

A
HM Kaszó Erdőgazdaság
Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Személyszállítási Üzletszabályzata



Tartalomjegyzék

1 Az üzletszabályzat célja, feladata	3
2 Az üzletszabályzat hatálya	3
3 Alapfogalmak	3
4 A személyszállítási szolgáltatás üzletszabályzata	5
4.1 Díjszabás	5
4.2 Menetrend	5
4.3 Utazási jogosultság	5
4.4 Utazásból kizárt vagy feltételesen szállítható személyek	6
4.5 Korlátlan számú, díjmentes utazásra jogosult:	6
4.6 Utas tájékoztatásra vonatkozó részletes szabályok:	7
5 A különvonatra vonatkozó részletes szabályok	7
6 A társaság által forgalmazott mentejegyek	7
7 Felelősségviselés szabályai.....	9
8 Kézi poggyász, csomagszállítás	12
9 Élőállat szállítás	12
10 Panaszkezelés	13
11 A felek jogai és kötelezettségei	13
12 Forgalmi akadály esetén előálló helyzet megoldása.....	14
13 A szerződéstől való elállás	14
14 A HM Kaszó Zrt. szolgáltatási nyilatkozata	15

1 Az üzletszabályzat célja, feladata

A HM Kaszó Erdőgazdaság Zrt. (székhely: 7564 Kaszó) (továbbiakban: vasúti társaság) Személyszállítási Üzletszabályzata (a továbbiakban: Üzletszabályzat) a hatályos jogszabályok szerint szabályozza a vasúti társaság személyszállítási tevékenységeivel összefüggő eljárásokat, a szolgáltatásokban résztvevő (érdekelt) felek jogait és kötelezettségeit. Rögzíti a szolgáltatásokkal kapcsolatos információkat. A nyilvánosság, a teljes körű hozzáférhetőség érdekében a vasúti társaság a személyszállítási üzletszabályzatot közzéteszi internetes honlapján, részlegesen – a személyszállítási szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételekkel kiegészítve (Utazási feltételek) – elhelyezi járművein a közforgalmú menetrendjében, megállóiban, a jegyárusító helyeken.

A vasúti társaság üzletszabályzatát, mint általános szerződési feltételeket

- a Polgári törvénykönyvről szóló 1959. IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.),
- a térségi, az elővárosi és a helyi működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 270/2009. (XII.1.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Kormányrendelet),
- a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény (a továbbiakban: Vtv.), valamint
- a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló, 2007. október 23-i 1371/2007/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: EK Rendelet)

alapján állította össze.

2 Az üzletszabályzat hatálya

Az üzletszabályzat előírásait kell alkalmazni a vasúti társaság térségi vasúti személyszállítási működési engedélyében meghatározottak szerint létrejövő üzleti kapcsolatok, jogviszonyok összességére.

Az üzletszabályzatot a vasúti társaság minden évben felülvizsgálja és kiegészíti a vonatkozó jogszabályi változásoknak, valamint az üzleti elvárásoknak megfelelő módosításokkal. A vasúti társaság üzletszabályzatát, valamint annak módosítását hivatalos honlapján közzéteszi. A közzétételt követő 15 napon belül arra bárki észrevételt tehet.

A vasúti társaság az üzletszabályzatát a vasúti igazgatási szervnek jóváhagyásra nyújtja be. A kérelemhez csatolja az üzletszabályzatra érkezett, el nem fogadott észrevételeket, valamint az el nem fogadás indokolását.

A vasúti társaság üzletszabályzatát - a vasúti igazgatási szerv jóváhagyásától számított 5 napon belül - hivatalos honlapján közzéteszi.

3 Alapfogalmak

térségi vasúti pályahálózat: térségi vállalkozói vasúti tevékenység céljára kijelölt vasúti pályahálózat, amely legfeljebb három megyét érint, vagy a hossza nem haladja meg a 400 kilométert;

közforgalmú menetrend: a belföldi vasúti személyszállításra vonatkozó - az útvonal, a megállóhelyek, az érkezési és az indulási időpontok, illetve a gyakoriság és a szolgáltatás minőségének meghatározását tartalmazó - közzétett szolgáltatási előírás;

vonatszemélyzet: a vasúti járművezető és a vonatkísérő;

járművezető: olyan utazó vasúti munkavállaló, akinek feladata vasúti jármű működtetése;

vonatkísérő: vasúti járművezetőn kívül a vonaton munkát végző utazó vasúti munkavállaló;

segédeszköz: a fogyatékos személy fizikai vagy érzékszervi képessége részleges vagy teljes hiányának részleges vagy teljes pótlását szolgáló eszköz;

akadálymentesség: az épített környezet alakításáról és védelméről szóló 1997. évi LXXVIII. törvény 2. §-ának 1. pontjában meghatározott feltételeknek megfelelő épített környezet;

általános vasúti baleset: minden olyan vasúti baleset, amely nem minősül katasztrófa balesetnek

Díjszabás: a HM Kaszó Erdőgazdaság Zrt. által végzett szolgáltatás díjainak részletes szabályait tartalmazó kiadvány

Személyazonosításra alkalmas igazolvány: hatóság vagy közintézmény által kiadott, az utas személyazonosítására alkalmas arcképes, sorszámozott igazolvány (pl.: Személyi igazolvány, Útlevel, Diákigazolvány, Jogosítvány stb.)

Utas: a HM Kaszó Erdőgazdaság Zrt. személyszállítási szolgáltatásait igénybe vevő természetes személy

Fogyatékkal élő személy: bármely személy, akinek mozgásképessége a közlekedés során bármely fizikai, értelmi fogyatékoság vagy sérülés, vagy más fogyatékosághoz vezető ok, illetve kor miatt korlátozott, és akinek helyzete kellő figyelmet igényel

Kísérő: a fogyatékkal élő személlyel abból a célból együtt utazó személy, hogy a fogyatékkal élő személyt utazása során, illetve vasúti területen történő közlekedésében segítse.

Kísérő kutya: a fogyatékkal élő utassal abból a célból együtt utazó kiképzett kutya, hogy a fogyatékkal élő személyt utazása során, illetve vasúti területen történő közlekedésében segítse.

Vasútállomás, megállóhely: vasúti létesítmények személyforgalmi célokat szolgáló, utasok számára megnyitott területe, ahol a menetrend szerinti személyszállító vonat le- és felszállás céljából megáll

Menetdíj: az utas kiindulási és célállomása közötti távolság alapul vételével meghatározott igénybevételi díj

Vonaljegy ára: az utas által igénybe venni kívánt szolgáltatások ellenértékének összege, ideértve a menetdíjat, a kiegészítő szolgáltatások díját

Honlap: HM Kaszó Erdőgazdaság Zrt. hivatalos weboldala, mely a www.kaszort.hu címen érhető el.

Pótdíj: az Üzletszabályzatban meghatározott feltételek be nem tartása esetén a Díjszabásban meghatározott külön díj.

Jegyvizsgáló: a vonatokon, az állomásokon az utasok menetjegyének, az utazási és kedvezményre jogosító igazolványainak ellenőrzésével, valamint a menetjegyek értékesítésével, pótdíjak beszedésével és élőszavas utastájékoztatással megbízott személy.

4 A személyszállítási szolgáltatás üzletszabályzata

4.1 Díjszabás

A vasúti társaság által végzett szolgáltatások díját, a menetdíj megállapításának módját és feltételeit - a szolgáltatások díjaira vonatkozó külön jogszabályok figyelembevételével - a díjszabás tartalmazza.

A vasúti társaság üzletszabályzatának nem része a díjszabás, azt honlapján közzéteszi, a jegypénztáraknál kifüggeszti, valamint kérésre - térítés ellenében - kinyomtatva rendelkezésre bocsátja.

4.2 Menetrend

A vasúti társaság a vasúti személyszállítás menetrendjét a MÁV-SART Vasúti Személyszállítási Zrt. mindenkor érvényes menetrendjéhez igazítva alakítja ki. A menetrend kialakításában a turisztikai igények is figyelembe vételre kerülnek. Az adott állomást érintő adatokat tartalmazó kivonatát a vasúti társaság az állomásokon jól látható helyen kifüggeszti. A menetrend hozzáférhető a vasúti társaság honlapján, valamint recepcióján is.

A vasúti társaság menetrendje tartalmazza a vasúti személyszállítás legfontosabb tájékoztató adatait, így különösen:

- a) a járatok induló és végállomását, továbbá azokat az állomásokat és megállóhelyeket (a továbbiakban együtt: állomás), ahol a járat megáll;
- b) az érkezési és indulási időpontokat vagy a járatok gyakoriságát, a napi első és utolsó járat indulási időpontjának feltüntetésével, a nem mindennap közlekedő járatoknál a közlekedési napokat, továbbá a különböző korlátozásokat;
- c) az esetleges csatlakozási, átszállási lehetőségeket;
- d) a legfontosabb kiegészítő szolgáltatásokat, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat, valamint
- e) a menetrendi időszak kezdetének és végének időpontját, illetve azt, hogy a menetrend határozatlan időtartamra szól.

A menetrend ideiglenes vagy végleges megváltoztatásáról legalább 14 nappal a változás végrehajtását megelőzően tájékoztatja a vasúti társaság az utasokat. Ha a változásra előre nem látható ok miatt kerül sor, a tájékoztatási időközre vonatkozó rendelkezést nem kell alkalmazni.

4.3 Utazási jogosultság

A vasúti társaság a személyszállítási szolgáltatás igénybevételét valamennyi utazni kívánó személy számára hátrányos megkülönböztetés nélkül lehetővé teszi, ha

- a szolgáltatás a menetrendben meghirdetett vonattal lehetséges,
- az utas az Üzletszabályzat feltételeit elfogadja
- az utas a menetdíjat megfizeti, vagy az utazásra, jelen Üzletszabályzatban meghatározott feltételek alapján, díjmentesen jogosult.

A közösségi közlekedési járműveken (keskeny nyomtávú vasúton) előreváltott vonaljeggyel, a járművezetőnél váltott vonaljeggyel, érvényes utazási igazolvánnyal, illetve az utazási jogosultság egyéb módon történő igazolásával lehet utazni.

Felszálláskor a járművezető ellenőrzi az utazási igazolványt, illetve érvényesíti a vonaljegyeket. A vasúti társaság által kiállított vonaljegy érvényes a felszállás helyétől a vonal végállomásáig egyszeri utazásra, útmegszakítás nélkül. A vonaljegyet az utazás megkezdésétől a jármű

elhagyásáig meg kell őrizni. Ha a jármű meghibásodik, vagy bármely forgalmi-műszaki okból útját nem folytathatja, a vasúti társaság térítés nélkül biztosít járatot menetrend szerinti időszakokban.

A vasúti társaságot abban az esetben is megilleti a már megtett útra járó menetdíj és pótdíj, ha az utast –az Üzletszabályzat rendelkezései be nem tartása miatt - az utazásból kizárta. Ha a felszállási állomás kétséget kizáróan nem bizonyítható, a felszállási állomásnak a vonat indulási állomását kell tekinteni.

Az útközben orvosi ellátásra szoruló személy részére a vasúti társaság biztosítja a továbbutazás lehetőségét a legközelebbi olyan állomásig, ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet.

A személyszállítási szerződés az utazás befejezéséig hatályos. A szerződés megszűnik a vonaljegyen feltüntetett viszonylat leutazásával. A szerződés úgyszintén megszűnik az utazás befejezésével, amikor az utas a céljának megfelelő vasútállomás vagy megállóhely területét elhagyja, illetve ha a célja elérése előtt az utazásról lemond, vagy ha az utast a vasúti társaság az utazásból kizárja.

4.4 Utazásból kizárt vagy feltételesen szállítható személyek

A vasúti társaság a személyszállítást megtagadhatja, illetve az utast a személyszállításból kizárhatja, ha

- ha az utas botrányosan viselkedik;
- magatartásával a közlekedés biztonságát, mások testi épségét, a jármű berendezéseinek egységét veszélyezteti;
- szolgáltatást jogosulatlanul veszi igénybe; vonaljegyet ellenőrzéskor sem vált;
- vonaljegyet, kedvezményre jogosító igazolványát felkérés ellenére sem mutatja fel;
- ruházatával, poggyászával vagy más módon járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti;
- járműbe kézipoggyászként be nem vihető tárgyat visz be;
- menetdíj fizetést, pótdíjfizetést megtagadja;

Kísérővel utazhat:

- a) a 6 éven aluli gyermek,
- b) a magatehetetlen személy.

4.5 Korlátlan számú, díjmentes utazásra jogosult:

- a) gyermek 6 éves korig, egy fő kísérővel,
- b) az a vak személy, aki vakok személyi járadékában részesül, az erről szóló igazolás alapján vagy a Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetségének arcképes igazolványával rendelkezik, továbbá a vele együtt utazó egy fő kísérő,
- c) az a hallássérült személy, aki a Siketek és Nagyothallók Országos Szövetségének érvényes arcképes igazolványával rendelkezik, továbbá a vele együtt utazó egy fő kísérő,
- d) az a személy, aki vagy aki után szülője vagy eltartója magasabb összegű családi pótlékban részesül – külön jogszabályban meghatározott okmány alapján –, továbbá a vele együtt utazó egy fő kísérő,
- e) az 1998. évi XXVI. Törvény alapján fogyatékosági támogatásban részesülő személy a külön jogszabályban meghatározott okmány alapján, továbbá a vele együtt utazó egy fő kísérő,
- f) 65 év feletti személy, aki

- magyar állampolgár,
az EU bármely tagországának állampolgára,
nemzetközi szerződés hatálya alá tartozó állampolgár,
menekült státuszú,
magyar jogszabályok alapján nyugellátásban részesülő külföldi állampolgár,
„Magyar Igazolvánnyal” vagy „Magyar Hozzátartozói Igazolvánnyal” rendelkező,
- g) hadirokkant és hadiözvegyek a hadigondozási és a személyi igazolvány felmutatásával, valamint a hadirokkant egy fő kísérője, ha a hadirokkant az Országos Egészségbiztosítási Pénztár Országos Orvos-szakértői Intézetének szakvéleménye alapján kísérőre szorul és azt a hadigondozási igazolvány tartalmazza,
- h) a 75 %-os vagy annál nagyobb mértékben rokkant hadirokkant családtagja.

4.6 Utas tájékoztatásra vonatkozó részletes szabályok:

A vasúti társaság az utasokat jogairól és kötelezettségeiről, az igénybe vehető szolgáltatásokról, különösen az esetleges forgalmi zavarokról tájékoztatja. A vasúti társaság az utasok tájékoztatását kiadványokkal, hirdetésekkel, a kiszolgáló személyzet szóbeli tájékoztatásával, szükség szerint információs szolgálattal is biztosítja.

Ennek megfelelően a vonaljegyre, mentedíjra, valamint az utazási feltételekre vonatkozó tájékoztató dokumentációt helyez el a vasúti társaság recepcióján (7564 Kaszó, Kaszópusztá 1.), valamint a Kaszói és Szentai állomásokon, továbbá a Baláta tó megállóhelyen.

5 A különvonatra vonatkozó részletes szabályok

Különvonat igénylésre jogosult minden 18. életévét betöltött bel- és külföldi személy. A különvonat igénylésre egész évben lehetőség van. A különvonatot a vasúti társaság vasútüzem vezetőjénél, illetve a vasúti társaság recepcióján lehet igényelni a tervezett indulás előtt **legalább hét nappal** az alábbi elérhetőségeken:

- a vasúti társaság vasútüzem vezetőjénél: 7564 Kaszó, Kaszópusztá 1.; (tel.: +36 82-352-062);
- a vasúti társaság székhelyén (Recepció) : 7564 Kaszó; (tel.: 82-445-818; fax: +36 82-445-819);
- e-mail: kaszort@mail.datanet.hu.

A megrendelésnek tartalmaznia kell:

- a megrendelő nevét,
- a különvonat indulási idejét és az igénybevétel időtartamát,
- az indulási és célállomást,
- a résztvevők létszámát.

A különvonat a tervezett utazás megkezdése előtt 24 órával térítésmentesen lemondható. Le nem mondott, de a megrendelő hibájából elmaradt különvonati utazásnál a szerelvény-kiállítási díját a megrendelő köteles megfizetni. A különvonati díj a kiállítási díjat tartalmazza.

A különvonati személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatás díjszámításának szabályait a Díjszabás tartalmazza.

6 A vasúti társaság által forgalmazott menetjegyek

A vasúti társaság az utazás megkezdésének feljogosítására csak **vonaljegy**et állít ki. A 2009. január 1-jét követően vásárolt *vonaljegyek korlátlan ideig felhasználhatók.*

Az utasnak az utazás megkezdésekor az igénybe venni szándékozott vonatra érvényes vonaljegygyel, vagy egyéb utazásra jogosító okmánnal kell rendelkeznie.

Az első jegyvizsgálatkor a vonaton pótdíj megfizetése nélkül válthat vonaljegyet az utas, ha a felszállási állomáson nincs jegykiadás, vagy a jegykiadás szünetel. Ha az utas olyan állomáson száll fel vonaljegy nélkül, ahol van jegykiadás, a menetdíjon felül pótdíjat is köteles fizetni.

Az utasnak azt a tényt, hogy nincs megfelelő vonaljegye, vagy vonaljegye elégtelen, legkésőbb a felszállás utáni első jegyvizsgálatkor be kell jelentenie, ellenkező esetben a pótdíj felszámítása nélküli vonaljegy váltására akkor sem jogosult, ha vonaljegy nélküli felszállásra jelen üzletszabályzat alapján volt lehetősége.

A vonaljegyen fel kell tüntetni:

- a vasúti társaság nevét,
- az indulási állomás nevét,
- a célállomás nevét vagy az indulási állomástól mért kilométer távolságot vagy kilométer-övezet távolságot,
- a fizetett menetdíj összegét,
- az elszámolásnál alkalmazott kedvezmény mértékét,
- a kocsiosztályt,
- a menetjegy kiadásának napját,
- a több személy részére kiadott menetjegynél az utasok számát.
- a többszöri utazásra kiadott menetjegynél az utazási lehetőségek jellegét, számát vagy időtartamát.

Az utasnak a vonaljegyet a vasúti társaság által az utazási jogosultság ellenőrzése céljából kijelölt területen tartózkodás tartama alatt meg kell őriznie, és a jegyvizsgálatra, menetjegy-ellenőrzésre feljogosított személy részére -a kedvezményesre jogosító igazolvánnyal együtt- fel kell mutatnia, kérésre át kell adnia.

Érvénytelen az a vonaljegy:

- amelynek szövegét jogosulatlanul megváltoztatták,
- amelyet annyira megrongáltak vagy megcsonkítottak, hogy emiatt annak ellenőrzése lehetetlenné válik,
- amelynek érvénytartama lejárt,

Az az utas, aki:

- azt a tényt, hogy nincs érvényes, vagy elégséges vonaljegye, legkésőbb az első jegyvizsgálatkor a jegyvizsgálónak nem jelenti be,
- hamis vagy hamisított vonaljeggyel kísérli meg az utazást,
- érvényes vonaljegyet a jegyvizsgáló kérésére nem adja át,
- valamilyen kedvezménnyel visszaélést követ el,
- a kocsiba vagy vonatra a személykocsiban szállítható élő állatot, előzetes díjfizetés nélkül visz fel,

az esedékes menetdíjon felül a Díjszabásban meghatározott pótdíjat is köteles megfizetni.

Az utas –ha az utazást nem kezdte meg és lemond az utazásról- a vonaljegyet annak érvényességi idején belül az indulási állomáson visszaválthatja

A vasúti társaságnál vonaljegy csak készpénzért, magyar forinttal váltható. Külföldi valuta, bankkártya és egyéb készpénz-helyettesítő eszköz elfogadására nincs lehetőség..

7 Felelősségviselés szabályai

A vasúti társaság a menetrendben közzétett személyszállítást köteles elvállalni. Az utasok elszállítása jelentkezésük sorrendjében történik. Kártérítés jár azoknak az utasoknak, akiket a járművön – a vasúti társaságnak felróható okokból – kár ér. Amennyiben az utas a járművön balesetet szenved, vagy úti- és kézipoggyászaiban, ruházatában, illetve más személyes tárgyaiban, eszközeiben kár éri, a jármű vezetőjének azonnal jeleznie kell. A káreseményt jegyzőkönyvezni kell.

A vasúti társaság vis maior esetében mentesül a felelősség alól. Vis maiornak minősül a vasúti társaság tevékenységi körén kívül eső okból eredő, előre nem látható, elháríthatatlan esemény vagy körülmény, melynek kivédése emberi erővel nem lehetséges. Ilyennek minősül különösen, de nem kizárólagosan:

- a bombariadó, a nukleáris katasztrófa,
- a háború, háborúval fenyegető helyzet vagy szükségállapot, a lázadás, forradalom, felkelés, polgárháború, zendülés, tüntetés vagy rendzavarás
- az utas mulasztása, különösen, ha az utas személyes okból kési le a vonatot, illetve az utasnak utazásból való kizárása
- harmadik személy magatartása, amelyet nem lehetett elkerülni és következményeit sem lehetett elhárítani, különösen:
 - öngyilkosság miatti üzemzavar; balesetek vasúti átjárókon,
 - vészfék használata útítárs részéről,
 - rendőri intézkedések,
 - vasútüzemnek harmadik személy általi megzavarása,
- a vonat közlekedését tartósan akadályozó vagy a vonat kimaradását eredményező olyan időjárási körülmény, természeti katasztrófa (vihar, árvíz, hegyomlás, földrengés, stb.), melynek bekövetkezését a vasúti társaság az adott körülmények között elvárható gondosság ellenére sem kerülhette el.

A vasúti társaság mentesül a felelősség alól:

- ha a balesetet a vasút üzemmel össze nem függő körülmények okozták, és a vasúti társaság az eset körülményei által megkívánt gondosság ellenére sem kerülhette el azt, és nem háríthatta el annak következményeit;
- olyan mértékben, amilyen mértékben a baleset az utas hibájának a következménye;
- ha a baleset egy harmadik személy magatartására vezethető vissza, és a vasúti társaság ezt a magatartást az eset körülményei által megkövetelt gondosság ellenére sem kerülhette el, és annak következményeit nem háríthatta el.

A kézipoggyász és élőállat őrzéséről az utas köteles gondoskodni. Az utas felelős minden olyan kárért, amelyet a személykocsiba magával vitt tárgy okozott, kivéve, ha bizonyítja, hogy a kár a vasúti társaság vagy harmadik személy hibájából keletkezett, vagy olyan körülményre vezethető vissza, amelyet az utas nem kerülhetett el, és amelynek következményeit nem háríthatta el.

A vasúti társaság nem felel az utas őrizetében levő kézipoggyász (kerekeszkék, gyermekkocsi stb.) és élőállat szállítása során a tevékenységi körén kívül eső okból bekövetkezett károkért (elveszés, lopás stb.). A vasúti társaság nem felel az utas által őrizetlenül hagyott kézipoggyászért és élőállatért.

A kártérítési igény a Ptk. és az EK Rendeletben meghatározott elévülési időn belül érvényesíthető.

A kártérítési igénynek tartalmaznia kell:

- a káresemény leírását,
- a károkozás helyét és időpontját,
- a kár bekövetkezésének helyét és időpontját,
- a kárbejelentésig megtett intézkedések leírását,
- a kár jellegét, mértékét (a megállapított vagy becsült értéket),
- a károsodott dolgok (létesítmények, eszközök) és tulajdonosuk megnevezését,
- a károsult(ak) kárigényének összegét,
- a sérült személy(ek) nevét, személyi adatait, a sérülés leírását és mértékét, a sérült(ek) kárigényét,
- a sérült hozzájárulását olyan adatok tekintetében, amelyek átadásához a sérült hozzájárulása szükséges (adatvédelem),
- a károsultat képviselő személy nevét, címét, telefonszámát,
- minden egyéb olyan lényeges tény, körülményt, adatot, információt, amely az igény jogalapjának, összegszerűségének elbírálásához, valamint a kártérítési összeg kifizetéséhez szükséges.

A kártérítési igényhez csatolni kell az alábbi dokumentumokat:

- az utas eredeti vonaljegyét, vagy az Üzletszabályzatban meghatározott igazolást vagy bizonylatot);
- amennyiben jegyzőkönyv (adatlap) vasúti személyzet által felvételre került, annak másolatát;
- a kár bekövetkeztét és annak összegét igazoló dokumentumokat (pl. számlát);
- a vasút magatartása és a kár bekövetkezése közötti okozati összefüggést igazoló dokumentumokat;
- a képviseleti jogot igazoló meghatalmazás egy eredeti példányát,
- minden egyéb olyan lényeges dokumentumot, amely az igény jogalapjának, összegszerűségének elbírálásához, valamint a kártérítési összeg kifizetéséhez szükséges.

A vasúti társasággal szemben érvényesített kárigényeket a vasúti társaság a vonatkozó jogszabályok, jelen Üzletszabályzat, valamint a bírói gyakorlat figyelembe vételével bírálja el.

A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (a továbbiakban: Avtv.) 3. § (6) bekezdés értelmében, az utas által kezdeményezett igényérvényesítési eljárásban, az igény elbírálásához szükséges adatok kezeléséhez az érintett hozzájárulását vélelmezni kell. A személyes adatok kezelése az Avtv. vonatkozó rendelkezései alapján történik.

A vasúti társaság személyszállítási tevékenységének folytatásához szükséges általános és speciális felelősségbiztosítással, valamint utas- és balesetbiztosítással is rendelkezik. A menetdíjak (a vonaljegyek) a kötelező utas balesetbiztosítást tartalmazzák. A biztosítás hatálya kiterjed a nem vonaljeggyel, de érvényes utazási okmánnyal rendelkező vagy díjmentesen utazókra is.

A biztosítás alapja a biztosítási esemény.

Jelen helyzetben biztosítás eseménynek minősülnek az:

- általános vasúti balesetek és/vagy
- katasztrófabalesetek.

Ezeket a biztosítottal munkaviszonyban álló személy vagy a biztosított által a biztosított tevékenység végzéséhez igénybevett közreműködő személy (alvállalkozó) a – biztosítási ajánlaton feltüntetett – biztosított tevékenység folytatásával okozott és amellyel összefüggésben bekövetkezett károkért a biztosított, tehát a vasúti társaság, a Ptk. szabályai szerint kártérítési felelősséggel tartozik.

A biztosítási szerződés alkalmazásával kapcsolatban általános vasúti baleset minden olyan vasúti baleset, amely nem minősül katasztrófa balesetnek. A katasztrófa baleset felelősség szempontjából káreseményként összeghatárral különül el.

A közlekedés kockázatviselés tárgyai:

A felelősségbiztosítási szerződés keretében a biztosító megtéríti a személysérüléssel károk, a dologi károk, melyek a vasúti balesettel összefüggésben harmadik személyeket értek, és amelyekért az üzemeltető, a biztosított kártérítési felelősséggel tartozik, **de csak a szerződésben megállapított mértékben és feltételek szerint.**

A biztosító kockázatviselése a biztosítási szerződés hatálya alatt bekövetkezett vasúti baleset miatt és a szerződés megszűnését követő 60 napon belül bejelentett károkra terjed ki.

A biztosító kockázatviselése az EGT szülő megállapodásban részes államok területén bekövetkezett vasúti balesetek miatt a területükön érvényesített károkra terjed ki.

Felhívjuk a figyelmet, hogy a biztosítók a kockázatviselés terhéből tételesen kizárnak eseményeket, következményeket, tehát az igényérvényesítés előtt a kötvényt ajánlott tételesen tanulmányozni!

A balesetbiztosítás szempontjából **biztosítási esemény** a biztosított akaratán kívül bekövetkezett, hirtelen fellépő külső behatás, amelyből eredően a biztosított a bekövetkezésétől számított 1 éven belül meghal, vagy 2 éven belül maradandó egészségkárosodást (rokkantságot), csonttörést, csontpedést szenved, kórházi ellátásban részesül, közepes vagy nagy műtéten esik át és/vagy amennyiben a biztosított aktív kereső, mulékony keresőképtelen állapotba kerül.

Biztosítási esemény a biztosított poggyásának, ruházatának a biztosított sérülésével együtt járó, vagy a járművet ért balesetet követő megrongálódása, megsemmisülése, elvesztése. A poggyásbiztosítás a pénz, ékszer, nemesfém, gyűjtemény, szőrme, értékpapír, menetjegyre nem terjed ki!

A közlekedési balesetről az észlelést követően a vonat személyzete azonnali jelentést köteles tenni a közvetlen felettesnek, jelen esetben a vasútüzem vezetőnek. A vasútüzem vezető a vasúti társaság nevében értesíti a vezérigazgatót és az illetékes hatóságokat, és kezdeményezi a szükséges intézkedések megtételét. Minden balesetről és káreseményről helyszíni jelentést kell készíteni, jegyzőkönyv kitöltésével, amit minden balesetről ki kell egészíteni fényképfelvételekkel.

Baleset vagy poggyászkár esetén a vasúti társaság képviselője a helyszínen felveszi a baleseti jegyzőkönyvet. Ennek tartalmaznia kell legalább a biztosítási esemény körülményeit, következményeit, a kár tételes és összegszerű felsorolását, valamint igazolni kell, hogy a károsult a biztosítási esemény időpontjában biztosított volt. **A biztosítási eseményt a vasúti társaság a biztosítónál köteles 8 napon belül bejelenteni.** Egyidejűleg átadni a jegyzőkönyveket és a meglévő károsult tárgyakat bemutatni.

A károsult, a szolgáltatás jogosultja a biztosítási eseményt követő 8 napon belül az esetleges eljárásról készült jegyzőkönyvvel, határozattal, az esetleges orvosi igazolással, zárójelentéssel, számlákkal, dokumentumokkal együtt nyújthatja be a biztosítónak a kárigényét akár személyesen is a vasúti társaság székhelyén.

8 Kézi poggyász, csomagszállítás

A járműveken minden utas legfeljebb 2 darab, méreténél vagy tömegénél fogva egy személy által hordozható, a fel- és leszállást nem akadályozó kézipoggyászt vagy 1 darab méreténél egy férőhelynél több teret el nem foglaló sporteszközt vagy 1 köteg facsemetét, illetve gyermekkocsit vagy rokkant-kocsit díjmentesen szállíthat. A kézipoggyász tömege utasonként a 25 kg-ot nem haladhatja meg. A 14 éven aluli gyermek 10 kg kézipoggyászt vihet magával. A kézipoggyász mérete –darabonként- a 30x40x50 cm méretet nem haladhatja meg, kivéve a:

- gyermekkocsit,
- kerekesszéket, mankót,
- esernyőt,
- tokba helyezett hordozható hangszert,
- 2 métert meg nem haladó fenyőfát, díszcsrijét, facsemetét és kéziszerszámot.

Azok a sporteszközök, melyek önmagukban is sérüléseket okozhatnak kialakításuknak, alkatrészeiknek köszönhetően (pl.: jégkorcsolya) csak csomagolt állapotban, illetve táskában szállíthatók.

A fogyatékkal élő személy kerekesszékeire és egyéb mozgást segítő eszközére a kézipoggyász legnagyobb tömegére és mérethatárára vonatkozó rendelkezések nem alkalmazandók.

Az utazás során a vasúti kocsiban szállított gyermekkocsiban gyermek nem tartózkodhat.

A személykocsiba nem szabad bevinni:

- olyan tárgyat, amely az utasok testi épségében, ruhájában, poggyászában vagy a vasúti kocsiban kárt okozhat,
- robbanó, tűzveszélyes, öngyúló, mérgező, radioaktív, maró, undort keltő vagy fertőzés előidézésére alkalmas anyagot,
- olyan eszközt, amelynek birtoklása a közbiztonságra különösen veszélyes eszközökről szóló 175/2003. (X. 28.) Korm. rendelet értelmében tilos.

Fegyvert és lőszert – csak az arra jogosult személyek – a fegyver, lőszer tartására, viselésére vonatkozó hatályos jogszabályok megtartásával viselhetnek, szállíthatnak.

Ha az utas a személykocsiba olyan tárgyat vitt be, amely kézipoggyásként terjedelme miatt nem fuvarozható, köteles a Díjszabásban meghatározott pótdíjat megfizetni.

Ha az utas olyan tárgyat vitt magával a személykocsiba, amely a kézipoggyász fuvarozásból ki van zárva, utazását a poggyászával együtt nem folytathatja. Az ilyen poggyász fuvarozásáért a vasúti társaság a megtett útra vonatkozóan a Díjszabásban meghatározott pótdíjat számolja fel.

9 Élőállat szállítás

A kézipoggyászra vonatkozó általános szabályok megtartásával az utas csomagban kis méretű élő állatot bevihet a vasúti kocsiba, ha a csomagolás (kosár, ketrec, láda) biztosítja, hogy az állat abból az utazás során nem szabadulhat ki, és a csomagolás alkalmas arra, hogy az utasokat, az utasok ruházatát és kézipoggyászt, valamint a vasúti berendezéseket megóvja.

Az előzőekben meghatározottaktól eltérően a kutya zárt szállítóeszköz nélkül, szájkosárral és pórázon vezetve, a Díjszabásban meghatározott teljes árú vonaljegy megváltásával szállítható. Az utasnak rendelkeznie kell a kutya oltási bizonyítványával, és kérésre azt a vasúti személyzetnek fel kell mutatnia.

A vakvezető kutya, a szolgálatban lévő rendőrségi kutya, valamint a fogyatékkal élőket kísérő kutya díjmentesen szállítható.

A vasúti kocsiba bevihető élő állat-szállítás díjszámításának szabályait a Díjszabás tartalmazza.

Nem kell fizetni a kézipoggyász módjára (öbön, táskában, dobozban) szállított kutyáért, illetve a kézipoggyász méretét meg nem haladó kosárban, ládában, táskában, csomagolásban – utazóközönséget, járművet be nem szennyező módon – szállított macska, baromfi, énekesmadár, galamb és egyéb apró állat után sem.

10 Panaszkezelés

A vasúti társaság vasúti személyszállítási szolgáltatási tevékenységére vonatkozó panaszokat, észrevételeket, reklamációkat (továbbiakban: bejelentés)

- a) írásban, postai úton a vasúti társaság székhelyére címezve,
- b) elektronikusan informatikai eszközök (e-mail, fax, weboldal, stb.) útján,
- c) személyesen, a társaság szolgálati helyén jegyzőkönyvezett formában fogad el.

A bejelentések nyilvántartását, kivizsgálását, megválaszolását a vasúti társaság titkársága végzi, koordinálja, intézi.

A bejelentésnek tartalmaznia kell a bejelentőnek a válaszadáshoz szükséges elérhetőségeit, valamint a bejelentés tárgyát képező eset részletes ismertetését. Anyagi kompenzációra irányuló igény elbírálásához a vasúti társaság a szolgáltatás jogszerű igénybevételét igazoló menetjegy, az egyéb utazásra jogosító okmány bemutatását kéri.

Az utas által tett észrevételre a vasúti társaság egy hónapon belül indokolással ellátott választ (panaszkezelési eljárást lezáró dokumentumot) ad, vagy - indokolt esetben – tájékoztatja az utast arról, hogy az észrevétel benyújtásának időpontjától számított legfeljebb 3 hónapon belül mikor számíthat válaszra. Az ügyintézési határidőbe a hatósági eljárás, vagy harmadik személy ügyintézésének ideje nem számít be.

A bejelentések vizsgálatáról a vezérigazgató dönt. A bejelentések ügyintézési határideje 30 naptári nap. A bejelentések ügyintézési határidejét egy alkalommal 15 nappal meg lehet hosszabbítani, de erről a bejelentőt – megfelelő indoklással – értesíteni kell.

11 A felek jogai és kötelezettségei

A vasúti társaság köteles az utast a menetrendi feltételek szerint a célállomásra, megállóhelyekre szállítani. A vasúti járművekkel kötelező valamennyi a menetrendben szereplő táblával jelölt megállóhelyen megállni. Ha a menetrendben közzétett járattal a jelentkező összes utas nem szállítható el, a vasúti társaságot a szerződési kötelezettség a jármű befogadóképességéig terheli.

Az utas csak a megállóhelyeken, valamint a végállomásokon szállhat fel a járműre, illetve le a járműről. Az utas jogosult a járművön utazni, a kiszolgáló létesítményeket és berendezéseket használni, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni. Az utas, illetve csoportos utazás esetén a csoport megbízásából, annak képviselőjében szerződő ügyfél a vasúti társaságtól különvonat közlekedtetést igényelhet, a menetrendi díjszabástól eltérő, megegyezéses áron. A vasúti társaság különjárat ajánlata, vállalása a szabad kapacitásának függvénye.

Az utas a személyszállítás (fel- és leszállás, várakozás, utazás) során köteles betartani a közlekedésbiztonsági előírásokat, óvni a közlekedési eszközök, az utas kiszolgáló létesítmények és berendezések épségét, tartózkodni az utastársak kényelmét és nyugalma zavaró magatartástól.

A felek jogait és kötelezettségeit részletező „Utazási feltételek” kifüggesztése a vasúti társaság valamennyi járművén, a végállomásokon és a vasúti társaság recepcióján kötelező.

12 Forgalmi akadály esetén előálló helyzet megoldása

Forgalmi akadály esetén – ha a járat továbbhaladását bármely körülmény akadályozza – a vasúti társaság köteles a rendelkezésére álló más járművel az utasok továbbszállításáról gondoskodni (járatpótlás). Ha a menetrendben közzétett járat közlekedtetése egyáltalán nem, vagy csak kerülő úton lehetséges.

Az utas kérésére, a vonat 15 percet meghaladó késéséről, valamint a forgalmi akadály tényéről és időtartamáról a vasúti társaság igazolást ad. A vasúti társaság részéről a szükséges igazolásokat a vasútállomás jelen lévő vonatszemélyzet, illetve a vonaton a jegyvizsgáló adja ki, és ezt a tény feljegyzi az utas menetjegyre.

Forgalmi akadály esetén ha az utas utazását befejezi és lemond utazásáról, a vasúti társaság a kimaradó vonatokra váltott vonaljegyek árát kezelési költség felszámítása nélkül az utas kérésére visszatéríti.

Forgalmi akadály esetén a vasúti társaság az utasokat tájékoztatja a forgalom újbóli felvételének várható időpontjáról.

13 A szerződéstől való elállás

A vasúti társaság a forgalmazott vonaljegyeket érvényességük kezdete előtt kezelési költség (visszaváltási díj) felszámolása nélkül teljes áron visszaváltja.

Az utazás megkezdése után a menetjegy ára nem téríthető vissza. A vasúti társaság pótdíjat nem térít vissza. Ha csoportosan történő utazás esetében kevesebben utaznak, mint ahány főt a vasúti társaság elszámolt, ezt a tény a vonatokon a jegyvizsgálóval a kedvezmény mértékének és az utasok számának feltüntetésével igazoltatni kell. Visszatérítés az utazás befejezését követően lehetséges. A visszatérítésekor a vasúti társaság a visszatérítés összegének 20%-át kezelési költségként felszámítja. Ha az így kiszámított összeg nem 0-ra végződik, akkor a kerekítés általános szabályai szerint 0-ra, vagy 5-re kell kerekíteni.

A visszatérítés kezelési költség levonása nélkül történik, ha az utas az utazásról azért mond le, mert vonatkimaradás történt.

Elveszett, megsemmisült vonaljegyért nem kérhető visszatérítés. Nem kérhető továbbá visszatérítés olyan sérült, megrongálódott vonaljegy alapján, melyről a sérülés, rongálódás miatt a visszatérítés szempontjából lényeges adatok nem vagy nem teljes bizonyossággal állapíthatóak meg.

A különvonat szolgáltatás feltételeiről jelen szabályzat 5. pontja rendelkezik, illetve a felek külön szerződésben állapodhatnak meg.

14 A vasúti társaság szolgáltatási nyilatkozata

Az üzletszabályzatot a vasúti társaság minden évben felülvizsgálja és kiegészíti a vonatkozó jogszabályi változásoknak, valamint az üzleti elvárásoknak megfelelő módosításokkal. A vasúti társaság üzletszabályzatát, valamint annak módosítását hivatalos honlapján közzéteszi. A közzétételt követő 15 napon belül arra bárki észrevételt tehet.

A vasúti társaság az üzletszabályzatát a vasúti igazgatási szervnek jóváhagyásra benyújtja. A kérelemhez csatolja az üzletszabályzatra érkezett, el nem fogadott észrevételeket, valamint az el nem fogadás indokolását.

A üzletszabályzat a vasúti igazgatási szerv jóváhagyását követően – azzal egyező időponttal – lép hatályba.

A vasúti társaság üzletszabályzatát - a vasúti igazgatási szerv jóváhagyásától számított 5 napon belül - honlapján közzéteszi.

A vasúti társaság jelen üzletszabályzattal kapcsolatos információs, vevőszolgálati feladatait a székhelyén, a titkárság koordinációjával látja el.

Galamb Gábor
vezérigazgató