



3415-1/2024/MAV

**MÁV Magyar Államvasutak
Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

**SZÉCHENYI-HEGYI GYERMEKVASÚT
SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI ÜZLETSZABÁLYZATA**

Hatályos: 2024. január 31-től

Jóváhagyta: ÉPÍTÉSI ÉS KÖZLEKEDÉSI MINISZTERIUM VASÚTI IGAZGATÁSI SZERV
KÖFÁT/6413-1/2024/VISZ iktatószámon.

Tartalom

I. fejezet.....	4
1. Bevezetés.....	4
2. Az Üzletszabályzat hatálya	4
3. Díj ellenében végzett személyszállítás	4
4. Üzletszabályzat	4
II. fejezet.....	5
1. A személyszállítási szerződés létrejötte és megszűnése	5
2. Utazáshoz való jog.....	5
3. A felek jogai és kötelezettségei	6
4. A menetrend.....	7
5. Utastájékoztató	8
6. Menetjegyek és utazásra jogosító okmányok	8
7. A személyszállítási szolgáltatás akadályoztatása.....	10
8. A szerződéstől való elállás	10
9. Kézipoggyász szállítása	11
10. Élőállat szállítása.....	11
11. Személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatások	12
12. A vasúti társaság felelőssége.....	12
13. Panaszkezelés, észrevételek bejelentése	14
14. Igények érvényesítése	14

Rövidítések és fogalmak:

Tvszsz.	a térségi, az elővárosi, a városi és a helyi működési engedély alapján, valamint a kisvasút és a múzeumvasút által végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 195/2016. (VII. 13.) Korm. rendelet
Vtv.	a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény
Ptk.	2013. évi V. törvény a Polgári törvénykönyvről
Üzletszabályzat	a MÁV Zrt. Széchenyi-hegyi Gyermekvasút Személyszállítási Üzletszabályzata
Díjsszabás	a MÁV Zrt. Széchenyi-hegyi Gyermekvasút által végzett szolgáltatás díjainak részletes szabályait tartalmazó kiadvány
Vasúti menetdíj-táblázatok	a MÁV Zrt. Széchenyi-hegyi Gyermekvasút szolgáltatásainak díját tartalmazó kiadvány
Vasúti társaság	a MÁV Zrt. Széchenyi-hegyi Gyermekvasút, vagy a nevében intézkedésre jogosult társaság
Vasúti dolgozó	a vasúti társaság intézkedésre jogosult, megbízott munkavállalója
Menetrend	a MÁV Zrt. Széchenyi-hegyi Gyermekvasút személyszállító vonatainak adatait tartalmazó hivatalos menetrend
Személyazonosításra alkalmas igazolvány	hatóság vagy közintézmény által kiadott, az utas személyazonosítására alkalmas arcképes, sorszámozott igazolvány (személyi igazolvány, útlevél, diákigazolvány, jogosítvány stb.)
Utas	MÁV Zrt. Széchenyi-hegyi Gyermekvasút személyszállítási szolgáltatásait igénybe vevő természetes személy
Fogyatékkal élő személy	bármely személy, akinek mozgásképesége 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 utasforgalmi 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
Pótjegy	az utas menetjegye mellett a menetrendben kijelölt szolgáltatás igénybevételére jogosító bizonylat
Menetjegy ára	az utas által igénybe venni kívánt szolgáltatások ellenértékének összege, ideértve a menetdíjat, a kiegészítő szolgáltatások díját
Honlap	MÁV Zrt. Széchenyi-hegyi Gyermekvasutat térségi működési engedély alapján üzemeltető MÁV Zrt. hivatalos weboldala, mely a www.mavcsoport.hu és a Gyermekvasút www.gyermekvasut.hu címen érhető el

I. fejezet

1. Bevezetés

1.1 A vasúti társaság Személyszállítási Üzletszabályzata

- az Európai Parlament és a Tanács 1371/2007/EK rendelete 9., 11., 12., 19., 26. cikke, továbbá 20. cikk (1) bekezdése (2007. október 23.) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről (a továbbiakban: EK Rendelet);
- a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII törvény;
- a térségi, az elővárosi, a városi és a helyi működési engedély alapján, valamint a kisvasút és a múzeumvasút által végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 195/2016. (VII. 13.) Korm. rendelet;
- a Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezései alapján kerültek meghatározásra.

1.2 A belföldi forgalomban elszállított személyek és kézipoggyászaik szállítására a jelen Üzletszabályzatban foglalt feltételek érvényesek.

1.3 A vasúti társaság az alkalmazott személyszállítás díjait külön Díjszabásban teszi közzé, melyet honlapján meghirdet és a jegypénztárakban is kifüggeszt.

2. Az Üzletszabályzat hatálya

2.1 Jelen Üzletszabályzat a Nemzeti Közlekedési Hatóság PU/VA/NS/A/88/0/2016. számú határozatával kiadott kisvasút üzemeltetői tevékenység végzésére vonatkozó bejelentés alapján végzett tevékenységre terjed ki.

2.2 A vasúti személyszállításra kötött szerződésekre a Ptk. szerződésekre vonatkozó általános, továbbá a vállalkozási szerződésre vonatkozó rendelkezéseit a Tvszsz.-ben foglalt kiegészítésekkel kell alkalmazni.

3. Díj ellenében végzett személyszállítás

3.1 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).

3.2 A vasúti személyszállításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatás:

- kerékpárszállítás
- élő állat szállítás
- különvonat, különkocsi biztosítása

4. Üzletszabályzat

4.1 A vasúti társaság a vasúti közforgalmú személyszállítási szerződés – jogszabályokban nem szabályozott – részletes feltételeit a Ptk.-nak az általános szerződési feltételekre vonatkozó szabályai alapján állapítja meg.

4.2 A vasúti társaság által végzett szolgáltatások díját a Vasúti menetdíjtáblázatok, a díj megállapításának módját és feltételeit a Díjszabás tartalmazza, a hatályos jogszabályok és az Üzletszabályzat rendelkezéseinek figyelembe vételével. A Vasúti menetdíjtáblázatok és a Díjszabás nem része az Üzletszabályzatnak.

4.3 A Tvszsz. az Üzletszabályzat Függelékét képezi.

4.4 A vasúti társaság Üzletszabályzatának elkészítése során figyelembe veszi az utasok jogait, különös tekintettel a fogyatékkal élők, valamint a családok utazásának elősegítésére.

4.5 A Vtv. 69 § 25. pontja alapján a vasúti társaság Üzletszabályzatának jóváhagyása a Vtv. szerinti vasúti igazgatási szerv hatáskörébe tartozik.

4.6 A vasúti társaság Üzletszabályzatát, valamint annak módosítását, vagy kiegészítését a vasúti igazgatási szerv által történt jóváhagyást követő 5 napon belül honlapján közzéteszi.

4.7 A vasúti társaság a Díjszabás kivonatát és a Vasúti menetdíjtáblázatokat a jegypénztáraknál kifüggeszti, valamint kérésre – térítés ellenében – kinyomtatva rendelkezésre bocsátja.

4.8 Az Üzletszabályzat és a Díjszabás a vasúti társaság honlapján megtekinthető, onnan díjmentesen letölthető.

II. fejezet

1. A személyszállítási szerződés létrejötte és megszűnése

1.1 A szerződés létrejötte

- Az utas és a vasúti társaság közötti személyszállítási szerződés a menetjegy megvásárlásával jön létre, és attól az időponttól hatályos, amikor az utas utazási céllal a vasútállomás, illetve megállóhely területére lép. Ha az utas jogszabály vagy jelen Üzletszabályzat rendelkezése alapján menetjegy váltása nélkül jogosult utazását megkezdeni, a személyszállítási szerződés akkor jön létre, amikor az ilyen utas utazási céllal vasútállomás vagy megállóhely területére belép.

1.2 A szerződés hatálya, megszűnése

- A személyszállítási szerződés az utazás befejezéséig hatályos.
- A szerződés megszűnik a jegyen feltüntetett viszonylat leutazásával, illetve a menetjegy érvényesség idejének elteltével.
- 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.

2. Utazáshoz való jog

2.1 A vasúti társaság a közforgalmú 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.

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

- az utas botrányosan viselkedik vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja,
- magatartásával a közlekedés biztonságát, utastársai vagy a gyermekvasutas szolgálatot ellátók testi épségét, egészségét, a jármű vagy berendezéseinek az épségét veszélyezteti,
- a szolgáltatást jogosulatlanul veszi igénybe, és menetjegyet az ellenőrzéskor sem vált,
- menetjegyét, illetve kedvezményre jogosító igazolványát felhívás ellenére sem 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.

2.3 A vasúti társaságot abban az esetben is megilleti a már megtett útra járó menetdíj, 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.

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

3. A felek jogai és kötelezettségei

3.1 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.

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

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

3.4 A személyszállítási szolgáltatást a magatehetetlen vagy a fogyatékkal élő személy, valamint a 6 éven aluli gyermek kizárólag kísérővel veheti igénybe. A magatehetetlen vagy a fogyatékkal élő személy és kísérője utazása esetén az általuk elfoglalt valamennyi ülőhelyért menetdíjat kell fizetni.

3.5 Menetjegyek ellenőrzése

3.5.1 A menetjegyet a gyermekvasutas jegyvizsgálók (vonatkísérők) és a vonatvezetők (felőtt vonatkísérők) ellenőrizhetik (továbbiakban: menetjegy ellenőrzését végző személy).

3.5.2 A menetjegy ellenőrzésére jogosult személy kezeli az utas menetjegyét, ellenőrzi a kedvezményre való jogosultságot, továbbá beszedi a vasúti társaságot megillető menetdíjat.

3.5.3 A vasúti társaság menetjegykezelést, menetjegy-ellenőrzést ugyanazon a személyszállító vonaton több alkalommal is végezhet.

3.5.4 Az utasnak a jegyvizsgálat alkalmával a vasúti személyzet részére át kell adnia menetjegyét, a kedvezményre jogosító igazolványát, illetve szükség esetén igazolnia kell személyazonosságát.

Elektronikus értékesítési csatornán vásárolt menetjegyet mobileszközön vagy az alkalmazásból kapott PDF dokumentumot kinyomtatva kell bemutatni jegyvizsgálat alkalmával. A készülék működőképességének biztosítása az utas feladata és felelőssége. Amennyiben az utas nyomtatás mellőzésével váltott jegyét az ellenőrzéskor bemutatni nem tudja, jegy nélküli utasnak minősül.

3.5.5 Ha az utas menetjegyét ellenőrzéskor nem tudja felmutatni, a vasúti társaság jegy nélküli utasnak tekinti. Ha az utas kedvezményes áru menetjegyéhez menetjegye ellenőrzésekor a kedvezményre jogosító igazolványt nem tudja felmutatni, menetjegye érvénytelennek minősül.

3.6 Magatartási szabályok:

3.6.1 Az utas csak a személyszállító 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.

3.6.2 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 nyugalma zavaró magatartástól.

3.6.3 A vasúti kocsiban, illetőleg a vasútállomás, vasúti megállóhely utasforgalmi területén tilos a dohányzás.

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

- lármázni, másokat zavaróan énekelni, zenélni,
- szórakoztató-elektronikai, vagy más, zene, zaj kibocsátására alkalmas készüléket a többi utas számára – külön engedély nélkül – hallható módon üzemeltetni,
- bármilyen eszközzel, tárggyal vagy játékszerrel zajt okozni,
- kéregetni, engedély nélkül kereskedelmi tevékenységet folytatni, üveget gyűjteni,
- szemetelni,
- a feljáró-, a kocsivég- és a kocsiszakaszajtót lezárni, lezárt ajtót önhatalmúlag felnyitni,
- menetközben a feljáróajtót kinyitni vagy nyitva tartani,
- az ablakon, kilátókocsiban a korláton kihajolni vagy bármit kidobni,
- az ülésre védőtakaró nélkül felállni, lábat vagy lábbelit feltenni,
- indok nélkül a vészféket meghúzni,
- az utasok ruházatát, poggyászát, a járművet vagy a berendezési tárgyat bepiszkítani, megrongálni.

3.6.5 Az utazási feltételeket – magatartási szabályokat – a menetjegy ellenőrzésére jogosult figyelmeztetése ellenére megszegő utas terhére a vasúti társaság intézkedik a felmerült helyreállítási és takarítási költségek megfizettetésére.

3.6.6 Ha az utas ismételten megszegi a szabályokat, a vasúti társaság az utast az utazásból kizárhatja, és az utas ellen feljelentést tehet.

4. A menetrend

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

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

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

4.3 Ha a menetrend változása miatt a vonat közlekedése megszűnik, továbbá ha a menetrend ideiglenesen vagy véglegesen megváltozik, a vasúti társaság az utazóközönséget legalább három nappal a változás végrehajtását megelőzően tájékoztatja, kivéve, ha a változásra előre nem látható ok, vagy új vonat forgalomba állítása miatt kerül sor.

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

5. Utastájékoztatás

5.1 A vasúti társaság az utasok tájékoztatását kiadványokkal, hirdetésekkel, a megbízott vasúti munkavállalók és a gyermekvasutasok szóbeli tájékoztatásával, információt közvetítő berendezésekkel biztosítja.

5.2 A vasúti társaság az alkalmazott árakról, valamint az utazási feltételekről és a menetrendről az állomásokon, illetve megállóhelyeken jól látható helyen kifüggesztett és folyamatosan aktualizált utastájékoztató hirdetésekkel ad tájékoztatást.

5.3 A vasúti társaság a vonatok érkezési, indulási és tartózkodási idejéről, továbbá kimaradásáról vagy késéséről a megbízott vasúti munkavállalók és a gyermekvasutasok, illetve – ha van – az állomási utastájékoztató rendszer útján tájékoztatást nyújt.

5.4 A menetrendről történő tájékoztatás szabályait az 4. sz. pont tartalmazza.

5.5 A vasúti társaság a menetrenden kívül is szolgáltat információkat, biztosítja az utasok tájékoztatását, melynek keretében az alábbiakat szolgáltatja:

- hangos és/vagy vizuális utastájékoztatás a technikai lehetőségek függvényében,
- menetközben történő tájékoztatás, lehetőség szerint a vonat közlekedésére vonatkozó tudnivalókról,
- az érvényes Vasúti menetdíjtáblázatok kifüggesztése az állomásokon,
- utazási információ nyújtása a pénztárakban,
- a Gyermekvasút hivatalos honlapjának üzemeltetése.

5.6 Utastájékoztatás a közlekedési korlátozásokról és késésekről:

- A vasúti társaság az előre látható forgalomkorlátozásokat, a vonatelmaradást az érintett állomásokon állomási hirdetésben és a Gyermekvasút honlapján teszi közzé. A menetrend változásáról az utasokat a vasúti társaság az 4.3. pontban foglalt határidőben tájékoztatja.
- A menetrendben meghirdetett személyszállító vonatok késéséről vasúti társaság azokon a helyeken, ahol az lehetséges, hangosbemondón, illetve a jelen lévő megbízott vasúti munkavállaló útján értesíti, tájékoztatja az utasokat.
- Az utas által igénybevett, menetrendben meghirdetett személyszállító vonat várható késéséről, menetközben – az általa elérhető információk mértékéig, legjobb tudása szerint – a menetjegy ellenőrzését végző személy ad felvilágosítást.

6. Menetjegyek és utazásra jogosító okmányok

6.1 Az utasnak az utazás megkezdésekor az igénybe venni szándékozott személyszállító vonatra érvényes menetjeggyel (papíralapú vagy online vásárolt), vagy az egyéb utazásra jogosító okmánnal kell rendelkeznie, kivéve, ha az utazás megkezdésének helyén menetjegykiadás nincs.

6.2 A vasúti társaság által közlekedtetett személyszállító vonatokra a vasúti társaság által üzemeltetett állomási pénztárakban (továbbiakban: pénztár), illetve a személyszállító vonaton, valamint értékesítési partnereknél más csatornákon (pl. mobilalkalmazás) lehet menetjegyet vásárolni.

6.3 Amennyiben lehetséges, a menetjegyet indulás előtt az állomási pénztárban kell megváltani. A Vasúti társaság az adott állomáson vagy megállóhelyen kihelyezett táblákon keresztül tájékoztatja az utazóközönséget arról, hogy a menetjegyet a pénztárban vagy a személyszállító vonaton kell megváltani.

6.4 A személyszállító vonaton pótdíj megfizetése nélkül válthat menetjegyet az utas minden esetben.

6.5 Az utasnak azt a tényt, hogy nincs megfelelő menetjegye, legkésőbb a felszállás utáni első jegyvizsgálatkor be kell jelentenie a menetjegy ellenőrzéssel megbízott személy felé.

6.6 A mindenkori érvényes Díjszabás tartalmazza, hogy mely viszonylatokra, illetve több utazásra milyen jegyfajta vehető igénybe.

6.7 Menetjegy érvényessége:

- A menetjegy a jegykiadás napján, vagy a menetjegyen külön feltüntetett érvényességi napon érvényes.
- A személyszállító vonaton kiadott egyszeri utazásra szóló menetjegy csak az adott vonaton használható fel utazásra.
- Az utazást valamennyi jegyfajtaival a jegyváltás napján, vagy a menetjegyen külön feltüntetett érvényességi napon kell megkezdeni és befejezni.

6.8 Útmegszakítás:

- Az egyszeri utazásra szóló menetjegyekkel az utazás nem szakítható meg. Útmegszakítás esetén a menetjegy elveszti érvényességét, így a továbbutazáshoz új menetjegyet kell váltani.
- A napijeggyel az utazás tetszőleges számban megszakítható az érvényesség napján.
- Más jegyfajtaik esetében az útmegszakítási lehetőséget a mindenkori érvényes Díjszabás tartalmazza.

6.9 A menetjegyen fel kell tüntetni:

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

6.10 Az utasnak a menetjegyet 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 fel kell mutatnia, kérésre át kell adnia, a kedvezményre jogosultságot igazolnia kell.

6.11 Érvénytelen az a menetjegy

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

6.12 Ha az utas menetjegye érvénytelen, és ezt a vonaton az első jegyvizsgálatkor bejelenti, részére a vasúti társaság az új menetjegyet a Vasúti menetdíjtáblázatok szerint adja ki.

6.13 A vasúti társaságnál menetjegy a vonatok fedélzetén csak készpénzért, magyar forinttal váltható. Az állomások pénztárában menetjegy váltható készpénzért, magyar forinttal fizetve; valamint a vasúti társaság honlapján meghirdetett és helyben, az adott állomáson kifüggesztett rend szerint bizonyos állomásokon, a technikai lehetőségek függvényében készpénz-helyettesítő eszközzel való fizetés is elérhető. A vasúti társaság a banki szolgáltató partner, valamint a távközlési szolgáltató hibájából történő szolgáltatás kiesés esetén felelősséget nem vállal a készpénz-helyettesítő eszközzel való fizetés szüneteltetése miatt. Külföldi valuta elfogadására nincs lehetőség a vonatokon és a pénztárakban sem.

6.14 A vasúti társaság értékesítési partnerénél online vásárolt menetjegy bizonylatát az érvényesség megállapításához elegendő mértékben képi megjelenítésre alkalmas elektronikus adathordozón lehet bemutatni.

7. A személyszállítási szolgáltatás akadályoztatása

7.1 Forgalmi akadály a személyszállítási szolgáltatás akadályoztatásának minősülő minden olyan körülmény, amely a személyszállító vonat késését vagy kimaradását eredményezi.

7.2 A forgalmi akadályról az utazóközönséget az érintett állomásokon, megállóhelyeken, valamint a vonatszemélyzet útján a vonaton a vasúti társaság tájékoztatja.

7.3 A személyszállító vonat késését a menetrend szerinti és a tényleges érkezési időpont különbségének kiszámításával kell megállapítani. A menetrend be nem tartásának megítélésénél azon az állomáson történő tényleges és menetrend szerinti érkezési idő az irányadó, ahol az utas az utazását befejezi.

7.4 Az utas kérésére a vonat 15 percet meghaladó késéséről, valamint a forgalmi akadály tényéről és időtartamáról a vasúti társaság igazolást ad az utas kérésére.

7.5 Forgalmi akadály esetén:

- ha az utas utazását későbbi vonattal kívánja folytatni az eredeti célállomásig, a vasúti társaság a menetjegy érvénytartamát meghosszabbítja az érvényesség napján;
- ha az utas utazását befejezi és lemond utazásáról, a vasúti társaság a kimaradó vonatokra váltott menetjegyek árát kezelési költség felszámítása nélkül az utas kérésére visszatéríti, illetve értékesítési partnernél váltott menetjegy esetén az értékesítési partner vonatkozó szabályzatában megadott módon és feltételekkel tudja kérni az utas.

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

8. A szerződéstől való elállás

8.1 Az utas – ha az utazást nem kezdte meg – a menetjegyet annak érvényességi idején belül a kiadó állomáson visszaválthatja, ha a személyszállító vonat késése a 30 percet meghaladja, illetve ha a személyszállító vonat elmarad.

8.2 Az utazás megkezdése után a menetjegy ára nem téríthető vissza, ha az utas a saját döntése alapján nem kívánja az utazást a célállomásig folytatni, de a vonatközlekedés zavartalan, a menetrendben meghirdetett személyszállító vonatok késése a 30 percet nem haladja meg. Nem váltható vissza menetjegy, ha az utas a saját hibájából késte le az aznapi utolsó menetrend szerinti járatot.

8.3 Forgalmi zavar (vonatkimaradás, 30 percet meghaladó késés, jelentősen meghosszabbodott menetidő) esetén a Vasúti társaság intézkedhet arról, hogy az állomási pénztáraknál olyan utasok menetjegyének esetében fizessenek vissza menetdíj-különbözetet, akik a célállomást megelőző állomáson mondanak le az utazásról.

8.4 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 Hűvösvölgy állomás pénztárában lehetséges.

8.5 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 állapíthatóak meg.

8.6 Ha az utas menetjegyét a vasúti társaság jegyértékesítő partnerénél váltotta, a jegy árának visszatérítését az értékesítési partner vonatkozó szabályzatában megadott módon és feltételekkel tudja kérni.

9. Kézipoggyász szállítása

9.1 A kézipoggyász tömege utasonként a 25 kg-ot nem haladhatja meg. A 14 éven aluli gyermek 10 kg kézipoggyászt vihet magával.

9.2 A kézipoggyász mérete darabonként a 30x40x50 cm méretet nem haladhatja meg, kivéve:

- babakocsi,
- kerekesszék, mankó,
- esernyő,
- tokba helyezett hordozható hangszer,
- síléc, snowboard deszka, nordic walking sétabot.

A vasúti társaság díjfizetés nélkül vállalja az utas őrizetében mérethatártól függetlenül a babakocsi (lehetőség szerint összecukva, a babakocsi a kereskedelembe kapható babakocsik tömeg- és mérethatárait). Az utazás alatt a vasúti kocsiban szállított babakocsiban gyermek nem tartózkodhat.

Díjfizetés nélkül szállítható mérethatártól függetlenül a fogyatékkal élők kerekesszéke (előzetes bejelentés után) - a vonatban közlekedő járművek kialakításának függvényében. A kerekesszéket, mankót, járókeretet az utas díjfizetés nélkül bármely, arra alkalmas személykocsiban szállíthatja.

Minden 6 év feletti utas őrizetében díjmentesen magával vihet egy garnitúra sífelszerelést, snowboardot vagy egy szánkót;

Kerékpárt a kijelölt kerékpárszállító kocsiban, ennek hiányában a vonatszemélyzet engedélyével az általa kijelölt kocsi peronján, általa meghatározott mennyiségben, a többi utas zavarása nélkül szállítható, a Díjszabásban meghatározott díj ellenében. Nagy utasforgalom és zsúfoltság esetén a vasúti társaság a kijelölt kocsikban is szüneteltetheti a kerékpár szállítását.

9.5 Az utas köteles gondoskodni arról, hogy kézipoggyásza a többi utas közlekedését, poggyászának elhelyezését ne akadályozza, ruházatukat, illetve kézipoggyászukat ne szennyezze be.

9.6 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.

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

9.8 Ha az utas olyan tárgyat vitt magával a személykocsiba, amely a kézipoggyász fuvarozásból ki van zárva, utazását a poggyászával együtt nem folytathatja.

10. Élőállat szállítása

10.1 A kézipoggyászra vonatkozó általános szabályok megtartásával az utas csomagban kis méretű élőállatot díjmentesen 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 kézipoggyászákat, valamint a vasúti berendezéseket megóvja.

10.2 Az előző pontban meghatározottaktól eltérően a kutya zárt szállítóeszköz nélkül, szájkosárral és pórázon vezetve, a Díjszabásban meghatározott díj ellenében szállítható. Az

utasnak rendelkeznie kell a kutya oltási bizonyítványával, és kérésre azt a vasúti személyzetnek fel kell mutatnia. Ha a kutya mérete vagy arcberendezése a szájkosár viselését nem teszi lehetővé, szájkosarat nem kell hordania.

10.3 A vakvezető kutya, fogyatékkal élőket kísérő kutya díjmentesen szállítható.

11. Személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatások

11.1 Pótjeggyel igénybe vehető személyszállító vonatok

11.1.1 A vasúti társaság a menetrendben hirdeti meg a pótjeggyel igénybe vehető vonatokat.

11.1.2 A menetrend szerint közlekedő nosztalgiavonatok (gőzvontatású nosztalgiavonat és a menetrendben megjelölt más, alkalomhoz köthetően közlekedő vonat) a menetjegyen kívül pótjegy váltása mellett vehető igénybe. A nosztalgiavonatra érvényes pótjegy csak egyszeri utazásra használható fel.

11.2 Különvonat és különkocsi

11.2.1 A vasúti társaság különvonatot és különkocsit csak akkor közlekedtet, ha azt az üzemi körülmények lehetővé teszik.

11.2.2 A különvonat, illetve különkocsi közlekedtetését legalább 3 naptári nappal a tervezett indulás előtt kell megrendelni a vasúti társaság honlapján megjelölt, illetékes szervezeti egységénél személyesen, telefonon vagy írásban. 3 naptári napon belüli megrendelést a vasúttársaság csak akkor fogad el, ha a közlekedtetés feltételei adottak.

11.2.3 A megrendelésnek tartalmaznia kell:

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

11.2.4 A különvonat, illetve a különkocsi közlekedtetésének feltételeiről és áráról a vasúti társaság és a megrendelő külön állapodik meg. A különvonat, illetve különkocsi szolgáltatási díja egyedi árkalkuláció alapján kerül meghatározásra.

11.3 A személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatás díjszámításának szabályait a Díjszabás tartalmazza.

11.4 A vasúti társaság a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokról a Gyermekvasút honlapján is ad tájékoztatást.

12. A vasúti társaság felelőssége

12.1 A felelősségviselés egyes témakörökhöz tartozó részletes szabályait az adott fejezetek tartalmazzák.

12.2 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 útitárs 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 vonat közlekedését tartósan korlátozó közmű szolgáltatás zavara, hiánya.

12.2.1 A vasúti társaság mentesül a felelősség alól:

- ha a balesetet a vasútüzemmel 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.

12.3 Felelősség az utas halála, sérülése esetén:

12.3.1 A vasúti társaság felelős azért, hogy ha az utas a járművön való tartózkodása közben vagy a be-, illetve kiszállása alkalmával a vasútüzemmel összefüggésben, a vasúti társaság hibájából történt vasúti baleset következtében meghal, megsérül, vagy testi vagy szellemi épségében egyéb károsodást szenved.

12.3.2 Az utas halála vagy sérülése esetén vasúti társaság kötelezettsége teljesítése során köteles úgy eljárni, hogy minden sürgős szükség esetén elkerülhető legyen.

12.3.3 Az utas halála esetén a vasúti társaság előzetes kifizetés lehetőségét méltányosságból egyedileg megvizsgálhatja. Az előzetes kifizetés nem tekinthető a felelősség elismerésének.

12.3.4 Az utas halála esetén a kifizetésre jogosult igényét írásban köteles bejelenteni 60 napon belül a vasúti társaság felé, és a jogosultsága vasúti társaság általi megállapíthatóságához szükséges valamennyi okiratot (pl. anyakönyvi kivonat; közjegyzői okirat, tartási kötelezettséget alátámasztó okirat), információt rendelkezésre bocsátani.

12.3.5 Végtagvesztés esetén az kifizetési igény érvényesítője a maradandó fogyatékoság mértékét igazságügyi orvos szakértő véleményével köteles igazolni.

12.3.6 Egyéb sérülés esetén a károsult a kár bejelentésekor jelzi a kár nagyságrendjét, aminek figyelembe vételével a károsult és a vasúti társaság közösen választott, független szakértőt bíz meg kár összegének megállapításával.

12.4 Felelősség a kézipoggyászért és az élőállatért

12.4.1 A kézipoggyász és élőállat őrzéséről az utas köteles gondoskodni. Az utas felelős minden olyan kárért, amelyet a személykocsiba magával vitt tárgy vagy élőállat 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.

12.4.2 A vasúti társaság nem felel az utas őrzetében levő kézipoggyász (kerékpár, kerekesszék, 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 őrzetlenül hagyott kézipoggyászért és élőállatért.

12.4.3 Az utas halála vagy sérülése esetében a vasúti társaság felelőssége kiterjed az utas tárgyainak vagy kézipoggyászának a teljes vagy részleges sérüléséből származó károokra is. Ez érvényes azokra az állatokra is, amelyeket az utas magával vitt. A felelősség akkor áll fenn, ha a kárt a vasúti társaság hibája okozta.

12.5 Nem kérhető kártérítés, ha az utas nem rendelkezett érvényes menetjeggyel, illetve a szükséges pótgjeggyel, az egyéb utazásra jogosító okmány (kivéve, ha olyan megállóhelyen

szállt fel a vonatra, ahol időszakosan vagy egyáltalán nincs jegykiadás és az első jegyvizsgálatra még nem került sor).

12.6 Ha az utas a járművön balesetet szenved, vagy kézipoggyásza, ruházata, személyes tárgya a vasúti utazás során megsérül, a vonat személyzete a bejelentést jegyzőkönyvezi.

12.7 A kártérítési igényt írásban kell bejelenteni a vasúti társaságnak. Az igényérvényesítés szabályait a 13. pont tartalmazza.

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

12.9 Ha az utas halála vagy sérülése esetén a vasúti társaság felelőssége nem kerül megállapításra, a vasúti társaság által kötött utasbaleset-, valamint balesetből eredő ruházat- és poggyászsérülésre vonatkozó biztosítási szerződés alapján a biztosító a szerződésben meghatározott díjtételeket – amennyiben a biztosító által támasztott egyéb feltételek is fennállnak – a károsult részére megfizeti.

13. Panaszkezelés, észrevételek bejelentése

13.1 A vasúti társaság azokon az állomásokon, ahol munkavállalója szolgálatot teljesít, a fogyasztóvédelmi előírásoknak megfelelő, az utas bejelentéseire rendszeresített nyomtatványt helyez el, melyben a bejelentések, észrevételek, panaszok a helyszínen megtehetőek.

13.2 A vasúti társaság a tevékenységével összefüggő bejelentéseket (észrevétel, javaslat, vélemény, panasz, reklamáció) bejelentheti:

- írásban postai úton: MÁV Zrt. Széchenyi-hegyi Gyermekvasút
1281 Budapest, Pf.: 27.
- elektronikus levélben: info@gyermekvasut.hu
- telefonon: +36-1-511-7966
- személyesen: MÁV Zrt. Széchenyi-hegyi Gyermekvasút
1021 Budapest, Hűvösvölgy végállomás

13.3 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 erre rendszeresített bejelentő nyomtatványba tett bejegyzés egy példánya a bejelentőt illeti meg.

13.4 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.

14. Igények érvényesítése

14.1 Az utas jelen Üzletszabályzatban meghatározott igényeit a következők szerint jelentheti be:

- írásban postai úton: MÁV Zrt. Széchenyi-hegyi Gyermekvasút
1281 Budapest, Pf.: 27.
- elektronikus levélben: info@gyermekvasut.hu
- telefonon: +36-1-511-7966
- személyesen: MÁV Zrt. Széchenyi-hegyi Gyermekvasút
1021 Budapest, Hűvösvölgy végállomás

14.2 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 károsultat képviselő személy nevét, címét, telefonszámát,
- minden egyéb olyan lényeges tény, körülményt, adatot, információt, amely az igény jogalapjának, összecszerúségének elbírálásához, valamint a kártérítési összeg kifizetéséhez szükséges.

14.3 A kártérítési igényhez csatolni kell az alábbi dokumentumokat:

- az utas eredeti menetjegyét, pótajegyét, vagy az Üzletszabályzatban meghatározott igazolást vagy bizonylatot);
- amennyiben jegyzőkönyv (adatlap) vasúti dolgozó 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, összecszerúségének elbírálásához, valamint a kártérítési összeg kifizetéséhez szükséges

14.4 Amennyiben a károsult a káreseményt késedelmesen jelenti be, a késedelmes bejelentésre visszavezethető többletköltségeket és késedelmi kamatokat a vasúti társaság nem viseli.

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

14.6 Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) 3. § (7) 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.