



KISVASUTAK BARÁTI KÖRE EGYESÜLET • KEMENCEI ERDEI MÚZEUMVASÚT

SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI ÜZLETSZABÁLYZAT

2022

SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI ÜZLETSZABÁLYZAT

Személyszállítási üzletszabályzat – Kemencei Erdei Múzeumvasút

Alapváltozat: Szúcs Zoltán vasútszakmai oktató
Szerkesztette: Arnold Balázs vasútszakmai oktató
Jóváhagyta: a Nemzeti Közlekedési Hatóság
##/##/####. számon

Változáskövetés

dátum	módosítás tárgya	verzió	módosította
2022.00.00.	Hatályba léptetés	2.1.	Üzemfőnökség

Tartalomjegyzék

Rövidítések és fogalmak	5
1. Általános rendelkezések	7
1.1. Bevezetés	7
1.2. Az üzletszabályzat hatálya és módosítása	7
1.3. A szerződő felek és köteleességeik, felelősségvállalás.....	7
1.4. Díj ellenében végzett személyszállítás	8
1.5. Az üzletszabályzat	8
1.6. A szolgáltatás meghatározása	8
2. A személyszállítási szerződés	9
2.1. A személyszállítási szerződés létrejötte, hatálya és megszűnése	9
2.2. Szerződéskötési kötelezettség	9
2.3. Szerződéskötést megelőző tájékoztatás.....	10
3. Üzletpolitikai kedvezmények	10
3.1. Állandó és eseti üzletpolitikai kedvezmények	10
4. Menetjegyek, felárak, és más, utazásra jogosító iratok és igazolványok	10
4.1. Menetjegyváltási kötelezettség	10
4.2. Menetjegy megvásárlása.....	10
4.3. A menetjegy felhasználása	11
4.4. Érvénytelen menetjegy	12
4.5. Menetjegy hiányának bejelentése.....	12
4.6. A menetjegy alakja, adattartalma, nyelve.....	12
4.7. Menettérti jegy.....	13
5. Menetrend	13
5.1. A menetrend tartalma és közzététele	13
5.2. Feltételes megállási rend.....	13
6. Utastájékoztatás	13
6.1. Az utastájékoztatás formája	13
6.2. Tájékoztatás az utazási feltételekről a jogokról és kötelezettségekről	13
6.3. Tájékoztatás a menetrendről és a forgalmi akadályokról.....	14
6.4. Tájékoztatás az állomásokon alkalmazott biztonsági kamerarendszerekről	14
7. A felek jogai és kötelezettségei	14
7.1. A menetjegy ellenőrzése	14
7.2. Magatartási szabályok.....	15
7.3. Tárgyak, kézipoggyász és kerékpár szállítása.....	16
7.4. Élő állatok szállítása	17
7.5. Kerekesszékes és mozgásában korlátozott személyek szállítása	18
7.6. Útmegszakítás.....	18
7.7. Egyenlő bánásmód biztosítása.....	18
8. Személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatások	19
8.1. Felár megfizetésével igénybe vehető vonatok	19
8.2. Egyéb szolgáltatások	19
8.3. Különvonat	19
9. A vasút felelőssége a vasúti személyszállítási szerződés teljesítéséért	20
9.1. Felelősség eltérő minőségű szolgáltatás esetén	20
9.2. A késéssel, csatlakozásmulasztással és vonatkimaradással kapcsolatos felelősség	20
9.3. Felelősség az utasok halála, sérülése esetén.....	21
9.4. Felelősség a kézipoggyászáért és az élő állatért.....	21
9.5. Lemondás az utazásról, visszatérítés	22
10. Panaszkezelés	22
10.1. Észrevételek bejelentése és kezelése.....	22
11. Talált tárgyak	23

Rövidítések és fogalmak

Ptk.: a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény.

Vtv.: a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény.

Utasjogi rendelet: az Európai Parlament és a Tanács 1371/2007/EK rendelete a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről.

Üzletszabályzat: a Kемencei Erdei Múzeumvasút jelen Személyszállítási üzletszabályzata.

KBK: Kisvasutak Baráti Köre Egyesület

KEMV: Kемencei Erdei Múzeumvasút

a vasút: a KEMV, továbbá a jelen üzletszabályzat vonatkozásában, amennyiben az értelmezhető, a vasút fogalmába beleértendő a KEMV munkavállalói és a KEMV szolgáltatásainak nyújtásában közreműködő jogi és természetes személyek.

alaptevékenység: a közösségi közlekedést lebonyolító és koordináló feladatok összessége.

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

csoportos elszámolás: az együtt utazók esetében felmerült menetdíj, felár és viteldíj pénztárban, egy menetjegyben történő elszámolása abban az esetben, ha az utazás viszonylata azonos, a menetjegy árát egy összegben fizetik meg és az utazók az ilyen módon történő elszámolást kifejezetten kérik. Kötelező a csoportos elszámolás akkor, ha az együtt utazók helybiztosítást nem tartalmazó együttes elhelyezést kérnek, vagy különvonatot vesznek igénybe.

díjszabás: a KEMV szolgáltatási díjainak számítási módját, továbbá a kedvezmények felhasználásának részletes feltételeit tartalmazó kiadvány, a Személy- és poggyászdíjszabás.

fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személy: bármely személy, akinek mozgásképessége a közlekedés során bármely fizikai (érzék- vagy mozgásszervi, állandó vagy időleges) fogyatékoság, értelmi fogyatékoság vagy sérülés, vagy más fogyatékosághoz vezető ok, illetve kor miatt korlátozott, és akinek helyzete kellő figyelmet igényel, és szükségessé teszi az összes utas rendelkezésére álló szolgáltatás hozzáférését az érintett személy egyéni igényeihez.

forgalmi zavar: a személyszállítási szolgáltatás akadályoztatásának minősülő minden olyan körülmény, amely a személyszállító vonat késését vagy kimaradását eredményezi.

hirdetmény: a KEMV által nyújtott, jogszabály által kötelezően előírt, vagy más okból közérdekű tájékoztatás, amelyet különösen a honlapján, továbbá a vasútállomásokon, megállóhelyeken és járműveken bármely formában közzétesz.

honlap: a KEMV hivatalos weboldala, mely a <http://kisvasut.hu/kemence> címen érhető el.

jegyvizsgáló: a vonatokon és az állomásokon az utasok menetjegyének és utazási igazolványainak, továbbá az utazási jogosultság ellenőrzésére, valamint menetjegyek értékesítésére, pótdíjak kiszabására és beszedésére jogosult, és e feladatokkal megbízott személy.

kísérő: a magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személlyel, továbbá a 6 éven aluli gyermekkel abból a célból együtt utazó személy, hogy őt utazása során, illetve vasúti területen történő közlekedésében segítse.

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

menetdíj: az utas kiindulási és célállomása közötti – a díjszabási előírások szerint megállapított – távolság alapján meghatározott igénybe vételi díj. A menetdíj fogalma magába foglalja az esetlegesen fizetendő viteldíjakat is.

menetjegy: az utasjogi rendelet I. melléklet 7. cikk (1) bekezdésében foglaltakon túl az utazásra jogosító igazolvány, igazolás, okmány is.

menetjegy ára: az utas által igénybe venni kívánt szolgáltatások ellenértékének összege, ideértve különösen a menetdíjat, a kiegészítő szolgáltatások díját, a viteldíjat, de ide nem értve a pótdíjat.

menetrend: a belföldi vasúti személyszállításra vonatkozó – az útvonal, a megállóhelyek, az érkezési és az indulási időpontok, vagy a gyakoriság és a szolgáltatás minőségének meghatározását tartalmazó – közzétett szolgáltatási előírás.

pótdíj: az üzletszabályzatban meghatározott feltételek be nem tartása esetén a vasút által az utassal szemben felszámítható, szankció jellegű díj.

segítő kutya: a fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személlyel abból a célból együtt utazó kiképzett, kiképzéséről igazolással rendelkező kutya, hogy a fogyatékkal élő személyt utazása során, illetve vasúti területen történő közlekedésében segítse.

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: a KEMV személyszállítási szolgáltatásait igénybe vevő természetes személy.

utazási okmány, utazásra jogosító igazolvány: a KBK által, vagy más vasúttársaság, intézmény, hatóság által kiállított, de a KBK-val kötött egyedi megállapodás alapján elfogadott, díjmentes utazásra jogosító okmány.

ügyfél: aki a vasút szolgáltatásait érintő jogát vagy jogos érdekét érvényesíti a vasúttal szemben.

üzemidő: időintervallum, amelyben a vasút közlekedést biztosít.

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

viteldíj: az utas által szállított kerékpár, élő állat vagy díjmentesen nem szállítható kézipoggyász szállításáért fizetendő, a szállítási távolság alapul vételével meghatározott igénybevételi díj, amely minden esetben a menetdíj része.

1. Általános rész

1.1. Bevezetés

A Kemencei Erdei Múzeumvasút Személyszállítási üzletszabályzata, mint általános szerződési feltételek

- a 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.),
 - a 2012. évi XLI. törvény a személyszállítási szolgáltatásokról,
 - a 195/2016. (VII. 13.) Korm. rendelet a térségi, az elővárosi, a városi és a helyi működési engedély alapján, valamint a kisvasút és a múzeumvasút által végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről,
 - az Európai Parlament és a Tanács 1371/2007/EK rendelete (2007. október 23.) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről,
 - az 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről,
 - a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény,
 - a KBK Elnökségének a vasút viteldíjainak megállapításáról és azok alkalmazási feltételeiről szóló határozatai
- alapján kerültek meghatározásra. A személyek és kézipoggyászaik, valamint élő állatok szállítására a jelen üzletszabályzatban foglalt feltételek érvényesek.

1.2. Az üzletszabályzat hatálya és módosítása

- 1.2.1. Az üzletszabályzat hatálya a KEMV vonalán és vonatain végzett személyszállítási tevékenységre terjed ki, ide értve a személyek kézipoggyászaik, tárgyainak (pl. kerekesszék vagy kerékpár) és élő állatainak szállítását is.
- 1.2.2. Jelen üzletszabályzat egységes szerkezetbe foglalja azokat a jogokat és kötelezettségeket, amelyek a vasútra és alvállalkozóira, mint szolgáltatóra, másrészt pedig a vasutat, mint közösségi közlekedési hálózatot igénybe vevőkre (utasokra) vonatkoznak.
- 1.2.3. Az üzletszabályzatot a KBK közzéteszi honlapján, mely a <http://www.kisvasut.hu> címen bárki részére hozzáférhető. Az üzletszabályzat megtekinthető Kemencén, a vasút telephelyén is.
- 1.2.4. Az üzletszabályzatot a vasút vezetése minden évben felülvizsgálja és kiegészíti a vonatkozó jogszabályi változásoknak valamint az üzleti elvárásoknak megfelelő módosításokkal. Az üzletszabályzatot a vasúti igazgatási szerv jóváhagyását követő nyolc munkanapon belül a KBK közzéteszi honlapján.
- 1.2.5. Nem alkalmazhatók a jelen üzletszabályzat előírásai az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről szóló 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet szerinti tevékenységekre, kivéve, ha az utazási szerződés kifejezetten ettől eltérően rendelkezik.

1.3. A szerződő felek és köteleességeik, felelősségvállalás

1.3.1. A szolgáltató

Neve:	Kisvasutak Baráti Köre Egyesület
Székhelye:	1222 Budapest, József utca 7.
Telephelye:	2638 Kemence, Csarnavölgyi út 45./C
Elektronikus levélcíme:	kbk@kisvasut.hu
Telefonszáma:	+36 20 586 5242
Honlapja:	http://www.kisvasut.hu

1.3.2. A vasút a feladatainak ellátása érdekében a Ptk., valamint az Ipoly Erdő Zrt.-vel kötött üzemeltetési szerződés alapján alvállalkozókat is igénybe vehet. Az alvállalkozók teljesítményéért és a szolgáltatás teljességéért ez esetben is a vasút felel.

1.4. Díj ellenében végzett személyszállítás

1.4.1. Díj ellenében végzett személyszállítás az a vasúti személyszállítás, amelyet a közzétett feltételek alkalmazásával, meghatározott díj ellenében bárki igénybe vehet (a továbbiakban: személyszállítási szolgáltatás), valamint a menetrenden felül közlekedtetett vonatokkal végzett személyszállítás (a továbbiakban: különvonat).

1.4.2. Személyszállításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatás különösen a kerékpárszállítás, a kézipoggyászok és élőállatok szállítása, a vasúti személyszállításhoz kapcsolódó idegenforgalmi közvetítői tevékenység, továbbá az utaskiszolgáló létesítmények üzemeltetése.

1.5. Az üzletszabályzat

1.5.1. A vasút a vasúti személyszállítási szerződésnek a jogszabályokban nem szabályozott részletes feltételeit a Ptk.-nak az általános szerződési feltételekre vonatkozó szabályai alapján állapítja meg.

1.5.2. A vasút által nyújtott szolgáltatások díját, a díj megállapításának részletes szabályait és feltételeit a hatályos jogszabályokban és az üzletszabályzatban foglaltak figyelembe vételével a Személy- és poggyászdíjszabás tartalmazza, amely nem része az üzletszabályzatnak, és a vasút külön kötetben adja ki.

1.5.3. A vasút üzletszabályzatának elkészítése, módosítása és érvényesítése során figyelembe veszi az utasok jogait, figyelmet fordítva az egyablakos ügyfélszolgálati rendszerre, a kártérítési és kártalanítási eljárásokra, a fogyatékkal élők, valamint a családok utazásának elősegítésére, és az utasok adatainak védelmére. A Vtv. 69. § 25. pontja alapján a vasút üzletszabályzatának jóváhagyása a Vtv. szerinti vasúti igazgatási szerv hatáskörébe tartozik.

1.6. A szolgáltatás meghatározása

1.6.1. A Kemenicei Erdei Múzeumvasút közforgalmú személyszállítást végez, amely azonban nem közszolgáltatás. Ezért a kimaradó vonatok pótlása (pl. vonatpótló autóbusszal) nem elvárható.

2. A Személyszállítási szerződés

2.1. A személyszállítási szerződés létrejötte, hatálya és megszűnése

- 2.1.1. A személyszállítási szerződés az utas és a vasút között a menetjegy megvásárlásakor jön létre, és attól az időponttól hatályos, amikor az utas utazási céllal a vasútállomás vagy megállóhely területére belép. Ha az utas jogszabály vagy az üzletszabályzat alapján menetjegy váltása nélkül is jogosult utazását megkezdeni, a személyszállítási szerződés akkor jön létre, amikor az ilyen utas utazási céllal a vasútállomás vagy megállóhely területére belép.
- 2.1.2. A személyszállítási szerződés általában az utazás befejezéséig hatályos. Az utazás akkor fejeződik be, amikor az utas a céljának megfelelő vasútállomás vagy megállóhely területét elhagyja, vagy ha a célja elérése előtt az utazásról vagy továbbutazásról az üzletszabályzat alapján lemond, vagy ha az utast a vasút az utazásból kizárja.
- 2.1.3. A személyszállítási szerződés megszűnik, ha az utas menetjegye érvényét veszti.
- 2.1.4. A személyszállítási szerződés létre sem jön, ha az utas érvénytelen menetjeggyel kísérli meg az utazást.
- 2.1.5. Szerződés hiánya, vagy megszűnése esetén is a vasút az utast elszállítja (célszerűen Kemence állomásra) amennyiben
- az utas orvosi ellátásra szorul,
 - az utas az orvosi ellátásra szoruló személy egyetlen kísérője vagy hozzátartozója,
 - vis maior helyzetben az erdőben tartózkodás az emberek életét vagy testi épségét veszélyezteti (pl. időjárási ok, heves vihar),
és a vonat közlekedését az üzemi viszonyok lehetővé teszik.
- 2.1.6. A vasút a 2.1.5. pont alá tartozó esetekben is kérheti felmerült jogos költségeinek utólagos megtérítését, de a vasút dönthet arról, hogy ilyen igényéről méltányosságból lemond.

2.2. Szerződéskötési kötelezettség

- 2.2.1. A vasút a személyszállítási szolgáltatás igénybevételének lehetőségét minden természetes személy számára hátrányos megkülönböztetéstől mentesen biztosítja, amennyiben:
- az utas az üzletszabályzat feltételeit elfogadja, és
 - az utazás a menetrendben meghirdetett személyszállító vonatokkal lehetséges.
- 2.2.2. A személyszállítási szolgáltatást a magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy és a hat éven aluli gyermek kizárólag cselekvőképes kísérővel együtt veheti igénybe. A magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy és kísérője utazása esetén az általuk elfoglalt valamennyi ülőhelyért meg kell fizetni a menetdíjat. Az utasok saját kedvezményüket egy-egy menetjegy megváltására használhatják fel, a minden további elfoglalt ülőhelyért a teljes árú menetdíjat kell megfizetni.
- 2.2.3. A vasút a személyszállítást megtagadhatja, illetve az utast a személyszállításból kizárhatja, ha az utas nem tartja be a 7.2. fejezetben foglalt szabályokat, feltételeket.

2.3. Szerződéskötést megelőző tájékoztatás

- 2.3.1. A szerződéskötést megelőző tájékoztatási kötelezettségének a vasút eleget tesz azzal, hogy az üzletszabályzatot és a díjszabást közzéteszi a honlapján, ahol díjmentesen megtekinthető és onnan letölthető. A vasút lehetővé teszi az üzletszabályzatba és a díjszabásba való személyes betekintést Kemence állomás jegypénztárában.
- 2.3.2. A vasút a menetrendet és a viteldíjtáblázatot az állomásokon és a megállóhelyeken kifüggeszti.
- 2.3.3. Az üzletszabályzat és a díjszabás tartalmáról, rendelkezéseiről az utas kérésre a vonatszemélyzet élőszavas tájékoztatást nyújt.

3. Üzletpolitikai kedvezmények

3.1. Állandó és eseti üzletpolitikai kedvezmények

- 3.1.1. A vasút az együttműködő partnereivel kötött szerződések alapján, vagy saját üzleti kockázatára állandó, legalább egy menetrendi időszakra szóló üzletpolitikai kedvezményeket biztosíthat. Az ilyen kedvezményeket és az igénybevétel további feltételeit a vasút a díjszabásban teszi közzé.
- 3.1.2. A vasút külön meghirdetett feltételek szerint meghatározott időszakokra vagy meghatározott vonatokra eseti üzletpolitikai kedvezményeket biztosíthat. A kedvezmény igénybevételének további feltételei lehetnek, melyek a Vszsz. és az üzletszabályzat rendelkezéseitől eltérhetnek. Az ilyen kedvezményeket és az igénybevétel további feltételeit a vasút a honlapján, állomási hirdetményben vagy az akció jellege szerinti célcsoport eléréséhez megfelelő felületen keresztül közzéteszi.

4. Menetjegyek, felárak, és más, utazásra jogosító iratok és igazolványok

4.1. Menetjegyváltási kötelezettség

- 4.1.1. Az utasnak az utazás megkezdése előtt, vagy ha a felszállás helyén menetjegykiadás nincs, akkor a vonaton az első jegyvizsgálatkor menetjegyet kell váltania a megszakítás nélkül beutazni kívánt teljes útvonalra. Nem kell menetjegyet váltani, ha az utas az üzletszabályzat vagy más jogszabály alapján menetjegyváltás nélkül utazhat, de ekkor is rendelkeznie kell az utazási jogosultságot igazoló irattal vagy igazolvánnyal.

4.2. Menetjegy megvásárlása

- 4.2.1. A vasút által közlekedtetett vonatokra a vasút által üzemeltetett vasútállomási jegypénztárban, vagy ha az utas olyan állomáson vagy megállóhelyen száll fel, ahol jegypénztár nincs, a vonaton lehet menetjegyet vásárolni.
- 4.2.2. A vasút a honlapján és a jegypénztárban kifüggesztett hirdetményben ad tájékoztatást a jegypénztár nyitvatartási rendjéről és arról, hogy a pénztár nyitva tartási idején kívül az utas a vonaton pótdíj felszámítása nélkül vásárolhatja meg menetjegyét.
- 4.2.3. Vonaton csak az adott vonatra szóló odaúti, és az adott napra szóló visszaúti menetjegy váltható.
- 4.2.4. Csoportos elszámolással menetjegy csak a vasút jegypénztárában váltható.
- 4.2.5. A menetdíjat a jegypénztárban hivatalos magyarországi pénznemben, készpénzben, bankkártyával vagy Széchenyi Pihenőkártyával lehet megfizetni.

- 4.2.6. A menetdíjat a vonaton hivatalos magyarországi pénznemben, csak készpénzben lehet megfizetni. A vasút a vonaton nem teszi lehetővé a bankkártyával, hitelkártyával, egyéb készpénz-helyettesítő fizetőeszközzel vagy más pénznemben készpénzzel történő fizetést.
- 4.2.7. A vonaton történő menetjegyváltáskor a jegy ellenértékét lehetőleg pontosan kiszámolva kell megfizetni, mert a jegyvizsgáló pénzváltásra nem kötelezhető.
- 4.2.8. Ha az utasnak nincs megfelelő aprópénze, és a jegyvizsgáló nem tud visszaadni, akkor a jegyvizsgáló az utast Kemence állomás jegypénztárába kíséri, ahol az utassal szemben fennálló tartozást a jegypénztáros rendezi. A pénztár nyitvatartási idején túl a vasút a tartozásról igazolást állít ki, és a visszajáró összeget az utas által megadott címre tizenöt munkanapon belül megküldi vagy az utas által megadott bankszámlaszámra tizenöt munkanapon belül átutalja.
- 4.2.9. A vasút vonataira menetjegy elővételben a jegypénztárban váltható. Az előre megváltott menetjegy mindaddig érvényes, amíg a 4.4.1. pont alapján érvénytelenné nem vált. Ha a menetjegy felhasználás nélkül érvényét veszti, azt a vasút nem cseréli, és nem váltja vissza.
- 4.2.10. A vasút a menetjegyért fizetett és a visszakapott összegre, valamint a menetjegy adattartalmára vonatkozó reklamációt a pénztártól való távozás után nem fogad el.

4.3. A menetjegy felhasználása

- 4.3.1. Érvényes menetjeggyel az utazás bármelyik állomáson, megállóhelyen megkezdhető.
- 4.3.2. Ha az utas az érvényes menetjegyén feltüntetett távolságnál tovább kíván utazni, a továbbutazásra szolgáló menetjegy a jegypénztárban, vagy az eredeti menetjegy érvénytartamán belül a vonaton is megváltható.
- 4.3.3. A névre szóló menetjeggyel csak az arra jogosult utazhat. A nem névre szóló menetjegy mindaddig másra átruházható, ameddig azzal az utazást nem kezdték meg. A névre szóló menetjegy felhasználójának személyazonosságát igazolnia kell. A névre szóló menetjeggyel kapcsolatos előírásokat megfelelően alkalmazni kell az olyan menetjegyre, melyre a díjszabás meghatározott igazolvány vagy irat sorszámának feljegyzését írja elő. Az ilyen menetjegyet csak az igazolvány, irat jogos birtokosa használhatja.
- 4.3.4. Az az utas, aki a menetdíj vagy a pótdíj megfizetését megtagadja, az utazásból bármely állomáson, megállóhelyen kizárható. A vasutat abban az esetben is megilleti a már megtett útra járó menetdíj és pótdíj, ha az utast az utazásból kizárta. Ha az utast a személyszállításból a 7.2. fejezetben felsorolt valamely neki felróható okból zárják ki, akkor nem követelheti vissza a már kifizetett menetdíjat vagy egyéb díjat sem.
- 4.3.5. A vasút a menetdíj vagy a pótdíj megfizetésének megtagadása esetén sem szállítja le a vonatról:
- az egyedül utazó 18 évesnél fiatalabb gyermeket,
 - a 10 évesnél fiatalabb gyermeket és a vele együtt utazó egy utast,
 - a fogyatékkal élő, vagy csökkent mozgásképességű személyt, és kísérőjét,
 - az olyan személyt (és a vele együtt utazó egy személyt), akinek állapota vagy betegsége miatt az utazásból kizárás életét, testi épségét veszélyeztetné,
 - a várandós személyt,

azonban a vasút a felmerült jogos igényét az ilyen utassal szemben is, akár utólag, jogi úton is érvényesítheti.

4.4. Érvénytelen menetjegy

4.4.1. Érvénytelen az a menetjegy

- amelynek szövegét, adattartalmát jogosulatlanul megváltoztatták,
- amely olyan mértékben szennyezett, sérült vagy hiányos, hogy emiatt annak ellenőrzése lehetetlenné vált,
- amelyet nem a menetjegyen névvel vagy igazolványszámmal feltüntetett jogosult mutat fel,
- amely felmutatásakor az utas a kedvezményes menetjegy használatára való jogosultságát nem tudja bizonyítani,
- amelynek érvénytartama lejárt vagy még nem kezdődött meg,
- amely rövidebb távolságra érvényes, mint amilyen távolságra az utas utazik,
- amelynek ellenértékét a fizetőeszközzel visszaélve egyenlítették ki,
- amely a rajta feltüntetett adatok alapján az adott vonatra nem érvényes,
- amelyet korábban már felhasználtak,
- amely jegytípust a vasút már nem forgalmazza,
- amelyen a rajta feltüntetett ellenérték kisebb, mint a díjszabásban aktuálisan szereplő ellenérték.

4.4.2. Ha az utas érvénytelen menetjeggyel kísérli meg az utazást, akkor jegyvizsgálat alkalmával az esedékes menetdíjakon felül a pótdíjat is köteles megfizetni.

4.4.3. Ha az utas a menetdíjat és a pótdíjat nem hajlandó megfizetni, a vasút hatósági intézkedést is kérhet. A követelés behajtásáról a vasút jogi úton gondoskodhat, vagy a követelés behajtásával mást bízhat meg, vagy a követelést értékesítheti. Az utólagos behajtás során felmerülő többletköltségek is az utast terhelik.

4.5. Menetjegy hiányának bejelentése

4.5.1. Az utasnak azt a tényt, hogy nincs megfelelő menetjegye, legkésőbb a felszállás utáni első jegyvizsgálatkor be kell jelentenie, ellenkező esetben a pótdíj felszámítása nélküli menetjegyváltásra többé akkor sem jogosult, ha a menetjegy nélküli felszállásra jelen üzletszabályzat alapján lehetősége volt.

4.5.2. Ha az utasnak nincs menetjegye, és menetjegyet felszólításra sem vált, valamint a vonat személyzetével nem együttműködő, a vasút jogos igényének érvényesítése érdekében hatóság segítségét is igénybe veheti.

4.6. A menetjegy alakja, adattartalma, nyelve

4.6.1. A menetjegy egyedileg sorszámozott szelvény, amely tartalmazza a jegy megváltáskori ellenértékét, a fizetett menetdíj összegét és annak adótartamát, az elszámolásnál alkalmazott kedvezmény mértékét vagy jogcímét, érvényességének tartamát, több személy részére kiadott menetjegy esetében az utasok számát, valamint többszöri utazásra kiadott menetjegy esetében az utazási lehetőségek jellegét, számát vagy időtartamát.

4.6.2. A menetjegyen arab számok és latin betűk szerepelnek, a feliratok magyar nyelvűek.

4.6.3. Csoportos elszámolás esetén a csoport menetjegyeként a jegypénztárban kiállított nyugta vagy számla szolgál, a vonatkozó jogszabályoknak megfelelő adattartalommal.

4.7. Menettérti jegy

4.7.1. A vasút a menettérti útra szóló menetjegyet általában egy darab menettérti jegy formájában adja ki. Amennyiben ez bármely ok miatt nem lehetséges, a vasút az oda és a visszaútra szóló menetjegyet két külön jegyként adja ki. Ilyen esetben a visszaútra szóló menetjegyen „VISSZA” bélyegzés szerepel, és csak az odaúti menetjeggyel együtt érvényes.

5. Menetrend

5.1. A menetrend tartalma és közzététele

5.1.1. A menetrend tartalmazza a vasút által közlekedtetett vonatok egyedi azonosításhoz szükséges vonatszámát, a vonatok viszonylatát és irányát, a vonatok menetrendi időadatait, a megállás rendjét, ide értve azt is, ha a vonat egyes állomásokon és megállóhelyeken csak feltételesen, időszakosan vagy külön rendeletre áll meg, valamint a közlekedési időszakokat és közlekedési korlátozásokat.

5.1.2. A vasút a menetrendet közzéteszi a honlapján. A menetrend kivonatos formáját kifüggeszti az állomásokon és megállóhelyeken.

5.1.3. Ha a menetrend előre látható okból tervezetten megváltozik, a vasút a módosított menetrendet a honlapján teszi közzé.

5.1.4. Ha a menetrend előre nem látható okból, például műszaki vagy üzemi viszonyok miatt megváltozik, az utasokat a vonatszemélyzet a helyszínen élőszóval tájékoztatja.

5.2. Feltételes megállási rend

5.2.1. A vasút vonatai Kemence és Feketevölgy kitérő állomások kivételével minden állomáson és megállóhelyen csak akkor állnak meg, ha van fel- vagy leszálló utas.

5.2.2. Az ilyen állomáson vagy megállóhelyen történő leszállási szándékot az utasnak felszálláskor kell jeleznie a jegyvizsgálónak.

5.2.3. Az ilyen állomás, megállóhely peronján az utasnak úgy kell elhelyezkednie, hogy az érkező vonat mozdonyvezetője időben észlelhesse utazási szándékát.

6. Utastájékoztatás

6.1. Az utastájékoztatás formája

6.1.1. Az utasoknak utazásukat érintő kérdésekben a vasút tájékoztatást nyújt üzemidőben a vonatszemélyzet útján személyesen élőszóban a vonatokon és a jegypénztárban, továbbá elérhetőségein keresztül telefonon vagy írásban üzemidőn kívül is.

6.2. Tájékoztatás az utazási feltételekről, a jogokról és kötelezettségekről

6.2.1. A vasút az utazási feltételeket, a felek jogait és kötelezettségeit, valamint az észrevételek és panaszok megtételének, kezelésének módját az üzletszabályzatban határozza meg.

6.2.2. A vasút a személyszállítási és egyes kapcsolódó szolgáltatások díjait, valamint az alkalmazott menetjegy típusokat és az állandó kedvezményeket a díjszabásban határozza meg.

6.2.3. Az üzletszabályzat és a díjszabás rendelkezéseiről, valamint a személyes betekintés lehetőségéről az utas kérésére a vonatszemélyzet élőszóban nyújt tájékoztatást.

6.3. Tájékoztatás a menetrendről és a forgalmi akadályokról

6.3.1. A menetrendről, felmerülő forgalmi akadályokról, késésekről és vonatelmaradásokról a vonatszemélyzet a helyszínen, élőszóban tájékoztatja az utasokat.

6.3.2. Amennyiben a forgalmi zavar elhárítása várhatóan hosszabb időt vesz igénybe, a vasút a honlapján is tájékoztatást nyújt.

6.4. Tájékoztatás az állomásokon alkalmazott biztonsági kamerarendszerekről

6.4.1. A vasút az üzletszabályzat jelen pontjában tájékoztatja az utasokat arról, hogy Kemence állomás területén az utasok életének, személyének, testi épségének és a vagyontárgyak védelme céljából az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló mindenkor hatályos uniós és nemzeti jogszabályok szerinti adatvédelmi jogok érvényesítése mellett, a személyszállítási törvényben meghatározott korlátozó rendelkezések betartásával, elektronikus biztonságtechnikai rendszeren keresztül megfigyelést folytat. A megfigyelés során képfelvételt készít, a készített képfelvételt kezeli.

6.4.2. A képfelvétel rögzítés tényére Kemence állomáson piktogramos és szöveges tájékoztató táblák is figyelmeztetnek.

7. A felek jogai és kötelezettségei

7.1. A menetjegy ellenőrzése

7.1.1. A menetjegy érvényességét és eredetiségét a vonatokon, állomásokon és megállóhelyeken a jegyvizsgáló ellenőrizni jogosult.

7.1.2. A jegyvizsgáló vagy az ellenőrzést végző más munkavállaló a vasút emblémájával (logójával) ellátott egyenruhát visel, és kalauztáskát hord magával. A jegyvizsgáló nem köteles az utas részére igazolni magát, de köteles az utas kérésére az utólagos azonosításhoz a nevét megadni.

7.1.3. A menetjegy ellenőrzésére jogosult személy:

- menetjegyet értékesít,
- kezeli az utas menetjegyét,
- ellenőrzi a kedvezmény igénybevételére jogosító utazási okmány meglétét és érvényességét,
- amennyiben az utazási okmány vagy az igénybe venni kívánt kedvezmény személyhez kötött, ellenőrzi az utas személyazonosságát,
- a vasutat megillető menetdíjat, menetdíj-különbözetet, más szolgáltatási díjat, pótdíjat beszedi, vagy elvégzi a követelés érvényesítéséhez szükséges adatok felvételét,
- az utasok részére élőszóban tájékoztatást nyújt.

7.1.4. Jegyvizsgáló alkalmával az utas köteles:

- érvényes menetjegyét a jegyvizsgáló személyzet részére átadni,
- kedvezmény igénybevétele esetén a kedvezményes menetjegy váltására jogosító okmányt, igazolványt ellenőrzésre alkalmas módon felmutatni,
- személyhez kötött menetjegy vagy kedvezmény felhasználása esetén személyazonosságát kétséget kizáró módon, arra alkalmas dokumentummal igazolni.

- 7.1.5. Ha az utas menetjegyét ellenőrzéskor nem tudja átadni, a vasút jegy nélküli utasnak tekinti. Ha az utas kedvezményes árú menetjegyéhez menetjegy ellenőrzéskor a kedvezményre jogosító igazolványt nem tudja ellenőrzésre alkalmas módon felmutatni, és kérésre átadni, menetjegye érvénytelennek minősül.
- 7.1.6. A vasút menetjegykezelést, menetjegy ellenőrzést ugyanazon a vonaton több alkalommal is végezhet, a menetjegyet felszállás előtt, leszállás után, a vasútállomások és megállóhelyek területén is ellenőrizheti.

7.2. Magatartási szabályok

- 7.2.1. Nem tartózkodhat az állomás, megállóhely területén, a vonaton az, aki ruházatával vagy kézipoggyászával a járművet, az utasok ruházatát vagy kézipoggyászát beszennyezheti.
- 7.2.2. Az utas csak a vonat menetrendjében közölt megállási helyeken szállhat fel a vonatra és szállhat le a vonatról. Ha a vonat forgalmi okból áll meg, a fel- és leszállás balesetveszélyes, ezért tilos, kivéve, ha rendkívüli üzemi helyzet esetén a jegyvizsgáló ellenkező értelmű utasítást ad. A fel- és leszállási tilalom megszegője a díjszabás szerinti pótdíjat köteles megfizetni.
- 7.2.3. Ha a leszállás helyén utasperon van, akkor a vonatról a peron felőli oldalon kell leszállni. Ha a vágány mindkét oldalán van peron, akkor a leszállás irányát a jegyvizsgáló határozza meg.
- 7.2.4. Ha a leszállás helyén nincs utasperon, akkor a leszállás irányát a jegyvizsgáló határozza meg.
- 7.2.5. Az előre bejelentett csoportok együttes elhelyezését a vasút biztosítja, amennyiben azt az üzemi viszonyok lehetővé teszik. Külön kocsit a vasút csak előzetes megrendelés esetén biztosít.
- 7.2.6. Minden utas annyi ülőhelyet foglalhat le, ahány érvényes menetjegyet tud felmutatni. Ha az utas figyelmeztetés ellenére több ülőhelyet foglal le, mint ahány menetjeggyel rendelkezik, a vasút a díjszabás szerinti pótdíjat számolja fel terhére, és az elfoglalt ülőhelyek felszabadítására kötelezi.
- 7.2.7. A vasúti kocsikban az ülőhelyeken ülve kell utazni. Álló utasok szállítására is alkalmas kocsikban az ülőhelyek betelte után álló utas is szállítható, aki az utazás során kapaszkodni köteles. A több célú térrel rendelkező kocsikban az ilyen teret a kerékpár, babakocsi, kerekesszék vagy nagyméretű poggyász szállítására kell fenntartani, és az ott kialakított ülőhelyeket csak akkor szabad elfoglalni, ha ilyen szállítási igény nincs. A több célú tér használatának igénye esetén az utasok és poggyászaik elhelyezéséről a jegyvizsgáló dönt.
- 7.2.8. A személykocsiba (akár gyermekkocsiban, hordozóban, vagy kézben) bevitt gyermek biztonságos elhelyezéséről a kísérője köteles gondoskodni.
- 7.2.9. Az utas utazása teljes ideje alatt (fel- és leszállást, várakozást is ideértve) nem tanúsíthat olyan magatartást, amely veszélyezteti a közlekedés biztonságát, a közlekedési eszközök és utaskiszolgáló létesítmények, berendezések épségét, továbbá az utastársak kényelmét és nyugalmát zavarja.

7.2.10. A vasúti kocsiban, vagy az utasforgalom számára megnyitott létesítményben tartózkodó utasnak olyan magatartást kell tanúsítania, amellyel nem zavarja utastársait. Ezért nem szabad a vasúti kocsiban, vagy az utasforgalom számára megnyitott létesítményben:

- hangoskodni, vagy egyéb módon zajt kelteni,
- szemetelni, dohányozni,
- szórakoztató-elektronikai, vagy más, zene, zaj kibocsátására alkalmas készüléket a többi utas számára hallható módon üzemeltetni,
- kéregetni, engedély nélkül kereskedelmi tevékenységet folytatni,
- az utasok ruházatát, poggyászát, a járművet vagy a berendezési tárgyat bepiszkítani, megrongálni,
- kerékpárt vagy más sporteszközöket használni.

Nem szabad a vasúti kocsiban:

- a többi utast zavarva ablakot nyitni, a fűtést vagy világítást szabályozni,
- a feljáró-, a kocsvég- és a kocsizakaszajtót lezárni, lezárt ajtót önhatalmúlag felnyitni,
- menetközben a feljáróajtót kinyitni vagy nyitva tartani,
- a vasúti kocsikból kihajolni vagy bármit kidobni,
- az ülésre védőtakaró nélkül felállni, lábat vagy lábballit feltenni,
- indok nélkül a vészféket meghúzni vagy a vészjelzőt működtetni.

7.2.11. Az utazási feltételeket, magatartási szabályokat megszegő utast a vonat személyzete figyelmezteti. Ha az utas ennek ellenére sem hagy fel tevékenységével, a jegyvizsgáló kötelezheti őt a díjszabás szerinti pótdíj, valamint a felmerülő helyreállítási, takarítási költségek megfizetésére.

7.2.12. Ha az utas az így megállapított díjat nem fizeti meg, vagy a díj megfizetése után ismételten megszegi a szabályokat, a vasút az utast a továbbutazásból kizárhatja, és az utas ellen feljelentést tehet.

7.2.13. A vasutat abban az esetben is megilleti a már megtett útra járó menetdíj és a pótdíj, ha az utast az utazásból kizárta. A vonatról a neki felróható rendellenes magatartása miatt a 7.2.10. pont alapján leszállított, az utazásból kizárt utas nem követelheti vissza a kifizetett menetdíjat vagy egyéb díjat.

7.3. Tárgyak, kézipoggyász és kerékpár szállítása

7.3.1. A kézipoggyász tömege utasonként a 30 kg-ot nem haladhatja meg. Minden utas csak olyan kézipoggyászt vihet magával, amelynek tömegét elbírja. Az utas a kézipoggyással a saját ülőhelyén kívül további ülőhelyet nem foglalhat el, az így elfoglalt ülőhelyet más utas vagy a menetjegy ellenőrzését végző személy kérésére haladéktalanul át kell adnia.

7.3.2. A tárgyak, élőállatok szállításáért fizetendő viteldíjat a díjszabás tartalmazza.

7.3.3. A jármű utasterébe bevihető kézipoggyász mérete – darabonként – a 40x60x90 cm-es méretet nem haladhatja meg, kivéve a:

- gyermekkocsit,
- esernyőt,
- tokba helyezett hordozható hangszert,
- összecukott rollert és az összecukott, 20"-nál nem nagyobb kerékatmérőjű kerékpárt.

7.3.4. Poggyászáért az utazás alatt az utas felelősséggel tartozik, és azt őrizni köteles. A vasút a kézipoggyász szállítását csak az utas őrizetében vállalja, annak elvesztése, sérülése esetén a vasút nem tartozik felelősséggel.

7.3.5. A zárt peronra és 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, továbbá a RID előírásainak nem megfelelő anyagokat vagy az ezeket tartalmazó eszközöket,
- olyan eszközt, amelynek birtoklása a közbiztonságra különösen veszélyes eszközökről szóló 175/2003. (X. 28.) Korm. rendelet értelmében tilos.

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

7.3.7. Ha az utas a személykocsiba olyan tárgyat vitt be, amely kézipoggyászként terjedelme miatt nem fuvarozható, köteles a menetdíjon kívül pótdíjat is megfizetni.

7.3.8. Ha az utas a személykocsiba olyan tárgyat vitt be, amely kézipoggyászt a személykocsiba nem szabad bevinni, akkor azt a jegyvizsgáló felszólítására köteles az utas a személykocsiból eltávolítani.

7.3.9. A vasút útipoggyász-fuvarozást nem végez.

7.3.10. A vasút a meghirdetett vonatokon a szabad helyek függvényében vállalja az utas őrizetében a kerékpár, kerékpár utánfutó szállítását. A vasút a menetrendben megjelöli, ha a vonaton egyáltalán nem szállítható kerékpár. A menetrendben megjelölt egyes vonatokon az utasnak a kerékpárhelyet előzetesen külön le kell foglalnia. A vasút nem felel a kerékpár szállítása során a tevékenységi körén kívül eső okból bekövetkezett károkért, ideértve a lopást is.

7.3.11. Díjmentesen szállítható a lábbal hajtós gyermek kerékpár (futóbicikli).

7.4. Élő állatok szállítása

7.4.1. A vonaton haszonállat nem szállítható.

7.4.2. A vonaton fertőző beteg állat nem szállítható.

7.4.3. A vonaton szállítható élő állatot a vasút a díjszabásban meghatározott díj ellenében, az utas (az élő állat gazdája) őrizetében szállítja.

7.4.4. A vonaton a kedvtelésből tartott kistestű állatot olyan ketrecben, hordozó eszközben szabad szállítani, amely a kézipoggyászra vonatkozóan előírt tömeget és méreteket nem haladja meg, és amelyből az állat nem tud kiszabadulni, és meggátolja a személykocsi és az utasok ruházatának, poggyászának szennyeződését.

7.4.5. Kutyát zárt szállítóeszközben vagy pórázon vezetve szabad a személykocsiba, az állomások és megállóhelyek területére bevinni. A szájkosár alkalmazása általánosan nem kötelező, de a jegyvizsgáló előírhatja a szájkosár viselését az utazás vagy az állomáson, megállóhelyen történő várakozás időtartamára.

- 7.4.6. A kutya tulajdonosa köteles a kutya állategészségügyi kiskönyvét magánál tartani, és azt kérésre felmutatni, amely az egy évnél nem régebbi – jogszabályban előírt – veszettség elleni védőoltás meglétét, vagy az állat három hónaposnál fiatalabb életkorát hitelt érdemlően igazolja. Ennek hiányában az utas és kutyája az utazásból kizárható.
- 7.4.7. Sem pórázt, sem szájkosarat nem kell viselnie a külön jogszabályban előírt vizsgákkal rendelkező szolgálati kutyának és segítőkutyának, amennyiben ezt a tényt az utas az utazás megkezdése előtt jelzi, és hitelt érdemlően igazolja a jegyvizsgálónak.
- 7.4.8. Nem kell menetjegyet kell váltani:
- az utas ölében utazó kistestű állatnak.
 - a szolgálati vagy segítőkutyának, ha a kutya ebbéli jogosultságát igazolták.
- 7.4.9. A vasút felé történő előzetes bejelentés és visszaigazolás után a vonaton díjmentesen utazhat a kiképzés alatt álló szolgálati vagy segítőkutya és a vele utazó, a megfelelő képesítésekkel rendelkező kutyavezető, kutyakiképző is.
- 7.4.10. Élő állatért és az állat által okozott mindennemű kárért az utazás teljes időtartama alatt az állat gazdája felelős. Ha a kutya a személykocsit, annak berendezéseit, az állomási vagy megállóhelyi berendezéseket beszennyezi, az állat gazdája pótdíjat köteles fizetni.

7.5. Kerekesszékes és mozgásában korlátozott személyek szállítása

- 7.5.1. A vasút – muzeális járműveinek kialakítása, teherbírása miatt – csak az arra alkalmas kocsiban, előzetes bejelentés esetén tudja vállalni a nem összecsucskozható kerekesszék elszállítását.
- 7.5.2. A kerekesszéket, és más, a mozgást segítő eszközt (például: mankót, járókeretet) az arra rászoruló utas díjfizetés nélkül bármely, arra alkalmas személykocsiban szállíthatja.

7.6. Útmegszakítás

- 7.6.1. Érvényes menetjeggyel az utazás oda- és visszaútban korlátlan számban megszakítható. Az utasnak az útmegszakításra vonatkozó szándékát leszállás előtt jeleznie kell a vonat jegyvizsgálójának.
- 7.6.2. Az útmegszakítás a menetjegy érvénytartamát nem hosszabbítja meg.

7.7. Egyenlő bánásmód biztosítása

- 7.7.1. A vasút személyzete köteles az utazás alatt, továbbá be- és kiszállásnál kiemelt figyelmet fordítani és térítésmentesen minden szükséges segítséget megadni az utazás zavartalan lebonyolítása érdekében a fogyatékkal élőknek, a csökkent mozgásképességűeknek, az időseknek, a kisgyermekkel utazóknak és a várandós személyeknek, továbbá a kerékpárral vagy nagy poggyásszal utazóknak.

8. Személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatások

8.1. Felár megfizetésével igénybe vehető vonatok

- 8.1.1. A vasút menetrendben meghirdetett vonatait pót- és helyjegy nélkül lehet igénybe venni, a vonatok helybiztosítás nélkül közlekednek. A programokhoz kapcsolódó különvonatokra vonatkozó eltérő rendelkezéseket a vasút minden alkalommal esetileg állapítja meg, és a különvonat meghirdetésekor hirdetményben teszi közzé.
- 8.1.2. A gőzvontatású különvonatok minden esetben a külön hirdetményben közzétett feltételekkel és gőzvontatású különvonati felár megfizetésével vehetők igénybe.

8.2. Egyéb szolgáltatások

- 8.2.1. A vasút a vonatban egyéb szolgáltatásokat biztosíthat. Amennyiben a vasút e szolgáltatásokat szerződés alapján biztosítja, a szolgáltatók a szolgáltatásuk igénybevételével összefüggésben jelen Üzletszabályzattal ellentétes szerződési feltételeket nem alkalmazhatnak.
- 8.2.2. A vasút területén bármilyen szolgáltatás, értékesítés, reklám- és propaganda-tevékenység csak a vasúttal kötött megállapodás alapján végezhető.

8.3. Különvonat

- 8.3.1. Különvonat az alábbi elérhetőségeken írásban vagy telefonon – egyes különleges esetekben pedig szóban – rendelhető, a tervezett közlekedést megelőzően legalább hét munkanappal.

Írásban: kemence@kisvasut.hu

Telefonon: +36 20 586 5242

- 8.3.2. A megrendeléskor a megrendelőnek közölnie kell:

- a megrendelő nevét, címét és elérhetőségeit (telefonszám, e-mail cím),
- a tervezett közlekedtetés dátumát,
- az utazás kiinduló- és célállomását, az esetleges megállási helyeket,
- a tervezett utasszámot,
- a különvonat kért indulási idejét,
- ha van ilyen igénye, akkor az igényelt kocsitípusát.

- 8.3.3. Különvonat megrendelése a vasútra szerződéskötési kötelezettséget nem ró. A különvonat közlekedtetését a vasút csak akkor vállalja, ha azt az üzemi viszonyok lehetővé teszik.

- 8.3.4. A megrendelt különvonat a megrendelő kizárólagos használatára áll.

- 8.3.5. A különvonaton legfeljebb csak a kocsik befogadóképességének megfelelő létszámú személy utazhat.

- 8.3.6. A különvonat utasainak is be kell tartaniuk az üzletszabályzat értelemszerűen rájuk is alkalmazható rendelkezéseit.

- 8.3.7. Ha a megrendelő hibájából a különvonat a tervezett időben nem indítható, a vasút a különvonat indítását a helyszínen is jogosult megtagadni.

- 8.3.8. A különvonat díja egyenlő a különvonaton utazók menetdíj-táblázat szerinti menetdíjainak összegével (a kedvezményeket is figyelembe véve), de legalább a díjszabásban különvonat alapidíjaként meghatározott összeg.

8.3.9. A különvonat díjait a díjszabás tartalmazza.

8.3.10. A különvonat a tervezett indulást megelőző 72 órával korábban díjmentesen lemondható, illetve közlekedése módosítható. Különvonat 72 órán belüli lemondása esetén lemondási díj fizetendő, mely a különvonat díjának 50%-a.

8.3.11. A vasút üzemidejében az adott napra különvonat élőszóban is rendelhető Kemence állomás forgalmi szolgálattevőjénél. A vonat közlekedéséről az üzemi viszonyok figyelembe vételével a forgalmi szolgálattevő dönt.

9. A vasút felelőssége a vasúti személyszállítási szerződés teljesítéséért

9.1. Felelősség eltérő minőségű szolgáltatás esetén

9.1.1. A vasút menetrend szerinti vonatai csak másodosztályú kocsikkal közlekednek. A vasút ettől magasabb vagy alacsonyabb minőségű szolgáltatást nem nyújt.

9.1.2. Az utas Kemence állomás jegypénztárában kezelési költség megfizetése nélkül kérheti menetjegyének visszaváltását, amennyiben utazásáról azért mondott le, mert az általa igénybe venni kívánt vonat:

- tizenöt percet meghaladó késéssel indult volna,
- olyan zsúfoltsággal közlekedett, hogy azon menetjegyének megfelelő ülőhelyhez nem jutott.

9.2. A késéssel, csatlakozásmulasztással és vonatkimaradással kapcsolatos felelősség

9.2.1. A vasút vonatai sem egymáshoz, sem más közlekedési társaság járataihoz nem csatlakoznak, azokra nem várnak.

9.2.2. A vasút kijelenti, hogy minden tőle telhetőt megtesz annak érdekében, hogy utasait a kívánt úti céljukhoz elszállítsa.

9.2.3. Az utas tudomásul veszi, hogy a vasút múzeumvasút jellegéből adódóan a járművek, a pálya és a pálya menti berendezések időnként meghibásodhatnak, amely vonatkésést, vagy járatkimaradást eredményezhet. Ilyen esetekben a vasútnak az utas felé kártérítési kötelezettsége nincs.

9.2.4. Ha a vasút az utast úti céljához akár másik vonattal, de 60 percet meg nem haladó késéssel szállítja el, a szolgáltatás teljesítettnek tekintendő.

9.2.5. Ha az utas a továbbutazásról a vasút hibájára visszavezethető okból fakadó vonatkésés vagy járatkimaradás miatt lemond, Kemence állomás jegypénztárában kezelési költség megfizetése nélkül kérheti menetjegyének visszaváltását.

9.2.6. A vasút a menetjegy visszaváltására nem köteles, ha a vonat késését vagy kimaradást vis maior helyzet okozta.

9.3. Felelősség az utasok halála, sérülése esetén

9.3.1. A vasút az utasaira az utazásuk közben bekövetkező balesetekre utasbiztosítást köt. Biztosított az a személy, aki:

- a vonaton érvényes menetjeggyel vagy utazási igazolvánnyal tartózkodik,
- a vonaton az üzletszabályzat vagy jogszabály alapján menetjegy váltása nélkül is utazni jogosult,
- olyan állomáson vagy megállóhelyen szállt fel, ahol előzetes menetjegyváltásra nem volt lehetőség, az első jegyvizsgálatot megelőző időpillanatig,
- a vasút utasforgalom számára megnyitott területén utazási szándékkal várakozik.

9.3.2. Mentessül a felelősség alól a vasút, ha:

- a balesetet nem a vasútüzemmel összefüggő körülmény okozta,
- a baleset az utas hibájából vagy neki felróható okból következett be,
- a balesetet harmadik fél okozta,
- olyan körülményre vezethető vissza, amelyet a vasút nem kerülhetett el, és amelynek következményeit nem háríthatta el.

9.3.3. Baleset esetén az utas köteles a vasút személyzetét haladéktalanul értesíteni. Az eseményről a vasút baleseti jegyzőkönyvet vesz fel, amely tartalmazza a baleset pontos helyét és időpontját, a balesetet szenvedett személy személyi adatait, a baleset és körülményeinek részletes leírását és kimenetlét, valamint a tanúk személyi adatait és elérhetőségét.

9.3.4. Ha a balesetről baleseti jegyzőkönyv nem készült, az utas az igényét utólag nem érvényesítheti.

9.3.5. Az utasbiztosítással kapcsolatban részletes tájékoztatás a biztosító elérhetőségein kérhető.

9.3.6. A biztosító elérhetőségeit a Személy- és poggyászdíjszabás 3. számú melléklete tartalmazza.

9.4. Felelősség a kézipoggyászáért és az élő állatért

9.4.1. A vasút az utas halála vagy sérülése esetén felel az utas tárgyainak vagy kézipoggyászáinak a teljes vagy részleges elveszéséből vagy sérüléseiből származó károkért is. Ez érvényes azokra az élő állatokra is, amelyeket az utas magával vitt. A vasút egyebekben csak akkor felelős a tárgyaknak, kézipoggyásznak vagy élő állatoknak a teljes vagy részleges elveszéséért vagy sérüléséért, ha a kárt a vasút hibája okozta.

9.4.2. A vasút mentessül a felelősség alól minden, a 9.3.2. pontban leírt esetben.

- 9.4.3. A kézipoggyász és élő állat őrzéséről az utas köteles gondoskodni. Az utas felelős minden olyan kárért, amelyet a vasúti kocsiba magával vitt tárgy vagy élő állat okozott, kivéve, ha bizonyítja, hogy a kár a vasút vagy harmadik fél hibájából keletkezett, vagy olyan körülményre vezethető vissza, amelyet az utas nem kerülhetett el, és amelynek következményeit nem háríthatta el.
- 9.4.4. A vasút nem felel az utas őrzetében levő kézipoggyász (élő állat, kerékpár, kerekesszék, gyermekkocsi stb.) szállítása során a tevékenységi körén kívül eső okból bekövetkezett károkért (elveszés, lopás stb.). A vasút nem felel az utas által őrzetlenül hagyott kézipoggyászáért.
- 9.4.5. A kézipoggyász vasútüzemmel (vasút működésével) összefüggő baleset miatti teljes vagy részleges megsemmisülése esetében a kártérítés mértéke nem haladhatja meg a kézipoggyász bizonyított értékét. Ha a kézipoggyász megsérült, a vasút az indokolt és bizonyított javítási vagy pótlási költséget köteles megfizetni. Menteseül a vasút a kézipoggyászban bekövetkezett kár miatti kártérítési kötelezettség alól, ha a kárt ellenőrzési körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő.

9.5. Lemondás az utazásról, visszatérítés

- 9.5.1. Az utas utazásáról annak megkezdése előtt indoklás nélkül lemondhat. Fel nem használt menetjegyét annak érvénytartamán belül Kemence állomás jegypénztárában kezelési költség nélkül visszaválthatja.
- 9.5.2. Amennyiben az utas az utazás megkezdése után, a vonatnak az indulási állomásról való elindulását követően, nem a 9.2.5. pontban foglalt ok miatt mond le az utazásról, a menetdíj-különbözetet, azaz a kifizetett és a ténylegesen igénybevett szolgáltatásért fizetendő menetdíj különbözetének visszatérítését Kemence állomás jegypénztárában kérheti. Ebben az esetben a vasút a díjszabás szerinti kezelési költséget számít fel.
- 9.5.3. A csoportos elszámolással kiadott menetjegy visszatérítésére nincs lehetőség.

10. Panaszkezelés

10.1. Észrevételek bejelentése és kezelése

- 10.1.1. A vasút az utasok észrevételeit fogadja és kivizsgálásukról gondoskodik abban az esetben is, ha az észrevétel a vasúttal szerződéses kapcsolatban álló más szolgáltató szolgáltatására vonatkozik. Az észrevételek fogadása és megválaszolása magyar nyelven történik. A vasút írásban elfogadja a német vagy angol nyelvű észrevételeket is, és azokra írásban német, vagy angol nyelven válaszol.

Személyesen:

- a vasút Kemence állomáson lévő jegypénztárában, üzemidőben.

Telefonon:

- a +36 20 586 5242-es telefonszámon a vasútüzem munkatársánál.

Írásban:

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

- 10.1.2. A bejelentésnek tartalmaznia kell a bejelentőnek a válaszadáshoz szükséges elérhetőségeit, valamint a bejelentés tárgyát képező eset részletes ismertetését. Ha a bejelentés tárgyának kivizsgálásához szükséges annak megállapítása, hogy a bejelentő utasnak minősül-e, a vasút kérheti az utas menetjegyének bemutatását vagy az utazási jogosultság más módon történő igazolását. Anyagi kompenzációra irányuló igény elbírálásához a vasút a szolgáltatás jogszerű igénybevételét igazoló menetjegy, utazási okmány bemutatását kérheti.
- 10.1.3. A vasút a panaszok, észrevételek intézése során az érintettek személyes adatának kezelését a hatályos törvényi rendelkezések – különösen a 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról – és a személyes adatok védelmére vonatkozó belső szabályzatai szerint végzi. Az érintett kérelmére induló eljárásban az általa tett bejelentés, panasz, észrevétel vizsgálatához, intézéséhez stb. szükséges adatainak kezelését a vasút jogszabály felhatalmazása alapján, illetve az érintett hozzájárulása alapján végzi.
- 10.1.4. Az utas által tett észrevételre a vasút egy hónapon belül indokolással ellátott írásos 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, és 3 hónapon belül választ ad. Panaszkezelési eljárást lezáró dokumentumnak minősül a vasút azon írásos nyilatkozata, melyben az utast az adott észrevétellel kapcsolatos, az ügyet a vasút részéről érdemben lezáró döntésről tájékoztatja. Az ügyintézési határidőbe hatóság eljárása, vagy más szerv ügyintézésének ideje nem számít bele.

11. Talált tárgyak

- 11.1.1. A vasút járművein és az állomások, megállóhelyek területén talált tárgyakat a vasút kezeli.
- 11.1.2. Talált tárgy leadása a jegyvizsgálónál, illetve Kemence állomáson üzemidőben lehetséges. Az elveszített tárgyak iránt érdeklődni személyesen üzemidőben Kemence állomáson, a jegypénztárban, vagy a vasút telefonos elérhetőségén lehet.
- 11.1.3. Ha a talált dolog átvételére jogosult személy megállapítható, a vasút értesíti őt és jelentkezése esetén részére a dolgot átadja.
- 11.1.4. A talált tárgyak kiadása Kemence állomáson történik a tulajdonjog meghatározása, azonosítása után, melyhez 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 bemutatása lehet szükséges.
- 11.1.5. Akadályoztatás esetén a talált tárgyat a tulajdonos által kiállított írásbeli meghatalmazással rendelkező személy is átveheti. Kiskorú esetében annak gondviselője meghatalmazás nélkül veheti át a kiskorú iratait és egyéb elveszített tárgyait a rokoni kapcsolat fennállásának igazolása mellett. 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.