

# KIVONAT A HÉV ÜZLETSZABÁLYZATÁBÓL ÉS A MÁV APPLIKÁCIÓBÓL VÁSÁROLT HÉV JEGY FELHASZNÁLÁSI FELTÉTELEIBŐL

Érvényes: 2019. május 1-től

## **MENETJEGYVÁLTÁS**

Az utazás megkezdésekor az utasnak érvényes menetjeggyel vagy bérlettel (a továbbiakban: menetjegy) kell rendelkeznie. Egyes menetjegyek MÁV applikációban is megválthatók, ezeket mobileszközön kell bemutatni ellenőrzésre.

A menetjegy csak a rajta feltüntetett érvénytartamon belül használható utazásra.

A megváltott menetjegyet az utasnak utazása befejezéséig – a HÉV-állomás elhagyásáig – meg kell őriznie, és az ellenőrzésre jogosult(ak) részére fel kell mutatnia.

## **AZ ELEKTRONIKUS ÚTON ÉRTÉKESÍTETT HÉV MENETJEGY MEGHATÁROZÁSA**

Az elektronikus úton (a MÁV applikációban) értékesített HÉV menetjegy névre szóló, át nem ruházható, egy viszonylatra szóló menetjegy. A jegy kizárólag a rajta feltüntetett személyt jogosítja fel utazásra az érvényességi időn belül, a rajta feltüntetett vonat(ok)on és viszonylaton. A jegy ellenőrzésekor a személyazonosságot és a kedvezményre való jogosultságot igazolni kell. Az elektronikus úton értékesített HÉV menetjegy nem vonathoz kötött menetjegy, a vonat kiválasztás csak a MÁV applikáció működéséhez szükséges lépés, mely a jegy érvényességi idejének kezdetét határozza meg.

Az elektronikus úton értékesített menetjegyet csak olyan utas használhatja fel, akinek személyazonosító adatait az elektronikus vásárlási felületen előzetesen megadták és az elektronikus úton értékesített menetjegyen az ő adatai olvashatók, valamint a jegyen lévő vonalkód beolvasható.

Elektronikus úton értékesített menetjegy kizárólag elektronikus számla egyidejű igénylésével vásárolható.

## **ÉRVÉNYESSÉG**

A MÁV applikációban a MÁV-HÉV szolgáltatási területére váltott menetjegyek érvényessége az utas által kiválasztott vonat menetrend szerinti indulásától a következő naptári napon 03:00 óráig tart. Ezen időszakon belül az utazás viszonylatán az utas egy alkalommal bármelyik vonatra felszállhat.

## **A JEGY BEMUTATÁSA**

A MÁV applikációban vásárolt HÉV menetjegyet kizárólag a MÁV applikációban lehet megjeleníteni. Ellenőrzéskor a jegyet az alkalmazás használatával, az alkalmazást futtató eszköz képernyőjén kell bemutatni. Az utas felelőssége, hogy ellenőrzéskor a jegye bemutatható legyen.

## **MENETDÍJ-VISSZATÉRÍTÉS, VISSZAVÁLTÁS**

A MÁV-HÉV Zrt. (a továbbiakban: MÁV-HÉV) szolgáltatási területére elektronikus úton értékesített menetjegyek cseréjére nincs lehetőség.

A visszaváltás kizárólag a MÁV applikációban kezdeményezhető, legkésőbb az érvényesség kezdete előtt 30 perccel.

A visszatérítési igényt a MÁV-START előjegyzésbe veszi, és a jóváírást a fizetésnél használt bankszámlára vagy egyéb fizetési eszközre a visszatérítendő jegy érvénytartamának lejártá után 7 nappal indítja, amennyiben a jegyet nem használták fel utazásra.

A visszaváltás kezelési költsége az elektronikus úton értékesített HÉV menetjegyek esetében a jegyár 10%-a. A visszaváltásra előjegyzett menetjegy a továbbiakban nem érvényes.

## **ÁLLATSZÁLLÍTÁS**

Élőállat a kézipoggyász méretét meg nem haladó, állatok szállítására alkalmas zárt szállítóeszközben díjmentesen szállítható. Kutya szállításáért – a fogyatékkal élőt segítő és a rendőrségi kutya kivételével – viteldíjat kell fizetni. A BKK Zrt. (a továbbiakban: BKK) díjszabása értelmében a HÉV-vonalak teljes hosszán a kutya szállításának díja megegyezik a teljes árú menetjegy díjával, de legfeljebb egy vonaljegy árával. Az élőállat-szállítás viteldíja a MÁV applikációban nem vásárolható meg, erre csak a BKK értékesítési pontjain van lehetőség. Az utasnak rendelkeznie kell a kutya oltási bizonyítványával, és kérésre azt a szolgálatban lévő személyzetnek fel kell mutatnia.

## **KERÉKPÁRSZÁLLÍTÁS**

Kerékpár csak a kijelölt kocsik piktogrammal jelzett peronjain szállítható. A BKK díjszabása értelmében – az utas viteldíján felül – 1 db vonaljegy vagy gyűjtőjegy kell érvényesíteni, vagy kerékpárbérlettel kell rendelkezni. Egy peronon legfeljebb 4 db kerékpár szállítható (kivéve, ha a kijelölt kocsin elhelyezett kerékpár piktogram ennél több kerékpár szállítását engedi). Egy utas legfeljebb egy kerékpárt szállíthat. A kerékpárszállítás viteldíja a MÁV applikáció alkalmazással nem vásárolható meg, erre csak a BKK értékesítési pontjain van lehetőség.

## **PÓTDÍJAZÁS**

A menetjegy nélkül, érvénytelen vagy elégtelen menetjeggyel utazó, valamint az utazási feltételeket megszegő utas pótdíjat köteles fizetni, melynek összegét a MÁV-HÉV Üzletszabályzatának VI. 2. pontja tartalmazza.

## **KEDVEZMÉNYEK**

A Díjszabás, valamint az üzletpolitikai kedvezményekről szóló külön szabályozások tartalmazzák az utasok által igénybe vehető kedvezményeket és azok felhasználási feltételeit. A jegyellenőrzést végző BKK kötelessége a kedvezmény igénybevételéhez szükséges igazolvány (igazolás, utalvány) ellenőrzése, ezért az utasnak a kedvezményre jogosító igazolványát kérésre fel kell mutatnia, illetve át kell adnia, és szükség szerint a személyazonosságát is igazolnia kell.

Kedvezményes menetjegy vásárlása esetén a MÁV-START Zrt. (a továbbiakban: MÁV-START) készpénzfizetési számlát csak a kedvezményre jogosult nevére állít ki, amennyiben a kedvezmény szabályozása ettől eltérően nem rendelkezik.

## **ÉSZREVÉTELEK BEJELENTÉSE, SEGÍTSÉGNYÚJTÁS**

A MÁV-HÉV, illetve a BKK működésével, szolgáltatásaival kapcsolatos utaspanaszokat a BKK részére kell bejelenteni. Kizárólag a MÁV-HÉV megbízásából külső partner által végzett elektronikus-jegyértékesítéssel kapcsolatos észrevételeket a MÁV-START vagy a MÁV-HÉV részére kell bejelenteni.

Személyesen:

- a BKK központi és repülőtéri ügyfélszolgálatain,
- a BKK ügyfélközpontjaiban
- kizárólag a MÁV-HÉV megbízásából külső partner által végzett elektronikus-jegyértékesítési tevékenységgel kapcsolatban a MÁV-START ügyfélszolgálatain.

Telefonon:

- az illetékes ügyfélszolgálat telefonszámain.

Írásban:

- levélben: az illetékes ügyfélszolgálat címére,
- telefaxon: az illetékes ügyfélszolgálat faxszámára,
- elektronikus úton (e-mail): az illetékes ügyfélszolgálat e-mail címére,
- Vásárlók könyvébe történő bejegyzéssel (Vásárlók könyve a BKK pénztáraiban, a forgalmi ügyeleteken, a központi és repülőtéri Ügyfélszolgálatain, a pótdíjirodában és az Ügyfélközpontokban található).

MÁVDIREKT: [+36 \(1\) 3 49 49 49](tel:+3613494949)

A menetrend, a meghirdetett indulási időpontok és a menetidők tervezett adatok, amelyekről a forgalmi és műszaki körülményektől függően eltérések előfordulhatnak. Az így létrejött menetrendi eltérések, járatkimaradások okozta esetleges kárért a BKK és a MÁV-HÉV nem vállal felelősséget.

## **BETEKINTÉS AZ ÜZLETSZABÁLYZATBA**

A jelen ismertető tájékoztató jellegű, és csak a MÁV-HÉV szolgáltatásaira vonatkozik, a MÁV-HÉV Zrt. Személyszállítási Üzletszabályzata, illetve annak 3. sz. melléklete alapján készült. A vitás kérdések eldöntésénél az Üzletszabályzatban és a Díjszabásban leírtak a mérvadók. Az Üzletszabályzat és a Díjszabás megtekinthető a [www.mav-hev.hu](http://www.mav-hev.hu) honlapon.

Az Üzletszabályzat és a Vásárlók Könyve a BKK Ügyfélközpontokban az érdeklődők rendelkezésére áll.

A vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. tv. 79/A § (1) bekezdése alapján az utasok jogaira vonatkozó jogszabályi rendelkezések megtartását az Innovációs és Technológiai Minisztérium, Közlekedési Hatósági Ügyekért Felelős Helyettes Államtitkárság, Piacfelügyeleti és Utasjogi Főosztály, Vasúti Igazgatási Szerv (1440 Budapest, Pf.: 1.; [igazgatasiszerv.vasut@itm.gov.hu](mailto:igazgatasiszerv.vasut@itm.gov.hu)) ellenőrzi, amely az 1371/2007/EK utasjogi rendeletben biztosított utasjogok megsértése esetén eljárni illetékes.

© MÁV-HÉV Zrt.

Minden jog fenntartva.