

# Városi és Elővárosi Közlekedési Egyesület

## Személyszállítási Üzletszabályzat

### Tartalom

1.	Bevezető rendelkezések .....	1
2.	Az Üzletszabályzat hatálya .....	2
3.	A személyszállítási szerződés .....	2
4.	Utastájékoztató .....	3
5.	Menetrend .....	3
6.	Utazási jogosultság .....	4
7.	Kézi poggyász, csomagszállítás .....	4
8.	Élőállat szállítás .....	5
9.	Talált tárgyak kezelése .....	5
10.	Panaszkezelés .....	5
11.	A felek jogai és kötelezettségei .....	6
12.	Forgalmi akadály .....	6
13.	Személyszállításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatások .....	7
14.	A szerződéstől való elállás .....	7
15.	Különvonat .....	7
16.	A Szolgáltató felelőssége .....	7

### 1. Bevezető rendelkezések

- 1.1. A Városi és Elővárosi Közlekedési Egyesület (a továbbiakban: a Szolgáltató) Személyszállítási Üzletszabályzata (a továbbiakban: Üzletszabályzat), mint általános szerződési feltétel a Polgári Törvénykönyv (Ptk.), a vasútról szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény (Vtv) , a térségi, az elővárosi és a helyi működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló (270/2009. (XII.1.) Korm. rendelet, továbbá a személyszállítási tevékenységre vonatkozó hatályos jogszabályok rendelkezései alapján került meghatározásra.
- 1.2. Díj ellenében végzett személyszállítás a közforgalmú, menetrend alapján végzett vasúti személyszállítás (a továbbiakban: közforgalmú személyszállítás), valamint a közforgalmú, menetrenden kívül közlekedtetett vonatokkal végzett személyszállítás (a továbbiakban: különvonat).
- 1.3. Személyszállításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatás különösen a kerékpárszállítás, a kereskedelmi, vendéglátó és egyéb utaskiszolgáló létesítmények üzemeltetése, valamint a vasúti személyszállításhoz kapcsolódó idegenforgalmi közvetítői tevékenység.
- 1.4. Amennyiben a Szolgáltató közforgalmú személyszállítást végez, az annak díjait tartalmazó Díjszabását a közforgalmú személyszállítás megkezdését megelőző 15 nappal a honlapján közzéteszi.

- 1.5. A Szolgáltató üzletszabályzatának elkészítése és érvényesítése során a legteljesebb mértékben figyelembe veszi az utasok jogait, figyelemmel a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló 1371/2007/EK rendelet alapelveire és előírásaira.

## **2. Az Üzletszabályzat hatálya**

- 2.1. A vasúti személyszállításra kötött szerződésekre a Ptk-nak a szerződésekre vonatkozó általános, továbbá a vállalás szerződésre vonatkozó rendelkezéseit az Üzletszabályzatban foglalt kiegészítésekkel kell alkalmazni.
- 2.2. Nem alkalmazhatóak a jelen Üzletszabályzat előírásai az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről szóló 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet szerinti tevékenységekre.
- 2.3. A Vtv. 73. § (1) i) pontja alapján a Szolgáltató üzletszabályzatának jóváhagyása a Vtv. szerinti vasúti igazgatási szerv hatáskörébe tartozik.
- 2.4. A Szolgáltató az Üzletszabályzatát, valamint annak módosítását a honlapján teszi közzé.
- 2.5. Az Üzletszabályzat módosítását vagy kiegészítését a hatálybalépés előtt 14 nappal ki kell hirdetni.

## **3. A személyszállítási szerződés**

### **3.1. A szerződés létrejötte**

Az utas és a Szolgáltató közötti személyszállítási szerződés a menetjegy megvásárlásával jön létre, és attól az időponttól hatályos, amikor az utas utazási céllal a Szolgáltató járművére történő felszállás céljára kijelölt területre belép. 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.

### **3.2. A szerződés hatálya, megszűnése**

A személyszállítási szerződés az utazás befejezéséig hatályos. Az utazás akkor fejeződik be, amikor az utas a céljának megfelelő megállóhely területét elhagyja, illetve ha a célja elérése előtt az utazásról (továbbutazásról) jelen Üzletszabályzat rendelkezései szerint lemond, vagy akit a Szolgáltató az utazásból kizár.

### **3.3. A szerződés alanya**

A személyszállítási szolgáltatást az önmagával tehetetlen személy és a 6 éven aluli gyermek kizárólag kísérővel veheti igénybe.

A Szolgáltató 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 vasúti kocsinak vagy berendezéseinek az épségét veszélyezteti (ide értve a tiltott helyen történő dohányzást is),
- érvénytelen jeggyel vagy menetjegy nélkül utazik és menetjegyet az ellenőrzéskor sem vált,
- ruházatával, poggyászával vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti,
- a járműbe kézipoggyászként be nem vihető tárgyat visz be,
- a menetdíj, a menetdíj-különbözet vagy a pótdíj megfizetését megtagadja.

3.4. Az útközben megbetegedett személyt a Szolgáltató legalább a legközelebbi megfelelő megállóhelyig - ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet - köteles továbbszállítani. Az útközben megbetegedett utassal hozzátartozója vele maradhat. A többi utastársat, ha szükséges, a Szolgáltató lehetőség szerint másik kocsiszakaszban helyezi el. A megbetegedett személy szállításával kapcsolatban felmerült többletköltségeket a Szolgáltató az utas terhére felszámíthatja.

3.5. A szerződés részben vagy teljes mértékben történő lehetetlenülése

Kényszerítő üzemi okból a menetrendben meghirdetett személyszállítási szolgáltatást a Szolgáltató korlátozhatja. Az utas által megfizetett menetdíjat a szerződés lehetetlenülésének mértékéig, saját felelősségének arányában a Szolgáltató visszatéríti.

## 4. Utastájékoztatás

4.1. A Szolgáltató az utazást megelőző tájékoztatást jelen Üzletszabályzat valamint a honlapja útján teljesíti.

4.2. A Szolgáltató az utazás közben az utasokat személyzete útján tájékoztatja. A személyzet utastájékoztatási kötelezettségét az általa elérhető információk mértékéig teljesíti. Forgalmi akadály esetén az igénybevett pályahálózat működtetője által nyújtott tájékoztatás tartalmáért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

## 5. Menetrend

5.1. A Szolgáltató a közforgalmú járatainak menetrendjét a honlapján teszi közvé. A menetrend meghatározza a vonat közlekedési viszonylatát, a végállomásokat, a megállókat, az indulási, érkezési és járműkövetési időket.

5.2. A Szolgáltató a különvonat menetrendjét a különvonat megrendelője részére elektronikus úton küldi meg. A menetrend meghatározza a vonat közlekedési viszonylatát, a végállomásokat, a megállókat, az indulási, érkezési és járműkövetési időket.



## 6. Utazási jogosultság

- 6.1. A Szolgáltató menetrend szerinti járatain – ha a Szolgáltató a honlapja útján máshogy nem rendelkezik – érvényes menetjeggyel lehet utazni. A menetjegyet a Szolgáltató honlapján közölt módon lehet megvásárolni.
- 6.2. A menetrend szerinti járműveken érvényes menetdíjakat a Szolgáltató a honlapján teszi közzé.
- 6.3. A Szolgáltató különvonatain – ha a Szolgáltató a honlapja vagy a különvonat megrendelője útján máshogy nem rendelkezik – érvényes menetjeggyel lehet utazni. A menetjegyet a Szolgáltató honlapján vagy a különvonat megrendelője útján közölt módon lehet megvásárolni.
- 6.4. A különvonaton érvényes menetdíjakról a Szolgáltató a különvonat megrendelőjével állapodik meg.
- 6.5. A menetjegy a rajta feltüntetett érvényességi időszakban a feltüntetett számú és viszonylatú utazásra jogosít a Szolgáltató megjelölt járatán.
- 6.6. A vonatra történő felszállás a vonat személyzete által kijelölt ajtókon keresztül történik, ahol a vonat személyzete ellenőrzi a menetjegyek érvényességét, illetve – ha a vonaton történő jegyváltás lehetőségét a Szolgáltató biztosította – kiadja a menetjegyet.
- 6.7. A menetjegy a rajta feltüntetett érvényességi időszakban a feltüntetett számú és viszonylatú utazásra jogosít a Szolgáltató megjelölt járatán.
- 6.8. Különvonat esetén, a különvonat megrendelője kérheti, hogy a vonaton csak meghatározott személyek utazhassanak. A különvonat megrendelőjének kérésére, az általa rendelkezésre bocsátott adatok alapján az ilyen vonatra történő felszálláskor a Szolgáltató az utas személyazonosságát vizsgálja.
- 6.9. A közforgalmú járatokon korlátlan számú, díjmentes utazásra jogosult:
  - gyermek 6 éves korig, kísérelével,
  - a Szolgáltató kiemelt támogatója, illetve annak képviselője, az erről szóló oklevél felmutatásával,
  - aki jogszabály alapján a helyi közlekedésben díjmentes utazásra jogosult.
- 6.10. Az érvénytelen menetjeggyel utazót a vonat személyzete az utazásból kizárja. Ha az érvénytelen menetjeggyel rendelkező utas az utazását folytatni kívánja, a vonat személyzete 8000 Ft kiállítási díj felszámításával állít ki részére menetjegyet.

## 7. Kézi poggyász, csomagszállítás

- 7.1. A vonaton minden utas legfeljebb 2 darab, méreténél vagy tömegénél fogva egy személy által hordozható, a fel- és leszállást nem akadályozó kézipoggyászt díjmentesen szállíthat.

- 7.2. Nem szállítható olyan tárgy, amely az utasok testi épségét, biztonságát veszélyezteti (robbanó, tűzveszélyes, öngyúló, mérgező, maró, fertőzést okozó anyag, töltött lőfegyver, táblás üveg stb), valamint olyan anyagok, amelyek az utasok ruházatát, a jármű berendezéseit megrongálhatják, bepiszkíthatják.
- 7.3. Kerékpár a vonaton csak kivételesen, a Szolgáltató külön engedélyével szállítható.
- 7.4. A meg nem engedett kézipoggyászt szállító utast a vonat személyzete az utazásból kizárja.

## **8. Élőállat szállítás**

- 8.1. Kutya a járműveken csak szájkosárral és pórázzal szállítható. A kutyának egy darab menetjegyet kell vásárolni.
- 8.2. A vakvezető és a rendőrségi kutya szállítása díjtalan. Nem kell fizetni a kézipoggyász módjára (öلبen, táskában, dobozban) szállított kutyaért, illetve a kézipoggyász méretét meg nem haladó kosárban, ládában, táskában, csomagolásban – utazóközönséget, járművet be nem szennyező módon – szállított más, kistestű állat után sem.

## **9. Talált tárgyak kezelése**

- 9.1. Az utasok által a járműveken szállított tárgyakért a Szolgáltató nem vállal felelősséget. A talált tárgyakat a Szolgáltató a székhelyén 1 évig megőrzi, kivéve, ha a tárgy jellege, minősége miatt megőrzése az életet, egészséget vagy a vagyonbiztonságot veszélyezteti, vagy aránytalan többletköltséget okoz. Romlandó, undort keltő tárgyat a Szolgáltató nem őriz meg. Talált tárgyak átvételére előre egyeztetett időpontban és helyszínen van lehetőség.
- 9.2. A jelentősebb értéket képviselő talált tárgyak esetében a 18/1960. (IV. 13.) Kormányrendelet szerint kell eljárni.
- 9.3. A talált tárgy őrzésével kapcsolatban felmerült költségeket az utas a tárgy átvételekor köteles megtéríteni.

## **10. Panaszkezelés**

- 10.1. A társaság a szolgáltatási tevékenységére vonatkozó panaszokat, észrevételeket, reklamációkat (továbbiakban: bejelentés)
- írásban, postai úton,
  - elektronikusan informatikai eszközök (e-mail, fax, weboldal, stb.) útján,
  - médiák által közzétett formában
- fogad el.
- 10.2. A bejelentések ügyintézési határideje 30 naptári nap.

## 11. A felek jogai és kötelezettségei

- 11.1. A társaság köteles az utast a menetrendi feltételek szerint biztonságosan a célállomásra, megállóhelyekre szállítani. A helyi forgalomban az utasok elszállítása jelentkezésük sorrendjében történik.
- 11.2. Az utasnak joga van a menetrendben megjelölt megállóhelyen a le- és felszállásra, ha ezt a szándékát egyértelműen, a járművön feltüntetett módon illetve a megállóhelyen történő tartózkodással jelzi.
- 11.3. Ha a menetrendben közzétett járáttal a jelentkező összes utas nem szállítható el, a társaságot a szerződési kötelezettség a jármű befogadóképességéig terheli.
- 11.4. Az utas – ha vonat személyzete másképp nem rendelkezik – csak a megállóhelyeken, valamint a végállomásokon szállhat fel a járműre, illetve le a járműről. Az utas jogosult a járművön utazni, a kiszolgáló létesítményeket és berendezéseket használni, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni.
- 11.5. A vonat személyzete kérésre köteles a vonat menetrendjéről, valamint az utas jogairól és kötelezettségeiről tájékoztatást adni. A Szolgáltató a vonat személyzete által adott tájékoztatás helyességéért felelősséget vállal.
- 11.6. Az utas a személyszállítás (fel- és leszállás, várakozás, utazás) során köteles betartani a közlekedésbiztonsági előírásokat, óvni a közlekedési eszközök, utaskiszolgáló létesítmények és berendezések épségét, tartózkodni az utastársak kényelmét és nyugalma zavaró magatartástól.
- 11.7. A magatartási szabályokat be nem tartó utas az utazásból kizárható, és az okozott többletköltségek megtérítésére kötelezhető.
- 11.8. A felek jogait és kötelezettségeit részletező „Utazási feltételek” a jármű belsejében kifüggesztésre kerül.

## 12. Forgalmi akadály

- 12.1. Forgalmi akadály esetén – ha a járat továbbhaladását bármely körülmény akadályozza – a társaság köteles a rendelkezésére álló más járművel az utasok továbbszállításáról gondoskodni (járatpótlás).
- 12.2. Ha a menetrendben közzétett járat közlekedtetése egyáltalán nem, vagy csak kerülő úton lehetséges, a társaság erről az utasokat tájékoztatja. Az utas kérésére a társaság a 15 percet meghaladó késésről, illetve járatkimaradásról igazolást ad.

### **13. Személyszállításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatások**

A személyszállításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatásokat a Szolgáltató a honlapján, illetve a szolgáltatás nyújtásának helyszínén közzétett, jelen Üzletszabályzattal nem ellentétes feltételekkel önállóan vagy alvállalkozója útján nyújtja.

### **14. A szerződéstől való elállás**

- 14.1. Az előre megváltott menetjegyek az utazás megkezdése előtt kezelési költség felszámítás nélkül visszaválthatók. Az utazás megkezdése után a menetjegy nem váltható vissza.
- 14.2. Akit az utazásból a vonat személyzete kizárt, az utazása meghiúsult részére eső menetdíjat nem követelheti vissza.

### **15. Különvonat**

A különjáratú szolgáltatás feltételeiről a felek külön szerződésben állapodnak meg.

### **16. A Szolgáltató felelőssége**

- 16.1. A Szolgáltató felelős az utasok biztonságáért a fel- és leszállás, valamint az utazás tartama alatt. Kártérítés jár azoknak az utasoknak, akiket a járművön – a Szolgáltatónak felróható okokból – kár ér.
- 16.2. Ha az utas a járművön balesetet szenved, vagy úti- és kézipoggyászaiban, ruházatában, illetve más személyes tárgyaiban, eszközeiben kár éri, a vonat személyzete a bejelentést jegyzőkönyvezi.
- 16.3. A Szolgáltató kötelezi magát arra, hogy az utas elszállítása idejére a jogszabályban meghatározott formában érvényes felelősségbiztosítással rendelkezik.
- 16.4. Az utas kártérítési igényét írásban, a Szolgáltatónak címezve nyújthatja be. A kártérítési igény elbírálásának határideje 30 nap, melybe nem számít bele a más szolgáltató megkeresése, hatóság intézkedése vagy eljárása során eltelt idő.