



MÁV applikáció – jegyvásárlás, útvonaltervezés helyközi busszal, vonattal

Az ország- és vármegyebérlet is megvásárolható online, a MÁV applikáció segítségével.

Bérletét akkor is be tudja mutatni a MÁV appon, ha telefonján nincs mobilinternet, vagy épp nincs térerő.

Az új bérlettípusokról részletek az orszagberlet.hu [1] oldalon érhetőek el, az alkalmazás letölthető az alábbi áruházakból.



Android operációs rendszert használó utasaink az ikonra kattintva tölthetik le az alkalmazást.

iOS operációs rendszert használó utasaink az ikonra kattintva tölthetik le az alkalmazást.

Huawei készüléket használó utasaink az ikonra kattintva tölthetik le az alkalmazást.

Így vehető meg online az országbérlet!

Legegyszerűbben a MÁV mobilalkalmazással válthatja meg az országbérletét. Nézze meg a videónkban, hogyan!

A MÁV alkalmazás hasznos segítséget nyújt utazása megtervezéséhez, és az alkalmazásból helyközi buszra, vasútra is megvásárolhatja jegyét is.

Örülünk minden olyan jobbító szándékú észrevételnek, amely segítheti az alkalmazás továbbfejlesztését, új, egyedi, eddig még sehol sem alkalmazott felhasználási lehetőségek, funkciók kialakítását. Elsődleges célunk, hogy szolgáltatásunk színvonalát, utasaink elégedettségét ezzel is növeljük.

A folyamatos fejlesztéseknek köszönhetően, a MÁV alkalmazással már lehetőség van megváltani

- az országbérletet és vármegyebérletet,
- Magyarország24 és a Vármegye24 napijegyeket,
- a START Europa nemzetközi vonatjegyeket,
- illetve egyes vidéki városok helyi közlekedésében felhasználható napijegyeket, bérleteket.

A belföldi vasúti jegyeket és egyes nemzetközi jegyeket a visszaigazoló e-mail mellékleteként PDF formátumban is megküldjük. A PDF jegyet ellenőrzéskor elektronikusan, arra alkalmas készülék képernyőjén, vagy A/4-es papírra kinyomtatva lehet bemutatni. A PDF jegyet e-mailben tovább küldheti annak, aki a jeggyel utazni fog.

Autóbuszjegyeket jelenleg csak a mobilalkalmazásban lehet bemutatni.

Ismerje meg a MÁV app funkcióit!

A MÁV applikáció az igénybe vehető kedvezmények kiválasztását követően segít az optimális útvonal kiválasztásában is. A menetrend alapján információt ad az esetleges átszállásokról és az állomásokról, megjeleníti a



menetjegy árát, jelzi a helyjegyváltási kötelezettséget. A jegyek egy gombnyomással a kosárba tehetők, majd bankkártyával kifizethetők. A vásárlási beállítások, adatok elmenthetők, így a következő alkalommal még egyszerűbb lesz a vásárlás. A MÁV app használatával a vonatok aktuális helyzete is könnyedén nyomon követhető a valós idejű adatokat használó térképen.

A valós idejű adatoknak köszönhetően vasúti útvonaltervezés esetén láthatjuk a vonatokat érintő rendkívüli információkat, késéseket is.

A vonatok és buszok adatainak elérésén túl az alkalmazás arra is lehetőséget nyújt, hogy az **állomásokra fókuszálva megnézhessük a szolgáltatásokat**, továbbá az érkező és induló járatok adatai is láthatóvá válnak.

A **késések okáról** ugyancsak információt kaphatnak az applikációt használó utasaink. A járatainkat érintő fennakadásokról szóló **MÁVINFORM** közlemények is elérhetők.

Az alkalmazás nem csak magyar, hanem **angol nyelven is elérhető**, így a Magyarországon tartózkodó turisták tájékozódását is nagyban megkönnyítheti. **Kedvenc állomásainkat, avagy járatainkat el is menthetjük**, így még egyszerűbbé és gyorsabbá válik a keresés. Ha időben le szeretnénk szállni a járatról, rövid, **szöveges figyelmeztetést állíthatunk be**, amely a kért időpontban üzenetként jelenik meg a telefon képernyőjén.

A MÁV app használata
Vásárlás, jegybemutató:

- megvásárolhatja jegyeit, bérleteit
- a jegyek letöltődnek a telefonra, belföldi vasúti jegy esetén PDF formátumban e-mail-ben is megérkeznek, így továbbküldhetők
- ellenőrzéskor az alkalmazásban a jegylistából bemutatható a jegy (offline is!), belföldi vasúti jegy és egyes nemzetközi jegyek esetén a PDF formátumú jegy kinyomtatva vagy telefon képernyőjén
- visszatérítés az alkalmazáson belül indítható

A MÁV app használata során jegyvásárláskor az alábbi funkciók is elérhetőek:

- az utasok adatai elmenthetők, így nem kell minden alkalommal újra megadni az utastípust (korosztályt, kedvezményt) és a konkrét utas nevét, születési dátumát sem
- a beépített SimplePay fizetési alkalmazásban kívánság szerint a fizetésre használt bankkártya adatok elmenthetők (ezeket a MÁV-csoport nem kezeli)
- az utastípusnál kiválasztható kerékpár vagy kutya is, így biciklijé vagy kedvence számára is vásárolhat vonatjegyet
- az életkor alapú kedvezményéhez csak az utastípus korosztályát kell beállítania, a kedvezményt nem kell külön kiválasztani, az kor alapján számítható automatikusan a megfelelő időszakokban
- csak helyjegy vásárlása is lehetséges a "Keresési feltételek" menüpontban a "Csak helyjegyet szeretnék" pontot bejelölve

Mik az alkalmazásban vásárolt e-vonatjegyek felhasználási feltételei?

- a MÁV appban vásárolt jegyek személyhez kötöttek (név, születési dátum)
- visszatérítésük az érvénytartam kezdete előtt legkésőbb 1 órával lehetséges, az alkalmazáson belül
- elektronikus számlát állít ki hozzá a MÁV-csoport
- az e-vonatjegyek érvénytartama 100 km alatt 4 óra, 100 km fölött 24 óra

A MÁV appban vásárolt belföldi vasúti jegyek árából – az interneten vett e-vonatjegyhez hasonlóan – **5 százalékos kedvezményt biztosítunk**. A díjszabásban felsorolt kedvezményeket a MÁV alkalmazással végzett vásárlás során is igénybe veheti; a jogosultságot továbbra is a vonaton kell igazolni a jegyvizsgálat során. **Az 5%-os kedvezmény bérletek, nemzetközi jegyek és nem vasúti illetve kombinált termékek vásárlása esetén nem érvényes.**



HÉV-menetjegy váltása lépésekben

1. Állítsa be, hány utasnak, milyen kedvezménnyel szeretne jegyet váltani; Budapestet érintő utazás esetén adja meg, milyen jeggyel vagy bérlettel utazik a fővárosban

Ezt az Utasok és kedvezmények pontban teheti meg. Itt kell megjelölnie azt is, ha a HÉV-en kedvezményre jogosult (pl. diákigazolvány, közalkalmazottak utazási utalványa).

Ha utazása Budapesten kezdődik vagy végződik, kérjük, a kedvezmények között azt is adja meg, milyen jeggyel, bérlettel, utazásra jogosító okmánnyal utazik a HÉV-vonal fővárosi szakaszán (pl. BKK vonal-, gyűjtő- vagy átszállójegy, Budapest-bérlet („BKK bérlet / BKK napijegyek”), MÁK/ONYF igazolvány).

Ha rendszeresen csak saját magának vált jegyet, ezt elég az első alkalommal megtenni. Kérjük, ne feledje: budapesti jegyek és bérletek a MÁV alkalmazással nem válthatók, erről külön kell gondoskodnia.

2. Adja meg, melyik napon, honnan, hová szeretne utazni, majd a keresés gombra nyomva válassza ki, melyik vonattal utazna

A HÉV-állomásokat az állomásnév után álló H betű jelöli (pl. Pomáz H, Gödöllő H).

Bármelyik olyan vonatra válthat jegyet, amelyik még nem indult el.

Ha később utazna, még fel nem használt jegyével az adott napon később induló, azonos útvonalon közlekedő vonatokra is felszállhat a jegy érvénytartamán belül. A jegy a kiválasztott vonat indulási időpontjával kezdődően, 4 órán át használható fel.

3. Adja meg az utas(ok) nevét és születési dátumát

Ha rendszeresen csak saját magának vált jegyet, ezt elég az első alkalommal megtenni.

Kérjük, nevét pontosan, a személyazonosító igazolványában szereplő formában adja meg.

4. Adja meg a számlázási adatokat

Minden jegyről és bérletről elektronikus számla készül, melyet a rendszer e-mailben küld el. Ha saját céllal utazik és jegyeit nem szeretné elszámolni, adja meg saját nevét és címét.

A számlázási adatokat csupán az első alkalommal kell megadni, később szükség szerint módosíthatók.

5. Ellenőrizze a vásárlás adatait

Fizetés előtt át kell tekintenie a jegyek tartalmát és a számlázási adatokat. Az itt látható adatokat egy kapcsoló segítségével jóvá kell hagyni. Ha valamelyik adat hibás, visszaléphet és javíthatja.

6. Fizesse ki jegyét / jegyeit

Bankkártyával, a SimplePay felületén fizethet. Ha gyakran vált jegyet vagy bérletet, kártyája adatait elmentheti.

7. Ellenőrzéskor mutassa be jegyét az ellenőrnek

HÉV-menetjegyet az alkalmazás Jegyeim menüpontjában találja, de a rendszer e-mailben, PDF formátumban is elküldi. Kérjük, ne feledje: ha utazása Budapesten kezdődik vagy végződik, a főváros területére érvényes jegyről vagy bérletről külön kell gondoskodnia.

Gyakran Ismételt Kérdések

Az alábbi kérdésekre, témákra kattintva bővebb információt talál a MÁV applikációval történő jegyvásárlásról.

Hová küldhetem az észrevételeimet, a tapasztalt hibákat?

Észrevételeit az alkalmazáson belül az *App értékelése* menüpontból, vagy e-mail-en az információ [KUKAC] mavcsoport.hu címre küldheti. Kérjük, hogy – különösen hibabejelentés esetén – lehetőség szerint képernyőképekkel, videóanyaggal is segítse a vizsgálatot.



Hogyan használható a MÁV appból vásárolt e-vonatjegy? Az e-jegy névre szól. Ez mit jelent?

A jegyvásárlás során meg kell adni az utas nevét és születési dátumát. Az e-jegy csak a rajta feltüntetett személyt jogosítja utazásra, mást nem. A járaton a személyazonosságot minden esetben igazolni kell. A jegy nem cserélhető, nem átruházható.

Hogyan kell ellenőrzésnél a MÁV appból vásárolt jegyet megmutatni?

A MÁV appból vásárolt e-jegyet a MÁV appból kell bemutatni. A *Jegyeim* menüpontban a korábban vásárolt és már letöltött jegyek téroró hiányában is megjeleníthetők. Az Ön feladata és felelőssége arról gondoskodni, hogy menetjegy-ellenőrzés alkalmával a készüléke megfelelően üzemeljen. A PDF formátumban is megkapott vasúti jegyeket kinyomtatva vagy okostelefon képernyőjéről is be lehet mutatni.

Az e-jegygyel csak azon a járaton utazhatok, amit kiválasztottam?

Az e-jegy a rajta feltüntetett érvényességi időn és viszonylaton belül bármely olyan járaton érvényesen felhasználható, melynek igénybe vehetősége az e-jegyőről világosan megállapítható (pl. feláras járatra érvényes felárat megfizették). A helyjegy viszont csak azon a járaton használható fel, ami a jegyen is jelezve van. A járatához kötött kedvezménnyel vásárolt e-jegy is csak a jegyen feltüntetett napon és járat(ok)on érvényes.

Van e-jegyem, de én nem tudok elutazni, a testvérem menne helyettem. Lehetséges?

Azzal a jeggyel nem. Az e-jegyet csak olyan utas használhatja fel, akinek személyazonosító adatait a MÁV appban a vásárlás során megadták és az e-jegyen ezek az adatok olvashatók.

e-jegyem van. Megszakíthatom az utazást?

Az e-jegygyel az útmegszakítás nem megengedett.

Utazás közben magasabb kocsiosztályra szeretnék átülni, mint ahová az e-jegyem szól. Mi a teendőm?

Elsőosztályú kocsik kizárólag helyjegyköteles járatokban közlekednek. Ha tehát másik osztályra szeretne átülni, meg kell vásárolnia a helyjegyet az adott (1. vagy Prémium) osztályra. Ezt utazás közben a MÁV applikációban vagy az [új Elvira](#) [5]oldalon, online lehet megtenni (a következő megállótól). Ha megvásárolt helyjegy nélkül ül át, akkor csak pótdíj megfizetésével vásárolhatja meg a helyjegyet, azonban előfordulhat, hogy ebben az esetben konkrét ülőhely megjelölése nélküli jegyet kap, és a helyet át kell adni az adott helyjegyrel jelentkező utasnak.

Vásárlás Mi az az utastípus?

Utasztípus beállítása a jegyvásárláshoz szükséges. Egy utastípushoz be kell állítani az utas korosztályát és azt, hogy milyen kedvezményre jogosító okmányai vannak. Az utastípust el lehet nevezni és el lehet menteni, így egy későbbi vásárlás során felhasználható. Egy utastípus több utashoz is kiválasztható.

Hogyan kell használni az utastípust a vásárlás során?

Utasztípus beállításához válassza ki az utas korosztályát, majd a listáról a kedvezményre jogosító okmányait. A későbbi könnyebb felhasználás érdekében nevezze el és mentse el az utastípust.

Ha valaki különböző utazásoknál különböző kedvezményekkel utazik (pl. gyermekével családos kedvezménnyel, egyébként pedig országbérlettel), akkor két utastípust kell létrehoznia magának.

Egy utastípus több, egyszerre utazó számára is megfelelő lehet. Tehát ha ketten utaznak és mindkét utasnak azonos a korosztálya és a kedvezményre jogosító okmányainak köre, akkor nem kell két külön utastípust felvenni, hanem az adott utastípusnál az utasok számát növelni az utastípus nevére koppintással.

Egy kiválasztott utastípussal mégsem utazik senki, hogyan állíthatom ezt be?

Ha egy utastípust nem kíván a keresés során használni, vegye ki az utastípus neve előtti jelölőnégyzetből a pipát. Az összes jelölőnégyzet kiürítése nem lehetséges, legalább egy utasnak mindenképp utaznia kell.

Az ajánlati listában áthúzott kosarat látok, nem tudok vásárolni. Mit tegyek?

Ha az ajánlat valamiért nem megvásárolható (pl.: a kosár összértéke 0 Ft, a beállított utazási időpont múltbeli, elfogytak a helyjegyek, stb.), a keresést tájékoztatási céllal végzi el a rendszer.

Kedvezményes jegyet is tudok a MÁV appból vásárolni?

Igen. A MÁV applikációban az Utastípus beállításnál csak olyan kedvezmények állíthatók be, amelyek a MÁV appból megvásárolhatók.



Kerékpárjegyet tudok a MÁV appból vásárolni?

Igen, valamint kerékpár országbérletet is. Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a kerékpárjegy, illetve kerékpár országbérlet önmagában nem jogosít utazásra, a kerékpárral utazónak érvényes menetjeggyel, bérlettel, vagy egyéb, utazásra jogosító okmánnyal rendelkeznie kell.

Kutyajegyet tudok a MÁV appból vásárolni?

Igen, valamint kutya országbérletet is. Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a kutyajegy, illetve a kutya országbérlet önmagában nem jogosít utazásra, a kutyával utazónak érvényes menetjeggyel, bérlettel, vagy egyéb, utazásra jogosító okmánnyal rendelkeznie kell.

Honnan tudhatom, hogy az általam kiválasztott járaton hogyan tudok együtt utazni a kutyámmal?

Amennyiben zárt szállítóeszközben szállítja kistestű kutyáját, úgy az helyköteles és nem helyjegyköteles járatokon is szállítható. Zárt szállítóeszközben szállított kutyára nem kell kutyajegyet váltania. Zárt szállítóeszköz nélkül szállított kisebb vagy nagyobb testű kutya azonban csak a nem helyjegyköteles járatok 2. osztályú szakaszaiban szállítható. Amennyiben zárt szállítóeszköz nélkül szállítja kutyáját, úgy külön szükséges kutyajegyet váltania. További információ a [Gyakori kérdések](#) [6] vonatkozó részén elérhető.

Mi a teendő, hogy macskát, vagy egyéb kistestű állatot szeretnék járaton szállítani? Akkor is kell kutyajegyet vennem? Macskára is és egyéb kisállatokra is a fenti szabályok érvényesek: zárt szállítóeszközben nem kell külön jegyet venni.

Miért nem tudok ablak mellé kerékpár helyjegyet és kutya helyjegyet vásárolni?

Ez a funkció kizárólag személyek számára elérhető.

Csak IC helyjegyet szeretnék venni, menetjegyet nem. Megvásárolhatom a MÁV appból?

Igen. Felhívjuk szíves figyelmét, hogy az IC helyjegy önmagában nem jogosít utazásra, érvényes menetjeggyel, bérlettel, vagy egyéb, utazásra jogosító okmánnyal rendelkeznie kell.

Hibaüzenetet kaptam, hogy nem sikerült a helyfoglalás az általam kiválasztott járatra. Mit tegyek?

A mobilalkalmazás csak olyan helyjegyköteles járatokra enged jegyet váltani, amelyeken még van szabad hely. Azonban előfordulhat, hogy a járat kiválasztása és a fizetés közötti időben a helyjegyek elfogynak (mások megveszik az utolsó helyeket időközben), emiatt kapta a hibaüzenetet. Ha mindenképpen az adott járatral szeretne utazni, javasoljuk, hogy vegyen másik kocsiosztályra jegyet, vagy próbálkozzon későbbi időpontban jegyet venni, mivel előfordulhat, hogy lemondás vagy járaterősítés miatt újra lesz elérhető hely a járaton. Ha van rá lehetősége, választhat másik járatot is utazásához.

Honnan tudhatom, hogy elfogyott az adott járatra a helyjegy?

Amennyiben Ön 2. osztályon utazna és elfogyott a járatra a helyjegy, úgy az appon a kosár át van húzva, amennyiben azonban mindenképpen azzal a járatral utazna, úgy a Szolgáltatásoknál a Személyszállítás 1. kocsiosztályt megjelölve még vásárolhat 1. osztályra helyjegyet a 2.-1- kocsiosztály-különbözet megfizetésével. Amennyiben már az 1. osztályra is elfogyott a helyjegy, úgy a kosár át van húzva.

Egyik utastársam ingyen utazhat. Az IC-n együtt szeretnénk utazni. Hogyan vegyek e-jegyet kettőnknek a MÁV appból?

Állítsa be, vagy válassza ki az adott utazókhöz tartozó utastípust, és állítsa be a létszámnak megfelelő darabszámot. A helyfoglalás a szabad helyek függvényében lehetőség szerint egymás mellé fog szólni.

Kaptam sms-t, hogy levonták a jegy árát, de a jegyet nem látom az appban. Mit tegyek?

Amennyiben a jegy az applikációban nem látszik, és a MÁV-csoport-tól sem kap e-mail értesítést a sikeres vásárlásról, akkor Önnek nincs jegye. Utazás csak érvényes jeggyel lehetséges, ezért kérjük, vásároljon másik jegyet.

A zárolt összeget 48-72 órán belül visszatérítik a fizetéshez használt bankszámlára.

Amennyiben ez nem történne meg, akkor a problémát kérjük jelezze: informacio [KUKAC] mavcsoport.hu. A probléma sikeres kivizsgálásához kérjük adja meg alábbi információkat: email cím, amivel az alkalmazásba regisztrált, a sikertelen vásárlás időpontja, illetve ha rendelkezésére áll, akkor a vásárlás banki tranzakciójának adatait.

A fizetési szolgáltató elérhetőségei: [ugyfelszolgalat@ \[7\]ugyfelszolgalat@ \[KUKAC\] simple.hu](mailto:ugyfelszolgalat@[7]ugyfelszolgalat@[KUKAC]simple.hu) (*simple.hu*), *Telefon:* +36(1)366-6611 +36(20)366-6611 +36(30)366-6611 +36(70)366-6611



Honnan tudhatom, hogy melyik járatra kell helyjegy és az mennyiben kerül?

A Belföldi jegy Szolgáltatásoknál az Országbérletem van sor bepípálásánál azt nézheti meg, hogy egy-egy járatra kell-e helyjegy és az mennyibe kerül, míg a Keresési feltételeknél lehetőség van a Csak helyjegyet szeretnék sor bepípálására, amellyel kizárólag a helyjegyes járatokat fogja látni. Érdemes odafigyelni, hogy az IC minőségű járatokra aznap megvásárolva a helyjegy 990 Ft, míg elővételben csupán 650 Ft. Nem IC minőségű, de helyjegyköteles járatokra azonban egységesen 300 Ft elővételben és aznap megvásárolva is. Személy-és gyorsjáratra nem kell helyjegyet váltani. Továbbá fontos, hogy a Balaton partján közlekedő IC járatokon, amennyiben csak közvetlenül a Balatonpart mentén utazik másodosztályon, úgy ezekre a szakaszokra váltott menetjegyhez nem kell másodosztályú helyjegyet váltani. Amennyiben azonban ezeken a szakaszokon első osztályon szeretne utazni, úgy szükséges az első osztályú helyjegy megváltása. (Azaz a Balaton és Tópart IC kijelölt kocsijaiban másodosztályú helyjegy megvétele nélkül közlekedhet Siófok - Keszthely/Nagykanizsa szakaszon, illetve a Kék Hullám Balatonalmádi - Tapolca (-Szombathely) közötti szakaszain.) Az egyes IC járatokon közlekedő Prémium kocsikba a helyjegy ára 2.990 Ft, mely egy meleg italt is magában foglal. Prémium helyjegyeket úgy tud vásárolni, hogy a Szolgáltatásokon belül a Személyszállítás 1. kocsiosztályt választja ki, ekkor jelenik meg a Prémium ülőhely 1. osztály.

Miért látok egy járatához több ajánlatot is a keresés során?

Az utastípus kiválasztását követően egy vagy több ajánlat közül tud választani: ahol van, ott pl. az 1. és 2. osztályú jegyet tartalmazók között. Ugyanakkor vannak olyan járatok, amelyek az eltérő szolgáltatás miatt (van- e légkondicionálás, vagy nincs) két különböző helyjeggyel közlekednek. A fentiek miatt lehet akár négy különböző ajánlat is egy járatához.

Hogy tudom elérni a grafikus helyfoglalást a MÁV appban?

A grafikus helyfoglalás a MÁV appban nem elérhető, ugyanakkor a jegy.mav.hu oldal mobiltelefonos nézetében igen. Az ott, vagy számítógépén keresztül megvásárolt menetjegyét is be tudja mutatni a MÁV appban a járaton a jegyvizsgálónak. A grafikusan ábrázolt járatok képein a kis négyzetek jelentik az asztalokat, és mögöttük világos színnel jelöljük az ablakokat. Mivel a vasúti kocsik járatba sorozása kétféleképpen is történhet, sajnos a menetirány a grafikus helyfoglalás esetén nem látható.

Hogyan tudom megvásárolni a menettérti jegyemet az appban?

Menettérti jegyet két külön vásárlási folyamatban tud vásárolni.

Mikor érvényes csak 4 órára a menetjegyem?

A 100 km alatti távolságra kiadott menetjegy 4 óra időtartamban érvényes, mely az e-jegyen is szerepel. Az utazás az érvényességi idő előtt nem kezdhető meg, és legkésőbb a jegyen szereplő érvényességi idő végéig meg kell kezdeni. Minden 100 km feletti távolságra vásárolt menetjegy érvénytartama legalább 24 óra.

Mit kell tennem, ha szeretnék értesítést kapni az általam vásárolt járatokkal kapcsolatos HAVÁRIA, illetve vágányzári információkról?

Egyrészt honlapunk alsó rögzített sávjában megjelenő hírlevélfeliratkozás részt kitöltve az Ön által már korábban megvásárolt menetjeggyel kapcsolatos, de már az utazása napján érvényes vágányzári információkat is megkapja, illetve minden Önt érintő információt. Továbbá bármely, MÁV appot használó utasunk az appban az egyes járatoknál külön-külön látja frissítve az esetleges késést, a meghirdetettől eltérő peronra érkezést, illetve minden további friss információt.

Mi az oka annak, hogy hiába állítgatom a közlekedési eszközszűrőt, alig hoz ki releváns ajánlatot, vagy nem megfelelőek az ajánlatok?

A buszjáratok folyamatos feltöltés alatt vannak, emiatt nem látja még az összes ajánlatot. Javasoljuk, hogy hagyja meg az eredeti beállításokat, hogy a legjobb ajánlatokat adja Önnek a rendszer.

Nemzetközi járatokra is lehet jegyet váltani az appból?

A MÁV appon számos nemzetközi járatra lehet menetjegyet váltani. Ezen a felületen azonban csak a közvetlen és kiemelt úticélok ajánlatai, illetve csak bizonyos jegytípusok érhetőek el. Háló- vagy fekvőhely-szolgáltatások, nemzetközi átszállójegyek, START Regio menetjegyek, nemzetközi kerékpár- és kutyajegyek csak a pénztárakban, illetve a jegy.mav.hu felületén kaphatók.

Az app térképes keresőjében egy járatra adott esetben az van kiírva, hogy „járatpótló autóbusz”, miközben valójában járat megy. Mi ennek az oka?

Egy-egy járat jelenleg a teljes útvonalán úgy jelenik meg, ahogyan az a kiinduló állomásáról elindul. Ha tehát az első



néhány állomásközben járatpótló autóbusz pótolja, akkor a további útvonalán is ez látható. Fordítva is igaz, ha járatként indul, de a későbbi útvonalán járatpótló autóbusz közlekedik, úgy a menüsorban ez nem jelenik meg. Azonban a járat részletes menetrendjére kattintva a pontos szakaszolás elérhető.

Meg tudom állapítani az appból, hogy egy adott állomás melyik vágányára indul, illetve érkezik a járatom?
A vágányszámok tájékoztató jellegűek, a legtöbb esetben a járatok megállói mellett megjelennek. Azonban kérjük, közvetlenül az utazás előtt szíveskedjenek tájékozódni.

Számlázás Nem akarok számlaadatot rögzíteni. Így is tudok a MÁV appban vásárolni?
Nem, a MÁV mobilalkalmazásban történő vásárláshoz feltétlen szükséges a számlaadat rögzítése, a rendszer minden vásárlásról elektronikus számlát állít ki. A számlaadatot a rendszer elmenti, így nem kell minden vásárláskor külön megadni.

Mit jelent a számlaalany típusánál a "Természetes személy" és a "Gazdálkodó szervezet"? Mi alapján válasszak?
A természetes személy opciót válassza, ha a számla alanya élő ember, magánszemély, kivéve, ha egyéni vállalkozóként kéri a számlát. Minden más esetben kérjük, válassza a gazdálkodó szervezet opciót.

Gazdálkodó szervezetnek minősülnek például: gazdasági társaságok (bt., kft., rt. stb.), egyéni vállalkozók, egyesületek, alapítványok, intézmények (iskolák, kórházak stb.), költségvetési szervek (önkormányzatok, minisztériumok stb.), közhasznú társaságok, társadalmi szervezetek, egyházak stb.

Gazdálkodó szervezetként miért nem kaphatunk számlát kedvezményes menetjegyekről?
A kedvezményes menetjegyek kizárólag magáncélú utazásra vásárolhatók, elszámolásuk ezért nem lehetséges. A kedvezményes jegyekről számla kizárólag természetes személy részére állítható ki.

Megadtam a nevemet és beállítottam, hogy természetes személy? Miért nem választhatom ki?
A természetes személyek részére kedvezményes jegyekről is kiállítható számla, ezért az ellenőrző algoritmus számára nem egyértelmű esetekben szükséges egy utólagos ellenőrzés, hogy a megadott név valóban természetes személyre vonatkozik.

Hogyan kaphatom meg az elektronikus számlát?
Az elektronikus számlát a sikeres vásárlást visszaigazoló elektronikus levelünk tartalmazza csatolmányként.

Fizetés Hogyan lehet kifizetni a jegyeket?
A MÁV appban a fizetés bankkártyával lehetséges az OTP Mobil Kft. által üzemeltetett Simple fizetési rendszeren keresztül. A Simple-ben a fizetés az alábbi típusú bankkártyákkal lehetséges: American Express, Mastercard, Visa, valamint ha a kibocsátó bank engedélyezi az online használatot, Maestro, Visa Electron. A fizetési folyamat közben kérjük, ne lépjen ki az alkalmazásból!

Mit jelent, hogy "Fizetés a kártyaadatok mentésével"? Hol tárolják ilyenkor a kártyaadataimat? Levonhat pénzt akkor is a MÁV-csoport, amikor én nem használom a rendszert?
A kártyaadat mentése esetén a következő vásárlásnál már nem kell megadnia a kártyaszámát, arra a fizetési rendszer emlékezni fog. Szükség esetén (pl. a kártya lejártakor) van lehetőség új kártyaszám megadására. A MÁV-csoport a kártyás fizetés során semmilyen banki, bankkártyás adatot nem kér, nem tárol, és nem ismer meg. Banki, bankkártyás adatot a MÁV alkalmazás sem tárol. A kártyák adatait a Simple tárolja, biztonságos szerveren. A MÁV-csoport a Simple felé vásárlási tranzakciót önállóan nem kezdeményez, azt kizárólag a felhasználó tud indítani.

Le kell töltenem a Simple alkalmazást a fizetéshez?
Nem, a fizetés akkor is lehetséges, ha a telefonján nincs rajta a Simple alkalmazás.

Kaptam smst a pénz levonásáról, de nem jött visszaigazoló e-mail és a jegyet sem látom. Hogyan kapom meg a jegyemet?
A fizetési rendszer lassulásakor előfordul, hogy akár 5-10 percet is várni kell a fizetés sikeres lezárására. Amennyiben nem kap sikertelen fizetésről visszajelzést, jegyét nagy valószínűséggel meg fogja kapni. Kérjük, mindenképpen várja meg a fizetési rendszer sikeres vagy sikertelen visszaigazolását.

Fizetés közben elment a térerő, és nem kaptam meg a jegyemet, pedig jött e-mail értesítés a sikeres megrendelésről. Hogyan kapom meg a jegyemet?
Amint ismét van térerő, lépjen be az alkalmazásba online módban és a frissítse a jegylistát. Az *Jegyeim* menüpontra



koppintva megjelenik a jegylista. Ha itt nem látja a keresett jegyet, akkor a Jegylista címsorban jobb felső sarokban található *frissítés gombra* koppintva tudja a Frissítés funkciót elérni.

Mit tegyek, ha nem tudok fizetni az applikációval?

Ha korábban eltárolt bankkártya-adatokkal próbált fizetni, de a fizetés sikertelen, akkor próbáljon meg a kártyaadatok manuális megadásával fizetést indítani. Ha így sem sikerült fizetnie, akkor a jegyét a fizetési szolgáltatónál fellépő hiba miatt átmenetileg sajnos nem tudja az applikációban megvenni. A problémát jelezheti: [informacio \[KUKAC\]](#) [mavcsoport.hu](https://www.mavcsoport.hu)

A fizetési szolgáltató elérhetőségei: [ugyfelszolgalat \[KUKAC\] simple.hu](#), *Telefon: +36(1)366-6611 +36(20)366-6611 +36(30)366-6611 +36(70)366-6611*

Utazás, jegyellenőrzés Hogyan tudom országbérletemet, illetve vármegyebérletemet az appon bemutatni?
Kattintson a „Jegyeim” menüpontra, ott válassza ki bérletét.

Be fogom tudni mutatni a jegyemet, illetve bérletemet ellenőrzésre ott is, ahol nincs térerő és nem vagyok bejelentkezve?

Igen, bérletét offline módban, valamint külön bejelentkezés nélkül is be tudja mutatni. Sikeres vásárláskor letöltődik a jegy a telefonra, így az a Jegyeim menüpontból akkor is elérhető, ha nincs térerő. Azonban ha Ön tevőlegesen kijelentkezik, akkor a képernyőn látható figyelmeztetésnek megfelelően törlődnek az alkalmazás által elért helyi adatbázisból a jegyek. Ha egy készüléken több fiókkal használja az alkalmazást, mindig az utoljára bejelentkezett felhasználó fiókjában lévő jegyeket láthatja. Átjelentkezés esetén ismét le kell tölteni a jegyeket. Kezdőképernyőnek Andorid alkalmazásban a Beállításoknál a Nyitóképernyő gombot megnyomva a „Jegyeim” checkboxot állítsa be, iOS alkalmazásban a „Jegyeim” az alapbeállítás. Az applikáció megnyitásakor így rögtön a jegyei közül tud választani.

Nem működik az applikáció, nem tudtam így jegyet venni. Felszállhatok a járatra jegy nélkül?

- Ha a felszállás helyén **van** más jegyvásárlási lehetőség (pénztár vagy automata), akkor a jegyet ott kell megváltani.
- Ha **nincs** a felszállás helyén más jegyvásárlási lehetőség, a járat fedélzetén pótdíj nélkül válthat jegyet.

Az összes jegyemet Wallet alkalmazásban tartom. Át tudom tölteni a járatjegyeimet is?

Sajnos erre nincs lehetőség, a MÁV appban tárolt jegy csak a MÁV appban mutatható be. A PDF formátumú jegyet elektronikusan készüléke képernyőjén, vagy A/4-es papírra kinyomtatva mutathatja.

Én vettem meg a jegyeket a MÁV alkalmazásban, de nem tudok a többiekkel együtt utazni. Hogyan juttathatom el nekik a jegyeiket?

Bérletet, helyi jegyeket csak a vásárlást végző felhasználó fiókjából lehet bemutatni. A PDF formátumban megkapott járatjegyek azonban tovább küldhetők a többi résztvevő számára. Utazás során mindenkinek a saját nevére szóló jeggyel kell utaznia.

Késik a járat, aminek az indulási idejével a jegyem érvényessége kezdődik. Elutazhatok egy korábbi járatral?

Ha az utazásra kiválasztott járat késik, akkor az utazást a jegy érvényességének kezdete előtt 10 perccel másik, alkalmas járatral megkezdheti. A korábbi járatra a megfelelő felár az utazás megkezdése előtt meg kell vásárolni.

Kimaradt a járatom. Mi a teendő?

A járat kimaradásáról igazolást kell kiállíttatni a kimaradt járatra vezényelt jegyvizsgálóval vagy a kimaradásról tudomással bírót, a kimaradt járat által érintett állomáson szolgálatot teljesítő pénztárossal vagy más ügyeletes munkavállalóval. Ezzel az igazolással és az e-jegygyel a következő alkalmas járatra akkor is fel lehet szállni, ha az felárköteles. Helyjegyköteles járaton csak a szabadon maradó ülőhelyek foglalhatók el. Ha a következő alkalmas járat nem felárköteles, az e-jegy külön igazolás nélkül is érvényes. A fel nem használt felár árát az Ügyfélszolgálat a fel nem használás igazolása esetén kezelési költség levonása nélkül visszatéríti.

Sokat késik a járatom, le fogom késni, vagy lekéstem a csatlakozásomat. Mi a teendő?

A késésről a késést elszenvető járat jegyvizsgálójával igazolást kell kiállíttatni. Ezzel az igazolással és az e-jegygyel a



következő alkalmas járatra akkor is fel lehet szállni, ha az felárköteles. Helyjegyköteles járaton csak a szabadon maradó ülőhelyek foglalhatók el. Ha a következő alkalmas járat nem felárköteles, az e-jegy külön igazolás nélkül is érvényes. A fel nem használt felár árát az Ügyfélszolgálat a fel nem használás igazolása esetén kezelési költség levonása nélkül visszatéríti.

Ha nem azzal a járatral szeretnék elutazni, mint ami a jegyemen szerepel, felszállhatok?

Az e-jegy - a meghatározott járatra érvényes helyjegy, valamint a járatához kötött kedvezménnyel vásárolt e-jegyek kivételével - a rajta feltüntetett érvényességi időn és viszonylaton belül bármelyik járaton felhasználható.

Visszaváltás Nem kívánok elutazni, a jegyemet a pénztárban vissza tudom váltani?

Nem, a MÁV appból vásárolt e-jegy pénztárban nem váltható vissza. A MÁV appból vásárolt jegy visszaváltását a MÁV appból lehet kezdeményezni, legkésőbb az e-jegy érvényességének kezdetéig; a bérletek visszaváltása az érvényesség kezdetéig lehetséges. A visszaváltásra kijelölt jegyek utazásra érvénytelenek.

Kevesebben utazunk, mint ahány embernek e-jegyet és helyjegyet vettem. Hogyan tudom visszaváltani a nem utazók jegyeit?

Ha több együtt utazó jegye közül nem mindegyik visszaváltására van szükség, elegendő kijelölni a nem utazók jegyeit, azonban a rendszer ekkor is visszaváltja a teljes rendeltetést, majd újból előállítja a szükséges számú új menetjegyet és felárat. Ezért az eredeti vásárlás során előállított jegyek utazásra érvénytelenek lesznek.

Kimaradt a járatom. A jegyemet vissza tudom váltani?

A MÁV-csoport hibájából nem vagy részben felhasznált e-jegy visszatérítését az általános szabályok szerint az Ügyfélszolgálat végzi. A járat kimaradásáról (vasúti hibáról) és az utazásról való lemondásról a lemondás helyén igazolást kell kiállíttatni az érintett járatra vezényelt jegyvizsgálóval vagy az eseményről tudomással bíró más ügyeletes munkavállalóval.

A MÁV mobilalkalmazásban történő visszaváltásnak milyen díja van? A pénzemet hogy kapom vissza?

A visszatérített e-jegyek 10% kezelési költséggel csökkentett ellenértékét a vasúti társaság a vásárlásnál használt bankkártyához tartozó bankszámlára írja jóvá, kizárólag a visszatérítendő menetjegy érvénytartamának lejártá után 7 nappal. Ha a visszaváltásra kijelölt jegyet az érvénytartam lejártá előtt bármikor ellenőrzik, a jegy árát az ellenőrzés eredményétől függetlenül mindaddig visszatartjuk, amíg a jegy fel nem használását más módon (pl. az adott járaton kiállított pótdíjjal, az adott járaton érvényes és kezelt másik jeggyel) nem igazolja.

Okosjegy visszaváltása

A jelenleg már minden IC járaton érvényes okosjegy az érvényesség kezdete előtt legkésőbb 12 órával váltható vissza kezelési költség megfizetése mellett. A menetdíjat és a helybiztosítást az okosjegy egyben tartalmazza. Okosjegy vásárlásakor az appon igénybe vehető 5 százalékos kedvezmény nem vehető igénybe.

Tudnivalók a MÁV appos bérletvásárlásról Milyen bérletek vásárolhatók a MÁV mobilalkalmazás segítségével? Ország-és vármegyebérlet, valamint Budapest bérletek vásárlására van lehetőség, illetve kutya- és kerékpár országbérlet az utas adatainak megadásával érhető el az applikáción.

Hogyan mutathatom be a MÁV appban vásárolt bérletemet?

A vásárlás során kiválasztható, hogy a bérletet a telefon képernyőjén szeretné majd bemutatni, vagy hozzárendeli az eSZIG-jéhez (elektronikus személyi igazolványához). Első esetben a bérletet az applikációban megjelenítve kell bemutatni ellenőrzés során, a jegyvizsgáló a képernyőn megjelenő vonalkód leolvasásával ellenőrzi azt. eSZIG választása esetén jegyellenőrzés során csak a személyi igazolványt kell átadni a jegyvizsgálónak.

Mi az a "bérletigazolvány" a MÁV appban? Miért szükséges ez?

Az elektronikus bérletigazolvány a régi, fényképes, papír alapú bérletigazolványok (bérlettokok) modern megfelelője. Azért szükséges, hogy a feltöltött fénykép alapján a jegyvizsgáló gyorsabban tudja beazonosítani a bérlettel utazó felhasználót. Emiatt a bérletigazolvány fotóján kötelezően az utas arcképének kell szerepelnie. A fényképet csak a telefon tárolja. Vasúti bérletek és Térségi és helyi jegyek esetén az applikáció jelzi, ha a bérletet, jegyet bérletigazolvánnyal lehet felhasználni. Kutya- és kerékpár bérlet esetén is az utazó személy (kutya- vagy kerékpár tulajdonosa) adataival kell a bérletigazolványt kitölteni.

Mi az az "utazási tájékoztató"?

Ha a felhasználó a bérletét eSZIG-hez rendeli hozzá, akkor a vásárlás során egy utazási tájékoztatót kap a megvásárolt bérletéről. Ezen olvashatóak a bérlet adatai (utas neve, igazolványszáma, bérlet típusa, érvényességi



ideje), azonban ez a dokumentum utazásra nem jogosít. Az utazási tájékoztató a megvásárolt jegyek között, a "Jegyeim" menüpontban található.

Hogyan számolhatom el a munkáltatóm felé a MÁV appban a vásárolt bérletemet?

A fizetés után a regisztrált email címre kiküldésre kerül az elektronikus számla és a bérlet (vonalkód nélkül) PDF fájlként. Ezeket elektronikusan leadhatja a munkáltatójának. eSZIG-hez rendelt bérlet esetén az utazási tájékoztató kerül kiküldésre a számla mellett.

Ha a MÁV appban vásárolok menetjegyet, akkor 5% kedvezményt kapok rá a pénztári árhoz képest. Ez a kedvezmény bérlet vásárlása esetén is érvényes?

Az 5%-os jegyvásárlási kedvezmény bérletek vásárlása esetén nem érvényes.

Országbérlethez, vármegyebérlethez más típusú bérletigazolványra van szükségem, mint más, applikációban vásárolható bérletigazolványhoz?

Amennyiben már vásárolt korábban bérletet az appon, úgy nincs szükség új bérletigazolvány létrehozására, amennyiben még nem, úgy egy fénykép és néhány adat megadásával azonnal elkészíthető a bérletigazolvány a kedvezmény igénybevételéhez. Bármely további ország-és vármegyebérlettel kapcsolatos kérdés megtalálható az alábbi linken: <https://www.orszagberlet.hu/#gyik> [8]

Forrás:<https://www.mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/belfoldi-utazas/mav-applikacio>

Hivatkozások

[1] <https://www.orszagberlet.hu/> [2] <https://play.google.com/store/apps/details?id=hu.mavszk.vonatinfo&pli=1> [3] <https://apps.apple.com/us/app/m%C3%A1v/id969467518> [4] https://appgallery.huawei.com/app/C104853867?sharePrepath=ag&locale=hu_HU&source=appshare&subsource=C104853867 [5] <http://jegy.mav.hu> [6] <https://www.mavcsoport.hu/mav-start/gyik/gyakran-ismetelt-kerdesek> [7] <mailto:ugyfelszolgalat@> [8] <https://www.orszagberlet.hu/#gyik>