

Segítségnyújtás: Utazási tájékoztató

Társaságunk [Üzletszabályzata](#) szabályozza azokat a magatartási szabályokat, jogokat és kötelezettségeket, amelyek a menetrendszerinti személyszállítással összefüggő kapcsolatokat meghatározzák.

Az Üzletszabályzat II. Fejezet 9. pontja „A felek jogai és kötelezettségei” az alábbiakat rögzíti:

9.7. Egyenlő bánásmód biztosítása

9.7.1. A vasúti társaság adott helyszínen rendelkezésre álló állomási és vonatkísérő személyzete köteles a be- és kiszállásnál, valamint az utazás során kiemelt figyelmet fordítani és – térítésmentesen – minden szükséges segítséget megadni az utazás zavartalan lebonyolítása érdekében

- a) a fogyatékkal élőknek, illetve a csökkent mozgásképességűeknek,
- b) az időseknek,
- c) a kisgyermekkel utazóknak és a várandós anyáknak.

9.7.2. A 9.7.1 pontban felsorolt személyekre vonatkozó képjellel megjelölt ülőhelyeket a vasúti társaság a kerekesszékekkel közlekedők és más rászorultak számára tartja fenn. A vasúti társaság a kerekesszéket és más mozgást segítő eszközt díjfizetés és elszámolás nélkül szállítja.

9.7.3. A fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű utasnak a kedvezmény igénybe vételére jogosító okmánnal kell rendelkeznie. A fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű utas a feláras vonaton köteles megfizetni a megfelelő felárat. Az a kerekesszékes utas, aki a kerekesszékéből az utazás időtartama alatt nem száll ki a helyjegyköteles vonaton helyjegy váltása nélkül utazhat. Amennyiben az indulási vasútállomáson nincs sem pénztár, sem akadálymentes jegyértékesítő automata, sem pedig egyéb akadálymentes, felszállás előtti jegyvásárlási lehetőség, illetve amennyiben a fogyatékkal élő személy által előadottak szerint nem rendelkezik menetjegy megvásárlására alkalmas eszközzel vagy internet hozzáféréssel, úgy számára engedélyezni kell, hogy a vonaton pótdíj megfizetése nélkül fizesse meg a felárat. A vasúti társaság indokolható biztonsági okokból vagy kötelező helyfoglalás miatt korlátozhatja vagy megtagadhatja ezt a jogot.

9.7.4. Ha a vonat 1. kocsiosztályú kocsit továbbít, a fogyatékkal élő és az utazás időpontjában fennálló csökkent mozgásképességű, állapotára vonatkozóan igazolvánnyal/igazolással rendelkező utas érvényes 2. kocsiosztályú menetjegyével a szabadon maradt 1. kocsiosztályú ülőhelyeket elfoglalhatja abban az esetben, ha a menetjegyének megfelelő szakaszban tömeges utasforgalom miatt, vagy egyéb okból (pl. fekvőgipsz viselése, vagy az ülőhely mérete nem megfelelő) nem tud biztonságosan helyet foglalni. A magasabb kocsiosztályba történő átmenet e formája csak a vonaton, a jegyvizsgáló előzetes értesítése és a jogosultság igazolása mellett vehető igénybe. Amennyiben a fogyatékkal élő utas kísérője a 2. kocsiosztályon marad – a jegyvizsgáló előzetes értesítésére és a jogosultság igazolására tekintettel – továbbra is megilleti a kísérői minőségéből eredő kedvezmény. Amennyiben a fogyatékkal élő utas kísérője a fogyatékkal élő utassal együtt a magasabb kocsiosztályban foglal helyet, akkor a magasabb kocsiosztályon történő utazására az általános szabályok érvényesek (pl.: adott

kocsiosztályra érvényes felár, pótdíj megfizetése stb.). Az e pont szabályai alapján magasabb kocsiosztályon történő utazás során is be kell tartani a kézipoggyász és az élő állat szállításának szabályait.

9.7.5. A kerekesszékes utasok speciálisan kialakított kocsikat vehetnek igénybe. A menetrendben képjel jelöli azokat a vonatokat, amelyekben a kocsik beépített emelő-berendezéssel vannak felszerelve, ezek teherbírása 300 kg. A menetrendben megjelölésre kerülnek azok a vonatok is, amelyekben nincs beépített emelő-berendezés de kerekesszékes utasok szállítására alkalmasok.

Az utazáshoz ilyen esetben állomási emelő igénybevétele szükséges, amelynek emelési teherbírása 250 kg, emelőlap felülete 800x1200 mm. Az emelőberendezés nélküli vasúti járművekkel csak az állomási emelőberendezéssel ellátott állomások (megállóhelyek) közötti viszonylaton lehetséges utazás.

9.7.6. A segítségnyújtás iránti igényről legalább 36 órával az utazás tervezett megkezdése előtt értesíteni szükséges a vasúti társaságot. Amennyiben az utas többszöri utazásra jogosító menetjeggyel rendelkezik, elegendő egy értesítés, ha abban a további utazások időpontjáról elegendő információ áll rendelkezésre. Egy utas egy utazásához csak egy vonatot (átszállás esetén vonatok egymást követő sorát) jelölhet meg megrendelésében. Az indokolatlan, szükségtelen, vagy az időben le nem mondott megrendelés által okozott többletköltségeinek megtérítését a vasúti társaság az utastól követelheti. A megrendelt szolgáltatás teljesítését a vasúti társaság akkor vállalja, ha az utas a kiindulási állomásán 15 perccel a vonat menetrend szerinti indulási ideje előtt megjelenik.

9.7.7. A szolgáltatás megrendelése, illetve információkérés a szolgáltatásokról történhet e-mailben, postai úton írásban és telefonon. A megrendelés megkönnyítéséhez a vasúti társaság megrendelő lapot tesz közzé a honlapján, amely tartalmazza az utazás megszervezéséhez szükséges, kötelezően kitöltendő adatokat. Amennyiben az utas az utazás megszervezéséhez szükséges adatokat nem bocsátja a vasúti társaság rendelkezésére, úgy az utazás megszervezése visszautasítható. Az utas személyazonosító és kapcsolattartási adatait elegendő az első megrendeléskor megadni, minden további utazás esetén – amennyiben az utas adataiban nem történt változás – elegendő az utas azonosításához szükséges személyes adatok megjelölése és arra való hivatkozás, hogy 5 éven belül adott már le utazási igényre irányuló megrendelést.

- A megrendelés e-mail címe: megrendeles@mav-start.hu;

- A megrendelés írásban, postai úton a következő címre küldhető el: MÁV Személyszállítási Zrt.

Üzemeltetési Szervezet, 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60.

- Telefonos úton a 06 80 630-053 ingyenesen hívható telefonszámon adható le a megrendelés.

További információ a www.mavcsoport.hu honlapon található és a fent közölt elérhetőségeken kérhető az állomási emelők helyéről, mozgáskorlátozott személyek számára is igénybe vehető állomási szolgáltatásokról.