



KEMENCEI ERDEI MÚZEUMVASÚT SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI ÜZLETSZABÁLYZATA

A Nemzeti Közlekedési Hatóság, mint vasúti igazgatási szerv
KH/VA/A/767/2/2009. számú határozatával
jóváhagyott szabályzat módosított változata.

Előjegyzés az Üzletszabályzat módosításairól

Módosítás		Értesítő		Érvényesség kezdete, tárgy	Javította
sorszám	száma	száma	kelte		
1.					
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.					
29.					

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 köteleességeik, felelősségvállalás	5
1.3.1 Szolgáltató	5
1.3.2 Utazó, Utas, Ügyfél	6
2 A szolgáltatási szerződés	6
2.1 A szerződés létrejötte és megszűnése	6
2.1.1 Keretszerződés létrejötte és megszűnése	6
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	7
2.4.1 Az utazás megkezdése	7
2.4.2 Magatartási szabályok	8
2.5 Különleges szállítmányok	9
2.5.1 Poggyász szállítása	9
2.5.2 Mozcássérültek szállítása	9
2.5.3 Kerékpár, szánkó szállítása	9
2.5.4 Élő állat szállítása	10
2.6 Mentjegyek, pótdíjak	10
2.6.1 A menetjegy	10
2.6.2 Pótdíjak	10
2.7 Menetkedvezmények	11
2.7.1 Díjmentes utazásra jogosult	11
2.7.2 Esetenkénti egyéb kedvezmények	11
2.7.3 Kedvezményes menetjegyváltásra jogosult	11
2.7.4 Családi kedvezmény	11
2.8 Utólagos felszólamlás, forgalmi akadály, szerződéstől való elállás	12
2.8.1 Menetjegy visszaváltás	12
2.9 Különvonat	12
2.9.1 A különvonat díja	12
2.10 A szolgáltatás ellenértékének kiegyenlítése	12
2.10.1 A szolgáltatás díjának megállapítása	12
2.10.2 A szolgáltatás díjának kiegyenlítése	13
2.10.3 Menetjegyváltási lehetőség biztosítása	13
2.10.4 Jegypénztár	13
2.10.5 Jegyvizsgáló	13

2.11	Jegyellenőrzés	13
2.12	Pótdíjazás	13
2.13	Útmegszakítás	13
3	A Kemencei Erdei Múzeumvasút által nyújtott szolgáltatás	14
3.1	Alapszolgáltatás	14
3.2	Kiegészítő szolgáltatások.....	15
3.2.1	Utás-balesetbiztosítás a Kemencei Erdei Múzeumvasút vonatain	15
3.2.2	Talált tárgyak kezelése.....	15
3.3	Egyéb szolgáltatások	16
4	A szolgáltatás teljesítésének minősége	16
5	Tájékoztatás, észrevételek kezelése	17
5.1	Tájékoztatás.....	17
5.2	Utás észrevételek.....	18
6	Adatvédelmi tájékoztató.....	19
7	Fogalomtár.....	20

1 Általános rész

1.1 Jogi háttér

A Kемencei 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 személyszállítási szerződésekről szóló 10/1997. (I. 28.) 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 vasútjára 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://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 köteleességeik, felelősségvállalás

1.3.1 Szolgáltató

Neve:	Kisvasutak Baráti Köre Egyesület
Címe:	1222 Budapest, József u. 7.
Telephelye:	2638 Kemence, Csarnavölgyi út 45.
Elektronikus levélcíme:	kemence@kisvasut.hu
Telefonszáma:	(20) 586-5242
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 Kemencei Erdei Múzeumvasút személyszállítási szolgáltatásait igénybe veszi. Így Utazó mindenki, aki a Kemencei Erdei Múzeumvasút 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.

2 A szolgáltatási szerződés

2.1 A szerződés létrejötte és megszűnése

2.1.1 Keretszerződés létrejötte és megszűnése

Aki jelen Üzletszabályzatban meghatározott menetjegy, vagy egyéb, őt utazásra jogosító okmány birtokában van, továbbá meghatározott esetekben kizárólag utazásra jogosító okmány részére történő kiállításával, keretszerződést köt a vasút szolgáltatásának igénybe vételére. A keretszerződés a menetjegy megvásárlásával, bizonyos esetekben azok hatályának megállapításával (érvényességi dátum, vonatszám rávezetésével), a megállapított időpontban jön létre, és a jegyen feltüntetett viszonylatban illetve időpontig érvényes. Aki a vasúttal keretszerződést kötött, jogosult egyedi személyszállítási szerződés megkötésére.

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

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 nyugalma 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.

Hátizsákkal közlekedő utasoknak – a többi utasra való tekintettel – a járműveken a hátizsákot 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 vonatról a neki felróható rendellenes magatartása miatt leszállított utas nem követelheti vissza a kifizetett menetdíjat vagy egyéb díjat, és feladott útipoggyásza kiszolgáltatását is csak az eredeti célállomáson kérheti.

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 sílécet, 1 köteg becsomagolt facsemetét, 1 db gyermekocsit szállíthat díjtalanul. A felsorolt méreteket meghaladó (túlméretes), vagy nagyobb mennyiségű csomag 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.

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 eszközt.

A kézipoggyász és élő állat őrzéséről az utas gondoskodik.

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

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

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 – az megállapított menetdíjon felül – **díjmentes**.

2.5.3 Kerékpár, szánkó szállítása

Kerékpár csak a vonatszemélyzet előzetes engedélye alapján, díjfizetés ellenében szállítható. A kerékpárok fel- és lerakódása, 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 szállítás 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 szállítás

Kutyát (mérettől függetlenül) vagy bármely más, hasonló testméretű állatot csak szájkosárral és pórázon vezetve, tiszta állapotban szabad szállítani. 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. Egy utas legfeljebb egy kutyát vihet magával. Egy járművön több állat egyidejű szállítását a vonatszemélyzet megtagadhatja.

Nevezett állatok szállításához az utazási távolságnak megfelelő **kedvezményes menetjegyet** kell váltani. A rendőrségi, a mozgáskorlátozott személyt segítő és a vakvezető kutyák szállítására díjtalan.

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

A vonaljegyvet átruházni 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, útlevél, 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 személydíjszabás 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 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 természetőrök 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 igénybevételenek 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, 18 év alatti diákok érvényes diákigazolványuk 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.

2.8 Utólagos felszólamlás, forgalmi akadály, szerződéstől való elállás

A jegykiadással kapcsolatos bármilyen reklamációt a jegyváltást követően azonnal lehet megtenni. 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 visszaszállítja. 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. A forgalmi akadályról az utazóközönséget az érintett állomásokon, megállóhelyeken a vasúttársaság tájékoztatni köteles.

2.8.1 Menetjegy visszaváltás

Az utas a szerződéstől a menetjegy visszaváltásával a vonatnak az indulási állomásról való elindulásáig indokolás nélkül elállhat, és menetjegye visszaváltását kérheti.

Ha az utas a vonatnak az indulási állomásról való elindulását követően mond le az utazásról, jogosult a menetdíj-különbözet visszatérítésére.

A visszatérítésekor a vasút a személydíjszabásban meghatározott mértékű kezelési költséget számíthat fel.

A visszaváltás és a visszatérítés részletes feltételeit a személydíjszabás tartalmazza.

2.9 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.

2.9.1 A különvonat díja

A különvonat díját a vasút esetenként, egyedileg határozza meg.

2.10 A szolgáltatás ellenértékének kiegyenlítése

2.10.1 A szolgáltatás díjának megállapítása

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

2.10.2 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.

2.10.3 Menetjegyváltási lehetőség biztosítása

2.10.4 Jegypénztár

A vasút Kemence 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.

2.10.5 Jegyvizsgáló

A vasút vonatára nem Kemence 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.

2.11 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 igazolvást jegyvizsgálatkor (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.

2.12 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 kiérkezését 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.

2.13 Útmegszakítás

Az utazás a menetjegy érvénytartamán belül korlátlan számban megszakítható. Az útmegszakítás nem hosszabbítja meg a menetjegy érvénytartamát.

Útmegszakítás esetén az útmegszakítás tényét a jegyvizsgálóval közölni kell. Szolgálat átadás illetve több vonat közlekedése esetén az útmegszakításról tudomást szerző jegyvizsgálónak annak tényét közölni kell leváltójával illetve a többi vonat jegyvizsgálójával.

3 A Kemencei Erdei Múzeumvasút által nyújtott szolgáltatás

3.1 Alapszolgáltatás

A vasút az Közforgalmú Menetrendkönyv 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 alaptervékenység 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 menettérti 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, útleve) 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 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.

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 megrendelőkkel 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 szándékozókat a megváltozott közlekedésről. A vasútüzem sajátosságai miatt a vasút alternatív útvonalak igénybevételeivel 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 ügyfélforgalmat 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 a szolgáltatásaival kapcsolatosan az alábbi tájékoztatást adja, a következő információkat teszi közzé:

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 Menetrendkönyv 319-es mezőjében, és internetes felületén (www.elvira.hu),
- internetes hírlevélben,
- telefonon a (20) 586-5242 számon,
- munkatársai által élőszóban.

Az állomások, megállóhelyek elnevezését:

- valamennyi menetrendi hirdetményben azok megjelenési helyein.

Forgalmi változásokat:

- az állomásokon és a megállóhelyeken,
- a vasút honlapján az aktuális hírek között,
- esetenként a járműveken,
- telefonon a (20) 586-5242 számon
- munkatársai által élőszóban.

Viteldíjakat, jegyfajtákat:

- a vasút hivatalos pénztáraiban,
- a személydíjszabásban,
- a vasút honlapján,
- telefonon a (20) 586-5242 számon,
- munkatársai által élőszóban.

Utazási feltételeket:

- az Üzletszabályzatban
- a vasút honlapján
- telefonon a (20) 586-5242 számon
- munkatársai által élőszóban.

Tájékoztatást az utasbiztosításról:

- a vasút honlapján
- az Üzletszabályzatban
- telefonon a (20) 586-5242 számon

- munkatársaik által élőszóban

Üzletszabályzatot:

- a vasút honlapján
- Kemence állomás jegypénztárában
- telefonon a (20) 586-5242 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 Kemence állomáson lévő jegypénztárban, üzemidőben (2638 Kemence, Csarnavölgyi út 45.)

Telefonon:

- a vasút (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 (vásárlók könyve található a vasút Kemence állomáson lévő jegypénztárában)

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 válaszadásra meghatározott határidő lejártát megelőzően halasztó levelet küld az Ügyfél részére, mellyel a válaszadási 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 lefolytatásához 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 el- lehetetlenülése.

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

menetjegy: a tarifarendszerben meghatározott árformában (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 személydíjszabásban meghatározott ár.

vonat: személyszállító vasúti jármű(vek) meghatározott két pont között és útvonalon történő végighaladása