

Tiszkécske Város Önkormányzata

Tiszkécskei Gyermekvasút
Tisza-parti Kisvasút

Személyszállítási

Üzletszabályzata

2022

Tartalomjegyzék

| | | |
|-----|--|----|
| 1. | BEVEZETÉS | 3 |
| 2. | FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK..... | 3 |
| 3. | AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA..... | 4 |
| 4. | DÍJSZABÁS | 4 |
| 5. | DÍJ ELLENÉBEN VÉGZETT SZEMÉLYSZÁLLÍTÁS..... | 4 |
| 6. | UTAZÁSI JOGOSULTSÁG | 5 |
| 7. | UTAS TÁJÉKOZTATÁSRA VONATKOZÓ RÉSZLETES SZABÁLYOK..... | 6 |
| 8. | A FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI | 6 |
| 9. | MENETREND..... | 7 |
| 10. | MENETJEGY | 7 |
| 11. | PÓTDÍJAK, PÓTDÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉG | 8 |
| 12. | KÉZIPOGGYÁSZ SZÁLLÍTÁSA..... | 9 |
| 13. | ÉLŐ ÁLLAT SZÁLLÍTÁSA | 10 |
| 14. | FORGALMI AKADÁLY, ELŐÁLLÓ HELYZET | 10 |
| 15. | SZERZŐDÉSTŐL VALÓ ELÁLLÁS | 10 |
| 16. | KÜLÖNVONAT | 11 |
| 17. | PANASZKEZELÉS, ÉSZREVÉTELEK BEJELENTÉSE..... | 11 |
| 18. | A VASÚTI TÁRSASÁG KÖTELEZETTSÉGE, FELELŐSSÉGE | 12 |

1. Bevezetés

A Tiszakécske Város Önkormányzata (a továbbiakban: vasúti társaság), (székhely: 6060 Tiszakécske Kőrösi utca 2.) Személyszállítási Üzletszabályzatát (a továbbiakban: Üzletszabályzat), mint általános szerződési feltételeket

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.),
- 195/2016. (VII.13.) Korm. rendelet a térségi, az elővárosi, a városi és a helyi működési engedély alapján, valamint a kisvasút és a múzeumvasút által végzett személyszállítás részletes feltételeiről,
- a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvénnyel (a továbbiakban: V. tv.), 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. Fogalom meghatározások

- **Díjszabás:** a Tiszakécske Város Önkormányzata által végzett szolgáltatás díjainak részletes szabályait tartalmazó kiadvány
- **Fogyatékkal élő személy vagy csökkentett mozgásképességű személy:** bármely személy, akinek mozgásképessége a mozgás során bármilyen fizikai (érzéki- vagy mozgásszervi, állandó vagy időleges) fogyatékoság, értelmi fogyatékoság vagy sérülés, vagy más fogyatékosághoz vezető ok, illetve kor miatt korlátozott, és akinek helyzete kellő figyelmet igényel, és szükségessé teszi az összes utas rendelkezésére álló szolgáltatás hozzáigazítását az érintett személy egyéni igényeihez.
- **Honlap:** a kisvasút hivatalos online tájékoztató felülete: www.tiszapartikisvasut.hu
- **Jegyvizsgáló:** a vonaton, az állomásokon az utasok menetjegyének, az utazási és kedvezményre jogosító igazolványainak ellenőrzésével, valamint a menetjegyek értékesítésével, pótdíjak beszedésével és élősavas utas tájékoztatással megbízott személy.
- **Kísérő:** a fogyatékkal élő- vagy csökkentett mozgásképességű személlyel, együtt utazó személy, aki a fogyatékkal élő- vagy csökkentett mozgásképességű személyt utazása során, illetve a vasúti területen történő közlekedésében segíti.
- **Kísérő kutya:** a fogyatékkal élő utassal együtt utazó kiképzett kutya, amely a fogyatékkal élő személyt utazása során, illetve vasúti területén, történő közlekedésében segítsé.
- **Menetdíj:** az utas által igénybe venni kívánt vasúti személyszállítási szolgáltatás díja.
- **Menetjegy ára:** az utas által igénybe venni kívánt szolgáltatások ellenértékének összege, ideértve a menetdíjat, valamint az eseti kiegészítő szolgáltatások díját.
- **Menetrend:** a Tiszakécske Város Önkormányzata Tisza-parti kisvasút vonatának adatait tartalmazó hivatalos menetrend.
- **Utas:** Tiszakécske Város Önkormányzata személyszállítási szolgáltatásait igénybe vevő természetes személy.

- **Utazási igazolvány, bérlet:** korlátlan számú utazásra jogosító jegy, amely lehetővé teszi jogos birtokosának, hogy bizonyos időtartamon belül a menetrend szerinti járatokon utazzon.
- **Vasútállomás, megállóhely:** vasúti létesítmények személyforgalmi célokat szolgáló utasok számára megnyitott terület, ahol a menetrend szerinti személyszállító vonat le és felszállás céljából megáll.
- **Vonatkésés:** a közzétett menetrend szerinti érkezési időpont illetve az utas tényleges vagy várható érkezésének időpontja közötti különbség.

3. Az üzletszabályzat hatálya

Az üzletszabályzat előírásait kell alkalmazni a vasúti társaság keskeny nyomtávú vasúti pályahálózaton végzett személyszállításra vonatkozó bejelentésében 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, a www.tiszapartikisvasut.hu oldalon teszi közzé. 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 a hivatalos honlapján közzé kell tenni.

4. Díjszabás

A vasúti társaság által végzett szolgáltatások díját, a díj 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.

5. Díj ellenében végzett személyszállítás

Díj ellenében végzett személyszállítás az a vasúti személyszállítás, amelyet a közzétett feltételek alkalmazásával, díj ellenében bárki igénybe vehet:

- közforgalmú menetrend alapján végzett vasúti személyszállítás (a továbbiakban: közforgalmú vasúti személyszállítás),
- a közforgalmú menetrenden kívül közlekedtetett vonatokkal végzett személyszállítás (a továbbiakban: különvonat).

6. 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 vagy az hatályos Díjszabásban meghatározott feltételek alapján díjmentesen jogosult.

A vasúti társaság járművén (keskeny-nyomközű vasúton) előreváltott menetjeggyel, a jegyvizsgálónál váltott menetjeggyel, érvényes utazási igazolvánnyal, illetve az utazási jogosultság egyéb módon történő igazolásával lehet utazni.

Felszálláskor a jegyvizsgáló ellenőrzi az utazási igazolványt, illetve érvényesíti a menetjegyeket. A vasúti társaság által kiállított menetjegy érvényes a felszállás helyétől a vonal végállomásáig egyszeri utazásra, útmegszakítás nélkül. A menetjegyet 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 a menetrend szerinti időszakokban.

A vasúttársaság a személyszállítást megtagadhatja, illetve az utast a személyszállításból kizárhatja,

- ha az utas botránnyosan viselkedik vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja,
- magatartásával a közlekedés biztonságát, utastársai testi épségét, egészségét, a jármű vagy berendezéseinek épségét veszélyezteti,
- a szolgáltatást jogosulatlanul veszi igénybe, és menetjegyet az ellenőrzéskor sem vált,
- menetjegyét, illetve kedvezményre jogosító igazolványát felhívás ellenére nem mutatja fel,
- ruházatával, poggyászával vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti,
- a járműbe kézipoggyászként be nem vihető tárgyat visz,
- a menetdíj, a menetdíj-különbözet (ha érvényes menetjegyen feltüntetett viszonylaton túl kíván utazni) vagy a pótdíj (az utas menetjegye mellett a menetrendben meghatározott szolgáltatás igénybevételére jogosító bizonylat) megfizetését megtagadja.

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 tovább utazás lehetőségét a legközelebbi olyan állomásig, ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet.

A személyszállítási szerződés az utazás befejezéséig hatályos. A szerződés megszűnik a menetjegyen 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.

7. Utas tájékoztatásra vonatkozó részletes szabályok

A vasúti társaság az utasokat a jogaikról és kötelezettségeikről, az igénybe vehető szolgáltatásokról, 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 menetjegyre, menetdíjra, valamint az utazási feltételekre vonatkozó tájékoztató dokumentációt (a továbbiakban: Utazási feltételek) helyez el a vasúti társaság jegypénztárában, az állomásokon és a megállóhelyeken.

8. A felek jogai és kötelezettségei

Az Üzletszabályzat rendelkezéseit betartó, érvényes menetjeggyel, illetve díjmentes utazásra jogosító okmánnyal rendelkező utas jogosult a menetrendben meghirdetett vonaton utazni a kiszolgáló létesítményeket, berendezéseket használni, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni.

Az utas a menetrendben közzétett és az Üzletszabályzat elbírásainak megfelelő szolgáltatások igénybevételére jogosult.

Az utas azokat a személyszállítási szolgáltatásokat veheti igénybe, amelyekre a menetjegye feljogosítja. Minden utas annyi ülőhelyet vehet igénybe, ahány érvényes menetjeggyel rendelkezik.

Az utas csak a vonat menetrendjében közölt megállási helyeken szállhat fel illetőleg le a járműről. Ha a vonat forgalmi ok miatt állt meg, a fel- és leszállás balesetveszélyes, ezért tilos.

Az utas utazása teljes ideje alatt (fel- és leszállás, várakozás, utazás során) tartózkodni köteles a közlekedés biztonságát, a közlekedési eszközök, az utas kiszolgáló létesítmények és berendezések épségét, az utastársak kényelmét és nyugalmát zavaró magatartástól.

A vasúti kocsikban, illetőleg a vasútállomások és megállóhelyek területén tilos a dohányzás.

Az utas-peronnal rendelkező megállóhelyeken nem szabad a peronnal ellentétes oldalon leszállni vagy onnan felszállni.

A vasúti kocsiban tartózkodó utasnak olyan magatartást kell tanúsítania, amellyel nem zavarja utastársait. Ezért a vasúti kocsiban tilos:

- lármázni, szórakoztató-elektronikai, vagy más, zene, zaj kibocsátására alkalmas készüléket a többi utas számára zavaró módon üzemeltetni,
- bármilyen eszközzel, tárggyal vagy játékszerrel zajt okozni,
- kéregetni, engedély nélkül kereskedelmi tevékenységet folytatni, üveget gyűjteni,
- az ablakon kihajolni vagy bármit kidobni,
- szemetelni,
- a feljáró-, a kocsivég- és a kocsiszakaszajtót lezárni, lezárt ajtót önhatalmúlag felnyitni,
- menet közben a feljáróajtót kinyitni vagy nyitva tartani,
- az ülésre védőtakaró nélkül felállni, lábat vagy lábballit feltenni,

- az utasok ruházatát, poggyászát, a járművet vagy a berendezési tárgyat bepiszkítani, megrongálni.

Az utazásból kizárt vagy feltételesen szállítható személyek

A személyszállítási szolgáltatást nem veheti igénybe:

- a magatehetetlen személy,
- 6 éven aluli gyermek felnőtt kísérő nélkül.

Az utazási feltételeket, magatartási szabályokat a menetjegy ellenőrzésére jogosult figyelmeztetése ellenére megszegő utas terhére a vasúti társaság a Díjszabásban közzétett pótdíjakat számítja fel és intézkedik a felmerült helyreállítási és takarítási költségek megfizetésére.

Ha az utas a megállapított díjat nem fizeti meg, vagy a díj megfizetése után ismételten megszegi a szabályokat, a vasúti társaság az utast az utazásból kizárhatja.

9. Menetrend

A menetrend tartalmazza a vasúti társaság vonatának közlekedési és igénybevételi adatait, valamint az ehhez szükséges tudnivalókat, a közforgalmú személyszállítás legfontosabb tájékoztató adatait:

- a vonat induló és végállomását, továbbá azokat a megállóhelyeket, ahol a vonat megáll,
- az érkezési és indulási időpontokat,
- a nem mindennap közlekedő járatoknál a közlekedési napokat, továbbá a különböző korlátozásokat;
- a legfontosabb kiegészítő szolgáltatásokat, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat,
- a menetrendi időszak kezdetének és végének időpontját.

A vasúti társaság a menetrendjét a honlapján közzéteszi, illetőleg az adott állomást, megállóhelyet érintő adatokat tartalmazó kivonatot az állomáson illetve megállóhelyeken kifüggeszti és a menetrendről az utasokat tájékoztatja.

A menetrend módosítását a vasúti társaság a módosításban érintett vasútállomáson, illetve megállóhelyeken hirdetmény formájában kifüggeszti, valamint hivatalos honlapján közzéteszi.

10. Menetjegy

Az utasnak az utazás megkezdése előtt érvényes menetjeggyel vagy az utazásra jogosító érvényes igazolvánnyal kell rendelkeznie.

A vasúti társaság az utasokat az állomásokon kifüggesztett hirdetménnyel értesíti a jegykiadás rendjéről. A pénztárak működési rendjét tartalmazó hirdetmény tartalmazza:

- a pénztár nyitva tartásának rendjét,
- a menetjegy kiadását érintő korlátozásokat,
- a tájékoztatást arról, hogy az utas a pénztár nyitva tartási idején túli időben a vonaton pótdíj felszámítása nélkül vásárolhatja meg menetjegyét.

A forgalmi tevékenységet is ellátó munkavállaló által történő menetjegykiadás esetén a menetjegy kiszolgáltatása - biztonsági okból - a vonat indulása előtt 10 perccel befejezhető.

Az első jegyvizsgálatkor a vonaton pótdíj megfizetése nélkül válthat menetjegyet az utas, ha a felszállási állomáson nincs menetjegykiadás, vagy a menetjegykiadás szünetel. Az utasnak azt a tényt, hogy nincs menetjegye legkésőbb a felszállás után jeleznie kell.

Ha az utas olyan állomáson száll fel menetjegy nélkül, ahol van menetjegykiadás, a menetdíjon felül a Díjszabásban meghatározott pótdíjat is köteles fizetni.

Az utasnak a menetdíjat készpénzzel vagy bankkártyás fizetéssel kell kiegyenlíteni. Az utasnak a pénztártól való távozás előtt menetjegyét és a visszakapott összeget ellenőrizni kell.

Ha az utas a vonaton a menetdíjat és a pótdíjat nem fizeti meg, a vasúti társaság az utas adatairól és az utas által fizetendő összegről a személyi adatok felhasználásával jegyzőkönyvet állít ki és az utast az utazásból kizárhatja.

A menetjegyen az 1371/2007/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet I. melléklet 7. cikk (2) bekezdésében felsoroltakon túl fel kell tüntetni:

- az igénybe vehető személyszállítási szolgáltatás megnevezését,
- a fizetett menetdíj összegét és annak adótartalmát,
- az elszámolásnál alkalmazott kedvezmény mértékét vagy jogcímét,
- érvényességének tartalmát,
- több személy részére kiadott menetjegy esetében az utasok számát, valamint
- többszöri utazásra kiadott menetjegy esetében az utazási lehetőségek jellegét, számát, vagy időtartamát.

A 195/2016. Korm. rendelet 6. § (5) bekezdése alapján az utasnak a menetjegyet az 1371/2007/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet I. melléklet 9. cikk (1) bekezdésében meghatározottakon túl a vasúti társaság által az utazási jogosultság ellenőrzése céljából kijelölt területen való tartózkodás tartama alatt meg kell őriznie, és a vasúti társaság által jegyvizsgálatra és menetjegy ellenőrzésre feljogosított személy részére – a kedvezményes jegyváltásra jogosító igazolvánnyal együtt – fel kell mutatnia, kérésre át kell adnia.

A menetjegy érvényes a vasúti társaság által üzemeltetett vonal teljes hosszára, a két végállomás között egyszeri vagy menettérti utazásra. A menetjegyet meg kell őrizni, jegyellenőrzéskor át kell adni a jegyellenőrnek.

11. Pótdíjak, pótdíjfizetési kötelezettség

A megállapított menetdíjon felül a Díjszabásban meghatározott pótdíjat köteles fizetni aki menetjegy nélkül, érvénytelen menetjeggyel, érvénytelen utazási igazolvánnyal kísérli meg az utazást, illetve valamilyen utazási kedvezményt jogtalanul vesz igénybe, az utazási feltételeket nem tartja be.

Ha az utazás közben a vasúti társaság jegyellenőre észleli az utazási feltételek megszegését, felszólítja az utast a Díjszabásban meghatározott pótdíj megfizetésére.

Az utazási feltételeket megszegő utas a kirótt pótdíjat a helyszínen kiállított elismervény ellenében köteles megfizetni.

Ha az utazási feltételeket megszegő utas a kirótt pótdíj megfizetésére a helyszínen nem hajlandó, a jegyellenőr köteles őt felkérni a személyi adatainak hiteles közlésére, és tájékoztatja arról, hogy amennyiben adatait visszatartja, abban az esetben jogosult igénybe venni rendőrhatalóságot, és egyidejűleg átadni részére a pótdíj későbbi megfizetésére szolgáló postai utalványt.

Amennyiben az utazási feltételeket megszegő utas a jegyellenőr intézkedésének jogosságát vitatja, és a jegyellenőrt kötelező munkaköri feladatának ellátásában gátolja, a jegyellenőr jogosult rendőrhatalósági intézkedést kérni az utassal szemben.

A hatósági intézkedésig a vasúti társaság jegyellenőre az utast jogosult az utazásból kizárni.

12. Kézipoggyász szállítása

Az utas könnyen hordozható tárgyakat (a továbbiakban: kézipoggyász) díjtalanul magával vihet a személykocsiba. A kézipoggyász elhelyezésére az utas ülőhelye alatt lévő tér áll rendelkezésre. A kézipoggyász mérete a 30x50x80cm-t, míg a kézipoggyász tömege a 20 kg-ot nem haladhatja meg. Kivételt képez ez alól és a személykocsiba kézipoggyászként bevihető, utasonként egy darab:

- kerekesszék, járókeret, mankó, sétapálca,
- babakocsi, amelynek mérete nem haladja meg a 90x60x120cm-t, tömege a 20 kg-ot,
- esernyő,
- tokba helyezett hangszer.

Az utazás alatt a vasúti kocsiban szállított babakocsiban gyermek nem tartózkodhat, a babakocsi lehetőség szerint összecsukott állapotban szállítandó. A fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személy kerekesszékére és egyéb mozgást segítő eszközére a kézipoggyász legnagyobb tömegére és mérethatárára vonatkozó rendelkezések nem alkalmazandók.

Kézipoggyászként a személykocsiba nem szabad bevinni olyan tárgyat:

- amely az utasok testi épségében, ruhájában, poggyászában vagy a vasúti kocsiban kárt okozna,
- robbanó, tűzveszélyes, öngyúló, mérgező, radioaktív, maró, vagy fertőzés előidézésre alkalmas anyagot, töltött lőfegyvert és az 175/2003. (IX.28.) Kormányrendeletben megjelölt közbiztonságra különösen veszélyes eszközöket.

Az utas köteles gondoskodni arról, hogy kézipoggyásza (ide értve a kerekesszéket, babakocsit, stb.) a többi utas közlekedését, poggyászának elhelyezését ne akadályozza, ruházatukat illetve kézipoggyászuikat ne szennyezze be.

Ha az utas a személykocsiba olyan tárgyat vitt be, amely kézipoggyászként terjedelme miatt nem fuvarozható, köteles a Díjszabásban meghatározott pótdíjat megfizetni. Kivételt képez és a személykocsiba kézipoggyászként bevihető, utasonként egy darab kerekesszék, járókeret, mankó, sétapálca, babakocsi, esernyő, tokba helyezett hangszer.

Kerékpár csak a vonatszemélyzet előzetes engedélye alapján, a forgalmi helyzet függvényében, díjfizetés ellenében szállítható azokon a kocsikon, amelyeken a kerékpár szállítására utaló jelzés kívülről jól láthatóan elhelyezésre került, ennek hiányában kerékpár a

vonatszemélyzet engedélyével az általa kijelölt kocsi peronján, az általa meghatározott mennyiségben, a többi utas zavarása nélkül szállítható. A kerékpár szállítási díja azonos az egyirányú vonaljegy mindenkori árával.

A vasúti társaság útipoggyász fuvarozást nem vállal.

13. Élő állat szállítása

Élő állat a kézipoggyász méretet (30x50x80cm-t) meg nem haladó zárt szállítóeszközben szállítható, amely biztosítja, hogy az élő állat az utazás során nem szabadul ki. A kutya zárt szállítóeszköz nélkül, szájkosárral és pórázon vezetve szállítható. Az utasnak rendelkeznie kell a kutya oltási bizonyítványával, és kérésre azt a vasúti személyzetnek fel kell mutatnia, ellenkező esetben a kutya az utazásból kizárható.

A 27/2009. (XII. 3.) SZMM rendelet szerinti segítő kutya zárt szállítóeszköz, valamint szájkosár nélkül is szállítható.

14. Forgalmi akadály, előálló helyzet

Forgalmi akadály esetén - ha a járat tovább haladását bármely körülmény akadályozza -, amennyiben 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.

A vonatközlekedés szüneteltetését a vasúti társaság az érintett megállóhelyein hirdetmény útján közzéteszi.

15. Szerződéstől való elállás

Az utazás megkezdése után a menetjegy ára nem téríthető vissza. Az utas - ha az utazást nem kezdte meg - a menetjegyet annak érvényességi idején belül az indulási állomáson visszaválthatja. A menetjegy fel nem használását a váltás helyén illetőleg a vonaton a jegyvizsgálóval igazoltatni kell.

Ha csoportosan történő utazás esetében kevesebben utaznak, mint ahány főt a vasúti társaság elszámolt, ezt a tényt 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 a kerekítés általános szabályainak figyelembe vételével.

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

Elveszett, megsemmisült menetjegyért nem kérhető visszatérítés. Nem kérhető továbbá visszatérítés olyan sérült, megrongálódott menetjegy alapján, melyről a sérülés, rongálódás

miatt a visszatérítés szempontjából lényeges adatok nem vagy nem teljes bizonyossággal állapíthatók meg.

16. Különvonat

A vasúti társaság különvonatot csak akkor közlekedtet, ha azt az üzemi körülmények lehetővé teszik és a feltételek adottak.

A különvonat, illetve különkocsi közlekedtetését legalább 5 naptári nappal a tervezett indulás előtt írásban kell megrendelni a vasúti társaságnál.

A megrendelésnek tartalmaznia kell:

- a megrendelő nevét, lakcímét és elérhetőségét (telefon, e-mail),
- az utazás dátumát, a kért különvonat indulási- és érkezési idejét,
- a vonat kiindulási és célállomását, a kért megállási helyeket,
- az utasok tervezett számát,
- a kért kocsik típusát, egyéb speciális célú kocsit, az igényelt egyéb szolgáltatásokat.

A vasúti társaság a különvonatot a megrendelt utaslétszámnak megfelelő ülőhely számú kocsiból állítja össze.

A különvonat közlekedtetésének feltételeiről és áráról a vasúti társaság és a megrendelő külön állapodik meg. A különvonattal kapcsolatos személyszállítási szolgáltatás díjszámításának általános szabályait a Díjszabás tartalmazza, de minden esetben egyedi árkalkuláció alapján kerül meghatározásra.

A vasúti társaság a különvonatot csak akkor indítja el, ha a megrendelő a különdíjat kifizette.

A különvonat közlekedését megrendelő 3 naptári nappal a tervezett indulás időpontjáig, írásban díjmentesen lemondhatja. A 3 naptári napon belül történő lemondáskor a különvonat lemondási díja a Díjszabásban meghatározott díj megfizetése ellenében lehetséges.

17. Panaszkezelés, észrevételek bejelentése

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

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

A bejelentések nyilvántartását, kivizsgálását, megválaszolását a vasúti társaság 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.

18. A vasúti társaság kötelezettsége, felelőssége

A vasúti társaság a menetrendben közzétett személyszállítást köteles elvállalni. 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 rendezavarás,
- 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,
 - rendőri intézkedések,
 - vasútüzemnek harmadik személy általi megzavarása,
- a vonat közlekedését tartósan akadályozó vagy a vonat kimaradását eredményező olyan időjárási körülmény, természeti katasztrófa (vihar, árvíz, 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 lévő kézipoggyász (kerekeszkék, gyermekkocsi stb.) és élő állat 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 élő állatért.

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, összecszerúségének elbírálásához szükséges,
- valamint a kártérítési összeget.

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 ok - okozati összefüggést igazoló dokumentumokat,
- a képviseleti jogot igazoló meghatalmazás egy eredeti példányát,
- minden egyéb olyan lényeges dokumentumot, amely az igény jogalapjának, összecszerúségének 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 vasúti társaság vezetője a balesetről írásbeli jegyzőkönyvet vesz fel és a káresemény elismerése esetén azt 8 napon belül továbbítja a biztosító társaság felé a biztosítási összeg kiutalása céljából.