



Csere, visszaváltás

Mi a különbség a menetjegy cseréje és visszaváltása között?

A menetjegy cseréjekor annak visszatérítésével egyidejűleg egy másik menetjegy váltása is történik; erre a Társaság jegypénztáraiban és ügyfélközpontjaiban van lehetőség. Ekkor a Társaság nem számít fel kezelési költséget.

A BKK értékesítési pontjain vásárolt termékek cseréjére, visszaváltására a [BKK jegypénztáraiban és ügyfélközpontjaiban](#) [1] van lehetőség. Ennek szabályairól a társaság [honlapján](#) [2] tájékozódhat.

Milyen esetekben válthatom vissza az automatából vagy jegypénztárban váltott jegyemet?

A jegyautomatából, valamint a jegypénztárban váltott jegy annak érvénytartamán belül a kiindulási állomáson, az érvénytartam kezdete előtt pedig bármely **vasútállomás** jegypénztárában visszaváltható. Ekkor a Társaság kezelési költséget számít fel.

IC-helyjegyet visszaváltani legkésőbb az adott vonat menetrend szerinti indulása előtt 1 órával lehet. Ekkor a Társaság nem számít fel kezelési költséget.

A Vármegye24 és Magyarország24 napijegyek visszatérítése minden esetben csak azok érvénytartamának kezdete előtt lehetséges.

Nemzetközi menetjegy visszaváltása a megváltott jegyhez tartozó egyedi feltételek szerint lehetséges.

A visszatérítés teljesítésekor a vasúttársaság a visszaváltandó jegyet bevonja. A menetjegy mellé esetlegesen kiadott számlát vagy annak jól olvasható másolatát az utasnak be kell mutatnia.

A visszatérítéskor kifizetett összeg átvételét az utasnak neve, lakcíme megadásával el kell ismernie; a vasút az átvevő személyazonosságát arra alkalmas igazolvány alapján vizsgálja. A jegypénztár nyitvatartási idején kívül a visszaváltási igény vagy a menetjegy fel nem használásának igazolása [Ügyfélszolgálatunkhoz](#) [3] nyújtható be. A visszaváltási igény leírásában meg kell adni, mikor, mely állomáson, milyen módon kísérelte meg a visszaváltást.

Hogyan válthatom vissza elektronikus úton váltott jegyemet?

A [MÁV mobilalkalmazással](#) [4], valamint az [új Elvirával](#) [5] vásárolt menetjegyek, helyjegyek azok érvényességének kezdetéig válthatók vissza. Ekkor a Társaság kezelési költséget számít fel.

Az elővételnél váltott **Okosjegy** legkésőbb a menetjegyen feltüntetett érvénytartam kezdete előtt 12 órával váltható vissza, az utazás napján váltott Okosjegy pedig az adott vonat menetrend szerinti indulásáig téríthető vissza az önkiszolgáló felületen.

Nemzetközi menetjegy visszaváltása a megváltott jegyhez tartozó egyedi feltételek szerint lehetséges.

Elektronikus úton történt vásárlás esetén, ha jegyét, bérletét **regisztrált felhasználóként** vásárolta, a visszaváltás az alábbiak szerint kezdeményezhető:

- a MÁV alkalmazásban az adott menetjegy melletti helyi menüben (ha a jegy az alkalmazással nem tölthető le, akkor a visszaváltás csak az új Elvirával lehetséges);
- az új Elvirában pedig a *Korábbi vásárlásaim* menüpontban, az adott vásárlásban a visszaváltandó menetjegyeket kiválasztva.

A *Profil* → *Korábbi vásárlásaim* menüpontban válassza ki azt az utazást, amelyiknek a jegyeit vissza kívánja váltani. Itt utasonként csoportosítva találja meg a jegyeket. Amennyiben egy utas összes jegyét szeretné visszaváltani, jelölje ki az utas nevét. Ha csak egy-egy tételt szeretne visszaváltani, akkor egyesével jelölje ki azokat. Bizonyos jegyek csak együtt válthatók vissza: az ilyen igényt előjegyzésbe vesszük, és a visszaváltandó menetjegy érvényességének lejáta után 7 nappal indítjuk a jóváírást.



Regisztráció nélkül vásárolt jegyek esetében csak a teljes vásárlás visszaváltására van lehetőség. Az ilyen igényt az információ [KUKAC] [mavcsoport.hu](https://www.mavcsoport.hu) (subject: Regisztr%C3%A1ci%C3%B3%20n%C3%A9l%C3%BCI%20v%C3%A1s%C3%A1rolt%20jegy%20visszav%C3%A1lt%C3%A1sa) e-mail címen vagy telefonon, a [MÁVDIREKT](#) [6]-nek jelezheti, legkésőbb a jegy érvényességének kezdetéig (Okosjegy esetén a jegy érvényességének kezdete előtt 12 órával). Az ügyintézéshez szükséges megadni a vásárolt jegy(ek) sorszámát és lehetőség szerint a vásárlási azonosítót is. A visszaváltási igényt előjegyzésbe vesszük és 1 hónapon belül elbíráljuk.

A visszaváltásra kijelölt jegy nem használható utazásra.

A rendszer nem engedi az online váltott jegyek visszaváltását:

- ha az adott jegyfajta nem visszaváltható;
- ha a jegyet regisztráció nélkül vásárolták;
- ha az adott jegyre vonatkozó visszatérítési határidő letelt.

Visszaválthatom a vármegyebérletemet, országbérletemet?

Igen; a visszaváltás minden esetben az érvénytartam kezdete előtt lehetséges.

A MÁV-csoport hibája (késés, kimaradó járat) miatt nem tudok elutazni, mit tehetek?

Vasúti jegy esetén a vasút hibájáról (például 10 percet meghaladó késés vagy a vonat kimaradása), elektronikus úton váltott, VOLÁN-járatra szóló jegy esetében a szolgáltatói hibáról (például a járat kimaradása, férőhely hiánya, forgalmi akadály) és ennek következményeként az utazásról való lemondásról az érintett vonat, busz, vagy az állomás személyzete kérésre igazolást állít ki, mely alapján a Társaság kezelési költség felszámítása nélkül visszatéríti az utas menetjegyének árát.

A MÁV-csoport hibája miatti visszaváltási igényét elektronikus úton is jelezheti [Ügyfélszolgálatunkon](#) [3]. Kérjük, hogy igényéhez – a MÁV-csoport hibájáról kapott igazoláson felül – PDF formátumú jegyét is mellékelje (ha az rendelkezésre áll), vagy – ha jegyét regisztrált felhasználóként váltotta – a beazonosításhoz adja meg felhasználónevét vagy e-mail címét, valamint a vásárlás időpontját.

Úgy alakul, hogy nem utazom végig. Mit tehetek?

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

Visszaváltottam a jegyemet. Hogyan kapom meg a pénzemet?

A visszatérítési igényt előjegyzésbe vesszük, és a menetjegy érvényességének lejártja után 7 nappal indítjuk a jóváírást. A visszaváltott jegyek kezelési költséggel csökkentett összegét a vásárláskor használt bankkártyához tartozó bankszámlára utaljuk vissza. Az összeg azután válik elérhetővé a számláján, hogy azt a számlavezető bank könyvelte, ami néhány napot igénybe vehet.

Ha a visszaváltásra kijelölt jegyet az érvényesség lejártja előtt ellenőrzik, a jegy árát – az ellenőrzés eredményétől függetlenül – mindaddig visszatartjuk, amíg a jegy fel nem használását az utas más módon (például az adott vonaton kiszabott pótdíjjal, vagy másikkal, az adott vonatra érvényes és azon kezelt jeggyel) nem igazolja.

Visszaváltás esetén mekkora a kezelési költség mértéke?

A jegyautomatából, valamint a jegypénztárban váltott jegyek, bérletek visszaváltása esetén a Társaság 20% kezelési költséget számít fel (IC-helyjegyek visszaváltása esetén a kezelési költség mértéke 10%).

Az elektronikus úton váltott belföldi menetjegyek visszatérítésénél a kezelési költség (menetjegyenként):

- belföldi vasúti, valamint HÉV-menetjegy esetén a visszatérítendő menetdíj 10%-a;
- vasúti helyjegy esetén a vonat menetrend szerinti indulása előtt legkésőbb 1 órával kezdeményezett visszatérítésnél nem kerül felszámításra; a vonat menetrend szerinti indulását megelőző 1 órán belül kezdeményezett visszatérítésnél a helyjegy árának 10%-a;
- VOLÁN-járatra szóló helyközi menetjegy esetén a visszatérítendő menetdíj 20%-a;
- helyközi VOLÁN-járatra szóló helyjegy esetén a visszatérítendő díj 10%-a.



A BKK által értékesített, egy útra szóló menetjegyek visszaváltásának kezelési költsége 300 Ft; a napijegy típusú termékek és a bérletek esetében 1000 Ft.

Helyi termékek (városi helyi bérletek) esetén az adott önkormányzat vagy helyi szolgáltató szabályzata határozza meg a kezelési költséget.

Egyes belföldi menetjegyekre a fentiekől eltérő visszaváltási szabályok vonatkozhatnak. Erről, valamint a nemzetközi menetjegyekre vonatkozó külön szabályokról a jegyváltás során az adott menetjegyre vonatkozó egyedi feltételekben tájékozódhat.

Regisztráció nélkül váltott jegyek esetében csak a teljes vásárlás visszaváltására van lehetősége.

A MÁV-csoport hibája miatti visszaváltás esetén a Társaság nem számít fel kezelési költséget.

Jegyváltáskor kértem számlát. Visszaváltás esetén hogyan kapom meg a helyesbítést?

A rendszer automatikusan helyesbítő számlát állít ki, és azt elküldi a fiókhhoz tartozó vagy a más módon történő vásárlás alkalmával megadott e-mail címre. Regisztrált felhasználóként a helyesbítő számlák az [új Elvirában](#) [5], a *Korábbi vásárlásaim* menüpontban érhetők el.

[<< Vissza a kategóriákhoz](#) [7]

[Tovább az ügyfélszolgálathoz >>](#)
[3]

Forrás:<https://www.mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/gyik/csere-visszavaltas>

Hivatkozások

[1] <https://bkk.hu/jegyek-es-berletek/jegy-es-berletvasarlas-informaciok/ugyfelkozpontok-es-penztarak/> [2] <https://bkk.hu/jegyek-es-berletek/jegy-es-berletvasarlas-informaciok/termek-csereje-visszavaltasa/> [3] <https://www.mavcsoport.hu/ugyfelszolgalat/mav-ugyfelszolgalat> [4] <https://www.mavcsoport.hu/mavapp> [5] <https://jegy.mav.hu> [6] <https://www.mavcsoport.hu/ugyfelszolgalat/mavdirekt> [7] <https://www.mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/gyik/gyakran-ismetelt-kerdesek>