

A

**Mecsekerdő Zrt.**

**Személyszállítási Üzletszabályzata**



**2016.**

## Tartalom

<b>I fejezet</b>	<b>5</b>
1 Bevezetés	5
2 Az üzletszabályzat hatálya	5
3 Díj ellenében végzett személyszállítás	5
4 Üzletszabályzat	5
<b>II fejezet</b>	<b>6</b>
1 A személyszállítási szerződés létrejötte és megszűnése	6
2 Utazáshoz való jog	6
3 A felek jogai és kötelezettségei	7
4 A menetrend	8
5 Utastájékoztató	9
6 Menetjegyek és utazásra jogosító okmányok	9
7 A személyszállítási szolgáltatás akadályoztatása	10
8 A szerződéstől való elállás	11
9 Kézipoggyász szállítása	11
10 Élőállat szállítása	12
11 Személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatások	13
12 A vasúti társaság felelőssége	13
13 Panaszkezelés, észrevételek bejelentése	15
14 Igények érvényesítése	16

**Érvényes:**

**2016. december -tól visszavonásig**

**Az Üzletszabályzatot jóváhagyta: Nemzeti Közlekedési Hatóság  
Stratégiai és Módszertani Főigazgatóság  
Vasúti Igazgatási Főosztály**

**Száma:**

**Előjegyzés az Üzletszabályzat módosításairól**

**Módosítás**

Sorsz:	Száma:	Kelte:	Érvényesség kezdete:
1.			
2.			
3.			
4.			

## Rövidítések és fogalmak:

**Díjszabás:** A Mecsekerdő Zrt. által végzett szolgáltatás díjainak részletes szabályait tartalmazó kiadvány.

**Fogyatékkal élő személy:** Bármely személy, akinek mozgásképesége a közlekedés során bármely fizikai, értelmi fogyatékoság vagy sérülés, vagy más fogyatékosághoz vezető ok, illetve kor miatt korlátozott, és akinek helyzete kellő figyelmet igényel.

**Honlap:** A Mecsekerdő Zrt. hivatalos weboldala, mely a [www.mecsekerdo.hu](http://www.mecsekerdo.hu) címen érhető el.

**Kísérő:** A fogyatékkal élő személlyel abból a célból együtt utazó személy, hogy a fogyatékkal élő személyt utazása során, illetve vasúti területen történő közlekedésében segítse.

**Kísérő kutya:** A fogyatékkal élő személlyel abból a célból együtt utazó kiképzett kutya, hogy a fogyatékkal élő személyt utazása során, illetve vasúti területen történő közlekedésében segítse.

**Menetdíj:** Az utas kiindulási és célállomása közötti távolság alapul vételével meghatározott igénybevételi díj.

**Menetjegy ára:** Az utas által igénybe venni kívánt szolgáltatások ellenértékének összege, ideértve a menetdíjat, a kiegészítő szolgáltatások díját.

**Menetrend:** A Mecsekerdő Zrt. vonatainak adatait tartalmazó hivatalos menetrend.

**Személyazonosításra alkalmas igazolvány:** Hatóság vagy közintézmény által kiadott, az utas személyazonosítására alkalmas arcképes, sorszámozott igazolvány (személyi igazolvány, útleve, diákigazolvány, jogosítvány stb.).

**Utas:** A Mecsekerdő Zrt. szolgáltatásait igénybe vevő természetes személy.

**Üzletszabályzat:** A Mecsekerdő Zrt. Személyszállítási Üzletszabályzata

**Vasútállomás, megállóhely:** Vasúti létesítmények személyforgalmi célokat szolgáló, utasok számára megnyitott területe, ahol a menetrend szerinti személyszállító vonat le-és felszállás céljából megáll.

**Vasúti társaság:** Térségi működési engedély alapján a személyszállítást végző Mecsekerdő Zrt., vagy a nevében intézkedésre jogosult munkavállalója.

# I. fejezet

## 1. Bevezetés

### 1.1 A vasúti társaság Személyszállítási Üzletszabályzata

• az Európai Parlament és a Tanács 1371/2007/EK rendelete 9., 11., 12., 19., 26. és 20. cikke (2007. október 23.) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről (a továbbiakban: EK rendelet);

• a vasútról szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény (a továbbiakban: Vtv.);

• a térségi, az elővárosi és a helyi működési engedély alapján, valamint a kisvasút és a múzeumvasút által végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 195/2016. (VII. 13.) kormányrendelet (a továbbiakban: Tvszsz);

• a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.)

alapján kerültek meghatározásra.

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

1.3 A vasúti társaság által alkalmazott személyszállítás díjait külön Díjszabásban teszi közzé és azt honlapján is meghirdeti.

## 2. Az Üzletszabályzat hatálya

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

## 3. Díj ellenében végzett személyszállítás

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

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

3.2 A vasúti személyszállításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatás:

- kerékpárszállítás,
- élőállat szállítás,
- különvonat, különkocsi biztosítása.

## 4. Üzletszabályzat

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

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

4.3 A Díjszabás nem része az Üzletszabályzatnak.

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

4.5 A Vtv. 73 § i) pontja alapján a vasúti társaság Üzletszabályzatának jóváhagyása a Vtv. szerinti vasúti igazgatási szerv hatáskörébe tartozik.

4.6 A vasúti társaság Üzletszabályzatát, valamint annak módosítását, vagy kiegészítését a vasúti igazgatási szerv által történt jóváhagyást követő 2 munkanapon belül honlapján közzéteszi.

4.7 A vasúti társaság a Díjszabás kivonatát a jegypénztáraknál kifüggeszti, valamint kérésre -térítés ellenében- kinyomtatva rendelkezésre bocsátja.

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

## **II. fejezet**

### **1. A személyszállítási szerződés létrejötte és megszűnése**

#### 1.1 A szerződés létrejötte

- Az utas és a vasúti társaság közötti személyszállítási szerződés a menetjegy megvásárlásával jön létre, és attól az időponttól hatályos, amikor az utas utazási céllal a vasútállomás, illetve megállóhely területére lép. Ha az utas jogszabály vagy jelen üzletszabályzat rendelkezése alapján menetjegy váltása nélkül jogosult utazását megkezdeni, a személyszállítási szerződés akkor jön létre, amikor az ilyen utas utazási céllal vasútállomás vagy megállóhely területére belép.
- Aki utazási szándék nélkül száll fel az indulásra kész vonatba, a Díjszabásban meghatározott pótdíjat köteles megfizetni.

#### 1.2 A szerződés hatálya, megszűnése

- A személyszállítási szerződés az utazás befejezéséig hatályos.
- A szerződés megszűnik a jegyen feltüntetett viszonylat leutazásával, illetve a menetjegy érvényesség idejének elteltével. A szerződés szintén megszűnik az utazás befejezésével, amikor az utas a céljának megfelelő vasútállomás vagy megállóhely területét elhagyja, illetve ha a célja elérése előtt az utazásról lemond, vagy ha az utast a vasúti társaság az utazásból kizárja.

### **2. Utazáshoz való jog**

2.1 A vasúti társaság a közforgalmú személyszállítási szolgáltatás igénybevételét valamennyi utazni kívánó személy számára hátrányos megkülönböztetés nélkül lehetővé teszi, ha

- a szolgáltatás a menetrendben meghirdetett vonattal lehetséges,
- az utas az Üzletszabályzat feltételeit elfogadja

- az utas a menetdíjat megfizeti, vagy az utazásra a jelen Üzletszabályzatban meghatározott feltételek alapján díjmentesen jogosult.

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

- az utas botrányosan viselkedik vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja,
- magatartásával a közlekedés biztonságát, utastársai testi épségét, egészségét, a jármű vagy berendezéseinek az épségét veszélyezteti,
- a szolgáltatást jogosulatlanul veszi igénybe, és menetjegyet az ellenőrzéskor sem vált,
- menetjegyét, illetve kedvezmény igénybevételére jogosító igazolványát - felhívás ellenére - nem mutatja fel,
  - ruházatával, poggyászával vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti,
- a járműbe kézipoggyászként be nem vihető tárgyat visz,
- a menetdíj, a menetdíj-különbözet vagy a pótdíj megfizetését megtagadja.

2.3 A vasúti társaságot abban az esetben is megilleti a már megtett útra járó menetdíj és pótdíj, ha az utast –az Üzletszabályzat rendelkezései be nem tartása miatt - az utazásból kizárta. Ha a felszállási állomás kétséget kizáróan nem bizonyítható, a felszállási állomásnak a vonat indulási állomását kell tekinteni.

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

### **3. A felek jogai és kötelezettségei**

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

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

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

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

#### **3.5 Menetjegyek ellenőrzése**

3.5.1 A menetjegyet a jegyvizsgálók, vonatvezetők és a menetjegy ellenőrzésére jogosító megbízólevéllel rendelkező más személy állítja ki (továbbiakban: menetjegy ellenőrzését végző személy).

3.5.2 A menetjegy ellenőrzésére jogosult személy ellenőrzi a kedvezmény igénybevételére jogosító utazási okmány meglétét és érvényességét, és beszedi a vasúti társaságot megillető szolgáltatási díjat.

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

3.5.4 Ha az utas kedvezményes árú menetjegyéhez menetjegy ellenőrzéskor a kedvezményre jogosító igazolványt nem tudja felmutatni, kedvezményes menetjegyet nem válthat.

### 3.6 Magatartási szabályok:

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

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

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

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

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

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

3.6.6 Ha az utas a megállapított díjat nem fizeti meg, vagy a díj megfizetése után ismételtén megszegi a szabályokat, a vasúti társaság az utast az utazásból kizárhatja, és az utas ellen feljelentést tehet.



## 4. A menetrend

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

- a vonatok induló és végállomását, továbbá azokat a megállóhelyeket, ahol a vonat megáll;
- az érkezési és indulási időpontokat,
- a külön rendeletre közlekedő vonatokat;
- a legfontosabb kiegészítő szolgáltatásokat, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat
- a menetrendi időszak kezdetének és végének időpontját

4.2 A vasúti társaság a menetrendjét a vasúti társaság honlapján közzéteszi. Emellett a MÁV-START Zrt., illetve a [www.kisvasut.hu](http://www.kisvasut.hu) honlapokon is közzéteszi. Ezen túl az adott állomást érintő adatokat tartalmazó kivonatot az állomáson kifüggeszti, és a menetrendről az utasokat tájékoztatja.

4.3 Ha a menetrend változása miatt a vonat közlekedése megszűnik, továbbá ha a menetrend ideiglenesen vagy véglegesen megváltozik, a vasúti társaság az utazóközönséget legalább 14 nappal a változás végrehajtását megelőzően tájékoztatja, kivéve, ha a változásra előre nem látható ok miatt kerül sor.

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

## 5. Utastájékoztatás

5.1 A vasúti társaság az utasok tájékoztatását kiadványokkal, hirdetményekkel, a kiszolgáló személyzet szóbeli tájékoztatásával, információt közvetítő berendezésekkel biztosítja.

5.2 A vasúti társaság az alkalmazott árakról, valamint az utazási feltételek és a menetrend kivonatát állomásokon, illetve megállóhelyeken jól látható helyen kifüggesztett és folyamatosan aktualizált utastájékoztató hirdetményeken ad tájékoztatást.

5.3 A vasúti társaság a vonatok érkezési, indulási és tartózkodási idejéről, továbbá kimaradásáról vagy késéséről a kiszolgáló személyzet útján információt nyújt.

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

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

- hangos és/vagy vizuális utastájékoztatás a technikai lehetőségek függvényében,
- menetközben történő tájékoztatás,
- az érvényes menetdíj táblázatok kifüggesztése az állomásokon,
- honlap üzemeltetése.

5.6 Utastájékoztatás a közlekedési korlátozásokról és késésekről:

- A vasúti társaság az előre látható forgalomkorlátozásokat, a vonatelmaradást az érintett állomásokon állomási hirdetményben és a honlapon teszi közzé. A menetrend változásáról az utasokat a vasúti társaság az 4.3. pontban foglalt határidőben tájékoztatja.

- A vonatok késéséről vasúti társaság a jelen lévő munkavállalója útján értesíti, tájékoztatja az utasokat.
- Az utas által igénybevett vonat várható késéséről, menetközben - az általa elérhető információk mértékéig, legjobb tudása szerint - a menetjegy ellenőrzését végző személy ad felvilágosítást.

## **6. Menetjegyek és utazásra jogosító okmányok**

6.1 Az utasnak az utazás megkezdésekor az igénybe venni szándékozott vonatra érvényes menetjeggyel, vagy egyéb utazásra jogosító igazolvánnyal kell rendelkeznie.

6.2 A vasúti társaság által közlekedtetett vonatokra a vonaton lehet menetjegyet vásárolni.

6.3 Az első jegyvizsgálatkor a vonaton pótdíj megfizetése nélkül válthat menetjegyet az utas.

6.4 Menetjegy érvényessége:

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

6.5 A menetjegyen fel kell tüntetni:

- a vasúti társaság nevét
- az indulási állomás nevét,
- a fizetett menetdíj összegét,
- az elszámolásnál alkalmazott kedvezmény mértékét,
- a menetjegy kiadásának napját,
- a több személy részére kiadott menetjegynél az utasok számát,
- a többszöri utazásra kiadott menetjegynél az utazási lehetőségek jellegét, számát vagy időtartamát.

6.6 Az utasnak a menetjegyet a vasúti társaság által az utazási jogosultság ellenőrzése céljából kijelölt területen tartózkodás tartama alatt meg kell őriznie, és a jegyvizsgálatra, menetjegyellenőrzésre feljogosított személy részére - a kedvezményes jegyváltásra jogosító igazolvánnyal együtt - fel kell mutatnia, kérésre át kell adnia.

6.7 Érvénytelen az a menetjegy:

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

6.8 Az az utas, aki:

- érvényes menetjegyet a jegyvizsgáló kérésére nem adja át,
- valamilyen kedvezménnyel visszaélést követ el, az esedékes menetdíjon, viteldíjon, felül a Vasúti menetdíjtáblázatokban meghatározott pótdíjat is köteles megfizetni.

6.9 A vasúti társaságnál menetjegy csak készpénzért, magyar forinttal váltható. Külföldi valuta, bankkártya és egyéb készpénz-helyettesítő eszköz elfogadására nincs lehetőség.

## **7. A személyszállítási szolgáltatás akadályoztatása**

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

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

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

7.4 Az utas kérésére, a vonat 15 percet meghaladó késéséről, valamint a forgalmi akadály tényéről és időtartamáról a vasúti társaság igazolást ad. A vasúti társaság részéről a szükséges igazolásokat a vonaton a jegyvizsgáló adja ki, és ezt a tény feljegyzi az utas menetjegyére.

7.5 Forgalmi akadály esetén:

- ha az utas utazását későbbi vonattal kívánja folytatja az eredeti célállomásig, a vasúti társaság a menetjegy érvénytartamát meghosszabbítja.
- ha az utas utazását befejezi és lemond utazásáról, a vasúti társaság a kimaradó vonatokra váltott menetjegyek árát kezelési költség felszámítása nélkül az utas kérésére visszatéríti.

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

## **8. A szerződéstől való elállás**

8.1 Az utazás megkezdése után a menetjegy ára nem téríthető vissza. Az utas -ha az utazást nem kezdte meg -a menetjegyet annak érvényességi idején belül az indulási állomáson visszaválthatja.

8.2 A vasúti társaság pótdíjat nem térít vissza.

8.3 Elveszett, megsemmisült menetjegyért nem kérhető visszatérítés. Nem kérhető továbbá visszatérítés olyan sérült, megrongálódott menetjegy alapján, melyről a sérülés, rongálódás miatt a visszatérítés szempontjából lényeges adatok nem, vagy nem teljes bizonyossággal állapíthatóak meg.

8.4. A visszatérítésekor a vasúti társaság a visszatérítés összegének 20%-át kezelési költségként felszámítja. Ha az így kiszámított összeg nem 0-ra végződik, akkor a kerekítés általános szabályai szerint 0-ra, vagy 5-re kell kerekíteni.

## **9. Kézipoggyász szállítása**

9.1 A kézipoggyász tömege utasonként a 15 kg-ot nem haladhatja meg. A 14 éven aluli gyermek 8 kg kézipoggyászt vihet magával.

A kézipoggyász mérete –darabonként- a 30x40x60 cm méretet nem haladhatja meg, kivéve a:

- gyermekkocsit,
  - kerekesszéket, mankót,
  - esernyőt,
  - tokba helyezett hordozható hangszert,
  - 2 métert meg nem haladó fenyőfát, díszcserjét, facsemetét és kéziszerszámot.

9.2 A vasúti társaság a Díjszabásban meghatározott feltételek mellett:

- díjfizetés és elszámolás nélkül vállalja az utas őrizetében a gyermekkocsi és a fogyatékkal élő személy kerekesszékének szállítását,
- a kerekesszéket, mankót, járókeretet az utas díjfizetés nélkül bármely, arra alkalmas személykocsiban szállíthatja;
- A vasúton kerékpár csak kerékpár viteldíj ellenében lehetséges. A kerékpár a vonatszemélyzet által kijelölt kocsi peronján, általa meghatározott mennyiségben, a többi utas zavarása nélkül szállítható.
- Nagy utasforgalom és zsúfoltság esetén a vasúti társaság a vonatokon szüneteltetheti a kerékpár szállítását.

9.3 Az utazás alatt a vasúti kocsiban szállított gyermekkocsiban gyermek nem tartózkodhat.

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

9.5 A személykocsiba nem szabad bevinni:

- olyan tárgyat, amely az utasok testi épségében, ruhájában, poggyászában vagy a vasúti kocsiban kárt okozhat,
- robbanó, tűzveszélyes, öngyúló, mérgező, radioaktív, maró, undort keltő vagy fertőzés előidézésére alkalmas anyagot,
- olyan eszközt, amelynek birtoklása a közbiztonságra különösen veszélyes eszközökről szóló 175/2003. (X. 28.) Korm. rendelet értelmében tilos.

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

9.7 Ha az utas a személykocsiba olyan tárgyat vitt be, amely kézipoggyázként terjedelme miatt nem fuvarozható, köteles a Díjszabásban meghatározott pótdíjat megfizetni.

9.8 Ha az utas olyan tárgyat vitt magával a személykocsiba, amely a kézipoggyász fuvarozásból ki van zárva, utazását a poggyászával együtt nem folytathatja. Az ilyen poggyász fuvarozásáért a vasúti társaság a megtett útra vonatkozóan a Díjszabásban meghatározott pótdíjat számolja fel.

## 10. Élőállat szállítása

10.1 A kézipoggyászra vonatkozó általános szabályok megtartásával az utas csomagban kisméretű élőállatot bevihet a vasúti kocsiba, ha a csomagolás (kosár, ketrec, láda) biztosítja, hogy az állat abból az utazás során nem szabadulhat ki, és a csomagolás alkalmas arra, hogy az utasokat, az utasok ruházatát és kézipoggyászát, valamint a vasúti berendezéseket megóvja.

10.2 A kutya zárt szállítóeszköz nélkül, szájkosárral és pórázon vezetve, kutyajegy megváltásával szállítható. Az utasnak rendelkeznie kell a kutya oltási bizonyítványával, és kérésre azt a vasúti személyzetnek fel kell mutatnia.

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

10.4 A vasúti kocsiba bevihető élő állat-szállítás díjszámításának szabályait a Díjszabás tartalmazza.

## **11. Személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatások**

11.1 Pótjeggyel igénybe vehető vonatok

11.1.1 A vasúti társaság a menetrendben hirdeti meg a különleges díjszabási feltételekkel közlekedő, pótjeggyel igénybe vehető vonatokat.

11.2 Különvonat és különkocsi

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

11.2.2 A különvonat, illetve különkocsi közlekedtetését legalább 7 naptári nappal a tervezett indulás előtt kell megrendelni a vasút honlapján megjelölt, illetékes szervezeti egységénél személyesen, vagy írásban. 7 napon belüli megrendelést csak akkor fogad el, ha a közlekedtetés feltételei adottak.

11.2.3 A megrendelésnek tartalmaznia kell:

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

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

11.3 A személyszállításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatás díjszámításának szabályait a Díjszabás tartalmazza.

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

## 12. A vasúti társaság felelőssége

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

12.2 A vasúti társaság vis maior esetében mentesül a felelősség alól. Vis maiornak minősül a vasúti társaság tevékenységi körén kívül eső okból eredő, előre nem látható, elháríthatatlan esemény vagy körülmény, melynek kivédése emberi erővel nem lehetséges. Ilyennek minősül különösen, de nem kizárólagosan:

- a bombariadó, a nukleáris katasztrófa,
- a háború, háborúval fenyegető helyzet vagy szükségállapot, a lázadás, forradalom, felkelés, polgárháború, zendülés, tüntetés vagy rendzavarás,
- az utas mulasztása, különösen, ha az utas személyes okból kési le a vonatot, illetve az utasnak utazásból való kizárása,
- harmadik személy magatartása, amelyet nem lehetett elkerülni és következményeit sem lehetett elhárítani, különösen:
  - öngyilkosság miatti üzemzavar,
  - balesetek vasúti átjárókon,
  - vészfék használata útitárs részéről,
  - rendőri intézkedések,
  - vasútüzemnek harmadik személy általi megzavarása,
- a vonat közlekedését tartósan akadályozó vagy a vonat kimaradását eredményező olyan időjárási körülmény, természeti katasztrófa (vihár, árvíz, hegyomlás, földrengés, stb.), melynek bekövetkezését a vasúti társaság az adott körülmények között elvárható gondosság ellenére sem kerülhette el.

12.2.1 A vasúti társaság mentesül a felelősség alól:

- ha a balesetet a vasútüzemmel össze nem függő körülmények okozták, és a vasúti társaság az eset körülményei által megkívánt gondosság ellenére sem kerülhette el azt, és nem háríthatta el annak következményeit;
- olyan mértékben, amilyen mértékben a baleset az utas hibájának a következménye;
- ha a baleset egy harmadik személy magatartására vezethető vissza, és a vasúti társaság ezt a magatartást az eset körülményei által megkövetelt gondosság ellenére sem kerülhette el, és annak következményeit nem háríthatta el.

12.3 Felelősség az utas halála, sérülése esetén:

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

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

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

12.3.4 Az utas halála esetén a kifizetésre jogosult igényét írásban köteles bejelenteni 60 napon belül a vasúti társaság felé, és a jogosultsága vasúti társaság általi megállapíthatóságához szükséges

valamennyi okiratot pl. (anyakönyvi kivonat; közjegyzői okirat, tartási kötelezettséget alátámasztó okirat, stb.), információt rendelkezésre bocsátani.

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

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

#### 12.4 Felelősség a kézipoggyászért és az élőállatért

12.4.1 A kézipoggyász és élőállat őrzéséről az utas köteles gondoskodni. Az utas felelős minden olyan kárért, amelyet a személykocsiba magával vitt tárgy okozott, kivéve, ha bizonyítja, hogy a kár a vasúti társaság vagy harmadik személy hibájából keletkezett, vagy olyan körülményre vezethető vissza, amelyet az utas nem kerülhetett el, és amelynek következményeit nem háríthatta el.

12.4.2 A vasúti társaság nem felel az utas őrizetében levő kézipoggyász (kerékpár, kerekesszék, gyermekkocsi stb.) és élőállat szállítása során a tevékenységi körén kívül eső okból bekövetkezett károkért (elvesztés, lopás stb.). A vasúti társaság nem felel az utas által őrizetlenül hagyott kézipoggyászért és élőállatért.

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

12.5 Nem kérhető kártérítés, ha az utas nem rendelkezett érvényes menetjeggyel, illetve a szükséges pótjeggyel, egyéb utazási igazolvánnyal.

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

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

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

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

### **13. Panaszkezelés, észrevételek bejelentése**

13.1 A vasúti társaság azokon az állomásokon, ahol munkavállalója szolgálatot teljesít, Utasok könyve/Panaszkönyvet helyez el, ahol a bejelentések, észrevételek megtehetőek.

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

- írásban postai úton: Mecsekerdő Zrt. (7934 Almamellék, Vasútüzem);
- elektronikus levélben: [kisvasut@mecsekerdo.hu](mailto:kisvasut@mecsekerdo.hu);
- telefonon: 06 73/514-100;
- telefaxon: 06 73/514-102;
- személyesen: Mecsekerdő Zrt. (7934 Almamellék, Vasútüzem) vagy Mecsekerdő Zrt. Szigetvári Erdészete (7900 Szigetvár, Istvánffy u. 10.)

13.3 A bejelentésnek tartalmaznia kell a bejelentőnek a válaszadáshoz szükséges elérhetőségeit, valamint a bejelentés tárgyát képező eset részletes ismertetését. Anyagi kompenzációra irányuló igény elbírálásához a vasúti társaság a szolgáltatás jogszerű igénybevételét igazoló menetjegy, egyéb utazási okmány bemutatását kéri. Az Utasok könyvébe/Panaszkönyvbe tett bejegyzés egy példánya a bejelentőt illeti meg.

13.4 Az utas által tett észrevételre a vasúti társaság egy hónapon belül indokolással ellátott választ (panaszkezelési eljárást lezáró dokumentumot) ad, vagy - indokolt esetben tájékoztatja az utast arról, hogy az észrevétel benyújtásának időpontjától számított legfeljebb 3 hónapon belül mikor számíthat válaszra. Az ügyintézési határidőbe a hatósági eljárás, vagy harmadik személy ügyintézésének ideje nem számít be.

## **14. Igények érvényesítése**

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

- írásban postai úton: Mecsekerdő Zrt. (7934 Almamellék, Vasútüzem);
- elektronikus levélben: [kisvasut@mecsekerdo.hu](mailto:kisvasut@mecsekerdo.hu);
- telefonon: 06 73/514-100;
- telefaxon: 06 73/514-102 ,
- személyesen: Mecsekerdő Zrt. (7934 Almamellék, Vasútüzem) vagy Mecsekerdő Zrt. Szigetvári Erdészete (7900 Szigetvár, Istvánffy u. 10.).

14.2 A kártérítési igénynek tartalmaznia kell:

- a káresemény leírását,
- a károkozás helyét és időpontját,
- a kár bekövetkezésének helyét és időpontját,
- a kárbejelentésig megtett intézkedések leírását,
- a kár jellegét, mértékét (a megállapított vagy becsült értéket),
- a károsodott dolgok (létesítmények, eszközök) és tulajdonosuk megnevezését,
- a károsult(ak) kárigényének összegét,
- a sérült személy(ek) nevét, személyi adatait, a sérülés leírását és mértékét, a sérült(ek) kárigényét,
- a sérült hozzájárulását olyan adatok tekintetében, amelyek átadásához a sérült hozzájárulása szükséges (adattvédelem),
- a károsultat képviselő személy nevét, címét, telefonszámát,
- az esemény bekövetkeztét igazoló más természetes személy(ek) nevét, elérhetőségét,
- minden egyéb olyan lényeges tény, körülményt, adatot, információt, amely az igény jogalapjának, összegszerűségének elbírálásához, valamint a kártérítési összeg kifizetéséhez szükséges

14.3 A kártérítési igényhez csatolni kell az alábbi dokumentumokat:



- az utas eredeti menetjegyét, pótjegyét, vagy az Üzletszabályzatban meghatározott igazolást vagy bizonylatot);
- amennyiben jegyzőkönyv (adatlap) vasúti dolgozó által felvételre került, annak másolatát;
- a kár bekövetkeztét és annak összegét igazoló dokumentumokat (pl. számlát);
- a vasút magatartása és a kár bekövetkezése közötti okozati összefüggést igazoló dokumentumokat;
- a képviseleti jogot igazoló meghatalmazás egy eredeti példányát,
- minden egyéb olyan lényeges dokumentumot, amely az igény jogalapjának, összegszerűségének elbírálásához, valamint a kártérítési összeg kifizetéséhez szükséges

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

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

14.6 A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. (a továbbiakban: Avtv.) 3. § (6) bekezdés értelmében, az utas által kezdeményezett igényérvényesítési eljárásban, az igény elbírálásához szükséges adatok kezeléséhez az érintett hozzájárulását vélelmezni kell. A személyes adatok kezelése az Avtv. vonatkozó rendelkezései alapján történik.

Mecsekerdő Zrt.

1.

.....  
**Keszi László**  
 vezérigazgató  
 Mecsekerdő Zrt.