



KEMENCEI ERDEI MÚZEUMVASÚT SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI ÜZLETSZABÁLYZATA

Jóváhagyta a Nemzeti Közlekedési Hatóság, mint vasúti igazgatási szerv
a számú határozatával.

Előjegyzés az Üzletszabályzat módosításairól

Módosítás		Értesítő		Érvényesség kezdete, tárgy	Javította
sorszám	száma	száma	kelte		
0.	KH/VA/A/767/2/2009.			Eredeti változat	
1.				Jogszabály-változás átvezetése	
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					
21.					
22.					
23.					
24.					
25.					
26.					
27.					
28.					

Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék.....	3
1 Általános rész.....	5
1.1 Jogi háttér	5
1.2 Az Üzletszabályzat hatálya és módosítása	5
1.3 A szerződő felek és kötelességeik, felelősségvállalás	5
1.3.1 Szolgáltató.....	5
1.3.2 Utazó, Utas, Ügyfél	6
1.3.3 A felek jogai és kötelezettségei	6
2 A szolgáltatási szerződés	7
2.1 A szerződés létrejötte és megszűnése.....	7
2.1.1 Keretszerződés létrejötte és megszűnése.....	7
2.2 Egyedi személyszállítási szerződés létrejötte és megszűnése	7
2.2.1 Az egyedi személyszállítási szerződés létrejötte.....	7
2.2.2 Az egyedi személyszállítási szerződés megszűnése	7
2.3 Jogosulatlan használat.....	7
2.4 Utazási feltételek.....	8
2.4.1 Az utazás megkezdése	8
2.4.2 Magatartási szabályok.....	8
2.5 Különleges szállítmányok.....	9
2.5.1 Poggyász szállítása.....	9
2.5.2 Mozgássérültek szállítása	10
2.5.3 Kerékpár szállítása.....	10
2.5.4 Élő állat szállítása.....	10
2.6 Mentjegyek, pótdíjak	11
2.6.1 A menetjegy	11
2.6.2 Pótdíjak	11
2.7 Menetkedvezmények	12
2.7.1 Díjmentes utazásra jogosult	12
2.7.2 Esetenkénti egyéb kedvezmények	12
2.7.3 Kedvezményes menetjegyváltásra jogosult	12
2.7.4 Családi kedvezmény	12
2.7.5 Csoportos kedvezmény.....	13
2.8 Utólagos felszólamlás, forgalmi akadály, szerződéstől való elállás	13
2.8.1 Menetjegy visszaváltás	13
2.9 A közforgalmú menetrend	14
2.10 Különvonat	14
2.10.1 A különvonat díja	14
2.11 A szolgáltatás ellenértékének kiegyenlítése.....	14
2.11.1 A szolgáltatás díjának megállapítása	14
2.11.2 A szolgáltatás díjának kiegyenlítése.....	14

2.11.3	Menetjegyváltási lehetőségek.....	15
2.11.4	Jegypénztár	15
2.11.5	Jegyvizsgáló.....	15
2.12	Jegyellenőrzés	15
2.13	Pótdíjazás	15
3	A Kemencei Erdei Múzeumvasút által nyújtott szolgáltatás	16
3.1	Alapszolgáltatás.....	16
3.2	Kiegészítő szolgáltatások.....	16
3.2.1	Utas-balesetbiztosítás a Kemencei Erdei Múzeumvasút vonatain	16
3.2.2	Talált tárgyak kezelése.....	17
3.3	Egyéb szolgáltatások	17
4	A szolgáltatás teljesítésének minősége.....	18
5	Tájékoztatás, észrevételek kezelése	18
5.1	Tájékoztatás.....	18
5.2	Utazó észrevételek.....	20
6	Adatvédelmi tájékoztató	21
7	Fogalomtár	22

1 Általános rész

1.1 Jogi háttér

A Kemencei Erdei Múzeumvasút (továbbiakban: vasút) működésére vonatkozó fontosabb jogszabályok és a meghatározó jellegű jogi háttér:

- 1959. évi IV. törvény a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.)
- az árak megállapításáról szóló 1990. évi LXXXVII. törvény;
- az 1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról.
- az 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről;
- a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvénynek ide vonatkozó rendelkezései;
- a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló, 2007. október 23-i 1371/2007/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet 9., 11., 12., 19. és 26. cikke, továbbá 20. cikk (1) bekezdése,
- a térségi, az elővárosi és a helyi működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 270/2009 (XII. 1.) Korm. rendelet
- a Kisvasutak Baráti Köre Egyesület (továbbiakban: KBK) elnökségének a vasút viteldíjainak megállapításáról és azok alkalmazási feltételeiről szóló határozatai.

1.2 Az Üzletszabályzat hatálya és módosítása

Jelen Üzletszabályzat egységes szerkezetbe foglalja azokat a jogokat és kötelezettségeket, amelyek a KBK vasúttjára és alvállalkozóira, mint szolgáltatóra, másrészt pedig a vasutat, mint közösségi közlekedési hálózatot igénybe vevőkre vonatkoznak.

Az Üzletszabályzatot a KBK teljes terjedelmében közzéteszi honlapján, mely a <http://www.kisvasut.hu> címen bárki részére hozzáférhető. Az Üzletszabályzat megtekinthető Kemencén, a vasút telephelyén is.

Az Üzletszabályzatot a vasút vezetése minden évben felülvizsgálja és kiegészíti a szakmára vonatkozó jogszabályi változásoknak, valamint az üzleti elvárásoknak megfelelő módosításokkal. A módosítást a KBK azonnal közzéteszi honlapján.

1.3 A szerződő felek és kötelelességeik, felelősségvállalás

1.3.1 Szolgáltató

Neve: Kisvasutak Baráti Köre Egyesület
Címe: 1222 Budapest, József u. 7.
Telephelye: 2638 Kemence, Csarnavölgyi út 35.
Elektronikus levélcíme: kemence@kisvasut.hu
Telefonszáma: (20) 388-5743
Honlapja: <http://www.kisvasut.hu/>

A vasút a feladatainak ellátása érdekében a Ptk., valamint az Ipoly Erdő Zrt-vel kötött Üzemeltetési Szerződés alapján alvállalkozót (alvállalkozókat) is igénybe vesz. Az alvállalkozók teljesítményéért és a szolgáltatás teljességéért ez esetben is a vasút vállal felelősséget.

1.3.2 Utazó, Utas, Ügyfél

Utazó, aki a vasút személyszállítási szolgáltatásait igénybe veszi. Így Utazó mindenki, aki a Kемencei Erdei Múzeum-vasút járművein érvényes utazásra jogosító okmánnal (menetjegy, utazási igazolvány, stb.) vagy anélkül utazik.

Utas az az Utazó, aki

- az egyedi személyszállítási szolgáltatás igénybe vétele (meghatározott viszonylaton történő konkrét utazás) érdekében a vasúttal egyedi személyszállítási szerződést köt;
- a vasúttal keretszerződést kötött, és egyedi személyszállítási szerződés kötése (utazás) céljából járműre várakozik a vasút kezelésében lévő területen.

Az Utas köteles az utazásra vonatkozó egyéb szabályokat tudomásul venni és betartani. Az Utas jogosult a vasút által nyújtott, jelen Üzletszabályzatban meghatározott valamennyi szolgáltatás igénybe vételére.

Ügyfél, aki a vasút szolgáltatásait érintő jogát vagy jogos érdekét érvényesíti a vasúttal szemben.

1.3.3 A felek jogai és kötelezettségei

A vasút az EK rendelet 6. cikk (1) bekezdésében foglaltakon túl köteles az utast az üzletszabályzatban foglalt feltételek szerint, biztonságosan a célállomásra szállítani.

Az utas jogosult a vonaton utazni, a kiszolgáló létesítményeket, berendezéseket használni, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni.

Az utas a menetrendben foglalt és az üzletszabályzat előírásainak megfelelő szolgáltatások igénybevételére jogosult.

Ha a vasút az utazást egyes járatokon felár megfizetéséhez köti, utazásra csak az jogosult, aki az adott járatra érvényesített póttjeggyel rendelkezik.

Az utas – elháríthatatlan forgalmi zavart kivéve – csak az állomásokon és megállóhelyeken szállhat fel, illetőleg le a járművekről.

Az utas a személyszállítás (fel- és leszállás, várakozás, utazás) során tartózkodni köteles a közlekedés biztonságát, a közlekedési eszközök, az utaskiszolgáló létesítmények és berendezések épségét, az utastársak kényelmét és nyugalomát zavaró magatartástól.

A vasút az állomáson és megállóhelyeken való tartózkodásra, a járművön való elhelyezkedésre és az utazás alatti magatartásra vonatkozó szabályokat az üzletszabályzatba foglalja, amelynek kivonatát – utazási feltételként – a járműben vagy az állomásokon jól látható helyen kifüggeszti.

2 A szolgáltatási szerződés

2.1 A szerződés létrejötte és megszűnése

2.1.1 Keretszerződés létrejötte és megszűnése

A vasúti társaság a közforgalmú személyszállítási szolgáltatás igénybevételét valamennyi utazni kívánó személy számára hátrányos megkülönböztetés nélkül lehetővé teszi, hogy ki jelen Üzletszabályzatban meghatározott menet, szakasz vagy menettérti jegyet, vagy egyéb, őt utazásra jogosító okmány birtokában van, továbbá meghatározott esetekben kizárólag utazásra jogosító okmány részére történő kiállításával, valamint az üzletszabályzat feltételeinek elfogadásával keretszerződést köt a vasút szolgáltatásának igénybe vételére. A keretszerződés a menet, szakasz vagy menettérti jegy megvásárlásával, bizonyos esetekben azok hatályának megállapításával (érvényességi dátum, vonatszám rávezetésével), a megállapított időpontban jön létre, és a jegyen feltüntetett viszonylatban illetve időpontig érvényes.

Aki díjmentes utazásra való jogosultságot igazoló okmányokkal rendelkezik, egy tekintet alá esik azzal, aki a vasúttal keretszerződést kötött.

Nem köthető keretszerződés azzal az utassal, akit a menetrendben meghirdetett járáttal – azon elegendő férőhelyének hiányában – elszállítani nem lehet.

Aki a vasúttal keretszerződést kötött, jogosult egyedi személyszállítási szerződés megkötésére. Aki nem kötött keretszerződést, az nem jogosult járműre felszállni.

2.2 Egyedi személyszállítási szerződés létrejötte és megszűnése

2.2.1 Az egyedi személyszállítási szerződés létrejötte

Aki rendelkezik a vasúttal kötött keretszerződéssel (rendelkezik megfelelő, érvényes menetjeggyel), az alábbiak szerint jogosult egyedi személyszállítási szerződés megkötésére.

Menetjeggyel (valamint utazási igazolvánnyal) rendelkezik, az egyedi személyszállítási szerződés az utazás megkezdésével, azaz a járműre történő felszállással, illetve kerítéssel lezárt terület esetén a kerítésen belüli területre történő belépéssel, ráutaló magatartással jön létre.

2.2.2 Az egyedi személyszállítási szerződés megszűnése

Az egyedi személyszállítási szerződés megszűnik:

- - menetjegy esetében a jegyen feltüntetett viszonylat, dátum elteltével;
- - az utazás befejezésével, a jármű, illetve kerítéssel ellátott állomásokon és megállóhelyeken azok területének (kerítés vonalának) elhagyásával.

2.3 Jogosulatlan használat

Az az Utazó, aki keretszerződés, illetve egyedi személyszállítási szerződés megkötése nélkül (érvényes menetjegy, illetve egyéb, utazásra jogosító okmány nélkül) kívánja igénybe venni, illetve veszi igénybe a vasút személyszállítási szolgáltatását, a jogalap nélküli gazdagodás (Ptk. 361-364. §) szabályai szerint köteles helytállni. Tőle a szolgáltatás igénybe vételét meg kell tagadni, illetve amennyiben már igénybe veszi azt, felszólításra azonnal köteles a személyszállítási

szolgáltatás igénybe vételét megszüntetni (elhagyni a járművet, illetve a vasút területét). Az ilyen Utazóval szemben a vasút a jogosulatlanul megszerzett vagyoni előny visszatérítése, valamint kártérítés megfizetése iránt fellép.

Az ilyen Utazó nem jogosult semmilyen, a vasút által biztosított egyéb szolgáltatás (pl. biztosítás) igénybe vételére sem.

2.4 Utazási feltételek

2.4.1 Az utazás megkezdése

Az utazásra vonatkozó szerződés az utazás megkezdésével, a járműre történő felszállással, illetve állomások és megállóhelyek területén az utazásra kijelölt és kerítéssel körbevett területre történő belépéssel, ráutaló magatartással jön létre. E szerződés keretében az Ügyfél / Utas jogot szerez arra, hogy utazhasson, illetve kötelezettséget vállal arra, hogy a vasutat jogosan megillető jegyárat kiegyenlíti.

Az utas a szolgáltatás igénybevétele (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.

Mindazoknak, akik a vasút közösségi közlekedési szolgáltatásainak bármelyikét igénybe kívánják venni, felszállás előtt rendelkezniük kell az adott járatra felhasználható jeggyel, utazási igazolvánnyal, illetve a díjmentességet igazoló okmánnyal. Menetjegy felszállás előtt munkatársainktól váltható. Az előreváltott jegyet a vonaton munkatársainknak ellenőrzés céljából át kell adni. Az az Utas, aki ebben az esetben ellenőrzéskor nem tud érvényes jegyet felmutatni, pótdíjat köteles fizetni.

2.4.2 Magatartási szabályok

Nem szabad felszállni a járművekre olyan tárgyakkal, amelyek az utasok testi épségében, ruhájában, poggyászában vagy a kocsiban kárt okozhatnak, azokat beszennyezhetik, az utasokat zavarhatják, illetve, amelyek szállítását jogszabály vagy hatósági rendelkezés tiltja.

Nem szabad:

- A mozgó kocsiba fel- és leszállni, menetközben egyik kocsiról a másikba átszállni, a járművek ablakán kihajolni, vagy tárgyakat ki-, illetve beadni, ki-, vagy bedobni,
- Menet közben a biztonsági láncokat kiakasztani, az utastér ajtókat kinyitni,
- nyitott peronokon, fékállásokon tartózkodni,
- csak ülőhellyel rendelkező kocsiban állva utazni,
- olyan tevékenységet folytatni, amely a közlekedést vagy az utasokat zavarja (fagyaltozni, kéregetni, étkezni, italozni, rádiót vagy egyéb készüléket mások által hallhatóan üzemeltetni, kerékpározni, görkorcsolyázni, gördeszkázni),
- a vonaton és az állomásokon, megállóhelyeken engedély nélkül bármit árusítani, illetve hirdetményt elhelyezni,
- a járműveken és az állomás, megállóhelyek területén dohányozni.

A felsorolt tilalmak bármelyikét megszegő utas az utazásból kizárható.

Hátzissákkal közlekedő utasoknak – a többi utasra való tekintettel – a járműveken a hátzissákat az ülések alatt vagy kézben kell szállítaniuk.

Az utazóknak ügyelniük kell a tisztaságra.

A vonatról le kell szállítani azt a személyt:

- aki ittassága vagy tisztátalan ruházata miatt a többi utasnak a terhére lehet,
- aki botránnyosan vagy illemsértő módon viselkedik,
- aki ellenőrzéskor nem tud felmutatni érvényes jegyet, vagy utazási igazolványt és megtagadja a pótdíj megfizetését,
- aki nem szállítható tárgyat visz be a járműbe,
- aki kutyát szájkosár nélkül szállít.

Nem vehet részt az utazásban fertőző beteg, kísérő nélküli 6 éven aluli gyermek, valamint magatehetetlen személy. Az útközben megbetegedett személyt a vasúttársaság legalább a legközelebbi megfelelő állomásig, megállóhelyig - ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet - köteles továbbszállítani.

A vasúti társaságot abban az esetben is megilleti a már megtett útra járó menetdíj és esetlegesen a pótdíj összege, ha az utast az utazásból kizárta. Amennyiben a felszállási állomás kétséget kizáróan nem bizonyítható, az utas szempontjából felszállási állomásnak a járat indulási állomását kell tekinteni. A felszállási állomás bizonyítása az utas feladata.

2.5 Különleges szállítmányok

2.5.1 Poggyász szállítása

Minden utas legfeljebb 1 db 10 kg tömegű, 40 x 50 x 80 cm, vagy 200 x 20 x 20 cm méretet meg nem haladó, egy személy által hordozható, a fel- és leszállást nem akadályozó kézipoggyászt, illetve 1 pár siléctet, 1 db szánkót, 1 köteg becsomagolt facsemetét, 1 db gyermekkocsit szállíthat díjtalanul.

A felsorolt méreteket meghaladó (túlméretes), vagy nagyobb mennyiségű poggyász csak megfelelően becsomagolva, díj ellenében szállítható. A szállításra vonatkozó kérés teljesíthetőségét – az előzetesen megrendelt poggyászkocsit kivéve – a vasút személyzet a pillanatnyi forgalmi helyzet alapján esetről esetre bírálja el.

A fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személy kerekesszékére és egyéb mozgást segítő eszközére a kézipoggyász legnagyobb tömegére és mérethatárára vonatkozó rendelkezések nem alkalmazandók.

Kézipoggyászként 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,
- 5 kg töltőszálynál nagyobb gázpalackot,
- töltött lőfegyvert és a 124/1993. (IX. 22.) Korm. rendeletben megjelölt közbiztonságra különösen veszélyes eszközöket.

A vasúttársaság az élő állatok és az utazással közvetlenül össze nem függő tárgyakban a vasúti szállítás közben keletkező károkért - amennyiben a kár okozója a vasúttársaság- legfeljebb 50.000 Ft értékig vállal felelősséget. Ezen érték határ fölötti tárgyak az utas saját felelősségére szállíthatók.

A kézipoggyász és élő állat őrzéséről az utas gondoskodik.

Nagyobb mennyiségű vagy túlméretes poggyász szállításához különkocsi igényelhető az utazás tervezett időpontja előtt 7 nappal. A különkocsit a vasút közlekedtetéséhez legalább 5 csomag szállítása esetén közlekedteti (vagy ha a díjat legalább ennyi után megfizetik).

A túlméretes vagy többlet poggyász szállítási díja megegyezik az azonos utazási távolságra szóló **teljesárú menetjegy** díjával.

Útipoggyász fuvarozását a vasút egyedi megállapodás alapján vállalja.

2.5.2 Mozgássérültek szállítása

Mozgásukban korlátozottak szállításához minden esetben különkocsit kell igényelni az utazás tervezett időpontja előtt 7 nappal. A kocsit a vasútüzem díjmentesen biztosítja a megrendelőknek. 1 kocsiban legfeljebb 4 kerekesszék helyezhető el.

A mozgásukban korlátozottak számára a különkocsi biztosítása – a megállapított menetdíjon felül – **díjmentes**.

2.5.3 Kerékpár szállítása

Kerékpár csak a vonatszemélyzet előzetes engedélye alapján, díjfizetés ellenében szállítható. A kerékpárok fel- és lerakodása, menetközben történő őrzése a kerékpárral együtt utazó feladata. Zsúfolt vonatokon – az előzetesen megrendelt kerékpárszállító kocsit kivéve – a kerékpárszállítás megtagadható.

Kerékpár szállításához különkocsi igényelhető az utazás tervezett időpontja előtt 7 nappal. A különkocsit a vasút közlekedtetéséhez legalább 5 kerékpár szállítása esetén közlekedteti (vagy ha a díjat legalább ennyi után megfizetik).

A kerékpár szállítási díja megegyezik az azonos utazási távolságra szóló **teljesárú menetjegy** díjával.

2.5.4 Élő állat szállítása

Kutyát (mérettől függetlenül) vagy bármely más, hasonló testméretű állatot zárt szállítóeszköz nélkül csak szájkosárral és pórázon vezetve, tiszta állapotban szabad szállítani. Az utasnak rendelkeznie kell a kutya oltási bizonyítványával, és kérésre azt a vasúti személyzetnek fel kell mutatnia.

Ezen állatok szállításához az utazási távolságnak megfelelő **teljesárú menetjegyet kell** váltani. Egy utas legfeljebb két kutyát vihet magával. A rendőrségi, a mozgáskorlátozott személyt segítő és a vakvezető kutyák szállítása díjtalan.

Egyéb kisebb állat (pl. macska, vadászgörény stb.) díjmentesen szállítható, olyan csomagolásban, amely a kézipoggyász méretét nem haladja meg és az utasok ruházatát, illetve a járművet nem szennyezi be, és biztosítja, hogy az élő állat az utazás során nem szabadulhat ki. Egy járművön több állat egyidejű szállítását a vonatszemélyzet megtagadhatja.

2.6 Mentjegyek, pótdíjak

2.6.1 A menetjegy

A menetjegy a vasút vonatával

- a kiinduló állomástól vagy megállóhelytől
- a menetjegyen feltüntetett távolságig történő
- egyszeri, menettérti jegynél oda-vissza,
- útmegszakítás nélküli utazásra érvényes.

A menetjegyen az EK rendelet I. melléklet 7. cikk (2) bekezdésében felsoroltakon túl fel van tüntetve:

- az igénybe vehető személyszállítási szolgáltatás megnevezését,
- a fizetett menetdíj összegét és annak adótartalmát,
- az elszámolásnál alkalmazott kedvezmény jogcímét,
- érvényességének tartamát,
- több személy részére kiadott menetjegy (ÁFÁ-s számla) esetében az utasok számát.

A menettérti vonaljeggyel az utazás visszaútban közbenső állomáson, megállóhelyen is megkezdhető. A kedvezményes vonaljegy megváltásához a jogosultságot minden esetben igazolni kell.

A meghatározott vonatra érvényesített menetjegy csak a rajta feltüntetett vonaton érvényes. Az egyszeri utazásra kiadott menetjegy csak arra az utazási viszonylatra, és időtartamra érvényes, amelyre kiadták, illetve érvényesítették.

A menetjegyet az EK rendelet I. melléklet 9. cikk (1) bekezdésében meghatározottakon túl a vasúti társaság által az utazási jogosultság ellenőrzése céljából kijelölt területen való tartózkodás tartama alatt meg kell őriznie, és a vasúti társaság által jegyvizsgálatra és menetjegy-ellenőrzésre feljogosított személy részére – a kedvezményes jegyváltásra jogosító igazolvánnyal együtt – fel kell mutatnia, kérésre át kell adnia.

A névre szóló jeggyel csak a rajta feltüntetett személy(ek) utazhat(nak). A nem névre szóló menetjegy mindaddig másra átruházható, ameddig azzal az utazást nem kezdték meg. Az utazás megkezdése után a menetjegyet átruházni már nem szabad, azt az utazás végéig meg kell őrizni.

A menetjegyek árát a személydíjszabás tartalmazza.

2.6.2 Pótdíjak

Pótdíjat és viteldíjat köteles fizetni az a személy, aki

- menetjegy nélkül száll fel a vonatra olyan állomáson vagy megállóhelyen, ahol a menetjegyváltás lehetősége biztosítva volt,
- menetjegy nélkül száll fel a vonatra olyan állomáson, megállóhelyen, ahol a menetjegyváltás lehetősége ugyan nem volt biztosítva, de menetjegyének hiányát nem jelzi a jegyvizsgálónak az első alkalommal,
- érvénytelen jeggyel kíséri meg az utazást,
- valamilyen kedvezményt jogosulatlanul vesz igénybe, illetve jogosultságát nem tudja megfelelően bizonyítani (azonosításra alkalmas minden olyan arcképes hatósági igazolvány - pl. személyi igazolvány, útlevel, jogosítvány stb. - amely hitelt érdemlően igazolja az utas azonosságát),
- rövidebb szakaszra váltott jegyet, mint amely szakaszon utazik,
- kutyát, kerékpárt vagy túlméretes tárgyat az előírt díj fizetése nélkül szállít,

- csomagként, kézipoggyászként, vagy túlméretes tárgyként nem szállítható tárgyat visz a járművön,
- saját maga, vagy az általa szállított tárgy vagy élőállat bepiszkítja a járművet,
- a vasút területén kéreget, engedély nélkül árusít vagy helyez el hirdetményt,
- a járművek berendezéseit önhatalmúlag kezeli, beállításait megváltoztatja,
- a járműben dohányzik, szemetel, vagy onnan bármilyen tárgyat kihajít,
- indokolatlanul működteti a vészjelző berendezést,
- illetve az utazási feltételekben rögzítetteket nem tartja be.

A pótdíjakat árát a személydíjsszabás tartalmazza.

2.7 Menetkedvezmények

2.7.1 Díjmentes utazásra jogosult

- a külön ülőhelyet el nem foglaló gyermek - felnőtt kíséretében - négy éves koráig, bármely személyi azonosításra alkalmas igazolvány (igazolás) felmutatásával,
- a Menetkedvezményi Egyezségben részes közlekedési vállalatok dolgozói, családtagjai és az igényjogosult nyugdíjasok vasúti arcképes igazolványuk felmutatásával,
- a KBK tagjai érvényes tagsági igazolványuk felmutatásával,
- a Nemzeti Közlekedési Hatóság dolgozói piros alapszínű, egy vagy két haránt aransávval ellátott Felügyeleti igazolványuk felmutatásával,
- a Közlekedési, Hírközlési és Energiaügyi Minisztérium (KHEM) dolgozói sötétkék alapszínű, felül két vízszintes ezüst sávval ellátott igazolvány felmutatásával,
- a rendvédelmi és katasztrófa-elhárítási szervek, továbbá az Ipoly Erdő Zrt. és a Kemencei Polgárőrség szolgálati feladatot ellátó, egyenruhát viselő vagy szolgálati jelvényt bemutató tagjai,
- polgári természetű érvényes igazolványuk bemutatásával.

2.7.2 Esetenkénti egyéb kedvezmények

Egyes rendezvények résztvevői számára a vasút díjmentes, vagy kedvezményes menetdíjú utazást biztosít a rendezvény időtartamára.

A kedvezmény igénybevételének részletes szabályozást a kihelyezett eseti hirdetmények tartalmazzák.

2.7.3 Kedvezményes menetjegyváltásra jogosult

- 4–14 éves gyermekek (az életkort felszólításra bármely személyazonosításra alkalmas okmánnyal igazolni kell)
- nappali tagozatos diákok érvényes diákigazolványuk felmutatásával,
- nyugdíjasok érvényes nyugdíjas-igazolványuk felmutatásával.

2.7.4 Családi kedvezmény

Legalább három 14 éven aluli gyermek és szülei együtt utazása esetén vehető igénybe, kizárólag menettérti útra. A kedvezmény alapján a szülők is kedvezményes menettérti menetjegyet válthatnak.

2.7.5 Csoportos kedvezmény

Legalább 15 tagú csoport a csoport tagjainak menetdíjtáblázat szerinti menetdíjainak összegéből 10 % kedvezményt vehet igénybe.

A kedvezmény igénybevételének feltételei:

- a csoport legalább egy irányban 5 km-es jegyet vált;
- számukra a menetjegyet számlatömbön, Kémence állomáson adják ki.

2.8 Utólagos felszámolás, forgalmi akadály, szerződéstől való elállás

A jegykiadással kapcsolatos bármilyen reklamációt a jegyváltást követően azonnal lehet megtenni.

A vasút a forgalmi akadályról az utazóközönséget az érintett állomásokon a jelenlévő vasúti személyzet útján tájékoztatni köteles. Az utas kérésére, a vonatok 15 percet meghaladó késéséről, valamint az akadály tényéről és időtartamáról a vasút igazolást ad.

Valamely vonat kimaradása vagy közlekedésének tartós akadályoztatása miatt az utazást továbbfolytatni nem kívánja, azt az akadály helyén megszakíthatja, lemondhat a továbbutazásról, vagy kívánságára a vasúttársaság az indulási állomásra visszashállítja. Ha a forgalmi akadály miatt az utas az utazást befejezi, a vasúttársaság az utasnak visszafizeti a menetdíjnak arra a távolságra eső részét, amelyet az utas a forgalmi akadály miatt leutazni nem tudott.

A forgalmi akadály tartama alatt a vasúttársaság köteles az utas megfelelő elhelyezéséről és biztonságáról, valamint az útipoggyász megőrzéséről gondoskodni.

2.8.1 Menetjegy visszaváltása, érvénytartamának meghosszabbítása

Az utas a szerződéstől a menetjegy visszaváltásával a vonatnak az indulási állomásról való elindulásáig indokolás nélkül elállhat, és menetjegy visszaváltását kérheti. Ebben az esetben kezelési díjat nem kell fizetni.

Ha az utas a vonatnak az indulási állomásról való elindulását követően mond le az utazásról, jogosult a menetdíj-különbözet visszatérítésére. A menetdíj-különbözet visszafizetéséhez az utasnak írásbeli kérelmet kell benyújtania a vasúthoz, amelyhez mellékelni kell a menetjegyeket, és a jegyvizsgálótól kapott az utazás befejezéséről szóló igazolást. A visszatérítésekor a vasút a személydíjszabásban meghatározott mértékű kezelési költséget számíthat fel, melynek mértéke legfeljebb a menetdíj 20 %-a.

Ha az utas a vonatnak az indulási állomásról való elindulását követően a kialakult forgalmi zavar miatt mond le az utazásról, jogosult a menetdíj-különbözet visszatérítésére. A menetdíj-különbözet visszatérítéséhez az utasnak írásbeli kérelmet kell benyújtania a vasúthoz, amelyhez mellékelni kell a menetjegyeket, és a jegyvizsgálótól kapott az utazás befejezéséről szóló igazolást. Igazolás hiányában menetdíj-visszatérítésre nincs mód. A visszatérítéskor ebben az esetben a vasút kezelési díjat nem számíthat fel.

A menetjegy érvénytartamának meghosszabbítására nincsen mód. Ilyen irányú igény esetén a menetjegyet az utazás megkezdése előtt vissza kell váltani és új menetjegyet kell váltani a tervezett utazás időpontjára.

A visszaváltás és a visszatérítés részletes feltételeit a személydíjszabás tartalmazza.

2.9 A közforgalmú menetrend

A vasútvonal adatai a Közforgalmú Menetrend 319-as mezőjében található. A közforgalmú menetrend tartalmazza a közforgalmú személyszállítás legfontosabb tájékoztató adatait, így különösen:

- • a járatok induló és végállomását, továbbá azokat az állomásokat ahol a járat megáll;
- • az érkezési és indulási időpontokat, a nem mindennap közlekedő járatoknál a közlekedési napokat, továbbá a különböző korlátozásokat;
- • az átszállási lehetőségeket;
- • a legfontosabb kiegészítő szolgáltatásokat, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat,
- • valamint a menetrendi időszak kezdetének és végének időpontját.

A vasúti társaság a menetrendet a honlapján közzéteszi, illetőleg annak az adott állomást érintő adatokat tartalmazó kivonatát az állomásokon látható helyen kifüggeszti, és a menetrendről az utasokat az üzletszabályzatban meghirdetett módokon is tájékoztatja.

A menetrend ideiglenes vagy végleges megváltoztatásáról az utazóközönséget üzletszabályzatban meghirdetett módokon legalább 14 nappal a változás végrehajtását megelőzően tájékoztatni kell. Ha a változásra előre nem látható ok miatt kerül sor, a tájékoztatási időközre vonatkozó rendelkezést nem kell alkalmazni.

A közszolgáltatási menetrend jóváhagyására jogosult az üzemeltetési és a szerződés-kötési kötelezettséget közérdekből, továbbá a vasúti társaság kezdeményezésére kényszerítő üzemi okból korlátozhatja vagy felfüggesztheti.

2.10 Különvonat

Különvonat írásban rendelhető, az utazást megelőzően legalább 7 munkanappal. A vonat közlekedtetéséről a vasút a forgalmi viszonyok figyelembevételével dönt. A különvonat a tervezett indulás előtt 72 órával korábban díjmentesen lemondható, illetve közlekedése – ha az üzemi körülmények lehetővé teszik – módosítható. 72 órán belüli lemondás esetén lemondási díj fizetendő, mely legalább a különvonat díjának 40%-a.

2.10.1 A különvonat díja

A különvonat díját a személydíjszabás tartalmazza

2.11 A szolgáltatás ellenértékének kiegyenlítése

2.11.1 A szolgáltatás díjának megállapítása

A vasút díjait a KBK elnöksége állapítja meg. (Erdei vasúti személyszállítás: SZJ 60.10.11) és személydíjszabás formájában adja ki.

2.11.2 A szolgáltatás díjának kiegyenlítése

A vasút igényt tart szolgáltatásai ellenértékére.

A szolgáltatás díjának kiegyenlítése előre váltott menetjegy megvásárlásával lehetséges.

A menetjegyek és bérletek értékesítésekor az értékesítők a hatályos törvények értelmében minden esetben nyugtát kötelesek kiadni. Az előre gyártott értékű menetjegy egyben nyugta is. Amennyiben a vásárlónak a vásárolt értékcikkekről készpénzfizetési számlára van szüksége, azt vásárláskor kell jeleznie, az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény 163. § a) pontja alapján a számla kiállítására utólag nincs lehetőség.

2.11.3 Menetjegyváltási lehetőségek

2.11.4 Jegypénztár

A vasút Kемence állomáson jegypénztárt üzemeltet annak érdekében, hogy az utazni szándékozók előre megválthassák a számukra legkedvezőbb menetjegyet. A jegypénztár a meghirdetett menetrend szerinti üzemnapokon az menetrend szerinti indulások előtt 15 perccel nyit ki és nyitva tart a vonat indulásáig.

2.11.5 Jegyvizsgáló

A vasút vonatára nem Kемence állomáson felszálló utas menetjegyét a vonaton, a jegyvizsgálónál is megválthatja, közvetlenül a vonatra való felszállás után. A jegyvizsgálónál történő jegyvásárlás esetén a vásárolt jegy(ek) ellenértékét lehetőleg pontosan ki kell számolni, mert a jegyvizsgáló váltópénzzel általában nem rendelkezik.

2.12 Jegyellenőrzés

A vasút jegyvizsgálóinak feladata az érvényes menetjegyek, utazásra jogosító egyéb okmányok és az utazási feltételek betartásának ellenőrzése, érvényes menetjegy, vagy utazásra jogosító egyéb okmányok hiányában és/vagy az utazási feltételek megszegése esetén a pótdíjazási eljárás lefolytatása. Az alkalmazandó pótdíjak mértékét személydíjszabás tartalmazza.

A vasút jegyvizsgálói az Utazók menetjegyének az érvényességét a vasút területén bárhol, az utazás során bármikor ellenőrizhetik. A menetjegyet vagy utazásra jogosító igazolványt, továbbá az igénybe vett kedvezményekre jogosító igazolványt jegyvizsgálókor (ellenőrzéskor) az ellenőrzést végző részére ellenőrzés céljából át kell adni.

Azt az Utazót, aki nem rendelkezik érvényes menetjeggyel, vagy azt nem hajlandó ellenőrzésre átadni, illetve a díjmentes utazásra való jogosultságát nem igazolja a szolgáltatás igénybevétele előtt, a jegyvizsgáló felszólítja a menetjegy megvásárlására. Ha ezt az Utazó megtagadja, a jegyvizsgáló jogosult az állomásra, megállóhelyre való belépését megakadályozni.

2.13 Pótdíjazás

Ha az Utazó érvényes menetjegy, vagy egyéb, utazásra jogosító igazolvány nélkül utazik, illetve az utazási feltételeket nem tartja be, részére a jegyvizsgáló felajánlja a pótdíj helyszíni megfizetésének lehetőségét.

A vasút jegyvizsgálói pótdíj fizetésére kötelezhetik azokat, akik az utazási feltételekben foglaltakat nem tartják be. A pótdíj megfizetését megtagadó vagy személyi azonosságát hivatalos okmányból igazolni, illetve a rendőr kitérítését megvárni nem szándékozó Utazókat a jegyvizsgálónak az utazásból ki kell zárnia.

Amennyiben az utazási feltételeket megszegő Utazó a pótdíjazás során nem működik együtt a jegyvizsgálóval (vagy nem fizeti meg a helyszíni pótdíjat, illetve nem hajlandó elhagyni a járművet), akkor a jegyvizsgálónak jogában áll rendőri segítséget igénybe venni az Utazó utazásból kizárásához.

3 A Kemencei Erdei Múzeumvasút által nyújtott szolgáltatás

3.1 Alapszolgáltatás

A vasút a Közforgalmú Menetrend 319-es menetrendi mezőjében szereplő vonatokkal a minőségi és mennyiségi követelmények alapján a közösségi igényeket szolgáló, vonatonként különböző kínálati paraméterek (kocsiszám, kocsi, mozdonytípus) lehetőség szerinti maximális mértékű betartásával tervezi és valósítja meg a járművek közlekedtetését.

Az alapszolgáltatáson felüli szolgáltatást megrendelhet magánszemély illetve valamely gazdasági társaság, intézmény, ha teljes mértékben finanszírozza az általa megrendelt vonat(ok) közlekedtetését, a konkrét szolgáltatásra vonatkozó szerződésben foglaltak szerint.

Az utazási feltételek betartása mellett, az aktuális személydíjszabásban rögzített díj ellenében bárki jogosult igénybe venni a vasút által működtetett vonatokat. A vasút az előre meghirdetett menetrendi követelmények (végállomási indulási idők) vasúti közlekedés sajátosságokat figyelembe vevő, lehetőség szerinti maximális mértékű betartásával, a vonal meghatározott végállomásai között kötött útvonalon, megnevezett állomások és megállóhelyek érintésével az alap-, illetve kiegészítő szolgáltatás keretében működteti járatait.

Az alaptevékenység teljesebb körű ellátása érdekében a személyszállítási szolgáltatásnyújtáson kívül a vasút a személyszállítással szorosan összefüggő fejlesztési, előkészítési, ellenőrzési, irányítási tevékenységek végzését és közlekedésmenedzsment-feladatokat is végez.

A vasút gondoskodik arról, hogy mindazon szolgáltatásával kapcsolatos információk (így különösen a vonatok útvonala, menetrendi adatai, megállói, az utazási feltételek, a díjszabás, stb.) az Utazók, Utasok, Ügyfelek rendelkezésére álljanak, melyek ahhoz szükségesek, hogy az utazással, a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos döntéseiket időben meghozhassák. Törekszik arra, hogy az útvonal- és menetrendi változásokról, forgalmi zavarok esetén az alternatív utazási lehetőségekről a lehető legrövidebb időn belül értesítse az utazni szándékozókat.

3.2 Kiegészítő szolgáltatások

3.2.1 Utas-balesetbiztosítás a Kemencei Erdei Múzeumvasút vonatain

Az érvényes szakasz, vonal vagy menettérri jeggyel, rendelkező, valamint egyéb rendelkezés alapján a vasút szolgáltatásait jogszerűen igénybe vevő Utasoknak a vasút térítésmentesen baleset-biztosítást nyújt.

A biztosítás hatálya a vasút járatain az utazás időtartama alatt a járműre való fellépéstől a jármű elhagyásáig tart.

Továbbá biztosított az a személy és kísérője, aki a vasút üzemeltetésébe tartozó állomásokon és megállóhelyek területén utazási céllal tartózkodik és ott közlekedési balesetet szenved.

Biztosítási esemény a biztosítás hatálya alatt bekövetkező baleset, közlekedési baleset.

A biztosítás kiterjed a biztosított sérülésére, ruházatára és poggyászára, a biztosítottat, illetve a járművet ért baleset, valamint a biztosított sérelmére elkövetett rablás esetén.

A szolgáltatási igény érvényesítésének feltételei:

- a biztosítási eseményt haladéktalanul be kell jelenteni a vasút legközelebbi illetékesének (pl. mozdonyvezető, jegyvizsgáló stb.), aki jegyzőkönyvet készít, vagy a legközelebbi jegyzőkönyv-kiállító helyre irányítja a biztosítottat. A károsult csak üzemidőben tudja megtenni bejelentését.
- A kárigény bejelentéséhez csatolni kell a biztosítási esemény időpontjában érvényes szakasz, vonal vagy menettérti jegyet, vagy egyéb, az utazási jogosultságot igazoló dokumentumot, illetve a kitöltött szolgáltatási igénybejelentőt;
- a felsoroltakon kívül rendőrségi baleseti jegyzőkönyvet is be kell nyújtani a vasút üzemeltetésébe tartozó állomások és megállóhelyek területén történt közlekedési baleset esetén.

Halálos kimenetelű baleset esetén a jogerős hagyatéki végzést is csatolni kell. A biztosító szükség esetén további dokumentumokat is bekérhet.

Szolgáltatási igény bejelentése (személyesen vagy ajánlott illetve elektronikus levélben) a vasút elérhetőségein lehetséges.

3.2.2 Talált tárgyak kezelése

A vasút járművein és az Utazók rendelkezésére álló létesítményeiben - utasvárókban, peronokon, jegypénztáraknál, állomásokon stb. - talált tárgyakat a vasút kezeli.

Talált tárgy leadása a vonatvezetőnél, illetve Kemence állomáson üzemidőben lehetséges. Az elveszített tárgyak iránt érdeklődni személyesen üzemidőben a Kemence állomáson, a jegypénztárban lehet.

Ha a talált dolog átvételére jogosult személy megállapítható, a vasút értesíti őt és jelentkezése esetén részére a dolgot átadja.

A talált tárgyak kiadása Kemence állomáson történik 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, rejtett azonosítók meghatározása is szükséges lehet.

A talált tárgy kiadásához személyazonosságot igazoló okmány (pl. személyi igazolvány, személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány együtt, útlevel) bemutatása 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 rokon kapcsolat fennállásának igazolása mellett. A talált tárgyak megőrzési ideje három hónap, melyről a 18/1960. (IV. 13.) kormányrendelet a talált dolgok tekintetében követendő eljárásról, valamint az ennek módosításáról szóló 20/1970. (VI. 14.) kormányrendelet rendelkezik.

3.3 Egyéb szolgáltatások

A vasút alapszolgáltatásán felül egyéb, különleges szolgáltatásokat is nyújt. Ezek: szállásközvetítés, programszervezés, idegenvezetés, étkezési szolgáltatások. Különleges szolgáltatásainkról részletes tájékoztatót élőszóban, telefonon és e-mailben munkatársaink adnak.

4 A szolgáltatás teljesítésének minősége

A vasút a vonatainak üzemidejét, az alkalmazott járművek típusát és a menetrendet az Ipoly Erdő Zrt-vel vagy más megrendelővel rögzített szerződés alapján alakítja ki.

A vasút törekszik arra, hogy üzemnapokon a járművek telítettségét legfeljebb 70%-ra tervezze.

A vasút – előzetes megrendeléshez kötött – különkocsit tart fenn a fogyatékkal élőknek és ugyancsak különkocsival biztosítja kerékpárok, csomagok szállítását.

Rendkívüli, előre nem tervezhető közlekedési körülmények esetén a vasút – lehetőségei szerint - tájékoztatja az utazni szándékozókot a megváltozott közlekedésről. A vasútüzem sajátosságai miatt a vasút alternatív útvonalak igénybevételel nem tudja biztosítani utasainak úti céljuk elérését.

Az újonnan létesített megállóhelyek, végállomások, peronok kialakításánál, az új járművek beszerzésénél a vasút figyelembe veszi a fogyatékkal élő személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló mindenkori rendelkezéseket.

A vasút a járműveit (azok utasterét) minden nap utas szállításra alkalmasnak nyilvánított, tiszta állapotban adja forgalomba. Az utasforgalmi létesítményeket (pl. megállóhelyeket, végállomásokat, az ügyélforgalmat bonyolító irodái előtti területeket, stb.) forgalomtól függően heti, illetve havi gyakorisággal takarítja, a hó- és síkosságmentesítést szükség szerint elvégzi.

5 Tájékoztatás, észrevételek kezelése

5.1 Tájékoztatás

A vasút az utasok tájékoztatását kiadványokkal, hirdetésekkel (ideértve a hivatalos honlapján közzétett hirdetményeket is), a kiszolgáló személyzet szóbeli tájékoztatásával, információs berendezésekkel, szükség szerint információs szolgálattal biztosítja.

A vasút az utasokat jogairól, kötelezettségeikről, az igénybe vehető szolgáltatásokról, különösen az esetleges forgalmi zavarokról tájékoztatja. Ennek érdekében az állomásokon vagy a járműveken jól látható helyen kifüggeszti az utazási feltételeket és a menetrendi kivonatot. A vasút a járatok érkezési, indulási és tartózkodási idejéről, továbbá a járat kimaradásáról vagy késéséről a kiszolgáló személyzet, illetőleg az állomási tájékoztatási rendszer útján folyamatos tájékoztatást nyújt.

A közösségi közlekedést lebonyolító járműveken a közlekedési útirány, esetlegesen külön szolgáltatások (különvonat, különkocsi stb.) azonosítását a járművek oldalán 1 db iránytáblával jelzi.

A vonatok menetrendjét, útvonalát:

- az állomásokon és megállóhelyeken kifüggesztett menetrendben,
- a vasút honlapján,
- a Közforgalmú Menetrend 319-es mezőjében, és internetes felületén (www.elvira.hu),

- internetes hírlevélben,
- telefonon a (20) 388-5743 számon,
- munkatársai által élőszóban.

Az állomások, megállóhelyek elnevezését:

- valamennyi menetrendi hirdetőtáblán azok megjelenési helyein.

Forgalmi változásokat:

- az állomásokon és a megállóhelyeken,
- a vasút honlapján az aktuális hírek között,
- esetenként a járműveken,
- telefonon a (20) 388-5743 számon
- munkatársai által élőszóban.

Viteldíjakat, jegyfajtákat:

- a vasút hivatalos pénztáraiban,
- a személydíjszabásban,
- a vasút honlapján,
- telefonon a (20) 388-5743-ös számon,
- munkatársai által élőszóban.

Utazási feltételeket:

- az Üzletszabályzatban
- a vasút honlapján
- telefonon a (20) 388-5743-as számon
- munkatársai által élőszóban.

Utazási feltételek kivonatát:

- a járműveken
- állomásokon és megállóhelyeken a menetrenddel egybeszerkesztve
- telefonon a (20) 388-5743-as számon
- munkatársai által élőszóban.

Tájékoztatást az utasbiztosításról:

- a vasút honlapján
- az Üzletszabályzatban
- telefonon a (20) 388-5743-as számon
- munkatársai által élőszóban

Üzletszabályzatot:

- a vasút honlapján
- Kemence állomás jegypénztárában
- telefonon a (20) 388-5743-ös számon
- munkatársai által élőszóban.

5.2 Utas észrevételek

A vasút az általa nyújtott szolgáltatásokat igénybevevő Ügyfeleitől érkező, a szolgáltatásokkal kapcsolatos észrevételeket egyszerű, átlátható, megkülönböztetéstől mentes módon kezeli.

Az Ügyfelektől származó észrevételek (a szolgáltatás minőségére vonatkozó panasz, javaslat, dicséret, információkérés) az alább felsorolt helyeken tehetők:

Személyesen

- a vasút Kémence állomáson lévő jegypénztárban üzemidőben (2638 Kémence, Csarnavölgyi út 45.)

Telefonon:

- a vasút (20) 388-5743-as telefonszámon a vasútüzem vezetőjénél.

Írásban:

- levélben: Kisvasutak Baráti Köre Egyesület 1222 Budapest, József u. 7.
- elektronikus úton (e-mail): kemence@kisvasut.hu
- vásárlók könyvébe történő bejegyzéssel (vásárlók könyve található a vasút Kémence állomáson lévő jegypénztárban)

Személyesen és telefonon tett észrevétel esetén annak elintézési módjára vonatkozóan az Ügyintézőnk 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 Társasághoz történő érkezés napja.

Írásos észrevétel esetén a vasút vizsgálatot kezdeményez, mely lefolytatására és a válasz megküldésére a bejelentés beérkezésétől számított 30 nap áll rendelkezésre. Ha a vasút nem tud válaszolni a bejelentésre határidőn belül, a válaszára meghatározott határidő lejártát megelőzően halasztó levelet küld az Ügyfél részére, mellyel a válaszási határidő további 30 nappal meghosszabbítható.

A vasút amennyiben a panaszt elutasítja, köteles azt indokolással ellátva írásba foglalni és annak egy példányát a bejelentőnek átadni vagy tizenöt napon belül megküldeni.

Az észrevétel vizsgálata mellőzhető, ha

- az névtelenül érkezett,
- az észrevételt tevő nem rendelkezik érvényes menetjeggyel vagy utazási igazolvánnyal,
- a korábbival azonos tartalmú, ismételt,
- az Ügyfél a mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő észrevételét.

Névtelen az a bejelentés, mely postai levél esetén nem tartalmazza a bejelentő nevét és/vagy postai elérhetőségét, elektronikus levél esetén általános és nyitott e-mail címről (pl. freemail, gmail, hotmail, stb.) érkezett, nem tartalmazza a bejelentő postai elérhetőségét és ezt a bejelentő írásbeli felkérésre sem adja meg.

A vasút Ügyfélszolgálat köteles az Ügyfél vagy bejelentő adatait bizalmasan kezelni, ami azt jelenti, hogy az adatokat a bejelentés belső kivizsgálása érdekében csak akkor adhatja meg a kivizsgálást végző kérésére, ha az a vizsgálat lefoly-

tatásához elengedhetetlenül szükséges. A vizsgálat befejezése után a vasút köteles az adatállományból az adatokat törölni.

6 Adatvédelmi tájékoztató

A vasút szolgáltatása nyújtása, illetve tevékenysége ellátása során birtokába jutott személyes adatokat, a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (Avtv.), valamint a vonatkozó jogszabályok előírásai alapján kezeli.

Az Avtv. 11. §-ának előírásai alapján az adatkezelésben érintett alany tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését.

Bárki a Magyar Köztársaság Adatvédelmi biztosához fordulhat, aki úgy érzi, hogy a vasút szolgáltatása nyújtása során, illetve tevékenysége ellátása által sérelem ért.

7 Fogalomtár

alaptevékenység: a közösségi közlekedést lebonyolító és koordináló feladatok összessége

alternatív utazási lehetőség: az úticél más járatokkal történő elérése

alvállalkozó: saját eszköz- és személyállománnyal rendelkező társulás, mely az alaptevékenységet a számára szerződésben meghatározott feltételekkel működteti.

egyedi személyszállítási szerződés: az a szerződés, amely a keretszerződést kötött személyt valamely kiválasztott (tehát egyedileg meghatározható) vonaton utazásra jogosítja. E szerződés járműre történő felszállással (kerítéssel ellátott állomásokon a kerítésen belüli tartózkodással) jön létre.

forgalmi zavar: a közösségi közlekedés meghatározott rendjének a vonatok haladását akadályozó tényezők miatti ellehetetlenülése.

jegyzvizsgáló: a vonatokon és az állomásokon az utasok menetjegyének és utazási igazolványainak ellenőrzésére, valamint menetjegyek értékesítésére, pótdíjak beszedésére megbízott személy

menetjegy: a tarifarendszerben meghatározott árfomában (időarányos, útvonalhossz, stb.) forgalmazott papíralapú szelvény

keretszerződés: a keretszerződés biztosítja a bármely járműre való felszállás és azon az egyedi személyszállítási szerződés megkötésének jogát. A vasút szolgáltatásainak igénybevételére az Üzletszabályzatban meghatározott menetjegyek vásárlásával, vagy egyéb, utazásra jogosító okmány birtoklásával köthető keretszerződés.

közösségi közlekedés: alapvető utazási igényeket kiszolgáló szolgáltatás, mely meghatározott viszonylatokon és paraméterek szerint, szabályozott ár ellenében történik

menetrend: a vonalon érvényes főbb menetrendi adatok (járműtípus, járatgyakoriság, üzemidő, stb.)

pótdíj: az Utazási feltételekben és az Üzletszabályzatban meghatározott feltételek be nem tartása esetén az önkormányzati rendeletben előírt külön díj.

szolgáltatás: az utazóközönség eljutását szolgáló forgalmi, műszaki (üzemi) tevékenységek sora, beleértve a rendelkezésre állást (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 vasút vonatain és a közlekedést kiszolgáló területeken megtalált tárgyak

utas: aki a vasút szerződést köt és az üzletszabályzatban meghatározott követelményeknek megfelel

utazó: aki a vasút személyszállítási szolgáltatásait igénybe veszi.

ügyfél: mindenki, aki valamilyen utazással kapcsolatos jogot érvényesít a vasútnál

üzemidő: időintervallum, amelyben a vasút közlekedést biztosít

üzletszabályzat: gyűjtő rendelkezések, amelyek részletesen szabályozzák a szolgáltatással és ennek igénybevételével kapcsolatos feltételeket, az utasok és a szolgáltató jogait és kötelességeit, valamint egyéb, a szolgáltatással összefüggő lényeges feltételeket.

vágányzár: a vasúton végzett pálya karbantartási, építési, vagy egyéb munkálatok idején érvénybe lépő forgalomkorlátozás

viteldíj: a szolgáltatás ellenértékét képviselő, a személydíj szabásban meghatározott ár.