

A GYSEV ZRT. KISVASÚTON VÉGZETT SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI TEVÉKENYSÉGÉRE VONATKOZÓ ÜZLETSZABÁLYZATA

Érvényes: 2017. április 1-től

Jóváhagyta a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium mint vasúti igazgatási szerv a PU/VA/NS/A/239/2/2017 számú határozatával.

Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék	3
Rövidítések és fogalom meghatározások	4
1. Általános rész	6
1.1 Jogi háttér	6
1.2 Az Üzletszabályzat hatálya és módosítása	6
1.3 A szerződő felek és kötelességeik, felelősségvállalás	6
2. A személyszállítási szerződés létrejötte és megszűnése	7
2.1. A szerződés létrejötte	7
2.2. A szerződés hatálya, megszűnése	7
3. Szerződéskötési kötelezettség és annak korlátozása	7
3.1. Szerződéskötési kötelezettség	7
3.2. Jogosulatlan használat	8
3.3 Utazási feltételek	9
3.4. Magatartási szabályok	9
3.5. Mozgássérültek szállítása	10
3.6. Kézipoggyász, útipoggyász, kerékpár és babakocsi szállítása	10
3.7. Élő állat szállítása	10
3.8. Menetjegy megvásárlása	11
3.9. A menetjegy felhasználása	11
3.10. A menetjegy adattartalma	13
3.11. A menetjegy érvénytartama	13
3.12. A GYSEV Zrt. üzletpolitikai kedvezményei	14
3.13. Menetkedvezmények	14
3.14. Utólagos felszólamlás, forgalmi akadály, szerződéstől való elállás	15
3.15. Menetjegy visszaváltás	15
3.16. Különvonat	15
3.17. A szolgáltatás ellenértékének kiegyenlítése	15
3.18. Menetjegyváltási lehetőség biztosítása	16
3.19. Jegyellenőrzés	16
3.20. Pótdíj	17
4. A Nagycenki Széchenyi Múzeumvasút által nyújtott szolgáltatás	18
4.1. Alapszolgáltatás	18
4.2. Kiegészítő szolgáltatások	18
4.3. Talált tárgyak kezelése	19
5. Tájékoztatás, észrevételek kezelése	20
5.1. Tájékoztatás	20
5.2. Utas észrevételek	21
6. Adatvédelmi tájékoztató	22

Rövidítések és fogalom meghatározások

Oszrf.	az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 271/2009. (XII.1.) Kormányrendelet
Vtv.	a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény
Ptk.	a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény
GYSEV Zrt.	Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút Zrt.
Üzletszabályzat	a GYSEV Zrt. Személyszállítási Üzletszabályzata
Menetrend	a GYSEV Zrt. által közlekedtetett vonatok adatait tartalmazó hivatalos menetrend
Térségi	vasúti
	díjszabás
	A GYSEV Zrt. szolgáltatási díjainak számítási módját, továbbá a kedvezmények felhasználásának részletes feltételeit tartalmazó kiadvány
Térségi	vasúti
	menetdíjtáblázat
	A GYSEV Zrt. szolgáltatásainak díjait tartalmazó kiadvány
Keletbélyegző	jegypénztári állomásnév- és keletbélyegző vagy egyesített pénztárszám bélyegző és az elővételi bélyegző
Csoportos újrjegy	helyi/belföldi közvetlen forgalmú újrjegyten történő csoportos elszámolás
Személyazonosításra alkalmas igazolvány	az utas személyazonosítására alkalmas, hatóság vagy közintézmény által kiadott arcképes, sorszámozott igazolvány (személyi igazolvány, útlevel, diákigazolvány, jogosítvány stb.)
Utas	a GYSEV Zrt. személyszállítási szolgáltatásait igénybe vevő természetes személy
Ügyeletes alkalmazott	a GYSEV Zrt. döntésre jogosult munkavállalója (forgalmi koordinátor, forgalmi szolgálattevő, forgalomirányító, személypénztáros, stb.)
Fogyatékkal élő személy	bármely személy, akinek mozgásképesége a közlekedés során bármely fizikai (érzékszervi 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.
Kísérő	a fogyatékkal élő személynek, 6 év alatti gyermeknek, továbbá magatehetetlen, a személyszállítást önállóan igénybe venni nem képes személynek utazásához, illetve vasúti területen történő közlekedéséhez segítséget nyújtó, és ilyen célból vele együtt utazó személy
Segítő kutya	a fogyatékosággal élő személyt az egyenlő esélyű hozzáféréshez fűződő joga gyakorlásában, önálló életvitelének elősegítésében, illetve veszélyhelyzet elhárításában segítő, rehabilitációs feladatokat ellátó, a külön jogszabályban meghatározott állategészségügyi követelményeknek megfelelő kutya

Vasútállomás, megállóhely

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

Felár

a menetdíjon felül fizetendő, a vasúti menetdíjtáblázatokban meghatározott mértékű díj, amely különleges szolgáltatást nyújtó személyszállító vonatok igénybevételének feltétele.

Pótjegy

az utas menetjegye mellett az emelt szintű kényelmi, vagy különleges szolgáltatás igénybe vételére jogosító bizonylat (Gőzös pótjegy)

Menetdíj

az utas kiindulási és célállomása közötti – a Térségi vasúti menetdíjtáblázatban megállapított igénybe vételi díj

Menetjegy ára

az utas által igénybe venni kívánt szolgáltatások ellenértékének összege, ideértve különösen a menetdíjat, a felárat, pótjegyet, a kiegészítő szolgáltatások díját, de nem ideértve a pótdíjat

Honlap

a GYSEV Zrt. hivatalos weboldala, mely a www.gysev.hu címen érhető el.

Viteldíj

Nem személyek szállításáért felszámított díj

Hirdetmény

a GYSEV Zrt. vasúti személyszállítási szolgáltatásaival kapcsolatos, az utasok tájékoztatását, informálását célzó eseti kiadvány, amelyet a GYSEV Zrt. bármilyen formában, különösen a honlapján közzétesz, illetve a vasútállomásokon, és megállóhelyeken kifüggeszt.

1. Általános rész

1.1 Jogi háttér

A Nagycenki Széchenyi Múzeumvasút működésére vonatkozó fontosabb jogszabályok és a meghatározó jellegű jogi háttér:

- 1990. évi LXXXVII. törvény az árak megállapításáról,
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről,
- 2005. évi CLXXXIII. törvény a vasúti közlekedésről,
- 271/2007. Korm. rendelet a vasúti társaságok kötelező baleseti kárfedezeti képességének biztosításáról.
- 271/2009. Korm. rendelet az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről,
- 6/2010. Korm. rendelet a vasúti társaságok nem vasúti balesetből eredő károk fedezésére szolgáló kötelező kárfedezeti képességének biztosításáról,
- 2011. évi CXII. törvény az Információs önrendelkezési jogról és az Információszabadságról,
- 2012. évi XLI. törvény a személyszállítási szolgáltatásokról,
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről,
- 195/2016. Korm. rendelet a térségi, az elővárosi, a városi és a helyi működési engedély alapján, valamint a kisvasút és a múzeumvasút által végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről,

1.2 Az Üzletszabályzat hatálya és módosítása

Jelen Üzletszabályzat egységes szerkezetbe foglalja azokat a jogokat és kötelezettségeket, amelyek a vasútra, mint szolgáltatóra, másrészt pedig a vasutat, mint közösségi közlekedési hálózatot igénybe vevőkre vonatkoznak.

Az Üzletszabályzatot a GYSEV Zrt. teljes terjedelmében közzéteszi honlapján (www.gysev.hu). Az Üzletszabályzat megtekinthető Nagycenk Kastély állomáson és a vasút telephelyén is.

Az Üzletszabályzat a jogszabályi változások, valamint az üzleti környezeti hatások tükrében évente felülvizsgálatra kerül. A módosítást a GYSEV Zrt. a jogszabályi előírásoknak megfelelően közzéteszi honlapján.

1.3 A szerződő felek és köteleességeik, felelősségvállalás

1.3.1 Szolgáltató

Neve: Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút Zrt.
 Címe: 9400 Sopron, Mátyás király utca 19.
 Elektronikus levélcíme: gysev@gysev.hu
 Telefonszáma: 06-99/577-444
 Honlapja: www.gysev.hu

1.3.2 Utazó, utas, ügyfél

Utazó, aki a vasút szolgáltatásait igénybe veszi. Így utazó mindenki, aki a Nagycenki Széchenyi Múzeumvasút járművein érvényes utazásra jogosító okmánnal (menetjegy) vagy anélkül utazik.

Utas az az Utazó, aki

- a személyszállítási szolgáltatás igénybe vétele (meghatározott viszonylaton történő konkrét utazás) érdekében a vasúttal személyszállítási szerződést köt;
- a vasúttal személyszállítási szerződés kötése (utazás) céljából járműre várakozik a vasút kezelésében lévő területen.

Az Utas köteles az utazásra vonatkozó egyéb szabályokat tudomásul venni és betartani. Az utas jogosult a vasút által nyújtott, jelen Üzletszabályzatban meghatározott valamennyi szolgáltatás igénybe vételére.

Ügyfél, aki a vasút szolgáltatásait érintő jogát vagy jogos érdekét érvényesíti a vasúttal szemben.

2. A személyszállítási szerződés létrejötte és megszűnése

2.1. A szerződés létrejötte

Az utas és a GYSEV Zrt. közötti személyszállítási szerződés a menetjegy megvásárlásával jön létre, és attól az időponttól hatályos, amikor az utas utazási céllal a Nagycenki Széchenyi Múzeumvasút területére belép.

2.2. A szerződés hatálya, megszűnése

A személyszállítási szerződés az utazás befejezéséig hatályos. Az utazás akkor fejeződik be, amikor az utas a Nagycenki Széchenyi Múzeumvasút területét elhagyja, illetve ha a célja elérése előtt az utazásról (továbbutazásról) az Üzletszabályzat rendelkezései szerint lemond, vagy akit a GYSEV Zrt. az utazásból kizár.

3. Szerződéskötési kötelezettség és annak korlátozása

3.1. Szerződéskötési kötelezettség

3.1.1. Amennyiben az utas az Üzletszabályzat feltételeit elfogadja, és a közforgalmú személyszállítási szolgáltatás a menetrendben meghirdetett személyszállító vonatokkal lehetséges, a GYSEV Zrt. az utas elszállítását nem tagadhatja meg.

3.1.2. A személyszállítási szolgáltatást a magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy és a 6 éven aluli gyermek kizárólag kísérővel veheti igénybe. A magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy és kísérője utazása esetén az általuk elfoglalt valamennyi ülőhelyért meg kell fizetni a menetdíjat. Az utasok saját kedvezményüket egy-egy menetjegy megváltására használhatják fel, a további elfoglalt ülőhelyekért ülőhelyenként teljesárú menetdíjat kell megfizetni.

3.1.3. A GYSEV Zrt. a személyszállítást megtagadhatja, illetve az utast a személyszállításból kizárhatja, ha az utas:

- a) botrányosan viselkedik, vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja,
- b) magatartásával a közlekedés biztonságát, utastársai testi épségét, egészségét, a vasúti kocsinak vagy berendezéseinek az épségét veszélyezteti, ide értve a tiltott helyen történő dohányzást is,
- c) érvénytelen jeggyel vagy menetjegy nélkül utazik és menetjegyet az ellenőrzéskor sem vált,
- d) menetjegyét, illetve kedvezmény igénybevételére jogosító igazolványát felhívás ellenére nem mutatja fel,
- e) ruházatával, poggyászával vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti,
- f) a vasúti kocsiba kézipoggyászként be nem vihető tárgyat visz be,
- g) a menetdíj vagy a pótdíj megfizetését megtagadja.

3.1.4. Az útközben orvosi ellátásra szoruló személyt a GYSEV Zrt. legalább a legközelebbi megfelelő vasútállomásig köteles továbbszállítani, ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet. Az ilyen orvosi ellátásra szoruló személy egy hozzátartozója akkor is vele maradhat, ha nem rendelkezik érvényes menetjeggyel. A többi útítársat, ha szükséges, a GYSEV Zrt. lehetőség szerint másik kocsiszakaszban helyezi el. Az orvosi ellátásra szoruló személy szállításával kapcsolatban felmerült többletköltségeket a GYSEV Zrt. az eset összes körülményének mérlegelése után az utas terhére felszámíthatja.

3.1.5. A GYSEV Zrt. az utasokat jogaikról, kötelezettségeikről az igénybe vehető szolgáltatásokról, annak díjairól, illetve az esetleges forgalmi zavarokról tájékoztatja. A GYSEV Zrt. a vonatok érkezési, indulási és tartózkodási idejéről továbbá a vonat kimaradásáról és késéséről a kiszolgáló személyzet útján, illetőleg az állomási tájékoztatási rendszer útján folyamatos tájékoztatást nyújt. A GYSEV Zrt. az utazás közbeni tájékoztatási kötelezettségének információs tábla vagy hangosbemondó alkalmazásával, ennek hiányában élőszóval tesz eleget.

3.1.6. A GYSEV Zrt. szerződéskötési kötelezettségét kényszerítő üzemi okból korlátozhatja vagy felfüggesztheti.

3.2. Jogosulatlan használat

Az az utazó, aki a személyszállítási szerződés megkötése nélkül (érvényes menetjegy) kívánja igénybe venni, illetve veszi igénybe a vasút személyszállítási szolgáltatását, a jogalap nélküli gazdagodás (Ptk. 6:579.§(1)) szabályai szerint köteles helytállni. Tőle a szolgáltatás igénybe vételét meg kell tagadni, illetve amennyiben már igénybe veszi azt, felszólításra azonnal köteles a személyszállítási szolgáltatás igénybe vételét megszüntetni (elhagyni a járművet, illetve a vasút területét). Az ilyen utazóval szemben a vasút a jogosulatlanul megszerzett vagyoni előny visszatérítése, valamint kártérítés megfizetése iránt fellép.

Az ilyen Utazó nem jogosult semmilyen, a vasút által biztosított egyéb szolgáltatás (pl. biztosítás) igénybe vételére sem.

3.3 Utazási feltételek

3.3.1 Az utazás megkezdése

Az utazásra vonatkozó szerződés az utazás megkezdésével, a járműre történő felszállással, illetve állomások és megállóhelyek területén az utazásra kijelölt területre történő belépéssel, ráutaló magatartással jön létre. E szerződés keretében az Ügyfél/ utas jogot szerez arra, hogy utazhasson, illetve kötelezettséget vállal arra, hogy a vasutat jogosan megillető jegyárat kiegyenlíti.

Az utas a szolgáltatás igénybevétele (fel- és leszállás, várakozás, utazás) során tartózkodni köteles a közlekedés biztonságát, a közlekedési eszközök, az utas kiszolgáló létesítmények és berendezések épségét, az utastársak kényelmét és nyugalmát zavaró magatartástól. Mindazoknak, akik a vasút közösségi közlekedési szolgáltatásainak bármelyikét igénybe kívánják venni, felszállás előtt rendelkezniük kell az adott járatra felhasználható jeggyel, utazási igazolvánnyal, illetve a díjmentességet igazoló okmánnyal. Menetjegy felszállás előtt munkatársainktól váltható. Az előreváltott jegyet és a kapcsolódó, adott kedvezmény igénybevételére jogosító személyi, vagy egyéb okmányokat, igazolásokat a vonaton munkatársainknak ellenőrzés céljából át kell adni.

3.4. Magatartási szabályok

Nem szabad felszállni a járművekre olyan tárgyakkal, amelyek az utasok testi épségében, ruhájában, poggyászában vagy a kocsiban kárt okozhatnak, azokat beszennyezhetik, az utasokat zavarhatják, illetve, amelyek szállítását jogszabály vagy hatósági rendelkezés tiltja.

Tilos:

- A mozgó kocsiba fel- és leszállni, menetközben egyik kocsiból a másikba átszállni, járművek ablakán kihajolni, vagy tárgyakat ki-, illetve beadni, ki-, vagy bedobni,
- menet közben a biztonsági láncokat kiakasztani, az utastér ajtókat kinyitni,
- nyitott peronokon, fékállásokon tartózkodni,
- csak ülőhellyel rendelkező kocsiban állva utazni,

A vasút biztonságos működését, valamint az utasok testi épségét és a vagyonbiztonságát veszélyeztetni többek között: olyan tevékenységet folytatni, amely a közlekedést vagy az utasokat zavarja (fagylaltozni, kéregetni, étkezni, italozni, rádiót vagy egyéb készüléket mások által hallhatóan üzemeltetni, kerékpározni, görkorcsolyázni, gördeszkázni, motorozni),

- a vonaton és az állomásokon, megállóhelyeken engedély nélkül bármit árusítani, illetve hirdetményt elhelyezni,
- a járműveken és az állomások, megállóhelyek területén dohányozni. A felsorolt tilalmak bármelyikét megszegő utas az utazásból kizárható.

A személykocsikban a vasútbiztonsággal kapcsolatos berendezéseket (kézifék) sem álló, sem közlekedés közben kezelni.

Hátzissákkal közlekedő utasoknak – a többi utasra való tekintettel – a járműveken a hátzissákat az ülések alatt vagy kézben kell szállítaniuk.

Az utazóknak ügyelniük kell a tisztaságra.

Nem vehet részt az utazásban fertőző beteg, kísérő nélküli 6 éven aluli gyermek, valamint magatehetetlen személy. Az útközben orvosi ellátásra szoruló személyt a vasúttársaság legalább a legközelebbi megfelelő állomásig, megállóhelyig köteles továbbszállítani, ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet. A vonatról a neki felróható rendellenes magatartása miatt leszállított utas nem követelheti vissza a kifizetett menetdíjat vagy egyéb díjat, és feladott útipoggyásza kiszolgáltatását is csak az eredeti célállomáson kérheti.

3.5. Mozgássérültek szállítása

Mozgásukban korlátozottak szállításához minden esetben különkocsit kell igényelni az utazás tervezett időpontja előtt 7 nappal. A kocsit a vasútüzem díjmentesen biztosítja a megrendelőknek. 1 kocsiban legfeljebb 4 kerekesszék helyezhető el.

A mozgásukban korlátozottak számára a különkocsi biztosítása – a megállapított menetdíjon felül – díjmentes.

3.6. Kézipoggyász, útpoggyász, kerékpár és babakocsi szállítása

- A Nagycenki Széchenyi Múzeumvasúton az utas egy darab, 6 kg-ot meg nem haladó kézipoggyászt vihet díjtanul magával, amit az ülőhelye alatt, illetve felett rendelkezésre álló térben balesetveszély nélkül el tud helyezni. Az utas köteles gondoskodni arról, hogy kézipoggyásza a többi utas közlekedését, poggyászának elhelyezését ne akadályozza, ruházatukat illetve kézipoggyászuakat ne szennyezze be.
- A vasút útipoggyász fuvarozást – a kerékpár fuvarozásának kivételével – nem vállal.
- Az üzemi viszonyoktól függően a vasút kerékpárok fuvarozását vállalja. A kerékpárszállítás díját a vasút az igénybe vett viszonylattól függetlenül számolja fel. A viteldíjat a Térségi vasúti menetdíjtáblázat tartalmazza. A kerékpár viteldíj megváltható egy úti és menettérítési változatban is. A kerékpár fuvarozása csak érvényes menetjegy birtokában történhet. Kerékpárszállításra a járművek közlekedéstörténeti emlék voltára és kialakítására tekintettel, csak korlátozottan, a gőzmozdonnyal közlekedő szerelvények poggyász-kocsijában van lehetőség.
- Babakocsi fuvarozását a járművek közlekedéstörténeti emlék voltára és kialakítására tekintettel a GySEV Zrt. nem vállalja. A gőzmozdonnyal közlekedő szerelvények poggyászkocsijában csak korlátozott számban lehetséges.

3.7. Élő állat szállítása

Kutyát (mérettől függetlenül) vagy bármely más, hasonló testméretű állatot csak szájkosárral és pórázon vezetve, tiszta állapotban szabad szállítani. Egyéb kisebb

állat (pl. macska, vadászgörény stb.) díjmentesen szállítható, olyan csomagolásban, amely a kézipoggyász méretét nem haladja meg és az utasok ruházatát, illetve a járművet nem szennyezi be. Egy utas legfeljebb egy kutyát vihet magával. Egy járművön több állat egyidejű szállítását a vonatszemélyzet megtagadhatja.

Nevezett állatok szállításához az utazási távolságnak megfelelő élő állat menetjegyet kell váltani. A rendőrségi, a mozgáskorlátozott személyt segítő és a vakvezető kutyák szállítása díjtalan.

3.8. Menetjegy megvásárlása

3.8.1. A Nagycenki Széchenyi Múzeumvasút pénztárában lehet menetjegyet vásárolni. A menetjegy vásárlási lehetőségekről a GYSEV Zrt. a honlapján is tájékoztatást ad.

3.8.2. A pénztár működésének rendjét a GYSEV Zrt. a vasútállomáson, és a megállóhelyen hirdetményben teszi közzé. A hirdetmény tartalmazza a pénztár nyitva tartásának rendjét.

3.8.3. A menetjegy kiadása a pénztárban legkésőbb a vonat indulását megelőzően 30 perccel kezdődik.

3.8.4. Csoportos utazás, különvonat megrendelése kizárólag előzetes egyeztetés és írásbeli megrendelés alapján lehetséges.

3.8.5. Az első jegyvizsgálatkor a vonaton pótdíj megfizetése nélkül is váltható menetjegy.

3.8.6. Ha az utas a menetdíjat az első jegyvizsgálatkor nem fizeti meg, a pótdíjmentes fizetésre való jogát elveszíti.

3.8.7. A GYSEV Zrt. pénztárában hivatalos magyarországi pénznemben, készpénzben címetkorlátozás nélkül lehet fizetni. A vonaton történő menetjegy váltás során az utas köteles a menetjegy árának megfelelő címletű bankjeggyel fizetni, a jegyvizsgáló pénzváltásra nem kötelezhető.

3.8.8. A GYSEV Zrt. a menetjegyért fizetett és a visszakapott összegre, valamint a menetjegy adattartalmára vonatkozó reklamációt a pénztártól való távozás után nem fogad el, ezért javasolt a kapott menetjegyek adatainak, valamint a fizetett és a visszajáró összeg pénztárnál történő haladéktalan ellenőrzése.

3.8.9. A GYSEV Zrt. a Nagycenki Széchenyi Múzeumvasútra menetjegyet elővételben nem szolgáltat ki. Az elővétel kizárólag kivételes esetekben (pl. külön meghirdetett ünnepi rendezvények, üzletpolitikai kedvezmények) a GYSEV Zrt. honlapján vagy állomási hirdetményekben közzétett módon.

3.8.10. A menetjeggyel kapcsolatos bármilyen, a GYSEV Zrt. engedélye nélküli kereskedelem tilos.

3.9. A menetjegy felhasználása

3.9.1. Érvényes menetjeggyel az utazás a Nagycenki Széchenyi Múzeumvasút bármelyik vasútállomásán megkezdhető.

3.9.2. Aki a menetdíj és a pótdíj megfizetését megtagadja, az az utazásból bármely vasútállomáson kizárható, ahol a vonat közlekedésének időszakában szolgálat van. A GYSEV Zrt.-t abban az esetben is megilleti a már megtett útra járó menetdíj és pótdíj, ha az utast az utazásból kizárta. A vonatról az Üzletszabályzat pontjai alapján leszállított utas nem követelheti vissza a kifizetett menetdíjat vagy egyéb díjat.

3.9.3. A GYSEV Zrt. a menetdíj és a pótdíj megfizetésének megtagadása esetén sem szállítja le a vonatról:

- az egyedül utazó 18 évesnél fiatalabb gyermeket,
- a 10 évesnél fiatalabb gyermeket és a vele együtt utazó egy fő utast,
- a várandós nőt,
- a fogyatékkal élő személyt és kísérőjét,
- az olyan személyt (és a vele együtt utazó egy fő személyt), akinek állapota vagy betegsége miatt az utazásból kizárása életét, testi épségét veszélyeztetné.

3.9.4. Az utasnak azt a tényt, hogy nincs megfelelő menetjegye, legkésőbb a felszállás utáni első jegyvizsgálatkor be kell jelentenie, ellenkező esetben a pótdíj felszámítása nélküli menetjegy váltásra többé akkor sem jogosult, ha menetjegy nélküli felszállásra az Üzletszabályzat alapján volt lehetősége. A megfelelő menetjegy hiánya bejelentésének kell tekinteni azt is, ha az utas elégtelen vagy érvénytelen menetjegyet mutat fel.

3.9.5. Ha az utas által felmutatott menetjegyért fizetett összeg nem fedezi a GYSEV Zrt. által biztosított szolgáltatás ellenértékét, az utas menetjegye elégtelen.

3.9.6 Elégtelen az a menetjegy:

- amely felmutatásakor az utas a kedvezményes árú menetjegy használatára való jogosultságát nem tudja bizonyítani,
- amelyhez az előírt felárat, pótdíjat nem fizették meg.

3.9.7. Ha az utas menetjegye elégtelen, és ezt a vonaton az első jegyvizsgálatkor bejelenti, részére a GYSEV Zrt. a menetjegyet pótdíj felszámítása nélkül szolgáltatja ki.

3.9.8. Érvénytelen az a menetjegy,

- amelynek szövegét jogosulatlanul megváltoztatták,
- amelyet annyira megrongáltak vagy megcsonkítottak, hogy emiatt annak ellenőrzése lehetetlenné válik,
- amelynek érvénytartama lejárt,
- amelynek érvénytartama még nem kezdődött meg,
- amely az utas által utazandó útvonal egy részén már vagy még nem érvényes.

3.9.9. Ha az utas menetjegye érvénytelen, és ezt a vonaton az első jegyvizsgálatkor bejelenti, részére a GYSEV Zrt. az új menetjegyet a Térségi vasúti menetdíjtáblázatokban előírt pótdíj felszámításával adja ki.

3.9.10. Az az utas, aki:

- azt a tényt, hogy nincs érvényes, elégséges menetjegye, legkésőbb az első jegyvizsgálatkor a jegyvizsgálónak nem jelenti be,
- hamis vagy hamisított menetjeggyel kísérli meg az utazást,
- érvényes menetjegyet a jegyvizsgáló kérésére nem adja át,

az esedékes menetdíjon felül a Térségi vasúti menetdíjtáblázatokban meghatározott pótdíjat is köteles megfizetni.

3.9.11. Amennyiben a pótdíjfizetési kötelezettség megállapításához rendőrség vagy más hatóság előzetes eljárása szükséges, a GYSEV Zrt. a pótdíjat csak a hatósági eljárás jogsértést megállapító lezárása után követeli.

3.9.12. Személyenként és utazásonként egy jogcímen csak egy alkalommal lehet pótdíjat felszámítani.

3.9.13. A GYSEV Zrt. a vonaton fizetett összeg elismervényeként menetjegyet szolgáltat ki.

3.9.14. Ha az utas a vonaton megállapított menetdíjat és pótdíjat nem fizeti meg, vagy a menetjegy érvényességéről, elégségeségéről a GYSEV Zrt. képviselője és az utas között vita van, a GYSEV Zrt. az utas és utazásának adatairól, valamint az utas által fizetendő összegről a személyazonosításra alkalmas igazolvány alapján jegyzőkönyvet (Utasleadási lapot) és átutalási postautalványt állít ki.

3.9.15. Ha az utas a tartozását határidőben nem egyenlíti ki, a GYSEV Zrt. a követelés behajtásáról jogi úton gondoskodik, vagy a követelés behajtásával alvállalkozót bíz meg, illetve a követelést értékesítheti. Az utólagos behajtás többletköltségei az utast terhelik.

3.10. A menetjegy adattartalma

3.10.1. A menetjegy nem része a személyszállítási szerződésnek, hanem annak lényeges adatait jeleníti meg az utas és az ellenőrzést végző munkavállaló számára. A menetjegy tanúsítja, hogy az utas milyen viszonylatú utazásra jogosult.

3.10.2. A menetjegyen fel kell tüntetni:

- a személyszállítási szolgáltatás megnevezését,
- a fizetett menetdíj összegét,
- az elszámolásnál alkalmazott kedvezmény mértékét,
- az érvényesség időtartamát,
- a menetjegy érvényességének első napját,
- a több személy részére kiadott menetjegynél az utasok számát.

3.11. A menetjegy érvénytartama

3.11.1. A menetjegyen a GYSEV Zrt. a kiszolgáltatáskor a jegykiadás napját tünteti fel az érvényesség napjaként.

3.11.2. Kivételes esetekben (pl. külön meghirdetett ünnepi rendezvények, üzletpolitikai kedvezmények) az elővétel lehetséges a GYSEV Zrt. honlapján vagy állomási hirdetményekben közzétett módon, elővételben megváltott menetjegyre a GYSEV Zrt. a hirdetményben megjelölt rendezvény vagy üzletpolitikai kedvezmény érvényességi napját tünteti fel.

3.11.3. Az egy útra szóló és a menettérti jegy érvénytartama megegyező, az utazást az érvényesség napján kell megkezdeni, és az érvényesség napján kell befejezni.

3.11.4. A GYSEV Zrt. a menettérti útra szóló menetjegyet egy darab menettérti jegy vagy 2 darab egy útra érvényes menetjegy formájában szolgáltatja ki, utóbbi esetben az egyik menetjegy előoldalát „Vissza” felülbélyegzéssel látja el.

3.12. A GYSEV Zrt. üzletpolitikai kedvezményei

3.12.1. A GYSEV Zrt. külön meghirdetett feltételek szerint üzletpolitikai kedvezményeket biztosít. A GYSEV Zrt. a kedvezmények igénybevételének feltételeit az Üzletszabályzaton kívül állomási hirdetményben, a GYSEV Zrt. honlapján és egyéb kommunikációs csatornákon keresztül teszi közzé. Az üzletpolitikai kedvezmény alapján kiszolgáltatott menetjegyek érvénytartamát, felhasználási szabályait az üzletpolitikai kedvezmény részletes szabályaiban határozza meg, amely az általános felhasználási feltételektől eltérhet.

3.12.2. A GYSEV Zrt. a személyszállítási szerződéssel kapcsolatban csak olyan korlátozó feltételt alkalmaz, melyet hatályos jogszabályok vagy az Üzletszabályzat tartalmaznak.

3.13. Menetkedvezmények

3.13.1. Díjmentes utazásra jogosult a külön ülőhelyet el nem foglaló gyermek felnőtt kíséretében három éves koráig, bármely személyi azonosításra alkalmas igazolvány (igazolás) felmutatásával.

3.13.2. Esetenkénti egyéb kedvezmények

Egyes rendezvények résztvevői számára a vasút díjmentes, vagy kedvezményes menetdíjú utazást biztosít a rendezvény időtartamára.

A kedvezmény igénybevételének részletes szabályozást a kihelyezett eseti hirdetmények tartalmazzák.

3.13.3. Kedvezményes menetjegyváltásra jogosult
3–14 éves gyermekek (az életkort felszólításra bármely
személyazonosításra alkalmas okmánnyal igazolni kell)

3.13.4. Családi kedvezmény

Legalább kettő 14 éven aluli gyermek és szülei együtt utazása esetén vehető igénybe.

3.13.5. Egyéb kedvezmények

Az egyéb kedvezményeket a személydíjszabás tartalmazza

3.14. Utólagos felszólamlás, forgalmi akadály, szerződéstől való elállás

A jegykiadással kapcsolatos bármilyen reklamációt a jegyváltást követően a pénztártól való távozás előtt a helyszínen lehet megtenni. Valamely vonat kimaradása, vagy közlekedésének tartós akadályoztatása miatt az utazást továbbfolytatni nem kívánja, azt az akadály helyén megszakíthatja, lemondhat a továbbutazásról, vagy kívánságára a vasúttársaság az indulási állomásra visszaszállítja.

Baleset, forgalmi akadály vagy egyéb, vasút hibájából bekövetkező, a vasúti közlekedés meghiúsulását eredményező körülmény esetén az utas jogosult a mindenkorai menetdíj teljes összegének a visszaigénylésére.

A forgalmi akadály tartama alatt a vasúttársaság köteles az utas megfelelő elhelyezéséről és biztonságáról, valamint az útipoggyász megőrzéséről gondoskodni. A forgalmi akadályról az utazóközönséget az érintett állomásokon, megállóhelyeken a vasúttársaság tájékoztatni köteles.

3.15. Menetjegy visszaváltás

Az utas a szerződéstől a menetjegy visszaváltásával a vonatnak az indulási állomásról való elindulásáig indokolás nélkül elállhat, és menetjegye visszaváltását kérheti.

Ha az utas a vonatnak az indulási állomásról való elindulását követően akar lemondani az utazásról az útmegszakítás nem megengedett.

3.16. Különvonat

Különvonat írásban rendelhető, az utazást megelőzően legalább 7 munkanappal. A vonat közlekedtetéséről a vasút a forgalmi viszonyok figyelembevételével dönt. A különvonat a tervezett indulás előtt 72 órával korábban díjmentesen lemondható, illetve közlekedése – ha az üzemi körülmények lehetővé teszik – módosítható. 72 órán belüli lemondás esetén lemondási díj fizetendő, mely legalább a különvonat díjának 40%-a.

3.16.1. A különvonat díja

A különvonat díját a vasút esetenként, egyedileg határozza meg.

3.17. A szolgáltatás ellenértékének kiegyenlítése

3.17.1. A szolgáltatás díjának megállapítása

A Múzeumvasút díjait a GYSEV Zrt. állapítja meg és személydíjszabás formájában adja ki.

3.17.2. A szolgáltatás díjának kiegyenlítése

A vasút igényt tart szolgáltatásai ellenértékére. A szolgáltatás díjának kiegyenlítése a menetjegy megvásárlásával lehetséges.

A menetjegyek értékesítésekor az értékesítők a hatályos törvények értelmében minden esetben nyugtát kötelesek kiadni. Az előre gyártott értékű menetjegy egyben nyugta is. Amennyiben a vásárlónak a vásárolt értékcikkekről készpénzfizetési számlára van szüksége, azt vásárláskor kell jeleznie, az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény 163. § (a) pontja alapján a számla kiállítására utólag nincs lehetőség.

3.18. Menetjegyváltási lehetőség biztosítása

3.18.1. Jegypénztár

A vasút Nagycenk Kastély állomáson jegypénztárt üzemeltet annak érdekében, hogy az utazni szándékozók az utazás megkezdése előtt, a helyszínen megválthassák a számukra legkedvezőbb menetjegyet. A jegypénztár a meghirdetett menetrend szerinti üzempokon tart nyitva.

3.18.2. Jegyvizsgáló

A vasút vonatára nem Nagycenk Kastély állomáson felszálló utas menetjegyét a vonaton, a jegyvizsgálónál is megválthatja, közvetlenül a vonatra való felszállás után. A jegyvizsgálónál történő jegyvásárlás esetén a vásárolt jegy(ek) ellenértékének megfelelő címletű készpénzzel fizethető ki a menetjegy, mert a jegyvizsgáló pénzváltásra nem kötelezhető.

3.19. Jegyellenőrzés

A vasút jegyvizsgálóinak feladata az érvényes menetjegyek, utazásra jogosító egyéb okmányok és az utazási feltételek betartásának ellenőrzése, érvényes menetjegy, vagy utazásra jogosító egyéb okmányok hiányában és/vagy az utazási feltételek megszegése esetén az utazásból történő kizárási eljárás lefolytatása.

A vasút jegyvizsgálói az utazók menetjegyének az érvényességét a vasút területén bárhol, az utazás során bármikor ellenőrizhetik. A menetjegyet vagy utazásra jogosító igazolványt, továbbá az igénybe vett kedvezményekre jogosító igazolást jegyvizsgálatkor (ellenőrzéskor) az ellenőrzést végző részére ellenőrzés céljából át kell adni.

Azt az utazót, aki nem rendelkezik érvényes menetjeggyel, vagy azt nem hajlandó ellenőrzésre átadni, illetve a díjmentes utazásra való jogosultságát nem igazolja a szolgáltatás igénybevétele előtt, a jegyvizsgáló felszólítja a menetjegy

megvásárlására. Ha ezt az utazó megtagadja, a jegyvizsgáló jogosult az állomásra, megállóhelyre való belépését megakadályozni.

3.20. Pótdíj

3.20.1. Aki a menetdíj és a pótdíj megfizetését megtagadja, az az utazásból bármely vasútállomáson kizárható, ahol a vonat közlekedésének időszakában szolgálat van. A GYSEV Zrt.-t abban az esetben is megilleti a már megtett útra járó menetdíj és pótdíj, ha az utast az utazásból kizárta. A vonatról az Üzletszabályzat pontjai alapján leszállított utas nem követelheti vissza a kifizetett menetdíjat vagy egyéb díjat.

3.20.2. 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 többé akkor sem jogosult, ha menetjegy nélküli felszállásra az Üzletszabályzat alapján volt lehetősége. A megfelelő menetjegy hiánya bejelentésének kell tekinteni azt is, ha az utas elégtelen vagy érvénytelen menetjegyet mutat fel.

3.20.3. Ha az utas menetjegye érvénytelen, és ezt a vonaton az első jegyvizsgálatkor bejelenti, részére a GYSEV Zrt. az új menetjegyet a Térségi vasúti menetdíjtáblázatokban előírt pótdíj felszámításával adja ki.

3.20.4. Az az utas, aki:

- azt a tényt, hogy nincs érvényes, elégséges menetjegye, legkésőbb az első jegyvizsgálatkor a jegyvizsgálónak nem jelenti be,
- hamis vagy hamisított menetjeggyel kísérli meg az utazást,
- érvényes menetjegyet a jegyvizsgáló kérésére nem adja át,
- az esedékes menetdíjon felül a Térségi vasúti menetdíjtáblázatokban meghatározott pótdíjat is köteles megfizetni.

3.20.5. Amennyiben a pótdíjfizetési kötelezettség megállapításához rendőrség vagy más hatóság előzetes eljárása szükséges, a GYSEV Zrt. a pótdíjat csak a hatósági eljárás jogsértést megállapító lezárása után követeli.

3.20.6. Személyenként és utazásonként egy jogcímen csak egy alkalommal lehet pótdíjat felszámítani.

3.20.7. A GYSEV Zrt. a vonaton fizetett összeg elismervényeként menetjegyet szolgáltat ki.

3.20.8. Ha az utas a vonaton megállapított menetdíjat és pótdíjat nem fizeti meg, vagy a menetjegy érvényességéről, elégségességéről a GYSEV Zrt. képviselője és az utas között vita van, a GYSEV Zrt. az utas és utazásának adatairól, valamint az utas által fizetendő összegéről a személyazonosításra alkalmas igazolvány alapján jegyzőkönyvet (Utasleadási lapot) és átutalási postautalványt állít ki.

3.20.9. Ha az utas a tartozását határidőben nem egyenlíti ki, a GYSEV Zrt. a követelés behajtásáról jogi úton gondoskodik, vagy a követelés behajtásával mást bíz meg, illetve a követelést értékesítheti. Az utólagos behajtás többletköltségei az utast terhelik.

4. A Nagycenki Széchenyi Múzeumvasút által nyújtott szolgáltatás

4.1. Alapszolgáltatás

A vasút a Közforgalmú Menetrendkönyv 8/a menetrendi mezőjében szereplő vonatokkal a minőségi és mennyiségi követelmények alapján a közösségi igényeket szolgáló, vonatonként különböző kínálati paraméterek (kocsiszám, kocsi, mozdonytípus) lehetőség szerinti maximális mértékű betartásával tervezi és valósítja meg a járművek közlekedtetését.

Az alapszolgáltatáson felüli szolgáltatást megrendelhet magánszemély illetve valamely gazdasági társaság, intézmény, ha teljes mértékben finanszírozza az általa megrendelt vonat(ok) közlekedtetését, a konkrét szolgáltatásra vonatkozó szerződésben foglaltak szerint.

Az utazási feltételek betartása mellett, az aktuális személydíjsszabásban rögzített díj ellenében bárki jogosult igénybe venni a vasút által működtetett vonatokat. A vasút az előre meghirdetett menetrendi követelmények (kiindulási és végállomási indulási idők) vasúti közlekedés sajátosságokat figyelembe vevő, lehetőség szerinti maximális mértékű betartásával, a vonal meghatározott végállomásai között kötött útvonalon, megnevezett állomások és megállóhelyek érintésével az alap-, illetve kiegészítő szolgáltatás keretében működteti járatait.

Az alaptevékenység teljesebb körű ellátása érdekében a személyszállítási szolgáltatás nyújtáson kívül a vasút a személyszállítással szorosan összefüggő fejlesztési, előkészítési, ellenőrzési, irányítási tevékenységek végzését és közlekedésmenedzsment feladatokat is végez.

A vasút gondoskodik arról, hogy mindazon szolgáltatásával kapcsolatos információk (így különösen a vonatok útvonala, menetrendi adatai, megállói, az utazási feltételek, a díjsszabás, stb.) az utazók, utasok, ügyfelek rendelkezésére álljanak, melyek ahhoz szükségesek, hogy az utazással, a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos döntéseiket időben meghozhassák. Törekszik arra, hogy az útvonal és menetrendi változásokról, forgalmi zavarok esetén az alternatív utazási lehetőségekről a lehető legrövidebb időn belül értesítse az utazni szándékozókat.

4.2. Kiegészítő szolgáltatások

4.2.1. Utas balesetbiztosítás a Nagycenki Széchenyi Múzeumvasút vonatain

Az érvényes rövid, egy úti, vagy menettértil jeggyel rendelkező, valamint egyéb rendelkezés alapján a vasút szolgáltatásait jogszerűen igénybe vevő utasoknak a vasút térítésmentesen balesetbiztosítást nyújt.

A biztosítás hatálya a vasút járatain az utazás időtartama alatt a járműre való fellépéstől a jármű elhagyásáig tart. Továbbá biztosított az a személy és kísérlője, aki a vasút üzemeltetésébe tartozó állomásokon és megállóhelyek területén utazási céllal tartózkodik és ott közlekedési balesetet szenved.

Biztosítási esemény a biztosítás hatálya alatt bekövetkező baleset, közlekedési baleset.

A biztosítás kiterjed a biztosított sérülésére, ruházatára és poggyászára, a biztosítottat, illetve a járművet ért baleset esetén.

A szolgáltatási igény érvényesítésének feltételei:

- a biztosítási eseményt haladéktalanul be kell jelenteni a vasút legközelebbi illetékesének (pl. mozdonyvezető, vezető jegyvizsgáló stb.), aki jegyzőkönyvet készít, vagy a legközelebbi jegyzőkönyv kiállító helyre irányítja a biztosítottat. A károsult csak üzemidőben tudja megtenni bejelentését.
- A kárigény bejelentéséhez csatolni kell a biztosítási esemény időpontjában érvényes szakasz, vonal vagy menettéti jegyet, vagy egyéb, az utazási jogosultságot igazoló dokumentumot, illetve a kitöltött szolgáltatási igénybejelentőt;
- a felsoroltakon kívül rendőrségi baleseti jegyzőkönyvet is be kell nyújtani a vasút üzemeltetésébe tartozó állomások és megállóhelyek területén történt közlekedési baleset esetén.

Halálos kimenetelű baleset esetén a jogerős hagyatéki végzést is csatolni kell. A biztosító szükség esetén további dokumentumokat is bekérhet.

Szolgáltatási igény bejelentése (személyesen vagy ajánlott illetve elektronikus levélben) a vasút elérhetőségein lehetséges.

4.3. Talált tárgyak kezelése

A vasút járművein és az Utazók rendelkezésére álló létesítményeiben utasvárókban, peronokon, jegypénztáraknál, állomásokon stb. talált tárgyakat a vasút kezeli.

Talált tárgy leadása a vezetőjegyzővizsgálónál, illetve Nagycenk Kastély állomáson üzemidőben lehetséges. Az elveszített tárgyak iránt érdeklődni személyesen üzemidőben a Nagycenk Kastély állomáson, a jegypénztárban lehet.

Ha a talált tárgy átvételére jogosult személy megállapítható, a vasút értesíti őt és jelentkezése esetén részére a tárgyat átadja.

A talált tárgyak kiadása Nagycenk Kastély állomáson történik a tulajdonjog meghatározása, azonosítása után, melyhez elengedhetetlenül szükséges az elvesztés idejének, helyének, az elvesztett tárgy tulajdonságainak, kinézetének (szín, méret, márkajelzés stb.) ismerete. Kétség esetén egyéb, rejtett azonosítók meghatározása is szükséges lehet.

A talált tárgy kiadásához személyazonosságot igazoló okmány (pl. személyi igazolvány, személyazonosító igazolvány, útlevelel a lakcímet igazoló hatósági igazolvánnyal együtt) bemutatása szükséges.

Akadályoztatás esetén a talált tárgyat a tulajdonos által kiállított írásbeli meghatalmazással rendelkező személy is átveheti. Kiskorú esetében annak gondviselője meghatalmazás nélkül veheti át a kiskorú iratait és egyéb elveszített

tárgyait a rokon kapcsolat fennállásának igazolása mellett. A talált tárgyak megőrzési ideje három hónap, melyről a Ptk. 5:59 § rendelkezik.

5. Tájékoztatás, észrevételek kezelése

5.1. Tájékoztatás

A vasút a szolgáltatásaival kapcsolatosan az alábbi tájékoztatást adja, a következő információkat teszi közzé:

A közösségi közlekedést lebonyolító járműveken a közlekedési útírány, esetlegesen külön szolgáltatások (különvonat, különkocsi stb.) azonosítását a járművek oldalán 1 db iránytáblával jelzi.

A vonatok menetrendjét, útvonalát:

- az állomásokon és megállóhelyeken kifüggesztett menetrendben,
- a vasút honlapján,
- a Közforgalmú Menetrendkönyv 8/a mezőjében, és internetes felületén (www.elvira.hu),
- internetes hírlevélben,
- telefonon a 06-99/577-375 számon,
- munkatársai által élőszóban.

Az állomások, megállóhelyek elnevezését:

- valamennyi menetrendi hirdetményben azok megjelenési helyein.

Forgalmi változásokat:

- az állomásokon és a megállóhelyeken,
- a vasút honlapján az aktuális hírek között,
- esetenként a járműveken,
- telefonon a 06-99/577-375 számon
- munkatársai által élőszóban.

Viteldíjakat, jegyfajtákat:

- a vasút hivatalos pénztárában,
- a személydíjszabásban,
- a vasút honlapján,
- telefonon a 06-99/577-375 számon,
- munkatársai által élőszóban.

Utazási feltételeket:

- az Üzletszabályzatban,
- a vasút honlapján,
- a járműveken vagy az állomásokon,
- telefonon a 06-99/577-375 számon,
- munkatársai által élőszóban.

Tájékoztatást az utasbiztosításról:

- a vasút honlapján
- az Üzletszabályzatban

- telefonon a 06-99/577-375 számon
- munkatársaik által élőszóban

Üzletszabályzatot:

- a vasút honlapján
- Nagycenk Kastély állomás jegypénztárában
- telefonon a 06-99/577-375 számon
- munkatársai által élőszóban.

5.2. Utas észrevételek

A vasút az általa nyújtott szolgáltatásokat igénybevevő ügyfeleitől érkező, a szolgáltatásokkal kapcsolatos észrevételeket egyszerű, átlátható, megkülönböztetéstől mentes módon kezeli.

Az Ügyfelektől származó észrevételek (a szolgáltatás minőségére vonatkozó panasz, javaslat, dicséret, információkérés) az alább felsorolt helyeken tehetők:

A GYSEV Zrt. biztosítja, hogy az utas véleményét, észrevételét, panaszát (bejelentését)

- postai úton: GYSEV Zrt. Személyszállítási Üzletág, 9400 Sopron, Mátyás király u. 19.
- elektronikus levélben: gysev@gysev.hu
- telefonon: 06-99/577-375 telefonszámon.
- telefaxon: 06-99/577-384 számon,
- valamint személyesen a GYSEV Zrt. pénztáraiban bejelenthesse.
- vásárlók könyvébe történő bejegyzéssel (vásárlók könyve található a vasút Nagycenk Kastély állomáson lévő jegypénztárában)

Személyesen és telefonon tett észrevétel esetén annak elintézési módjára vonatkozóan az ügyintéző megadja a szükséges felvilágosítást, illetve, ha lehetősége nyílik rá, azonnal, helyben intézkedik.

Az észrevételek nyilvántartásba vételének időpontja az írásbeli észrevételnek a Társasághoz történő érkezés napja.

Írásos észrevétel esetén a vasút vizsgálatot kezdeményez, mely lefolytatására és a válasz megküldésére a bejelentés beérkezésétől számított 30 nap áll rendelkezésre. Ha a vasút nem tud válaszolni a bejelentésre határidőn belül, a válaszdásra meghatározott határidő lejártát megelőzően halasztó levelet küld az Ügyfél részére, mellyel a válaszdási határidő további 30 nappal meghosszabbítható.

A vasút, amennyiben a panaszt elutasítja, köteles azt indoklással ellátva írásba foglalni és annak egy példányát a bejelentőnek átadni vagy tizenöt napon belül megküldeni.

Az észrevétel vizsgálata mellőzhető, ha

- az névtelenül érkezett,
-

- a korábbival azonos tartalmú, ismételt,
- ha az észrevétel az adott menetrendi év utolsó közlekedési napját követő 14 napon túl érkezik meg,
- ha a menetrendi időszakon túl közlekedett különvonatra vonatkozó panasz a közlekedés napját követő 14 napon túl érkezik meg.

Névtelen az a bejelentés, mely postai levél esetén nem tartalmazza a bejelentő nevét és/vagy postai elérhetőségét, elektronikus levél esetén általános és nyitott e-mail címről (pl. freemail, gmail, hotmail, stb.) érkezett, nem tartalmazza a bejelentő postai elérhetőségét és ezt a bejelentő írásbeli felkérésre sem adja meg.

A vasút Ügyfélszolgálatára köteles az Ügyfél vagy bejelentő adatait bizalmasan kezelni, ami azt jelenti, hogy az adatokat a bejelentés belső kivizsgálása érdekében csak akkor adhatja meg a kivizsgálást végző kérésére, ha az a vizsgálat lefolytatásához elengedhetetlenül szükséges. A vizsgálat befejezése után a vasút köteles az adatállományból az adatokat törölni.

6. Adatvédelmi tájékoztató

A vasút, a szolgáltatás nyújtása, illetve a tevékenysége ellátása során birtokába jutott személyes adatokat, az Információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint a vonatkozó jogszabályok előírásai alapján kezeli.

A 2011. évi CXII. tv 14.§. előírásai alapján az adatkezelésben érintett alany tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését.

Bárki a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c) fordulhat, aki úgy érzi, hogy a vasút a szolgáltatás nyújtása során, illetve tevékenysége ellátása által sérelem ért.