



A

Mecsekerdő Zrt.

Személyszállítási Üzletszabályzata



Tartalom

I fejezet	5
1 Bevezetés	5
2 Az üzletszabályzat hatálya	5
3 Díj ellenében végzett személyszállítás	5
4 Üzletszabályzat	5
II fejezet	6
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: 2017. január 26-tól visszavonásig

Az Üzletszabályzatot jóváhagyta: Vasúti igazgatási szerv

Száma: PU/VA/NS/A/125/1/2017

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, és szükségessé teszi az összes utas rendelkezésére álló szolgáltatás hozzáigazítását az érintett személy egyéni igényeihez.

Honlap: A Mecsekerdő Zrt. hivatalos weboldala, amely a 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. vasúti közforgalmú személyszállítás legfontosabb tájékoztató adatait tartalmazó hivatalos dokumentum.

Személyazonosításra alkalmas igazolvány: Hatóság vagy közintézmény által kiadott, az utas személyazonosítására alkalmas arcképes, sorszámozott igazolvány (személyi igazolvány, útlevel, 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: a személyszállítást végző Mecsekerdő Zrt., vagy a nevében intézkedésre jogosult munkavállalója.

I. fejezet

1. Bevezetés

1.1 A vasúti társaság Személyszállítási Üzletszabályzatának (a továbbiakban: Üzletszabályzat) rendelkezései

- a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló, az Európai Parlament és a Tanács 1371/2007/EK rendelete (2007. október 23.) 9., 11., 12., 19., 26. és 20 cikkének (a továbbiakban: EK rendelet);
- a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény (a továbbiakban: Vtv.);
- a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény
- 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.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Tvszsz);
- az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 271/2009. Korm. rendelet
- 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.

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 személyszállítási szolgáltatás az a vasúti személyszállítási szolgáltatás, 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:

- kerékpár szállítás,
- 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. A vasúti társaság által alkalmazott személyszállítás díjait külön Díjszabásban teszi közzé és azt honlapján is meghirdeti.

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

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

4.6 A vasúti társaság Üzletszabályzatát, valamint annak módosítását, vagy kiegészítését a vasúti igazgatási szerv által történt jóváhagyást követő 8 napon 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.

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 botránnyosan 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,
- menetjegyet, 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 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 nyugalma 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 kocsik szakszajtot 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 megfizetésére.

3.6.6 Ha az utas a megállapított díjat nem fizeti meg, vagy a díj megfizetése után ismételt 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 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 honlapokon is közzéteszi (<http://elvira.mav-start.hu> – [Erdei vasutak, www.kisvasut.hu](http://www.kisvasut.hu)). 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 3 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. A vasúti társaság a változás végrehajtását megelőzően a menetrendváltozás tényéről a vasúti igazgatási szervet írásban tájékoztatja.

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 feltételekről és a menetrend 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 információt, 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, a menetjegy ellenőrzését végző 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 jegyfajttal 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 igénybe vehető személyszállítási szolgáltatás megnevezését
- az indulási állomás nevét,
- a fizetett menetdíj összegét és annak adótartalmát,
- az elszámolásnál alkalmazott kedvezmény mértékét, vagy jogcímét
- a menetjegy kiadásának napját, érvényességének tartamát
- 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 meglévő Díjszabásban 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 tényét feljegyzi az utas menetjegyére.

7.5 Forgalmi akadály esetén:

- ha az utas utazását későbbi vonattal kívánja folytatni 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 30x40x60 cm méretet nem haladhatja meg, amely az utasok zavarása nélkül szállítható az ülések alatt, vagy az ablakok felett található polcon.

Ettől eltérő méretben a vasúti kocsik előterében szállítható a:

- babakocsi,
- kerekesszék, mankó, segédkeret,
- kerékpár, a vasúti kocsi előtere befogadóképességének határáig,
- tokba helyezett hordozható hangszer,

- 2 métert meg nem haladó fenyőfa, díszcserje, facsemete és kéziszerszám.

9.2 A vasúti társaság a Díjszabásban meghatározott feltételek mellett, díjfizetés és elszámolás nélkül vállalja az utas őrizetében a babakocsi, valamint a fogyatékkal élő személy kerekesszékek, mankójának, segédkeretének szállítását.

9.3 Nagy utasforgalom és zsúfoltság esetén a vasúti társaság a vonatokon szüneteltetheti a kerékpár szállítását.

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

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

9.6 A személykocsiba nem szabad bevinni:

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

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

9.8 Ha az utas a személykocsiba olyan tárgyat vitt be, amely kézipoggyászként terjedelme miatt nem fuvarozható, köteles a menetdíjon felül a Díjszabásban meghatározott pótdíjat megfizetni.

9.9 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 kézben, kisméretű, a kereskedelemben kapható szállító eszközben 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 útítárs 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 őrzetében 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
- 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;
- 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 (adatvédelem),
- 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, összecszerülésének elbírálásához, valamint a kártérítési összeg kifizetéséhez szükséges

14.3 A kártérítési igényhez csatolni kell az alábbi dokumentumokat:

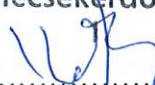
- az utas eredeti menetjegyét, pótjegyét, vagy az Üzletszabályzatban meghatározott igazolást vagy bizonylatot);
- amennyiben jegyzőkönyv (adatlap) vasúti dolgozó által felvételre került, annak másolatát;
- a kár bekövetkeztét és annak összegét igazoló dokumentumokat (pl. számlát);
- a vasút magatartása 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, összecszerülésének 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 kezelése a vonatkozó törvény rendelkezései alapján történik.

Mecsekerdő Zrt.



.....
Keszzi László
vezérigazgató
Mecsekerdő Zrt.

