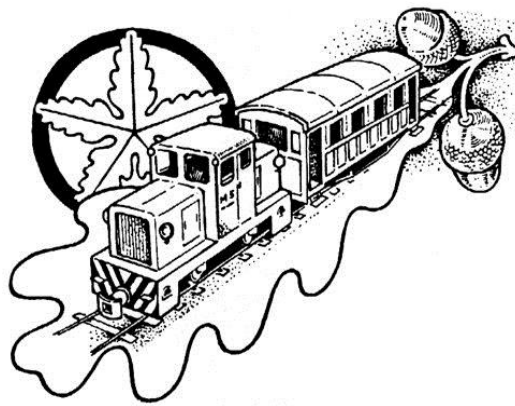




**ÉSZAKERDŐ Zrt.**

# **SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI ÜZLETSZABÁLYZAT**



**Jóváhagyta a Nemzeti Közlekedési Hatóság**

**PU/VA/NS/A/921/1/2016 számon**

## Tartalom

1.) Bevezetés .....	3
2.) Rövidítések, fogalom meghatározások .....	3
3.) Általános tudnivalók .....	5
4.) Személyszállítási szolgáltatás igénybevételének feltételei: .....	5
5.) Díj ellenében végzett személyszállítási szolgáltatások: .....	6
6.) Utasok tájékoztatására vonatkozó szabályok .....	6
7.) A felek jogai és kötelezettségei .....	7
8.) Menetjegy és utazási igazolványok .....	8
9.) Utaspanaszok intézése, bejelentése .....	9
10.) Különvonat .....	10
11.) Felelősségének részletes szabályai .....	11
12.) Személyszállítási szolgáltatás igénybevételének egyéb szabályai .....	11
13.) Pótdíjazás szabályai .....	12
14.) Kézipoggyász szállítása .....	12
15.) Élőállat szállítása .....	12
16.) Menetrend .....	13
17.) A személyszállítási szolgáltatás akadályoztatása .....	13

## 1.) *Bevezetés*

Az ÉSZAKERDŐ Zrt. (székhely: 3525 Miskolc, Deák tér 1.) (a továbbiakban: vasúti társaság) Személyszállítási Üzletszabályzatát (a továbbiakban: Üzletszabályzat), mint általános szerződési feltételeket

- a 2013. évi V. törvény a Polgári törvénykönyvről (a továbbiakban: Ptk.),
- a 195/2016. (VII. 13.) Korm. rendelet a térségi, az elővárosi és a helyi működési engedély alapján, valamint a kisvasút és a múzeumvasút által végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről (a továbbiakban: Kormányrendelet),
- a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény (a továbbiakban: Vtv.), valamint
- a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló, 2007. október 23-i 1371/2007/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: EK Rendelet)

alapján állította össze.

Az üzletszabályzatot a vasúti társaság minden évben felülvizsgálja és kiegészíti a vonatkozó jogszabályi változásoknak, valamint az üzleti elvárásoknak megfelelő módosításokkal. A vasúti társaság üzletszabályzatát, valamint annak módosítását hivatalos honlapján közzéteszi. A közzétételt követő 15 napon belül arra bárki észrevételt tehet.

A vasúti társaság az üzletszabályzatát a fenti határidő lejártát követő 15 napon belül a vasúti igazgatási szervnek jóváhagyásra nyújtja be. A kérelemhez csatolja a személyszállítási üzletszabályzatra érkezett, el nem fogadott észrevételeket, valamint az el nem fogadás indokolását.

A vasúti társaság üzletszabályzatát – a vasúti igazgatási szerv jóváhagyásától számított 8 napon belül – hivatalos honlapján közzéteszi, valamint biztosítja, hogy azt a jegypénztárakban papíralapon az utas megtekinthesse.

## 2.) *Rövidítések, fogalom meghatározások*

<b>Kormányrendelet</b>	A 195/2016. (VII. 13.) Korm. rendelet a térségi, az elővárosi és a helyi működési engedély alapján, valamint a kisvasút és a múzeumvasút által végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről
<b>Vtv.</b>	A vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény
<b>Ptk.</b>	A 2013. évi V. törvény a Polgári törvénykönyvről
<b>EK rendelet</b>	A vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló, 2007. október 23-i 1371/2007/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet
<b>Díjszabás</b>	Az ÉSZAKERDŐ Zrt. által végzett szolgáltatás díjainak, kedvezmények igénybevételének feltételeit tartalmazó kiadvány
<b>Vasúti társaság</b>	Térségi működési engedély alapján a személyszállítást végző ÉSZAKERDŐ Zrt., vagy a nevében intézkedésre jogosult
<b>Menetrend</b>	Az ÉSZAKERDŐ Zrt. vonatainak adatait tartalmazó hivatalos menetrend

<b>Személyazonosításra alkalmas igazolvány</b>	Hatóság vagy közintézmény által kiadott, az utas személyazonosítására alkalmas arcképes, sorszámozott igazolvány (pl.: személyi igazolvány, útlevél, diákigazolvány, vezetői engedély, stb.)
<b>Utas</b>	Az ÉSZAKERDŐ Zrt. személyszállítási szolgáltatásait igénybe vevő természetes személy
<b>Fogyatékkal élő személy</b>	Bármely személy, akinek mozgásképesége a közlekedés során bármely fizikai (érzék- vagy mozgásszervi) fogyatékoság, értelmi fogyatékoság vagy sérülés, vagy más fogyatékosághoz vezető ok, illetve kor miatt korlátozott, és akinek helyzete kellő figyelmet igényel
<b>Kísérő</b>	A fogyatékkal élő személlyel abból a célból együtt utazó személy, hogy a fogyatékkal élő személyt utazása során, illetve vasúti területen történő közlekedésében segítse.
<b>Kísérő kutya</b>	A fogyatékkal élő utassal abból a célból együtt utazó kiképzett, a kiképzésről igazolással rendelkező kutya, hogy a fogyatékkal élő személyt utazása során, illetve vasúti területen történő közlekedésében segítse.
<b>Vasútállomás, megállóhely</b>	Vasúti létesítmények személyforgalmi célokat szolgáló, utasok számára megnyitott területe, ahol a menetrend szerinti személyszállító vonat le- és felszállás céljából megáll
<b>Menetdíj</b>	Az utas kiindulási és célállomása közötti, a díjszabási előírások szerint megállapított igénybevételi díj
<b>Viteldíj</b>	Az utas által szállított kerékpár, élő állat szállításáért fizetendő, meghatározott fuvarozási igénybevételi díj
<b>Menetjegy ára</b>	Az utas által igénybe venni kívánt szolgáltatások ellenértékének összege, ideértve a menetdíjat és viteldíjat
<b>Honlap</b>	ÉSZAKERDŐ Zrt. hivatalos weboldala, mely a <a href="http://www.eszakerdo.hu">www.eszakerdo.hu</a> , illetve <a href="http://www.laev.hu">www.laev.hu</a> címen érhető el.
<b>Utazási igazolvány</b>	Korlátlan számú utazásra jogosító jegy, mely tulajdonosának lehetővé teszi bizonyos időtartamon és vasútvonalon az utazást.
<b>Különvonat</b>	Külön megrendelésre kiállított járat, amely csoportos (min. 20 fő) utazás esetén rendelhető külön megállapodás szerint, külön díj fizetése ellenében.
<b>Pótdíj</b>	Az Üzletszabályzatban meghatározott feltételek be nem tartása esetén a díjszabásban meghatározott szankció jellegű díj.
<b>Jegyvizsgáló</b>	A vonatokon, az állomásokon az utasok menetjegyének, az utazási és kedvezményre jogosító igazolványainak ellenőrzésével, valamint a menetjegyek értékesítésével, pótdíjak beszedésével és előszavas utastájékoztatással megbízott személy.

# Üzletszabályzat

*mely a vasúti társaság által üzemeltetett Lillafüredi Állami Erdei Vasútra (a továbbiakban: LAÉV) és Pálházi Állami Erdei Vasútra (a továbbiakban: PÁEV) vonatkozik.*

## 3.) *Általános tudnivalók*

Az utas és a vasúti társaság közötti személyszállítási szerződés a menetjegy megvásárlásával jön létre, és attól az időponttól hatályos, amikor az utas utazási céllal vasútállomás vagy megállóhely területére belép. Ha az utas jogszabály vagy jelen Üzletszabályzat rendelkezése alapján menetjegy váltása nélkül jogosult utazását megkezdeni, a személyszállítási szerződés akkor jön létre, amikor az ilyen utas utazási céllal vasútállomás vagy megállóhely területére belép.

A személyszállítási szerződés az utazás befejezéséig hatályos. Az utazás akkor fejeződik be, amikor az utas a céljának megfelelő vasút- állomás vagy megállóhely területét elhagyja, illetve ha a célja elérése előtt az utazásról (továbbutazásról) lemond, vagy ha az utast a vasúti társaság az utazásból kizárja.

Amennyiben az utas jelen Üzletszabályzat feltételeit elfogadja, és a vasúti személyszállítási szolgáltatás a menetrendben meghirdetett személyszállító vonatokkal lehetséges, a vasúti társaság köteles a személyszállítási szolgáltatás igénybevételét valamennyi utazni kívánó személy számára hátrányos megkülönböztetés nélkül lehetővé tenni.

A szerződés alapján a vasúti társaság az Üzletszabályzat, valamint az állomásokon közzétett menetrend alapján a vasúti társaság járműveivel, a Díjszabásban meghirdetett díjért az utast úti céljához elszállítja. Úti cél ez esetben csak a menetrend szerinti lehet.

Az utas a személyszállítási szerződés alapján, amennyiben a jelen utazási feltételeket elfogadja, magára nézve kötelező érvényűnek tekinti, jogosult a személyszállítási szolgáltatást igénybe venni.

Az utas tudomásul veszi, hogy az Üzletszabályzat a szerződés részét képezi, annak feltételeit elfogadja.

## 4.) *Személyszállítási szolgáltatás igénybevételének feltételei:*

- az utas az üzletszabályzat feltételeit elfogadja;
- az utazás menetrend szerinti járással lehetséges.

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

- botránnyosan viselkedik, vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja,
- oly mértékben ittas, bódult állapotban, vagy kábítószer hatása alatt áll, amely a jármű biztonságos igénybevételét veszélyezteti,
- magatartásával a közlekedés biztonságát, utastársai testi épségét, egészségét, a jármű berendezéseinek az épségét veszélyezteti (ide értve a tiltott helyen történő dohányzást is),
- a szolgáltatást jogosulatlanul veszi igénybe, és menetjegyet ellenőrzéskor sem vált,
- menetjegyet, illetve kedvezményre jogosító igazolványát felkérés ellenére sem mutatja fel és kérésre nem adja át,

- ruházatával, poggyászával vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti;
- a vasúti kocsiba kézipoggyásznak nem tekinthető tárggyal kíván beszállni,
- menetdíj fizetést, pótdíj fizetést megtagadja.

#### 5.) *Díj ellenében végzett személyszállítási szolgáltatások:*

A vasúti társaság által végzett szolgáltatások díját, a kedvezmények igénybevételének feltételeit a Díjszabás tartalmazza. A Díjszabás nem része az Üzletszabályzatnak, a vasúti társaság ezt honlapján közzéteszi, a jegypénztáraknál kifüggeszti, valamint kérésre – térítés ellenében – kinyomtatva rendelkezésre bocsátja.

A menetjeggyel történő utazás az állomásokon – ahol jegypénztár üzemel – előre váltott menetjeggyel, vagy a megállókban, a vonaton a vasúti társaság munkavállalójától váltott menetjeggyel, vagy érvényes utazási igazolvánnyal történhet az út megszakítása nélkül.

Az út megszakítása után új menetjegyet kell váltani.

Kerékpár szállítására, csak az utasok zavarása nélkül, a Díjszabásban meghatározott kerékpár viteldíj megfizetése ellenében van lehetőség. A szállítható kerékpárok számát a szerelvény befogadóképességének függvényében a vasúti társaság korlátozhatja.

A fogyatékkal élő személyek részére akadálymentesített kocsit biztosítunk a LÁEV vonalain a Díjszabásban meghatározott menetjegy megvásárlása ellenében. Az utazási igényt az utazás megkezdése előtti nap 12:00 óráig be kell jelenteni a LÁEV Üzemigazgatóságnál az alábbi telefonszámokon: +36 (46) 530-593; 594; illetve a +36 (30) 488-7528

A fogyatékkal élő személyek utazása esetén, amennyiben menetrend szerinti vonaton utazik, a kerekesszékek díjmentesen szállíthatók.

#### 6.) *Utasok tájékoztatására vonatkozó szabályok*

A vasúti társaság az utazási feltételekről, az alkalmazott árakról a vasútállomásokon kifüggesztett, folyamatosan aktualizált utastájékoztató hirdeteményekkel, illetve szórólapokkal ad tájékoztatást. Az alkalmazott kedvezmények igénybevételének részletes feltételei a Díjszabásban, külön rendelkezésekben és a honlapon minden esetben megtalálhatók.

A vasúti társaság az utasokat jogaikról és kötelezettségeikről, az igénybe vehető szolgáltatásokról, különösen az esetleges forgalmi zavarokról tájékoztatja az állomásokon kifüggesztett utastájékoztatók formájában.

A vasúti társaság a vonatok érkezési, indulási és tartózkodási idejéről, továbbá a vonat kimaradásáról és késéséről a kiszolgáló személyzet, illetőleg az állomási tájékoztatási rendszer útján, valamint a honlapján folyamatos tájékoztatást nyújt.

A vasúti társaság az előre látható forgalomkorlátozásokat, ide értve különösen a vágányzárakat és a vonatelmaradást az érintett vasút- állomásokon állomási hirdeteményben, és a honlapján is közzé teszi.

Szükség esetén az utas a jelen lévő vasúti személyzettől is kérhet tájékoztatást.

## 7.) *A felek jogai és kötelezettségei*

### Menetjegyek ellenőrzése

A menetjegyet a jegyvizsgáló és a menetjegy ellenőrzésére jogosító megbízólevéllel rendelkező más személy ellenőrizheti.

A jegyvizsgáló egyenruhában teljesít szolgálatot és jegyvizsgáló táskát vagy jegykiadó gépet hord magával. Az ellenőrzést végző munkavállaló karszalagot, vagy kitűzött visel, valamint szolgálati megbízólevéllel rendelkezik. A jegyvizsgáló vagy az ellenőrzést végző más munkavállaló nem köteles az utas részére igazolni magát, de az utas kérésére köteles az utólagos azonosításához szükséges azonosító számát megadni, valamint az ellenőrzést végző más munkavállaló a megbízólevelét felmutatni.

#### A menetjegy ellenőrzésére jogosult személy:

- kezeli az utas menetjegyét,
- ellenőrzi a kedvezmény igénybevételére jogosító utazási okmány meglétét és érvényességét,
- ellenőrzi az utas személyazonosságát, ha ez a személyhez kötött utazási jogosultság, az utazási okmányra való jogosultság ellenőrzéséhez vagy a kedvezményre vonatkozó szabályok értelmében szükséges,
- a vasúti társaságot megillető menetdíjat, menetdíj-különbözetet, pótdíjat beszedi, vagy elvégzi a követelés érvényesítéséhez szükséges adatok felvételét,
- a szükséges tájékoztatást megadja az utasoknak.

#### Az utasnak jegyvizsgálat alkalmával:

- a vasúti személyzet részére kérésre át kell adnia a megszakítás nélkül beutazni kívánt teljes viszonylatra érvényes összes menetjegyét,
- ellenőrzésre alkalmas módon fel kell mutatnia és kérésre át kell adnia a kedvezményes árú menetjegy váltására jogosító igazolványát,
- személyazonosságát is igazolnia kell szükség esetén.

A vasúti társaság menetjegyeket, menetjegy-ellenőrzést ugyanazon a vonaton több alkalommal is végezhet, a menetjegyet felszállás előtt, leszállás után, a vasútállomások és megállóhelyek területén is ellenőrizheti.

### Utazási feltételek

Az utas csak a vonat menetrendjében közölt állomásokon és megállóhelyeken 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 okból a jegyvizsgáló ellenkező értelmű tájékoztatást ad.

Ha a vasútállomáson vagy megállóhelyen nincs kiépített utasperon, akkor a vasútállomás vagy megállóhely névtáblája felőli oldalon kell fel- és leszállni, egyéb esetekben fel- és leszállás csak a vonat utasperon felőli oldalán szabad.

Az érvényes menetjeggyel vagy más jogszerű módon utazó utas jogosult a vonaton tartózkodni, a kiszolgáló létesítményeket, berendezéseket használni, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni. Az utas a vonaton annyi ülőhelyet foglalhat el, amennyi érvényes menetjegye van.

Nem szabad a vasúti társaság létesítményében vagy járművén:

- szemetelni, dohányozni, az utasok ruházatát, kézipoggyászát, a járművet, vagy a berendezési tárgyakat bepiszkítani, megrongálni,
- lármázni, énekelni, zenélni, audió eszközt mások által hallható módon üzemeltetni, bármilyen eszközzel zajt okozni,
- a feljáróajtót elzárni, a lezárt ajtót önhatalmúlag felnyitni, a feljáróajtót menet közben kinyitni, vagy nyitva tartani,
- a többi utast zavarva ablakot nyitni, az ablakon kihajolni vagy bármit kidobni,
- a nyitott kilátókocsik oldalára kiülni, abból kihajolni,
- a fűtést és a világítást szabályozni (a vasúti kocsikban elhelyezett, fűtést biztosító kályhákhoz nyúlni tilos!),
- a vészféket indokolatlanul meghúzni.

A vasúti társaságot abban az esetben is megilleti a Díjszabásban meghatározott menetdíj és pótdíj, ha az utast – az előző bekezdésben és a 4. pontban meghatározottak alapján – az utazásból kizárta. A vonatról leszállított, az utazásból kizárt utas nem követelheti vissza a kifizetett menetdíjat vagy egyéb díjat.

## 8.) **Menetjegy és utazási igazolványok**

Az utasnak az utazás megkezdésekor a megszakítás nélkül beutazni kívánt teljes viszonylatra érvényes menetjeggyel vagy utazásra jogosító igazolvánnyal (a továbbiakban együtt: menetjegy) kell rendelkeznie, kivéve, ha az utazás megkezdésének helyén menetjegykiadás nincs.

A vasúti társaság pénztáraiban és a vonatokon hivatalos magyarországi pénznemben, készpénzben minden esetben lehet fizetni. A vasúti társaság egyes pénztáraiban lehetővé teszi a bankkártyával, hitelkártyával történő fizetést.

A vasúti társaság a menetjegyért fizetett és a visszakapott összegre, valamint a menetjegy adattartalmára vonatkozó reklamációt a pénztártól való távozás után nem fogad el.

Aki érvényes menetjegy nélkül, utazási szándék nélkül száll fel az indulásra kész vonatba, a Díjszabásban meghatározott pótdíjat köteles megfizetni.

A menetjegy egyszeri utazásra, a két végállomás között útmegszakítás- és átszállás nélkül érvényes. Ezek a nem névre szóló menetjegyek. A Díjszabás rendelkezései szerint váltható napijegy is, ezekre a jegyváltás során az utas nevét fel kell tüntetni.

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.

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

Az utas – ha az utazást nem kezdte meg – a menetjegyet annak érvényességi idején belül az indulási állomáson a jegypénztár nyitvatartási idején belül kezelési költség levonása nélkül visszaválthatja.



Ha az utas az utazás megkezdését követően, a célállomást megelőző állomáson a továbbutazásról lemond, jogosult a menetdíj-különbözet visszatérítésére.

A menetjegyet a kiadásra jogosult vasúti személyzet váltja vissza az állomások jegypénztáraiban. A visszatérítéskor a vasúti társaság a Díjszabásban meghatározott mértékű, de a visszatérítés összegének 20%-át meg nem haladó mértékű kezelési költséget számít fel.

A jegy visszaváltásáról a visszaváltást végző vasúti személyzet írásbeli jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyvben a visszaváltást kérő utas azonosítását szolgáló adatait és a visszaváltás okát rögzíteni kell.

#### A vasúti társaság LÁEV vonalain kiadott menetjegy általános tartalma:

- ÉSZAKERDŐ Zrt. LÁEV Üzeme
- Székhelye, telefon
- Kiadás időpontja
- Nyugtaszám
- Jegyszám
- Pénztár szám
- Viszonylat
- Jegytípus (diák, nyugdíjas, stb...)
- Utazó fő
- Jegyár

A menetjegy formátuma: szalagszerű.

A vasúti társaság PÁEV vonalán az utazás a járművön váltott előrenyomtatott menetjeggyel történik, mely a vasúti személyzettől váltható.

A jegypénztárak a vasúti társaság valamennyi állomásán és megállóhelyén a menetrend szerinti első vonat indulása előtt 30 perccel nyitnak, és a menetrend szerinti utolsó vonat elindulása után zárnak.

A menetjegy ára tartalmazza a balesetbiztosítás díját. Kedvezmények igényléséhez az utazási igazolvány és bármely, személyazonosításra alkalmas igazolvány felmutatása szükséges.

A vasúti társaság valamennyi menetrend szerinti vonatán díjtalanul utazhat a gyermek 3 éves korig, felnőtt kíséretében a gyermek lakcímkártyájának felmutatásával.

### **9.) *Utaspanaszok intézése, bejelentése***

Utaspanasz tehető a vasúti társaság illetékes egységének székhelyén:

- LÁEV: LÁEV Üzemigazgatóság – 3535 Miskolc, Erdész u. 24.
- PÁEV: Hegyközi Erdészeti Igazgatóság – 3994 Pálháza, Ipartelep 1.

A fenti székhelyeken történik:

- pótdíjak ügyintézése;
- érdeklődés talált tárgyak után;
- utaspanaszok felvétele.

Az utaspanaszok felvétele írásban történik.

Az utas panaszait az utazás befejezése után 48 órán belül teheti meg a vasúti társaság fentebb megnevezett illetékes egységeinek székhelyén írásban.

A bejelentésnek tartalmaznia kell a bejelentőnek a válaszadáshoz szükséges elérhetőségeit, valamint a bejelentés tárgyát képező eset részletes ismertetését. Anyagi kompenzációra irányuló igény elbírálásához a vasúti társaság a szolgáltatás jogszerű igénybevételét igazoló menetjegy, az egyéb utazásra jogosító okmány bemutatását kéri.

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

## **10.) Különvonat**

A vasúti társaság különvonatot csak akkor közlekedtet, ha azt az üzemi körülmények lehetővé teszik és a közlekedtetés feltételei adottak.

A különvonat közlekedtetését legkésőbb a tervezett indulás előtti nap 12:00 óráig írásban kell megrendelni a vasúti társaságnál.

A megrendelésnek tartalmaznia kell:

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

A különvonat közlekedtetésének feltételeiről és áráról a vasúti társaság és a megrendelő külön állapodik meg. A különvonat szolgáltatási díja egyedi árkalkuláció alapján kerül meghatározásra.

A személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatás díjszámításának szabályait a Díjszabás tartalmazza.

Különvonat rendelésekor oda-visszaútnál a visszautazás előtti várakozási idő nem lehet több 30 percnél. 30 percen túli várakozáskor minden megkezdett óra esetén a Díjszabásban meghatározott várakozási díj fizetendő, melyre vonatkozó igényt a különvonat megrendeléskor be kell jelenteni. Különvonat rendelésekor az óvodás és iskolás csoportok utazása esetén a vasúti társaság a Díjszabásban meghatározott kedvezményt biztosít.

A Különvonat a tervezett indulása előtt 48 órával korábban díjmenetesen lemondható, illetve közlekedtetése módosítható. A 48 órán belüli lemondás esetén a különvonat a Díjszabásban meghatározott lemondási díj megfizetése ellenében mondható le.

## **11.) Felelősségének részletes szabályai**

A biztosító kockázatviselése a vonatra érvényes menetjeggyel vagy utazási igazolvánnyal rendelkező utasokkal, a díjmentes utazásra jogosult utasokkal (a gyermek 3 éves korig, felnőtt kíséretében az erről szóló hatósági igazolás (TAJ kártya) felmutatásával), valamint a vasúti társaság vonalain dolgozókkal szemben bekövetkezett vasútüzemmel összefüggő balesetekre áll fenn, és az utasnak a vasúti társaság vonataira történő felszállástól a leszállásig tartó időszakra kiterjedő kárigényének érvényesítése esetére terjed ki.

A bekövetkezett vasútüzemmel összefüggő baleset tényét azonnal jelezni kell a vonatvezetőnek, aki ezt rögzíti a menetlévélben, továbbítja a vasúti társaság illetékes igazgatóságának (LÁEV, vagy PÁEV) vezetője felé. Ezen túlmenően az utasnak csatolnia kell az érvényes menetjegyet, vagy egyéb utazásra jogosító igazolványának másolatát.

A vasúti társaság illetékes igazgatósága jegyzőkönyvet vesz fel és káresemény elismerése esetén 8 naptári napon belül továbbítja a biztosító felé kárrendezés céljából.

Biztosítási esemény: biztosítási időtartam alatt okozott katasztrófa (súlyos vasúti) baleset vagy általános vasúti baleset bekövetkezése, melyért a polgári jog szabályai szerint a vasúti társaságnak kártérítési kötelezettsége áll fenn.

Általános vasúti baleset: A vasúti közlekedés során bekövetkező olyan hirtelen, váratlan és előre nem látható esemény, amely normál üzemi módtól eltérő működés eredménye, és amely a vasúti közlekedés biztonságának vagy a vasúti rendszer üzemeltetésének jelentős megzavarásával jár.

Nem biztosítási esemény:

- a járműre való fel és leszállás során bekövetkezett eseményekből származó károk,
- a vasúti járművet igénybe vevő utasok egymásnak okozott kárai,
- az utasok poggyászában lopásból, rablásból, kifosztásból, megmagyarázhatatlan eltűnéséből, rongálódásából eredő dologi kár

## **12.) Személyszállítási szolgáltatás igénybevételének egyéb szabályai**

A megállapított menetdíjon felül a Díjszabásban meghatározott pótdíjat köteles fizetni aki

- menetjegy nélkül, érvénytelen menetjeggyel, vagy utazási igazolvánnyal kísérli meg az utazást, vagy valamilyen utazási kedvezményt jogtalanul vesz igénybe.
- kutyát a Díjszabásban meghatározott díj megfizetése nélkül szállít.
- ha az utas a személykocsiba olyan tárgyat vitt be, amely kézipoggyászként terjedelme miatt nem fuvarozható.
- jelen üzletszabályzatba foglalt utazási feltételeket nem tartja be.

Ha az utas olyan tárgyat vitt magával a személykocsiba, amely a kézipoggyász fuvarozásból ki van zárva, utazását a poggyászával együtt nem folytathatja.

Érvénytelen az a menetjegy:

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

### **13.) Pótdíjazás szabályai**

- Ha utazás közben a jegyvizsgáló a jelen üzletszabályzatba foglalt utazási feltételek megszegését tapasztalja, az utast pótdíjfizetésére szólítja fel. Az utas a kirótt pótdíjat helyszíni elismervény ellenében köteles a jegyvizsgálónak átadni.
- Amennyiben az utas a pótdíj megfizetését megtagadja, a jegyvizsgáló köteles az utast személyi adatainak hiteles közlésére felszólítani. Amennyiben az utas ezt megtagadja, a jegyvizsgáló rendőrhatalósági intézkedést kérhet, egyidejűleg köteles átadni a pótdíj fizetésére szolgáló postai utalványt.
- A hatósági intézkedésig a jegyvizsgáló az utast – magatartásától függően – jogosult a vasúti kocsiban visszatartani vagy az utazásból kizárni.

### **14.) Kézipoggyász szállítása**

Az ÉSZAKERDŐ Zrt. járatainak díjmentesen szállítható 2 db 40x50x80 cm méretet és 20 kg-t meg nem haladó csomag, 1 db szánkó, 1 pár síléc, 1 db összecukható babakocsi. Az utas a saját kézipoggyászáért felelős.

Az ÉSZAKERDŐ Zrt. útipoggyász fuvarozást nem vállal.

Az utazás során a vasúti kocsiban szállított gyermekkocsiban gyermek nem tartózkodhat.

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

A személykocsiba nem szabad bevinni:

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

### **15.) Élőállat szállítása**

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

Az előzőekben meghatározottaktól eltérően kutya zárt szállítóeszköz nélkül, szájkosárral és pórázon vezetve, a Díjszabásban meghatározott teljes árú menetjegy megváltásával szállítható. Az utasnak rendelkeznie kell a kutya oltási bizonyítványával, és kérésre azt a vasúti személyzetnek fel kell mutatnia.

Kísérő és szolgálati feladatokat ellátó rendőrségi kutya szállítása díjtalan.

## **16.) Menetrend**

A vasúti társaság menetrendje tartalmazza a vasúti személyszállítás legfontosabb tájékoztató adatait, így különösen:

- a járatok induló és végállomását, továbbá azokat az állomásokat és megállóhelyeket (a továbbiakban együtt: állomás), ahol a járat megáll;
- az érkezési és indulási időpontokat vagy a járatok gyakoriságát, a napi első és utolsó járat indulási időpontjának feltüntetésével, a nem mindennap közlekedő járatoknál a közlekedési napokat, továbbá a különböző korlátozásokat;
- az esetleges csatlakozási, átszállási lehetőségeket;
- a legfontosabb kiegészítő szolgáltatásokat, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat, valamint
- a menetrendi időszak kezdetének és végének időpontját, illetve azt, hogy a menetrend határozatlan időtartamra szól.

A vasúti társaság a menetrendet a honlapján, valamint jegypénztáraiban hozzáférhetővé teszi, illetőleg az adott állomást, ill. megállóhelyet érintő adatait tartalmazó kivonatát a vasúti társaság állomásain és megállóhelyein közzéteszi.

A menetrend ideiglenes vagy végleges megváltoztatásáról legalább 14 nappal a változás végrehajtását megelőzően tájékoztatja a vasúti társaság az utasokat. Ha a változásra előre nem látható ok miatt kerül sor, a tájékoztatási időközre vonatkozó rendelkezést nem kell alkalmazni.

A vasúti társaság szükség esetén a menetrend megváltozására vonatkozóan a sajtó, televízió és rádió útjain is felhívja az utasok figyelmét.

Utazási információk a vonatszemélyzettől is kérhetők.

Az ÉSZAKERDŐ Zrt. kisvasútszolgálati kizárólag turisztikai szolgáltatást végeznek, közszolgáltatást nem.

A kiadott menetrend szerinti forgalom ellátását az időjárási és forgalmi viszonyok figyelembevételével kell biztosítani.

## **17.) A személyszállítási szolgáltatás akadályoztatása**

A forgalmi akadályról az utasokat az érintett állomásokon a vasúti társaság tájékoztatni köteles. Az utas kérésére a járatok tizenöt percet meghaladó késéséről, valamint az akadály tényéről és időtartamáról a vasúti társaság igazolást ad.

A menetjegyek visszaválthatóak, ha a vasúti társaság üzemeltetési problémáiból adódik a járat kimaradása.

Forgalmi akadály esetén a vasúti társaság mentesítő vonatot indít.

Z a y Adorján  
vezérigazgató

Miskolc, 2016. november 30.