemzetközi Vasúti Fuvarozási Egyezmény (COTIF) módosításáról Vilniusban elfogadott, 1999. június 3-án kelt Jegyzőkönyv kihirdetéséről szóló 2006. évi LXXVII. törvény.

Csere: ha az utas visszatérítés kezdeményezése mellett új azonos vagy magasabb értékű menetjegy vásárlását is kezdeményezi, akkor a visszatérítést és az új vásárlást egy cserének kell tekinteni.

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

Csoportos elszámolás: a Díjszabásban meghatározott kedvezményekre jogosult együtt utazók esetében (beleértve a csoport díjmentes kísérőit is) felmerült menetdíj és viteldíj egy menetjegyen történő elszámolása abban az esetben, ha az utazás viszonylata azonos, a menetjegy árát egy összegben fizetik meg a vasúttársaság visszaigazolt, előzetes bejelentése alapján.

Díjszabás: a GYSEV helyközi szolgáltatási díjai számításának és a kedvezményei részletes szabályait az Sztv. 31. § (4) bekezdésében foglaltakkal összhangban tartalmazó kiadvány.

Egyéb mozgást segítő eszköz: Az egyéb mozgást segítő eszközök közé tartoznak a kerekesszék, járókeret, rollátor, bot, mankó, járóbot.

Egykapus ügyfélszolgálat: az utas-észrevételek megtételére, késéshez kapcsolódó és egyéb kártérítési igények bejelentésére, csoportos és egyéb utazási igények bejelentésére, menetjegyváltásra és kapcsolódó tranzakciók ügyintézésére biztosított csatornák (írásos, szóbeli és személyes bejelentési, ügyintézési módzatok) egy rendszerben történő kezelése a GYSEV Ügyfélszolgálatával.

Elektronikus jegy: az utasjogi rendelet I. melléklet 7. cikk (5) bekezdésében előírtaknak megfelelő bármely, a vasúttársaság által az üzletszabályzatban meghatározott elektronikus adathordozóra kiállított menetjegy és a felár bizonylata.

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

Elmulasztott csatlakozás: az a helyzet, amikor egy utas egy vagy több korábbi szolgáltatás késése vagy törlése (lemondása, meghíúsulása, kimaradása) vagy egy szolgáltatásnak a menetrend szerinti indulási időt megelőző indulása miatt lemarad az átszállójegyként értékesített vasúti utazáson belüli egy vagy több további szolgáltatásról.

E-menetjegy: olyan menetjegy, amely megvásárlása elektronikus úton, vasúti munkavállaló személyes közreműködése nélkül történik, személyhez kötött, arra alkalmas készülék képernyőjén bemutatható.

Felár: a menetdíjon, illetve a viteldíjon felül fizetendő díj, amelynek megfizetése a menetrendben kijelölt személyszállító vonatok, vonatrészek igénybevételének feltétele.

Fogyatékosággal élő vagy csökkent mozgásképességű személy: az a személy, aki tartósan vagy véglegesen olyan érzékszervi, kommunikációs, fizikai, értelmi, pszichoszociális károsodással – illetve ezek bármilyen halmozódásával – él, amely a környezeti, társadalmi és egyéb jelentős akadályokkal kölcsönhatásban a hatékony és másokkal egyenlő társadalmi részvételt korlátozza vagy gátolja, továbbá akinek mozgásképessége a közlekedés során bármely fizikai (érzék- vagy mozgásszervi, állandó vagy időleges) fogyatékoság, értelmi fogyatékoság vagy sérülés, vagy más fogyatékosághoz vezető ok, illetve kor miatt korlátozott, és akinek helyzete kellő figyelmet igényel, és szükségessé teszi az összes utas rendelkezésére álló szolgáltatás hozzáigazítását az érintett személy egyéni igényeihez.

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

GYSEV: Győr - Sopron - Ebenfurti Vasút Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Helyi közlekedési szolgáltatás: jellemzően adott település közigazgatási határán belül – helyi díjszabás alapján – végzett vasúti személyszállítási szolgáltatás. Amennyiben jelen Díjszabás eltérően nem rendelkezik, a vasúttársaság által biztosított belföldi vasúti személyszállítási szolgáltatás nem minősül helyi közlekedési szolgáltatásnak.

Helyjegy: az ülőhely, kerékpárhely biztosításáért a felár megfizetését igazoló bizonylat, amely csak a menetdíj megfizetésével vagy díjmentes utazási jogosultságot igazoló okmánnyal/bizonylattal együtt jogosít utazásra.

Helyjegyköteles/felárköteles vonat: az a vonat, amelyre a menetdíjon, viteldíjon felül helyjegy / felár megfizetése is kötelező.

HÉV: A MÁV Személyszállítási Zrt. helyiérdekű vasúti ágazata.

Hirdetmény: a GYSEV által nyújtott, jogszabály által kötelezően előírt, vagy más 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 címen érhető el.

Jegykiadó automata: A vasútállomások és megállóhelyek területén található, önkiszolgáló berendezés, mellyel az utasok egyes vasúti menetjegyeket a vasúttársaság munkavállalójának közreműködése nélkül vásárolhatnak meg.

Kerékpár: emberi erővel és / vagy legfeljebb 300 W teljesítményű elektromos rásegítésű motorral hajtott (maximum 30 kg tömegű), 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, kézipoggyász mérethatárát meghaladó, emberi erővel hajtott (a gyerek roller kivételével) és/vagy elektromotorral hajtott roller is.

Késés biztosítás: a vonat célállomásra legalább 20 perc késéssel történő érkezése esetén az utast megillető kártérítés.

Különleges kialakítású kerékpár: egy- vagy több nyomon haladó, emberi erővel vagy legfeljebb 300 W teljesítményű elektromos rásegítésű motorral 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 rendeltetészerű helyen elhelyezhető. A kézipoggyász fuvarozási feltételeit a 9.3.3.. pont tartalmazza.

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

Kísérő: a magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személlyel, továbbá a 6 éven aluli gyermekkel abból a célból együtt utazó cselekvőképes személy, hogy őt utazása során, illetve vasúti területen történő közlekedésében folyamatosan felügyelje.

Kötelező jegyelővételi zóna: a vasúttársaság által meghatározott állomások és megállóhelyek, ahol bármely vonatra csak előzetesen megváltott menetjeggyel lehet felszállni, ennek hiányában a vonat fedélzetén kizárólag emelt szintű pótdíj ellenében lehet menetjegyet váltani.

Közszolgáltatási menetrend: a közforgalmú menetrend része, a személyszállítási közszolgáltatási szerződésben meghatározott járatok útvonalai, megállóhelyei, indulási és érkezési időpontjai meghatározásának összességét és azok minőségi követelményeit tartalmazó szolgáltatási előírás.

Különvonat: közforgalmú menetrendben meg nem hirdetett vonat.

MÁV: MÁV Személyszállítási Zrt. vasúti ágazata

Menetdíj: az utas kiindulási és célállomása közötti – a díjszabási előírások szerint megállapított – távolság alapján, vagy területi alapon meghatározott - személyszállításért fizetendő díj.

Menetdíjtáblázatok: a GYSEV szolgáltatásainak díjait tartalmazó kiadvány.

Menetjegy ára: az utas által igénybe venni kívánt szolgáltatások ellenértékének összege, ideértve különösen a menetdíjat, a felárat, a viteldíjat, ide nem értve a pótdíjat és az egyéb szolgáltatások díját.

Menetjegy: a személyszállítási szerződés megkötésének érvényes bizonyítéka, formájától függetlenül, valamint az utazásra jogosító igazolvány, igazolás, okmány, akár több közlekedési szolgáltató által kiadható és felhasználható bérlet, illetve e-menetjegy is. Egyetlen menetjegynek tekinti a vasúttársaság több jegyszelvényt, igazolást, okmányt is abban az

esetben, ha az összes példány szükséges ahhoz, hogy az utas az adott helyen, adott időpontban, adott vonaton érvényes menetjeggyel rendelkezzen. Hacsak az Üzletszabályzat külön nem nevesíti, átszállójegy alatt értendő az egy, vagy több átszállással járó utazások esetén a vasúttársaságtól egyetlen kereskedelmi ügylet keretében vásárolt menetjegy vagy menetjegyek is. Amennyiben az ilyen menetjegyek nem minősülnek átszállójegynek, arról a vasúttársaság tájékoztatást nyújt az utasok részére.

Menetrend (Közforgalmú menetrend): a belföldi vasúti személyszállításra vonatkozó – az útvonal, a megállóhelyek, az érkezési és az indulási időpontok, vagy a gyakoriság és a szolgáltatás minőségének meghatározását tartalmazó – közzétett szolgáltatási előírás.

Nemzetközi személyszállítási szolgáltatás: az a vasúti személyszállítási szolgáltatás, amelyben az utas kiindulási állomása és célállomása között az utas által igénybe vett vonat legalább egy államhatáron áthalad.

Otthon nyomtatott jegy: olyan elektronikus jegy, amely nem a vasúttársaság által biztosított jegypapírra kerül kinyomtatásra.

Önkiszolgáló jegyértékesítési rendszer: A jegyek értékesítésének olyan módja, amelyben a jegy megvásárlása vasúti munkavállaló személyes közreműködése nélkül történik.

Pótdíj: Az Üzletszabályzat és a Díjszabás által meghatározott esetekben, a személyszállítási feltételek utas által történő megszegése esetén a Menetdíjtáblázatban meghirdetett mértékű díj.

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

RID: a COTIF „C” Függeléke a Veszélyes áruk nemzetközi vasúti fuvarozásának szabályairól, a Bernben, 1980. május 9-én kelt, Nemzetközi Vasúti Fuvarozási Egyezmény (COTIF) módosításáról Vilniusban elfogadott, 1999. június 3-án kelt Jegyzőkönyv C Függeléke Mellékletének kihirdetéséről, valamint a belföldi alkalmazásának egyes kérdéseiről szóló 179/2017. (VII. 5.) Korm. rendelet.

Roller: emberi erővel és / vagy elektromos motorral hajtott, egy kormányból, egy fedélzetből és két kerékből álló jármű, amelyen ülés nem található. A nem összecsucott állapotban szállított roller kerékpárnak minősül (kivéve gyerekroller).

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 (személyi igazolvány, útlevél, kártya formátumú vezetői engedély stb.)

Szolgálati kutya: a rendvédelmi, a honvédelmi és a hatósági feladatokat ellátó kutya és ezen célból kiképzés alatt álló kutya.

Szrf.: az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 271/2009. (XII.1.) Kormányrendelet.

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

Területi érvényességű menetjegy: viszonylat megjelölés nélküli, nem távolságalapú díjszámítás alapján árazott menetjegy.

Többcélú tér: Kerekesszékes utasok, babakocsik, kerékpárok, rollerek, nagyméretű (utastérben nem szállítható, maximum 100x120x20 cm méretű) kézipoggyászkok és különleges kialakítású kerékpárok számára kialakított tér.

Utánfizetési felár: helyjegyköteles vonat igénybevétele esetén fizetendő, a vonatra előírt helyjegy díjával megegyező összegű díj, melyet a vasúttársaság abban az esetben számít fel a fedélzeten, ha a szabad, értékesíthető helyek elfogytak.

Utas: a GYSEV jelen Üzletszabályzat hatálya alá eső vasúti személyszállítási szolgáltatásait igénybe vevő vagy igénybe venni szándékozó természetes személy, azzal, hogy az utaskénti minőség megállapítása során a jelen Üzletszabályzat II. Fejezetének 1.1. és 1.2. pontjában foglaltakat is figyelembe kell venni.

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

Utasjogi rendelet: a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló, 2021. április 29-i (EU) 2021/782 európai parlamenti és tanácsi rendelet.

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 igazolvány, utazásra jogosító igazolvány, irat, igazolás: a GYSEV által, vagy más vasúttársaság, intézmény, hatóság, szolgáltató által kiállított, a GYSEV-vel kötött egyedi megállapodás alapján elfogadott, utazási kedvezményre, vagy díjmentes utazásra jogosító okmány.

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 (üzemirányító, forgalmi szolgálattevő, forgalomirányító, személypénztáros stb.).

Üzletszabályzat: a GYSEV Személyszállítási Üzletszabályzata.

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

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

Viteldíj: az utas által szállított kerékpár, egyéb tárgyak, élő állat szállításáért fizetendő - területi alapon vagy fix árként meghatározott -díj.

VOLÁN: MÁV Személyszállítási Zrt. autóbuszos ágazata.

Vonat: személyszállítási szolgáltatás céljából legalább 2 vasútállomás (megállóhely) között közlekedő szerelvény (jármű). Kereskedelmi szempontból vonatnak minősül valamennyi, közforgalmú menetrendben meghirdetett járat (ideértve a vasút-villamos járatokat is) szerelvénye, valamint valamennyi közlekedtetett különvonat szerelvénye, továbbá a vonatpótló autóbusz, állomásközpótló autóbusz járműve is, függetlenül annak kialakításától.

Vonatnem: a vasúttársaság által közlekedtetett járatok típus és minőség szerinti kategóriába sorolása.

Vonatpótló autóbusz: vonatnak minősülő, közforgalmú menetrendben meghirdetett járat olyan járműve, melynek különleges igénybevételi feltételei az Üzletszabályzatban kerülnek meghirdetésre.

Vtv.: a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény.

I. FEJEZET

1. Az Üzletszabályzat hatálya

- 1.1. A vasúti személyszállításra kötött szerződésekre a Ptk-nak a szerződésekre vonatkozó általános, továbbá a vállal-
kozási szerződésre vonatkozó rendelkezéseit a Szrf-ben foglalt kiegészítésekkel kell alkalmazni.
- 1.2. A vasúttársaság által végzett határon átmenő személyszállítás esetében a jelen Üzletszabályzat rendelkezéseit csak
akkor kell alkalmazni, amennyiben jogszabály, nemzetközi szerződés, egyezmény, illetőleg szabály eltérően nem
rendelkezik.
- 1.3. Nem alkalmazhatók a jelen Üzletszabályzat előírásai az utazásszervező és - közvetítő tevékenységről szóló
213/1996. (XII. 23.) Kormányrendelet szerinti tevékenységekre, kivéve, ha az utazási szerződés kifejezetten ettől
eltérően nem rendelkezik.
- 1.4. Nem alkalmazhatóak az Üzletszabályzat előírásai a GYSEV tulajdonában levő vagy az általa üzemeltetett autó-
busszal végzett olyan személyszállításra, amely nem a Menetrendben meghirdetett vonat közlekedésének pótlására
történik.

2. A díj ellenében végzett személyszállítás

- 2.1. A díj ellenében végzett személyszállítás az a vasúti személyszállítás, amelyet bárki, díj ellenében, a közzétett fel-
tételek alkalmazásával igénybe vehet (a továbbiakban közforgalmú vasúti személyszállítás), valamint a közfor-
galmú, menetrenden kívül közlekedtetett vonatokkal végzett személyszállítás (a továbbiakban: különvonat).
- 2.2. Személyszállításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatás: különösen a kerékpárszállítás, a poggyászmegőrzés, a kézi-
poggyász méretét meghaladó kézipoggyász szállítása, a kereskedelmi, vendéglátó és egyéb utaskiszolgáló létesít-
mények üzemeltetése, valamint a vasúti személyszállításhoz kapcsolódó idegenforgalmi közvetítői tevékenység
más közösségi közlekedési 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 Menetdíjtáblázatok, a díj megállapításának részletes szabályait
és feltételeit – a hatályos jogszabályokban és az Üzletszabályzatban foglaltak figyelembevételével – Díjszabás
tartalmazza. A Menetdíjtáblázatok és a Díjszabás nem részei az Üzletszabályzatnak, ezeket a vasúttársaság a hon-
lapján közzéteszi.
- 3.3. A vasúttársaság üzletszabályzatának elkészítése, módosítása és érvényesítése során a legteljesebb mértékben fi-
gyelembe veszi az utasok jogait, figyelmet fordítva az egykapus ügyfélszolgálati rendszer kialakítására, a kártérít-
ési és kártalanítási eljárásokra, a fogyatékkal élők, valamint a családok utazásának elősegítésére, és az utasok
adatainak védelmére. A Vtv. 69. § 25. pontja alapján a vasúttársaság Üzletszabályzatának jóváhagyása a Vtv.
szerinti vasúti igazgatási szerv hatáskörébe tartozik.

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 köz-
szolgáltatást nyújtó szolgáltató és az utas között és attól az időponttól hatályos, amikor az utas utazási céllal a
járműre felszáll, vagy a vasútállomás / megállóhely területére belép. Ha az utas jogszabály vagy jelen Üzletsza-
bályzat rendelkezése alapján menetjegy váltása nélkül jogosult utazását megkezdeni, a személyszállítási szerződés
akkor jön létre, amikor az ilyen utas utazási céllal a járműre felszáll vagy a vasútállomás / 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 megállóhelyen az utas a járműről leszáll, illetve a területét elhagyja, valamint, ha a célja elérése előtt az utazásról jelen Üzletszabályzat rendelkezései szerint lemond, vagy ha az utast a vasúttársaság az utazásból kizárja.
- 1.3. A szerződések kombinálása
Az egymás utáni utazásra szóló menetjegyek akkor tekinthetők egy szerződésnek, ha azokat egymással a jegyértékesítés alkalmával összefüggésbe hozták, vagy azokat eleve több közlekedési szolgáltatóra adták ki. A belföldi és a nemzetközi menetjegyek kombinálása nem lehetséges, azokat minden esetben külön szerződésnek kell tekinteni. A nemzetközi utazásra vonatkozó szállítási feltételeket a nemzetközi díjszabások tartalmazzák, melyek kivonata – a teljesség igénye nélkül – megtalálható jelen Üzletszabályzat A függelékében. A nemzetközi utazásra vonatkozó szállítási feltételek és díjszabások teljes és hatályos szövegét a GYSEV Zrt. a honlapján teszi közzé.

2. Szerződéskötési kötelezettség és annak korlátozása

- 2.1. Amennyiben az utas jelen Üzletszabályzat feltételeit elfogadja, és a közforgalmú 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, valamint a 6 éven aluli gyermek kizárólag cselekvőképes kísérővel veheti igénybe. A magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő felügyelete nélkül nem képes személy és kísérője utazása esetén az utasok saját kedvezményüket egy-egy menetjegy megváltására használhatják fel, további ülőhely nem foglalható el a teljesárú menetjegy megváltásával sem.
- 2.3. A vasúttársaság a személyszállítást megtagadhatja, illetve az utast a személyszállításból kizárhatja, ha az utas:
- a) botránnyosan viselkedik, vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja,
 - b) magatartásával, vagy ittas, bódult, zavart állapotával a közlekedés biztonságát, önmagát vagy utastársai testi épségét, egészségét, a vasúti kocsinak vagy berendezéseinek az épségét veszélyezteti, ideértve a tiltott helyen történő dohányzást is,
 - c) érvénytelen jeggyel vagy menetjegy nélkül (a szolgáltatást jogosulatlanul veszi igénybe) utazik és menetjegyet az ellenőrzéskor sem vált,
 - d) menetjegyét, személyazonosításra alkalmas, illetve kedvezmény igénybevételére jogosító igazolványát - felhívás ellenére - ellenőrzésre alkalmas módon nem mutatja fel és kérésre nem adja át,
 - e) a vasúti kocsiba kézipoggyászként be nem vihető tárgyat vitt be, vagy kísérel meg bevinni,
 - f) a kézipoggyász, az élő állat és az egyéb tárgyak szállítására vonatkozó szabályokat megszegi,
 - g) a menetdíj, a viteldíj, a felár vagy a pótdíj megfizetését megtagadja, vagy
 - h) a vasúti társaság üzletszabályzatában foglalt utazási feltételeket – az a) és b) pont szerinti esetek kivételével felhívás ellenére – nem tartja be.
- 2.4. Az útközben orvosi ellátásra szoruló személyt a vasúttársaság legalább a legközelebbi megfelelő vasútállomásig - ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet - köteles tovább szállítani. 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 közlekedő vonatok érkezési és indulási vágányszámáról a kiszolgáló személyzet, illetőleg az állomási utastájékoztató rendszer útján, valamint a honlapján folyamatos tájékoztatást nyújt. A vasúttársaság az utazás közbeni tájékoztatási kötelezettségének információs tábla, szolgáltatást jelző piktogram vagy hangosbemondó alkalmazásával, ennek hiányában élőszóval tesz eleget.
- 2.6. A közszolgáltatási menetrend jóváhagyásáért felelős miniszter a közszolgáltatási szerződésből eredő üzemeltetési és a szerződéskötési kötelezettséget közérdekből, továbbá a vasúttársaság kezdeményezésére kényszerítő üzemi okból korlátozhatja vagy felfüggesztheti.

- 2.7. A vonatpótló autóbusszal történő közlekedés esetében a vasúttársaság a szolgáltatásait korlátozhatja. A vonatpótló autóbusszon a kerékpár szállítása szünetel, a kézipoggyász, és élő állat továbbítását a vasúttársaság csak a rendelkezésre álló tárolóhely figyelembevételével vállalja. Ha az autóbusz vezetője így rendelkezik, az utasnak a kézipoggyászát az autóbusz kívülről hozzáférhető csomagtartójában kell elhelyeznie. A vonatpótló autóbusszon ülőhely nem biztosítható előzetesen, továbbá csoportos utazás esetén együttes elhelyezés sem biztosítható.

3. Szerződéskötés más társaság javára

- 3.1. A GYSEV Zrt. valamennyi jegykiadóhelyén vállalja, hogy további szolgáltatók járataira érvényes menetjegyeket szolgáltat ki, melyről kommunikációs csatornáin keresztül tájékoztatja az utasokat. Az adott szolgáltató járatára kiszolgáltatott menetjegy felhasználása során az adott társaság Személyszállítási Üzletszabályzatát kell alkalmazni. Az alkalmazandó szabályokról az adott társaság ad felvilágosítást.

4. A szerződéskötést megelőző tájékoztatás

- 4.1. A vasúttársaság az Üzletszabályzatát, valamint annak módosítását – a vasúti igazgatási szerv jóváhagyását követően – 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 vasúttársaság valamennyi jegypénztárában, valamint a személyes ügyintézésessel is foglalkozó ügyfélszolgálati pontokon lehetővé teszi az Üzletszabályzatba való betekintést. Az Üzletszabályzat kivonatát a vasúttársaság a vasútállomásokon és megállóhelyeken hirdetésben teszi közzé. A Díjszabás, a Menetdíjtáblázatok és a közszolgáltatás megrendelője által előírt utazási kedvezmények egyedi szabályai külön kerülnek kiadásra, ezeket a vasúttársaság honlapján közzéteszi, a jegypénztáraknál kifüggeszti, valamint kérésre – térítés ellenében – kinyomtatva rendelkezésre bocsátja. Ezen kívül a GYSEV Zrt. a jegypénztáraknál és a személyes ügyintézésessel is foglalkozó ügyfélszolgálati pontokon is lehetővé teszi az azokba való betekintést. A Menetdíjtáblázatok utasokat érintő kivonatát a vasúttársaság a vasútállomásokon hirdetésben teszi közzé.

5. Közszolgáltatás megrendelője által előírt kedvezmények

- 5.1. A vasúttársaság a közszolgáltatás megrendelője által előírt kedvezmények igénybevételének feltételeit kivonatos formában jelen Üzletszabályzaton kívül állomási hirdetésben, a honlapján és az akció jellege szerinti célcsoport eléréséhez megfelelő kommunikációs csatornákon keresztül folyamatosan aktualizálva teszi közzé.

6. Menetjegyek, felárak és más, utazásra jogosító igazolványok, iratok és igazolások

6.1. Menetjegy- és/vagy felárváltási kötelezettség

Az utasnak az utazás megkezdésekor – ha jelen Üzletszabályzat másként nem rendelkezik – a megszakítás nélkül beutazni kívánt teljes viszonylatra érvényes menetjeggyel (menetjegyekkel), ha a vonat helyjegyköteles, az igénybevételéhez szükséges felár megfizetését tartalmazó helyjeggyel, vagy díjmentes utazásra jogosító okmánnyal és helyjeggyel kell rendelkeznie, kivéve, ha az utazás megkezdésének helyén menetjegykiadás nincs.

6.2. Menetjegy és/vagy felár megvásárlása

- 6.2.1. A vasúttársaság által közlekedtetett vonatokra a vasúttársaság által üzemeltetett állomási és megállóhelyi jegypénztárakban (továbbiakban: jegypénztár), menetjegyirodáknak, valamint utazási irodákban, szerződéses partnereknél, automatáknál vagy elektronikus csatornákon keresztül lehet menetjegyet és/vagy felarat vásárolni. 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.
- 6.2.2. A jegypénztár működésének rendjét a vasúttársaság az állomáson, megállóhelyen hirdetésben teszi közzé. A hirdetés tartalmazza:

- a) a jegypénztár nyitvatartásának rendjét,
 - b) a nemzetközi menetjegy kiadásának rendjét, ha a jegypénztár nemzetközi menetjegyet is ki tud szolgáltatni,
 - c) a legközelebbi nemzetközi jegypénztár helyét, ha a jegypénztár nem szolgáltat ki nemzetközi menetjegyet,
 - d) tájékoztatást arról, hogy az utas a jegypénztár nyitvatartási idején túli időben a vonaton pótdíj felszámítása nélkül megvásárolhatja-e a menetjegyet.
- 6.2.3. Az önkiszolgáló jegyértékesítési rendszerből történő jegyvásárlás különleges szabályait jelen Üzletszabályzat B. Függeléke tartalmazza.
- 6.2.4. Az első jegyvizsgálatkor a vonaton pótdíj megfizetése nélkül válthat a teljes utazási viszonylatra menetjegyet:
- a) az utas, ha a vonatra történő felszállás helyén nincs menetjegykiadás, készpénzzel történő fizetésre alkalmas jegykiadó automata, vagy a menetjegykiadás szünetel,
 - b) a kísérő nélkül utazó, fogyatékossgal élő, vagy csökkent mozgásképességű személy,
 - c) az utas, ha a felszállási állomáson hirdeteménnyel, hangosbemondóval vagy a vasúttársaság ügyeletes alkalmazottjától előszóval ilyen tájékoztatást kapott.
- A kötelező jegyelővételi zónába tartozó állomáson vagy megállóhelyen bármely vonatra csak előzetesen megváltott menetjeggyel, felárbizonylattal lehet felszállni, ennek hiányában a vonat fedélzetén a menetjegy váltása kizárólag emelt szintű pótdíj, felár váltása a Menetdíjtáblázat I. kötet C fejezete szerinti pótdíj ellenében lehetséges.
- 6.2.5. Ha az utas a menetdíjat, viteldíjat, felarat az első jegyvizsgálatkor nem fizeti meg, a 6.2.4. pont szerinti pótdíjmentes fizetésre való jogát elveszíti.
- Felár a vonaton a menetjeggyel megegyező feltétellel váltható azzal az eltéréssel, hogy utánfizetési felárat kell megfizetni akkor, ha az adott vonat jegyvizsgálója már nem tud szabad ülőhelyet biztosítani.
- 6.2.6. Ha a Díjszabás ettől eltérő rendelkezést nem tartalmaz, nem szolgáltatható ki a vonaton:
- a) többszöri utazásra érvényes menetjegy, bérlet,
 - b) olyan kedvezményes árú menetjegy, amelynél a Díjszabás bejelentési kötelezettséget ír elő,
 - c) elővételi menetjegy,
 - d) 500 km és annál hosszabb távolságra szóló menetjegy.
- 6.2.7. Ha az utas által elérni kívánt célállomás közvetlen vonattal több útvonalon is elérhető, az utas a vasúttársaság jegyértékesítéssel foglalkozó munkavállalójával közösen határozza meg, hogy a menetjegy melyik útvonalra kerüljön kiadásra. A vasúttársaság jegyértékesítéssel foglalkozó munkavállalója az utast tájékoztatja a leggyorsabb és a legolcsóbb eljutási lehetőségéről, valamint kérésre más, kerülő útvonalra is kiadja a menetjegyet.
- 6.2.8. A vasúttársaság jegypénztáraiban hivatalos magyarországi pénznemben, készpénzben, bankkártyával, hitelkártyával lehet fizetni. Más pénznemben készpénzzel, bankkártyával történő fizetés a vasúttársaság tájékoztatása alapján lehetséges, az ilyen jegypénztárak listáját a honlapján folyamatosan aktualizálva teszi közzé. 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 azzal a korlátozással, hogy a vasúttársaság bizonyos időszakokban és vonatokon nem tudja garantálni, hogy a menetjegy ellenőrzését végző munkavállaló elegendő váltópénzzel rendelkezik. Ha a technikai feltételek lehetővé teszik, a vonaton bankkártyával, hitelkártyával is lehet fizetni.
- A vasúttársaság belföldi jegypénztáraiban a vasúttársaság által kibocsátott utazási utalvánnyal is lehet fizetni, amiből készpénz vissza nem adható.
- 6.2.9. 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.
- 6.2.10. Ha a vonaton az utasnak nincs megfelelő aprópénze, és a jegyvizsgáló nem tud visszaadni, illetve az utas bankkártyával sem tud fizetni, a vasúttársaság Utasleadási lapot állít ki. Az utas 3 munkanapon belül a vonaton fizetendő díjat a jegypénztárban fizetheti be.
- 6.2.11. A vasúttársaság az általa közzétett hirdeteményekben foglalt feltételekkel és időszakban – de legkorábban a tervezett utazás időpontja előtt 60 nappal – a menetjegyet előre, elővételben is kiszolgáltatja. Az elővételben váltott menetjegy érvénytartama az utas által meghatározott időpontban kezdődik.
- 6.2.12. Ha a vasúttársaság Díjszabásában vagy külön hirdetemény útján másként nem rendelkezik, a menetjegy a rajta feltüntetett viszonylaton vagy területen belül használható utazásra.

- 6.2.13. A vasúttársaság a honlapján, hirdetményben és az állomási utastájékoztatási rendszerében teszi közzé a kötelező jegyelővételi zónába tartozó állomásokat és megállóhelyeket, ahol bármely vonatra csak előzetesen megváltott menetjeggyel lehet felszállni.
- 6.2.14. A menetjeggyel kapcsolatos bármilyen, a vasúttársaság engedélye nélküli kereskedelem tilos.
- 6.2.15. Érvénytelen, lejárt, megrongálódott (azonosításra nem alkalmas), elveszett menetjegyet a vasúttársaság nem pótol és a fizetett összeget sem téríti vissza.
Az elveszett menetjegyért fizetett összegről a vasúttársaság nem ad utólagos igazolást.

6.3. A menetjegy felhasználása

- 6.3.1. Érvényes menetjeggyel az utazás a feltüntetett viszonylaton vagy területen belül bármelyik vasútállomáson, megállóhelyen megkezdhető.
- 6.3.2. Ha az utas az érvényes menetjegyén feltüntetett viszonylaton vagy területen túl kíván utazni, a tovább utazásra szolgáló menetjegy az eredeti menetjegy viszonylatán vagy területén belül bármely menetjegy értékesítési csatornán keresztül az azokra érvényes szabályok függvényében, megvásárolható.
- 6.3.3. Az 1. kocsiosztályú kocsiban (beleértve annak folyosóját és előterét is) csak az 1. kocsiosztályra érvényes menetjeggyel, vagy a 2. kocsiosztályra érvényes utazási jogosultságot biztosító okmányhoz váltott 1. kocsiosztályra érvényes helyjeggyel rendelkező utas tartózkodhat, kivéve:
 - a) ha a kocsi 2. kocsiosztályuként történő közlekedését a vasúttársaság a kocsin látható módon megjelölte (táblával, felirattal),
 - b) ha a vonatban annak ellenére közlekedik 1. kocsiosztályú kocsi, hogy a menetrendben a vonat csak 2. kocsiosztályú kocsikkal közlekedő vonatként van megjelölve,
 - c) ha az Üzletszabályzat előírásai ezt megengedik.
- 6.3.4. Az 1. kocsiosztályra kiadott helyjegy 2. kocsiosztályon történő utazásra nem használható fel. Az 1. kocsiosztályra érvényes helyjegy visszatérítéséhez az igazolást a jegyvizsgálótól kell kérni, amelyet a jegyvizsgáló akkor állíthat ki vasúthibából, ha az utas által igénybe venni kívánt vonat az előzetes meghirdetés ellenére nem továbbít 1. kocsiosztályú járművet/járműrészt, illetve, ha az utas az 1. kocsiosztályon érvényes helyjegy ellenére ülőhelyhez nem jutott.
- 6.3.5. A 2. kocsiosztályra kiadott menetjegy 1. kocsiosztályban történő utazásra csak 1. kocsiosztályú helyjegy váltásával használható fel.
- 6.3.6. A névre szóló menetjeggyel csak az arra jogosult utazhat. A nem névre szóló menetjegy mindaddig másra átruházható, ameddig azzal az utazást nem kezdték meg. A névre szóló menetjegy felhasználójának személyazonosságát igazolnia kell. Az olyan menetjegyre, melyre a Díjsszabás meghatározott igazolvány vagy irat sorszámának feljegyzését írja elő – az ilyen menetjegyet csak az igazolvány, irat jogos birtokosa használhatja.
- 6.3.7. A gazdálkodó szervezet részére értékesített vagy biztosított menetjegy felhasználójának a felhasználási jogosultságát (munkavégzésre irányuló jogviszonyról szóló igazolással vagy más alkalmas módon) igazolnia kell.
- 6.3.8. Az az utas, aki a menetdíj, a viteldíj, a felár, illetve a pótdíj 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, viteldíj, felár és pótdíj, 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 kizárássra, akkor nem követelheti vissza a kifizetett menetdíjat, felárat, pótdíjat.
- 6.3.9. A vasúttársaság a menetdíj, a viteldíj, a felár, valamint a pótdíj megfizetésének megtagadása esetén sem szállítja le a vonatról:
 - a) az egyedül utazó 18 évesnél fiatalabb gyermeket,
 - b) a 10 évesnél fiatalabb gyermeket és a vele együtt utazó egy fő kísérőjét,
 - c) a fogyatékossgal élő, vagy csökkent mozgásképességű személyt, és kísérőjét,
 - d) az olyan személyt (és a vele együtt utazó egy kísérőt), akinek állapota vagy betegsége miatt az utazásból kizárás életét, testi épségét veszélyeztetné,
 - e) a terhes nőt.
- 6.3.10. Az utasnak azt a tényt, hogy nincs megfelelő menetjegye, legkésőbb a felszállás utáni első jegyvizsgálatkor be kell jelentenie, ellenkező esetben a pótdíj felszámítása nélküli menetjegyváltásra akkor sem jogosult, ha menetjegy nélküli felszállásra jelen Üzletszabályzat alapján volt lehetősége.
- 6.3.11. Ha az utas által felmutatott menetjegyért fizetett összeg nem fedezi az utas által igénybe vett szolgáltatás Menetdíjtáblázatokban a menetjegy váltása időpontjában meghirdetett árát, az utas menetjegye elégtelen.

Élégtelen az a menetjegy, amelyhez az előírt felárat nem fizették meg.

- 6.3.12. Ha az utas menetjegye elégtelen, és ezt a vonaton az első jegyvizsgálatkor bejelenti, részére a vasúttársaság a szükséges helyjegyet a Menetdíjtáblázatokban előírt pótdíj felszámításával számolja el.
- 6.3.13. Érvénytelen – utazásra nem jogosít - az a menetjegy,
- amelyet érvénytelen (pl.: lejárt érvényességű, nem a 6.6. pontban felsorolt eredeti okmány) 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 olvashatatlanná váltak, hogy emiatt annak ellenőrzése lehetetlenné válik,
 - amelyen az olvasható adattartalom és az ellenőrzésre szolgáló kódból visszafejthető adatok között eltérés van,
 - amennyiben a menetjegyen feltüntetett számú igazolványt, vagy az azt helyettesítő megfelelő igazolást nem tudja felmutatni,
 - amelyet nem a menetjegyen névvel vagy igazolványszámmal feltüntetett jogosult mutat fel,
 - amelynek érvénytartama lejárt,
 - amelynek érvénytartama még nem kezdődött meg,
 - amelyet a belföldi menetdíj figyelembevételével adtak ki, de az utas nemzetközi forgalomban utazva használja fel,
 - amely az utas által utazandó útvonal egy részén már vagy még nem érvényes,
 - a menetjegyre jegyzett igazolványszám adataiban a felmutatott igazolványhoz képest több mint 2 karakter eltérés van,
 - az elektronikus úton értékesített személyhez kötött menetjegy esetén személyazonosításra alkalmas okmányt nem tud felmutatni.
- 6.3.14. Ha az utas menetjegye érvénytelen, és ezt a vonaton az első jegyvizsgálatkor bejelenti, részére a vasúttársaság az új menetjegyet, helyjegyet a Menetdíjtáblázatokban meghirdetett pótdíj felszámításával adja ki. Ha a menetjegy időbeli érvénytartama két vasútállomás között (menetközben) jár le, a tovább utazáshoz új menetjegyet attól az állomástól kell számítani, amelyen a vonat a menetjegy érvényességének lejártá előtt menetrend szerint utoljára megállt.
- 6.3.15. Az esedékes menetdíjon, feláron, viteldíjon felül a Menetdíjtáblázatokban meghirdetett pótdíjat is köteles megfizetni az utas, ha menetjegye érvénytelen, vagy nem rendelkezik menetjeggyel/díjmentes utazásra nem jogosult, illetve aki az alábbi szabályokat megszegi:
- a jegyvizsgálatot megakadályozza, vagy a jegyvizsgálathoz szükséges személyes adatainak eltitkolása miatt hatósági eljárás igénybevételét teszi szükségessé,
 - a vonaton a kézféket, a vészféket vagy vészfékjelzőt kényszerítő ok nélkül működésbe hozza, vagy rendellenes magatartásával annak működésbe hozatalára, illetve a vonat megállítására okot szolgáltat,
 - az utazási feltételeket a jelen pontban külön nem szabályozott módon megsérti, különösen, ha olyan tárgyat vagy élőállatot visz be a járműbe, amely kézipoggyászként nem szállítható,
 - a járművet poggyászával, ruházatával vagy más módon beszennyezi,
 - aki a nemdohányzók védelméről és a dohánytermékek fogyasztásának, forgalmazásának egyes szabályairól szóló 1999. évi XLII. törvény 2.§ (1) bekezdésében foglaltakat megszegi,
 - a külön jogszabályban előírt magatartási szabályokat nem tartja be,
 - jogosulatlanul foglal el ülőhelyet, és az ülőhelyet felszólításra sem engedi át az ülőhely igénybevételére jogosult utastársának, továbbá aki egyéb módon jogosulatlanul foglal el ülőhelyet,
 - a kézipoggyász (élőállat, kerékpár) továbbítására vonatkozó előírásokat nem tartja be,
 - a csak forgalmi okból álló vonatra felszáll, vagy leszáll,
 - a kocsiajtót (kocsiszakas azajtót) akár kulccsal, akár más eszközzel jogellenesen lezárja, vagy aki a lezárt kocsiajtót önhatalmúlag felnyitja.
 - A 6.3.19. pont szerinti Utasleadási lap kiállításához a személyes adatait nem adja meg vagy az Utasleadási lap kiállításához szükséges személyes adatainak eltitkolása miatt hatósági eljárás igénybevételét teszi szükségessé.

Az Utasleadási lap kiállítása a feljelentést nem zárja ki.

- 6.3.16. Amennyiben az Utasleadási lap kiállításához az utas a személyazonosításra alkalmas igazolványát nem adja át, az adatrögzítéshez a vasúttársaság rendőri intézkedést kér. A vasúttársaság a hatósági intézkedés szükségessé válása miatt az utas terhére pótdíjfizetési kötelezettséget állapít meg.
- 6.3.17. Ha az utasnak egyidejűleg menetjegy és felárbizonylat hiánya okán keletkezik pótdíjfizetési kötelezettsége, a vasúttársaság csak a magasabb összegű pótdíjat számolja fel. Személyenként és utazásonként annyi jogcímen lehet pótdíjat felszámítani, ahány pótdíjazás körébe eső esetet az utas cselekménye önállóan is megvalósított.
- A hatósági intézkedés miatti pótdíj minden esetben – az esetlegesen egyéb jogcímen kiszabott pótdíjtól függetlenül – külön felszámításra kerül.
- 6.3.18. A vasúttársaság a vonaton fizetett összegről utánfizetési bizonylatot ad.
- 6.3.19. Ha az utas a vonaton megállapított menetdíjat, felárát és pótdíjat nem fizeti meg, vagy a menetjegy érvényességéről, elégséges voltáról a vasúttársaság képviselője és az utas között vita van, a vasúttársaság az utas és utazásának adatairól, valamint az utas által fizetendő összegről a személyazonosításra, valamint lakcím megállapítására alkalmas igazolvány alapján jegyzőkönyvet (Utasleadási lapot) állít ki. Csoportos elszámolás esetén, ha a csoport minden tagja esetében szükséges lenne az Utasleadási lap kiállítása, a vasúttársaság a csoportvezető nevére (a csoport adatainak feltüntetésével) egy Utasleadási lapot állíthat ki.
- 6.3.20. Az Utasleadási lapon felszámított összeget az utas az Utasleadási lap átadását követő 30 naptári napon belül a vasúttársaság bármely jegypénztárában vagy banki átutalással is kiegyenlítheti. Ha a megállapított követelést 30 naptári napon belül nem egyenlítették ki, a követelés a Menetdíjtáblázatokban meghirdetett emelt összegű pótdíjra módosul, ezt követően pedig a kezelési és postaköltség, valamint a késedelmi kamat összegével növekszik. Amennyiben az utas a részére átadott Utasleadási lapról másolatot kér, azt a vasúttársaság az Ügyfélszolgálathoz benyújtott írásos kérelemre, díjfizetés ellenében bocsátja rendelkezésre.
- 6.3.21. Ha a vasúttársaság követelésének pontos összege a vonaton nem állapítható meg, a vasúttársaság az Utasleadási lapon ezt a tényt feltünteti (utólagos díjmegállapítás). Ebben az esetben az utas számára irányadó határidők a vasúttársaság követelése pontos összegének közlésével kezdődnek. Ezt a szabályt kell alkalmazni abban az esetben is, ha a vasúttársaságnak – a Díjszabásban meghatározott esetekben alkalmazott – csoportos elszámolású menetjeggyel történő utazás után keletkezik követelése.
- 6.3.22. Az Utasleadási lapon feljegyzett adatokkal és a vasúttársaság követelésével kapcsolatos kifogást, kérelmet az Ügyfélszolgáltatónál lehet benyújtani. A benyújtott kifogás, kérelem elbírálásának időtartama az utas számára irányadó határidőkbe nem számít bele.
- 6.3.23. Ha az utas a tartozását határidőn 30 naptári napon belül nem egyenlíti ki, a vasúttársaság a követelés behajtásáról jogi úton gondoskodik, vagy a követelés behajtásával más bíz meg, illetve a követelést értékesítheti. Az utólagos behajtás többletköltségei az utast terhelik. Az utas késedelmes fizetése esetén jogszabály rendelkezése alapján magasabb összegű pótdíjat kell fizetni. A magasabb összegű pótdíjat a Menetdíjtáblázatok tartalmazza. A 30 napon túli fizetés esetén az utasnak a kezelési és postaköltséget, illetőleg a felmerülő valamennyi egyéb költséget is meg kell fizetnie.

6.4. A menetjegy alakja, adattartalma, nyelve, betűtípusa

- 6.4.1. 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.
- 6.4.2. a) A vasúttársaság jegykiadó géppel állítja ki a menetjegyeket.
- b) A Díjszabásban meghatározott esetekben a menetjegyen egyes adatokat (különösen az utas azonosító vagy kedvezményre jogosultság ellenőrzéséhez szükséges adatait) az utasnak a személypénztáros részére meg kell adnia. Ha ezeket az adatokat az utas a személypénztáros kérésére nem tudja megadni, részére menetjegy nem szolgáltatható ki. Kedvezményes menetjegy esetén, ha az utas a kedvezményre való jogosultságot a jegypénztári jegyváltás során előzetesen nem igazolja, a vasúttársaság a kedvezményes árú menetjegyen ezt a tényt feltüntetheti. (igazolás hiánya „IH”)
- c) A menetjegy egyes adatai visszafejthető képpel (pl. piktogrammal), képi kódolással (pl. QR-kód) is feltüntetésre kerülhetnek.

- d) 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.
- e) A vasúttársaság belföldi menetjegyein feltüntetett szövegek magyar nyelven minden esetben megtalálhatók.
- f) Az önkiszolgáló jegyértékesítési rendszerben váltott menetjegyre vonatkozó különleges szabályokat az Üzletszabályzat B. függeléke tartalmazza.

6.4.3. A menetjegyen fel kell tüntetni:

- a) az indulási állomás nevét,
- b) a célállomás nevét és az útirányt,
- c) az érvényességi területet,
- d) a fizetett menetdíj összegét, pénznemét,
- e) az elszámolásnál alkalmazott kedvezmény mértékét, vagy jogcímét,
- f) a kocsiosztályt és az igénybe vehető különleges szolgáltatásokat,
- g) a menetjegy érvényességének első napját és időpontját,
- h) a menetjegy érvényességének tartamát vagy az érvényesség utolsó napját és időpontját,
- i) a több személy részére kiadott menetjegynél az utasok számát,
- j) a többszöri utazásra kiadott menetjegynél az utazási lehetőségek jellegét, számát vagy időtartamát,
- k) a CIV alapján fuvarozónak minősülő vasúttársaság(ok) nevét,
- l) a menetjegy sorszámát és a CIV jelölést.

A területi érvényességű menetjegyen az a), b) pontban foglalt adatokat nem kell feltüntetni, azon az érvényességi terület egyértelmű megnevezését kell feltüntetni.

Az utazási igazolványok esetében az a)-e) és az i)-j) pont szerinti adatok feltüntetésétől el lehet tekinteni.

Ha a menetjegyen a viszonylat helyett az érvényességi terület kerül feltüntetésre, a 6.4.3. a) és b) alpont szerinti tartalom helyett az érvényességi terület egyértelmű megnevezése kerül megjelenítésre, amelyből a Díj-szabásban meghirdetett helyen, az adott érvényességi területhez tartozó állomások (megállóhelyek) megállapíthatók.

- 6.4.4. Ha az együtt utazó utasok igénylik és technikailag lehetséges, a vasúttársaság több utast egy menetjegyen számolhat el. Az ilyen menetjegy visszatérítésével, átalány-kártérítésével kapcsolatos igényeket a jegypénztárban és az Ügyfélszolgálaton lehet intézni.

6.5. A menetjegy érvénytartama

- 6.5.1. A vasúttársaság a menetjegyen kiszolgáltatáskor – bérletek kivételével – a jegykiadás időpontját vagy az utas által megadott későbbi időpontot tünteti fel az érvényesség kezdeteként.

A menetjegyek érvénytartamának kezdete:

- a) a jegyváltás napjával kezdődő nap 00:00 perc, vagy
- b) a jegyváltás időpontja vagy az utas döntése szerinti időpont, amely nem lehet a jegyváltás időpontjánál korábbi, vagy
- c) e-vonatjegy esetén az utas által választott első vonat menetrend szerinti indulási ideje.

Érvényesség megjelölése nélkül nem adható ki menetjegy.

- 6.5.2. Az elővételen váltott menetjegyen a vasúttársaság az utas által meghatározott indulási időpontnak megfelelő napot és időpontot és az ahhoz tartozó érvénytartamot jelöli meg. Ha ilyen menetjeggyel az utas az érvényességként megjelölt időpontnál korábban kívánja az utazást megkezdeni, a menetjegyet az indulási állomáson az utazás megkezdése előtt ki kell cseréltetni. A menetjegy e pontban szabályozott cseréje során a vasúttársaság nem számítja fel kezelési költséget.

Ha az utas az elővételen váltott menetjeggyel a menetjegy érvényességének kezdete előtt kezdi meg utazását, és a menetjegy cseréjét elmulasztotta, a vonaton a jegyvizsgáló az utazás teljes viszonylatára új menetjegyet ad ki a jegynélküli utas esetében alkalmazandó pótdíj felszámításával. Az utas birtokában lévő, fel nem használt menetjegyről a jegyvizsgáló igazolást ad, melynek visszatérítése kérhető.

6.5.3. Az egy útra szóló menetjegy érvénytartama:

- a) az 1 – 100 km távolságra kiadott menetjegy a rajta feltüntetett 4 óra időtartamban,
- b) a 101 - 200 km távolságra kiadott menetjegy az érvényesség kezdetének időpontját követő nap 23:59 percgig,
- c) a 201 - 400 km távolságra kiadott menetjegy az érvényesség kezdetének időpontját követő második nap 23:59 percgig,
- d) a 400 km-en felüli távolságra kiadott menetjegy az érvényesség kezdetének időpontját követő harmadik nap 23:59 percgig érvényes.

A menetjegyen az érvényesség kezdő és befejező időpontja kerül feltüntetésre. Azon a menetjegyen, amelyen nem óra, perc formájában kerül feltüntetésre az érvényesség, a feltüntetett első nap 0:00 órától az utolsó nap 23:59 percgig érvényes.

6.5.4. Az egy útra szóló menetjeggyel az utazás - a menetjegy érvénytartamán belül - bármikor megkezdhető.

6.5.5. Az 1-100 km távolságra kiadott menetjeggyel az érvénytartamon belül megkezdett utazás az érvényesség lejártát követően befejezhető, ha az érvénytartam lejártakor az utas a menetjegyen feltüntetett célállomást közvetlenül elérő vonaton utazik. A többi menetjeggyel az utazást az érvénytartam utolsó napjának 23:59 percgig be kell fejezni.

6.5.6. A 24 óra érvénytartamú területi érvényességű napijegy a jegyváltás időpontjától vagy az utas által meghatározott dátum időponttól +23:59 percgig érvényes.

6.5.7. A területi érvényességű 30 napos bérlet az érvényesség első napját követő hónap azonos napját megelőző nap 23:59 percgig érvényes.

6.5.8. A fent fel nem sorolt díjtermékek az azokon feltüntetett időpontok között érvényesek.

6.5.9. Ha az utas az utazásának egyes szakaszán (szakaszain) magasabb kocsiosztályt kíván igénybe venni, akkor az adott szakaszra/szakaszokra 1. kocsiosztályú helyjegyet kell váltania.

6.5.10. A GYSEV – MÁV vonataira közvetlen forgalomban a kiszolgáltatót menetjegyek érvénytartamát az utazás szolgáltatónkénti távolságának összeadásával számított együttes távolság figyelembevételével kell megállapítani.

6.5.11. A kiindulási és célállomás nevét is tartalmazó (viszonylati) menetjegyet csak a rajta feltüntetett viszonylatban lehet felhasználni. A viszonylatot nem tartalmazó menetjegy és utazási igazolvány, igazolás, irat a rajta feltüntetett előírások és az adott menetjegy, utazási igazolvány, igazolás, irat felhasználásáról közzétett feltételek szerint használható fel.

6.6. Utazásra jogosító okmányok

A vasúttársaság a Díjszabásban vagy jogszabályban rögzített esetekben a nevesített, érvényes, eredeti okmányokat fogadja el menetjegyként.

A vasúttársaság nem fogadja el az e pontban felsorolt igazolványokat elektronikus eszközön bemutatva.

6.6.1. Személyazonosításra alkalmas igazolvány

- személyi igazolvány
- útlevel
- kártya formátumú vezetői engedély

Amennyiben a menetjegyeken kötelező a személyazonosításra alkalmas igazolvány számának feltüntetése, és a személyazonosításra alkalmas igazolvány a felhasznált utazási okmány érvénytartamán belül lecserélésre kerül (ideértve az elvesztés, lopás stb. miatti új igazolvány igényt is), az utasnak az okmány kiállítója által kiadott igazolást kell bemutatni, amelyen feltüntetésre került a lecserélendő igazolvány száma. Ugyanilyen módon igazolható az utazási okmányra való jogosultság az új igazolvány kiérkezését követően is, kiegészítve az új igazolvány bemutatásával.

6.6.2. Magyar igazolvány, Magyar hozzátartozói igazolvány

6.6.3. Egyéb okmányok

- a gyógypedagógiai intézmények és sajátos nevelési igényű gyermekeket foglalkoztató intézmények által kiállított igazolás,
- szociális intézmény által kiállított igazolás a szakosított ellátást nyújtó intézmény bentlakója vagy oda rendszeresen, illetve esetenként bejáró gondozottja részére
- fogyatékoságban szenvedő szociális otthon által kiállított igazolás,
- ellátottak utazási utalványa,
- 38/2024. sz. Kormányrendelet szerint alkalmazásban állók utazási utalványa,
- a Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetségének érvényes arcképes igazolványa,
- a Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége által évente érvényesített fényképes igazolvány,
- a fogyatékosági támogatást bizonyító hatósági bizonyítvány (személyazonosításra alkalmas igazolvány együttes felmutatásával),
- a kifizetőhely által a fogyatékoság vagy tartós betegség miatt folyósított magasabb összegű családi pótlék-ról kiadott igazolás (személyazonosításra alkalmas igazolvány együttes felmutatásával),
- Hadigondozási igazolvány (személyazonosításra alkalmas igazolvány együttes felmutatásával),
- Tartózkodási engedély.

7. A menetrend

- 7.1. A menetrend tartalmazza a vasúttársaság által közlekedtetett belföldi vonatok közlekedési és igénybevételi adatait:
 - a) az Szrf. által előírtak alapján a közforgalmú menetrendben rögzítendő adatokat,
 - b) a Magyarországot érintő nemzetközi vonatok menetrendjét,
 - c) a fontosabb nemzetközi összeköttetések menetrendi kivonatát,
 - d) a vonatok igénybevételéhez szükséges tudnivalókat.
- 7.2. A vasúttársaság a menetrendet a honlapján közzéteszi (www.gysev.hu), illetőleg annak az adott vasútállomást, vagy megállóhelyet érintő adatait tartalmazó kivonatát látható helyen kifüggeszti.
- 7.3. 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.
- 7.4. Ha a különböző módon megjelentetett menetrendek tartalma között ellentmondás van, irányadónak a vasúttársaság honlapján adott napra érvényesként közzétett hivatalos, vonalanként táblázatban összesített menetrendet, ha pedig e menetrendhez vágányzári menetrendi módosítás került kiadásra, akkor ezt a vágányzári menetrendet kell tekinteni. Ha a vasúttársaságnak az utassal a menetrendek ellentmondásos tartalma miatt vitás, illetve utánfizetési ügye van, az ügy elbírálásakor az utas számára adott helyzetben kedvezőbb menetrendi változatot kell alapul venni.
- 7.5. A Menetrendben a vasúttársaság külön feltünteti az adott vonat vagy annak egyes kocsik igénybevételének különleges szabályait, különösen, ha:
 - a) a vonat nem minden nap, vagy külön rendeletre közlekedik, vagy az adott állomáson nem minden nap, vagy külön rendeletre áll meg,
 - b) a vonat csak felár megfizetésével vehető igénybe,
 - c) a vonaton, vagy a vonat által érintett meghatározott állomások között helybiztosítás kötelező, vagy helybiztosítás igényelhető (fakultatív helybiztosítás), illetve a felármentes szakaszt, ahol az utazás helyjegy váltása nélkül igénybe vehető.
 - d) a vonat belföldi forgalomban nem, vagy korlátozott viszonylatokban, illetve csak a vonat egyes kocsijaiban utazva vehető igénybe,
 - e) a vonat csatlakozó vonatra nem vár,
 - f) a vonatra adott állomásokon a felszállás vagy a leszállás tilos,
 - g) a vonat adott állomáson vagy megállóhelyen csak feltételesan, az utas jelzése vagy kérése esetén áll meg,
 - h) a vonaton külön feltételek szerint kerékpár szállítható,
 - i) a vonat étkező- vagy büfékocsit, háló- és fekvőhelyes kocsit továbbít, vagy más különleges szolgáltatás érhető el,

- j) a vonat 1. osztályú kocsit is továbbít,
 - k) a vonat akadálymentes utazás igénybevételére alkalmas.
- 7.6. Ha a menetrend változása miatt a vonat közlekedése megszűnik vagy szünetel, vagy a vonat korábban közlekedik, akkor a módosított menetrendet a változást megelőzően legalább 14 nappal, minden egyéb esetben a változást megelőzően legalább 7 nappal kell meghirdetni.
- 7.7. A menetrend módosítását a vasúttársaság:
- a) a módosításban érintett vasútállomásokon kifüggesztett menetrendi módosításra figyelmeztető felhívás,
 - b) a honlapján közzétett hirdetmény, illetve új menetrendi mező vagy tábla formájában hirdeti meg.
- 7.8. A legfontosabb változásokról a vasúttársaság a honlapján mindenképpen, valamint opcionálisan egyéb médiafelületeken keresztül (pl: a rádió és a napi sajtó útján) is tájékoztatást adhat.
- 7.9. Az elővételben menetjegyet váltó utas viseli annak következményeit, ha az indulását közvetlenül megelőzően nem tájékozik a menetrend időközbeni változásáról, feltéve, ha a menetrendváltozást a vasúttársaság az Üzletszabályzat előírásainak megfelelően meghirdette.

8. Utastájékoztatás

8.1. Tájékoztatás az utazási feltételekről, a jogokról és kötelezettségekről

- 8.1.1. A vasúttársaság az utazási feltételeket a vasútállomásokon és megállóhelyeken folyamatosan aktualizálva kifüggeszti. Az utazási feltételekre vonatkozó hirdetmény tartalmazza azt is, hogy az utas észrevételeit milyen formában teheti meg.
- 8.1.2. A vasúttársaság az alkalmazott árakról a vasútállomásokon és megállóhelyeken kifüggesztett, folyamatosan aktualizált utastájékoztató hirdetményekkel, illetve szórólapokkal ad tájékoztatást. Az alkalmazott kedvezmények igénybevételének részletes feltételei a Díjszabásban, külön rendelkezésekben és a honlapon minden esetben megtalálhatók.
- 8.1.3. A vasúttársaság az utasokkal közvetlenül kapcsolatba kerülő személypénztáros, jegyvizsgáló, információs munkavállalói útján az utas kérésére közvetlenül is tájékoztatást ad:
- a) a szerződésre alkalmazandó általános feltételekről (Üzletszabályzat, Díjszabás, Menetdíjtáblázatok),
 - b) a leggyorsabb utazás menetrendjéről és feltételeiről,
 - c) a legolcsóbb díjjal elérhető menetrendekről és feltételeiről,
 - d) a fogyatékkal élő, vagy a csökkent mozgásképességű személyeket segítő eszközök hozzáférhetőségéről, hozzáférési feltételeiről és elérhetőségeiről a vonaton,
 - e) a kerékpárszállítási szolgáltatásokról, kapacitásokról és korlátozásokról és feltételeiről,
 - f) az ülőhelyek elérhetőségéről az első- és másodosztályon, valamint a fekvőhelyek és a hálókocsik elérhetőségéről,
 - g) a szolgáltatásokat várhatóan megzavaró, késleltető eseményekről, okairól, a vonat várható tovább indulásáról,
 - h) a vonaton igénybe vehető szolgáltatásokról, valamint az állomási létesítmények elérhetőségéről,
 - i) az elvesztett kézipoggyász visszaigénylésére vonatkozó szabályokról,
 - j) a panaszok benyújtására vonatkozó eljárásokról,
 - k) az a)-j) pontokban foglalt információk fellelhetőségéről, ha a munkavállaló az utas kérdését nem tudja megválaszolni.
- 8.1.4. A GYSEV Zrt-vel szerződéses viszonyban álló más szolgáltatókra vonatkozó a 8.1.3. pont szerinti tájékoztatási kötelezettséget csak a rendelkezésükre álló információ mértékéig teljesítik.
- 8.1.5. Amennyiben a megvásárolni kívánt menetjegy nem minősül átszállójegynek, arról a vasúttársaság a menetjegyváltás előtt tájékoztatást nyújt.
- 8.1.6. A vasúttársaság a honlapján, valamint hirdetményben tájékoztatja a fogyatékkal élő személyeket a menetjegyváltási lehetőségekről.

8.2. Tájékoztatás a menetrendről, átszállásokról, forgalmi akadályokról

- 8.2.1. A menetrendről történő tájékoztatás szabályait a II. 7. A menetrend alfejezet tartalmazza.
- 8.2.2. A vasúttársaság a vonatok érkezési, indulási és tartózkodási idejéről, továbbá a vonat kimaradásáról és késéséről a kiszolgáló személyzet, illetőleg az állomási tájékoztatási rendszer útján, valamint a honlapján folyamatos tájékoztatást nyújt.

A vasúttársaság kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy az utazáshoz a menetrenden kívül is szolgáltat információkat, biztosítja az utasok tájékoztatását. E kötelezettsége keretében az alábbiakat szolgáltatja:

- a) hangos és/vagy vizuális utastájékoztatás a technikai lehetőségek függvényében,
- b) menetközben történő tájékoztatás 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 segítséghez mely vasútállomáson férhet hozzá,
- e) az érvényes Menetdíjtáblázatok kivonatának kifüggesztése a vasútállomásokon,
- f) utazási információ nyújtása a jegypénztárakban, egyéb kijelölt helyeken,
- g) telefonos információs szolgálat és honlap üzemeltetése.

8.2.3. A menetjegy ellenőrzését végző személy az utas kérésére menetrendi felvilágosítást, forgalmi akadály, csatlakozásmulasztás esetén a tovább utazás megtervezésében segítséget köteles nyújtani.

8.2.4. A feláras és nemzetközi vonatokon a rendelkezésre álló hangos utastájékoztatási eszközökkel, vagy a rendelkezésre álló vizuális utastájékoztatási eszközökkel, ezek hiányában élőszóval a menetjegy ellenőrzését végző személy az alábbi információkról ad tájékoztatást:

- a) következő megállás helye,
- b) a vonat késésének mértéke,
- c) a vonaton elérhető szolgáltatások,
- d) csatlakozási lehetőségek,
- e) biztonsági és üzembiztonsági kérdések.

A menetjegy ellenőrzését végző személy a számára rendelkezésre álló információk mértékéig nyújtja a tájékoztatást.

8.2.5. A vasúttársaság a menetrendben megjelölt azon megállási helyekről, melyeken a vonat csak az utas jelzése vagy kérése esetén áll meg, az utasokat a honlapján, továbbá az érintett megállóhelyeken és az érintett vonatokon is hirdetmény útján tájékoztatja. A hirdetmény tartalmazza a fel- és leszállási szándék jelzésének módját.

8.3. Utastájékoztatás a közlekedési korlátozásokról és a késésekről

8.3.1. A vasúttársaság az előre látható forgalomkorlátozásokat, ideértve különösen az átszállást eredményező vágányzárakat, a vonatpótló autóbuzsos közlekedést, a vonatelmaradást a honlapján közzéteszi, míg az érintett vasútállomásokon csak menetrendi módosításra figyelmeztető felhívást tesz közzé.

8.3.2. A vonatok késéséről, valamint a késés miatt a csatlakozás elmulasztásáról – lehetőség szerint – a vasúttársaság hangosbemondón és – ha lehetséges – állomási vizuális kijelzőn tájékoztatja az utasokat. A forgalmi akadályról az utasokat az érintett vasútállomásokon a vasúttársaság tájékoztatni köteles. Az utas kérésére a késéről, valamint az akadály tényéről és időtartamáról a vasúttársaság igazolást ad.

8.3.3. A vasúttársaság az utazás közbeni tájékoztatási kötelezettségének információs 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 rendelkezésre álló információk mértékéig, legjobb tudása szerint – a menetjegyek ellenőrzését végző személy felvilágosítást ad.

8.3.4. A vasúttársaság a honlapján tájékoztatást nyújt a vonat 7.5. k) pont szerinti akadálymentességének változásáról, illetve telefonos ügyfélszolgálatán keresztül.

8.4. Utastájékoztatás a személyszállító vonatokon alkalmazott biztonsági kamerarendszerek működéséről

8.4.1. A vasúttársaság egyes személyszállító vasúti járművek belső terében, az utasok 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 személyszállítási törvényben meghatározott korlátozó rendelkezések betartásával, elektronikus biztonságtechnikai rendszeren keresztül videó felvételt készít. A vasúttársaság a megfigyelést végző kamerákat jól látható módon helyezi el, és a képrögzítésről, valamint az ezzel járó adatkezelésről a vonat belső terében figyelemfelhívó táblán ad tájékoztatást. A vasúttársaság a fedélzeti kamerával ellátott járművein az erre utaló piktogramot elhelyezi. A videokamerákkal kapcsolatos adatkezelési tájékoztató a vasúttársaság www.gysev.hu honlapján elérhető.

8.4.2. A vasúttársaság egyes - menetjegy ellenőrzését végző - munkavállalóinak ruházatára felszerelve az utasok 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 személyszállítási törvényben meghatározott korlátozó rendelkezések betartásával videó felvételt készít. A vasúttársaság menetjegy ellenőrzését végző munkavállalója a videó felvétel készítésére vonatkozó figyelemfelhívó jelzést visel, és kérésre erről tájékoztatást ad.

9. A felek jogai és kötelezettségei

9.1. A menetjegyek ellenőrzése

- 9.1.1 A menetjegyet a jegyvizsgáló, a vizsgáló főkalauz, (továbbiakban együtt: jegyvizsgáló) és a menetjegy ellenőrzésére jogosító megbízólevéllel rendelkező más személy ellenőrizheti.
- 9.1.2. A jegyvizsgáló egyenruhában teljesít szolgálatot és jegyvizsgálótáskát, jegykiadógépet 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.
- 9.1.3. A jegyvizsgálók munkavégzését és az utasok menetokmányait a vizsgáló főkalauz vagy a szolgáltatás felügyelő ellenőrzi. A szolgáltatás felügyelő egyenruhában vagy civil ruhában végzi munkáját szolgálati megbízólevél, vagy a GYSEV megjelölést tartalmazó karszalaggal, melyet az utas kívánságára felmutat. A szolgáltatás felügyelő az ellenőrzése során a jegyvizsgálói feladatokat is elláthatja.
- 9.1.4. Az egyenruhában dolgozó, szolgálati jelvényt viselő vizsgáló főkalauz vagy szolgáltatás felügyelő az utas kérésére a jegyvizsgálóval azonos módon igazolja magát.
- 9.1.5. A menetjegy ellenőrzésére jogosult személy:
- kezeli az utas menetjegyét,
 - ellenőrzi a kedvezmény igénybevételére jogosító utazási okmány meglétét és érvényességét,
 - ellenőrzi az utas személyazonosságát, ha ez a személyhez kötött utazási jogosultság, az utazási okmányra való jogosultság ellenőrzéséhez vagy a kedvezményre vonatkozó szabályok értelmében szükséges,
 - a vasúttársaságot megillető menetdíjat, viteldíjat, helyjegyet, felárat pótdíjat beszedi, vagy elvégzi a követelés érvényesítéséhez szükséges adatok felvételét,
 - a szükséges tájékoztatást, elvárható segítségnyújtást biztosítja az utasoknak,
 - kiadja az utazáshoz kapcsolódó igazolásokat (késés, csatlakozás mulasztás, útmegszakítás, elégtelen helybiztosítás, menetjegy teljes egészében történő fel nem használása, stb.).
- 9.1.6. 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 árú menetjegy váltására, illetve díjmentes utazásra 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. Menetjegy, igazolvány egyebekben csak annak ellenőrzése és – a 9.1.5. d) pontban szabályozott esetben – adatainak rögzítése céljából és annak idejére kérhető el az utastól.
- 9.1.7. Ha az utas menetjegyét, díjmentes utazásra jogosító okmányát ellenőrzéskor nem tudja átadni, a vasúttársaság jegy nélküli utasnak tekinti. Ha az utas kedvezményes árú menetjegyéhez menetjegy ellenőrzéskor a kedvezményre jogosító igazolványt, illetve személyazonosításhoz szükséges igazolványát nem tudja ellenőrzésre alkalmas módon felmutatni, és kérésre átadni, menetjegye érvénytelennek minősül.
- 9.1.8. 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.
- 9.1.9. Nem tartózkodhat a zárt peron területén, illetve a vonaton az, aki ruházatával, kerékpárjával vagy kézipoggyászával a járművet, az utasok ruházatát vagy kézipoggyászát beszennyezheti.

9.2. Igénybevételi és magatartási szabályok

- 9.2.1. 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. A fel- és leszállási tilalom megszegője a Menetfjártáblázatokban meghirdetett pótdíjat köteles megfizetni.
- 9.2.2. 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.
- 9.2.3. Az érvényes menetjeggyel vagy más jogszerű módon utazó utas jogosult a vonaton tartózkodni, a kiszolgáló létesítményeket, berendezéseket használni, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni.
- 9.2.4. A vasúttársaság a terhes anyák, az idősek és a kisgyermekkel utazók részére képsimbólummal megjelölt ülőhelyeket jelöl ki. Az ilyen ülőhelyeket igénybe veheti:
- a) a terhes nő,
 - b) a 10 éven aluli gyermek (szükség szerint egy kísérővel)
 - c) 65 év feletti utas.

- 9.2.5. A 9.2.4. pont szerinti jogosultak részére képsimbólummal megjelölt ülőhelyeket más utas is elfoglalhatja mindaddig, amíg a 9.2.4. pont alapján az ülőhely elfoglalására jogosult utas nem jelentkezik, az ilyen utasjelentkezésekor részére az ülőhelyet felszólítás nélkül át kell adni.

9.2.6. Bejelentett csoportos utazás szabályai

Bejelentett csoportos utazás esetén az együtt utazó személyek külön szakasz, illetve együttes elhelyezés biztosítását kérhetik.

Hat éven aluli gyermekek csoportos szállítása esetében minden tíz gyermekre legalább egy kísérőnek kell jutnia.

Az önálló keresettel nem rendelkező tanulók, óvodások és állami gondozottak – nagyobb csoportban történő utazásuk esetében, előzetes bejelentés mellett – utaslétszám alapján csoportos elszámolásukat kérhetik, ezzel a csoportkísérők - a gyermekek létszámától függően - díjmentes menetjegy váltására jogosultak 2. kocsiosztályon.

A kedvezmény az utazás szervezőjének a www.gysev.hu honlap elektronikus bejelentőfelületén megtett, valós adatokkal kitöltött bejelentése alapján vehető igénybe.

Az írásos bejelentéshez a honlap Csoportos utazást bejelentő felületét kell használni, amely a vasúttársaság honlapján díjmentesen elérhető.

A Bejelentést a vasúttársaság részére legalább 7 nappal korábban kell annak a vonatnak az indulása előtt megtenni, amellyel a csoport utazni kíván. A 7 napba nem tartozik bele sem a bejelentés napja, sem az utazás dátuma. Amennyiben az igénybe venni kívánt vonat feláras vonatként került a menetrendben megjelölésre, úgy a járat indulása előtt legalább 72 órával korábban kell a menetdíjat megfizetni.

A menetdíj elszámolása menetjegyen történik. A vasúttársaság a csoport valamennyi tagját a Bejelentésben feltüntetett kiindulási állomástól a célállomásig számolja el. Az egyúti csoportos menetjegy érvénytartama megegyezik az azonos távolságra szóló teljesárú egyútra szóló 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 (feláras vonatok esetében legalább 1 órával).

Az útmegszakítási szándékot a Bejelentésben fel kell tüntetni. Az útmegszakítást az útmegszakítási állomáson nem kell igazoltatni. Az előzetesen be nem jelentett útmegszakítást az általános szabályok szerint kell igazoltatni. Közbeeső állomáson a fel- és leszállás megengedett.

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, alacsonyabb kocsisztályon utazott, a menetjegy és a felár árának visszatérítését az Üzletszabályzatban foglalt vonatkozó szabályok alapján kérheti. A kérelmet a menetjegy és a jegyvizsgáló által kiállított Igazolás csatolásával a GYSEV Zrt. Személyszállítási Üzletágának kell megküldeni.

- 9.2.7. Az utas azokat a személyszállítási szolgáltatásokat veheti igénybe, amelyekre menetjegye jogosítja. Más szolgáltatásokat csak pótdíj megfizetése mellett vehet igénybe. Nem számít fel a vasúttársaság pótdíjat, ha a magasabb díjú szolgáltatás igénybevételére a vasúti szolgáltatás hiányossága miatt került sor.
- 9.2.8. Minden utas egy ülőhelyet foglalhat el az érvényes menetjegye alapján. Ha az utas figyelmeztetés ellenére több ülőhelyet foglal el, mint egy, a vasúttársaság a Menetdíjtáblázatokban meghirdetett pótdíjat számolja fel részére, és az elfoglalt ülőhelyek felszabadítására kötelezi.
- 9.2.9. 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.
- 9.2.10. 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 zavaró módon zajt okozni,
 - szemetelni,
 - a dohányzásra kijelölt helyek kivételével, a vasútállomások, megállóhelyek, utasforgalmi területek (azok fedett és nyitott területén egyaránt), továbbá azok bejáratától, külső határvonalától számított 5 méteren belül dohányozni (6.3.15. e. pont)
 - szórakoztató-elektronikai, vagy más, zene, zaj kibocsátására alkalmas készüléket a többi utas számára hallható módon üzemeltetni,
 - kéregelni, engedély nélkül kereskedelmi tevékenységet folytatni, újra hasznosítható hulladékot gyűjtögetni, vagy engedély nélküli hirdetőtornyot, plakátot elhelyezni,
 - ittasan, bódult állapotban, szennyezett ruházattal vagy szennyezést okozó kézipoggyással tartózkodni, utazni,
 - az utasok ruházatát, kézipoggyászát, a járművet vagy a berendezési tárgyakat, eszközöket bepiszkítani, megrongálni, összefirkálni,
 - kerékpárt és sporteszközöket használni,
 - található eszközöket és berendezéseket, valamint az illemhelyiséget rendeltetésüktől eltérő módon használni.

Nem szabad a vasúti kocsiban:

- a többi utast zavarva ablakot nyitni, a fűtést vagy világítást szabályozni,
 - a fülkeajtót úgy lezárni, hogy azt a jegyvizsgáló ne tudja kinyitni,
 - a feljáró-, a kocsisvív- és a kocsiszakasajtót lezárni, lezárt ajtót önhatalmúlag felnyitni,
 - menetközben a feljáróajtót kinyitni vagy nyitva tartani,
 - az ablakon kihajolni vagy bármit kidobni,
 - az ülésre
 - felállni,
 - lábat vagy lábbelit, kézipoggyászt feltenni,
 - kutyát feltenni,
 - megfelelő indok nélkül a vészféket meghúzni vagy a vészjelzőt működtetni,
 - kutyát póráz és szájkosár vagy azonos biztonságot nyújtó eszköz nélkül szállítani (kivéve a segítő kutya szállítása),
 - a különleges magatartási szabályokat megszegni.
- 9.2.11. Az utazási feltételeket - magatartási szabályokat – a menetjegy ellenőrzésére jogosult személy figyelmeztetése ellenére megszegő utas terhére a vasúttársaság a Menetdíjtáblázatokban közzétett pótdíjakat számítja fel, és intézkedik a felmerült helyreállítási, takarítási költségek megfizetéséről.
- 9.2.12. Ha az utas a megállapított díjat nem fizeti meg, vagy a díj megfizetése után ismételen megszegi a szabályokat, a vasúttársaság az utast a további utazásból kizárhatja, és az utas ellen feljelentést tehet.
- 9.2.13. A vasúttársaságot abban az esetben is megilleti a már megtett útra járó menetdíj és pótdíj, ha az utast az utazásból kizárta. A vonatról a neki felróható rendellenes magatartása miatt a 9.2.12. pont alapján leszállított, az utazásból kizárt utas nem követelheti vissza a kifizetett menetdíjat vagy egyéb díjat.

- 9.2.14. 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 vasúti kocsiban és a vasútállomásokon és megállóhelyeken jól látható helyen kifüggeszti.
- 9.2.15. A vasútállomások és megállóhelyek személyforgalmi célokat szolgáló, utasok számára megnyitott területein (peronok, alul- és felüljárók, lépcsők, várótermek, közlekedőfolyosók, utascarnokok, mosdók állomási előterek, járdák) és a vasúti kocsiban kerékpározni és rollerezni tilos, a kerékpárról, illetve a rollerről le kell szállni és azt tolni kell.

9.3. Tárgyak, élő állatok szállítása

Tárgyak szállítása

- 9.3.1. A kézipoggyász tömege utasonként a 30 kg-ot nem haladhatja meg. A 14 éven aluli gyermek 15 kg kézipoggyászt vihet magával. 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.
Kerékpár szállítása esetén a további bevihető kézipoggyász össz tömege a 10 kg-ot nem haladhatja meg. A kézipoggyász bármely arra alkalmas járműben díjfizetés nélkül szállítható.
A kerékpár, egyéb tárgyak, élőállatok szállításáért fizetendő viteldíjat a Menetdíjtáblázat tartalmazza.
- 9.3.2. A fogyatékkal élők vagy csökkent mozgásképességű személyek mozgását segítő alábbi gyógyászati segédeszközök: kerekesszéket, járókeretet, rollátort, botot, mankó(ka)t járóbotot az arra rászoruló utas díjfizetés nélkül bármely arra alkalmas személykocsiban szállíthatja.
- 9.3.3. A jármű utasterébe bevihető kézipoggyász mérete – darabonként – a 30x50x80 cm-es méretet nem haladhatja meg, kivéve utasonként 1 darab:
- babakocsi, lehetőleg összecsukott állapotban és úgy elhelyezve, hogy az ne akadályozza a közlekedést, a helyfoglalást
 - esernyő,
 - tokba helyezett hordozható hangszer,
 - sífelszerelés (szánkó, snowboard)
 - sírkoszorú,
 - összecsukott roller, amennyiben az nem nyúlik túl az ülésen vagy üléseken
 - nem feláras vonat 2. osztályú kocsijába a megfelelően csomagolt:
 - 2 méterig nem haladó fenyőfa, díszcserje, facsemete,
 - 2 méterig nem haladó hosszúságú kéziszerszám.
 - a jármű utasterének beszenyezésére alkalmas részeit becsomagolva
 - a 16"-nál nem nagyobb kerékátmérőjű kerékpár,
 - a 16"-20" közötti kerékátmérőjű összecsukott kerékpár,
 - az eredetileg egykerékűnek gyártott kerékpár (uni- és monocikli),kizárólag úgy elhelyezve, hogy az ne akadályozza a közlekedést, a helyfoglalást, a többi utas kényelmes utazását, valamint testi épségét ne veszélyeztesse, balesetveszélyt ne okozzon.

Összecsukott roller elsősorban az egyes ülés vagy két egymás melletti ülés alatt szállítható, és az nem nyúlhat túl az ülésen vagy üléseken. Ettől eltérni kizárólag abban az esetben lehet, ha az összecsukott, a padlózaton elhelyezett roller nem nyúlik túl az ülésen, üléseken, a közlekedést, a másik utas ülőhelyfoglalását, kényelmes utazását semmilyen módon sem akadályozza.

Amennyiben a poggyásztartón nem szállítható, bármely fenti eszköz balesetveszélyt okozó módon túlnyúlik az ülésen vagy üléseken, a közlekedést, másik utas ülőhelyfoglalását, kényelmes utazását akadályozza, kizárólag a kerékpárszállításra kijelölt helyen elhelyezve szállítható.

- 9.3.4. A kerékpárt, rollert a váz félbehajtásával, a kormány lehajtásával oly módon kell összecsukni, hogy az a kézipoggyász mérethatárát a lehető legkisebb mértékben haladja meg.

A kézipoggyászt – ha nem a kezében vagy az ölében tartja - az utas az ülőhelye alatt vagy felett, a poggyásztartón köteles elhelyezni (kivéve összecukott roller, kerékpár, összecukott mély -vagy sportbabakocsi, amely kizárólag a padlózaton és elsősorban az ülés alatt szállítható) úgy, hogy az a többi utas kényelmét, testi épségét ne zavarja és a vasúti kocsi berendezésiben kárt, balesetveszélyt ne okozzon. Kézipoggyász ülőhelyen való elhelyezésével további ülőhely nem foglalható el. A kézipoggyással a közlekedési út nem torlaszolható el.

Az utas saját felelősségére gondoskodik kézipoggyászának vám- és hatósági kezeléséről.

- 9.3.5. A személyforgalmi célokat szolgáló területre 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.) Kormányrendelet értelmében tilos.
- 9.3.6. Fegyvert és lőszert – csak az arra jogosult személyek – a fegyver, lőszer tartására, viselésére vonatkozó hatályos jogszabályok megtartásával viselhetnek, szállíthatnak.
- 9.3.7. Ha az utas a személykocsiba olyan tárgyat vitt be, amely kézipoggyászként terjedelme miatt nem fuvarozható, köteles a menetdíjon kívül a Menetdíjtáblázatokban meghirdetett pótdíjat megfizetni.
- 9.3.8. Ha az utas olyan tárgyat vitt magával a személykocsiba, amely a kézipoggyász fuvarozásból ki van zárva, utazását a poggyászával együtt nem folytathatja, a megtett útra poggyászdarabonként felszámolja a Menetdíjtáblázatokban meghirdetett pótdíjat.
- 9.3.9. Az utazásból a poggyásza miatt kizárt utas a poggyásza nélkül a fennmaradó útvonalon felhasználhatja a menetjegyét annak érvénytartamán belül.
- 9.3.10. A személykocsiba gyermekkocsiban bevitt gyermek biztonságos elhelyezéséről a kísérője saját felelősségére maga gondoskodik.
- 9.3.11. A vasúttársaság útipoggyász-fuvarozást nem végez.

Kerékpár szállítása

- 9.3.12. A vasúttársaság kerékpárviteldíj megfizetése ellenében a meghirdetett vonatokon vállalja a kerékpár, kerékpár utánfutó szállítását kizárólag az utas felelősségére. A vasúttársaság a menetrendben vonatonként megjelöli a kerékpárszállítás lehetőségét és azt a tény, ha a vonaton egyáltalán nem szállítható kerékpár. Azokon a járatokon, amelyek a menetrendben külön kerékpárszállító piktogrammal nem kerülnek megjelölésre, a vonat elején és végén, az első, illetve utolsó feljáróajtó környezetében 2-2 kerékpár szállítására van lehetőség. A szállítható kerékpárok száma az adott szerelvény kialakításától, a kerékpárok méretétől, valamint az egyidejűleg szállított egyéb nagyméretű tárgytól függően változhat, ezért a férőhely nem minden esetben garantált.
- A menetrendben megjelölt egyes vonatokra az utasnak a kerékpárviteldíj megfizetésén túl a kerékpárhelyjegyet is kell váltania. A kerékpárhelyjegyet a vonatra való felszállás előtt kell megváltani. A fedélzeten csak abban az esetben szolgáltatható ki pótdíj nélkül kerékpárhelyjegy (a rendelkezésre álló szabad helyek mértékéig), ha a felszállás helyén és időpontjában nem biztosított nyitva tartó jegypénztár vagy működő, készpénzes fizetési lehetőséget is biztosító jegykiadóautomata. Amennyiben nincs rendelkezésre álló szabad kerékpárhely, a kerékpár elszállítása megtagadható, azonban az utast tájékoztatni kell a tovább utazási lehetőségekről.
- A vasúttársaság nem felel a kerékpár szállítása során a tevékenységi körén kívül eső okból bekövetkezett károkkért (ideértve a lopást is). A vasúttársaság a kerékpárszállítás részletes feltételeiről a honlapján ad tájékoztatást.
- 9.3.13. A vasúttársaság kerékpár, különleges kialakítású kerékpár szállítását díjfizetés ellenében vállalja (a 9.3.3. pontokban felsorolt kézipoggyászként történő szállítás kivételével).
- 9.3.14. Egy utas egy darab kerékpárt vagy különleges kialakítású kerékpárt szállíthat (kivéve kerékpár és kerékpár utánfutó, melynek együttes szállítása megengedett).
- 9.3.15. Belső égésű motorral hajtott eszköz szállítása tilos.
- 9.3.16. Elektromos kerékpárok és rollerek töltése a vasúti járművön, állomásokon, megállóhelyeken tilos.

- 9.3.17. Különleges kialakítású kerékpár kizárólag a szállítását engedélyező piktogramok egyikével megjelölt vonat ki-jelölt kocsijában vagy vonatrészében szállítható.
- 9.3.18. A 12 éven aluli gyermekek kerékpárt csak felnőtt kíséretében vihetnek magukkal. Egy felnőtt annyi kerékpárral utazó gyereket kísérhet, ahány fő felügyeletét biztosítani tudja.
- 9.3.19. Meghatározott vonatokon, időszakban vagy feltételekkel a vasúttársaság hirdetményben rendelkezhet arról, hogy egyéb járművek szállítását is a kerékpárokkal megegyező módon vállalja.
- 9.3.20. Csoportos kerékpárszállítás külön kocsiban

Csoportos kerékpárszállítással kapcsolatos igény esetén a vasúttársaság – amennyiben az előre bejelentett ke-rékpárok száma a szerelvény alapösszeállítására szerinti kapacitást meghaladja, és ezt az üzemi viszonyok is le-hetővé teszik – plusz kerékpárszállító kocsival erősíti meg az adott szerelvényt. Az erősítő kocsiban történő kerékpárszállítás nem jelent kizárólagosságot egy csoport részére sem.

Csoportos kerékpárszállításnak minősül legalább 6 db kerékpár egy vonaton történő szállítása. Csoportos ke-rékpárszállítás kizárólag a tervezett utazás előtt legalább 7 nappal korábban bejelentett és elszámolt csoportos utazás esetén kérhető, amennyiben ezt az üzemi viszonyok lehetővé teszik.

Az igény az erre célra szolgáló online bejelentőfelület kitöltésével legkésőbb 7 nappal a tervezett indulás előtt nyújtható be.

Az utas maga gondoskodik a kerékpárja be- és kirakásáról. Szállítás közben a kerékpárok őrzéséről az utasnak kell gondoskodnia. Az utas felel az őrzetében szállított kerékpár által okozott károkért.

Az utas őrzetében szállított kerékpár által más utasok kerékpárjában, kézipoggyászában, ruházatában keletke-zett kárért a vasúttársaság felelősséget nem vállal.

A csoportos kerékpárszállítás lemondására a vonat indulása előtt 72 órával van lehetőség, ezen időtartamon be-lüli lemondás esetén a vasúttársaság a Menetdíjtáblázatokban előírt lemondási díjat számítja fel.

Élő állat szállítása

- 9.3.21. A kézipoggyászra vonatkozó általános szabályok megtartásával (az ülésen nem helyezhető el) az utas zárt szállítóeszközben élő állatot is bevihet a vasúti kocsiba, - 1. és 2. kocsiosztályon is - 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 megóvjá.
- 9.3.22. A 9.3.21. ponttól eltérően a kutya zárt szállítóeszköz nélkül, szájkosárral és pórázon vezetve is szállítható bármely vonat 2. kocsiosztályán (az utas ülőhelye mellett/alatt) megfelelő viteldíj megfizetése mellett.
- 9.3.23. Egy utas a feláras kocsiba, vonatba legfeljebb 1 kutyát, egyéb vonatba, kocsiba legfeljebb 2 kutyát vihet magával. A 2. kocsiosztályú fülkés kocsik fülkéjébe a kutya csak az ott ülő valamennyi utas beleegyezésével vihető be. A fülkés kocsik egy fülkéjébe legfeljebb 2 kutyát lehet bevinni. 20 kg-nál nehezebb, nagytestű kutya csak a személykocsi előterében, motorvonatok többcélú terében, valamint a kerékpárszállító kocsik rakodóterének, kerékpárok elhelyezésére ki nem alakított részében és előterében szállítható. A kutya viteldíját meg kell fizetni.
- 9.3.24. 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.
- 9.3.25. Beteg, fertőző kutya, élő állat a vonaton nem szállítható.
- 9.3.26. A segítő kutya és a szolgálati kutya kivételével nem vihető be élő állat az étkezőkocsiba.
- 9.3.27. A segítő és a szolgálati kutya díjmentesen, zárt szállítóeszköz nélkül, szájkosárral és pórázon vezetve is szállítható bármely vonat bármely kocsiosztályán. A segítő kutya szállítása során a szájkosár és a pórás használata indokolt esetben mellőzhető. A segítő és a szolgálati kutya nem számít bele a szállítható kutyák számába. A segítő és a szolgálati kutya a járművek ülésén nem szállítható. A kiképzés alatt álló segítő és szolgálati kutya csak a kiképzővel utazhat díjmentesen, valamint egy kiképzővel egy kiképzés alatt álló kutya utazhat. A kutya státuszát a megfelelő dokumentumokkal igazolni kell.
- 9.3.28. A háló- és fekvőhelyes kocsiba a kutya csak akkor vihető be, ha a kutyával utazók az egész fülkét igénybe veszik.

- 9.3.29. A kutya szállításáért fizetendő díj meghatározásának részletes feltételeit a Díjszabás, a díj mértékét a Menetdíjtáblázat tartalmazza.
- 9.3.30. 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.

9.4. Útmegszakítás

- 9.4.1. Az érvényes menetjeggyel az utazás tetszőleges számú alkalommal megszakítható, és később tovább folytatható. Az útmegszakítási szándékot leszállás előtt a vonat jegyvizsgálójának kell bejelenteni, aki igazolást ad. Ha az utas a vonaton igazolást nem kért, vagy a vonat jegyvizsgáló nélkül közlekedett, a vasútállomás ügyeletes alkalmazottja a vonat megérkezésétől számított egy órán belül pótolhatja. Ha sem a vonaton, sem az útmegszakítás állomásán nem volt igazolás kiadására jogosult vasúti munkavállaló, akkor az utasnak az útmegszakítás igazolásához a GYSEV Ügyfélszolgálatát kell az érkezéstől számított egy órán belül felhívnia. A vasúttársaság nem vállal felelősséget azért, mert az utas elmulasztotta az igazolás beszerzését.
- 9.4.2. Ha útmegszakításkor az utas a menetjegy igazoltatását elmulasztotta, a menetjegy a további utazásra érvényét veszti.
- 9.4.3. Egyes kedvezmények igénybevétele esetében a Díjszabásban vagy a közszolgáltatás megrendelője által előírt kedvezmények külön meghirdetett feltételeiben foglaltak korlátozhatják, vagy megtilthatják az útmegszakítást.
- 9.4.4. A megszakított utazás a jegy érvényességi ideje alatt az útvonalnak a célállomáshoz közelebb fekvő állomásról is folytatható.
- 9.4.5. Nem tekinthető útmegszakításnak, és ezért nem szükséges igazolás sem:
- ha az utas a menetjegyének megfelelő első csatlakozó vonattal utazik tovább, még akkor sem, ha a várakozás éjszakázással jár,
 - ha az utas más vonatra azért száll át, mert az általa igénybe vett vonat nem áll meg a célállomásán vagy azon a vasútállomáson, ahol utazását megszakítani kívánja,
 - ha az utas azért száll át, mert a célállomás más vonattal korábban érhető el, illetőleg a vonat, amelyen utazott, nem közlekedik a célállomásig,
 - ha az utas magasabb kocsiosztály, kerékpárszállító kocszi, háló- vagy étkezőkocszi igénybevétele céljából száll át ugyanazon napon közlekedő más vonatra,
 - ha az egy útra szóló menetjeggyel rendelkező utas a budapesti fejjállomások (Budapest-Keleti, Budapest-Nyugati, Budapest-Déli) egyikén szakítja meg utazását.
- 9.4.6. Az utazás megkezdése napjának, illetőleg útmegszakítás esetén a további utazás megkezdése napjának az első jegykezelés alkalmával megjelölt nap tekintendő.
- 9.4.7. Az útmegszakítás a menetjegy érvénytartamát nem hosszabbítja meg.

9.5. Egyenlő bánásmód biztosítása

- 9.5.1. 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 fogyatékossgal élőknek, illetve a csökkent mozgásképességűeknek,
 - az időseknek,
 - a kisgyermekkel utazóknak és a terhes nőnek,
 - a kerékpárral vagy nagy kézipoggyással utazóknak.
- 9.5.2. A képjellel megjelölt üléshelyeket 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.
- 9.5.3. A fogyatékossgal élő és csökkent mozgásképességű utasnak kedvezmény igénybevitelére jogosító okmányval érvényes menetjeggyel kell rendelkezzen, a meghirdetett kedvezményeket igénybe veheti. Feláras vonaton a megfelelő felárat meg kell fizetniük, kivéve annak a kerekesszékes utasnak, aki a kerekesszékéből az utazás időtartama alatt nem száll ki – ő helyjegyköteles vonaton helyjegy váltása nélkül utazhat. Amennyiben az indulási vasútállomáson nincs sem jegypénztár, sem akadálymentes jegyértékesítő automata, sem pedig egyéb akadálymentes, felszállás előtti helyjegyvásárlási lehetőség, illetve amennyiben a fogyatékossgal élő személy által előadottak szerint nem rendelkezik menetjegy megvásárlására alkalmas eszközzel vagy internet

hozzáférréssel, úgy számára engedélyezni kell, hogy a vonaton pótdíj megfizetése nélkül vásárolja meg a felárat. A vasúttársaság indokolható biztonsági okokból vagy kötelező helyfoglalás miatt korlátozhatja vagy megtagadhatja ezt a jogot.

- 9.5.4. Ha a vonat 1. kocsiosztályú kocsit továbbít, a fogyatékossggal éló és az utazás időpontjában fennálló csökkent mozgásképességű, állapotára vonatkozóan igazolvánnyal/igazolással rendelkező utas érvényes 2. kocsiosztályú helyjeggyével a szabadon maradt 1. kocsiosztályú ülőhelyeket elfoglalhatja abban az esetben, ha a helyjeggyének megfelelő szakaszban tömeges utasforgalom miatt, vagy egyéb okból (pl. fekvőgipsz viselése, vagy az ülőhely mérete nem megfelelő) nem tud biztonságosan helyet foglalni. A magasabb kocsiosztályba történő átmenet e formája csak a vonaton, a jegyvizsgáló előzetes értesítése és a jogosultság igazolása mellett vehető igénybe. Amennyiben a fogyatékossggal éló utas kísérője a 2. kocsiosztályon marad – a jegyvizsgáló előzetes értesítésére és a jogosultság igazolására tekintettel – továbbra is megilleti a kísérői minőségéből eredő kedvezmény. Amennyiben a fogyatékossggal éló utas kísérője a fogyatékossggal éló utassal együtt a magasabb kocsiosztályban foglal helyet, akkor a magasabb kocsiosztályon történő utazására az általános szabályok érvényesek (pl. 1. kocsiosztályú helyjegy, pótdíj megfizetése stb.). Az e pont szabályai alapján magasabb kocsiosztályon történő utazás során is be kell tartani a kézipoggyász és az éló állat szállításának szabályait (9.3. pont).
- 9.5.5. Egyéni utazások esetén a mozgáskorlátozott személyek speciálisan kialakított járműveket vehetnek igénybe a rendelkezésre álló technikai feltételek függvényében A menetrendben képjel jelöli azokat a vonatokat, amelyekben a kocsik beépített emelő-berendezéssel vannak felszerelve, ezek teherbírása 300 kg. A menetrendben megjelölésre kerülnek azok a vonatok is, amelyekben nincs beépített emelőberendezés, de kerekesszékes utasok szállítására alkalmasak. Az utazáshoz ilyen esetben mobil emelőberendezés igénybevétele szükséges, amelynek emelési teherbírása 250 kg, emelőlap felülete 800x1200 mm. Az emelőberendezés nélküli vasúti járművekkel csak az állomási emelőberendezéssel ellátott megállóhelyek közötti viszonylaton lehetséges utazás.
- 9.5.6. A segítségnyújtás iránti igényről legalább 24 órával az utazás tervezett megkezdése előtt értesíteni szükséges a vasúttársaságot. Amennyiben többszöri utazásra jogosító menetjeggyel rendelkezik az utas, elegendő egy értesítés, ha abban elegendő információ áll rendelkezésre a további utazások időpontjáról. Egy utas egy utazásához csak egy vonatot (átszállás esetén vonatok egymást követő sorát) 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.
- 9.5.7. 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: csoportosutazas@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 honlapon található és az fent közölt elérhetőségeken kérhető az állomási emelők helyéről, mozgáskorlátozott személyek számára is igénybe vehető állomási szolgáltatásokról.

10. Személyszállításához kapcsolódó szolgáltatások

10.1. Felár megfizetésével igénybe vehető vonatok

- 10.1.1. Ha a vasúttársaság az utazást egyes vonatokon felár megfizetéséhez köti, utazásra csak az jogosult, akinek az adott vonatra váltott érvényes felárat is tartalmazó menetjegy, vagy utazási okmányhoz érvényeshelyjegy van a birtokában.
- 10.1.2. A vasúttársaság a menetrendben hirdeti meg a feláras vagy a különleges díjszabási feltételekkel közlekedő vonatokat és azokat a vonatokat, amelyekre helyfoglalás kérhető (fakultatív helybiztosítás).
- 10.1.3. Helyjegy csak érvényes menetjeggyhez az utas által igénybe venni kívánt kocsiosztályra szolgáltatható ki. Egy helyjeggyen elszámolható több hely, ha azonos a kiindulási állomás, a célállomás, a vonatszám, a kocsiosztály, a dátum, a kocsiszám és a szolgáltatási díj.

- 10.1.4. A nem kötelező helybiztosítással közlekedő vonatoknál és a belföldi forgalomban is igénybe vehető nemzetközi vonatoknál a vasúttársaság a helybiztosítási igény teljesítését az indulás előtt a külön hirdetményben közzétett határidőig vállalja.
- 10.1.5. A rendelkezésre álló helyek értékesítése után a vasúttársaság újabb igényt már nem teljesít, de utánfizetési felárként a vonaton a vonatra meghirdetett 1. vagy 2. kocsiosztályú helyjegy díját is felszámítja.
- 10.1.6. Ha az utas a feláras vagy a különleges díjszabási feltételekkel közlekedő vonatra a megfelelő feltétel teljesítése nélkül száll fel, a vonaton a jegyvizsgáló az utas terhére a Menetdíjtáblázatokban meghirdetett pótdíjat is felszámítja, kivéve, ha az Üzletszabályzatban vagy hirdetményben a vasúttársaság a felár előzetes megfizetése nélküli utazást megengedte.
- 10.1.7. A nem kötelező helybiztosítással közlekedő vonatok lefoglalt ülőhelyeit a vasúttársaság lehetőség szerint helyfoglalási szelvénnel megjelöli. A helyfoglalási szelvény az utazás napját, a vonat, a kocsit és a lefoglalt ülőhely számát, valamint a helybiztosítási viszonylatot tartalmazza.
- 10.1.8. Aki a nem kötelező helybiztosítással közlekedő vonaton az ülőhelyet érvényes helyjegy nélkül foglalja el, azt az adott helyre érvényes helyjeggyel rendelkező utas részére az első felszólításra köteles átadni. Az utas érvényes helyjegye akkor is kétségtelenül bizonyítja az ülőhelyre való jogosultságot, ha az ülőhely más módon nem volt megjelölve. Ha az előre lefoglalt ülőhelyet a helyjeggyel nem rendelkező utas az első felszólításra nem adja át, a vasúttársaság a Menetdíjtáblázatokban meghirdetett pótdíjat számítja fel, és az utast az ülőhely átadására kötelezi.

10.2. Egyéb szolgáltatások

- 10.2.1. 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.
- 10.2.2. A vasúttársaság területén bármilyen szolgáltatás, értékesítés, reklám- és propagandatevékenység csak a vasúttársasággal kötött megállapodás alapján végezhető.

10.3. Különkocsi

- 10.3.1. 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, és az a közszolgáltatási kötelezettség teljesítését nem veszélyezteti és nem akadályozza meg.

Különkocsit legalább 21 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, esetleges megállási helyeket, valamint azoknak az állomásoknak a nevét, ahol útközben fel- vagy leszállnak, és az ott fel- és leszálló utasok számát,
- 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.

- 10.3.2. A különkocsi szolgáltatási díja minden esetben egyedi árkalkuláció alapján kerül meghatározásra, amelynek összege, megfizetésének módja és ideje vállalkozási szerződésben kerül rögzítésre.

A jelen 10.3. pont rendelkezései a különleges kocsi megrendelésére csak akkor alkalmazhatók, ha az nem tartozik a II. Fejezet 9.5. pont rendelkezései alá.

- 10.3.3. A különkocsit (kocsiszakaszt) a vasúttársaság megjelöli, külön felirattal látja el.

10.4. Különvonat

10.4.1. A menetrendben feltüntetett vonatokon kívül különvonat is igényelhető legalább 21 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, megállási helyeket, kívánt útvonalat,
- utasok tervezett számát,
- az igényelt kocsi típust és darabszámot,
- azoknak az állomásoknak a nevét, ahol útközben fel- vagy leszállnak, és az ott fel- és leszálló utasok számát,
- egyéb igényelt szolgáltatásokat.

10.4.2. 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.

10.4.3. A vasúttársaság nem vállalja az olyan különvonat közlekedtetését, amely a közszolgáltatási kötelezettsége teljesítését veszélyezteti vagy akadályozza. A vasúttársaság fenntartja a jogot, hogy a különvonat közlekedtetéséről döntsön.

III. FEJEZET

A VASÚTI SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉVEL KAPCSOLATOS FELELŐSÉGI 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.: 1. és 2. kocsiosztályú felár) nem tudja biztosítani, akkor az alábbiak szerint köteles eljárni.

1.1.2. A vasúttársaság azonos minőségű szolgáltatást köteles felajánlani az utas kívánságára:

- a) eltérő időpontban induló vonaton, vagy
- b) eltérő időpontban érkező vonaton, vagy
- c) a célállomáshoz más útvonalon közlekedő vonaton.

Amennyiben az utas az azonos minőségű szolgáltatás biztosítását elfogadja, díjvisszatérítésre nem jogosult.

Amennyiben a vasúttársaság a fentiek szerinti, azonos minőségű szolgáltatást nem tudja biztosítani, magasabb minőségű szolgáltatást köteles az utasnak felajánlani és teljesíteni. Ha az utas a magasabb minőségű szolgáltatást elfogadja, a vasúttársaság a magasabb minőségű szolgáltatás teljesítéséért díjkülönbözetet nem követelhet.

Ha a vasúttársaság sem az azonos, sem a magasabb minőségű szolgáltatást nem tudja felajánlani vagy teljesíteni, csak alacsonyabb minőségűt, és az utas erre tekintettel az alacsonyabb minőségű szolgáltatást elfogadja,

a) és az utasnak a teljes viszonylaton biztosított helye volt, akkor a menetjegyen feltüntetett és a ténylegesen teljesített szolgáltatás díjkülönbözetét,

b) ha a jegyvizsgáló a helyjeggyel rendelkező utas részére nem tud ülőhelyet úgy biztosítani, hogy az utasnak az adott vonaton a későbbiekben ne kelljen másik ülőhelyre átülnie, akkor a teljes helyjegyet a jegyet értékesítő vasúttársaság, a jegyvizsgáló által kiállított igazolás alapján a bemutató utas részére visszatéríti.

- 1.1.3. Ha a vasúttársaság a Menetrendben csak 2. kocsiosztályú kocsikkal közlekedőnek megjelölt vonattal 1. kocsiosztályú kocsit is közlekedtet, az ilyen kocsiban a 2. kocsiosztályú menetjeggyel rendelkező utasok az 1. kocsiosztályú kocsiban helyet foglalhatnak.
- 1.1.4. Ha az utas az eltérő minőségű szolgáltatást nem fogadja el és lemond az utazásról, a vasúttársaság a lemondás tényéről és okáról igazolást ad, és - a már teljesített szolgáltatástól függően – a menetdíjat és/vagy a felárat visszafizeti.
- 1.1.5. Az utazásról való lemondás esetén a vasúttársaság kezelési költség levonása nélkül abban az esetben téríti vissza - a már teljesített szolgáltatástól függően - a menetdíjat vagy menetdíj-különbözetet és/vagy a kifizetett felárat, ha az utazásról lemondó utas a vonat jegyvizsgálójával, vagy a felszállási állomás ügyeletes alkalmazottjával igazoltatja, hogy az igénybe venni kívánt vonat vagy kocsi:
- 10 percet meghaladó késéssel indult volna,
 - fűtés nélkül közlekedett,
 - klímaberendezése nem működött (amennyiben a vasúti kocsi hűtőberendezéssel felszerelt),
 - világítás nélkül közlekedett,
 - zsúfoltsága miatt menetjegyének megfelelő ülőhelyhez nem jutott,
 - a menetjegyen feltüntetett szolgáltatásnak megfelelő ülőhelyek nélkül közlekedett.
- 1.1.6. A vasúttársaság kezelési költség felszámítása nélkül téríti az utas által megfizetett helyjegyet vagy az utas által megfizetett helyjegy és a ténylegesen igénybe vett kocsiosztálynak megfelelő helyjegy közötti különbözetet, ha az igénybe venni kívánt vonat vagy kocsi igazolhatóan:
- fűtés nélkül közlekedett, és az utas a felárának megfelelő ülőhelyhez nem jutott,
 - klímaberendezése nem működött (amennyiben a vasúti kocsi hűtőberendezéssel felszerelt),
 - világítás nélkül közlekedett, és az utas a felárának megfelelő ülőhelyhez nem jutott,
 - elégtelen helybiztosítás miatt az utas a helyjegyének megfelelő ülőhelyhez nem jutott,
 - a helyjegyen feltüntetett szolgáltatásnak megfelelő ülőhelyek nélkül közlekedett.

Kezelési költség felszámítása nélküli visszatérítésnek akkor van helye, ha az eltérő minőségű szolgáltatás igénybevételét és annak az a)-e) alpontok szerinti okát az utas a vonaton a jegyvizsgálóval igazoltatta.

Ha az utas nem a fenti a)-e) alpontokban meghatározott okból alacsonyabb kocsiosztályú vagy felármentes kocsiban utazott, a felár visszatérítésére nem jogosult.

- 1.1.7. A jelen fejezet szerinti eltérő minőségű szolgáltatás miatti igényeket a vasúttársasághoz lehet benyújtani. Az igények érvényesítésének szabályait a IV. fejezet tartalmazza.

1.1.8. Elégtelen helybiztosítás

A vasúttársaság köteles visszatérítést fizetni az utas részére, ha az utas az ülőhelyét helyjegy váltásával vagy más módon biztosította és a biztosított ülőhelyet a vasúttársaság ismételt értékesítette, illetve a helybiztosításban megjelölt kocsit nem állította ki és az utas helybiztosításának megfelelő elhelyezéséről az utas jegyvizsgáló felé tett bejelentésétől számított 5 percen belül nem tudott olyan módon gondoskodni, hogy az utasnak az adott vonaton a későbbiekben ne kelljen másik ülőhelyre átülnie.

Ha a vasúttársaság a helyjeggyel rendelkező utas részére nem tud megfelelő ülőhelyet biztosítani, köteles részére a visszatérítésre jogosító igazolást kiállítani. Az igazolás alapján a helyjegy és igazolás bevonása mellett a vasúttársaság bármely jegypénztára kezelési költség felszámítása nélkül kifizeti a helyjeggyért fizetett összeget. Az összeg átvételét az utasnak neve, lakcíme megadásával, valamint aláírásával kell elismernie. A kifizetéshez a személyazonosításra alkalmas igazolvány bemutatása szükséges.

Mentesül a visszatérítési kötelezettség alól a vasúttársaság, ha:

- az utas részére a jegyvizsgálónak tett bejelentéstől számított 5 percen belül azonos kocsiosztályban ülőhelyet biztosított;
- az utas részére a jegyvizsgálónak tett bejelentéstől számított 5 percen belül magasabb kocsiosztályban helyet biztosított (az utas ebben az esetben mentesül a magasabb összegű helyjegy díjának megfizetésére alól);
- az utas a helyhiányt a vonaton a jegyvizsgáló részére nem jelentette be.

- 1.1.9. Kifejezetten nem minősül eltérő minőségű szolgáltatásnak, ha:
- az előzetesen tervezettől eltérő kialakítású (típusú, jellegű), de az utas helyjegyének megfelelő kocsiosztályú jármű közlekedik és az utas a helyjegyének megfelelő ülőhelyen elhelyezhető.
 - az utas menetjegyén feltüntetett ülőhely esetleges pozíciója a ténylegestől eltér, de az nem minősül elégtelen helybiztosításnak.

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 utasok tovább szállításáról a vasúttársaság oly módon gondoskodott vagy arra más vonattal lehetőség volt úgy, hogy az utas 180 percet meg nem haladó késéssel a célállomásra megérkezett.

Nem minősül késésnek (az 1.3. pontban foglaltak kivételével), ha az utas célállomásra szállításáról a vasúttársaság oly módon gondoskodott vagy arra más vonattal lehetőség volt úgy, hogy a menetrend szerinti érkezési időt a célállomásra jutás időpontja 30 perccel nem haladja meg.

A vonat késését a közzétett menetrend szerinti és a tényleges érkezési időpont különbségének kiszámításával kell megállapítani. A menetrend be nem tartásának megítélésénél azon a vasútállomáson történő tényleges és menetrend szerinti érkezési idő az irányadó, ahol az utas az utazását befejezi.

- 1.2.2. A vasúttársaság a forgalmi akadály alatt gondoskodik az utas megfelelő elhelyezéséről és biztonságáról.

- 1.2.3. A forgalmi akadályról a vasúttársaság hangosbemondón és állomási hirdetéssel, vagy a kiszolgáló személyzet általi szóbeli tájékoztatás útján, illetve információs szolgálattal köteles az utazóközönséget az érintett vasútállomásokon, megállóhelyeken, valamint a vonatszélyzet útján a vonaton tájékoztatni. A forgalmi akadállyal kapcsolatos információkat a vasúttársaság lehetőség szerint a honlapján, illetve alkalmas sajtótermék útján (pl. internetes hírportálok) is közzéteszi.

Az utas kérésére a késésről (ideértve a késés miatti csatlakozásmulasztást), a vonatkimaradásról, valamint az azt okozó akadály tényéről és időtartamáról a vasúttársaság igazolást ad.

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 menetjegyen szereplő célállomásra
Az utas – a különbözet megfizetése nélkül – magasabb menetdíjú szolgáltatást (vonatnemet, kocsiosztályt) is igénybe vehet forgalmi akadály esetén. A vonaton utazók érdekeinek megsértése nélkül indokolt, rendkívüli esetben a jegyvizsgáló rendelkezése szerint igénybe vehető:
 - a) a feláras
 - b) a díjszabási korlátozással közlekedő, illetve belföldi forgalomban igénybe nem vehető vonat is.
- 2) Az utazását egy későbbi vonattal vagy nem kívánja tovább folytatni a menetjegyen szereplő célállomásra
 - a) Utazását az akadály helyén megszakíthatja:
ha az utas későbbi vonattal vagy más útvonalon közlekedő vonattal kívánja utazását a célállomásig folytatni, a vasúttársaság a menetjegy érvénytartamát meghosszabbítja, illetőleg a menetjegyet a hosszabb útvonal igénybevételére érvényesíti. A menetjegy érvénytartamának meghosszabbítását, illetve hosszabb útvonalra történő érvényesítését a vasútállomás ügyeletes alkalmazottja, illetve a vonaton a jegyvizsgáló végzi.
 - b) 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. A forgalmi akadályról a vasúttársaság ügyeletes alkalmazottja vagy a vonat jegyvizsgálója állítja ki igazolást. A visszatérítés feltétele, hogy a forgalmi akadályról az utas a vasúttársaság ügyeletes alkalmazottja vagy a vonat jegyvizsgálója által kiállított igazolással rendelkezzen.

- 3) Kívánságára a vasúttársaság az indulási állomásra visszazállítja: a vasúttársaság köteles az indulási állomásra visszautazni kívánó utast kézipoggyászával együtt az eredeti vagy más útirányon, az eredeti vagy más tömegközlekedési eszközzel az indulási állomásra térítésmentesen visszazállítani. Ebben az esetben az utas a teljes fizetett összeg visszatérítését kérheti, ha:
- a vasúttársaság által kijelölt első alkalmas vonattal visszatér kiindulási állomására, és
 - a visszautazáshoz igénybeveendő vonat számát, útirányát, viszonylatát a vasúttársaság a menetjegy mellé kiadott igazoláson feltünteti (a vasúttársaság szükség szerint gondoskodik a menetjegy érvénytartamának meghosszabbításáról), továbbá
 - a kiindulási állomáson a vonat megérkezésétől számított 30 percen belül az utas a vasútállomáson szolgálatot teljesítő ügyeletes alkalmazottal vagy visszaérkezéskor a vonat jegyvizsgálójával igazoltatja, hogy a megjelölt vonattal visszaérkezett.

A visszazállításra egyebekben a jelen fejezet 1.1. pontjában a magasabb minőségű szolgáltatás igénybevétele vonatkozásában meghatározottak irányadók. A menetjegy és az igazolás alapján a megíúsult utazásra érvényes menetjegy árát a vasúttársaság kezelési költsége felszámítása nélkül visszatéríti.

Amennyiben az utas a késedelmes vagy kimaradó szolgáltatás vagy az elmulasztott csatlakozás menetrend szerinti indulási idejétől számított 100 percen belül nem kap tájékoztatást a rendelkezésre álló helyettesítő utazási megoldásokról, úgy lehetősége van más vasúti vagy autóbusszos közösségi közlekedési szolgáltatást nyújtó társaság szolgáltatását igénybe venni. A vasúttársaságnak meg kell térítenie az utasnak az ennek nyomán, valamint az 1.2.5. 2) pont szerinti utazásról történő lemondás esetén a felmerült szükséges, megfelelő és észszerű költségeit a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül.

Amennyiben egy utas helyet foglalt egy kerékpár szállítására, de a kerékpár szállítását megfelelő indok nélkül megtagadták, az utas jogosult helyettesítő utazási megoldásra elsősorban menetrend szerint, a következő kerékpár szállítására alkalmas járaton szabad kerékpárhely igénybevételeivel, vagy az 1.3.-1.6. pontok szerinti visszatérítésre, illetve kártérítésre.

1.2.6. Egyéb rendelkezések

Amennyiben a 1.2.5. 3) pontban részletezett teljes visszatérítéshez szükséges feltételek bármelyike nem áll fenn, akkor a vasúttársaság az utasnak csak a menetdíjnak arra a távolságra eső részét téríti vissza, amelyet az utas a forgalmi akadály miatt leutazni nem tudott. A visszatérítéshez szükséges továbbá, hogy a forgalmi akadályról az utas a vasúttársaság ügyeletes alkalmazottja vagy a vonat jegyvizsgálója által kiállított igazolással rendelkezzen.

A kezelési költség felszámítása nélküli visszatérítés a területi érvényességű menetjeggyel rendelkező utast nem, csak azt az utast illeti meg, akinek a forgalmi akadállyal érintett vonat útvonalára vagy az azon túl fekvő állomásra szóló közvetlen menetjegye van. Nem kérhető visszatérítés olyan menetjegy alapján, amelyhez igazolást nem állítottak ki.

Ha az utas vonat helyett saját elhatározásából más közlekedési eszközt (ideértve, de nem kizárólagosan a taxit és a bérelt gépkocsit is) vett igénybe, a vasúttársaság nem téríti meg részére a más közlekedési eszközzel megtett utazás díját, feltéve, hogy a vasúttársaság teljesítette 1.2.4. pontban foglalt kötelezettségét.

1.3. Késés biztosítás a belföldi vonatok legalább 20 perces késése esetén

1.3.1. Késés biztosításra akkor jogosult az utas, ha belföldi forgalomban, belföldi menetrend szerinti közlekedő vonaton utazott, és az igénybe vett járat az utas menetjegyén megjelölt célállomásra legalább 20 perc, vagy azt meghaladó késéssel érkezett meg és a menetjegy árát nem térítették vissza.

1.3.2. Nem vehető igénybe késés biztosítás:

- Nemzetközi utazás során
- Hitelezett menetjeggyel történő utazás során
- A fedélzeten menetjegy hiánya vagy elégtelen menetjegy miatt pótdíjfizetés mellett Utasleadási lapon elszámolt menetjegyekhez
- Menetkedvezményi okmányhoz
- Nem személyhez kötött utazási kártyákhoz
- Helyi utazásra jogosító menetjegy, bérlet után még abban az esetben sem, ha az helyközi járművön történő utazásra is érvényes

1.3.3. A késés biztosítás igénylése, mértéke és kifizetésének módja az utas által váltott menetjegy típusától függően eltérő.

1.3.4. A késés biztosítás a vasúti társaságra irányadó jogszabályi előírásokon felül, a vasúti társaság által a jelen Üzletszabályzatban meghatározott feltételek szerint vállalt kötelezettsége.

1.3.5. A késés biztosításként kifizetett összeg feláras vonat késése esetén fizetendő, az Utasjogi rendelet szerinti, a jelen Üzletszabályzat III. Fejezet 1.4. pontjában meghatározott átalány-kártérítés és a jelen Üzletszabályzat alapján kifizetett kártérítés összegébe beleszámít.

1.3.6. Meghatározott viszonylatra érvényes menetjeggyel utazó utas késés biztosítása

Amennyiben az utas által igénybe vette vonat a menetjegyen feltüntetett célállomásra az 1.3.1. pont szerinti késéssel érkezik meg az utas késés biztosításra jogosult, aminek mértéke a menetjegy árának 50%-a.

a) Igénylés és a kifizetés módja a jegy.mav.hu oldalon, a MÁV applikációban és a MÁV+ applikációban vásárolt menetjegy esetében:

Az online jegyértékesítési rendszerek útján értékesített menetjegyek utáni késés biztosítás igénylésére a MÁV Személyszállítási Zrt. Vasúti és Autóbuszos Üzletszabályzatának erre vonatkozó pontjai érvényesek.

b) Igénylés módja jegypénztárban, automatából, vonat vagy autóbusz fedélzetén vásárolt menetjegy esetében:

ba) igénylés a MÁV+ applikációban

- Az arra alkalmas vonalkóddal rendelkező menetjegyek a MÁV+ applikációban berögzíthetők a MÁV Személyszállítási Zrt. honlapján közzétett használati útmutató szerint. A rögzítés során meg kell adni azt a magyarországi bankszámlaszámot, amire az utas a késés biztosítás kifizetését kéri
- A menetjegy berögzítésére a célállomásra való megérkezéstől számított 72 órán belül van lehetőség.

bb) pénztári igénylés

- Az igényt a GYSEV Zrt. / MÁV Személyszállítási Zrt. pénztáraiban kell jelezni a célállomásra való megérkezéstől számított 72 órán belül.
- Ha az utas a vásárláskor kiválasztott járáttal utazva érkezik a jegyen feltüntetett célállomásra, a késés biztosítás kifizetése a pénztárban megtörténik.
- Bankkártyával fizetett jegy esetében a késés biztosítás a pénztárban is csak bankkártyára kerülhet kifizetésre.
- Minden más esetben az igényt az ügyfélszolgálathoz kell benyújtani. A késés biztosítás kifizetéséhez az igényléskor bankszámlaszám megadása szükséges.

1.3.7. Területi érvényességű menetjeggyel utazó utas késés biztosítása

A területi érvényességű menetjeggyel utazó a termék árának 10%-ával megegyező mértékű jóváírást kap, amit a következő azonos típusú területi érvényességű menetjegy vásárlásánál használhat fel, ha a területi érvényességű menetjegy teljes érvénytartama alatt igénybe vett vonatok/autóbuszok legalább 20 perces, vagy azt meghaladó késéseinek száma meghaladja az alábbi értékeket:

Termék teljes érvénytartama	Igazolt késések száma
24 óra érvénytartamú napijegy	1 késés
2 nap – 7 nap	2 késés
8 nap – 14 nap	3 késés
15 nap – 21 nap	4 késés
30 napos érvénytartamú bérlet	5 késés
1 hónapnál hosszabb:	minden megkezdett hónap: 5 késés

a) Igénylés és kifizetés módja a jegy.mav.hu oldalon, a MÁV applikációban és a MÁV+ applikációban vásárolt területi érvényességű menetjegy esetében:

Az online jegyértékesítési rendszerek útján értékesített menetjegyek utáni késés biztosítás igénylésére a MÁV Személyszállítási Zrt. Vasúti és Autóbuszos Üzletszabályzatának erre vonatkozó pontjai érvényesek.

b) Igénylés és kifizetés módja jegypénztárban, automatából, autóbusz fedélzetén vásárolt területi érvényességű menetjegy esetében:

ba) igénylés a MÁV+ applikációban

- Az arra alkalmas vonalkóddal rendelkező területi érvényességű menetjegyek a MÁV+ applikációban berögzíthetők a MÁV Személyszállítási Zrt. honlapján közzétett használati útmutató szerint.

bb) pénztári igénylés

- Az utas a jegyvizsgálótól, jegypénztártól /ügyfélszolgálattól kapott, az a) pontban meghatározott számú késési igazolás összegyűjtését követően azt papír alapon (ügyfélszolgálati email esetén kinyomtatva) bemutatja a pénztárban a területi érvényességű menetjeggyel együtt, a következő azonos típusú területi érvényességű menetjegy egyidejű vásárlásakor 10% kompenzációra jogosult.
- Csak a bemutatott területi érvényességű menetjegy érvénytartamán belüli időpontokra vonatkozó késési igazolások fogadhatók el.
- A késés biztosítás a bemutatott területi érvényességű menetjegy érvénytartamának lejártát követő 45 napon belül érvényesíthető.

c) Amennyiben az utas a késés biztosítást

- teljesárú Vármegyebérlet után kapta, azt teljesárú Vármegyebérlet,
- kedvezményes Vármegyebérlet után kapta, azt kedvezményes Vármegyebérlet,
- teljesárú Országbérlet után kapta, azt teljesárú Országbérlet,
- kedvezményes Országbérlet után kapta, azt kedvezményes Országbérlet,
- Vármegye24 napijegy után kapta, azt Vármegye24 napijegy,
- ha Magyarország24 napijegy után kapta, azt Magyarország24 napijegy vásárlásához használhatja fel.

Amennyiben a késés biztosítást meghatározott vármegyére szóló termék után kapta az utas, az az eredetileg vásárolt terméktől eltérő vármegyére érvényes azonos típusú termék vásárlásához is felhasználhatja.

1.3.8. Amennyiben az utas számára az 1.3.6. illetve az 1.3.7. pontban leírtak szerint késés biztosítás nem került alkalmazásra, az utas a GYSEV Zrt. Ügyfélszolgálatához fordulhat.

1.3.9. Ha a késésbiztosítás összege nem haladja meg az 1.000 Ft-ot, annak kifizetését a vasúttársaság postai úton nem biztosítja. Amennyiben az utas a kifizetést kizárólag postai úton kéri, ugyanazon utas több, egyenként 1.000 Ft-ot meg nem haladó kártérítését a vasúttársaság kifizeti, amint összegük meghaladja az 1.000 Ft-ot.

1.4. Átalány-kártérítés feláras vonatok késése esetén

1.4.1. A felár megfizetésével igénybe vett vonat késése esetén az utas az alábbi mértékű átalány-kártérítésre jogosult, ha a menetjegy árát nem térítették vissza, illetve, ha késés biztosítás összege nem haladta meg az átalány-kártérítésként kifizetendő összeget:

- az átszállójegyzen feltüntetett indulási állomás és célállomás között az utas célállomására vagy átszállási állomására késéssel történő érkezése esetén,
- nem átszállójeggyel történő utazás esetén, ha az útvonalra a II. fejezet 6.2.7. pont szerinti meghatározásakor meghirdetett csatlakozó állomások és csatlakozási idők – a GYSEV Zrt. által közlekedtetett vonatok érintette csatlakozási pontokon 15 perc, kivéve Sopron, Győr és Szombathely állomásokat, ahol a csatlakozási idő 20 perc, illetve Budapest-Keleti és Budapest-Kelenföld állomásokat, ahol a csatlakozási idő 30 perc - figyelembevételével adták ki a csatlakozó vonatokra a felárakat. Csatlakozásnak csak olyan átszállás tekinthető, ahol a két vonat azonos vasútállomáson tartózkodik.
 - a vonat 30 perc és 119 perc közötti késése esetén a menetjegy árának 25 %-a,
 - 120 perc vagy annál nagyobb késés esetén a menetjegy árának 50 %-a.

1.4.2. Vonatkésés esetén az utas kérésére az érkezési állomás ügyeletes alkalmazottja vagy a késett vonat jegyvizsgálója igazolja a késés tényét és időtartamát.

1.4.3. Az átalány-kártérítés iránti igényt az utas bejelentheti személyesen a vasúttársaság bármely jegypénztárában vagy Utascentrumában, illetve benyújthatja írásban a vasúttársaság bármely vonatkozó elérhetőségén.

Az utasnak az adatait és elérhetőségeit tartalmazó igénybejelentéshez csatolnia kell eredeti menetjegyét, helyjegyét. Az utas részére a vasúttársaság az igény benyújtásáról, a menetjegy, helyjegy átvételéről igazolást ad ki, amely igazolást az utas csatolhat eredeti jegyeinek benyújtása helyett későbbi esetleges kártérítési igényeihez.

1.4.4. Az átalány-kártérítés számításának alapja a menetjegy ára a menetjegyen feltüntetett viszonylatra, ha az utazás az 1.4.1 szerint történt, rövidebb csatlakozási idők esetén – a célállomásra 30 percnél nagyobb késéssel történő

érkezés esetén – a késett vonaton felhasznált érvényes menetjegy árának a késett vonatra eső része. Az utas számára legalább két egymást követő utazást lehetővé tevő személyszállítási szerződés bármely egyéb formája szerinti utazás során elszenvedett késedelmes szolgáltatás esetén a kártérítést a teljes árhoz viszonyítva arányosan kell kiszámítani.

Az átalány-kártérítés alapjába be kell számítani az utas által szállított kerékpár és élő állat után megfizetett viteldíjat és felárat is.

Belföldi forgalomban a területi érvényességű menetjeggyel történő utazás esetén az átalány-kártérítés alapja a 30 napos területi érvényességű menetjegy árának az egy napra eső rész fele.

Az átalány-kártérítés során nem vehető figyelembe a szervízdíj, az egyéb szolgáltatásért fizetett díj és a vonaton esetlegesen fizetett pótdíjak összege.

- 1.4.5. A késés időtartamának kiszámításakor nem kell figyelembe venni azokat a késéseket, amelyek az Európai Gazdasági Térség területén kívül történtek.
- 1.4.6. Az utas nem jogosult átalány-kártérítésre, ha a késésről a jegyvásárlást megelőzően tájékoztatták, vagy ha az utazásának másik szolgáltatással vagy kerülő útirányon történő folytatása következtében a késés 30 percet nem haladja meg, valamint az 1.5.6. és 1.5.7. pontokban felsorolt okok esetén.
- 1.4.7. A menetjegy árára vonatkozó átalány-kártérítés kifizetésének határideje a megítélt visszatérítéstől és a visszatérítés teljesítéséhez szükséges adatok beérkezésétől számított 15 nap. A kifizetés banki átutalás vagy postai kifizetés formájában történhet. Ha az átalány-kártérítés összege nem haladja meg az 1.000 Ft-ot, annak kifizetését a vasúttársaság postai úton nem biztosítja. Amennyiben az utas a kifizetést kizárólag postai úton kéri, ugyanazon utas több, egyenként 1.000 Ft-ot meg nem haladó kártérítését a vasúttársaság kifizeti, amint összegük meghaladja az 1.000 Ft-ot.

1.5. Kártérítési felelősség vonat kimaradása és késése esetén

- 1.5.1. A vasúttársaság akkor köteles – az utas bizonyított kára esetén – kártérítést fizetni, ha az utas felárral igénybe vehető közforgalmú személyszállító vonattal utazott, és a menetjegyen feltüntetett indulási és célállomás között a közforgalmú személyszállító vonat kimaradt (jelen fejezet 1.2.1. pont), illetve az utas célállomására késéssel érkezett. Egyéb esetekben – ideértve különösen a nem felárral igénybe vehető vonat késését vagy kimaradását – a vasúttársaság kártérítés fizetésére nem kötelezett.

Kártérítési szempontból nem minősül járatkimaradásnak vagy késésnek, ha az utasok tovább szállításáról a vasúttársaság a jelen fejezet 1.2.1. pontja szerint oly módon gondoskodott, vagy arra más vonattal lehetőség volt úgy, hogy az utas járatkimaradás esetén 180, illetve a vonat késése esetén a menetrend szerinti érkezési időpontot 30 percet meg nem haladó késéssel a célállomására megérkezzenek.

- 1.5.2. Vonatkésés vagy vonatkimaradás esetén kártérítésre az az utas jogosult, aki a menetjegye mellé belföldi forgalomban feláras vonatra a megfelelő felárat megváltotta.
- 1.5.3. A kártérítés összege nem haladhatja meg az utas menetjegye árának:
 - a) vonat kimaradása esetén a tizenötszörösét,
 - b) 30 percet meghaladó késedelem esetén az ötszörösét.
 - c) 5 percet elérő vagy azt meghaladó, de 30 percet meg nem haladó késés esetén a háromszorosát,
 - d) 5 percet meg nem haladó késés esetén az egyszeresét

A kártérítési összeg alapja az utas által a késett vonattal megtett, vagy a kimaradt vonattal megtenni szándékozott útra eső, az igénybe vett kedvezménynek megfelelő belföldi, egy útra szóló menetjegy ára. Ha az utas 30 napos területi érvényességű menetjeggyel rendelkezik, a kártérítési összeg alapja a menetjegy árának a menetjegy érvényességi időszakában az egy napra eső rész fele. Ha az utas 24 óra érvénytartamú területi érvényességű menetjeggyel rendelkezik, a kártérítési összeg alapja az azonos típusú (Magyarország24 esetén Országbérlet) 30 napos területi érvényességű menetjegy árának az egy napra eső rész fele.

A jelen 1.5. pont szerint fizetendő kártérítésbe az 1.3. pont alapján kifizetett késés biztosítás és a 1.4. pont alapján kifizetett átalány-kártérítés összege beszámít.

Ha a kártérítés jelen pont szerint számított összege nem haladja meg az 1.000 Ft-ot, annak kifizetését a vasúttársaság postai úton nem biztosítja. Amennyiben az utas a kifizetést kizárólag postai úton kéri, ugyanazon utas több, egyenként 1.000 Ft-ot meg nem haladó kártérítését a vasúttársaság kifizeti, amint összegük meghaladja az 1.000 Ft-ot.

- 1.5.4. A vonatkimaradás tényét az indulási állomás ügyeletes alkalmazottja vagy az utas által igénybe vett más vonaton a jegyvizsgáló igazolja. Vonatkésés esetén az érkezési állomás ügyeletes alkalmazottja vagy a késett vonat jegyvizsgálója igazolja a késés tényét és időtartamát.

1.5.5. A kártérítési igényt az utas bejelentheti személyesen a vasúttársaság bármely jegypénztárában vagy Utascentrumában, illetve benyújthatja írásban a vasúttársaság bármely vonatkozó elérhetőségén. A kártérítési igénynek tartalmaznia kell a káresemény részletes leírását (oly módon, hogy a káresemény és a kár bekövetkezése közötti okozati összefüggés lehetőség szerint megállapítható legyen), a bekövetkezett kár leírását, valamint annak összegét (amennyiben meghatározható). A kártérítési igényhez csatolni kell az utas eredeti menetjegyét, felár-bizonyságot, valamint a kapcsolódó egyéb dokumentumokat.

1.5.6. A vasúttársaság mentesül a fenti kötelezettsége alól, ha a késés az alábbi okok valamelyike miatt következett be.

a) a vasútüzemmel össze nem függő körülmények, amelyeket a vasúttársaság az adott körülmények között elvárható gondosság ellenére sem kerülhetett el, és amelyek következményeit nem háríthatta el (vis maior).

Vis maiornak minősül a vasúttársaság ellenőrzési körén kívül eső okból eredő, előre nem látható, elháríthatatlan esemény vagy körülmény, melynek kivédése emberi erővel nem lehetséges. Ilyennek minősül különösen, de nem kizárólagosan:

- a bombariadó,
- a háború, háborúval fenyegető helyzet vagy szükségállapot, szükséghelyzet, Kormány által elrendelt válsághelyzet, veszélyhelyzet,
- az embargó,
- a nukleáris katasztrófa,
- a lázadás, forradalom, felkelés, katonai vagy bitorló hatalomátvétel, polgárháború,
- zendülés, tüntetés vagy rendezavarás, sztrájk
- harmadik személy magatartása, amelyet az eset körülményeit tekintve vevő gondossággal sem lehetett elkerülni és következményeit sem lehetett elhárítani, különösen:
 - üzemzavar öngyilkosság miatt,
 - balesetek vasúti átjárókon,
 - közúti járművek által okozott útvonal megszakítások,
 - vészfék használata útítárs részéről,
 - rendőri intézkedések,
 - vámhatóságok intézkedései (különösen határátkelőhelyeken),
 - vasútüzemnek harmadik személy általi megzavarása,
 - időben közzétett elterelés a fent megnevezett okokból,

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

- a vonat közlekedtetését tartósan akadályozó vagy a vonat kimaradását eredményező olyan időjárási körülmény, természeti katasztrófa (vihar, árvíz, hegyomlás, földrengés stb.) melynek bekövetkezését a vasúttársaság az adott körülmények között elvárható gondosság ellenére sem kerülhette el.

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

b) az utas mulasztása, különösen:

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

1.5.7. Nem kérhető kártérítés, ha az utas nem rendelkezett menetjeggyel vagy nem fizette meg a vonatra előírt felárat.

1.5.8. Nem fizet a vasúttársaság kártérítést a vonat késése vagy kimaradása esetében, ha a vonat üzemi okok miatti elmaradását vagy módosított menetrend szerinti közlekedését az Üzletszabályzatnak a menetrendi módosítások meghirdetésére vonatkozó szabályai szerint meghirdette.

1.5.9. Amennyiben a vasúttársaság a feláras vonat kimaradását, késését, módosított menetrend szerinti közlekedését a felszállás és az indulás előtt közzétette, az utasnak – a 10 percet meghaladó vonatkésés esetében – módjában

áll az utazásról lemondania, és a menetdíj, a felár díjának kezelési költség levonása nélküli visszatérítését kéri.

- 1.5.10. A vasúttársaság nem felel az utassal szemben azért a kárért, amely azáltal keletkezik, hogy az utas a vám- vagy egyéb hatósági előírások szerint megállapított kötelezettségének nem tesz eleget. Az utas köteles mind személyére, mind kézipoggyászának vizsgálatára vonatkozóan a vám- és egyéb hatósági szabályokhoz alkalmazkodni.

1.6. Csatlakozó vonat elmulasztása

- 1.6.1. Két vonat akkor tekintendő csatlakozónak – az átszállójegyek kivételével -, ha a menetrendben meghirdetett érkezési és indulási időpontjaik alapján közöttük azonos állomáson átszállás lehetséges. GYSEV állomásain történő átszállás esetén két vonat akkor tekinthető csatlakozónak, ha a menetrendben meghirdetésre került érkezési, illetve indulási időpontjaik között legalább 1.4.1. pontjában foglaltak szerinti idő biztosított. Csatlakozó vonatnak az utas szempontjából csak azok a vonatok tekintendők, amelyekre az utas érvényes menetjeggyel rendelkezik.

Nem tekinthetők csatlakozónak – az átszállójegyeken feltüntetett vonatok kivételével - az olyan vonatok, melyek nem azonos vasútállomáson tartózkodnak.

- 1.6.2. Ha az utas a vonat késése, kimaradása miatt olyan meghatározott csatlakozó vonatot mulaszt el, melyre érvényes menetjeggyel és helyjeggyel rendelkezik, és utazását folytatni kívánja, választása szerint kérheti:
- a) az elmulasztott vonatra érvényes helyjegye díjának levonás nélküli visszatérítését,
 - b) az elmulasztott vonatra érvényes helyjegye cseréjét a következő alkalmas vonatra érvényes, helyjegyre, többlet díj fizetése nélkül.

Ha a helyjegy cseréje nem lehetséges, a lekéselt helyjegyköteles vonatra szóló helyjegyet a jegyvizsgáló a következő alkalmas vonatra érvényesíti. Ebben az esetben az utas a szabadon maradt ülőhelyeket foglalhatja el, ha nem áll rendelkezésre szabad ülőhely, az elégtelen helybiztosítás szabályait kell alkalmazni.

- 1.6.3. Ha az utas a vonat késése, kimaradása miatt bekövetkező csatlakozás elmulasztása miatt lemond a tovább utazásról, az igénybe nem vett szolgáltatásokért fizetett díjat a vasúttársaság visszafizeti a kezelési költség levonása nélkül az igény beérkezésétől számított 30 naptári napon belül. A visszatérítés feltétele, hogy a vonatkésésről, kimaradásról, illetve csatlakozásmulasztásról az utas a vasúttársaság ügyeletes alkalmazottja vagy a vonat jegyvizsgálója által kiállított igazolással rendelkezzen.

1.7 Felelősség a nap utolsó csatlakozásának elmulasztásáért

- 1.7.1. A vasúttársaság felelős azért a kárért, amely abból ered, hogy a vonat késése, kimaradása miatt az utas által tervezett átszállás meghiúsul, és ezért nem tudja az adott napon utazását folytatni, vagy az adott körülmények között az utazás folytatása ugyanazon a napon ésszerűen nem várható el (nap utolsó csatlakozásának elmulasztása). A nap utolsó csatlakozásának elmulasztása akkor valósul meg, ha az 1.6.1. pontban leírt feltételek fennállnak, továbbá az utas menetjegyének megfelelő célállomás irányába adott naptári napon már nem közlekedik vonat, vagy az utas menetjegyének megfelelő célállomás irányába közlekedő vonat célállomásán a csatlakozásmulasztás állomásához képest kedvezőtlenebb csatlakozási lehetőség van.

A kártérítés kiterjed az indokolt szállásköltségek megtérítésére és az utast váró személyek értesítésének indokoltan felmerült költségeire. A költségek indokoltságát a vasúttársaság a benyújtott számlák és bizonylatok alapján 30 naptári napon belül bírálja el és fizeti ki.

- 1.7.2. A 1.7.1 pont szerinti esetben az utas szabadon választhatja ki a tovább utazásához a vonatot a csatlakozásmulasztást követő naptári nap az elmulasztott vonat számával azonos vonatának indulási időpontjáig vagy, ha a vonat nem közlekedik, a csatlakozásmulasztást követő naptári nap 24 óráig. Az utas csatlakozásmulasztás bejelentésével együtt köteles közölni, hogy melyik vonattal kíván tovább utazni.

Amennyiben a csatlakozásmulasztás miatt az utas menetjegyének érvénytartama lejár, azt a vasúttársaság a menetjegyek érvénytartamának meghosszabbítására vonatkozó szabályok szerint meghosszabbítja az Utascentrumaiban és a jegypénztáraiban.

- 1.7.3. A vasúttársaság mentesül a fenti alpontokban meghatározott kötelezettségei alól, ha a vonatkimaradás, késés, csatlakozásmulasztás a 1.5.6. pontban meghatározott okok valamelyike miatt következik be.

1.8. Felelősség az utasok halála, sérülése esetén

- 1.8.1. A vasúttársaság 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 személyforgalmi célokat szolgáló 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.
- 1.8.2. 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 hibájának 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.

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

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

1.8.3.2. Előzetes kifizetésre kizárólag természetes személy(ek) jogosult(ak)

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

1.8.3.4. 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.

1.8.3.5. 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.

1.8.3.6. 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 cselekvőképes, úgy vonatkozásában a Ptk. cselekvőképességre vonatkozó szabályait kell alkalmazni.

1.8.3.7. 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.

1.8.3.8. Az előzetes kifizetés tényleges teljesítésére minden esetben a jogosult(ak) és a vasúttársaság közötti írásbeli megállapodás alapján kerül sor.

- 1.8.3.9. 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 haladéktalanul, de legkésőbb 15 napon belül átutalja a jogosult(ak) részére az előzetes kifizetés (rájuk eső) részét.
- 1.8.3.10. Amennyiben az egy utasra járó kifizetés teljes összege – fenti 1.8.3.3. 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.
- 1.8.3.11. 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.
- 1.8.3.12. 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.
- 1.8.3.13. Az előzetes kifizetés szempontjából az utasnak a 1.8.1. pontban meghatározott személy minősül.
- 1.8.4. Az utas végtagvesztéssel járó maradandó fogyatékosága esetén a vasúttársaság a 1.8.3. pontban foglalt szabályok szerint előzetes kifizetésre köteles a jelen 1.7.4 pontban foglalt eltérésekkel:
- Az előzetes kifizetés iránti igény érvényesítője a végtagvesztéssel járó maradandó fogyatékoság tényét igazságügyi orvos szakértő véleményével köteles igazolni.
- 1.8.5. 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 %
- 1.8.6. Az előzetes kifizetésekkel egyidejűleg a vasúttársaság a kártérítésre jogosult személyekkel megállapodást köt, melyben az előzetes kifizetés jelen szabályai is rögzítésre kerülnek.
- 1.8.7. 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.
- 1.8.8. Az előzetes kifizetési kötelezettség teljesítése nem zárja ki, és nem korlátozza az utas egyéb igényérvényesítését.
- 1.8.9. Ha az utas halála vagy sérülése esetén a vasúttársaság felelőssége nem kerül megállapításra, a kárigényeket a vasúttársaság további ügyintézésre a baleset és poggyászbiztosítást nyújtó biztosítója részére megküldi. A jelen pont szerinti kárigényeket egyebekben a biztosító bírálja el.

1.9. Felelősség a kézipoggyásért és az élő állatokért

- 1.9.1. 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.
- 1.9.2. 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 őrzetlenül hagyott kézipoggyászáért.
- 1.9.3. 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 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 1.8.2. pontban meghatározott esetekben mentesül jelen pontban meghatározott felelőssége alól.

- 1.9.4. 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. Mentésül a vasúttársaság a kézipoggyászban bekövetkezett kár miatti kártérítési kötelezettség alól, ha a kárt ellenőrzési körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő.

1.10. A vasúttársaság felelőssége kizárásának egyéb okai

A hatályos jogszabályokban és jelen Üzletszabályzatban rögzítettekén kívül a vasúttársaság nem vállal felelősséget azért, hogy az utas saját mulasztásából eredően:

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

1.11. 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

- 2.1.1. Az utas – ha az utazását nem kezdte meg, és az Üzletszabályzat másként nem rendelkezik – viszonylati menetjegye (helyjegye) visszaváltásával, indoklás nélkül lemondhat az utazásról, és annak visszatérítését kezdeményezheti:
- érvénytartamának kezdete előtt bármely állomáson
 - az érvénytartamának kezdete után a menetjegyen feltüntetett kiindulási állomáson.
- 2.1.2. Amennyiben az utas az utazás megkezdése után, a vonatnak az indulási állomásról való elindulását követően mond le az utazásról a kifizetett és a ténylegesen igénybe vett szolgáltatásért fizetendő menetdíj különbözeteinek visszatérítésére nem jogosult.
- 2.1.3. A területi érvényességű menetjegy kizárólag érvényességének kezdete előtt téríthető vissza.
- 2.1.4. A vasúttársaság a kerékpárhelyjegy és kerékpár országbérlet árát csak az érvénytartam kezdete előtt téríti vissza.

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 jegypénztárában a fizetett menetdíj visszatérítését kérheti.
- 2.2.3. A munkáltató igénylése alapján kiadott menetjegyek árának visszatérítését csak a munkáltató kérheti a vasúttársaság Személyszállítási Üzletágától a IV. fejezet szabályai szerint.
- 2.2.4. 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 igazoltnia kell a 2.3.2. pontban felsorolt esetek kivételével.
- a) A menetjegyek fel nem használását azok érvénytartamán belül a kiindulási állomáson kell igazoltni.
 - b) Ha az utas a vonaton a menetjegy fel nem használásának igazolását önhibáján kívül nem tudta elvégezni, és arra a vasútállomáson sincsen mód, az utazásról lemondását a +36 99/577-212 telefonszámon, vagy a IV. fejezet 2.2. pontjában feltüntetett e-mailben haladéktalanul be kell jelentenie. A bejelentésnek tartalmaznia kell a lemondás pontos helyét, körülményeit, valamint az utas birtokában lévő érvényes menetjegyek és felár bizonylatok sorszámát. A visszatérítési igényt ebben az esetben nem a jegypénztár, hanem kizárólag az Ügyfélszolgálat intézi, a IV. fejezet szabályai szerint olyan módon, hogy a rögzített telefonhívást vagy az elektronikus levelet tekinti a lemondásról szóló igazolásnak.

- c) Ha csoportosan történő utazás esetében kevesebben utaznak, mint ahány főt a vasúttársaság a csoportos menetjegyen elszámolt, ezt a tény a vonatokon a jegyvizsgálóval a kedvezmény mértékének és az utasok számának feltüntetésével igazoltatni kell.
- d) Ha az utas két vagy több utas részére váltott menetjegyet, és azok a személyek, akik részére a menetjegyet váltotta, nem utaznak, a menetjegy fel nem használását a vonaton a jegyvizsgálóval kell igazoltatni. Az utas egyidejűleg köteles felmutatni az általa használt menetjegyet is.

2.3.2. Nem kell igazoltatni a menetjegy fel nem használását, ha:

- a) a visszatérítési igény benyújtásakor a menetjegy érvénytartama még nem kezdődött meg;
- b) a viszonylati menetjeggyel utazás egyáltalán nem történt és a visszatérítési igényt a fel nem használt menetjegy érvénytartamán belül a jegyen feltüntetett kiindulási állomáson nyújtják be.

2.4. Kezelési költség felszámítása visszatérítés esetén

2.4.1. A visszatérítéskor a vasúttársaság a hatályos jogszabályokban foglaltaknak megfelelően kezelési költséget számít fel. A hatályos jogszabályokban és a jelen Üzletszabályzatban külön nevesített esetekben (a vonatkozó pontokban részletesen meghatározott feltételek teljesülése esetén) a vasúttársaság nem számít fel kezelési költséget.

2.4.2. A vasúttársaság az utas birtokában lévő menetjegy visszatérítésekor egységesen menetjegyenként 20 % kezelési költséget számít fel.

Csoportos elszámolás esetén személyenként kell megállapítani a kezelési költséget a csoport egy-egy tagjára eső menetdíj alapján.

A menetdíj-visszatérítés alapja a meghirdetett, a jegyen feltüntetett, az esetleges kedvezmények levonása utáni jegyár.

Az érvénytartam kezdete előtt visszatérítésre benyújtott területi érvényességű menetjegy (bérlet, napijegy) visszatérítésekor a vasúti társaság 20% kezelési költséget számít fel.

2.4.3. A visszatérítés során kifizetendő összeg megállapítása: a visszatérítendő összeg 20 %-át meg kell állapítani, és ezt a visszatérítendő összegből le kell vonni. Ha a kifizetés készpénzben történik, a kifizetendő összeget az utas számára kedvezőbb irányba 0-ra vagy 5-re végződő értékre kell kerekíteni. Ha a kifizetés átutalással bankkártyára vagy más elektronikus fizetőeszköze történik, a kifizetendő összeget az utas számára kedvezőbb irányba a következő egész értékre kell kerekíteni.

2.4.4. A vasúttársaság az érvényes helyjegyért fizetett összeget 20% kezelési költség levonásával téríti vissza, ha az utas a helyjegyét a rajta feltüntetett vonat menetrend szerinti indulási ideje előtt, bármely jegypénztárban visszaszolgáltatja. A menetrend szerinti indulási idő megállapításánál a helyjegyen megjelölt kiindulási állomásról történő indulási időt kell figyelembe venni.

2.5. A visszatérítés egyéb szabályai

2.5.1. A vasúttársaság a menetdíjat visszatéríti, ha az utas a menetjegy fel nem használását igazolni tudja.

2.5.2. 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 előtt, vagy – igazolás mellett – az utazás befejezése után végzi el.

2.5.3. Visszatérítés esetén a vasúttársaság nem vizsgálja, hogy a visszatérítést kérő jogosult-e a menetjegy értékének átvételére. A munkáltató által munkába járásra váltott menetjegyek árát a vasúttársaság a munkáltató részére téríti vissza. A névre szóló menetjegyek árát, valamint a gazdálkodó szervezet egy alkalmazottja részére kiadott menetjegyek árát a vasúttársaság csak a tulajdonos részére téríti vissza.

2.5.4. A visszatérítéshez az utasnak a fel nem használt menetjegyet és a vasúttársaságtól kapott igazolásokat át kell adnia, személyazonosításra alkalmas arcképes hatósági igazolványát és laccímkarttyáját be kell mutatnia a személypénztáros részére, aki a visszatérítés kifizetését igazoló bizonylatra a szükséges adatokat átvezeti. A visszatérített összeg átvételét az utasnak a kifizetést igazoló bizonylaton aláírásával el kell ismernie. A menetdíj-visszatérítési igény benyújtásakor a vasúttársaság az utazásra használt menetjegyet bevonja.

2.5.5. A vasúttársaság a vissza nem térített összegről a visszatérítésre jogosult részére számlával egy tekintet alá eső okiratot ad. Amennyiben korábban számla került kiállításra, a vasúttársaság visszatérítés, részbeni visszatérítés esetén számlával egy tekintet alá eső okiratot ad.

- 2.5.6. 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.
- 2.5.7. A vasúttársaság nem téríti vissza a számára jogosan járó pótdíjat, kivéve, ha valamely illetékes hatóság/bíróság jogerős határozatában erre kötelezi.
- 2.5.8. Egyes kedvezmények esetében a menetjegyek árának visszatérítését a Díjszabás vagy a közszolgáltatás megrendelője által nyújtott kedvezmények közzétett feltételei korlátozhatják, vagy kizárhatják.
- 2.5.9. 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.
- 2.5.10. Az utas visszatérítésre vonatkozó kérelmét az utas bejelentheti személyesen a vasúttársaság bármely jegypénztárában vagy Utascentrumában, illetve benyújthatja írásban a vasúttársaság bármely vonatkozó elérhetőségén.
- 2.5.11. A vasúttársaság által megítélt visszatérítést annak megítélését követő 15 napon belül az utas részére kifizeti.
- 2.5.12. Az elektronikus úton értékesített menetjegy eltérő visszatérítési szabályait a B-függelék tartalmazza.

2.6. Csere

- 2.6.1. Ha az utas a megengedett visszatérítés kezdeményezése mellett új menetjegy vásárlását is kéri, akkor a visszatérítést és az új vásárlást egy cserének kell tekinteni abban az esetben, ha az eredeti és a csere során kiadott új menetjegy értéke azonos, vagy az új menetjegy értéke magasabb és az utas a két menetjegy árának különbözetét megfizeti. Ha az új menetjegy értéke nem éri el az eredeti menetjegy értékét, akkor visszatérítést kell végezni és új menetjegyet kiadni. Csere esetén nem kell kezelési költséget felszámítani.
- 2.6.2. Csere csak jegypénztárban és akkor lehetséges, ha a menetjegy visszatérítését a Díjszabás vagy a kedvezményre, illetve egyéb esetre vonatkozó szabályozás nem zárja ki. A menetjegyek esetében a cserét a menetjegy érvénytartamának kezdetéig lehet kezdeményezni.
- 2.6.3. A területi érvényességű menetjegyek (napijegyek, bérletek) csak az érvénytartam megkezdése előtt cserélhetők.
- 2.6.4. Nem kezelhető csereként az utas olyan igénye, amely jegypénztárban nem megengedett visszatérítésre irányul.
- 2.6.5. Ha a cserélni kívánt menetjegyről számla került kiadásra, a csere során kiadott új menetjegyről számla csak ugyanarra a névre adható ki.

IV. FEJEZET

PANASZKEZELÉS ÉS IGÉNYÉRVÉNYESÍTÉS

1. Észrevételek bejelentése és kezelése

- 1.1. A vasúttársaság az utasok észrevételeit fogadja és kivizsgálásukról gondoskodik. Abban az esetben, ha az észrevétel a vasúttársasággal szerződéses kapcsolatban álló más szolgáltató szolgáltatására vonatkozik a vasúttársaság továbbítja azt az illetékes szolgáltató részére. 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,
 - telefonon: +36-99/577-212 ügyfélszolgálati telefonszámon (hangüzenet),
 - online a www.gysev.hu oldalon elérhető észrevétel bejelentő felületen

- valamint személyesen, a kitöltött Észrevételbejelentő lap használatával a vasúttársaság jegypénztá-
raiban, Utascentrumaiban bejelenthesse.
- 1.4. A bejelentésnek tartalmaznia kell a bejelentőnek a válaszához 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 észrevételt nem tartalmazó megkereséseket feldolgozza, de a válaszázt mellőzheti. A vasúttársaság a trágár, obszcén, sértő kifejezéseket tartalmazó megkereséseket csak a vasúti személyszállítási tevékenységre vonatkozó részükből 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 válaszáztól 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 – 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 Észrevétel bejelentőlapon 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, összecszerúségének 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, vagy a korábban bevont utazási okmányok helyett kiadott, a III. fejezet 2.3.1. pontja szerinti igazolást vagy bizonylatot,
- 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, összecszerúségének 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 Üzletszabályzat 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 vonatain, azok belső tereiben, valamint egyes állomásain, megállóhelyein biztonsági kamerarendszert működtet az Üzletszabályzat II. fejezet 8.4. pontjában foglaltak szerint, amelynek rögzített felvételei a törvényes határidőn belül a kártérítési eljárásban mindkét fél által felhasználhatók. A felvétel hatósági vizsgálat céljára történő megőrzését az utasnak 3 munkanapon belül kell kezdeményeznie a jegyvizsgálónál, illetve a vasútállomáson az Észrevételbejelentő lap kitöltésével, vagy az Utascentrumban, egyidejűleg az utasnak a hatóságnál is kezdeményeznie kell az eljárás megindítását.
- 2.8. A vasúttársaság egyes menetjegy ellenőrzését végző munkavállalóinak ruházatára felszerelve az utasok, valamint a vasúttársaság munkavállalói és megbízottai életének, személyének, testi épségének és vagyontárgyaik védelme céljából az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló mindenkor hatályos uniós és nemzeti jogszabályok szerinti adatvédelmi jogok érvényesítése mellett, a személyszállítási törvényben 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 vasút-

társaság 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 lezáródokumentum panaszossal való közlésétől számított 3 hónapon belül lehet. E határidőn túl a vasúti igazgatási szervhez benyújtott panaszokat 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.gysev2.hu/szabalyzatok/adatvedelmi-iranyelvek>

A. FÜGGELÉK

Nemzetközi utazásokra vonatkozó kiegészítő rendelkezések, amelyek a nemzetközi általános szállítási feltételekben és a különleges szállítási feltételekben nem kerültek szabályozásra

1. Jogi alapok

Nemzetközi vasúti személyszállításra a következő jogszabályok és egyezmények vonatkoznak (amelyeket a vasúttársaság honlapján közzétesz):

- a) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló, 2021. április 29-i (EU) 2021/782 európai parlamenti és tanácsi rendelet (utasjogi rendelet, PRR), és
- b) a Nemzetközi Vasúti Fuvarozási Egyezmény (COTIF) „A” függeléke a Nemzetközi Vasúti Személyszállítási Szerződésre vonatkozó Egységes Szabályokról (CIV), és
- c) a CIT által kidolgozott „A vasúti személyszállítás általános szállítási feltételei” (GCC-CIV/PRR)
- d) a Különleges Szállítási Feltételekben (SCIC), a díjszabásokban és
- e) a 271/2009. (XII.1.) Kormányrendelet az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről (Kormányrendelet),
- f) a jelen Függelékben meghatározott szabályok figyelembevételével.

A Kormányrendelet mentességet biztosít az utasjogi rendelet alábbi előírásai alól, így ezen pontokat a jelentős részben az EGT-államok területén kívül megvalósuló nemzetközi vasúti személyszállításra nem kell alkalmazni:

- utasjogi rendelet;
- utasjogi rendelet 20. cikk (2) bekezdés a) és b) pontját, (a vonatkésés esetére vonatkozó segítségnyújtásról, ételek és frissítők felajánlásáról);
- az első pontban foglaltakon túlmenően felár nélkül igénybe vehető belföldi személyszállítási szolgáltatásra az utasjogi rendelet 19. cikkét nem kell alkalmazni.

A fenti a)-d) pontokon kívül a Kormányrendeletet csak annyiban kell alkalmazni a nemzetközi vasúti személyszállításra, ha nemzetközi vasútközi egyezmény (nemzetközi szerződés) másként nem rendelkezik.

Nemzetközi személyszállítási szolgáltatás: olyan személyszállítási szolgáltatás, amelynek során a vonat valamely EU-tagállam legalább egy határán áthalad, és amelynek fő célja a különböző tagállamok állomásai közötti személyszállítás; a vonatot egyesíthetik és/vagy szétválaszthatják, és a különböző vasúti szerelvények különböző kiindulási és célállomással rendelkezhetnek, feltéve, hogy valamennyi vasúti kocs legalább egy határon áthalad”.

Nemzetközi utazásnak minősül a nemzetközi személyszállítási szolgáltatás igénybevétele. Nemzetközi utasnak minősül azon utas, aki nemzetközi személyszállítási szolgáltatást vesz igénybe, vagy menetjegye nemzetközi személyszállítási szolgáltatás igénybevitelére jogosítja.

2. Utastájékoztatás

Az utazást megelőző tájékoztatás a belföldi szabályokkal azonos, a II. fejezet 8.1.3. pontban előírtak szerint.

Az utazás során történő utastájékoztatás a feláras belföldi vonatokra vonatkozó szabályokkal azonos, II. fejezet 8.2.4 pontban előírtak szerint.

3. Menetjegyváltási kötelezettség nemzetközi utazás esetén

Nemzetközi menetjegyet – ha az Üzletszabályzat másként nem rendelkezik – csak az arra kijelölt jegypénztár szolgáltat ki. Egyes nemzetközi menetjegyeket csak a kijelölt nemzetközi pénztárak értékesítenek. A vasúttársaság egyes nemzetközi menetjegyek kiadását csak az utassal előre egyeztetett határidőre vállalja. A nemzetközi menetjegyek kiadását végző pénztárak jegyzékét és nyitvatartási idejüket a vasúttársaság a honlapján is közzéteszi.

A nemzetközi menetjegy megváltásánál az utasnak figyelembe kell vennie a menetrendi keresőkben meghatározott minimális átszállási időket, továbbá az egyes határellenőrzéssel érintett vonatokra történő felszállás esetén a vám- és egyéb hatósági előírásokat – így különösen azt, hogy a menetrendi indulást megelőzően legalább hány perccel korábban kell felszállni a vonatra – melyek határállomásonként eltérőek lehetnek és a hatóság által meghatározottak.

A nemzetközi menetjegyek a nemzetközi előírásoknak megfelelően kerülnek kiállításra.

A nemzetközi menetjegyen induló vagy célállomásként feltüntetett BUDAPEST megnevezés alatt a Budapest köz-igazgatási területén található bármely állomás vagy megállóhely értendő, ez a szabály nem zárja ki, hogy a menetjegy viszonylata meghatározott budapesti kiindulási vagy célállomást tartalmazzon (például Ferihegy).

Ha a nemzetközi forgalomban utazó utas közvetlen nemzetközi vonaton vagy kocsiban utazik, nemzetközi forgalomban érvényes menetjegyet kell váltania az utazás teljes útvonalára, a belföldi forgalomra kiadott menetjegyek nemzetközi utazás magyar szakaszán nem használhatók fel.

A vasúttársaság és szerződéses partnerei pénztáraiban hivatalos magyarországi pénznemben, készpénzben, bankkártyával, hitelkártyával minden esetben lehet fizetni. Más pénznemben készpénzzel történő fizetést és az ilyen pénztárak listáját a honlapján folyamatosan aktualizálva teszi közzé. Amennyiben a pénztárban csak hivatalos magyarországi pénznemben lehet a nemzetközi menetjegy árát megfizetni és a menetjegy ára EUR-ban van megadva, az alkalmazandó mindenkor EUR-HUF árfolyamról a jegykiadóhely ad tájékoztatást. Nem hivatalos magyarországi pénznemben, készpénzzel történő fizetés esetén a visszajáró összeg kifizetése a hivatalos magyarországi pénznemben is történhet.

A vonaton csak a magyar célállomás és a magyar határpont közötti viszonylatra váltható menetjegy, külföldi célállomásra menetjegy kiadása nem lehetséges, kivéve, ha a vasúttársaságok között eltérő megállapodás van érvényben és az az utasok részére meghirdetésre került.

Ha a nemzetközi utazásra vonatkozó különleges szállítási feltételek a nemzetközi menetjegy kiegészítését megengedik, a nemzetközi forgalomra érvényes menetdíjat kell az utasnak megfizetnie. Vonaton történő kiegészítés esetén a Menetdíjtáblázatokban meghirdetett pótdíj is felszámításra kerül. Nemzetközi jegy vonaton történő kiállítása esetén a gyermekkedvezmény, valamint a FIP igazolványra váltható kedvezmény vehető figyelembe. Nemzetközi utazásra nem alkalmazható az Üzletszabályzat II. fejezet 6.2.4. pontja.

4. Útmegszakítás nemzetközi utazás során

A nemzetközi menetjeggyel – ha a nemzetközi menetjegyre vonatkozó különleges szállítási feltételek másként nem rendelkeznek – az utazás a menetjegy érvénytartamán belül korlátlan számban, az útmegszakítás igazoltatása nélkül megszakítható. Az útmegszakítás a menetjegy érvénytartamát nem hosszabbítja meg.

5. Nemzetközi menetjegyek visszatérítése

A nemzetközi forgalomra kiadott menetjegy árát csak a jegykiadó vasút térítheti vissza. A visszatérítés feltétele, hogy a menetjegy részbeni vagy teljes fel nem használásáról az utas a vasúttársaság ügyeletes alkalmazottja vagy a vonat jegyvizsgálója által kiállított igazolással (illetve záradékolt menetjeggyel) rendelkezzen. Nem kérhető visszatérítés olyan menetjegy alapján, amelynek záradékolását az utas elmulasztotta. Az utas saját elhatározásából történő utazásról való lemondás esetén a vasúttársaság kezelési költséget számít fel.

A nemzetközi menetjegyre vonatkozó visszatérítési igényét az utas bármely, a szállításban részes vasúttársaság számára megküldheti, azonban annak teljesítése a nemzetközi utazásra vonatkozó észrevételek és igények elintézése pontnak megfelelően történik.

Ha különleges szállítási feltételek lehetővé teszik a visszatérítést, akkor a vasúttársaság által kiadott és az utas által más pénznemben készpénzzel kifizetett nemzetközi menetjegyek más pénznemben készpénzzel történő visszatérítése a hivatalos magyarországi pénznemben történik a visszatérítés.

6. Elégtelen menetjegy, érvénytelen menetjegy

Ha a nemzetközi forgalomban utazó utas menetjegye érvénytelen vagy elégtelen, a belföldi szabályok irányadók azzal az eltéréssel, hogy a fizetendő pótdíj jogcímét és összegét, valamint az utólagos bemutatás díját a Menetdíjtáblázatok II. kötet C fejezete alapján kell megállapítani.

Ha az utas érvényes nemzetközi menetjegyét a menetjegy ellenőrzésekor nem tudja bemutatni, utólagos bemutatásra az alábbi esetekben van lehetősége, az Utasleadási lap, vagy menetjegy kiállításától számított 15 naptári napon belül:

- személyhez kötött nemzetközi menetjegyet mutat be utólag.

Külföldi vasút által kiadott nemzetközi menetjegy utólagos bemutatását csak abban esetben lehet elfogadni, ha annak valódiságáról a jegykiadó vasút igazolást ad a GYSEV részére.

Az utólagos bemutatás az Utascentrumokban lehetséges. Ha az utas utólag bemutatja nemzetközi menetjegyét, akkor az utasleadási lapon felszámított menetdíjat és pótdíjat a vasúttársaság nem szedi be, helyette a Menetdíjtáblázatok II. kötet C fejezetében előírt utólagos bemutatás díját, mint kezelési költséget számítja fel.

7. Felelősség a menetrend be nem tartásáért

Nemzetközi utazás során a vonatok késése, kimaradása esetén az átalány-kártérítés mértékére és nyújtására vonatkozó szabályok az utasjogi rendelet előírásai szerint kerülnek alkalmazásra a jelentős részben az Európai Unió területén belül és kívülre irányuló forgalom esetében is.

7.1. Átalány-kártérítés vonatkozás, -kimaradás esetén

7.1.1. Visszatérítés

Abban az esetben, ha a személyszállítási szerződés szerinti végleges célállomásra való megérkezéskor az ésszerű megfontolások alapján több mint 60 perces késés várható, az utas jogosult az alábbiak közötti választásra:

- a) a menetjegy teljes árának visszatérítése ugyanazon feltételek szerint, mint amelyek szerint a fizetés történt, az utazás meg nem tett részére vagy részére, illetve, ha az utazás az utas eredeti útiterve szempontjából már érdektelenné vált, a már megtett részére vagy részére, adott esetben a kiindulási helyre történő lehető legkorábbi visszajuttatás biztosításával együtt. A visszatérítés feltétele, hogy a forgalmi akadályról az utas a vasúttársaság ügyeletes alkalmazottja vagy a vonat jegyvizsgálója által kiállított igazolással (illetve záradékolt menetjeggyel) rendelkezzen. A visszafizetés ugyanazon feltételek szerint történik, mint az alábbiakban a 7.1.2. pontban ismertetett átalány-kártérítés kifizetése
- b) az utazás folytatása vagy elterelése a végleges célállomásig hasonló szállítási feltételek mellett a lehető legkorábban
- c) az utazás folytatása vagy elterelése a végleges célállomásig hasonló szállítási feltételek mellett az utas által választott, későbbi időpontban.

A b) és c) pontban leírtak esetén, ha az utas menetjegyének az érvénytartama lejár, akkor a vasúttársaság a menetjegy érvénytartamát meghosszabbítja, illetőleg a menetjegyet az eltérő útvonal igénybevételére érvényesíti. A menetjegy érvénytartamának meghosszabbítását, illetve az eltérő útvonalra történő érvényesítését a vasúttársaság ügyeletes alkalmazottja, illetve a vonaton a jegyvizsgáló végzi.

E rendelkezés nem érinti az utasnak az Üzletszabályzat III. fejezet 1.1.6. b) pontban szabályozott jogosultságát.

Amennyiben az utas a késedelmes vagy kimaradó szolgáltatás vagy az elmulasztott csatlakozás menetrend szerinti indulási idejétől számított 100 percen belül nem kap tájékoztatást a rendelkezésre álló helyettesítő utazási megoldásokról, úgy lehetősége van más vasúti vagy autóbuzsós közösségi közlekedési szolgáltatást nyújtó társaság szolgáltatását igénybe venni. A vasúttársaságnak meg kell térítenie az utasnak az ennek nyomán, valamint az III. fejezet 1.2.5. b) pont szerinti utazásról történő lemondás esetén a felmerült szükséges, megfelelő és ésszerű költségeit a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül.

Amennyiben egy utas helyet foglalt egy kerékpár szállítására, de a kerékpár szállítását megfelelő indok nélkül megtagadták, az utas jogosult helyettesítő utazási megoldásra első sorban menetrend szerint a következő kerékpár szállítására alkalmas járaton szabad kerékpárhely igénybevételével, vagy az 1.3.-1.6. pontok szerinti visszatérítésre, illetve kártérítésre.

7.1.2. Átalány-kártérítés

Az utas – az utazási jog elvesztése nélkül – átalány-kártérítést kérhet a vasúttársaságtól a vonatnak az utas átszállási állomására vagy célállomására késéssel történő érkezése esetén, amennyiben a menetjegy árát a fenti 7.1.1. ponttal összhangban nem térítették vissza. A késés esetén fizetendő legalacsonyabb átalány-kártérítések a következők:

- a) a menetjegy árának 25 %-os visszafizetése 60–119 perces késéssel történő érkezés esetén;
- b) a menetjegy árának 50 %-os visszafizetése 120 perces vagy azt meghaladó késéssel történő érkezés esetén.

Nemzetközi forgalomban a bérletjellegű ajánlatok esetén (EURAIL, INTERRAIL stb.), az átalány-kártérítés feltételeit és összegét a bérlet, mint a termék szolgáltatójának (Pl. EURAIL: BV) mindenkor előírásai határozzák meg, melyek a vasúti társaság honlapján meghirdetésre kerülnek. A késés időtartamának kiszámításakor nem kell figyelembe venni azokat a késéseket, amelyek az EGT-államok területén kívül történtek. Ezen szabályt kell alkalmazni a jelentős részben az Európai Unió területén kívülre irányuló vagy kívülről érkező szolgáltatások esetében is.

Az utas nem jogosult átalány-kártérítésre, ha a késésről a jegyvásárlást megelőzően tájékoztatták, vagy ha az utasnak másik szolgáltatással vagy kerülő útirányon történő folytatása következtében a késés a 60 perccel nem haladja meg.

A menetjegy árára vonatkozó átalány-kártérítés kifizetésének határideje az igény bejelentésétől számított 1 hónap. A vasúttársaság a 4 EUR alatti összegű átalány-kártérítést nem fizeti ki, de azt az utas az elévülési időn belül más igényével együtt újra előterjeszheti, és ha a többi jogos igény összértéke eléri a 4 EUR-t, az kifizethetővé válik. Postai úton kizárólag Magyarország közigazgatási területén teljesíti a kifizetést.

Az átalány-kártérítés számításának alapja a menetjegyek árának a késett vonatra eső része. Az átalány-kártérítésnél nem vehető figyelembe a vonaton fizetett szervízdíj és a vonaton esetlegesen fizetett pótdíjak összege. A helyi közlekedés díját is magában foglaló menetjegy esetén az átalány-kártérítés alapja a menetjegy helyi közlekedési díj felszámítása nélküli ára.

Az utas kérésére vonat késése, kimaradása esetén igazolást kell kiállítani a jegyvizsgálónak, vagy a jegypénztárban, vagy az Utascentrumokban.

Amennyiben a vonat késése, kimaradása miatt bekövetkezett csatlakozásmulasztás – ide nem értve a 7.2. pont szerinti nap utolsó csatlakozásának elmulasztását – esetén a csatlakozásmulasztás miatt az utas menetjegyének érvénytartama az utazás befejezése előtt lejárna, azt a vasúttársaság a nemzetközi menetjegyek érvénytartamának meghosszabbítására vonatkozó szabályok szerint meghosszabbítja az állomási ügyeletes, vagy az Utascentrumokban dolgozó munkavállaló. Bérlet és bérletjellegű menetokmányok meghosszabbítása nem megengedett.

7.2. Felelősség a nap utolsó csatlakozásának elmulasztása esetén

A vasúttársaság kártérítést fizet, ha a vonat késése, kimaradása vagy csatlakozásmulasztás miatt a nemzetközi forgalomban utazó utas nem tudja az adott napon utazását folytatni, vagy az adott körülmények között az utazás folytatása ugyanazon a napon észszerűen nem várható el. Csatlakozó vonatnak az utas szempontjából csak azok a vonatok tekinthetők, amelyekre az utas érvényes menetjeggyel rendelkezik.

Az utas kérésére vonat késése, kimaradása, és csatlakozásmulasztás esetén erről igazolást kell kiállítani a jegyvizsgálónak, vagy az Utascentrumokban.

A kártérítés kiterjed a szállás ésszerű költségeinek megtérítésére, valamint az utast váró személyek értesítésének ésszerű költségeire, illetve az állomás és a szálláshely között igénybe vett közlekedési eszköz díjának utólagos megtérítésére. A vasúti személyszállítási szolgáltatás hiánya miatt más közlekedési eszköz igénybevételevel történő tovább utazás ésszerű költségeit téríti meg a vasúttársaság. A költségek indokoltságát a vasúttársaság a benyújtott igazolások és számlák alapján bírálja el.

Amennyiben a csatlakozásmulasztás miatt az utas menetjegyének érvénytartama az utazás befejezése előtt lejárna, azt a vasúttársaság a nemzetközi menetjegyek érvénytartamának meghosszabbítására vonatkozó szabályok szerint meghosszabbítja az Utascentrumokban. Bérlet és bérletjellegű menetokmányok meghosszabbítása nem megengedett.

Az utas tovább utazásához szabadon választhatja ki a vonatot az elmulasztott vonat indulási idejét követő 24 órán belüli időpontig. Az utas az igénybejelentéssel egyidejűleg közli, hogy melyik vonattal kíván tovább utazni.

7.3. Segítségnyújtás a 60 percet meghaladó késés esetén

A vasúttársaság az Utasjogi rendelet alábbiakban idézett 20. cikkében előírtak szerint jár el:

„(1) Késéssel történő érkezés vagy indulás esetén a vasúttársaságnak vagy az állomás üzemeltetőjének folyamatosan tájékoztatnia kell az utasokat a kialakult helyzetről, valamint a várható indulási és érkezési időről, amint ez az információ rendelkezésre áll.

(2) Az (1) bekezdésben említett, 60 percnél hosszabb késés esetén az utasoknak térítésmentesen fel kell ajánlani továbbá az alábbiakat:

- a) a várakozási időhöz észszerűen mérten ételek és frissítők, amennyiben azok a vonaton vagy az állomáson rendelkezésre állnak, vagy észszerűen odaszállíthatók;
- b) szállodai vagy egyéb szálláshely, valamint a vasútállomás és a szálláshely közötti szállítás azokban az esetekben, amikor egy- vagy több éjszakás tartózkodás vagy többlettartózkodás válik szükségessé, amennyiben az időben és fizikailag lehetséges;

c) amennyiben a vonat a pályán akadt el, szállítás a vonattól a vasútállomásra, a szolgáltatás alternatív kiindulási helyére vagy végső célállomására, amennyiben az időben és fizikailag lehetséges.

(3) Amennyiben a vasúti szolgáltatás a továbbiakban nem folytatható, a vasúttársaságok a lehető legrövidebb időn belül alternatív személyszállítási szolgáltatást szerveznek.

(4) A vasúttársaságok az utas kérésére a menetjegyen – az esettől függően – igazolják, hogy a vonat késett, csatlakozás elmulasztásához vezetett vagy kimaradt.

(5) Az (1), (2) és (3) bekezdés alkalmazása során az üzemeltető vasúttársaság különös figyelmet fordít a fogyatékos-sággal élő vagy a csökkent mozgásképességű személyek és bármely, őket kísérő személy igényeire.”

7.4. A vasúttársaság felelősségének korlátozása

A vasúttársaság mentesül az A. függelék 7.2. pontjában leírt kötelezettségei alól, ha a vonatkimaradás, a késés vagy a csatlakozásmulasztás az alábbi okok valamelyike miatt következett be:

- a) a vasútüzemmel (a vasút működésével) össze nem függő körülmények, amelyeket a vasúttársaság az adott körülmények között elvárható gondosság ellenére sem kerülhetett el, és amelyek következményeit nem háríthatta el; például:
 - természeti katasztrófa (vihár, árvíz, hegyomlás, földrengés stb.)
 - kerülő útirány használatának előrejelzése a csatlakozásmulasztás elkerülése érdekében.
- b) sztrájk, amennyiben az utasokat előzetesen legalább 3 információs csatornán (sajtó, állomási hirdetmény stb.) keresztül tájékoztatták,
- c) az utas személyes okból kési le a vonatot, idesorolható például:
 - a közzétett csatlakozási szabályok figyelmen kívül hagyása,
 - önhibájából nem megfelelő peronon való várakozás,
 - az utas utazásból való kizárása a magatartási szabályok megszegése miatt.
- d) egy harmadik személy magatartása, amelyet a fuvarozó az adott körülmények között elvárható gondosság ellenére sem kerülhetett el, és amelynek következményeit nem háríthatta el. Az ugyanazt a vasúti infrastruktúrát használó más vállalkozó nem tekinthető harmadik személynek, például:
 - üzemszünet öngyilkosság miatt
 - közúti és vasúti baleset
 - vészjelző utas általi használata
 - rendőrségi, illetve hatósági intézkedések
 - harmadik fél által okozott vasúti forgalomkorlátozás
 - kerülő útirány használatának előrejelzése a fenti probléma elkerülése érdekében.

8. Kártérítés az utas sérülése vagy halála esetén

Az Üzletszabályzat III. fejezet 1.8. pontjában meghatározottak szerint.

9. Vasúttársaság felelőssége

Elégtelen helybiztosítás esetén az utas az alábbiak közül választhat:

- a) Ha a vasúttársaság az utast – a menetjegy, felár, pótejegy alapján – megillető szolgáltatást (kocsiosztály, fekvőkocsi, hálókocsi) nem tudja nyújtani, az utas kívánságára eltérő időpontban induló, illetőleg érkező vagy a célállomáshoz más útvonalon közlekedő vonaton azonos, ha az nem biztosítható, magasabb minőségű szolgáltatást köteles felajánlani és teljesíteni. A vasúttársaság ebben az esetben a menetdíj-különbözetet nem követelheti.
- b) Ha a vasúttársaság azonos vagy magasabb minőségű szolgáltatást nem tud felajánlani vagy teljesíteni, és az utas az alacsonyabb minőségű szolgáltatást elfogadja, a menetjegyen feltüntetett és a ténylegesen teljesített szolgáltatás menetdíj-különbözetét a vasúttársaság az utas részére kezelési költség felszámítása nélkül viszatéríti.
- c) Ha az utas az eltérő minőségű szolgáltatást nem fogadja el és a szerződéstől eláll, a vasúttársaság a lemondás tényéről és okáról igazolást ad, és a menetdíjat kezelési költség felszámítása nélkül visszafizeti.

10. Egyenlő bánásmód

Az Üzletszabályzat II. fejezet 9.5. Egyenlő bánásmód biztosítása pontjában - a 9.5.3. pont kivételével – leírtak alkalmazandók nemzetközi utazás esetén.

11. Nemzetközi utazásra vonatkozó észrevételek és igények elintézése

A vasúttársaság az igényeket elsősorban magyar, angol vagy német nyelven fogadja és intézi.

Az utas a nemzetközi menetjegyével, utazásával kapcsolatos igényét, panaszát bármely, a szállításban részes vasúttársaságnál benyújthatja az eredeti menetjegyével és a szükséges dokumentumokkal, igazolásokkal együtt, a benyújtás határidejére a GCC-CIV/PRR előírásai irányadók. Amennyiben nem a jegykiadó vasúttársaságnál nyújtotta be igényét, akkor a vasúttársaság az illetékes vasúttársaság felé továbbítja. Az utas által tett észrevételre, amennyiben a vasúttársaság az illetékes vasúttársaság, 3 hónapon belül érdemi választ ad. A határidő számításának kezdetére a IV. fejezet 1.8. pontjában megfogalmazottak az irányadók. Az elintézési időbe nem számít bele más vasúttársaság, illetve hatóság ügyintézési ideje.

A vasút társaság részére az észrevételeket és az igénybejelentéseket a IV. fejezet 2.2. pontban meghatározott elérhetőségeken lehet benyújtani.

B. FÜGGELÉK – Önkiszolgáló rendszerek

Az Önkiszolgáló jegyértékesítési rendszerek útján értékesített menetjegyek, valamint az elektronikus jegyek vásárlásának és felhasználásának eltérő szabályai

1. Fogalmak

Önkiszolgáló jegyértékesítési rendszer

A vasúti jegyek értékesítésének olyan módja, amelyben a jegy megvásárlása vasúti munkavállaló személyes közreműködése nélkül történik, ideértve különösen az elektronikus úton, illetve jegyértékesítő automata útján történő értékesítést

Elektronikus úton értékesített menetjegyek

Olyan menetjegyek, amelyek megvásárlása elektronikus úton (interneten vagy mobiltelefonos hálózaton keresztül), vasúti munkavállaló személyes közreműködése nélkül történik, ideértve különösen az elektronikus jegyet.

Jegyértékesítő automata

A vasútállomások területén található, önkiszolgáló berendezés, mellyel az utasok egyes vasúti menetjegyeket a vasúttársaság munkavállalójának közreműködése nélkül vásárolhatnak meg.

Értékesítési és fizetési megoldások

Az elektronikus úton értékesített menetjegyek kiválasztása webes felületen keresztül történik (asztali számítógépen, vagy mobilkommunikációs eszközökön keresztül) bankkártyás átutalással, vagy mobiltelefon-egyenlegről való levonással történő fizetési megoldással.

E-ticket

MÁV Személyszállítási Zrt. online belföldi vasúti jegyváltási rendszere.

2. A függelék hatálya, különleges szállítási feltételek

Jelen függelék előírásait önkiszolgáló jegyértékesítési rendszerek útján értékesített menetjegyek megvásárlása és felhasználása során kell alkalmazni. A függelékben nem szabályozott kérdésekben az Üzletszabályzat általános előírásai érvényesek.

Az elektronikus úton értékesített menetjegyek esetében a vásárlási felületen elérhető, használati vagy igénybevételi feltételeket tartalmazó dokumentumok a sikeres vásárlással külön értesítés nélkül a vasúttársaság és az utas között létrejött szerződés részévé válnak (különleges szállítási feltételek).

Jelen függelék a mobiltelefon-egyenleg terhére történő vásárlással kapcsolatos előírásait csak akkor kell alkalmazni, ha a vasúttársaság a mobiltelefon-egyenleg terhére történő vásárlást lehetővé teszi.

A GYSEV Zrt. önkiszolgáló jegyértékesítési rendszert nem üzemeltet, azonban azokon váltott menetjegyeket a járatain elfogadja. Az önkiszolgáló jegyértékesítési rendszerek útján értékesített menetjegyek megvásárlására és felhasználására a MÁV Személyszállítási Zrt. Vasúti Üzletszabályzatának vonatkozó rendelkezései érvényesek.

C. FÜGGELÉK - Menetkedvezmény

A menetkedvezményi okmányokkal utazókra vonatkozó különleges szabályok

1. A függelék hatálya

- 1.1. Az egyes vasúti utazási kedvezményekről szóló 57/2009. (X.20.) KHEM rendeletben (továbbiakban: Rendelet) foglaltaknak megfelelő, a GYSEV Zrt. által kibocsátott vagy a más vasúttársaság által kibocsátott, de a GYSEV Zrt. által utazásra elfogadott menetkedvezményi igazolványt / vasúti utazási igazolványt (a továbbiakban: utazási igazolványt) felhasználó utasokra a Személyszállítási Üzletszabályzat előírásait az e mellékletben foglalt eltérésekkel kell alkalmazni.
- 1.2. Az utazási kedvezményre jogosultság a jogszerző munkaviszonyának fennállása alatt, illetve a Rendelet szerint megszerzett nyugdíjas jogosultság szerint illeti meg a jogszerzőt és igényjogosult hozzátartozókat (továbbiakban jogosult használót).

2. Menetjegy váltása, utazás

- 2.1. Az utazási igazolvány jogosult használója az utazási igazolványon feltüntetett kocsiosztályon, belföldi viszonylatban utazhat. A 2. kocsiosztályra kiállított utazási igazolvány 1. kocsiosztályú helyjegy megváltása mellett vehető igénybe.
- 2.2. Ha külön rendelkezés mást nem tartalmaz, az utazási igazolvány jogosult használója feláras vonaton történő utazáskor köteles a megfelelő felár megváltására. Ha külön rendelkezés az utazási igazolvány jogosult használójának megengedi a feláras vonat felár megfizetése nélkül történő igénybevétele, az ilyen utas csak a szabadon maradó ülőhelyeket foglalhatja el, és az ülőhelyre érvényes helyjeggyel rendelkező, valamint a szabadon maradt ülőhelyet a közszolgáltatás megrendelője által előírt kedvezmény alapján elfoglalni jogosult utas részére, ülőhelyét át kell adnia.
- 2.3. Az utazási igazolvány a határpontig akkor használható fel a nemzetközi utazás során, ha a jogosult használó utas a jegyvizsgálat során legalább az első érinteni kívánt külföldi vasútra érvényes utazási okmányát (menetjegy, szabadjegy, igazolvány) be tudja mutatni. Utazási igazolványhoz a vonaton még pótdíj fizetése mellett sem vásárolható a határállomás és a határpont közötti viszonylatra érvényes nemzetközi menetjegy.

3. A menetjegy és az utazási jogosultság ellenőrzése

- 3.1. Az utazási igazolványok érvényességét a menetjegy-kiadással és ellenőrzéssel megbízott munkatársak jogosultak ellenőrizni.
- 3.2. A jegyvizsgáló jegyellenőrzés alkalmával kérheti az utazási igazolvány mellett az utas személyi azonosításra alkalmas, hatóság által kiállított igazolvány (pl. személyi igazolvány) felmutatását is az utazási igazolvány használójának azonosítása érdekében. Az igényjogosult hozzátartozó az utazási kedvezményt munkába járáshoz nem veheti igénybe.

4. Érvénytelen utazási igazolvány használata

- 4.1. Érvénytelen az utazási igazolvány, ha
 - a) az igazolvány elhasználódása, sérülése miatt a rajta feltüntetett adatok ellenőrizhetetlenek,
 - b) a biztonsági elemek hiányoznak vagy megsérültek (nem kell figyelembe venni, ha az igazolványon található hologram lekopott).
- 4.2. Az utazási kedvezményre jogosult köteles az érvénytelen igazolvány kicserélését kérni a vasúttársaságtól. Az érvénytelen utazási igazolványt a vasúttársaság bevonja és az utassal szemben az érvénytelen menetjegyre vonatkozó általános szabályokat alkalmazza.
- 4.3. A vasúti utazási igazolvány a kiállításától számított öt év eltelté után, érvénytelenné válik (kivéve, ha külön rendelkezés az öt éven túli felhasználást kifejezetten megengedi). Az érvénytelenné vált igazolványt, a használója (a jogszabály szerinti jogosult, például munkavállaló útján) köteles azt a vasúttársaság részére eljuttatni. A vasúttársaságnak kártérítési igénye keletkezik minden olyan utazás után, mely érvénytelenné vált, de vissza nem szolgáltatott utazási igazolvány felhasználásával történik.
- 4.4. Az utazási kedvezményt jogosulatlanul veszi igénybe az, aki
 - a) nem az utazási igazolványon feltüntetett kocsiosztályon utazik, kivéve, ha a magasabb kocsiosztályon a munkáltató elrendelése alapján szolgálati okból, vagy a III. fejezet 1.1.8. pontban meghatározott okból tartózkodik,
 - b) ülőhelyét felszólításra sem adja át a jelen függelék 2.2. pont előírásai szerint,

- c) nem a saját igazolványával utazik, vagy a személyazonosságát nem lehet megállapítani az igazolványon szereplő név és felmutatója személyazonosságának egyezősége érdekében,
 - d) olyan utazási igazolvánnyal utazik, melynek sorszámát a vasúttársaság tiltólistára tette.
- 4.5. Jogosulatlan használat esetén a jogosulatlanul igénybe vett utazási igazolványt felmutató utas részére a jegyvizsgáló a teljesárú menetdíjat (kivéve, ha az utas az egyéb díjmentes utazásra való jogosultságát igazolni tudja), valamint a Menetdíjtáblázatok I. kötet C fejezet 3.b) pontja szerinti pótdíjat felszámítja és az utazási igazolványt bevonja.
- 4.6. Jogosulatlan használat esetén a követelés méltányossági mérlegelésére nincs lehetőség. A jogosulatlan használat pótdíja az átruházott utazási igazolvány jogosultja részére is felszámításra kerül. Mentesül az utazási igazolvány tulajdonosa a pótdíj felszámítása alól, ha az elveszés, lopás tényét a munkáltató részére az utazás időpontjáig írásban bejelentette. A bevont utazási igazolvány a használója részére akkor adható vissza, ha jogosultsága egyértelműen tisztázódott, az utazási igazolvány még érvényes vagy bevonása óta érvényesítették, és a jogosulatlan használat miatt felszámított menetdíjat és pótdíjat is megfizették.
- 4.7. Ha a vasúti utazási igazolvány az érvénytelensége miatt szerepel a tiltólistában, de a rajta megnevezett személy egyébként jogosult a vasúti utazási kedvezményre, a jogosulatlan használat miatt felszámított menetdíj és pótdíj a menetdíj és az utólagos bemutatási díjára mérsékelhető. Az utánfizetés mérsékléséhez igazolni kell az utánfizetés megállapításának idejére vonatkozóan a vasúti utazási kedvezményre való jogosultságot.
- 4.8. Érvénytelen vagy jogosulatlanul használt utazási igazolványok esetében az igények, panaszok intézésére a vasúttársaság által kijelölt szervezeti egysége az illetékes, melynek elérhetőségét a honlapján teszi közzé. A jegypénztárak és az Ügyfélszolgálat ezekben az ügyekben nem illetékesek.