A Vál-völgyi Kisvasút Személyszállítási Üzletszabályzata

Üzemeltető: V-Híd Vagyonkezelő Kft. | Székhely: 1146 Budapest, Hungária körút 162-168. |
Cégjegyzékszám: 01-09-298376 | Adószám: 25955402-2-44

© V-Híd Vagyonkezelő Kft.

Tartalomjegyzék

1. Bevezetés 4
1.1. Jogszabályi háttér 4
1.2. Az Üzletszabályzat hatálya 4
1.3. Díj ellenében végzett személyszállítás 4
1.4. Az Üzletszabályzat általános rendelkezései 4
1.5. Az Üzletszabályzatban alkalmazott fogalmak és rövidítések 5
2. A személyszállítási szerződés 7
2.1. A személyszállítási szerződés létrejötte és megszűnése 7
2.2. Utazáshoz való jog 7
2.3. A felek jogai és kötelezettségei 8
2.4. A menetrend 9
2.5. Utastájékoztatás 9
2.6. Menetjegyek és utazásra jogosító okmányok 10
2.7. A személyszállítási szolgáltatás akadályoztatása 11
2.8. A szerződéstől való elállás 11
2.9. Kézipoggyász szállítása 12
2.10. Élő állat szállítása 12
2.11. Személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatások 13
2.12. A vasúti társaság felelőssége 13
2.13. Panaszkezelés, észrevételek bejelentése 15
2.14. Igények érvényesítése 16

1. Bevezetés

1.1. Jogszabályi háttér

Jelen Üzletszabályzat rendelkezései

- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2021/782 RENDELETE (2021. április 29.) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről (a továbbiakban: EU Rendelet),
- a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII törvény,
- a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény,
- a 2013.évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (a továbbiakban: Ptk.),
- A térségi, az elővárosi, a városi és a helyi működési engedély alapján, valamint a kisvasút és a múzeumvasút által végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 195/2016. (VII. 13.) Korm. rendelet

rendelkezései alapján kerültek meghatározásra.

1.2. Az Üzletszabályzat hatálya

Jelen Üzletszabályzat a Vál-Völgyi Kisvasút keskeny nyomtávú hálózatán végzett személyszállítási tevékenységre terjed ki.

1.3. Díj ellenében végzett személyszállítás

Díj ellenében végzett személyszállítás az a vasúti személyszállítás, amelyet – a közzétett feltételek alkalmazásával, díj ellenében- bárki igénybe vehet:

- menetrend alapján végzett vasúti személyszállítás, illetve
- a menetrenden kívül közlekedtetett vonatokkal végzett személyszállítás (a továbbiakban: különvonat).

A vasúti személyszállításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatás:

- kerékpárszállítás,
- élő állat szállítása,
- különkocsi biztosítása.

1.4. Az Üzletszabályzat általános rendelkezései

A vasúti társaság az egyéb jogszabályokban nem szabályozott feltételeit a Ptk.-nak az általános szerződési feltételekre vonatkozó szabályai alapján állapítja meg.

A vasúti társaság által nyújtott szolgáltatások díját a Vál-völgyi Kisvasút Vasúti menetdíjtáblázatok kiadványa tartalmazza.

Jelen Üzletszabályzat figyelembe veszi az utasok jogait, különös tekintettel a fogyatékkal élő személyek, valamint a családok utazásának elősegítésére.

A vasúti társaság jelen Üzletszabályzatát, valamint annak módosítását – a vasúti igazgatási szerv jóváhagyását követő 8 napon belül – a honlapján teszi közzé. Az e tárgyban közzétett hirdetmény tartalmazza a megváltozott szabályokat és a hatálybalépés napját is.

1.5. Az Üzletszabályzatban alkalmazott fogalmak és rövidítések

Üzletszabályzat: a Vál-Völgyi Kisvasút Személyszállítási Üzletszabályzata.

Díjszabás, Vasúti menetdíjtáblázatok: a Vál-Völgyi Kisvasút által végzett szolgáltatás díjait tartalmazó kiadvány.

Vasúti társaság: a Vál-Völgyi Kisvasút szolgáltatásainak nyújtásában közreműködő jogi és természetes személyek összessége.

Menetrend: a Vál-Völgyi Kisvasút által közlekedtetett vonatok adatait tartalmazó hivatalos menetrend.

Személyazonosításra alkalmas igazolvány: hatóság vagy közintézmény által kiadott, az utas személyének azonosítására alkalmas arcképes, sorszámozott igazolvány (személyi igazolvány, útlevél, vezetői engedély).

Utas: a Vál-Völgyi Kisvasút személyszállítási szolgáltatásait igénybe vevő természetes személy.

Fogyatékkal élő személy és csökkent mozgásképességű személy: olyan személy, aki tartós vagy ideiglenes fizikai, mentális, értelmi vagy érzékszervi sérüléssel él, amely miatt a különböző akadályokba ütközhet és ez gátolja abban, hogy más utasokhoz hasonlóan teljeskörűen és hatékonyan vegye igénybe a vasúti társaság szolgáltatásait, vagy akinek mozgásképessége a közlekedés során az életkora miatt korlátozott.

Kísérő: fogyatékkal élő személlyel abból a célból együtt utazó személy, hogy a fogyatékkal élő személyt utazása során, illetve vasúti területen történő közlekedésében segítse.

Kísérő kutya: a fogyatékossággal élő utassal abból a célból együtt utazó kiképzett, kiképzéséről igazolással rendelkező kutya, hogy a fogyatékossággal élő személyt utazása során, illetve vasúti területen történő közlekedésében segítse.

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

Menetdíj: az utas kiindulási és célállomása közötti – a díjszabási előírások szerint megállapított – távolság alapul vételével meghatározott igénybevételi díj.

Viteldíj: az utas által szállított kerékpár, élő állat szállításáért fizetendő díj.

Menetjegy ára: az utas által igénybe venni kívánt szolgáltatások ellenértékének összege, ideértve a menetdíjat vagy viteldíjat és a kiegészítő szolgáltatások díját.

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

Keskeny nyomtávú hálózat: jelen Üzletszabályzat alkalmazásában a Puskás Akadémia - Alcsútdoboz Arborétum közti vasúthálózat, melyen a Vál-völgyi Kisvasút személyszállítási tevékenységet végez.

Honlap: a Vál-Völgyi Kisvasút hivatalos weboldala, mely a www.valvolgyikisvasut.hu címen érhető el.

2. A személyszállítási szerződés

2.1. A személyszállítási szerződés létrejötte és megszűnése

A szerződés létrejötte

Az utas és a vasúti társaság közötti személyszállítási szerződés a menetjegy megvásárlásával jön létre, és attól az időponttól hatályos, amikor az utas utazási céllal a vasútállomás, illetve megállóhely területére lép. 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 szerződés hatálya, megszűnése

A személyszállítási szerződés az utazás befejezéséig hatályos.

A szerződés megszűnik a menetjegyen feltűntetett viszonylat leutazásával, illetve a menetjegy érvényességi idejének leteltével.

A szerződés úgyszintén megszűnik az utazás befejezésével, amikor az utas a céljának megfelelő vasútállomás vagy megállóhely területét elhagyja, illetve ha a célja elérése előtt az utazásról lemond vagy az utast a vasúti társaság az utazásból kizárja.

2.2. Utazáshoz való jog

A vasúti társaság a szolgáltatás igénybevételét valamennyi utazni kívánó személy számára hátrányos megkülönböztetés nélkül lehetővé teszi, ha

- a szolgáltatás a menetrendben meghirdetett vonattal lehetséges,
- az utas az Üzletszabályzat feltételeit elfogadja,
- az utas a menetdíjat megfizeti.

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

- az utas botrányosan viselkedik vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja,
- magatartásával a közlekedés biztonságát, utastársai testi épségét, egészségét, a jármű vagy berendezéseinek az épségét veszélyezteti,
- a szolgáltatást jogosulatlanul veszi igénybe, és menetjegyet az ellenőrzéskor sem vált,
- a pótdíj fizetését megtagadja,
- ruházatával, poggyászával vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti,
- az üzletszabályzatban foglalt utazással kapcsolatos feltételeket felhívás ellenére sem tartja be.

A vasúti társaságot abban az esetben is megilleti a menetdíj, ha az utast – az Üzletszabályzat rendelkezései be nem tartása miatt – az utazásból kizárta.

Az útközben orvosi ellátásra szoruló személyt a vasúti társaság legalább a legközelebbi megfelelő vasútállomásig – ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet – köteles tovább

szállítani. Az ilyen utassal egy hozzátartozója abban az esetben is vele maradhat, ha nem rendelkezik érvényes menetjeggyel. A többi útitársat – ha az szükséges és lehetséges – a vasúti társaság másik kocsiszakaszban helyezi el.

2.3. A felek jogai és kötelezettségei

Az Üzletszabályzat rendelkezéseit betartó, érvényes menetjeggyel rendelkező utas jogosult a menetrendben meghirdetett vonaton utazni, a kiszolgáló létesítményeket, berendezéseket használni, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni.

Az utas a menetrendben közzétett és az Üzletszabályzat előírásainak megfelelő szolgáltatások igénybevételére jogosult.

Az utas azokat a személyszállítási szolgáltatásokat veheti igénybe, amelyekre a menetjegye feljogosítja. Minden utas annyi ülőhelyet vehet igénybe, ahány érvényes menetjeggyel rendelkezik.

Menetjegyek ellenőrzése

A menetjegyet a jegyvizsgálatot végző jegyvizsgáló és a menetjegy ellenőrzésére jogosító megbízólevéllel rendelkező más személy ellenőrizheti (továbbiakban: menetjegy ellenőrzését végző Jegyvizsgáló).

A menetjegy ellenőrzésére jogosult személy kezeli az utas menetjegyét és beszedi a vasúti társaságot megillető menetdíjat, viteldíjat.

A vasúti társaság menetjegykezelést, menetjegy-ellenőrzést ugyanazon a vonaton több alkalommal is végezhet.

Az utasnak a jegyvizsgálat alkalmával a menetjegy ellenőrzésére jogosult személy részére kérésre át kell adnia menetjegyét.

Ha az utas menetjegyét ellenőrzéskor nem tudja felmutatni, a vasúti társaság menetjegy nélküli utasnak tekinti, amennyiben jelen Üzletszabályzat másként nem rendelkezik.

Magatartási szabályok

Az utas csak a vonat menetrendjében közölt megállási helyeken szállhat fel, illetőleg szállhat le a járműről. Ha a vonat forgalmi ok miatt állt meg, a fel- és leszállás balesetveszélyes, ezért tilos.

Az utas utazása teljes ideje alatt (fel- és leszállás, várakozás, utazás során) tartózkodni köteles a közlekedés biztonságát, a közlekedési eszközök, az utas kiszolgáló létesítmények és berendezések épségét, az utastársak kényelmét és nyugalmát zavaró magatartástól.

A vasúti kocsiban, illetőleg a vasútállomás, megállóhely területén tilos a dohányzás.

A vasúti kocsiban tartózkodó utasnak olyan magatartást kell tanúsítania, amellyel nem zavarja utastársait. Ezért a vasúti kocsiban tilos:

- lármázni, énekelni, zenélni,
- szórakoztató elektronikai vagy más, zene, zaj kibocsátására alkalmas készüléket a többi utas számára hallható módon üzemeltetni,
- bármilyen eszközzel, tárggyal vagy játékszerrel zajt okozni,
- kéregetni, engedély nélkül kereskedelmi tevékenységet folytatni, üveget gyűjteni,

- szemetelni,
- mindkét oldalon a többi utas hozzájárulása nélkül ablakot nyitni,
- a feljáró-, a kocsivég- és a kocsi szakaszajtót lezárni, a lezárt ajtót önhatalmúlag felnyitni,
- menetközben a feljáróajtót kinyitni vagy nyitva tartani,
- az ablakon kihajolni vagy bármit kidobni,
- az ülésre védőtakaró nélkül felállni, lábat vagy lábbelit feltenni,
- indok nélkül a vészjelzőt működtetni,
- az utasok ruházatát, poggyászát, a járművet vagy a berendezési tárgyat bepiszkítani, megrongálni.

Az utazási feltételeket – magatartási szabályokat – a menetjegy ellenőrzésére jogosult figyelmeztetése ellenére megszegő utas terhére a vasúti társaság intézkedik a felmerült helyreállítási és takarítási költségek megfizettetésére.

Ha az utas a megállapított díjat nem fizeti meg, vagy a díj megfizetése után ismételten megszegi a szabályokat, a vasúti társaság az utast az utazásból kizárhatja, és az utas ellen feljelentést tehet.

2.4. A menetrend

A menetrend tartalmazza a vasúti társaság vonatainak közlekedési és igénybevételi adatait, valamint az ehhez szükséges tudnivalókat, a személyszállítás legfontosabb tájékoztató adatait:

- a vonatok induló és végállomását, továbbá azokat a megállóhelyeket, ahol a vonat megáll,
- az érkezési és indulási időpontokat,
- a nem mindennap közlekedő járatoknál a közlekedési napokat, továbbá a különböző korlátozásokat,
- a külön rend szerint közlekedő vonatokat,
- a legfontosabb kiegészítő szolgáltatásokat, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat,
- a menetrendi időszak kezdetének és végének időpontját.

A vasúti társaság a menetrendjét a honlapján közzéteszi, illetőleg a megállóhelyen kifüggeszti.

Ha a menetrend változása miatt a vonat közlekedése megszűnik, továbbá, ha a menetrend ideiglenesen vagy véglegesen megváltozik, a vasúti társaság az utazóközönséget legalább 3 naptári nappal a változás végrehajtását megelőzően tájékoztatja, kivéve, ha a változásra előre nem látható ok miatt kerül sor vagy kizárólag új vonat forgalomba állását jelenti a többi vonat menetrendjének, közlekedési időszakának változása nélkül.

A menetrend módosítását a vasúti társaság a honlapján közzétett hirdetmény, formájában hirdeti meg. Az állomásokon is utastájékoztató hirdetményt kell kifüggeszteni legalább 3 nappal a változást megelőzően.

2.5. Utastájékoztatás

A vasúti társaság az utasok tájékoztatását kiadványokkal, hirdetményekkel, a vasúti társaság munkavállalói vagy a vasúti társaság által megbízott más személyek (a továbbiakban: munkavállalói) szóbeli tájékoztatásával, információt közvetítő berendezésekkel biztosítja.

A vasúti társaság az alkalmazott árakról, valamint utazási feltételekről és a menetrend kivonatáról a Vál-völgyi Kisvasút állomásain, illetve megállóhelyein jól látható helyen kifüggesztett és folyamatosan aktualizált utastájékoztató hirdetményeken ad tájékoztatást.

A vasúti társaság a menetrenden kívül is szolgáltat információkat, biztosítja az utasok tájékoztatását, melynek keretében az alábbi információkat szolgáltatja:

- menetközben történő tájékoztatás, lehetőség szerint a vonat közlekedésére vonatkozó tudnivalókról,
- az érvényes menetdíjtáblázatok kifüggesztése az állomásokon,
- honlap üzemeltetése.

Utastájékoztatás a közlekedési korlátozásokról és késésekről

A vonatok késéséről vasúti társaság azokon a helyeken, ahol az lehetséges, a jelen lévő vasúti dolgozó útján értesíti, tájékoztatja az utasokat.

2.6. Menetjegyek és utazásra jogosító okmányok

Az utasnak az utazás megkezdésekor érvényes menetjeggyel kell rendelkeznie, kivéve, ha az utazás megkezdésének helyén menetjegykiadás nincs, ebben az esetben a menetjegyet a vonaton kell megvásárolni.

A 195/2016. (VII. 13.) Korm. rendelet 6. § (4) bekezdése szerint: *A különböző menetjegyfajták kezelésére, érvényesítésére, felhasználhatóságának időbeli és térbeli hatályára, illetve a kedvezmények igénybevételének szabályaira vonatkozó részletes feltételeket a vasúti társaság a személyszállítási üzletszabályzatában állapítja meg*. A felsorolt információk a vasúttársaság honlapján érhetők el.

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

A menetjegy érvényessége

A vonaton kiadott egyszeri utazásra szóló menetjegy csak az adott vonaton használható fel utazásra.

A menetjegyen fel kell tüntetni (195/2016. (VII. 13.) Korm. rendelet 6. § (1) bekezdés):

a) az igénybe vehető személyszállítási szolgáltatás megnevezését,
b) a fizetett menetdíj összegét, pénznemét,
c) az elszámolásnál alkalmazott kedvezmény mértékét vagy jogcímét,
d) érvényességének tartamát,
e) több személy részére kiadott menetjegy esetében az utasok számát, valamint
f) többszöri utazásra kiadott menetjegy esetében az utazási lehetőségek jellegét, számát vagy időtartamát.

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

Érvénytelen az a menetjegy:

- amelynek szövegét jogosulatlanul megváltoztatták,

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

Az utazásból kizárható az az utas, aki:

- hamis vagy hamisított menetjeggyel kísérli meg az utazást, vagy
- érvényes menetjegyét a jegyvizsgáló kérésére nem adja át.

Az utas vonatközlekedés elmaradása esetén a menetjegyet az indulási állomáson visszaválthatja.

A vasúti társaság közvetlenül értékesített menetjegy értéke csak készpénzzel, hivatalos magyarországi fizetőeszközzel egyenlíthető ki.

Elektronikus úton értékesített jegyek

Az elektronikus úton érvényesített jegyek olyan jegyek, amelyek megvásárlása elektronikus úton (interneten, vagy mobiltelefonos applikáción), értékesítésben résztvevő munkavállaló személyes közreműködése nélkül történik.

Az elektronikus úton értékesített jegyet csak a rajta feltüntetett időszakban, viszonylaton és csak az az utas használhatja fel, akinek személyazonosító adatait az elektronikus vásárlási felületen a fizetést megelőzően megadták. Az elektronikus úton értékesített jegyek felmutatásakor minden esetben fel kell mutatni a személyazonosításra alkalmas okmányt is.

Az elektronikus úton értékesített jegyek csak a rajtuk feltüntetett időszakban és viszonylatban érvényesek.

Az elektronikus úton értékesített jegyeket – a vasúti társasággal kötött külön megállapodás alapján – a MÁV Személyszállítási Zrt. értékesíti. A MÁV személyszállítási Zrt. által értékesített jegyek cseréjére, illetve visszaváltására vonatkozó szabályokat részletesen a MÁV Személyszállítási Zrt. Üzletszabályzata tartalmazza.

2.7. A személyszállítási szolgáltatás akadályoztatása

A forgalmi akadályról az utazóközönséget Felcsút vasútállomáson a forgalmi szolgálattevő, a vonaton pedig a vonatszemélyzet tájékoztatja.

Forgalmi akadály esetén, ha az utas utazását későbbi vonattal kívánja folytatja az eredeti célállomásig, a vasúti társaság a menetjegy érvénytartamát meghosszabbítja.

Forgalmi akadály esetén a vasúti társaság az utasokat tájékoztatja a forgalom újbóli felvételének várható időpontjáról.

2.8. A szerződéstől való elállás

A visszatérítés kezelési költség levonása nélkül történik, ha az utas az utazásról azért mond le, mert

- a vonat 30 percet meghaladó késéssel indult volna, vagy
- a vonat kimaradt.

Elveszett, megsemmisült menetjegyért nem kérhető visszatérítés. Nem kérhető továbbá visszatérítés olyan sérült, megrongálódott menetjegy alapján, melyről a sérülés, rongálódás miatt

a visszatérítés szempontjából lényeges adatok nem vagy nem teljes bizonyossággal állapíthatóak meg.

Visszatérítést a jegykezelő személyzettől lehet igényelni.

2.9. Kézipoggyász szállítása

A kézipoggyász tömege utasonként a 25 kg-ot nem haladhatja meg.

A kézipoggyász mérete – darabonként – a 30x40x50 cm befoglaló méretet nem haladhatja meg, kivéve a:

- legfeljebb 20 kg tömegű és130x100x100 cm befoglaló méretű gyermekkocsit,
- kerekesszéket, mankót,
- esernyőt,
- tokba helyezett hordozható hangszert,
- legfeljebb 50 kg tömegű és 200x120x60 cm befoglaló méretű kerékpárt.

A vasúti társaság a Díjszabásban meghatározott feltételek mellett:

- díjfizetés és elszámolás nélkül vállalja az utas őrizetében a gyermekkocsi és a fogyatékkal élő kerekesszéke, valamint mankó és járókeret szállítását bármely, arra alkalmas személykocsiban,
- kerékpár viteldíj megfizetése ellenében a vonatszemélyzet által kijelölt helyen és mennyiségben kerékpár, illetve az utas őrizetében az egyéb sporteszköz szállítását, a többi utas zavarása nélkül.

Nagy utasforgalom és zsúfoltság esetén a vasúti társaság a kerékpár szállítását szüneteltetheti.

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 kézipoggyászukat 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,
- rollert.

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

2.10. Élő állat 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 előző pontban meghatározottaktól eltérően kutya zárt szállítóeszköz nélkül is, szájkosárral és pórázon vezetve szállítható. Az élőállatok szállítása a vasúttársaság személyszállító vonatain ingyenes. Az utasnak rendelkeznie kell a kutya oltási bizonyítványával, és kérésre azt a vasúti személyzetnek fel kell mutatnia.

A vakvezető, fogyatékkal élőket kísérő, valamint a rendőrségi kutya díjmentesen szállítható. A segítő kutya szállítása során a szájkosár és a póráz használata indokolt esetben mellőzhető.

2.11. Személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatások

Különvonat és különkocsi

A vasúti társaság különvonatot és különkocsit csak akkor közlekedtet, ha azt az üzemi körülmények lehetővé teszik.

A különvonat, illetve különkocsi közlekedtetését legalább 5 naptári nappal a tervezett indulás előtt kell megrendelni a Vál-Völgyi Kisvasút állomásán személyesen, vagy írásban. A vasúti társaság 5 naptári napon belüli megrendelést csak akkor fogad el, ha a közlekedtetés feltételei adottak.

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, valamint az igényelt egyéb szolgáltatásokat.

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

2.12. A vasúti társaság felelőssége

Vis maior

A vasúti társaság vis maior esetében mentesül a felelősség alól. Vis maiornak minősül a vasúti társaság tevékenységi körén kívül eső okból eredő, előre nem látható, elháríthatatlan esemény vagy körülmény, melynek kivédése emberi erővel nem lehetséges. Ilyennek minősül különösen, de nem kizárólagosan:

- a bombariadó, a nukleáris katasztrófa,
- a háború, háborúval fenyegető helyzet vagy szükségállapot, a lázadás, forradalom, felkelés, polgárháború, zendülés, tüntetés vagy rendzavarás
- az utas mulasztása, különösen, ha az utas személyes okból késik le a vonatot, illetve az utasnak utazásból való kizárása
- harmadik személy magatartása, amelyet nem lehetett elkerülni és következményeit sem lehetett elhárítani, különösen:
    - öngyilkosság miatti üzemzavar,
    - balesetek vasúti átjárókon,

    - vészfék használata útitárs részéről,
    - rendőri intézkedések,
    - vasútüzemnek harmadik személy általi megzavarása,
- a vonat közlekedését tartósan akadályozó vagy a vonat kimaradását eredményező olyan időjárási körülmény, természeti katasztrófa (vihar, árvíz, hegyomlás, földrengés stb.), melynek bekövetkezését a vasúti társaság az adott körülmények között elvárható gondosság ellenére sem kerülhette el.

Mentesség a felelősség alól

A vasúti társaság mentesül a felelősség alól:

- ha a balesetet a vasútüzemmel össze nem függő körülmények okozták, és a vasúti társaság az eset körülményei által megkívánt gondosság ellenére sem kerülhette el azt, és nem háríthatta el annak következményeit,
- olyan mértékben, amilyen mértékben a baleset az utas hibájának a következménye,
- ha a baleset egy harmadik személy magatartására vezethető vissza, és a vasúti társaság ezt a magatartást az eset körülményei által megkövetelt gondosság ellenére sem kerülhette el, és annak következményeit nem háríthatta el.

Felelősség az utas halála, sérülése esetén

A vasúti társaság felelős azért a kárért, amely abból ered, hogy az utas a járművön való tartózkodása közben vagy a be-, illetve kiszállása alkalmával történt vasúti baleset következtében meghal, megsérül, vagy egyébként testi vagy szellemi épségében károsodást szenved.

Az utas halála vagy sérülése esetén vasúti társaság kötelezettsége teljesítése során köteles úgy eljárni, hogy minden szükségtelen késedelem elkerülhető legyen.

Az utas halála esetén a vasúti társaság előzetes kifizetés lehetőségét méltányosságból egyedileg megvizsgálhatja. Az előzetes kifizetés nem tekinthető a felelősség elismerésének.

Az utas halála esetén a kifizetésre jogosult igényét írásban köteles bejelenteni 60 napon belül a vasúti társaságnak és a jogosultsága vasúti társaság általi megállapíthatóságához szükséges valamennyi okiratot pl. (anyakönyvi kivonat; közjegyzői okirat, tartási kötelezettséget alátámasztó okirat), információt rendelkezésre bocsátani.

Végtagvesztés esetén az kifizetési igény érvényesítője a maradandó fogyatékosság mértékét igazságügyi orvosszakértő véleményével köteles igazolni.

Egyéb sérülés esetén a károsult a kár bejelentésekor jelzi a kár mértékét, aminek figyelembevételével a károsult és a vasúti társaság közösen választott, független szakértőt bíz meg a kár összegének megállapításával.

Felelősség a kézipoggyászért és az élő állatért

A kézipoggyász és élő állat őrzéséről az utas köteles gondoskodni. Az utas felelős minden olyan kárért, amelyet a személykocsiba magával vitt tárgy vagy élő állat okozott, kivéve, ha bizonyítja, hogy a kár a vasúti társaság vagy harmadik személy hibájából keletkezett, vagy olyan körülményre vezethető vissza, amelyet az utas nem kerülhetett el, és amelynek következményeit nem háríthatta el.

A vasúti társaság nem felel az utas őrizetében levő kézipoggyász (kerékpár, kerekesszék, gyermekkocsi stb.) és élő állat szállítása során a tevékenységi körén kívül eső okból bekövetkezett károkért (elvesztés, lopás stb.). A vasúti társaság nem felel az utas által őrizetlenül hagyott kézipoggyászért és élő állatért.

Az utas halála vagy sérülése esetében a vasúti társaság felelőssége kiterjed az utas tárgyainak vagy kézipoggyászának a teljes, vagy részleges sérüléséből származó károkra is. Ez érvényes azokra az állatokra is, amelyeket az utas magával vitt. A felelősség akkor áll fenn, ha a kárt a vasúti társaság hibája okozta.

A fuvarozó egyebekben csak akkor felelős azoknak a tárgyaknak, kézipoggyásznak vagy állatoknak a teljes vagy részleges elvesztéséért vagy sérüléséért, amelyek felügyelete az utas kötelessége, ha a kárt a fuvarozó hibája okozta.

Egyéb feltételek

Nem kérhető kártérítés, ha az utas nem rendelkezett érvényes menetjeggyel, illetve a szükséges pótjeggyel, utazási igazolvánnyal (kivéve, ha olyan megállóhelyen szállt fel a vonatra, ahol időszakosan, vagy egyáltalán nincs jegykiadás és az első jegyvizsgálatra még nem került sor).

Ha az utas a járművön balesetet szenved vagy kézipoggyásza, ruházata, személyes tárgya a vasúti utazás során megsérül, a vonat személyzete a bejelentésről jegyzőkönyvet vesz fel.

A kártérítési igényt írásban kell bejelenteni a vasúti társaságnak.

A kártérítési igény a Ptk. és az EU Rendeletben meghatározott elévülési időn belül érvényesíthető.

Ha az utas halála vagy sérülése esetén a vasúti társaság felelőssége nem kerül megállapításra, a vasúti társaság által kötött utasbaleset, valamint balesetből eredő ruházat- és poggyászsérülésre vonatkozó biztosítási szerződés alapján a biztosító a szerződésben meghatározott díjtételeket – amennyiben a biztosító által támasztott egyéb feltételek is fennállnak – a károsult részére megfizeti.

2.13. Panaszkezelés, észrevételek bejelentése

Az észrevételek fogadása és megválaszolása magyar nyelven történik.

A vasúti társaság biztosítja, hogy az utas véleményét, észrevételét, panaszát (bejelentését)

- postai úton a Vál-Völgyi Kisvasút, 8086 Felcsút, Mozdony u. 1. címen,
- elektronikus levélben az info@valvolgyikisvasut.hu email-címen,
- telefonon a +36 22/881-827 telefonszámon bejelenthesse.

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, utazási okmány bemutatását kéri. Az Utasok könyvébe tett bejegyzés egy példánya a bejelentőt illeti meg.

A vasúti társaság a névtelen, valamint a vasúti személyszállítási szolgáltatásra vonatkozóan észrevételt nem tartalmazó megkereséseket feldolgozza, de a válaszadást mellőzheti.

A vasúti társaság a panaszok, észrevételek intézése során az érintettek személyes adatának kezelését a hatályos törvényi rendelkezések – különösen a 2011. évi CXII. törvény az információs

önrendelkezési jogról és az információszabadságról" (Infotv.) – és a személyes adatok védelmére vonatkozó belső szabályzatai szerint végzi. Az érintett kérelmére induló eljárásban az általa tett bejelentés, panasz, észrevétel vizsgálatához, intézéséhez stb. szükséges adatainak kezeléséhez való hozzájárulást vélelmezni kell.

A vasúti társaság a személyes adatok kezelését – amennyiben ez előfordul – az Infotv. előírásaival összhangban végzi.

Az utas által tett észrevételre a vasúti társaság a kézhezvételtől számított 30 naptári napon belül indokolással ellátott választ (panaszkezelési eljárást lezáró dokumentumot) ad.

A határidő kezdete az a nap:

- amikor a levelet a vasúti társaság részére kézbesítették,
- az elektronikus levél az vasúti társaság számítógépén megjelent,
- a telefonbeszélgetés megtörtént.

2.14. Igények érvényesítése

Az utas jelen Üzletszabályzat szerinti igényeit a vasúti társaságnak címezve nyújthatja be.

A kártérítési igénynek tartalmaznia kell:

- a káresemény leírását,
- a károkozás helyét és időpontját,
- a kár bekövetkezésének helyét és időpontját,
- a kárbejelentésig megtett intézkedések leírását,
- a kár jellegét, mértékét (a megállapított vagy becsült értéket),
- a károsodott dolgok (létesítmények, eszközök) és tulajdonosuk megnevezését,
- a károsult(ak) kárigényének összegét,
- a sérült személy(ek) nevét, személyi adatait, a sérülés leírását és mértékét, a sérült(ek) kárigényét,
- a sérült hozzájárulását olyan adatok tekintetében, amelyek átadásához – vagy ahhoz, hogy azokat a vasúti társaság kezelhesse – a sérült hozzájárulása szükséges (adatvédelem),
- a károsultat képviselő személy nevét, címét, telefonszámát,
- ha a bejelentés üzleti vagy egyéb titkot tartalmaz, a titokgazda hozzájárulását ahhoz, hogy a vasúti társaság a titkot megismerje, és az arra vonatkozó adatokat kezelje,
- ha a vasúti társaság rendelkezésére bocsátott információ üzleti vagy egyéb titkot tartalmaz, akkor a rendelkezésre bocsátott titok kezelésére vonatkozó szabályokat, belső utasításokat,
- minden egyéb olyan lényeges tényt, körülményt, adatot, információt, amely az igény jogalapjának, összegszerűségének elbírálásához, valamint a kártérítési összeg kifizetéséhez szükséges (pl. bankszámlaszám, a pénz átvételére jogosult személy).

A kártérítési igényhez csatolni kell az alábbi dokumentumokat:

- az utas eredeti menetjegyét,
- amennyiben jegyzőkönyv (adatlap) vasúti dolgozó által felvételre került, annak másolatát,
- a kár bekövetkeztét és annak összegét igazoló dokumentumokat (pl. számlát),

- a vasúti társaság magatartása és a kár bekövetkezése közötti okozati összefüggést igazoló dokumentumokat,
- a képviseleti jogot igazoló meghatalmazás egy eredeti példányát,
- minden egyéb olyan lényeges dokumentumot, amely az igény jogalapjának, összegszerűségének elbírálásához, valamint a kártérítési összeg kifizetéséhez szükséges.

Ha a károsult valamely bejelentendő adatnak rajta kívül álló ok miatt csak később jut a birtokába, akkor azt a tudomására jutását követően haladéktalanul köteles a vasúti társaság részére bejelenteni. Amennyiben a károsult a káreseményt késedelmesen jelenti be, a késedelmes bejelentésre visszavezethető többletköltségeket és késedelmi kamatokat a vasúti társaság nem viseli. Ha a káreseménnyel összefüggésben hatósági eljárás volt folyamatban, a károsult az eljárás során hozott határozatot, az annak kézhezvételét követően haladéktalanul köteles a vasúti társaság rendelkezésére bocsátani.

A vasúti társasággal szemben érvényesített kárigényeket a vasúti társaság a vonatkozó jogszabályok, jelen Üzletszabályzat, valamint a bírói gyakorlat figyelembevételével bírálja el.

Ha a károsult a bejelentési kötelezettségének önhibájából nem vagy késedelmesen tesz eleget és emiatt lényeges körülmények kideríthetetlenné válnak, az ebből eredő kockázatok és többletköltségek a károsultat terhelik.