

KIVONAT A BELFÖLDI VASÚTI UTAZÁSI FELTÉTELEKRŐL

MENETJEGYVÁLTÁS

Az utazás megkezdésekor az utasnak érvényes menetjeggyel vagy bérlettel (a továbbiakban: menetjegy) kell rendelkeznie. Menetjegy – elővételen – legkorábban a tervezett utazás időpontja előtt 60 nappal igényelhető.

A megváltott menetjegyet az utasnak utazása befejezéséig – a vasútállomás elhagyásáig – meg kell őriznie és az ellenőrzésre jogosult részére fel kell mutatnia.

MENETJEGYEK ÉRVÉNYTARTAMA

Egy útra szóló menetjegy érvénytartama

- Az 1-100 km távolságú menetjegy a rajta feltüntetett naptári napon érvényes, a már megkezdett utazás másnap 03:00 óráig befejezhető.
- A 101-200 km távolságra kiadott menetjegy az érvényesség első napját követő nap 24. órájáig érvényes.
- A 201-400 km távolságra kiadott menetjegy az érvényesség első napját követő második nap 24. órájáig érvényes.
- A 400 km-en felüli távolságra kiadott menetjegy az érvényesség első napját követő harmadik nap 24. órájáig érvényes.

100 km-nél nagyobb távolságra menettérti jegy is kiadható.

Menettérti jegy érvénytartama

- A menettérti jegy az érvényesség első napját követő 14. nap 24. órájáig érvényes. Először mindig az odaúti jeggyel kell utazni. Az odautazás az érvénytartamon belül bármikor megkezdhető.

Otthon nyomtatott jegy érvénytartama:

Az otthon nyomtatott menetjegy csak a rajta feltüntetett napon érvényes, a már megkezdett utazás másnap 03:00 óráig befejezhető. A helyjegy, pót- és helyjegy csak a jegyen megjelölt vonaton érvényes. Az otthon nyomtatott jegyet csak olyan utas használhatja fel, akinek személyazonosító adatait az elektronikus vásárlási felületen a vásárlás során megadták és az otthon nyomtatott jegyen ezek az adatok olvashatók, a jegyen levő vonalkód beolvasható.

FELÁRAS VONATOK

A menetrendben felárasként megjelölt vonatok igénybevétele esetén az utasnak az előírt felárat meg kell fizetnie, azaz a pótjegyköteles vonat csak menetjeggyel és pótjeggyel, a kötelező ülőhely-biztosítással meghirdetett vonat csak menetjeggyel és előzetesen megváltott pót- és helyjeggyel, helyjeggyel vehető igénybe. A pótjegy és az ülőhelybiztosítás elővételen legkorábban a tervezett utazás időpontja előtt 60 nappal igényelhető.

ÚTMEGSZAKÍTÁS

Az utazás – ha az egyes kedvezmények szabályozása eltérést nem tartalmaz – a menetjegy érvénytartamán belül korlátlan számban megszakítható. Az útmegszakítás nem hosszabbítja meg a menetjegy érvénytartamát.

Útmegszakítás esetén a menetjegyet leszállás előtt a jegyvizsgálóval, vagy a leszállást követően egy órán belül az állomás ügyeletes alkalmazottjával igazoltatni kell. Az útmegszakítás igazoltatásának elmulasztása esetén a menetjegy továbbutazásra érvénytelen. Otthon nyomtatott jeggyel az utazás nem szakítható meg.

ÉLŐ ÁLLAT SZÁLLÍTÁS

A 2. osztályú személykocsiba díjfizetés nélkül bevihető megfelelően csomagolva egészségügyi vizsgálat nélkül szállítható kis élő állat. Az utassal együtt szállított kutyáért – a fogaatékkel élő segítő és a rendőrségi kutya kivételével – élőállat viteldíjat kell fizetni, egy utas legfeljebb két kutyát vihet magával. A fogaatékkel élő segítő kutya kivételével nem vihető be élő állat az 1. osztályú kocsiba, az étkezőkocsiba, a pót- és helyjegyköteles, helyjegyköteles vonatba és kocsiba.

DOHÁNYZÁS

A MÁV-START Zrt. valamennyi személyszállító vonatán, valamint az utasforgalomra megnyitott épületek helyiségeiben is tilos a dohányzás.

MENETDÍJ-VISSZATÉRÍTÉS

Ha az utas nem vagy csak részben használja fel menetjegyét, menetjegye érvénytartamán belül, regionális vonalra szóló jegy esetében a jegy érvénytartamának megkezdéséig a fizetett menetdíj, illetve menetdíj-különbözet visszatérítését igényelheti. Az interneten vásárolt, és át nem vett menetjegy visszatérítése a jegy érvénytartamán belül az internetes felületen, online kezdeményezhető. A már átvett menetjegy fel nem használását a kiindulási állomáson, részbeni felhasználását azon az állomáson kell igazoltatnia, amelyiken a továbbutazásról lemond. Az interneten vásárolt és visszatérítésre beadott jegyek az Üzletszabályzatban meghatározott mértékű kezelési költséggel csökkentett ellenértékét a vasúti társaság a vásárlásnál használt bankkártyához tartozó bankszámlára, vagy mobiltelefon-egyenlegre írja jóvá. Készpénzben történő visszatérítés nem lehetséges.

Az otthon nyomtatott menetjegy visszatérítése kizárólag online kezdeményezhető, az érvényesség napját megelőző nap 12:00 óráig.

Ha az utas alacsonyabb kocsiosztályon utazott, mint amire a menetjegye szól, a jegyvizsgáló igazolása alapján kérheti a menetdíj-különbözet visszatérítését.

KÁRTÉRÍTÉS

A belföldi forgalomban a feláras vonat – a vasúti társaság hibájára visszavezethető – késése esetén az utas kártérítésre jogosult, ha a vonatkésés miatt bizonyított kára keletkezett. A kártérítési igényt – a menetjegyet, a pót- és helyjegyet, a pótjegyet illetve a helyjegyet és a kárt bizonyító iratokat – a MÁV-START Zrt. Ügyfélszolgálatához kell benyújtani.

A feláras vonatok késése esetén az utas az alábbi mértékű átalánykártérítésre jogosult:

- 30 - 119 perc késés esetén a menetjegy árának 25%-a;
- 120 perc vagy annál nagyobb késés esetén a menetjegy árának 50%-a.

Az átalánykártérítésre vonatkozó igényt az utas a MÁV-START Zrt. Ügyfélszolgálatához nyújthatja be. Az utasnak az adatait és elérhetőségeit tartalmazó igényéhez csatolnia kell eredeti menetjegyét, pót- és helyjegyet, helyjegyet vagy pótjegyet. Az átalánykártérítés kifizetése – az Üzletszabályzat által szabályozott esetekben – az utazástól számított 14 napon belül az utas kérésére az erre kijelölt pénztárban is történhet.

A helyjegy, pót- és helyjegy árának visszatérítésre jogosult a belföldi forgalomban érvényes pót- és helyjeggyel vagy helyjeggyel rendelkező utas, aki biztosított ülőhelye ellenére a vasúti társaság mulasztása miatt nem tud a vonaton helyet foglalni.

GYERMEKEK UTAZÁSA

A gyermek 6. életéve betöltéséig, bármely kocsiosztályon díjfizetés nélkül utazhat, de részére – a 3 év alatti, külön ülőhelyet nem foglaló gyermek kivételével – a pót- és helyjegyet, a helyjegyet, a pótjegyet meg kell vásárolni.

A 6. életévét betöltött gyermek 14. életévének betöltéséig 50%-os kedvezményel utazhat.

KEDVEZMÉNYEK

A Díjszabás, valamint az üzletpolitikai kedvezményekről szóló külön szabályozások tartalmazzák az utasok által igénybe vehető kedvezményeket és azok felhasználási feltételeit. E kedvezmények kizárólag belföldi forgalomban vehetők igénybe. Az esetleges díjmentesség a pót- és helyjegyre, a helyjegyre, a pótjegyre nem vonatkozik. A vasúti társaság kötelessége a kedvezmény igénybevételeéhez szükséges igazolvány (igazolás, utalvány) ellenőrzése, ezért az utasnak a kedvezményre jogosító igazolványát kérésre fel kell mutatnia illetve át kell adnia, és szükség szerint a személyazonosságát is igazolnia kell.

Kedvezményes menetjegy vásárlása esetén a vasúti társaság készpénzfizetési számlát csak a kedvezményre jogosult nevére állít ki, hacsak a kedvezmény szabályozása ettől eltérően nem rendelkezik.

UTÁNFIZETÉS

A menetjegy nélkül, érvénytelen vagy elégtelen menetjeggyel utazó, valamint a magatartási szabályokat megszegő utas az esetleges menetdíjon, menetdíj-kiegészítésen felül pótdíjat köteles fizetni, melynek összegét a Vasúti Menetdíjtáblázatok 1. kötet tartalmazza.

PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS

Szolgáltatásainkkal kapcsolatos észrevételeivel, panaszaival, valamint az elvesztett tárgyak, poggyászok visszaigénylése érdekében a MÁV-START Zrt. Ügyfélszolgálatát keresheti az alábbi elérhetőségek egyikén:

- postai úton: MÁV-START Zrt. Ügyfélszolgálat 1426 Budapest Pf.: 56.
- telefonon: a MÁVDIREKT +36 (1) 3 49 49 49 telefonszámán,
- telefaxon: a 06 (1) 511 20 93 számon,
- elektronikus levélben: eszrevetel@mav-start.hu,
- a www.mav-start.hu honlapon, az erre biztosított felületen,
- valamint személyesen az ügyfélszolgálati pontokon.

BETEKINTÉS AZ ÜZLETSZABÁLYZATBA

A fenti ismertető csak tájékoztató jellegű, és csak a MÁV-START Zrt. szolgáltatásaira vonatkozik. A vitás kérdések eldöntésénél az Üzletszabályzatban és a Díjszabásban leírtak a mérvadóak. Az Üzletszabályzat és a Díjszabás megtekinthető a www.mav-start.hu honlapon.

Az Üzletszabályzat és az Utasok Könyve a jegypénztárakban az érdeklődők rendelkezésére áll.

A Vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. tv. 79/A § (1) bekezdése alapján az utasok jogaira vonatkozó jogszabályi rendelkezések megtartását a NEMZETI KÖZLEKEDÉSI HATÓSÁG (1389 Budapest Pf.: 102; office@nkh.gov.hu) ellenőrzi.

MÁV-START Zrt.

MÁVDIREKT: +36 (1) 3 49 49 49