

MÁV-START online jegyvásárlás - Felhasználási feltételek

Érvényes 2022. 07. 14. naptól.

Hatály

A MÁV-START Zrt. honlapjáról elérhető jegyvásárlási rendszer, valamint a MÁV applikáció jegyvásárlási funkciójának használatával a Felhasználó elfogadja, és magára nézve kötelezőnek ismeri el a jelen Felhasználási feltételeket. Jelen Felhasználási feltételek hatálya kiterjed minden olyan tevékenységre, amit Felhasználó a MÁV-START Zrt. honlapjáról elérhető jegyvásárlási rendszerben (új Elvira) illetve a MÁV applikációban végez, beleértve az ezekben történő történő jegyvásárlást is.

Jelen Felhasználási Feltételek 2022. július 14-től visszavonásig hatályos, egyúttal a 2021. július 8-tól hatályos Felhasználási Feltételek hatályát veszti.

Jelen Felhasználási Feltételek dokumentum elérhető mindkét felület Felhasználási Feltételek menüpontjából, és letölthető .pdf formátumban.

Fogalmak

Rendszer: A MÁV-START online menetrendi információs és jegyértékesítő rendszere, ami elérhető a MÁV-START honlapjáról (új Elvira) illetve a MÁV applikáció okostelefonokon működő alkalmazásának használatával.

Szolgáltató: A MÁV-START Zrt. (1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60., cégjegyzékszám: CG. 01-10-045551, adószám: 13834492-2-44) aki a Szolgáltatást nyújtja a Rendszer Felhasználóinak.

Üzemeltető: A MÁV Szolgáltató Központ Zrt. (1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60., cégjegyzékszám: CG. 01-10-045838, adószám: 14130179-2-44), aki a Rendszer fejlesztését és üzemeltetését végzi.

Tárhelyszolgáltató: MÁV Szolgáltató Központ Zrt. (1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60., cégjegyzékszám: CG. 01-10-045838, adószám: 14130179-2-44).

Szolgáltatás: Az a tevékenység, melyet Szolgáltató és Üzemeltető annak érdekében végez, hogy a Rendszer tartalma és funkciói a Rendszer felhasználói környezetében a felhasználók számára elérhetők legyenek.

Felhasználó: Azok a személyek, akik a Rendszert a Szolgáltatás tárgyában igénybe veszik.

Tartalom: A Rendszer által a Felhasználó felé közvetített képek, dokumentumok és egyéb állományok, valamint a Rendszer által használt szoftver.

SZÜSZ: A Díjterméken feltüntetett, személyszállítási szolgáltatást teljesítő társaság személyszállítási üzletszabályzata vagy általános szerződéses feltételei.

Díjtermék: kizárólag a jelen felhasználási feltételekben és a Rendszerhez kapcsolódó egyéb dokumentumokban a Rendszerből megvásárolható menetjegyek, felárak és bérletek összefoglaló neve.

Részletes feltételek

Szolgáltatás tárgya

Szolgáltató a Szolgáltatás keretei között az online jegyvásárlás lehetőségét kínálja a Felhasználók számára a MÁV-START honlapján, illetve mobilapplikáción keresztül. Jelen Felhasználási Feltételek dokumentum erre a tevékenységre vonatkozik.

Szolgáltatás nyújtása, szüneteltetése

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a szolgáltatást, illetve annak egyes elemeit bármikor szüneteltesse, elérését bármely felhasználó felé megtagadja. Ha a szolgáltatás bármely okból nem elérhető:

- Szolgáltató a Rendszer használatáért járó kedvezményt nem nyújt, az más módon történő jegyvásárlásnál sem helyben, sem utólag nem érvényesíthető.
- Több díjkategóriában elérhető vagy csak online vásárolható Díjtermék más módon és/vagy későbbi időpontban történő megvásárlása esetén Szolgáltató nem garantálja, hogy a Díjtermék a kereséskor kijelzett áron vásárolható meg.

A kedvezménynyújtás elmaradásából, a más módon illetve későbbi időpontban történő vásárlásból eredő károkért sem Szolgáltató sem Üzemeltető nem vállal felelősséget.

A Felhasználó az észlelt problémákat, észrevételeit közvetlenül a fejlesztőnek küldheti meg a honlapon a *Visszajelzés küldése* gombbal, a MÁV appon belül a *Program értékelése* menüpontból vagy e-mail-en az informacio@mav-start.hu címre.

A Szolgáltatás a béta tesztben részt vevő Felhasználóknál tesztüzemben működik, melynek során lehetséges a szolgáltatás időszakos kimaradása, illetve előfordulhatnak a funkcionalitásban fellépő hibák.

Szolgáltatás igénybevétele

A Szolgáltatást, illetve a Rendszeren elhelyezett tartalmakat Felhasználó saját felelősségére veszi igénybe. Felhasználó viseli a Szolgáltatás használatával járó valamennyi kockázatot és felelősséget. Felhasználó szavatolja, hogy a Rendszer használata során általa megadott adatok (pl.: regisztrációs vagy értesítési e-mailcím, utasok neve és születési dátuma, számlázási adatok, stb.) a valóságnak megfelelnek, továbbá azok használatára, megadására jogosult vagy arra hozzájárulással rendelkezik. Ezzel kapcsolatban minden felelősséget, jogi és anyagi következményt a Felhasználó visel. A Szolgáltatás igénybevételéhez internetkapcsolat szükséges, mely a Felhasználó által igénybe vett kapcsolódási módtól függően költségekkel járhat.

Regisztráció

A Rendszerben felhasználói fiók regisztrációjához meg kell adni egy érvényes e-mail címet, mint felhasználó azonosítót, valamint választani kell egy jelszót. A jelszó titokban tartásáért a Felhasználó felelős. Sem Szolgáltató, sem Üzemeltető nem felelős a Felhasználó által, az általa használt böngészőben, a Felhasználó saját akaratából (ide értve a böngésző alapértelmezett beállításából fakadóan) elmentett felhasználónevek, jelszavak biztonságáért, az így elmentett adatok illetéktelen személy általi esetleges felhasználásából eredő károkért. A megadott e-mail címen a felhasználónak elérhetőnek kell lenni. A regisztrációs adatokat Szolgáltató az Adatkezelési tájékoztatóban foglaltak szerint kezeli.

A Rendszer egyes új funkcióinak tesztelésébe Szolgáltató arra önként jelentkező felhasználókat bevonhat. Az ilyen tesztelésben csak a Rendszerben regisztrált felhasználók vehetnek részt, külön jelentkezéssel. A tesztprogramba történő jelentkezési lehetőséget Szolgáltató a honlapján illetve a Rendszeren keresztül hirdeti meg alkalmanként.

Regisztrációs adatok módosítása, törlése

A regisztráció során megadott adatok a felhasználó által módosíthatók. A regisztráció törlése az Adatkezelési tájékoztatóban foglaltak szerint lehetséges.

Vásárlás regisztráció nélkül

Szolgáltató biztosítja annak lehetőségét, hogy Felhasználók fiók létrehozása – regisztráció – nélkül vásárolhassanak Díjtermékeket a Rendszerben. Regisztráció nélkül történő vásárláshoz egy e-mail cím megadása szükséges. Felhasználó felelőssége az értesítési e-mail cím helyes megadása, mivel Szolgáltató erre címre küldi ki a megvásárolt Díjtermékeket. A regisztráció nélkül vásárlók részére a Rendszer egyes funkciói, illetve egyes Díjtermékek nem elérhetők.

Általános Szerződési Feltételek

Felhasználó belföldi utazáshoz vásárolt menetjegy, bérlet illetve felár megvásárlásával elfogadja a szolgáltatás teljesítésében részt vevő társaság(ok) Személyszállítási Üzletszabályzatát vagy Általános Szerződési Feltételeit.

Felhasználó nemzetközi utazáshoz vásárolt díjtermék megvásárlásával elfogadja *A vasúti személyszállítás általános szállítási feltételei nemzetközi forgalomban (GCC-CIV/PRR)* előírásait.

Szerződéskötés

Sikeres fizetés után a vásárlás során kijelzett átvételi módnak megfelelően a megvásárolt Díjtermék:

- a visszaigazoló e-mailben pdf formátumban megküldésre kerül, egyúttal a webes vásárlási felületről letölthetővé válik;
- adatai az applikációban megjelennek és ott letölthetővé válik;
- a megvásárolt bérlet az új típusú személyi igazolványhoz (eSZIG) hozzárendelődik, vagy a virtuális bérletigazolványban megjelenik.

A vásárlás akkor sikeres, amikor azt Szolgáltató e-mailben, és/vagy – a vásárlás módjától függően – a webes vásárlási felületen vagy a MÁV applikációban visszaigazolja. A fizetési szolgáltató által esetlegesen küldött, a fizetés állapotáról vagy eredményéről szóló üzenetek még nem igazolják a sikeres szerződéskötést és a jegyek meglétét. Amennyiben a vásárlást Szolgáltató a fizetés megkezdését követő 24 órán belül nem igazolja vissza a fent részletezett módon, a jegyvásárlás nem sikeres, mind a Felhasználó, mind a szolgáltatás teljesítésében részt vevő szolgáltató(k) mentesül(nek) mindennemű kötöttség alól. Ha a vásárlás sikertelen:

- a Rendszer használatáért járó kedvezmény más módon történő jegyvásárlásnál sem helyben, sem utólag nem érvényesíthető.
- Több díjkategóriában elérhető vagy csak online vásárolható Díjtermék más módon és/vagy későbbi időpontban történő megvásárlása esetén Szolgáltató nem garantálja, hogy a Díjtermék a kereséskor kijelzett áron vásárolható meg.

A kedvezménynyújtás elmaradásából, a más módon illetve későbbi időpontban történő vásárlásból eredő károkért sem Szolgáltató sem Üzemeltető nem vállal felelősséget.

Sikeres vásárlással a jegy birtokosa és a jegyen feltüntetett személyszállítási szolgáltató társaság(ok) között személyszállítási szolgáltatási szerződés jön létre, ami attól az időponttól hatályos, amikor a díjtermék birtokosa utazási céllal az állomás vagy megállóhely területére belép (többszöri utazásra alkalmas díjtermék esetén az adott utazásra vonatkozóan).

A szerződés a következőkből áll:

- Általános Szerződési Feltételek;
- Az adott ajánlatra vonatkozó egyedi szerződéses feltételek (különleges szállítási feltételek);
- A díjterméken jelzett speciális adatok.

A szerződéskötés nyelve magyar. A szerződés írásba foglaltnak minősül, de azt sem Szolgáltató, sem a jegyen feltüntetett személyszállítási szolgáltató társaság nem iktatja.

Díjtermék vásárlása

Szolgáltató a honlapján nyújt arról tájékoztatást, hogy a Rendszerben milyen belföldi és nemzetközi Díjtermékek vásárolhatók meg, ide értve azt is, ha az adott Díjtermék csak az applikációban vagy csak az új Elvirán érhető el. Regisztráció nélkül vásárló Felhasználók egyes Díjtermékeket nem vásárolhatnak meg.

A Rendszerből nem elérhető személyszállítási szolgáltatók Díjtermékei, illetve a Rendszerben nem elérhető Díjtermékek az adott személyszállítási szolgáltatótársaság egyéb értékesítési pontjain (pénztáraiban, automatákból) vásárolhatók meg.

A Rendszerben korlátozott az egy vásárlási tranzakcióban beállítható utazások, illetve együtt utazók száma. Bérlet vásárlásakor egy vásárlás során egy utas részére egy bérlet értékesítése biztosított.

A vásárolt jegyek érvényességi ideje a Felhasználó által a rendszerben megadott utazási időpontnak megfelelően kezdődik, és az adott jegyre vonatkozó egyedi feltételekben meghatározott ideig tart.

A vásárolt bérletek érvényességi ideje a Felhasználó által a rendszerben megadott nap 0:00-tól az adott bérletre vonatkozó egyedi feltételekben meghatározott ideig tart.

A Rendszerben a bérletvásárlás feltétele, hogy a Felhasználó a Rendszerben felhasználói fiókot regisztráljon, telefonjára a MÁV applikációt letöltse és használja, valamint a bérlet személyhez kötött felhasználásának biztosítása és ellenőrzése érdekében az utas rendelkezzen új típusú személyi igazolvánnyal (eSZIG) vagy a Rendszerben ún. virtuális bérletigazolványt hozzon létre. Új típusú személyi igazolvány rögzítése illetve virtuális bérletigazolvány létrehozása kizárólag a MÁV applikációban lehetséges, a webes vásárlási felületen nem. A virtuális bérletigazolvány és az ahhoz rendelt bérletek kizárólag a MÁV applikációban mutathatók be. Az egyes bérletek átvételi módjainak esetleges korlátozását az adott bérletre egyedi felhasználási feltételei tartalmazzák.

Fizetés előtt Felhasználó köteles ellenőrizni, hogy a kosárban levő Díjtermékek adatai (különösen: érvényesség, viszonylat, kedvezmény, utas neve és születési dátuma, stb.) helyesek-e. A szerződés létrejötte után a megvásárolt Díjtermék adatai nem módosíthatók.

Helyfoglalás

A Rendszerben helyfoglalás a vonatok az utas által megadott felszállási állomásról történő menetrend szerinti indulásáig kezdeményezhető. Készt vonatra történő helyfoglalás az adott vonat helykészletét kezelő helybiztosítási rendszer beállításaitól függően lehetséges.

A helyfoglalás kezdeményezését követően legfeljebb 15 perc telhet el a vásárlás kifizetéséig. Ha a fizetés ennyi idő alatt nem történik meg, akkor a korábban lefoglalt helyjegyek felszabadításra kerülnek.

Fizetés

Belföldi utazás esetén a Rendszerben a Díjtermékek mellett feltüntetett ár azok vételára a keresés időpontjában. A több díjkategóriában elérhető Díjtermékek esetében a fizetendő vételár a rendelkezésre álló készletek függvényében a Díjtermék kosárba helyezésekor kerül megállapításra. A Szolgáltató által a Rendszerben történő vásárlásra esetlegesen biztosított kedvezmények a Díjtermék kosárba helyezése után kerülnek alkalmazásra. A feltüntetett ár az általános forgalmi adót tartalmazza.

Nemzetközi utazás esetén a Rendszerben az ajánlatok mellett feltüntetett eurós ár azok vételára a keresés időpontjában, melyet a MÁV-START által meghatározott napi garantált árfolyamon átszámítva forintban kell kiegyenlíteni. A több díjkategóriában elérhető Díjtermékek esetében a fizetendő vételár a rendelkezésre álló készletek függvényében a Díjtermék kosárba helyezésekor kerül megállapításra. A Szolgáltató által a Rendszerben történő vásárlásra esetlegesen biztosított kedvezmények a Díjtermék kosárba helyezése után kerülnek alkalmazásra. Az ÁFA tv. 105.§ alapján a nemzetközi menetjegyek ÁFA mentesek.

Fizetés előtt ki kell választani a fizetés módját.

Fizetési módok

- Online bankkártyás fizetés:

A Rendszerben megvásárolt jegyek az OTP Mobil Szolgáltató Kft. (1093 Budapest, Közraktár utca 30-32 River Park K30. épület II.; cégjegyzékszám: CG 01-09-174466; adószám: 24386106-2-43), mint fizetési szolgáltató által üzemeltetett SimplePay fizetési rendszeren keresztül egyenlíthetők ki on-line bankkártyás fizetéssel. Az itt megadott bankkártya adatokat Szolgáltató nem ismeri meg, azokat közvetlenül a fizetési szolgáltató dolgozza fel.

A fizetőoldalon felmerülő esetleges hibákért, az ebből fakadó károkért Szolgáltató nem vállal felelősséget. Az adott fizetés sikerességét vagy sikertelenségét a Rendszer kijelzi a Felhasználó számára, valamint a sikeres vásárlások adatai a Korábbi vásárlások között később is megtekinthetők.

A Rendszerben történő bankkártyás fizetés során az Európai Unió PSD2 irányelvében előírtak szerint erős ügyfélhitelesítés (SCA) történik a kártyabirtokos azonosításához. A fizetés során a kártyaadatok sikeres megadása vagy a tárolt kártya kiválasztása után a fizetési folyamat részeként még egy további megerősítésre is szükség lehet. Felhasználó felelőssége, hogy a Rendszer használata előtt tájékozódjon arról, hogy kártyájának használata során milyen változásokra kell felkészülnie, illetve a szükséges beállításokat a kártyát kibocsátó banknál megtegye. Szolgáltató és Üzemeltető nem felelős azokért a károkért, amik ennek elmaradásából származnak. Az azonosítással kapcsolatos hibákkal és az ebből fakadó megghiúsuló fizetésekkel kapcsolatban kizárólag a kártyát kibocsátó bank tud tájékoztatást és segítséget nyújtani.

Számlázás, számlázási adatok kezelése

A Rendszerben minden vásárlásról minden esetben elektronikus számlát állít ki a Szolgáltató.

Számla kiállításához a számlázási adatokat legkésőbb a fizetés megkezdéséig előzetesen rögzíteni kell. A rögzített adatokat regisztrált felhasználók a fiókjukba belépve későbbi vásárlásoknál előhívhatják, a név kivételével módosíthatják. A számlákat a MÁV-START a vonatkozó jogszabályokban előírt megőrzési idő végéig tárolja, akkor is, ha a számlázási adatot a Felhasználó törölte, vagy a vásárlás regisztráció nélkül történt.

Jegyátvétel

A Rendszerből kizárólag az alábbi átvételi módokkal vásárolható Díjtermék:

- pdf formátumban megküldött elektronikus jegy;

- MÁV applikációba letöltött jegy;
- eSZIG-hez hozzárendelt vagy virtuális bérletigazolványhoz kapcsolt bérlet.

Nem mindegyik Díjtermékhez választható mindegyik átvételi mód. Regisztráció nélküli vásárlás során kizárólag a *pdf formátumban megküldött elektronikus jegy* átvételi mód érhető el.

Felhasználó felelőssége, hogy tájékozódjon a Rendszerben megvásárolt jegyek speciális felhasználási szabályairól.

A menetjegy-ellenőrzésekor:

- a pdf formátumú elektronikus jegyet arra alkalmas készülék képernyőjén, vagy fehér vagy natúr színű A/4-es oldalra kinyomtatva kell bemutatni. Az utas feladata és felelőssége a jegynek a Rendszerhez ajánlott böngészőprogram segítségével való letöltése; a letöltött állomány tárolása; illetve képernyőről történő bemutatás esetén arról gondoskodni, hogy menetjegy-ellenőrzés alkalmával a készüléke megfelelően üzemeljen; nyomtatás esetén a letöltött jegy megfelelő minőségű kinyomtatása, valamint kinyomtatás után a helyes tárolása. A részben kinyomtatott, sérült, szennyezett vagy olvashatatlan pdf jegy érvénytelen.
- a MÁV applikációba letöltött jegyet, illetve a virtuális bérletigazolványhoz kapcsolt bérletet az applikációból, a telefon képernyőjén kell bemutatni, az ilyen Díjtermék nem a MÁV applikációból bemutatva érvénytelen. Az utas feladata és felelőssége a jegy időben, az utazás megkezdése előtt történő letöltése; a letöltött állomány tárolása; illetve arról gondoskodni, hogy menetjegy-ellenőrzés alkalmával a készüléke megfelelően üzemeljen.
- eSZIG-hez rendelt díjtermék ellenőrzése az eSZIG-en található kód beolvasásával történik. Felhasználó felelőssége, a vásárlásnál megadott igazolványszám helyessége. Az eSZIG-hez rendelt díjtermékkel utazó felelőssége, hogy az eSZIG az utazás során nála legyen.

A Rendszerben megvásárolt jegyek képernyőn történő bemutatásához használt készüléknek alkalmasnak kell lennie a vonalkód 160x160 pixel méretű megjelenítésére.

A Rendszer nem ajánlja fel olyan Díjtermék megvásárlásának a lehetőségét, ami a fenti átvételi módok egyikével sem vásárolható meg. Regisztráció nélkül vásárló Felhasználók részére a Rendszer nem ajánl fel olyan Díjterméket, amit pdf formátumban nem lehet átvenni. Egy vásárlás során egymást kizáró átvételi módok választása nem lehetséges.

Felhasználói fiókba történő belépéssel vásárolt Díjterméket Felhasználó a kifizetett díjterméket az érvényességi időtől függetlenül az érvényességi idő végét követő három hónapig bármikor letöltheti, ha a profilja aktív, de csak az érvényességi időben használhatja fel utazásra. Regisztráció nélkül vásárolt Díjterméket Szolgáltató a visszaigazoló e-mailben küld meg, a Díjtermék utólagos, ismételt kiküldésére nincs lehetőség.

A nem pdf átvételi móddal megvásárolt Díjtermék(ek)ről Szolgáltató elektronikus igazolást állít ki, melyet a sikeres vásárlásról küldött visszaigazoló e-mailhez csatol. Az igazolás a megvásárolt Díjtermék(ek) adatait tartalmazza, azonban utazásra nem jogosít. Az igazolás a számla kiegészítéseképpen költségelszámolóhoz felhasználható. Az igazolásokat a Rendszer nem tárolja, azok utólagos előállításuk nem lehetséges.

Bérlet vásárlása esetén az átvételi folyamat része, hogy a bérlet személyhez kötött felhasználásának biztosítása és ellenőrzése érdekében az utas rendelkezzen új típusú személyi igazolvánnyal (eSZIG) vagy a Rendszerben ún. virtuális bérletigazolványt hozzon létre, illetve a virtuális bérletigazolványhoz a bérletet hozzárendelje. A virtuális bérletigazolvány és az ahhoz rendelt bérletek kizárólag a MÁV applikációban mutathatók be. Az egyes bérletek átvételi módjainak esetleges korlátozását az adott bérletre egyedi felhasználási feltételei tartalmazzák.

Díjtermék lemondása

A Rendszerben felhasználói fiókba történő belépéssel vásárolt Díjtermékek visszatérítése kizárólag a Rendszerből kezdeményezhető, az adott díjtermékre vonatkozó egyedi szerződéses feltételek szerint. A visszaváltásra kijelölt díjtermékek utazásra érvénytelenek.

Regisztráció nélkül vásárolt Díjtermékek visszatérítését a MÁV-START Ügyfélszolgálatán kell kezdeményezni e-mailben vagy telefonon az adott Díjtermékre vonatkozó egyedi szerződéses feltételek szerint.

Ha a vásárolt Díjtermékeknek csak egy részét váltja vissza a felhasználó, a megmaradó Díjtermékek helyett is újakat állíthat elő a rendszer, mely esetben az eredeti vásárlásban előállított jegyek utazásra nem használhatók. Szolgáltató az újonnan előállított jegyek adatairól új igazolást állít ki (ha az szükséges), amit a visszatérítés előjegyzésbe vételéről küldött e-mailhez csatol. Az újonnan kapott jegy az adott Díjtermékre vonatkozó egyedi szerződéses feltételekben foglaltak szerint visszaváltható. Regisztráció nélkül vásárolt Díjtermékek esetében csak a kosár teljes tartalmára kezdeményezhető visszatérítés.

Ha a visszaváltásra kijelölt díjterméket az érvénytartam lejárta előtt bármikor ellenőrzik, a díjtermék árát az ellenőrzés eredményétől függetlenül a Szolgáltató mindaddig visszatartja, amíg a díjtermék fel nem használását az utas más módon (pl. az adott vonaton kiállított pótdíjjal, az adott vonaton érvényes és kezelt másik jeggyel) nem igazolja.

Hirdetés a Rendszerben vásárolt Díjtermékeken

Amennyiben a Rendszerben megvásárolt Díjtermék a vásárlást követően .pdf fájlban is előáll, az a díjtermékeken jogszabály alapján kötelezően feltüntetendő adatokon kívül - az A/4-es nyomtatási méretet nem befolyásolva - hirdetést, promóciót tartalmazhat. A hirdetés, promóció nincs összefüggésben a Rendszerben megvásárolt díjtermék érvényességével, a Szolgáltató részéről nem minősül ajánlattételnek és az utas számára nem keletkeztet szerződéskötési kötelezettséget. A hirdetéseken feltüntetett árak a díjtermék megvásárlásának időpontjában érvényes árak.

Rendszerrel kapcsolatos panaszkezelés

MÁV-START ügyfélszolgálat

A Felhasználók a Rendszerrel kapcsolatos kérdéseiket, észrevételeiket, panaszukat az alábbi elérhetőségek bármelyikén eljuttathatják a MÁV-START Zrt.-hez:

- A MÁVDIREKT telefonos ügyfélszolgálaton a nap 24 órájában: 06 (1) 3 49 49 49
- E-mailben: eszrevetel@mav-start.hu
- Levélben: MÁV-START Zrt. Ügyfélszolgálat 1426 Budapest, Pf.: 56.
- Faxon: 06 (1) 511 2093
- A MÁV-START honlapján levő [bejelentőlap](#)on
- A vasútállomásokon megtalálható [személyes ügyfélszolgálatokon](#)

Személyszállítási szolgáltatással kapcsolatos panaszkezelés

A Felhasználók a személyszállítási szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdéseiket, észrevételeiket a Díjterméken feltüntetett szolgáltatást teljesítő társaság(ok) Személyszállítási Üzletszabályzatában vagy Általános Szerződési Feltételeiben megadott elérhetőségeken keresztül juttathatják el az adott személyszállítási szolgáltató társasághoz.

Felügyeleti szerv

A Felügyeleti szervhez panasz akkor terjeszthető elő, ha a panaszos a fenti panaszkezelési eljárást igénybe vette, de az nem vezetett a panaszos számára kielégítő eredményre. Panaszt benyújtani a panaszkezelési eljárást lezáró dokumentum panaszossal való közlésétől számított 30 napon belül lehet.

A MÁV-START Felügyeleti szervének adatai:

- Név: Technológiai és Ipari Minisztérium, Közlekedési Hatósági Ügyekért Felelős Helyettes Államtitkárság, Vasúti Igazgatási Szerv
- Székhelye: 1066 Budapest, Teréz krt. 38.
- Postacíme: 1440 Budapest, Pf.: 1
- Tel: 06 (1) 373 1405
- e-mail: igazgatasiszerv.vasut@tim.gov.hu
- Hivatali kapu: ITMPUF, KRID: 465048989
- webcím: <https://www.kormany.hu/tim>

A Felügyeleti szervhez panaszt kizárólag személyesen, postai úton vagy elektronikus úton (Hivatali kapu: ITMPUF, KRID: 465048989; vagy az E-Papír szolgáltatáson keresztül) lehet benyújtani.

A Díjterméken feltüntetett, szolgáltatást teljesítő egyéb társaság(ok) felügyeleti szervének elérhetősége az adott társaság honlapján tekinthető meg.

Békéltető testületi eljárás

Amennyiben az utas észrevételét – az utas álláspontja szerint – az illetékes vasúti társaság nem tudta megnyugtató módon rendezni, az utas a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes békéltető testülethez fordulhat, amely testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független szervezet. Az utas fordulhat az adott vasúti társaság székhelye szerint illetékes békéltető testülethez is.

A Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület a **Budapesti Békéltető Testület**:

- Székhelye: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.
- Postacíme: 1253 Budapest, Pf.: 10.
- Tel.: +36 1 488 2131
- Fax: +36 1 488 2186
- e-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

További békéltető testületek elérhetőségei.

Ha békéltető testületi eljárásra kerül sor, akkor abban az adott eljárásban érintett vasúti társaság részt vesz.

Az EU területén élő személyek a határon átnyúló vitás ügy rendezése érdekében fordulhatnak az Európai online vitarendezési platformhoz is.

Bírósági eljárás kezdeményezése

Azokban a nem kívánt esetekben, amikor az érintett vasúti társaság és a békéltető testületi eljárás sem nyújt az utas észrevételére megnyugtató megoldást, úgy vélt, illetve jogos érdeke érvényesítését polgári peres úton kezdeményezheti.

Közérdekű adatok

Társaság cégneve:

MÁV-START Vasúti Személyszállító Zártkörűen
Működő Részvénytársaság

Székhelye:	1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60.
Cégjegyzékszám:	A Fővárosi Bíróság, mint Cégbíróság CG. 01-10-045551
Adószám:	13834492-2-44
Vasútvállalati működési engedély száma és kelte:	MVH/O-13. 2007. június 30.
Nyilvántartásba vevő hatóság:	Magyar Vasúti Hivatal

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény alapján készített Általános közzétételi lista teljes körűen összegyűjtve elérhető a MÁV-START honlapjáról.

A MÁV-START elfogadta és alkalmazza az Európai Utasjogi Chartát, és a SZEK.org etikai kódexét.

Egyebek

Rendszer felhasználói környezete

Webes értékesítési felület:

- Az internetes értékesítési rendszer Google Chrome, Firefox illetve Safari böngészőkkel való felhasználásra készült, melyekből a mindenkor elérhető legfrissebb változat használata javasolt. Javasolt képernyőfelbontás: 1920 × 1080 képpont. Mobileszközök esetében a minimális képernyőfelbontás 375 × 667 képpont.

MÁV applikáció:

- Android 5.1 vagy újabb, illetve iOS 12.0 vagy újabb operációs rendszerrel működő okostelefon vagy tablet. Az alkalmazás PC-n nem fut.

Az elektronikus vonatjegyet tartalmazó .pdf fájlok megnyitásához az Acrobat Reader 8.0 (vagy újabb) program használata ajánlott.

A Rendszer fentiekől eltérő környezetben történő használata, illetve eltérő .pdf megjelenítők esetében a hibátlan működés nem garantált, az ebből eredő károkért Szolgáltató és Üzemeltető felelősséget nem vállal.

A Rendszer használatához, illetve a MÁV applikáció letöltéséhez internetkapcsolat szükséges, mely a Felhasználó által igénybe vett kapcsolódási módtól függően költségekkel járhat.

A Tartalom lefordítása más nyelvre

A MÁV-START a Rendszer Tartalmát magyar és angol nyelven teszi elérhetővé. A használat nyelvét a MÁV applikációban a *Beállítások* menüben lehet beállítani, a honlapról elérhető online rendszer esetén pedig a fejlécben található nyelvválasztóval. A MÁV-START kizárólag az általa lefordított, és a Rendszer oldalain közvetlenül elérhető magyar és angol nyelvű tartalmakért vállal felelősséget. A MÁV-START semmi olyan kárért nem felelős, ami a Rendszer Tartalmának más módon történő lefordításából, vagy ezen fordítások félreértéséből adódnak.

Jogosulatlan tevékenységek

Felhasználó által jogosulatlan tevékenységnek minősülnek az alábbi tevékenységek:

- A Rendszer, illetve a Szolgáltatás bármely részének módosítása, másolása, továbbítása, adaptációja, visszafejtése, közzététele, értékesítése;
- Bármely alkalmazás, keresőrobot, oldalkereső vagy visszafejtő, vagy más olyan alkalmazás használata, amellyel a Rendszer bármely része programozottan elérhető vagy indexelhető;
- A Rendszer, illetve a Szolgáltatás számítástechnikai rendszerébe történő jogosulatlan behatolás vagy behatolási kísérlet (hacking);
- Más Felhasználókról információ gyűjtése (ideértve a felhasználóneveket és/vagy e-mail címeket);
- A Rendszer bármely részének újraformázása vagy szerkesztése;
- Felhasználói azonosítók automatikus módszerekkel vagy más csalárd, illetve tisztességtelen módon való létesítése;
- Nemkívánatos elektronikus kommunikáció létesítése vagy továbbítása, mint a spam, vagy más tagoknak küldött lánclevelek (hoax), vagy a többi tagnak a szolgáltatás használata során bármely egyéb módon történő zavarása;

- Az információk lekérdezésére szolgáló szerver oldali szolgáltatás kereskedelmi célú használata.
- A Rendszer, illetve a Szolgáltatás egészéből vagy bármely részéből származtatott termék készítése;
- A Rendszer, illetve a Szolgáltatás egészére vagy bármely részére épülő információ, szoftver, termék vagy szolgáltatás értékesítése;
- A szolgáltatás nyújtásának bármilyen módon való veszélyeztetése.

Felhasználó általi jogosulatlan tevékenység a felhasználó kizárását, valamint jogi lépéseket von maga után.

Felhasználók felfüggesztése, kizárása

Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy értesítés nélkül felfüggeszsze vagy kizárja azon felhasználót, aki jelen Felhasználási feltételeket nem tartja be. A felhasználó felfüggesztése ideiglenes érvénytelenítést jelent, ami nem jár a regisztrációs adatok törlésével, s a felhasználó később érvényesíthető. A kizárás végleges érvénytelenítést jelent. Az egyszer kizárt email címmel újabb felhasználó később sem regisztrálható. Szolgáltató semmilyen kártérítésre nem kötelezhető a felhasználó felfüggesztése, kizárása, jogosultságainak korlátozása miatt.

Tartalom átvétele

A Rendszer tartalma, illetve bármely alkotóeleme Szolgáltató szellemi tulajdonát képezi és Szolgáltató előzetes írásbeli engedélye nélkül sem elektronikus, sem nyomtatott formában nem használható fel. A Rendszer által szolgáltatott információkat a Felhasználó kizárólag saját felhasználás céljából az arra alkalmas saját eszközének tárhelyére mentheti vagy kinyomtathatja, ám ebben az esetben sem válik jogosulttá a Rendszer így többszörözött részének a tovább használatára, terjesztésére, fénymásolására, átvételére, adatbázisban történő tárolására, letölthetővé tételére, a tartalom kereskedelmi forgalomba történő hozatalára.

Szerzői jog

A Rendszert nemzeti és nemzetközi szerzői jogok védik. A szerzői jogok megsértőivel szemben a MÁV-START minden lehetséges jogi lépést megtesz, ide értve a polgári, illetve büntető eljárás kezdeményezését.

Tájékoztatás küldése

Szolgáltató az Adatkezelési tájékoztatóban foglaltak szerint jogosult a regisztrált felhasználók részére e-mailben tájékoztatást küldeni.

Felhasználási feltételek közzététele

Jelen Felhasználási feltételeknek a Felhasználók való megismertetéséről Szolgáltató oly módon gondoskodik, hogy mindenkor hatályos és teljes szövegét a Rendszeren közzéteszi.

Felhasználási feltételek módosítása

Szolgáltató jogosult jelen felhasználási feltételeket a Felhasználók előzetes értesítése mellett egyoldalúan módosítani. A Felhasználó a Szolgáltatásnak a módosítás hatálybalépését követő használatával - azaz a rendszerbe történő belépéssel - elfogadja a módosított Felhasználási feltételeket.

© MÁV-START Zrt.

Minden jog fenntartva.