

A
MÁV-HÉV
HELYIÉRDEKŰ VASÚT
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI ÜZLETSZABÁLYZATA

hatályos: 2022. augusztus 1. napjától
Az 1-6 sz. módosítással egységes szerkezetben

Az Üzletszabályzatot jóváhagyta:

a Technológiai és Ipari Minisztérium Vasúti Igazgatási Szerve, mint vasúti igazgatási szerv a PIUF/17893-1/2022-TIM számú határozatával

Előjegyzés az Üzletszabályzat módosításairól

Sorszám	Módosítás dátuma	Jóváhagyási szám
1.	2016. november 7.	PU/VA/NS/A767/1/2016
2.	2017. június 20.	PIUF/27220-6/2017-NFM
3.	2018. szeptember 1.	PIUF/19650-4/2018-ITM
4.	2019. május 1.	PIUF/31290-1/2019-ITM
5.	2021. augusztus 25.	PIUF/94584-1/2021-ITM
6.	2022. augusztus 1.	PIUF/17893-1/2022-TIM

Tartalomjegyzék

I. Általános rész.....	4
I.1. Jogi háttér.....	4
I.2. Fogalomtár.....	5
I.3. Az Üzletszabályzat hatálya és módosítása.....	8
I.4. A MÁV-HÉV Zrt. tevékenységének és feladatainak ismertetése, a MÁV-HÉV Zrt. és a BKK Zrt. valamint a MÁV-HÉV Zrt. és szerződött partnereinek kapcsolata.....	8
II. Díj ellenében végzett személyszállítási szolgáltatások köre	9
II.1. Menetrend szerinti személyszállítás	9
II.2. Különjáratok.....	9
II.2.1. Különcélú menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatás.....	9
Az utazás célja alapján meghatározott utaskör menetrend alapján végzett szállítása más utasok kizárásával, az utazást szervező személyétől függetlenül.....	9
II.2.2. Szabadútas különjáratok.....	9
III. Személyszállítási szolgáltatás igénybevételének részletes feltételei (Utazási feltételek).....	9
III.1. Utazáshoz való jog	9
III.2. A személyszállítási szerződés létrejötte, hatályba lépése.....	10
III.3. A személyszállítási szerződés megszűnése	11
III.4. Magatartási szabályok.....	11
IV. Utasok tájékoztatására vonatkozó szabályok.....	12
IV.1. Utastájékoztatás	12
IV.2. A szolgáltatás teljesítése	13
V. A MÁV-HÉV Zrt. és partner biztosítói, valamint a BKK Zrt.-nek a személyszállítási közszolgáltatás teljesítése kapcsán fontosabb szervezeti egységeinek elérhetőségei.....	16
VI. Menetjegyváltás a MÁV-HÉV Zrt. járműveire	16
VII. Jegyellenőrzés, pótdíjazás	17
VIII. Felek jogai és kötelezettségei.....	20
IX. A kézipoggyász, élő állat, babakocsi, kerékpár szállítása	20
IX.1. Kézipoggyász (ideértve babakocsi, kerekesszék és kisméretű kerékpár) szállítása.....	20
IX.2. Élő állatok szállítása	21
IX.3. Kerékpár szállítása.....	22
X. Utaspanaszok bejelentésének és kezelésének szabályai	22
XI. Talált tárgyak kezelése.....	24
XII. A felelősségviselés szabályai	24
XII.1. Káresemény bejelentése	25
XII.2. Biztonsági szolgálat.....	26

Bevezetés

Jelen Személyszállítási Üzletszabályzat (a továbbiakban: Üzletszabályzat) egységes szerkezetbe foglalja azokat a jogokat és kötelezettségeket, amelyek egyrészt a MÁV-HÉV Helyiérdekű Vasút Zártkörűen Működő Részvénytársaságra (a továbbiakban: MÁV-HÉV Zrt.), mint szolgáltatóra vonatkoznak, másrészt utalással jelzi a BKK Budapesti Közlekedési Központ Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: BKK Zrt.), mint közlekedésszervező által ellátott feladatokat.

I. Általános rész

I.1. Jogi háttér

A MÁV-HÉV Zrt. működésére vonatkozó fontosabb jogszabályok és a meghatározó jellegű jogi háttér:

- a vasúti és közúti személyszállítási közszolgáltatásról, valamint az 1191/69/EGK és az 1107/70/EGK tanácsi rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2007. október 23-i, 1370/2007/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet;
- a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló 2007. október 23-i, 1371/2007/EK európai parlamenti és a tanácsi rendelet (a továbbiakban: vasúti EU rendelet);
- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban: általános adatvédelmi rendelet vagy GDPR);
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.);
- Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény (a továbbiakban: Mötv.) ;
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.);
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény;
- a közterület-felügyeletről szóló 1999. évi LXIII. törvény,
- a nemdohányzók védelméről és a dohánytermékek fogyasztásának, forgalmazásának egyes szabályairól szóló 1999. évi XLII. törvény (a továbbiakban: dohánytv.);
- a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény (a továbbiakban: Sztv.);
- a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény (a továbbiakban: Vtv.);
- 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.) számú Korm. rendelet (a továbbiakban: vasúti korm. rendelet);
- az oktatási igazolványokról szóló 362/2011. (XII. 30.) Korm. rendelet
- a közúti közlekedés szabályairól szóló 1/1975. (II. 5.) KPM-BM együttes rendelet (a továbbiakban: KRESZ);
- Budapest közlekedésszervezési feladatainak ellátásáról szóló 20/2012. (III. 14.) Főv. Kgy. rendelet (a továbbiakban: Kijelölő rendelet);
- a Fővárosi Önkormányzat tulajdonában álló közterületek használatáról szóló 3/2013. (III. 8.) Főv. Kgy. rendelet (a továbbiakban: közterület-használati rendelet).
- a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény;
- a fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetéséről szóló 2007. évi XCII. törvény.
- a 27/2009. (XII. 3.) szociális és munkaügyi miniszteri (SZMM) rendelet
- a büntetőeljárásról szóló 2017. évi XC. törvény (Be)

- a nemzeti mobil fizetési rendszerről szóló 2011. évi CC. törvény (továbbiakban: Mobiltv)

I.2. Fogalomtár

Bejárat ellenőrzés: jegyellenőrzésre jogosult személyek által egyes HÉV állomások bejáratainál (a peronzárvonalon belül), továbbá a peronon, a lépcső vagy mozgólépcső előtt, a felszállást megelőzően, illetve az elsőajtós felszállási rendben közlekedő járműveken végzett, az utazási jogosultság, valamint az utazási feltételek betartásának ellenőrzésére vonatkozó ellenőrzési tevékenység.

Bérletigazolvány: érvényességi idővel rendelkező arcképes igazolvány bérlet vagy igazolványhoz kötött napijegy típusú jegy használatához. A bérletek (az arckép nélküli bérlet kivételével) csak bérletigazolvánnyal használhatók. (Teljes árú bérletek esetében a személyi igazolvány, útlevel, tartózkodási engedély okmány vagy kártya formátumú gépjárművezetői engedély, tanulók esetében a Diákigazolvány szolgál bérletigazolvánnyként.)

Csökkent mozgásképességű személy: bármely személy, akinek mozgásképessége a közlekedés során bármilyen fizikai (érzék- 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.

Díjszabás: A közszolgáltatás megrendeléséért felelős minisztérium és a MÁV-HÉV Zrt. közötti közszolgáltatási szerződés alapján meghirdetett MÁV-HÉV Zrt. Díjszabás. A Budapest közigazgatási határan belüli vonalszakaszokon érvényes díjakról részletesen a Budapest Főváros Önkormányzata és a BKK Zrt. közötti feladat-ellátási és közszolgáltatási szerződésnek a nettó menetdíjakat, pótdíjakat és díjalkalmazási feltételeket tartalmazó melléklete alapján meghirdetett BKK Zrt. Díjszabás rendelkezik.

Elektronikus utazási okmány: utazási jogosultság megjelenítésére szolgáló, a személyszállítási szerződés és hálózat-rendelkezésre bocsátási szerződés létrejöttét igazoló érvényes jegy, vagy bérlet típusú elektronikus irat.

Fogyatékkal élő személy: az a személy, aki tartósan vagy véglegesen olyan érzékszervi, kommunikációs, fizikai, értelmi, pszichoszociális károsodással - illetve ezek bármilyen halmozódásával - él, amely a környezeti, társadalmi és egyéb jelentős akadályokkal kölcsönhatásban a hatékony és másokkal egyenlő társadalmi részvételt korlátozza vagy gátolja.

Forgalmi zavar, forgalmi akadály: a közösségi közlekedés meghatározott rendjének a járművek haladását akadályozó tényezők miatti ellehetetlenülése vagy a járművek haladásának jelentős akadályoztatása.

Helyszíni pótdíj: a Díjszabásban meghatározott, az alappótdíj összegénél alacsonyabb összegű pótdíjrendezési mód, amelynek helyszíni megfizetése esetén a pótdíjazásra is jogosult jegyellenőrzést végző személy pótdíjelismervényt állít ki és ad át az utasnak, illetve amelyet az utas a Díjszabásban meghatározott időn belül a BKK Zrt. által biztosított módon is megfizethet.

Honlap: az utasok, ügyfelek, érdeklődők (felhasználók) által böngészővel elérhető, kódolt formában szerkesztett lapok gyűjteménye, amelyek a tárhelyen (szerver oldal) vannak elhelyezve (www.bkk.hu, www.mav-hev.hu, www.mavcsoport.hu).

Járat: elővárosi vasúti járműnek a menetrendben meghatározott útvonalon és időrendben történő közlekedése.

Jegy: a Díjszabásban meghatározott árformában (időarányos, útvonalhossz, felszállás, időtartam érvényesség stb.) forgalmazott, elsősorban nem rendszeres utazáshoz rendszeresített utazási okmány, amely anonim vagy személyhez kötött lehet.

Jegyellenőrzésre jogosult személy: az erre munkaköri leírásukban felhatalmazott jegy- és bérletellenőrzést (a továbbiakban: jegyellenőrzést) végző személyeknek és a pótdíjazásra is jogosult jegyellenőrzést végző személyeknek, összefoglaló megnevezése. A jegyellenőrzést végző személyeket és a pótdíjazásra is jogosult jegyellenőrzést végző személyeket arcképes, egyedi azonosítószámmal ellátott – pótdíjazási tevékenység végzésére való jogosultságukban eltérő tartalmú – kitűzőjük azonosítja.

Jegyérvényesítés: papír alapú jegy jegyérvényesítő készülékkel, vonaljegy típusú elektronikus utazási okmány mobiljegy-alkalmazással történő érvényesítése.

Jegy- és bérletkezelés: elektronikus utazási okmány ellenőrzéséhez mobiljegy-alkalmazással történő kezelése.

Kerékpár: saját erejével hajtó személy szállítására alkalmas, legfeljebb kétkerekű, kerekenként legfeljebb egy tengelyű, egyszemélyes jármű, amelyen a kerékpárt nem hajtó gyermek szállítására alkalmas ülés is lehet.

Kézipoggyász: minden, az utas által utazása során kezében hordozott, vállára vagy hátára akasztott, esetleg testére rögzítetten hordozható vagy szállítható csomag vagy tárgy.

Kisméretű kerékpár: legfeljebb 41 cm (16", azaz hüvelyk, illetve inch, coll) külső kerékátmérőjű – a kereskedelemben kapható tömeg- és mérethatárokat át nem lépő – kerékpár, valamint a roller és összecukott roller, utóbbi kettő a kormány figyelembe vétele nélkül a 100 x 100 x 20 cm befoglaló méreten belül.

Közforgalmú menetrend: a belföldi vasúti, közúti, valamint vízi járművel végzett személyszállítási szolgáltatásra vonatkozóan - az útvonal, a megállóhelyek, az érkezési és az indulási időpontok, vagy a gyakoriság és a szolgáltatás minőségének meghatározását tartalmazó - közzétett szolgáltatási előírás.

Közlekedésszervező: Budapest közlekedésszervezési feladatainak ellátásáról szóló 20/2012. (III. 14.) Főv. Kgy. rendelet alapján Budapest közlekedésszervezői feladatainak ellátására kijelölt gazdasági társaság, a BKK Zrt.

Közösségi közlekedés: alapvető utazási igényeket kiszolgáló személyszállítási közszolgáltatás, amely meghatározott menetrend (térbeli viszonylatokon és időbeli paraméterek) szerint, szabályozott ár ellenében történik.

Megálló: Olyan díjszabási pont, közösségi közlekedési megállóhely, állomás, a közterület-használati rendelet szerint: a közösségi közlekedési járműre történő fel- és leszállás lefolytatására, illetve a közösségi közlekedési járműre történő várakozás céljára közterületen elkülönített terület, amely, ha kiépítése (így járdasziget jellege, korlátokkal való ellátása stb.) jellegéből vagy egyéb jelzésből más nem következik, a megállót, állomást jelző (KRESZ-, illetve hagyományörző, például szemafor alakú) táblától kezdődően a járda területéből HÉV járműveknél 2 m széles és 120 m hosszú terület, valamint a megállóhelyeknél létesített utasváró.

Menetdíj: a szolgáltatás ellenértékét képviselő, a MÁV-HÉV Zrt. valamint a BKK Zrt. Díjszabásában meghatározott ár.

Menetjegy: A MÁV-HÉV Zrt. járataira érvényes, a BKK Zrt. és a MÁV-HÉV Zrt. által megbízott külső partnerek (ideértve különösen, de nem kizárólagosan a MÁV-START Zrt.) által értékesített övezeti illetve viszonylati valamint vonal- és napijegy típusú jegyek, bérletek és utazásra jogosító igazolványok, a MÁV-HÉV Zrt. illetve a BKK Zrt. hatályos Díjszabása szerint.

Mobiljegy-alkalmazás: folyamatos, online adatkapcsolatban működtetett, az elektronikus utazási okmányok megjelenítésére és felhasználására szolgáló mobilalkalmazás. Az alkalmazás ügyfelek számára biztosítandó elérhetőségének szintjét a Mobiltv. és végrehajtási rendelete szabályozzák.

Napijegy típusú jegy: olyan jegy, amely egy adott, órákban vagy napokban meghatározott időtartam alatt (lehet pl. 24 óra, hét nap) korlátlan felszállásra jogosítja használóját. A napijegy típusú jegy anonim vagy személyhez kötött lehet.

Nemzeti mobil fizetési szervezet: a Mobiltv. alapján elektronikus utazási okmány értékesítést végző szervezet.

Peron: a járatok megállóiban az olyan megfelelően kialakított és általában jelzésekkel körülhatárolt terület, amely az utasok várakozását és a járműre történő biztonságos felszállást vagy az onnan való leszállást szolgáló legalább 2 m széles és 120 m hosszú terület, melyet utasváró egészíthet ki. A járműveken az ajtók mellett található, egybefüggő szabad padlófelület, amelyre az utasok beszálláskor beléphetnek, illetve ahol leszállás előtt várakozhatnak.

Peronzár-vonal: egyes HÉV állomásokon felfestett vonal, ennek hiányában a jegykezelő berendezések által meghatározott vonal, amelynek átlépése az utazás megkezdésére vagy befejezésére irányuló szándéknak minősül (az átlépés irányától függően).

Pótdíj: az Utazási feltételekben és az Üzletszabályzatban meghatározott feltételek be nem tartása esetén a Díjszabásban előírt külön díj. A pótdíj késedelmes megfizetése esetén – azon felül – a Díjszabásban meghatározott késedelmi díjat és külön eljárási díjat is meg kell fizetni.

Segítő kutya: a fogyatékossgal élő személyt az egyenlő esélyű hozzáféréshez fűződő joga gyakorlásában, önálló életvitelének elősegítésében, illetve veszélyhelyzet elhárításában segítő, rehabilitációs, rehabilitációs feladatokat ellátó, állat-egészségügyi követelményeknek megfelelő megkülönböztető jelzéssel ellátott kutya.

Személyszállítási közszolgáltatás: az 1370/2007/EK rendelet 2. cikk a) pontja szerint, közszolgáltatási szerződés alapján végzett személyszállítási szolgáltatás.

Személyszállítási szolgáltatás: elővárosi vasúti járművel szerződés alapján, díj ellenében végzett személyszállítás, valamint az ezekhez kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások.

Szolgáltatás: az utazóközönség személyszállítási közszolgáltatással történő eljutását szolgáló forgalmi, műszaki (üzemi), értékesítési és utas-tájékoztatási tevékenységek sora, beleértve a személyszállítási közszolgáltatás rendelkezésre állását (térbeli és időbeli elérhetőség), az utazást (jármű, személyzet, utazási körülmények, infrastruktúra, forgalombiztonság) és a visszacsatolási lehetőségek rendszerét (utas-kommunikáció, információ, észrevétel, stb.).

Talált tárgy: a MÁV-HÉV Zrt. járművein, valamint a közösségi közlekedést kiszolgáló területeken és egyéb, a MÁV-HÉV Zrt. által üzemeltetett területeken megtalált tárgyak.

Tartózkodási engedély okmány: magyar hatóság által kiállított állandó tartózkodási kártya, tartózkodási kártya, letelepedési engedély, bevándorlási engedély, humanitárius célú tartózkodási engedély

Utaz: aki a MÁV-HÉV Zrt. Üzletszabályzatában meghatározott követelményeknek megfelel és a személyszállítási szolgáltatást igénybe veszi.

Utazforgalmi terület: az utasok kiszolgálását és ellátását biztosító létesítmények, helyiségek, továbbá a közösségi közlekedési járművek megközelítését szolgáló közlekedőterek, állomások, megállóhelyek, peronok.

Ügyfél: mindazon természetes vagy jogi személy, aki a MÁV-HÉV Zrt.-vel szemben valamilyen jogot érvényesít vagy érvényesíteni kíván, illetőleg kötelezettséggel tartozik.

Üzemidő: az a napi időintervallum, amelyben a MÁV-HÉV Zrt. egy adott viszonylaton szolgáltatást nyújt.

Vágányzár: kötöttpályás vonalakon végzett pálya-karbantartási, építési, vagy egyéb munkálatok idején hatályba lépő forgalomkorlátozás.

I.3. Az Üzletszabályzat hatálya és módosítása

Az Üzletszabályzat a vasúti igazgatási szerv, jóváhagyó határozatainak kézhezvételét követően lép hatályba. Az Üzletszabályzatot a MÁV-HÉV Zrt. teljes terjedelmében közzéteszi honlapján (<http://www.mav-hev.hu>) a hatóság jóváhagyó határozatának kézhezvételét követő 8 napon belül.

I.4. A MÁV-HÉV Zrt. tevékenységének és feladatainak ismertetése, a MÁV-HÉV Zrt. és a BKK Zrt. valamint a MÁV-HÉV Zrt. és szerződött partnereinek kapcsolata

Az Sztv. szerint a közösségi közlekedés tekintetében ellátásért felelős önkormányzatok egyes, a törvényben meghatározott feladataik teljesítését az adott önkormányzat meghatározó befolyása alatt álló korlátolt felelősségű társaság vagy részvénytársaság formájában, vagy az irányítása alatt álló költségvetési szervként működő közlekedésszervezőnek adhatják át.

A mindenkor hatályos törvényi felhatalmazás alapján a Fővárosi Önkormányzat a Kijelölő rendelettel a BKK Zrt.-t Budapest területére vonatkozóan közlekedésszervezőnek jelölte ki.

Az elővárosi vasúti személyszállítás tekintetében a közösségi közlekedési közszolgáltatások ellátásért felelős minisztérium és a Fővárosi Önkormányzat által kötött megállapodása alapján a BKK Zrt. a MÁV-HÉV Zrt. tekintetében is végzi a jegy- és bérletértékesítést, a bevételek beszedését, valamint a jegy- és bérletellenőrzést, pótdíjakkal kapcsolatos követeléskezelést és az ezzel kapcsolatos adatkezelési tevékenységet, utastájékoztatási, ügyfélszolgálati és forgalomszervezési feladatokat. A BKK a Budapesti Önkormányzati Követeléskezelő Kft.-t (a továbbiakban: BÖK) nevében és megbízásából eljáró közreműködőként bevonja a követeléskezelési feladatok végzésébe.

A BKK Zrt. mellett a MÁV-HÉV Zrt. illetve a MÁV-HÉV Zrt.-vel szerződéses kapcsolatban lévő egyéb szervezet – ideértve különösen, de nem kizárólagosan a MÁV-START Zrt.-t is végezhet jegyértékesítési és bevétel beszedési tevékenységet a MÁV-HÉV Zrt. részére.

A MÁV-HÉV Zrt. a hatályos jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően az utasok számára személyszállítási szolgáltatást nyújt.

Jelen Üzletszabályzat a MÁV-HÉV Zrt., mint közlekedési szolgáltató és az általa üzemeltetett közösségi közlekedési járműveket igénybe vevő utasok között létrejött személyszállítási szerződés

rendelkezéseit tartalmazza teljeskörűen. Ezen túlmenően a jelen Üzletszabályzat tájékoztató jelleggel, utalás formájában rögzíti a BKK Zrt. által ellátott feladatokat is.

II. Díj ellenében végzett személyszállítási szolgáltatások köre

Az Üzletszabályzat jelen fejezete tartalmazza azokat a személyszállítási szolgáltatásokat, amelyeket a MÁV-HÉV Zrt. nyújt. Az itt felsorolt személyszállítási szerződések az utas és a MÁV-HÉV Zrt. között jönnek létre.

II.1. Menetrend szerinti személyszállítás

Személyek szállítására meghatározott rendszerességgel, meghatározott útvonalon, a fel- és leszállásra előzetesen kijelölt megállók között, vagy azok érintésével közlekedő, díj ellenében bárki által igénybe vehető járatral végzett vasúti személyszállítási szolgáltatás. A BKK Zrt. által szervezett, a MÁV-HÉV Zrt. által végzett menetrend szerinti személyszállítás a MÁV-HÉV Zrt. Üzletszabályzata és a BKK Zrt. Üzletszabályzata alapján vehető igénybe.

II.2. Különjáratok személyszállítás

A szállítás megrendelője, vagy a MÁV-HÉV Zrt. kezdeményezésére személyek előzetesen összeállított csoportjának szállítása alkalmi jelleggel közlekedő olyan járatral, amely nem felel meg sem a menetrend szerinti személyszállítás, sem a különcélú menetrend szerinti személyszállítás ismérveinek.

II.2.1. Különcélú menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatás

Az utazás célja alapján meghatározott utaskör menetrend alapján végzett szállítása más utasok kizárásával, az utazást szervező személytől függetlenül.

II.2.2. Szabadáras különjáratok

A MÁV-HÉV Zrt. szabad áras különjáratokat, illetve különleges díjszabással közlekedő járatokat is közlekedtet:

- szabad áras különjáratot bárki rendelhet, ennek díját és az utazás feltételeit a szerződésben kell rögzíteni,
- egyes, különleges díjszabással közlekedő járatokra (például nosztalgia járat) vagy külön jegyet bocsát ki a MÁV-HÉV Zrt., vagy a díjtételt a szolgáltatás nyújtására külön kötött szerződés határozza meg. Ezen járatok díjait a MÁV-HÉV Zrt. a honlapján is közzéteszi.

III. Személyszállítási szolgáltatás igénybevételének részletes feltételei (Utazási feltételek)

Az Üzletszabályzat jelen fejezete tartalmazza azokat a feltételeket, melyek betartása mellett az utasok a MÁV-HÉV Zrt. által nyújtott személyszállítási szolgáltatásokat igénybe vehetik. Az az utas, aki a III. fejezetben felsorolt előírások bármelyikét megszegi, a menetdíj megfizetésétől függetlenül az utazásból az Üzletszabályzatban meghatározott esetekben kizárható (a kizárást akár a MÁV-HÉV Zrt., akár a BKK Zrt. dolgozói foganatosíthatják), és vele szemben a MÁV-HÉV Zrt., illetve a BKK Zrt. – továbbá az általuk megbízott közreműködőik útján pótdíjazást kezdeményezhet.

III.1. Utazáshoz való jog

A MÁV-HÉV Zrt. a közforgalmú személyszállítási szolgáltatás igénybevételét valamennyi utazni kívánó személy számára hátrányos megkülönböztetés nélkül lehetővé teszi, ha

- a) az utas a személyszállítási Üzletszabályzat feltételeit elfogadja, és
- b) a szolgáltatás a menetrendben meghirdetett járással lehetséges.

A MÁV-HÉV Zrt. a személyszállítást megtagadhatja, vagy az utast a személyszállításból kizárhatja, ha az utas:

- ittas vagy bódult,
- magatehetetlen személy, kísérő nélkül,
- botránnyosan viselkedik, vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja,
- magatartásával vagy állapotával a közlekedés biztonságát, saját és utastársai testi épségét, egészségét, a jármű vagy berendezéseinek épségét, tisztaságát veszélyezteti,
- ruházatával, poggyászával vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti,
- csomagolatlan, vagy nem visszazárhatóan nyitható csomagolású élelmiszerével, vagy italával mások ruházatát, testi épségét vagy a jármű tisztaságát veszélyezteti,
- a járműbe kézipoggyászként be nem vihető tárgyat vagy nem szállítható állatot vitt be, illetve kísérel meg bevinni,
- a szolgáltatást jogosulatlanul veszi igénybe és menetjegyet az ellenőrzéskor sem vált,
- a személyszállítási szerződés megkötését tanúsító vagy utazási jogosultságát más módon bizonyító igazolást, illetve kedvezmény igénybevételére jogosító igazolványát – felhívás ellenére – nem mutatja fel,
 - igénybevételére jogosító igazolványát – felhívás ellenére – nem mutatja fel, - a papíralapú utazási okmányát a hőpapír adattartalmának olvashatatlansága miatt – amelyet annak hátoldalán feltüntetett felhívás ellenére nem megfelelően tároltak – nem tudja felmutatni és az utazás megkezdéséhez, illetve a továbbutazáshoz más menetjegyet sem vált,
 - az elektronikus utazási okmányát technikai okokból (pl. mobiljegy-alkalmazás nem elérhetősége miatt) felmutatni nem tudja és az utazás megkezdéséhez, illetve a továbbutazáshoz más menetjegyet sem vált,
- a menetdíj, menetdíj-különbözet vagy a pótdíj megfizetését megtagadja,
- az utazási feltételeket nem tartja be
- nem tartja be a közösségi közlekedésre vonatkozó, érvényben lévő egészségügyi előírásokat.

A MÁV-HÉV Zrt. a fentiekben meghatározott kizáró okok ellenére is biztosítja a továbbutazás lehetőségét az útközben orvosi ellátásra szoruló személy részére a legközelebbi olyan megállóig, ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet.

A magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy, valamint a hat éven aluli gyermek a személyszállítási szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem jogosult, de az utazásból csak olyan helyen zárható ki, ahol hatósági felügyelete biztosítható. A 14. életévét be nem töltött, kísérő nélkül utazó kiskorú szintén csak olyan helyen zárható ki az utazásból, ahol hatósági felügyelete biztosítható, amennyiben a kizárás feltételei fennállnak.

III.2. A személyszállítási szerződés létrejötte, hatályba lépése

A személyszállítási szerződés az utas és a MÁV-HÉV Zrt. között akkor jön létre és lép hatályba, amikor az utas utazási szándékkal a megálló területére lép (ahol van peronzár-vonal, ott annak átlépésével). Ezen jogviszony külön szerződés megkötése nélkül, ráutaló magatartással jön létre. E szerződés keretében az utas a Díjszabás szerinti díj megfizetése és az Utazási Feltételek betartása esetén jogot szerez arra, hogy utazhasson.

A személyszállítási szerződés alapján a MÁV-HÉV Zrt. vállalja, hogy az Utazási feltételek alapján és a közzétett menetrend szerint, a Díjszabásban meghirdetett díjért az utast elszállítja.

Az utas a személyszállítási szerződés alapján jogosult a felkínált személyszállítási szolgáltatást igénybe venni. Az utas tudomásul veszi, hogy az „Utazási feltételek” és jelen Üzletszabályzat 1. sz. mellékletét képező Adatvédelmi Tájékoztató a személyszállítási szerződésnek elválaszthatatlan részét képezik, amelyet az utas a személyszállítási szerződés létrejötte előtt elfogadott.

III.3. A személyszállítási szerződés megszűnése

A személyszállítási szerződés az utazás befejezéséig hatályos. Az utazás akkor fejeződik be, amikor:

- az utas a céljának megfelelő megálló területét – ahol van – a peronzár-vonal kifelé irányuló átlépésével elhagyja;
- az utas a célja elérése előtt az utazási szándékával felhagy, vagy
- az utast a MÁV-HÉV Zrt. vagy a BKK Zrt. - továbbá az általuk megbízott közreműködők útján - ellenőrzést végző munkatársa az utazásból kizárja.

III.4. Magatartási szabályok

Tilos a járműveken és a HÉV utasforgalmi területein:

- az „ajtók záródnak” felhívás vagy az ajtók záródására figyelmeztető fény- és/vagy hangjelzés megszólalását követően a kocsiba be-, illetve onnan kiszállni, az ajtó záródását akadályozni vagy azt kinyitni,
- a járművek ablakán kihajolni, kinyúlni vagy tárgyakat ki-, illetve beadni, ki-, vagy bedobni, kitartani,
- fagyaltozni, ételt és alkoholt tartalmazó italt fogyasztani, és csomagolatlan, vagy nem visszazárható csomagolású élelmiszerrel, itallal utazni, tartózkodni,
- rádió vagy egyéb hangot adó készüléket olyan hangerőn hallgatni, működtetni, amely a többi utast zavarja, kivéve különjáratokon, amennyiben ezt a megrendelő kéri, és a szolgáltató ezt a megrendelési folyamat során jóváhagyja,
- görkorcsolyázni, gördeszkázni,
- rollerezni, kerékpározni vagy egyéb járművel közlekedni (a MÁV-HÉV Zrt. utasforgalmi területein a gyalogos közlekedés megengedett, ide értve a kerekesszéket, illetve az egyéb mozgást segítő eszközöket és a babakocsit is),
- a kerékpárszállításra alkalmas helyek számánál több kerékpárt az adott járműre felvinni,
- kéregetni, zenélni, mutatványosként szerepelni,
- engedély nélkül árusítani vagy hirdetményt elhelyezni,
- vészféket vagy ajtó-vésznyitót indokolatlanul működtetni,
- a jegykezelő készüléket önkényesen kinyitni, nyílását eltömíteni, az elektronikus utazási okmány érvényesítéséhez kihelyezett kódot tartalmazó matricát megrongálni,
- tűzveszélyes folyadékot (benzin, gázolaj, fűtőolaj stb.), robbanóanyagot, pirotechnikai anyagot, jogosulatlan személynek lőfegyvert, továbbá 5 kg töltőtömegnél nagyobb propán-bután gázpalackot szállítani,
- botrányosan vagy illemsértő, jogszabályba, jelen Üzletszabályzatba vagy az utazási feltételekbe ütköző módon viselkedni,
- ittasan, bódultan vagy szennyezett ruhában utazni, tartózkodni,
- kutyát szájkosár és póráz nélkül szállítani, kivéve segítő kutyát, mely a 27/2009. (XII. 3.) SZMM rendelet 10. § (2) bekezdés alapján szájkosár, vagy azonos biztonságot nyújtó eszköz nélkül szállítható,
- a közlekedést, illetve az utasokat zavarni,
- a MÁV-HÉV Zrt. tulajdonában, eszközeiben kárt tenni, bármilyen módon rongálni,

- megállókban, illetve azok közvetlen környezeti tereiben, a végállomásokon elhelyezett utcabútorokat, utastájékoztató eszközöket megrongálni, összefirkálni,
- a megállókban, a végállomásokon bármilyen árut vagy szolgáltatást árusítani, vagy engedély nélkül hirdetményt, plakátot elhelyezni,
- a járműveken és az utasforgalmi területeken elektromos cigarettát vagy dohányzást imitálóelektronikus eszközt használni

A dohánytv. alapján a dohányzás számára kijelölt helyek kivételével nem szabad dohányozni, elektronikus cigarettát vagy dohányzást imitáló elektronikus eszközt használni

- a) közforgalmú intézménynek a nyilvánosság számára nyitva álló helyiségeiben,
- b) közösségi közlekedési eszközön,
- c) munkahelyen,
- d) közterületnek minősülő

da) a gyalogosforgalom számára nyitva álló aluljárókban és egyéb, zárt légtérű közforgalmú közlekedő összekötő terekben, valamint közterületi játszótereken, továbbá a játszóterek külső határvonalától számított 5 méteres távolságon belül,

db) a közforgalmú vasúti szolgáltatás nyújtására szolgáló vasúti üzemi létesítmények és a vasúti pálya tartozékainak személyforgalom számára megnyitott területein, közösségi közlekedési eszköz igénybevételének céljából létesített, illetve erre kijelölt megállóban, várakozó helyen, illetőleg helyiségben, valamint nyílt légtérű megálló, várakozó hely esetén annak külső határvonalától számított 5 méteres távolságon belül, azzal, hogy ha a dohányzási korlátozás alá tartozó terület külső határvonala nem állapítható meg egyértelműen, akkor a dohányzás a megállót vagy várakozó helyet kijelölő táblától vagy más jelzéstől számított 5 méteres sugarú körnek megfelelő körzetben tilos.

IV. Utasok tájékoztatására vonatkozó szabályok

IV.1. Utastájékoztatás

A BKK Zrt. illetve a MÁV-HÉV Zrt. által megbízott külső partner által értékesített menetjegyek esetében pedig a MÁV-HÉV Zrt. gondoskodik arról, hogy az utasokat jogaikról, kötelezettségeikről, az igénybe vehető szolgáltatásokról tájékoztassa, illetve gondoskodik arról, hogy mindazon szolgáltatásokkal kapcsolatos információk az utasok, ügyfelek rendelkezésére álljanak, melyek ahhoz szükségesek, hogy azok az utazással, a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos döntéseiket időben meghozhassák. A BKK Zrt. a MÁV-HÉV Zrt. által működtetett járatok menetrendjével kapcsolatban tájékoztatást nyújt az utasoknak nyomtatott formában a megállókban. Ezenkívül a kötöttpályás (HÉV, metró, villamos) hálózat felépítésével és a kötöttpályás átszállási lehetőségekkel összefüggő tájékoztatást ad minden kötöttpályás (HÉV, metró, villamos) megállóhelyen, ahol menetrendi tájékoztatást is biztosít, abban az esetben is, amennyiben azok felújítási, karbantartási vagy egyéb ok miatt bekövetkező lezárása nyomán üzemeltethetők maradnak, s amelyek tételes felsorolásban elérhetőek a BKK honlapján.

A MÁV-START Zrt. által értékesített menetjegyek felhasználási feltételeit a MÁV-HÉV Zrt. Üzletszabályzatának 3. sz. melléklete tartalmazza. A hálózat felépítésével és a járatokkal, átszállási kapcsolatokkal összefüggő, valamint a jegy- és bérletrendszer felépítésével, a díjtermékek felhasználási feltételeivel, áraival kapcsolatos tájékoztatók elektronikus formában is elérhetőek a BKK Zrt. honlapján.

A BKK Zrt. biztosítja, hogy az utasok az őket megillető jogokról legkésőbb az induláskor megfelelő és érthető tájékoztatást kapjanak. Ennek érdekében a BKK Zrt. a megállókban és a honlapján az utazási feltételek kivonatát közzéteszi. Az utazási feltételek kivonatát a MÁV-HÉV Zrt. a járművek utastereiben is közzéteszi.

A BKK Zrt. által végzett utastájékoztatók módozatai, és megjelenési formái:

a) írott formában, amelyek az alább felsorolt helyeken érhetők el:

- a BKK Zrt. honlapján (<https://bkk.hu/>),
- a BKK Zrt. Központi Ügyfélszolgálatán,
- a BKK Zrt. ügyfélközpontjaiban (ideértve a repülőtéri ügyfélszolgálatokat is),
- a BudapestGO mobilalkalmazáson,
- a BKK INFO, a Budapesti Közlekedési Központ Információs Szolgálata honlapján és mobilalkalmazásban (<https://bkk.hu/bkk-info/> vagy <https://kozut.bkkinfo.hu/>)
- információs táblákon, közterületi kijelzőkön,
- a BKK által üzemeltetett FUTÁR elektronikus kijelzővel felszerelt autóbusz, trolibusz és villamos megállóhelyeken, illetve FUTÁR monitorral felszerelt állomásokon, vagy azok csomópontján elhelyezett környezeti terekben,
- egyéb média információkon keresztül.

b) szóbeli tájékoztató:

- a BKK Zrt. Központi Ügyfélszolgálatán,
- a BKK Zrt. ügyfélszolgálat telefonszámán (+36 1 3 255 255),
- a BKK Zrt. ügyfélközpontjaiban (ideértve a repülőtéri ügyfélszolgálatokat is),

c) hangos utastájékoztató:

- a járműveken található hangosbemondókon keresztül,
- hangosítással felszerelt autóbusz, trolibusz és villamos megállóhelyeken, valamint
- a metró- és HÉV-állomásokon (ahol a Szolgáltató biztosítja a technikai feltételeket) a BKK és a vasúti társaság – közöttük lévő szerződés alapján – együttesen végez utastájékoztatót a BKK által előzetesen jóváhagyott „szövegkönyv” alapján.

A járműveken és az állomásokon a hangos utastájékoztatót a MÁV-HÉV Zrt. végzi.

A rendkívüli helyzetekben érvényesülő forgalmi változásokról szóló konkrét, helyszíni (járműveken, illetve megállóknban, peronokon vagy állomásokon történő) írott, szóbeli vagy hangos utastájékoztatót a MÁV-HÉV Zrt. vagy a BKK Zrt. adja meg az utasoknak.

IV.2. A szolgáltatás teljesítése

A MÁV-HÉV Zrt. menetrend alapján közlekedtetni a közforgalmú személyszállítást végző és esetleges szerződéses járatát egyaránt. A menetrend a szolgáltatás terve, amely meghatározza a járat megjelölését és tartalmazza a közforgalmú személyszállítás legfontosabb adatait, így különösen:

- a járatok induló és végállomását, továbbá azokat az állomásokat és megállóhelyeket, ahol a járat megáll,
- 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,
- a legfontosabb kiegészítő szolgáltatásokat, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat, valamint
- a menetrendi időszak kezdetének és végének időpontját (mikortól meddig érvényes), vagy azt, hogy a menetrend határozatlan időtartamra szól (mikortól érvényes),
- kötöttpályás (HÉV, metró, villamos) átszállási lehetőségeket.

A BKK Zrt. a menetrendet a honlapján közzéteszi, illetőleg annak az adott állomást érintő adatokat tartalmazó kivonatát a megállóknban jól látható helyen kifüggeszti, és a menetrendről az utasokat a BKK Zrt. az Üzletszabályzatban meghirdetett módokon is tájékoztatja.

A menetrend ideiglenes vagy végleges megváltoztatásáról a BKK Zrt. az utazóközönséget legalább 3 nappal a változás végrehajtását megelőzően a módosítással érintett megállóhelyen és az Üzletszabályzatban meghirdetett módokon is tájékoztatja, a honlap elérhetőségéről a

megállóhelyeken tájékoztatót függeszt ki. Ha a változásra előre nem látható ok miatt kerül sor vagy kizárólag új közlekedési eszköz forgalomba állását jelenti a többi közlekedési eszköz menetrendjének, közlekedési időszakának változása nélkül, a tájékoztatási időközre vonatkozó rendelkezést nem kell alkalmazni.

Rendkívüli, előre nem tervezhető közlekedési körülmények esetén a MÁV-HÉV Zrt. gondoskodik arról, hogy az utasok tájékoztatást kapjanak a megváltozott közlekedésről. A lehetőségekhez mérten a MÁV-HÉV Zrt. törekszik arra, hogy a menetrendben meghirdetettek szerint fenntartsa a forgalmat, még csökkentett teljesítménnyel is. Amennyiben a forgalom nem tartható fenn, a MÁV-HÉV Zrt. a lehető legrövidebb időn belül a BKK Zrt. közreműködésével intézkedik a pótlásról. Ezekben az esetekben többnyire nem biztosítható, hogy a pótló jármű kapacitása, sűrűsége elérje a helyettesített közlekedési eszköz által biztosított minőségi paramétereket, valamint egyes esetekben a pótlás az eredeti útvonaltól kényszerűségből eltérhet, megállót, vagy megállókat kihagyhat.

A MÁV-HÉV Zrt. a pótlást Budapesten az akadály felismerése után legkésőbb 15 percen belül kezdi megszervezni. A pótlás megvalósulása a forgalmi viszonyoktól és távolságtól (pl. Budapest közigazgatási határán kívüli területek) nagymértékben függ.

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

A járatok 15 percet meghaladó késése esetén az utas kérésére a késésről, valamint annak okáról és időtartamáról igazolás kerül kiadásra az alábbiak szerint:

A késésigazolást az utas a BKK Zrt.-től az alábbi módon igényelheti:

- személyesen a BKK Zrt. Központi Ügyfélszolgálatán és ügyfélközpontjaiban,
- telefonon,
- postai úton,
- elektronikus levélben.

Az igazolás igényléséhez az alábbi adatokat kell megadni:

- az utazás pontos időpontja (nap, óra),
- útvonal, irány,
- pontos név és postacím vagy elektronikus levélcím.

A kiállított késésigazolás a BKK Zrt. Központi Ügyfélszolgálatán vehető át személyesen vagy postai úton kerül megküldésre az utas részére. Az elévülési idő a személyszállítási szerződés esetén egy év, erre tekintettel az utas egy éven belül igényelheti az igazolást.

IV.3. Biztonságtechnikai megfigyelés

A BKK Zrt. és a MÁV-HÉV Zrt. a vasútállomáson a közforgalom számára nyitva álló helyen, a jegy- és bérletértékesítő berendezéseken, a megállóhelyen, valamint a személyszállító vasúti járművek belterében jogosult videomegfigyelő-rendszert alkalmazni, ideértve a BKK Zrt. alkalmazásában álló jegyellenőrzésre jogosult személy által viselt testkamerát is. A videó-megfigyelő rendszer alkalmazása a GDPR 6. cikk (1) bek. f) pontjában, az Infotv. 5. § (1) b) pontjában és a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvényben (Sztv.) foglaltakra figyelemmel a BKK Zrt. és a MÁV-HÉV Zrt., valamint az utasok jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, erre tekintettel az adatkezelés jogalapja a fentiekben meghatározott területeken lévő berendezések, a járművek rendszer eszközei, a jegy- és bérletértékesítő berendezések, továbbá az utasok valamint a szolgáltató munkavállalói és megbízottai életének, személyének, testi épségének és vagyontárgyaik védelme.

A fentiekre tekintettel, a részletes adatvédelmi tájékoztatás a MÁV-HÉV Zrt. honlapján olvasható, mely a vakok és gyengénlátók számára is érzékelhető módon kerül közzétételre, és jelen Üzletszabályzat elválaszthatatlan, **1. sz. mellékletét** képezi. A testkamerára vonatkozó részletes adatvédelmi tájékoztatás <https://bkk.hu/magunkrol/adatkezesi-tajekoztatok/> a BKK Zrt. honlapján található, tekintettel arra, hogy a testkamerák vonatkozásában a BKK Zrt. az adatkezelő.

Nem alkalmazható elektronikus megfigyelőrendszer olyan helyen, ahol a megfigyelés az emberi méltóságot sértheti, így különösen mosdóban, öltözőben, illemhelyen.

A rögzített kép-, hang- vagy kép- és hangfelvételt felhasználás hiányában a rögzítéstől számított 16. napon meg kell semmisíteni vagy törölni kell. Felhasználásnak minősül, ha a rögzített kép-, illetve hangfelvétel bírósági vagy hatósági eljárásban bizonyítékként felhasználásra vagy bíróság, hatóság részére ilyen eljárás során benyújtásra kerül.

Akinek jogát vagy jogos érdekét a kép-, illetve hangfelvétel érinti, a rögzítéstől számított 15 napon belül jogának vagy jogos érdekének igazolásával kérheti, hogy a kép- illetve hangfelvételt annak kezelője ne semmisítse meg vagy ne törölje.

Bíróság vagy hatóság megkeresésére a rögzített kép-, illetve hangfelvételt a bíróságnak vagy a hatóságnak haladéktalanul meg kell küldeni. Ha a megkeresésre attól számított 72 órán belül, hogy a megsemmisítés vagy törlés mellőzését kérték, nem kerül sor, és a 15 napos megsemmisítési határidő letelt, a rögzített kép- illetve hangfelvételt meg kell semmisíteni, vagy törölni kell.

IV.4. Kép- és hangfelvétel készítése

Mind a magáncélú, mind a nem magáncélú felvétel készítésekor figyelemmel kell lenni az Infotv.-ben foglaltakra, amely szerint személyes adat az érintettek – azaz jelen esetben a kép és hangfelvételen szereplők – hozzájárulásával kezelhetők, amelyeket a felvétel készítőjének kell beszereznie, illetőleg a megszerzett személyes adatokat az Infotv. egyéb vonatkozó előírásai szerint kell kezelnie.

IV.4.1. Magáncélú hangfelvétel

Magáncélú kép- és hangfelvétel kizárólag az utasforgalom számára megnyitott területen lehetséges, az alábbi feltételekkel:

- nem akadályozza vagy zavarja a menetrend szerinti jármű- és utasforgalmat,
- nem veszélyezteti a szolgáltatás ellátását,
- nem balesetveszélyes (pl. tilos, a mozgólépcsőn utasforgalomban, vagy a vezetőfülkében való felvételkedés stb.).

IV. 4.2. Nem magáncélú kép- és hangfelvétel

Nem magáncélú képfelvétel készítésére engedély a BKK Zrt.-től, vagy a MÁV-HÉV Zrt.-től (papír, vagy elektronikus alapú) levélben kérhető – annak függvényében, hogy kié az érintett terület/jármű – a kérelmező adatainak, elérhetőségének, valamint a forgatás, illetve fotózás körülményeinek, céljának megadásával, reklám- és játékfilmek esetében a forgatandó film forgatókönyvének, szinopszisának ismertetésével.

A MÁV-HÉV Zrt.-t érintő forgatási és fotózási engedély a MÁV-HÉV Zrt. Kabinet Irodájától papír alapú, vagy a mav-hev@mav-hev.hu címre küldött elektronikus levélben kérhető.

A felvét elkészítés kizárólag akkor engedélyezhető, ha:

- a BKK Zrt., a MÁV-START Zrt. és a MÁV-HÉV Zrt. valamint a közösségi közlekedés megítélését nem rontja,
- kommunikációs szempontból támogatható,
- nem akadályozza vagy zavarja a menetrend szerinti jármű- és utasforgalmat,
- nem veszélyezteti a szolgáltatás ellátását,
- nem balesetveszélyes (pl. tilos, a mozgólépcsőn utasforgalomban, vagy a vezetőfülkében való felvét elkészítés stb.),
- összhangban van a biztonsági és vagyonvédelmi szempontokkal.

A fenti feltételek megléte esetén, előzetes, írásos hozzájárulás birtokában lehet járműveken, utasforgalmi területeken nem magáncélú forgatási, illetve fotózási tevékenységet végezni.

A nem magáncélú forgatás és fotózás térítési díját a MÁV-HÉV Zrt. állapítja meg a terület-, eszköz- és szakmai segítség igényének, szükségességének figyelembevételével, a felvét elkészítésre fordított idő függvényében.

Mind a magáncélú, mind a nem magáncélú felvétel készítésekor figyelemmel kell lenni a Ptk. képfelvételre vonatkozó szabályaira, valamint a GDPR. által meghatározottakra, miszerint személyes adat (így különösen képfelvétel) az érintettek – jelen esetben a kép- és hangfelvételen szereplők – előzetes és kifejezett hozzájárulásával készíthetők és kezelhetők, amelyeket a felvétel készítőjének kell beszereznie, illetőleg a megszerzett személyes adatokat a vonatkozó adatvédelmi előírások szerint kell kezelnie. A készített képfelvételek jogszerűségéért és felhasználásáért a MÁV-HÉV Zrt. és a BKK Zrt. minden felelősségét kizárja.

V. A MÁV-HÉV Zrt. és partner biztosítói, valamint a BKK Zrt.-nek a személyszállítási közszolgáltatás teljesítése kapcsán fontosabb szervezeti egységeinek elérhetőségei

MÁV-HÉV Zrt. felelős a közérdekű elérhetőségi adatok naprakészen tartásáért, azoknak a mindenkor hatályos Üzletszabályzattal együttesen történő közzétételéért.

V.1. BKK Jegy- és bérletpénztárak, ügyfélközpontok, ügyfélszolgálatok

A BKK Zrt. a személyes értékesítőhelyek és ügyfélszolgálatok elérhetőségét a <https://bkk.hu/> honlapján folyamatosan aktualizálva közzéteszi.

VI. Menetjegyváltás a MÁV-HÉV Zrt. járműveire

A MÁV-HÉV Zrt. járataira a BKK Zrt., a MÁV-HÉV Zrt. és a MÁV-HÉV Zrt. által megbízott külső partnerek (ideértve különösen, de nem kizárólagosan a MÁV-START Zrt.) által értékesített menetjeggyel, elektronikus jeggyel és elektronikus úton értékesített menetjeggyel lehet felszállni, amelyek részletesen a MÁV-HÉV Zrt. Díjszabásában, a BKK Zrt. Üzletszabályzatában, valamint a Budapesten belüli szakaszok tekintetében a BKK Zrt. Díjszabásában kerülnek ismertetésre.

Az utasnak a beutazni kívánt teljes viszonylatra érvényes menetjeggyel kell rendelkezni már a járműre való felszállás megkezdésekor. Kivételt képeznek ez alól azok a személyek, akik

- jogszabály vagy díjszabás alapján díjmentes utazásra jogosultak,

- a Budapest közigazgatási határán kívüli megállóban felszálló utasok, ha ott menetjegykiadás (pénztár, szerződött jegykiadó partner, menetjegykiadó automata, vagy a peronon szolgálatot teljesítő jegyellenőrzésre jogosult személy útján) nincs,
- a Budapest közigazgatási határán kívüli megállóba történő utazásnál a Budapesten kívüli szakaszra érvényes menetjegy tekintetében a Budapest közigazgatási határán belüli menetjeggyel vagy bérlettel rendelkezők, továbbá
- a meghirdetett feltételek szerint díjmentesen igénybe vehető járatokon utaznak.

Ilyen esetben a nem díjmentes utazásra jogosult utasok övezetes jegyüket, vagy vonaljegyüket az első jegyvizsgálatkor pótdíj megfizetése nélkül megválthatják a vonaton a jegyellenőrzésre jogosult személlyel.

A BKK Zrt. és a MÁV-HÉV Zrt. Üzletszabályzata, illetve Díjszabása, valamint az MÁV-START Zrt. által értékesített menetjegyek eltérő szabályai esetében a MÁV-HÉV Zrt. és a MÁV-START Zrt. üzletszabályzata részletesen tartalmazza az alábbiakat:

- a BKK Zrt. által kibocsátott jegyek, bérletek, bérletigazolványok típusait a HÉV-jegyek és HÉV-bérletek kivételével,
- a jegykezeléssel kapcsolatos szabályokat,
- a jegyvásárlást,
- a jegykezelő készülékek használatát,
- a visszaváltás szabályait,
- a csere szabályait,
- a pótdíjazást.

A MÁV-HÉV Zrt. Díjszabása részletesen tartalmazza a HÉV-jegyek és a HÉV-bérletek típusait, a használatukhoz szükséges igazolványok meghatározását.

VII. Jegyellenőrzés, pótdíjazás

VII. 1. Jegyellenőrzés

A jegyellenőrzési tevékenységet végző személyek a BKK Zrt. alkalmazottai, vagy a BKK Zrt.-vel szerződött személy – vagy társaság – által foglalkoztatott személyek, vagy a MÁV-HÉV Zrt. ellenőrzést végző munkavállalói, valamint a BKK Zrt. és a MÁV-HÉV Zrt. alvállalkozói lehetnek.

A peronzár-vonal mögötti, a MÁV-HÉV Zrt. tulajdonában álló ingatlanok bérlőinek és azok alkalmazottainak rendelkezniük kell a peronzár-vonal mögötti területre való belépésre, illetve ott tartózkodásra feljogosító dokumentummal, amely utazásra nem jogosít. A megváltott és a kezelt jegyeket illetve bérleteket, utazási igazolványt, valamint a kedvezményes jegy- vagy bérlet váltására jogosító okmányokat és a díjmentes utazásra jogosító okmányokat az utazás tartama alatt meg kell őrizni és biztosítani kell, hogy érvényességük, illetve az utazási jogosultság egyértelműen megállapítható legyen.

A jegyellenőrzésre jogosult személyek az utazás tartama alatt, illetve felszállás előtt és leszálláskor a jegyek, bérletek, utazásra jogosító egyéb okmányok, valamint a kedvezményes jegy vagy bérlet használatára jogosító okmányok érvényességét és az utazási feltételek betartását ellenőrzik, továbbá érvényes jegy, bérlet vagy utazásra jogosító egyéb okmányok, valamint a kedvezményes jegy vagy bérlet használatára jogosító okmányok hiányában és/vagy az utazási feltételek megszegése esetén pótdíjazási eljárást folytatnak le. Az alkalmazandó pótdíjak mértékét a MÁV-HÉV Zrt. Díjszabása, a Budapesten belüli szakaszok tekintetében pedig a BKK Zrt. Díjszabása határozza meg.

A jegyellenőrzésre jogosult személyeket azonosítja az arcképes, sorszámozott jegyellenőrzés végzésére feljogosító szolgálati kitűzőjük, valamint karszalagjuk, amelyeket jól látható helyen, a felsőruházaton kell elhelyezniük az ellenőrzés megkezdése előtt. A jegyellenőrzésre jogosult személyek mind formaruhában, mind polgári ruhában végezhetnek jegyellenőrzést. A jegyellenőrzésre jogosult személy nem köteles az utas részére előre igazolni magát, de az utas kérésére köteles az utólagos azonosításához szükséges információkat megadni, arcképes sorszámozott szolgálati kitűzőjét felmutatni.

A jegyellenőrzésre jogosult személyek az utasok jegyének, illetve bérletének (bérletszelvényének) és bérletigazolványának valamint a kedvezményes jegy- vagy bérlet váltására jogosító okmányának az érvényességét a MÁV-HÉV Zrt. utasforgalmi területén bárhol, az utazás során bármikor (a felszállást megelőzően, a járművön, ill. a leszállást követően a HÉV megálló peronján) ellenőrizhetik. Az utasnak a menetjegyet az utazási jogosultság ellenőrzése céljából kijelölt területen való tartózkodás tartalma alatt meg kell őriznie, és a jegyvizsgálatra és menetjegy-ellenőrzésre feljogosított személy részére – a kedvezményes jegyváltásra jogosító igazolvánnyal együtt – fel kell mutatnia, kérésre át kell adnia (elektronikus utazási okmány esetében biztosítani kell a szemrevételezéssel vagy mobil eszközzel történő ellenőrizhetőséget). Amennyiben az utazási igazolvány vagy az utazási kedvezmény jogszerű igénybevételének megállapításához, illetve ha az az ellenőrzési eljárás lefolytatásához szükséges, az utas köteles személyazonosságát igazolni.

A jegyellenőrzésre jogosult személyek munkáját a Fővárosi Önkormányzati Rendészeti Igazgatóság közterület-felügyelői segíthetik, mint hatósági jogkörrel rendelkező személyek, akik igazoltathatják is a pótdíj megfizetésére kötelezett utazókat, illetve rendőri intézkedést kérhetnek, amennyiben az utasok nem működnek együtt a jegyellenőrzésre jogosult személlyel a pótdíjazási eljárásban. A közterület-felügyelőket illetve rendőröket az egyenruhájuk és a kitűzőjük (jelvényük), a polgári ruhában szolgálatot teljesítő vagy magát utazás közben szolgálatba helyező személyt a szolgálati igazolványuk/kitűzőjük azonosítja.

Az ellenőrzésre feljogosított személyek jogosultak az utasok jegyének, bérletének vagy utazásra jogosító egyéb okmányának érvényességét ellenőrizni a HÉV megállóhely kijáratainál is, hiszen az utazás befejezésének a megálló területének elhagyása minősül.

VII.2. Pótdíjazás

A pótdíjazásra is jogosult, jegyellenőrzést végző személyek pótdíj fizetésére kötelezhetik és az utazásból kizárhatják azokat, akik az utazási feltételekben foglaltakat nem tartják be. A helyszíni pótdíj megfizetését megtagadó és személyi azonosságukat hivatalos okmánnal igazolni nem hajlandó személyeket az utazásból ki kell zárniuk, amennyiben nincs lehetőség hatósági intézkedéssel megállapítani a személyazonosságukat. Az utazásból való kizárás nem mentesíti az utast a pótdíjfizetés kötelezettsége alól.

A Díjszabásban meghatározott pótdíjat köteles fizetni, aki

- jegy nélkül, érvénytelen vagy kezeletlen jeggyel, érvénytelen bérlettel, utazási igazolvánnyal utazik, illetve valamilyen kedvezményt jogosulatlanul vesz igénybe, illetve a kedvezmény igénybevételének jogosságát a hatályos szabályozásokban előírt érvényes, eredeti dokumentummal igazolni nem tudja,
- olyan bérlettel vagy diákigazolvánnyal, úti okmánnal utazik, amelyhez tartozó értékszelvényre az igazolvány, diákigazolványon szereplő oktatási azonosító vagy diákigazolvány sorszáma, egyéb okmány sorszáma nincs ráírva, vagy a ráírás nem olvasható, vagy a bérletigazolvány vagy diákigazolvány nincs kitöltve, illetve érvényesítve, a kiindulási és a célállomás nincs feltüntetve,

- az 5/30 BKK napijegy szelvényein nem az előírások szerint jelölte az érvényességi idő kezdetét, vagy azt eltávolítható módon jelölte, javította, egyéb okból egyértelműen meg nem állapítható érvényességi idejű 5/30 BKK napijeggyel utazik,
- más nevére szóló hetijeggyel utazik,
- kutyát, kerékpárt vagy túlméretes tárgyat az előírt díj fizetése nélkül szállít, vagy a megváltható jegyekkel, bérletekkel visszaél, a kerékpár-bérleten szereplő sorszámú igazolványt vagy díjmentes utazásra jogosító igazolást, igazolványt, továbbá – díjmentes utazásra nem jogosultak esetében – a személyszállításban használt bérletet nem tudja felmutatni,
- az elektronikus utazási okmányát, vagy az elektronikus utazási okmányához rendelt személyazonosításra alkalmas igazolványát nem tudja felmutatni,
- olyan jeggyel vagy bérletszelvényvel, illetve utazásra jogosító egyéb dokumentummal utazik,
 - amelyet láthatóan hamisítottak, vagy az utólagos eredetiségvizsgálat során a hamisítás ténye megállapítást nyert,
 - amelynek a hozzá tartozó arcképes igazolvánnyal nem tudja igazolni saját tulajdonjogát.
- kerékpárt vagy túlméretes tárgyat olyan járművön szállít, amelyen annak szállítása nem megengedett,
- csomagként, kézipoggyászként vagy túlméretes tárgyként nem szállítható tárgyat visz a járművön,
- saját maga vagy az általa szállított kézipoggyász, túlméretes tárgy vagy élő állat bepiszkítja a járművet,
- a Díjszabásban és az utazási feltételekben rögzítetteket nem tartja be
- nem tartja be a közösségi közlekedésre vonatkozó, érvényben lévő egészségügyi előírásokat.

A Díjszabásban meghatározott határidőn belül lehetőség van a pótdíjazás helyszíni pótdíj összegének megfizetésével történő utólagos rendezésére.

A megállapított pótdíjon felül a Díjszabásban meghatározott késedelmi és eljárási díjat köteles fizetni az, aki fizetési kötelezettségének 30 napon belül nem tesz eleget.

A pótdíj helyett a Díjszabásban meghatározott eljárási díjat köteles fizetni, aki az utazásakor már korábban megváltott, az adott utazásra jogosító személyéhez köthető jeggyel, bérlettel, más érvényes utazási igazolvánnyal vagy kedvezményre jogosító, jogszabály alapján kiadott, vagy a Szolgáltató belső szabályzatában meghatározott igazolvánnyal, igazolással rendelkezik, de azt az utazás alkalmával az ellenőrzéskor felmutatni nem tudja, feltéve, ha azt utólag, az utazás napjától számított 5 munkanapon belül a Díjszabásban előírt módon bemutatja.

Az egyes menetjegyek, bérletek és más utazási igazolványok érvénytelenségének eseteit, továbbá az utólag történő bemutatásra elfogadható menetjegyek, egyéb iratok körét részletesen a Szolgáltató és a Budapest közizgazgatási területén történő utazásra a BKK Zrt. díjszabása tartalmazza.

A jegyellenőrzésre jogosult személy jogosult a bérletigazolvány és/vagy a bérlet, illetve a jegy elismervény ellenében történő végleges átvételére, ha

- az hamisítvány, illetve átírással vagy egyéb módon azt meghamisították,
- a bérlet értékszelvényen feltüntetett igazolvány-, diákigazolványon szereplő oktatási azonosító vagy diákigazolvány-sorszám, kerékpár-bérlet esetében igazolvány sorszám vagy díjmentes utazásra jogosító igazolvány száma javított, nem egyezik
- az 5/30 BKK napijegy szelvényein nem az előírások szerint van jelölve az érvényességi idő kezdete, vagy az eltávolítható módon történt, illetve javítva van, vagy egyéb okból nem állapítható meg egyértelműen,
- a bérletigazolványban az arcképet kicserélték, illetőleg megmásították,
- az arcképről a tulajdonos kétségtelenül nem ismerhető fel,
- a bérlet oly mértékben megrongálódott, hogy érvényességét és a használat jogosságát megállapítani nem lehet,

- ha azzal nem a tulajdonosa utazik,
- jogosulatlan használat vagy egyéb visszaélés gyanúja merül fel.

Amennyiben papír alapú jegynél, bérletnél hamisítás gyanúja miatt a jegyellenőrzésre jogosult személy – típusától és kedvezménytől függetlenül – a BKK által kibocsátott bérletet, Budapest hetijegyet, Budapest 72 órás jegyet, Budapest 24 órás jegyet vagy 5/30 BKK napijegyet átadás-átvételi elismervény ellenében bevonja az utastól, és a lefolytatott eredetiségvizsgálat eredménye a hamisítás tényét megállapítja, akkor bérletbemutatóra, valamint helyszíni pótdíj utólagos megfizetésére nincsen lehetőség. Minden egyéb, pótdíjazásra is jogosult jegyellenőrzést végző személy által történő végleges átvétel esetén – amennyiben az nem hamisítás gyanúja miatt történik – lehetősége van az utasnak a pótdíjat bérletbemutatóval vagy a helyszíni pótdíj utólagos megfizetésével rendezni.

A pótdíjazási eljárás részletes szabályait a BKK Zrt. Üzletszabályzata tartalmazza.

VIII. Felek jogai és kötelezettségei

A MÁV-HÉV Zrt. köteles az utasokat a Személyszállítási Üzletszabályzatban foglalt feltételek szerint a célállomásra szállítani.

Az utas jogosult a MÁV-HÉV Zrt. járművein utazni, a kiszolgáló létesítményeket, berendezéseket használni, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni.

Az utas – rendkívüli esetek (pl. baleset) kivételével - csak a menetrendben meghirdetett állomáson, vagy megállóhelyen szállhat fel és le a járműről.

Az utas a személyszállítás – így különösen fel- és leszállás, várakozás, utazás – során tartózkodni köteles a közlekedés biztonságát, a közlekedési eszközök, az utaskiszolgáló létesítmények, berendezések épségét veszélyeztető, az utastársak kényelmét és nyugalmát zavaró magatartástól. Az utas utazása során köteles kapaszkodni, valamint biztonságosan elhelyezni kézipoggyászát, engedélyezett egyéb poggyászát és eszközeit oly módon, hogy még vészfékezéskor is minimalizálja a lehetséges személyi és tárgyi sérüléseket és egyéb következményeket.

IX. A kézipoggyász, élő állat, babakocsi, kerékpár szállítása

IX.1. Kézipoggyász (ideértve babakocsi, kerekesszék és kisméretű kerékpár) szállítása

Az utas – külső segítség igénybevétele nélkül – tömegét és méretét tekintve saját maga által hordozható, a fel- és leszállást, saját, valamint a többi utas mozgását, utazását és ülőhelyhasználatát nem akadályozó kézipoggyászt (tárgyat) szállíthat díjtalanul. A szállított csomagok összmérete nem haladhatja meg a 2 db kézipoggyász méretét, amely vagy 2 db 40x50x80 cm-es, vagy 2 db 20x20x200 cm-es vagy 1 db 40x50x80 cm-es és 1 db 20x20x200 cm-es méretbe befér.

Amennyiben az előbbiekből csak egy befoglaló méretet használ fel az utas, akkor – mérethatártól függetlenül – az alább felsoroltak közül legfeljebb további 1 db-ot szállíthat díjtalanul: szánkó, síléc (1 pár), köteg becsomagolt facemete legfeljebb 40x40x200 cm befoglaló méretig, illetve babakocsi, kerekesszék, kisméretű kerékpár, összecukott kerékpár, monocikli, legfeljebb 70x120x140 cm befoglaló méretig. A fentiekől eltérően nem szállítható az a kézipoggyász, amely az imént felsorolt feltételeknek ugyan megfelel, de tömege a 30 kg-ot meghaladja.

A járműveken kifüggesztett utazási feltételek általános részében ismertetettek mellett az ott felsoroltaknál nagyobb méretű, de legfeljebb 1 db 100x100x200 cm méretet meg nem haladó poggyász („túlméretes tárgy”) a kocsik piktogrammal kerékpár szállítására megjelölt peronján

szállítható díjfizetés ellenében. A menetdíj mértéke a teljes árú menetjegy árával azonos. Nem szállítható az a kézipoggyász, amely a fenti feltételeknek ugyan megfelel, de tömege a 30 kg-ot meghaladja.

Jégkorcsolya csak csomagolt állapotban, illetve kézipoggyász méretét meg nem haladó táskában szállítható.

Hátizsákkal közlekedő utasoknak – a többi utasra való tekintettel – a járműveken a hátizsákot kézben kell szállítaniuk.

A járműveken nem szállítható olyan tárgy, amely az utasok testi épségét, biztonságát veszélyezteti (robbanó, tűzveszélyes, öngyúló, mérgező, maró, fertőzést okozó anyag, töltött lőfegyver, táblás üveg, jogszabályban meghatározott kivételtől eltekintve töltött lőfegyver), de ide sorolandók mindazon anyagok is, amelyek az utasok ruházatát, a jármű berendezéseit megrongálhatják, beszennyezhetik.

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

IX.2. Élő állatok szállítása

Élő állat a kézipoggyász méretét meg nem haladó, állatok szállítására alkalmas zárt szállítóeszközben díjmentesen szállítható, amely biztosítja, hogy az élő állat az utazás során nem szabadul ki, illetve az utasok ruházata, poggyásza vagy a jármű nem szennyeződik be.

Az előző bekezdésben foglaltaktól eltérően (ha az utas nem kézipoggyásznak megfelelő szállítóeszközben szállítja) a kutya zárt szállítóeszköz nélkül, szájkosárral (vagy egyéb, harapást gátló eszközzel) és pórázon vezetve, díjfizetés ellenében szállítható, kivéve a segítő kutya, mely a 27/2009. (XII. 3.) SZMM rendelet 10. § (2) bekezdés alapján díjmentesen szájkosár nélkül szállítható. A MÁV-HÉV Zrt. vonalainak teljes hosszán van lehetőség kutya szállítására, a MÁV-HÉV Zrt. Díjszabásában meghatározott díjfizetés ellenében. Budapestet is érintő utazások esetében a kutya szállítására használható jegyeket a BKK Zrt. Díjszabása tartalmazza.

A rendőrségi szolgálati kutya és a megkülönböztető jelzéssel megjelölt segítő kutya (mozgáskorlátozottakat segítő, hangot jelző, rohamjelző, személyi segítő, terápiás és vakvezető kutya) utaztatása díjtalan.

Az utasnak rendelkeznie kell a kutya oltási bizonyítványával és kérésre azt a szolgálatban lévő személyzetnek fel kell mutatnia.

Kutya zárt szállítóeszköz nélkül a járművek ülésén nem, csak ölben, vagy a járművek peronján szállítható, egy utas pedig csak egy kutyát szállíthat. Ennek figyelembe vételével (ha több utas is szállít kutyát) egy járművön (kocsinként) több kutya is szállítható, de perononként legfeljebb egy. A megkülönböztető jelzéssel megjelölt segítő kutyák esetében a járművek peronjára vonatkozó, illetve az egy járművön (kocsinként) szállítható kutyák számára vonatkozó korlátozást nem kell alkalmazni (az ilyen kutyák a járművek belső terébe is bevihetőek, hogy gazdájuk ne legyen akadályozva ülőhely elfoglalásában). Minden esetben a kutyát szállító utas(ok) felel(nek) azért, hogy az állatok egymást, illetve a többi utast ne zavarják vagy veszélyeztessék, a járműben kárt ne okozzanak. Amennyiben a szállított kutya viselkedése a többi utast zavarja vagy veszélyezteti, a Szolgáltató vagy a jegyellenőrzésre jogosult személy az utast a kutyával együtt kizárhatja az utazásból.

IX.3. Kerékpár szállítása

Kerékpár csak a kijelölt kocsikban, a piktogrammal jelzett peronokon szállítható, a Díjszabás szerint kerékpárszállításra szolgáló jeggyel vagy bérlettel. Egy jármű peronon legfeljebb 4 db kerékpár szállítható kivéve, ha a kijelölt kocsin elhelyezett kerékpár piktogram ettől eltérő szállítását teszi lehetővé. A szállítható kerékpár mérete nem haladhatja meg a 180 x 130 x 70 centimétert.

A kisméretű kerékpár kézipoggyászként díjtalanul szállítható valamennyi járművön, amennyiben az utasok ruházatát, a jármű berendezéseit nem rongálja meg, illetve nem szennyezi be. A szülőkormányos, kiegészítő elemekkel (pl. napernyővel) ellátott speciális kerékpárt csak akkor lehet szállítani, ha nem haladja meg a normál kézipoggyász méretét, valamint éles, kiálló és egyéb sérülést okozó elemekkel nem rendelkezik.

X. Utaspanaszok bejelentésének és kezelésének szabályai

A MÁV-HÉV Zrt. illetve a BKK Zrt. működésével, szolgáltatásaival kapcsolatos utaspanaszokat a BKK Zrt.-hez kell bejelenteni. A panaszokat az utas bejelentheti személyesen, telefonon, postai úton, valamint elektronikus levélben. A közvetlenül a MÁV-HÉV Zrt.-hez érkező utaspanaszokat a társaság haladéktalanul megküldi a BKK Zrt.-nek. A MÁV-HÉV Zrt. tevékenységét, szolgáltatásait érintő utaspanaszokat a BKK Zrt. megválaszolásra a MÁV-HÉV Zrt. illetékes szervezeti egységeihez továbbítja, a választ az utassal a BKK Zrt. közli.

Kizárólag a MÁV-HÉV Zrt. megbízásából külső partner (ideértve, de nem kizárólagosan a MÁV-START Zrt.) által végzett jegyértékesítéssel kapcsolatos észrevételeket a külső partner, vagy a MÁV-HÉV Zrt. részére kell bejelenteni. Az így beérkezett észrevételeket a külső partner bevonásával kizárólag a MÁV-HÉV Zrt. válaszolja meg.

A panaszbejelentések és azok kivizsgálása körében tudomására jutott személyes adatokat a MÁV-HÉV Zrt. a jelen Üzletszabályzat elválaszthatatlan, **2. számú mellékletét** képező Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltak szerint kezeli. A BKK Zrt. hatályos adatkezelési tájékoztatója <https://bkk.hu/magunkrol/adatkezelesi-tajekoztatok/> honlapon érhető el.

Az ügyfelektől származó észrevételek (panasz, javaslat, dicséret, információkérés) az alább felsorolt helyeken tehető:

Személyesen:

- a BKK Zrt. Központi és Repülőtéri Ügyfélszolgálatain,
- a BKK Zrt. ügyfélközpontjaiban,
- kizárólag a MÁV-HÉV Zrt. megbízásából külső partner (ideértve különösen, de nem kizárólagosan a MÁV-START Zrt.) által végzett értékesítési tevékenységgel kapcsolatban a külső partner ügyfélszolgálatain,

Telefonon:

- az illetékes ügyfélszolgálat telefonszámain,

Írásban:

- levélben: az illetékes ügyfélszolgálat címére,
- elektronikus úton (e-mail): az illetékes ügyfélszolgálat e-mail-címére,
- vásárlók könyvébe történő bejegyzéssel (vásárlók könyve található a forgalmi ügyeleteken, valamint a BKK Zrt. személyes értékesítőhelyein).

Személyesen és telefonon tett észrevétel esetén annak elintézési módjára vonatkozóan az érintett ügyfélszolgálat megadja a szükséges felvilágosítást, illetve, ha lehetősége nyílik rá, azonnal, helyben intézkedik.

Az észrevételek nyilvántartásba vételének időpontja a személyesen, vagy telefonon tett bejelentés esetében a közlés napja, az írásbeli észrevétel esetében a BKK Zrt.-hez, külső partner által végzett jegyértékesítés esetében pedig a külső partnerhez vagy a MÁV-HÉV Zrt.-hez történő érkezés napja. A szóban bejelentett panaszokról, észrevételekről – amennyiben azt azonnal elintézni nem lehet – a BKK Zrt. jegyzőkönyvet vagy feljegyzést készít és annak egy másolati példányát az ügyfélnek átadja, egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt panasz esetén az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi.

Az ügyfél hozzájárul ahhoz, hogy a BKK Zrt. ügyfélszolgálatán telefonon tett szóbeli panasz esetén, amennyiben a beszélgetés rögzítésre kerül, a BKK Zrt. az írásos jegyzőkönyv felvételét mellőzze. Telefonon tett bejelentésről – tekintettel arra, hogy a BKK Zrt. a hangfelvételt rögzíti – jegyzőkönyv vagy feljegyzés csak abban az esetben készül, ha a válaszadáshoz a MÁV-HÉV Zrt. bevonása szükséges, illetve ha a panaszt azonnal, helyben elintézni nem lehet.

Minőségbiztosítási okból a hívásokat a BKK Zrt. rögzíti, azonban előfordulhat, hogy műszaki okok miatt bizonyos beszélgetések nem kerülnek rögzítésre. Amennyiben a hívó ügyfél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügyet csak személyesen vagy írásban áll módjában rendezni.

A panaszra, bejelentésre a BKK Zrt. írásban válaszol, kivéve, ha a telefonon, vagy szóban megtett bejelentést azonnal elintézi.

A külső partner által végzett jegyértékesítéssel kapcsolatban telefonon, vagy szóban megtett bejelentést, a külső partner lehetőségeihez mérten megválaszolja. Írásban történő bejelentés esetén a külső partner továbbítja azt a válaszadásra jogosult MÁV-HÉV Zrt. felé.

Névtelen bejelentésre a BKK Zrt. vagy (külső partner által végzett jegyértékesítés esetében) a MÁV-HÉV Zrt. abban az esetben küld választ, amennyiben az ügyfél e-mail-címét a bejelentésében megadta vagy a bejelentést e-mailben küldte. Névtelennek kell tekinteni azt a bejelentést, amelyről nem lehet hitelt érdemlően beazonosítani a bejelentő nevét.

A BKK Zrt. vagy a MÁV-HÉV Zrt. egy hónapon belül indoklással ellátott választ ad, vagy – indokolt esetben – tájékoztatja az utast arról, hogy a panasz benyújtásának időpontjától számított legfeljebb három hónapon belül mikor számíthat válaszra. A MÁV-HÉV Zrt. a panasz kivizsgálása során úgy jár el, hogy a válaszadásra megadott fenti határidőt a BKK Zrt. tartani tudja.

Kapcsolat nélkülinek kell tekinteni azokat az észrevételeket, amelyeknél a bejelentő válaszcímet vagy egyéb kapcsolatteremtési lehetőséget nem adott meg, és az a bejelentésből sem állapítható meg. Ebben az esetben a BKK Zrt. vagy a MÁV-HÉV Zrt. a kivizsgálást elvégzi, de a válaszadást mellőzi.

A BKK Zrt. vagy a MÁV-HÉV Zrt. a további esetekben a bejelentést, panaszt nyilvántartásba veszi, iktatórendszerében rögzíti, valamint a szükséges intézkedéseket megteszi, de a válaszadást mellőzi:

- amennyiben az ügyfél ezt kifejezetten kéri, és bejelentésében erre utalást tesz,
- amennyiben az ismételt bejelentés új tényállítást nem tartalmaz az ügyfél által korábban előterjesztetthez képest, és azt a BKK Zrt. vagy a MÁV-HÉV Zrt. a rá vonatkozó kötelezettségeknek maradéktalanul eleget téve már teljeskörűen megválaszolta,
- amennyiben az észrevételből érdemi panasz nem vehető ki.

Amennyiben a panasz a vasúti EU rendeletben, az Sztv.-ben, a vasúti korm. rendeletben, a BKK Zrt. üzletszabályzatában, illetve a jelen Üzletszabályzatban rögzített, a vasúti személyszállítást igénybevevő utasok jogával, illetve azok megsértésével kapcsolatos és a BKK Zrt., valamint a

MÁV-HÉV Zrt. általi kivizsgálás a panaszos számára nem vezetett kielégítő eredményre, az utas jogosult panaszát a vasúti igazgatási szervhez elbírálásra közvetlenül benyújtani.

A vasúti igazgatási szerv elérhetőségei a MÁV-HÉV Zrt. honlapján (<http://www.mav-hev.hu>) megtalálhatóak.

XI. Talált tárgyak kezelése

A MÁV-HÉV Zrt. járművein és az utasok rendelkezésére álló létesítményeiben – az utasvárókban, a megállóhelyeken az állomásokon, a peronokon, valamint az állomásokhoz, és peronokhoz vezető aluljárókban, illetve a jegy- és bérletpénztáraknál, a BKK ügyfélközpontjainál és Központi Ügyfélszolgálatánál stb. - talált tárgyakat a MÁV-HÉV Zrt. és a BKV Zrt. közötti megállapodás alapján a BKV Zrt. kezeli.

Talált tárgy leadása a járművezetőnél, személyzettel működő HÉV állomásokon, a BKK ügyfélközpontjaiban és Központi Ügyfélszolgálatán vagy a BKV Zrt. talált tárgyak kezelésére kijelölt helyiségében lehetséges. Az elveszített tárgyak iránt érdeklődni legkorábban az elvesztést követő munkanapon 11.00 óra után lehet a MÁV-HÉV Zrt. vagy a BKV Zrt. közzétett elérhetőségein, telefonon, elektronikus levélben vagy személyesen az alább megjelölt, a BKV Zrt. talált tárgyak kezelésére kijelölt helyiségében.

Beszállítás után a megtalált tárgyak visszaadása a tulajdonosának, a 1072 Budapest, VII. Akácfa u. 18. szám alatt történik.

Nyitvatartás: A nyitvatartási időket a BKK Zrt. a honlapján folyamatosan aktualizálva közlésezi.

Telefon: 0036 1 3-255-255; 1-es, majd 6-os menüpont.

A talált tárgy beszállítás előtti visszaszolgáltatása a MÁV-HÉV Zrt. forgalmi ügyeleteken is történhet, ha a jogos tulajdonos a talált tárgyat a szolgálati helyen keresi, és azt még nem szállították el az előírások szerint.

A talált tárgyak kiadása a MÁV-HÉV Zrt. és a BKV Zrt. közötti megállapodás alapján a BKV Zrt. feladata a tulajdonjog meghatározása, azonosítása után, melyhez elengedhetetlenül szükséges az elvesztés idejének, helyének, az elvesztett tárgy tulajdonságainak, kinézetének (szín, méret, márkajelzés stb.) ismerete. Kétség esetén egyéb, kizárólag a tulajdonos által ismerhető, tudott azonosítók meghatározása is szükséges lehet.

A BKV Zrt.-nél tárolt talált tárgy kiadásához személyazonosságot igazoló arcképes okmány (személyi igazolvány, diákigazolvány, vezetői engedély, személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány együtt, útlevél), vagy születési anyakönyvi kivonat bemutatása és egyszeri kezelési költség (egy előreváltott vonaljegy mindenkoros ára) megfizetése szükséges.

Akadályoztatás esetén a talált tárgyat a tulajdonos által kiállított írásbeli meghatalmazással rendelkező személy is átveheti. Kiskorú esetében annak gondviselője meghatalmazás nélkül veheti át a kiskorú iratait és egyéb elveszített tárgyait, a rokoni kapcsolat fennállásának igazolása mellett.

XII. A felelősségviselés szabályai

A MÁV-HÉV Zrt. felelős, amennyiben az utas a biztonságos utazás szabályainak betartása mellett a járművön való tartózkodása közben, vagy a be-, illetve kiszállása alkalmával a személyszállítással

összefüggésben történt esemény következtében meghal, megsérül, testi vagy szellemi épségében egyéb károsodást (a továbbiakban együtt: károsodás) szenved.

Ha a magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy, kísérő nélkül vagy alkalmatlan kísérővel a járműre mégis felszáll, az abból következően elszenvedett, valamint a harmadik személynek vagy a szolgáltatónak okozott károkat maga, illetve törvényes képviselője viseli.

Az utasnak a személyszállítási szolgáltatással összefüggő balesetből eredő halála vagy sérülése esetében a MÁV-HÉV Zrt. felelősége kiterjed az utas tárgyainak vagy kézipoggyászának, csomagjának – ideértve az utas által magával vitt élő állatokat is – a teljes vagy részleges elvesztéséből vagy sérüléséből származó károokra is, ezen kívül csak akkor felelős a jármű utasterébe bevitt tárgyaknak, kézipoggyásznak, csomagnak vagy élő állatoknak a teljes vagy részleges elvesztéséért vagy sérüléséért, ha a kárt a MÁV-HÉV Zrt. felróható magatartása okozta.

A MÁV-HÉV Zrt. a felelősség alól olyan mértékben mentesül, amilyen mértékben az esemény az utas hibájának a következménye. A MÁV-HÉV Zrt. a felelősség alól akkor is mentesül, ha a kárt olyan elháríthatatlan ok idézte elő, amely a MÁV-HÉV Zrt. személyszállítási tevékenysége körén kívül esik.

A MÁV-HÉV Zrt. nem felel az utas őrizetében lévő kézipoggyász, csomag vagy élő állat szállítása során a tevékenységi körén kívül eső okból bekövetkezett károkért, továbbá nem felel az utas által őrizetlenül hagyott kézipoggyászért, csomagért vagy élő állatért.

Az utas felelős minden olyan kárért, amelyet az utasforgalmi létesítményekben, járműben, a jármű utasterében az utas magatartása vagy a magával vitt tárgy, csomag vagy élő állat a MÁV-HÉV Zrt.-nek okozott, kivéve, ha bizonyítja, hogy a kár a MÁV-HÉV Zrt. vagy harmadik személy hibájából keletkezett, vagy olyan körülményre vezethető vissza, amelyet az utas nem kerülhetett el, és amelynek következményeit nem háríthatta el. Ezen túlmenően az utas felel a felróható magatartása miatt a járművek közlekedését gátló körülmények miatt a MÁV-HÉV Zrt.-t ért kárért is.

A MÁV-HÉV Zrt. a járatkimaradásokért, menetrendi eltérésekért az Üzletszabályzat IV.2. pontjában foglaltak szerint felelősséget nem vállal.

A MÁV-HÉV Zrt. felelősségviselésére egyebekben az egyéb vonatkozó jogszabályok az irányadóak.

XII.1. Káresemény bejelentése

A MÁV-HÉV Zrt. rendelkezik vasúti társaságokra vonatkozó felelősségbiztosítással, továbbá a kötelező gépjármű felelősség-biztosítással a MÁV-HÉV Zrt. utasai illetve a közlekedés többi résztvevői számára okozott károk rendezése érdekében. A MÁV-HÉV Zrt. a mindenkor hatályos biztosítási szerződése szerinti partnereinek adatait honlapján közzéteszi.

A károsultnak a káreseményt a jelen pontban írtakban meghatározott helyen és módon kell bejelenteni. A bejelentést követően a MÁV-HÉV Zrt. a jogalap vizsgálatát elvégzi, melynek eredményéről a bejelentőt tájékoztatja. A MÁV-HÉV Zrt. a felelősségére visszavezethető kárbejelentéseket 5 munkanapon belül továbbítja a biztosító felé.

A MÁV-HÉV Zrt. minden olyan esetben vállalja a keletkezett károk megtérítését, mely ügyekben a káresemény bekövetkezése, és a MÁV-HÉV Zrt. felelősége egyértelműen bizonyítást nyer.

A MÁV-HÉV Zrt. működésével kapcsolatba hozható eseményeket azonnal be kell jelenteni a MÁV-HÉV Zrt. legközelebbi illetékesének (pl. járművezető, forgalmi szolgálattevő stb.), aki dokumentálja a bejelentést, helyszíni jegyzőkönyvet állít ki vagy/és tájékoztatást ad a további teendőkről (bejelentés módja, hely, stb.).

Utólagos bejelentésnek számít minden olyan, az elévülési időn belül benyújtott szóbeli, írásos vagy akár személyes bejelentés, amely nem a fent leírt módon történik.

Utólagos bejelentés esetében az esemény bekövetkezését a bejelentőnek kell bizonyítania.

A számszerűsített kárigényt, esetleges orvosi dokumentációt, egyéb kiegészítéseket (rendőrségi igazolás, vizsgálati eredmény, tanúnyilatkozat, stb.) is tartalmazó bejelentést a MÁV-HÉV Zrt. Biztonsági Igazgatóságának, vagy a BKK Zrt. ügyfélszolgálatának, vagy az illetékes biztosítónak írásban (a körülmények leírásával) vagy személyesen kell megtenni.

A vélelmezetten a MÁV-HÉV Zrt. által okozott baleset és a kárigény bejelentésére a Ptk.-ban foglalt elévülési szabályok vonatkoznak.

A kárigény érvényesítése során a bejelentőnek (károsultnak) az illetékes biztosító rendelkezésére kell bocsátania mindazokat a dokumentumokat, amelyek a kárigény elbírálásához szükségesek, az illetékes biztosító által kért felvilágosításokat meg kell adnia, és lehetővé kell tennie azok tartalmának ellenőrzését.

A baleset tényét rögzítő jegyzőkönyv a baleset tényének bejelentéséhez elegendő. A kárbejelentés mellékletei ugyanakkor a benyújtandó kárigénytől függenek.

Rendezett felelősségi jogalap esetén a kárigényekhez általában elegendő az orvosi dokumentációt benyújtani, illetve a sérült vagyontárgy szemlélésével kapcsolatban az illetékes biztosító iránymutatása szerint kell eljárni. A további dokumentáció a kárigénytől függ (pl.: halál esetén halotti anyakönyvi kivonat és az örökösödési eljárást lezáró határozatra van szükség, keresetvesztés esetén jövedelemigazolás szükséges, stb.).

A bejelentéskor a károsultakat a MÁV-HÉV Zrt. vagy az illetékes biztosító tájékoztatja a szükséges dokumentumokról. A kárigény elbírálásához további dokumentumok is bekérhetők.

A MÁV-HÉV Zrt. felelősségét illetően a Ptk. biztosításra vonatkozó szabályozása, továbbá a kötelező gépjármű felelősségbiztosításra, illetve a vasúti társaságok felelősségbiztosításaira vonatkozó szabályozások vonatkoznak. A biztosítási fedezeteket illetően irányadóak továbbá az illetékes biztosító felelősségbiztosítási feltételgyűjteményei.

XII.2. Biztonsági szolgálat

A MÁV-HÉV Zrt. minden szolgáltatására vonatkozóan kiemelten törekszik a teljes személy- és vagyonbiztonságra. A HÉV egyes területein alkalomszerűen biztonsági szolgálat működik. Legfontosabb feladata a személy- és vagyonvédelem biztosítása mellett a tiltott tevékenységek folytatásának megelőzése, megakadályozása, az utazási feltételekben foglaltak betartásának biztosítása, az utazási szerződést megszegők utazásból való kizárása, valamint a MÁV-HÉV Zrt. munkavállalóinak védelme.

A MÁV-HÉV Zrt. egyes járatain és a HÉV állomásokon a biztonsági szolgálat jegy-, bérlet- és utazási igazolvány ellenőrzési feladatokat is elláthat, ha szükséges, ellenőrizheti az utazási jogosultságot. A biztonsági szolgálat munkatársainak csak jegyellenőrzési jogkörük van, pótdíjazást nem kezdeményezhetnek.

Az utasok egymás elleni támadásaiból adódó károkért a MÁV-HÉV Zrt. nem felel akkor sem, ha azok a biztonsági szolgálat jelenléte ellenére történnek.

Mellékletek:

- 1. sz. melléklet: Adatkezelési tájékoztató biztonságtechnikai megfigyeléssel kapcsolatban
- 2. sz. melléklet: Adatkezelési tájékoztató utaspanaszok kivizsgálásával kapcsolatban
- 3. sz. melléklet: A MÁV-HÉV Zrt. megbízásából, a MÁV-START Zrt. által értékesített menetjegyek illetve bérletek vásárlásának és felhasználásának eltérő szabályai

A MÁV-HÉV Zrt. Adatkezelési tájékoztatója biztonságtechnikai megfigyeléssel kapcsolatban

A MÁV-HÉV Zrt. az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.), illetve a 2016/679/EU rendelet (GDPR) 6. cikk (1) bek. f) pontja, és a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény (Sztv.) 8. §-a alapján, a vasútállomáson a közforgalom számára nyitva álló helyen, a megállóhelyen, valamint a személyszállító vasúti járművek belterében, a vasútállomáson és megállóhelyen elektronikus biztonságtechnikai rendszeren keresztül megfigyelést folytat az alábbiak szerint.

1. Az adatkezelés célja

Az elektronikus biztonságtechnikai rendszer által folytatott megfigyelés, valamint a rendszer által rögzített, személyes adatokat tartalmazó kép- és hangfelvétel készítésének, tárolásának célja fentiekben meghatározott területeken található berendezések, a személyszállító vasúti járművek, továbbá az utasok és a szolgáltató munkavállalói és megbízottai életének, személyének, testi épségének és vagyontárgyaik védelme.

2. Az adatkezelés jogalapja

Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bek. f) pontja, és az Sztv. 8. §-a.

3. Adatkezelő

Név: MÁV-HÉV Helyiérdekű Vasút Zártkörűen Működő
Részvénytársaság
Székhely: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60.
Cégjegyzékszám: Cg. 01-10-049023
A bejegyző bíróság megnevezése: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága
Adószám: 25776005-2-44
E-mail: mav-hev@mav-hev.hu
Adatvédelmi tisztviselő: adatvedelem@mav-hev.hu.

4. Adatfeldolgozó

Nincs

5. A kezelt adatok köre, kezelése

A kezelt személyes adatok típusa: a vasútállomáson a közforgalom számára nyitva álló helyre, a megállóhelyre, valamint a személyszállító vasúti járművek belterébe belépő személyeknek a képfelvételeken látszódo arcképmása és egyéb, a megfigyelőrendszer által rögzített személyes adatai.

Adatcsoportok	Személyes adat	Az adatkezelés célja
Képmás és hang	Képmás	Az 1. pontban foglaltak szerint
	Hang	Az 1. pontban foglaltak szerint

6. Az adatok kezelése

Az érintett adatait az 1. pontban meghatározott célból, kizárólag az Adatkezelő azon munkatársai ismerhetik meg, akiknek munkaköri kötelezettsége összefügg az adatkezelés céljának előmozdításával.

Fentiekén túl az adatok megismerésére jogosult személyek az alábbiak: az Sztv. 8. § (6) bekezdése alapján bíróság vagy hatóság megkeresésére a rögzített kép-, illetve hangfelvételt a bíróságnak vagy a hatóságnak haladéktalanul meg kell küldeni.

7. Az adatkezelés időtartama

A felvétel tárolásának időtartama: felhasználás hiányában a felvételt a MÁV-HÉV Zrt. az elkészültét követő 16. napon törli.

A MÁV-HÉV Zrt. az 1. pontban meghatározott célból készített kép-, hang- vagy kép- és hangfelvételt felhasználhatja a szolgáltatását igénybe vevő személyeket, a működtetésében lévő berendezések használóit, a szolgáltató munkavállalóit, megbízottjait és a kezelésében lévő területeken tartózkodó személyeket, illetve poggyászaikat, a járműveket, berendezéseket és felszereléseket ért balesetek, káresetek körülményeinek, továbbá a MÁV-HÉV Zrt.-nél tett panaszbejelentések kivizsgálásához. Ezen vizsgálat idejére, de legfeljebb a felvétel rögzítésének időpontját követő 30 napon belül a MÁV-HÉV Zrt. mentesül a felvételek törlésére előírt jogszabályi kötelezettsége alól, feltéve, hogy az eseményt 15 napon belül a MÁV-HÉV Zrt. részére bejelentették, vagy arról a MÁV-HÉV Zrt. más módon tudomást szerzett. A vizsgálatra felhasznált kép-, hang- vagy kép- és hangfelvételt a vizsgálat és az annak eredményeként tett intézkedések, illetve lehetséges további jogorvoslati eljárás esetén az azt lezáró határozat - ideértve a bírósági eljárást is - véglegessé válását vagy jogerőre emelkedését követő 15. napon meg kell semmisíteni vagy törölni kell.

Amennyiben a felvételre alapítottan polgári-, vagy büntető peres eljárás kerül lefolytatásra az adatkezelő érintettségével, úgy a felvétel megőrzésének ideje a MÁV-HÉV Zrt. igényének elévülése, főszabályként 5 év.

8. Az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogai

8.1. Tájékoztatáshoz való jog:

Ön a 3. pontban megadott elérhetőségeken keresztül írásban tájékoztatást kérhet az adatkezelőtől, kérheti személyes adatainak helyesbítését, valamint az adatkezelés korlátozását.

Kérelmére az Adatkezelő tájékoztatást ad az általa kezelt adatokról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatkezelő nevéről, címéről (székhelyéről), az adatfeldolgozó nevéről, címéről (székhelyéről) és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségéről, továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az Ön személyes adatait, illetve az Ön adatkezeléssel összefüggő jogairól. Az Adatkezelő a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 1 hónapon belül írásban, közérthető formában adja meg a tájékoztatást. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. Amennyiben a tájékoztatás kérése megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt - túlzó, az Adatkezelő költségtérítést állapíthat meg, vagy megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést.

8.2. Az érintett hozzáféréséhez való jog:

Ön jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e.

A hozzáférés joga alapján Ön jogosult arra, hogy a folyamatban lévő adatkezeléssel összefüggő személyes adatokhoz és az alábbi információkhoz hozzáférést kapjon:

- adatkezelés célja,
- az érintett személyes adatok kategóriái,
- az adatkezelés időtartama,
- arról, hogy kik és milyen célból kapják, vagy kapták meg az Ön személyes adatait,
- az Ön adatkezeléssel összefüggő jogai,
- a felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga.

Az Ön kérésére Adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát – amennyiben az nem érinti hátrányosan mások jogait és szabadságait - rendelkezésére bocsátja. Az Ön által kért további másolatokért Adatkezelő költségtérítést állapíthat meg. Amennyiben Ön elektronikusan nyújtja be kérelmét, úgy az információkat széles körben használt elektronikus formában kapja meg, kivéve, ha azt másképp kéri.

8.3. Az adatok módosításának (helyesbítés) és törlésének (elfeledtetés) joga:

Ön a 3. pontban megadott elérhetőségen keresztül, írásban kérheti az Önre vonatkozó pontatlan személyes adatainak módosítását (helyesbítését), illetve a hiányos személyes adatok kiegészítését.

Ön a 3. pontban megadott elérhetőségen keresztül, írásban kérheti személyes adatainak törlését, ha azok kezelése jogellenes, ha az adatkezelés célja megszűnt, ha az adatok tárolásának meghatározott határideje lejárt, továbbá ha azt bíróság vagy hatóság elrendelte.

Adatkezelő a helyesbítésről és a törlésről Önt, továbbá mindazokat értesíti, akiknek korábban az adatot adatkezelés céljára továbbította. Az értesítést mellőzi, ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel az Ön jogos érdekét nem sérti.

Az Adatkezelő a személyes adatokat nem törli, ha azok szükségesek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez

8.4. Az adatkezelés korlátozásához való jog, az adatok zárolása:

Ön a 3. pontban megadott elérhetőségen keresztül, írásban kérheti, hogy a személyes adatait az Adatkezelő zárolja (korlátozza) amennyiben:

- vitatja a személyes adatok pontosságát (ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg az Adatkezelő ellenőrzi az adatok helyességét);
- az adatkezelés jogellenes, de Ön ellenzi az adatok törlését és kéri azok felhasználásának korlátozását;
- az adatkezelés célja megszűnt, de Önnek szüksége van azokra jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, védelméhez.

A zárolás (korlátozás) addig tart, amíg az Ön által megjelölt indok szükségessé teszi. Ebben az esetben a személyes adatokat – a tárolás kivételével – csak az Ön hozzájárulásával; vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, védelméhez; vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében; vagy fontos közérdekből kezeljük. Az Adatkezelő az Ön kérésére történt zárolás feloldásáról Önt előzetesen tájékoztatja.

8.5. Tiltakozás joga:

Ön a 3. pontban megadott elérhetőségek bármelyikén keresztül írásban tiltakozhat az adatkezelés ellen, ha az Adatkezelő a személyes adatot közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljából továbbítaná, felhasználná, ideértve a profilalkotást is.

Amennyiben Ön a személyes adatának kezelése ellen tiltakozással él, az Adatkezelő – az adatkezelés egyidejű felfüggesztésével – a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 nap alatt megvizsgálja, és annak eredményéről Önt írásban tájékoztatja. Amennyiben a tiltakozás indokolt, az Adatkezelő az adatkezelést – beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is – megszünteti, és az adatokat zárolja, valamint a tiltakozásról, illetőleg az annak

alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

9. Adatbiztonság

- Adatkezelő az Adatfeldolgozó közreműködésével megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket:
 - a) amelyek ahhoz szükségesek, hogy az alkalmazás(ok) az IT biztonsági szabályzatban foglaltaknak (IBSZ) megfelelően működjön vagy működjének;
 - b) biztosítja, hogy a jogosult felhasználók a jogosultsági szintjüknek megfelelően érhék el az alkalmazás funkcióit és az adatokat;
 - c) valamint gondoskodik az adatok mentéséről és archiválásról;
- továbbá betartja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a 12. pontban meghatározott adatvédelmi jogszabályokban foglalt előírások érvényre juttatásához szükségesek. A feltöltött állományokat az Adatkezelő az Adatfeldolgozó útján a vírusellenőrzésnek és egyéb biztonsági szűréseknek veti alá.
- az időszakos foglalkozás-egészségügyi vizsgálatokhoz kapcsolódóan: a rendszer számítástechnikai elemei a MÁV Szolgáltató Központ Zrt. (1012 Budapest, Krisztina krt. 37.), mint Adatfeldolgozó szervertermében található meg.
- Adatkezelő olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban a kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt, az alkalmazott informatikai eszközöket úgy választja meg és oly módon üzemelteti, hogy a kezelt adat:
 - a) az arra feljogosítottak számára hozzáférhető legyen (rendelkezésre állás);
 - b) hitelessége és hitelesítése biztosított legyen (adatkezelés hitelessége);
 - c) változatlanlansága igazolható legyen (adatintegritás);
 - d) csak az arra jogosult számára legyen hozzáférhető, a jogosulatlan hozzáférés ellen védett legyen (adat bizalmassága).

10. Adattovábbítás

Az Adatkezelő az adatokat szabálysértési vagy büntetőeljárás esetén az azokat lefolytató hatóságok, bíróságok felé.

Az átadott adatok köre: a kamerarendszer által készített, releváns információt tartalmazó felvételek.

Az adattovábbítások jogalapja: a Be. 97. § (1) és (2) bekezdése valamint a szabálysértésekről, a szabálysértési eljárásról és a szabálysértési nyilvántartási rendszerről szóló 2012. évi II. törvény 71. § (1) bekezdése, 151. § (1) és (2) bekezdése, 157. § (1) bekezdése, és 160. § (1) bekezdése.

11. Jogorvoslati lehetőségek és egyéb információk

Jogainak megsértése esetén, vagy amennyiben az Adatkezelő döntésével nem ért egyet bírósághoz jogorvoslatért, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál panasszal élhet:

Név: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Székhely/Postacím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11. / 1363 Budapest, Pf. 9., Telefon: (+36-1) 391-1400

Telefax: (+36-1) 391-1410

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Jogainak megsértése esetén, vagy amennyiben az Adatkezelő döntésével nem ért egyet – annak közlésétől számított 30 napon belül – Ön az Adatkezelővel szemben közvetlenül is fordulhat jogorvoslatért az Adatkezelő székhelye szerinti vagy a lakóhelye illetve tartózkodási helye szerinti bírósághoz. A bíróság az ügyben soron kívül jár el.

Amennyiben az Adatvédelmi tájékoztatóban foglaltakon kívül további információra van szüksége, akkor az 1. pontban megadott elérhetőségen keresztül kérhet tájékoztatást.

Ha az Ön személyes adatai kezelésével kapcsolatban észrevétele, kifogása van, vagy az adatai kezeléséről tájékoztatást szeretne kérni, akkor azt az adatvedelem@mav-hev.hu elérhetőségen teheti meg.

12. Releváns jogszabályok:

- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.)
- Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet vagy GDPR)

MÁV-HÉV Zrt.

A MÁV-HÉV Zrt. Adatkezelési tájékoztatója utaspanaszok kivizsgálásával kapcsolatban

A MÁV-HÉV Zrt. az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.), illetve a 2016/679/EU rendelet (GDPR) 6. cikk (1) bek. c) pontja, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Ftv.) 17/A-17/C. §-a, illetve az 1371/2007/EK rendelet 27. cikke alapján a szolgáltatás minőségi előírásainak megállapítása és figyelemmel kísérése, az utasok személyes biztonságát érintő kockázatok kezelése és a panaszok kezelése érdekében adatkezelést folytat az alábbiak szerint.

1. Az adatkezelés célja

A személyes adatok kezelésének, tárolásának célja a fogyasztóvédelmi előírások és a fentebb felsorolt egyéb jogszabályok szerinti kötelezettségek teljesítése, a szolgáltatás minőségi előírásainak megállapítása és figyelemmel kísérése, az utasok személyes biztonságát érintő kockázatok és a panaszok kezelése.

2. Az adatkezelés jogalapja

Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bek. c) pontja, az Ftv. 17/A-17/C. §-a, és az 1371/2007/EK rendelet 27. cikke.

3. Adatkezelő

Név:	MÁV-HÉV	Helyiérdekű	Vasút	Zártkörűen	Működő
Részvénytársaság					
Székhely:	1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60.				
Cégjegyzékszám:	Cg. 01-10-049023				
A bejegyző bíróság megnevezése:	Fővárosi Törvényszék Cégbírósága				
Adószám:	25776005-2-44				
E-mail:	mav-hev@mav-hev.hu				
Adatvédelmi tisztviselő:	adatvedelem@mav-hev.hu .				

4. Adatfeldolgozó

Nincs

5. A kezelt adatok köre, kezelése

A kezelt személyes adatok típusa: a panaszos által a panasz bejelentése körében megadott, a panasz kivizsgálásához szükséges személyes adatok.

Adatcsoportok	Személyes adat	Az adatkezelés célja
Név	Családnév	Az 1. pontban foglaltak szerint
	Utónév	Az 1. pontban foglaltak szerint
Lakcím adatok	Állandó lakcím	Az 1. pontban foglaltak szerint
	Tartózkodási hely	Az 1. pontban foglaltak szerint
E-mail cím		Az 1. pontban foglaltak szerint
Telefonszám		Az 1. pontban foglaltak szerint

6. Az adatok kezelése

Az érintett adatait az 1. pontban meghatározott célból, kizárólag az Adatkezelő azon munkatársai ismerhetik meg, akiknek munkaköri kötelezettsége összefügg az adatkezelés céljának előmozdításával.

7. Az adatkezelés időtartama

A MÁV-HÉV Zrt. az Ftv. 17/A-C. §-i alapján valamennyi panaszról köteles jegyzőkönyvet felvenni, és a jegyzőkönyvet valamint a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni.

8. Az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogai

8.1. Tájékoztatáshoz való jog:

Ön a 3. pontban megadott elérhetőségeken keresztül írásban tájékoztatást kérhet az adatkezelőtől, kérheti személyes adatainak helyesbítését, valamint az adatkezelés korlátozását.

Kérelmére az Adatkezelő tájékoztatást ad az általa kezelt adatokról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatkezelő nevéről, címéről (székhelyéről), az adatfeldolgozó nevéről, címéről (székhelyéről) és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségéről, továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az Ön személyes adatait, illetve az Ön adatkezeléssel összefüggő jogairól. Az Adatkezelő a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 1 hónapon belül írásban, közérthető formában adja meg a tájékoztatást. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. Amennyiben a tájékoztatás kérése megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt - túlzó, az Adatkezelő költségtérítést állapíthat meg vagy megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést.

8.2. Az érintett hozzáférésehez való jog:

Ön jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e.

A hozzáférés joga alapján Ön jogosult arra, hogy a folyamatban lévő adatkezeléssel összefüggő személyes adatokhoz és az alábbi információkhoz hozzáférést kapjon:

- adatkezelés célja,
- az érintett személyes adatok kategóriái,
- az adatkezelés időtartama,
- arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az Ön személyes adatait,
- az Ön adatkezeléssel összefüggő jogai,
- a felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga.

Az Ön kérésére Adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát – amennyiben az nem érinti hátrányosan mások jogait és szabadságait - rendelkezésére bocsátja. Az Ön által kért további másolatokért Adatkezelő költségtérítést állapíthat meg. Amennyiben Ön elektronikusan nyújtja be kérelmét, úgy az információkat széles körben használt elektronikus formában kapja meg, kivéve, ha azt másképp kéri.

8.3. Az adatok módosításának (helyesbítés) és törlésének (elfeledtetés) joga:

Ön a 3. pontban megadott elérhetőségen keresztül, írásban kérheti az Önre vonatkozó pontatlan személyes adatainak módosítását (helyesbítését), illetve a hiányos személyes adatok kiegészítését.

Ön a 3. pontban megadott elérhetőségen keresztül, írásban kérheti személyes adatainak törlését, ha azok kezelése jogellenes, ha az adatkezelés célja megszűnt, ha az adatok tárolásának meghatározott határideje lejárt, továbbá ha azt bíróság vagy hatóság elrendelte.

Adatkezelő a helyesbítésről és a törlésről Önt, továbbá mindazokat értesíti, akiknek korábban az adatot adatkezelés céljára továbbította. Az értesítést mellőzi, ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel az Ön jogos érdekét nem sérti.

Az Adatkezelő a személyes adatokat nem törli, ha azok szükségesek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez

8.4. Az adatkezelés korlátozásához való jog, az adatok zárolása:

Ön a 3. pontban megadott elérhetőségen keresztül, írásban kérheti, hogy a személyes adatait az Adatkezelő zárolja (korlátozza) amennyiben:

- vitatja a személyes adatok pontosságát (ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg az Adatkezelő ellenőrzi az adatok helyességét);
- az adatkezelés jogellenes, de Ön ellenzi az adatok törlését és kéri azok felhasználásának korlátozását;
- az adatkezelés célja megszűnt, de Önnek szüksége van azokra jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, védelméhez.

A zárolás (korlátozás) addig tart, amíg az Ön által megjelölt indok szükségessé teszi. Ebben az esetben a személyes adatokat – a tárolás kivételével – csak az Ön hozzájárulásával; vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, védelméhez; vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében; vagy fontos közérdekből kezeljük. Az Adatkezelő az Ön kérésére történt zárolás feloldásáról Önt előzetesen tájékoztatja.

8.5. Tiltakozás joga:

Ön a 3. pontban megadott elérhetőségek bármelyikén keresztül írásban tiltakozhat az adatkezelés ellen, ha az Adatkezelő a személyes adatot közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljából továbbítaná, felhasználná, ideértve a profilalkotást is.

Amennyiben Ön a személyes adatának kezelése ellen tiltakozással él, az Adatkezelő – az adatkezelés egyidejű felfüggesztésével – a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 nap alatt megvizsgálja, és annak eredményéről Önt írásban tájékoztatja. Amennyiben a tiltakozás indokolt, az Adatkezelő az adatkezelést – beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is – megszünteti, és az adatokat zárolja, valamint a tiltakozásról, illetőleg az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

9. Adatbiztonság

- Adatkezelő az Adatfeldolgozó közreműködésével megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket:
 - d) amelyek ahhoz szükségesek, hogy az alkalmazás(ok) az IT biztonsági szabályzatban foglaltaknak (IBSZ) megfelelően működjön vagy működjének;
 - e) biztosítja, hogy a jogosult felhasználók a jogosultsági szintjüknek megfelelően érjék el az alkalmazás funkcióit és az adatokat;
 - f) valamint gondoskodik az adatok mentéséről és archiválásról;
- továbbá betartja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a 12. pontban meghatározott adatvédelmi jogszabályokban foglalt előírások érvényre juttatásához szükségesek. A feltöltött állományokat az Adatkezelő az Adatfeldolgozó útján a vírusellenőrzésnek és egyéb biztonsági szűréseknek veti alá.
- Adatkezelő olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban a kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt, az alkalmazott informatikai eszközöket úgy választja meg és oly módon üzemelteti, hogy a kezelt adat:
 - e) az arra feljogosítottak számára hozzáférhető legyen (rendelkezésre állás);
 - f) hitelessége és hitelesítése biztosított legyen (adatkezelés hitelessége);
 - g) változatlansága igazolható legyen (adatintegritás);
 - h) csak az arra jogosult számára legyen hozzáférhető, a jogosulatlan hozzáférés ellen védett legyen (adat bizalmassága).

10. Adattovábbítás

A közvetlenül a MÁV-HÉV Zrt.-hez érkező utaspanaszokat a társaság haladéktalanul megküldi a BKK Zrt.-nek. A MÁV-HÉV Zrt. tevékenységét, szolgáltatásait érintő utaspanaszokat a BKK Zrt. megválaszolásra a MÁV-HÉV Zrt. illetékes szervezeti egységeihez továbbítja, a választ az utassal a BKK Zrt. közli. A részletes adatvédelmi tájékoztatás a BKK Zrt. <https://bkk.hu/magunkrol/adatkezelesi-tajekoztatok/> honlapján található.

Az Adatkezelő az adatokat a panaszkezelési eljárást lezáró döntéssel szembeni jogorvoslati eljárás kezdeményezése, illetve szabálysértési vagy büntetőeljárás esetén az azokat lefolytató hatóságok, bíróságok felé.

Az átadott adatok köre: a panaszról felvett jegyzőkönyvben megadott személyes adatok.

Az adattovábbítások jogalapja:

A személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény (Sztv.) 18. §-a, a Be. 97. § (1) és (2) bekezdése valamint a szabálysértésekről, a szabálysértési eljárásról és a szabálysértési nyilvántartási rendszerről szóló 2012. évi II. törvény 71. § (1) bekezdése, 151. § (1) és (2) bekezdése, 157. § (1) bekezdése, és 160. § (1) bekezdése.

11. Jogorvoslati lehetőségek és egyéb információk

Jogainak megsértése esetén, vagy amennyiben az Adatkezelő döntésével nem ért egyet bírósághoz jogorvoslatért, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál panasszal élhet:

Név: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság
Székhely/Postacím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11. / 1363 Budapest, Pf. 9., Telefon: (+36-1) 391-1400
Telefax: (+36-1) 391-1410
E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Jogainak megsértése esetén, vagy amennyiben az Adatkezelő döntésével nem ért egyet – annak közlésétől számított 30 napon belül – Ön az Adatkezelővel szemben közvetlenül is fordulhat jogorvoslatért az Adatkezelő székhelye szerinti vagy a lakóhelye illetve tartózkodási helye szerinti bírósághoz. A bíróság az ügyben soron kívül jár el.

Amennyiben az Adatvédelmi tájékoztatóban foglaltakon kívül további információra van szüksége, akkor az 1. pontban megadott elérhetőségen keresztül kérhet tájékoztatást.

Ha az Ön személyes adatai kezelésével kapcsolatban észrevétele, kifogása van, vagy az adatai kezeléséről tájékoztatást szeretne kérni, akkor azt az adatvedelem@mav-hev.hu elérhetőségen teheti meg.

12. Releváns jogszabályok:

- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.)
- Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet vagy GDPR)
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Ftv.)
- az 1371/2007/EK rendelet

MÁV-HÉV Zrt.

A MÁV-HÉV Zrt. megbízásából, a MÁV-START Zrt. által értékesített menetjegyek illetve bérletek vásárlásának és felhasználásának eltérő szabályai

1. Fogalmak

MÁV alkalmazás: A MÁV-START Zrt. okostelefonokon működő menetrendi információs és jegyértékesítő alkalmazása, amelynek felhasználására az alkalmazás információs menüjében található jogi nyilatkozatban foglaltak irányadók.

Új Elvira: A MÁV-csoport honlapjáról elérhető online jegyvásárlási rendszer. Az Új Elvira felhasználására a weboldal információs menüjében található jogi nyilatkozatban foglaltak irányadók.

MÁV-START jegykiadó automata: A MÁV-START Zrt. olyan önkiszolgáló berendezése, mellyel az utasok egyes menetjegyeket és bérleteket, jegyértékesítési feladatot ellátó munkavállaló közreműködése nélkül vásárolhatnak meg.

MÁV-START jegypénztár: olyan jegypénztár, amely a MÁV-START Zrt. jegyértékesítési rendszerét használja.

Elektronikus jegy: A vasúti EU rendelet I. melléklet 7. cikk (5) bekezdésében előírtaknak megfelelő bármely, a vasúti társaság üzletszabályzatában meghatározott elektronikus adathordozóra kiállított menetjegy bizonylata.

Elektronikus úton értékesített menetjegy: Olyan meghatározott viszonylaton illetve időtartamon belül egy útra jogosító menetjegy, valamint meghatározott viszonylaton illetve (jellemzően, de nem kizárólagosan 4 vagy 24 óra) időtartamon belül korlátlan számú utazásra jogosító (napijegy típusú) menetjegy, amely megvásárlása elektronikus úton (interneten, vagy mobiltelefonos applikáción), értékesítésben résztvevő munkavállaló személyes közreműködése nélkül történik.

Elektronikus úton értékesített bérlet: Olyan meghatározott viszonylaton illetve (jellemzően, de nem kizárólagosan egy hónap) időtartamon belül korlátlan számú utazásra jogosító menetjegy, amely megvásárlása elektronikus úton (interneten, vagy mobiltelefonos applikáción), értékesítésben résztvevő munkavállaló személyes közreműködése nélkül történik.

2. Melléklet hatálya:

Jelen melléklet előírásait a MÁV-START Zrt. által értékesített menetjegyek illetve bérletek megvásárlása és felhasználása során kell alkalmazni. A mellékletben nem szabályozott kérdésekben jelen Üzletszabályzat általános előírásai érvényesek.

Az elektronikus úton értékesített menetjegyek esetében a vásárlási felületen elérhető, használati vagy igénybevételi feltételeket tartalmazó dokumentumok a sikeres vásárlással külön értesítés nélkül a MÁV-HÉV Zrt. és az utas között létrejött szerződés részévé válnak (különleges szállítási feltételek).

3. A szolgáltatás igénybevételének feltétele:

Az elektronikus úton értékesített menetjegyet illetve bérletet bárki megvásárolhatja, aki – internet- vagy mobiltelefon-szolgáltató útján – a szolgáltatáshoz történő hozzáféréshez egyébként szükséges internet-, illetve mobilhálózathozzáféréssel rendelkezik és az elektronikus regisztráció során elfogadta a felhasználási és az adatvédelmi feltételeket.

Az elektronikus úton vagy jegykiadó automatán keresztül értékesített menetjegyek illetve bérletek esetében a jegyvásárlást az utas önállóan végzi. Az értékesítésre szolgáló felhasználói felületek, berendezések kezelésekor az utas felelőssége az utazásának megfelelő fajtájú menetjegy vagy bérlet, viszonylat, érvényesség, kocsiosztály és kedvezmény kiválasztása, valamint a fizetés egyéb adatainak pontos megadása.

Menetjegy illetve bérlet elektronikus megrendelésére, vásárlására kizárólag az adatkezelési hozzájárulás megadását követően kerülhet sor. A vásárlás és/vagy a regisztráció során a MÁV-START Zrt. honlapján elhelyezett adatvédelmi nyilatkozatból az utasnak lehetősége van megismerni az alkalmazott adatkezelési szabályokat.

4. Menetjegyek, bérletek érvényessége, elővétel:

A MÁV-START Zrt. által értékesített menetjegyek illetve bérletek köre eltérhet a BKK Zrt. pénztáraiban, jegyértékesítő automatáinál megvásárolható díjtermékek körétől, erről a MÁV-HÉV Zrt. a Díjszabásában nyújt tájékoztatást.

A MÁV-START Zrt. által értékesített menetjegy illetve bérlet csak a rajtuk feltüntetett időszakban, viszonylaton használhatók fel. Az elektronikus úton értékesített menetjegyet illetve bérletet csak az az utas használhatja fel, akinek személyazonosító adatait az elektronikus vásárlási felületen a fizetést megelőzően megadták. Az értékesített menetjegyek illetve bérletek felmutatásakor minden esetben fel kell mutatni a személyazonosításra alkalmas okmányt is.

A MÁV-START Zrt. által érvényesség megjelölése nélküli menetjegy nem vásárolható, a menetjegyekkel az útmegszakítás nem lehetséges. A MÁV-START Zrt. értékesített menetjegyek csak a rajtuk feltüntetett időszakban és érvényességi területen érvényesek. Elővételben történő jegyvásárlásra az egyéb menetjegyekre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni.

A MÁV-START Zrt. által értékesített menetjegyek - beleértve a MÁV alkalmazáson és az új Elvirán keresztül, a MÁV-HÉV szolgáltatási területére vásárolt menetjegyeket - érvényessége a Díjszabásban meghatározott időtartamra szól. Az érvényességi időn belül megkezdett utazás az érvényesség lejártát követően is befejezhető.

A MÁV-START Zrt. által értékesített bérlet, illetve elektronikus bérlet bármely kezdőnappal kiváltható, érvényessége a Díjszabásban meghatározott időtartamra szól.

5. Díjak:

A MÁV-START Zrt. által értékesített menetjegyekre illetve bérletekre vonatkozó megrendelés rögzítéséért, a menetjegy elkészítéséért, kiadásáért a nem kerül külön díj felszámításra. Az elektronikus értékesítési felületekhez történő hozzáférés díjáról az utas és az internet-, illetve mobiltelefon-szolgáltató közötti szerződés rendelkezik.

6. Menetjegyek, bérletek kiadása:

Az elektronikus úton értékesített menetjegy, illetve bérlet a vásárláskor választott átvételi módnak megfelelően:

- az utas az arra alkalmas készüléken (például az okostelefon) ellenőrzéskor kinyomtatás nélkül is bemutatatható,
- az utas saját eszközén is kinyomtatható.

A MÁV alkalmazásban vásárolt elektronikus úton értékesített menetjegy a MÁV alkalmazásba letölthető, valamint pdf. formátumban az utas által a megadott elektronikus levélcímre megküldésre kerül.

Ellenőrzés során a MÁV alkalmazásban vásárolt menetjegy az alábbi módokon mutatható be:

- a MÁV alkalmazásba letöltött jegy az alkalmazásból,
- a pdf-formátumú jegy az utas mobileszközén,
- a pdf-formátumú jegy kinyomtatva.

Az új Elvirán vásárolt elektronikus úton értékesített menetjegy pdf. formátumban az utas által a megadott elektronikus levélcímre megküldésre kerül.

Ellenőrzés során az új Elvirán vásárolt menetjegy az alábbi módokon mutatható be:

- a pdf-formátumú jegy az utas mobileszközén,
- a pdf-formátumú jegy kinyomtatva.

Ha az utas elektronikus úton vagy jegykiadó automatán keresztül olyan kedvezményes árú menetjegyet vásárolt, amelynek igénybevételéhez a pénztárban a kedvezményre jogosító okmány bélyegzése, érvényesítése szükséges (pl. Ellátottak utazási utalványa), az érvényesítést az első ellenőrnézés alkalmával, pótdíj felszámítása nélkül az ellenőr végzi el.

Az utas által elektronikus úton értékesített menetjegy vagy bérlet megváltására használt készülék működőképességének biztosítása az utas feladata és felelőssége. Amennyiben az utas nyomtatás mellőzésével váltott jegyét az ellenőrzéskor bemutatni nem tudja, jegy nélküli utasnak minősül.

7. Számla kiadása:

Elektronikus úton történő vásárlásnál a számlát a MÁV-START Zrt. állítja ki, amiről a MÁV-START Zrt. az elektronikus értékesítési felületen nyújt tájékoztatást. Az arra alkalmas készüléken bemutatatható, elektronikus úton értékesített menetjegyről illetve bérletről csak elektronikus számla igényelhető, ami minden egyes vásárlás esetén elkészül és a megadott e-mail címre kerül továbbításra.

Számla iránti igény csak a vásárláskor jelezhető, utólagos számlakiállításra nincs mód. Ettől eltérően a MÁV-START Zrt. Ügyfélszolgálatától igényelhet számlát az, aki olyan jegykiadó automatából vásárolt jegyet, mely kialakítása vagy műszaki hiba miatt nem adott ki számlát.

8. Üzemzavar:

A MÁV alkalmazásban vagy az új Elvirán bekövetkezett üzemzavar nem mentesít a menetdíj megfizetése alól. Meghibásodás esetén a jegyváltást egyéb értékesítési csatornákon keresztül (az Üzletszabályzat VI. pontjában meghatározott feltételek mellett jegypénztárnál, vagy automatánál, ezeknek a hiányában pedig a fedélzeti jegyváltással) kell elvégezni.

9. Menetjegy illetve bérlet cseréje, visszatérítése:

A MÁV-START Zrt. által értékesített menetjegyek valamint bérletek cseréjére illetve visszaváltására vonatkozó szabályokat részletesen a MÁV-START Zrt. Üzletszabályzata tartalmazza.

Az elektronikus úton értékesített menetjegyek illetve bérletek cseréjére nincs lehetőség.
Elektronikusan értékesített jegyek, illetve bérletek visszatérítését az utas kizárólag az elektronikus értékesítési felületen kezdeményezheti, a Díjszabásban meghatározott időszakban és kezelési díj ellenében.

MÁV-HÉV Zrt.