

## A MÁV-HÉV Zrt. Általános Szerződési Feltételei

### a Vacsoravonat elnevezésű programhoz

A MÁV-HÉV Helyiérdekű Vasút Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60.) Általános Szerződési Feltételeit (a továbbiakban: ÁSZF), mint általános szerződési feltételeket:

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban: Ptk.),
- az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás együttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet alapján állította össze.

### 1. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

#### 1.1. A szerződés létrejötte

A résztvevő és a MÁV-HÉV Zrt. (továbbiakban: MÁV-HÉV) között az ÁSZF a részvételi jegy elektronikus úton történő megváltásakor jön létre és attól az időponttól hatályos, amikor a résztvevő látogatási céllal a program előre meghatározott területére belép.

#### 1.2. Az ÁSZF hatálya, megszűnése

Az ÁSZF a program befejezéséig hatályos. A program akkor fejeződik be, ha

- a résztvevő a részvételi jegyen feltüntetett program területét elhagyja,
- ha a résztvevő jelen ÁSZF rendelkezései szerint lemond a meghirdetett programon való részvételről, vagy
- ha a résztvevőt a MÁV-HÉV a programon való részvételtől kizárja.

#### 1.3. A részvételhez való jog

1.3.1. A MÁV-HÉV a programon való részvétel lehetőségét valamennyi személy számára hátrányos megkülönböztetés nélkül lehetővé teszi, ha az utas az ÁSZF feltételeit elfogadja és a részvételi jegy árát megfizeti.

Részvétel csak előzetes jegyvásárlást követően lehetséges. A programon való részvétel feltétele jelen ÁSZF elfogadása.

1.3.2. Kérjük, hogy a pontos részvételi feltételekről – a programon való részvétel előtt – tájékozódjanak, ezeket jelen ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza. Jelen ÁSZF 1. számú mellékletében meghatározott szolgáltatásokat a MÁV Rail Tours Kft. (székhely: 1142 Budapest, Tatai u. 93/a.; adószám: 27349841-2-42) biztosítja és szervezi, így az 1. számú mellékletben meghatározott szolgáltatások biztosításáért minden felelősség a MÁV Rail Tours Kft.-t terheli, a MÁV-HÉV ezen közvetített szolgáltatások tekintetében mindennemű kártérítési felelősségét kifejezetten kizárja.

1.3.3. A MÁV-HÉV a programon való részvételt megtagadhatja, illetve a résztvevőt a programból kizárhatja, ha az utas:

- botránnyosan viselkedik, vagy más módon a többi látogatót vagy a MÁV-HÉV által szervezett programot magatartásával zavarja,
- magatartásával a saját biztonságát, a résztvevők testi épségét, egészségét, a vasúti kocsinak vagy berendezéseinek az épségét veszélyezteti (ide értve a tiltott helyen történő dohányzást is),
- a külön jogszabályban előírt magatartási szabályokat nem tartja be,
- érvénytelen részvételi jeggyel vagy részvételi jegy nélkül vesz részt a programon
- részvételi jegyét – felhívás ellenére – ellenőrzésre alkalmas módon nem mutatja fel és kérésre nem adja át.

#### 1.4. Részvételi jegy

1.4.1. A részvételi jegy ára 15 500 forint/fő. Értékesítése elektronikusan, a MÁV Rail Tours Kft. weboldalán (<https://www.mavrailtours.hu/hu/programs/show/143>) keresztül, valamint személyesen, a MÁV Rail Tours Kft. ügyfélszolgálati irodájában (1142 Budapest, Tatai u. 93/a., I. emelet) történik. A jegyértékesítés legkésőbb 2022. június 9-én 12:00-kor, vagy az utolsó szabad férőhely értékesítésekor fejeződik be. A MÁV Rail Tours Kft. személyes ügyfélszolgálati irodájának nyitvatartásáról a MÁV Rail Tours Kft. weboldalán (<https://www.mavrailtours.hu/hu/>) lehet tájékozódni.

1.4.2. A részvételi jegy magában foglalja az utazást, valamint egy vacsoramenü elfogyasztását a vonaton.

### 2. A PROGRAMTÓL TÖRTÉNŐ ELÁLLÁS SZABÁLYAI

#### 2.1 Szerződéstől való elállás

2.1.1. A MÁV-HÉV által szervezett programok részvételi jeggyel vehetők igénybe. A megváltott részvételi jegy nem cserélhető, és nem váltható vissza.

### 3. VIS MAIOR

3.1. Vis maior esetén a MÁV-HÉV mentesül a kártérítési felelősség alól. Vis maiornak minősülnek a program megszervezésével össze nem függő olyan körülmények, amelyeket a MÁV-HÉV az adott körülmények között elvárható gondosság ellenére sem kerülhetett el, és amelyek következményeit nem háríthatta el. Vis maiornak minősül a MÁV-HÉV ellenőrzési 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) a bombariadó,
- b) a háború, háborúval fenyegető helyzet vagy szükségállapot, szükséghelyzet, Kormány által elrendelt válsághelyzet,
- c) az embargó,
- d) a nukleáris katasztrófa, természeti katasztrófa, pl. árvíz, földrengés
- e) a járvány,
- f) a lázadás, forradalom, felkelés, katonai vagy bitorló hatalomátvétel, polgárháború,
- g) a zendülés, tüntetés, rendzavarás vagy sztrájk,
- h) harmadik személy magatartása, amelyet az eset körülményeit tekintetbe vevő gondossággal sem lehetett elkerülni és következményeit sem lehetett elhárítani.

### 4. AZ ÉSZREVÉTELEK BEJELENTÉSÉNEK ÉS KEZELÉSÉNEK SZABÁLYAI

#### 4.1. Észrevételek fogadása, kezelése

4.1.1. A MÁV-HÉV a résztvevők észrevételeit fogadja és kivizsgálásukról gondoskodik abban az esetben is, ha az észrevétel a MÁV-HÉV-vel szerződéses kapcsolatban álló más szolgáltató szolgáltatására vonatkozik. Az észrevételek fogadása és megválaszolása magyar nyelven történik.

4.1.2. A MÁV-HÉV biztosítja, hogy a résztvevő véleményét, észrevételét, panaszát (bejelentését):

- a) a MÁV-HÉV Forgalmi irodáiban kihelyezett Vásárlók könyvébe tett bejegyzéssel, vagy
- b) levélben a MÁV-HÉV Zrt. részére a 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60. címre megküldve, vagy
- c) e-mailben a [mav-hev@mav-hev.hu](mailto:mav-hev@mav-hev.hu) címen bejelenthesse.

4.1.3. A bejelentésnek tartalmaznia kell a bejelentőnek a válaszadáshoz szükséges elérhetőségeit, valamint a bejelentés tárgyát képező eset részletes ismertetését.

4.1.4. Az anyagi kompenzációra irányuló igény elbírálásához a MÁV-HÉV a szolgáltatás jogszerű igénybevételét igazoló részvételi jegy bemutatását kéri.

4.1.5. A MÁV-HÉV az észrevételt vizsgálja, kártérítési igény esetén a szükséges igazolásokat bekéri.

4.1.6. A résztvevő által tett észrevételre a MÁV-HÉV a lehető legrövidebb időn – de legfeljebb a beérkezést követő 30 napon – belül indoklással ellátott választ (panaszkezelési eljárást lezáró dokumentum) ad, vagy – indokolt esetben – tájékoztatja az utast arról, hogy az észrevétel benyújtásának időpontjától számított 3 hónapon belül mikor számíthat válaszra.

4.1.7. A társaság által megítélt visszatérítést a vasúti társaság a megítélését követő 30 napon belül a résztvevő részére kifizeti.

4.1.8. A MÁV-HÉV névtelen bejelentést nem vizsgál meg.

## 5. ADATVÉDELEM

### 5.1. Adatkezelési tájékoztató

A MÁV HÉV Zrt. Adatkezelési tájékoztatóját a jelen ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.

Mellékletek:

1. Vacsoravonat program leírása
2. Résztvételi feltételek
3. Adatkezelési tájékoztató