

**A KIRÁLYRÉTI ERDEI VASÚT**

**SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI**

**ÜZLETSZABÁLYZATA**

Jóváhagyta a Nemzeti Közlekedési Hatóság  
a ..... számú határozatával.



## Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék .....	3
Rövidítések és fogalom meghatározások .....	4
1. Általános rész.....	6
1.1 Jogi háttér .....	6
1.2 Az Üzletszabályzat hatálya és módosítása .....	6
1.3 A szerződő felek és köteleességeik, felelősségvállalás .....	6
2. A személyszállítási szerződés létrejötte és megszűnése .....	7
2.1. A szerződés létrejötte .....	7
2.2. A szerződés hatálya, megszűnése .....	7
3. Szerződéskötési kötelezettség és annak korlátozása.....	7
3.1. Szerződéskötési kötelezettség.....	7
3.2. Jogosulatlan használat .....	9
3.3 Utazási feltételek.....	9
3.4. Magatartási szabályok .....	9
3.5. Mozcassérültek szállítása .....	10
3.6. Kerékpár szállítása .....	11
3.7. Poggyász szállítása.....	11
3.8. Élő állat szállítása .....	11
3.9. Menetjegy megvásárlása .....	11
3.10. A menetjegy felhasználása .....	12
3.11. A menetjegy adattartalma.....	14
3.12. A menetjegy érvénytartama.....	14
3.13. A Királyréti Erdei Vasút üzletpolitikai kedvezményei.....	15
3.14. Menetkedvezmények .....	15
3.15. Utólagos felszólamlás, forgalmi akadály, szerződéstől való elállás .....	16
3.16. Menetjegy visszaváltás.....	16
3.17. Különvonat .....	16
3.18. A szolgáltatás ellenértékének kiegyenlítése .....	16
3.19. Menetjegyváltási lehetőség biztosítása .....	17
3.20. Jegyellenőrzés.....	17
3.21. Pótdíj.....	18
4. A Királyréti Erdei Vasút által nyújtott szolgáltatás .....	19
4.1. Alapszolgáltatás .....	19
4.2. Kiegészítő szolgáltatások .....	19
4.3. Talált tárgyak kezelése .....	20
5. Tájékoztatás, észrevételek kezelése .....	21
5.1. Tájékoztatás .....	21
5.2. Utas észrevételek .....	22
6. Adatvédelmi tájékoztató.....	23

## Rövidítések és fogalom meghatározások

- Oszrf.** az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 271/2009. (XII.1.) Kormányrendelet
- Vtv.** a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény
- Ptk.** a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény
- Királyréti EV** Királyréti Erdei vasút.
- Üzletszabályzat** a Királyréti Erdei Vasút Személyszállítási Üzletszabályzata
- Menetrend** a Királyréti EV által közlekedtetett vonatok adatait tartalmazó hivatalos menetrend
- Keletbélyegző** jegypénztári állomásnév- és keletbélyegző vagy egyesített pénztárszám bélyegző és az elővételi bélyegző
- Csoportos újrjegy** helyi/belföldi közvetlen forgalmú újrjegyben történő csoportos elszámolás
- Személyazonosításra alkalmas igazolvány** az utas személyazonosítására alkalmas, hatóság vagy közintézmény által kiadott arcképes, sorszámozott igazolvány (személyi igazolvány, útlevél, diákigazolvány, jogosítvány stb.)
- Utas** a Királyréti Erdei Vasút személyszállítási szolgáltatásait igénybe vevő természetes személy
- Ügyeletes alkalmazott** a Királyréti EV döntésre jogosult munkavállalója (forgalmi koordinátor, forgalmi szolgálattevő, forgalomirányító, személypénztáros, stb.)
- Fogyatékkal élő személy** bármely személy, akinek mozgásképessége a közlekedés során bármely fizikai (érzék- vagy mozgásszervi, állandó vagy időleges) fogyatékoság, értelmi fogyatékoság vagy sérülés, vagy más fogyatékosághoz vezető ok, illetve kor miatt korlátozott, és akinek helyzete kellő figyelmet igényel, és szükségessé teszi az összes utas rendelkezésére álló szolgáltatás hozzáigazítását az érintett személy egyéni igényeihez.
- Kísérő** a fogyatékkal élő személynek, 6 év alatti gyermeknek, továbbá magatehetetlen, a személyszállítást önállóan igénybe venni nem képes személynek utazásához, illetve vasúti területen történő

közlekedéséhez segítséget nyújtó, és ilyen célból vele együtt utazó személy

**Segítő kutya** a fogyatékossgal élő személyt az egyenlő esélyű hozzáféréshez fűződő joga gyakorlásában, önálló életvitelének elősegítésében, illetve veszélyhelyzet elhárításában segítő, rehabilitációs feladatokat ellátó, a külön jogszabályban meghatározott állat-egészségügyi követelményeknek megfelelő kutya

**Vasútállomás, megállóhely**

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

**Felár** a menetdíjon felül fizetendő, a vasúti menetdíjtáblázatokban meghatározott mértékű díj, amely különleges szolgáltatást nyújtó személyszállító vonatok igénybevételének feltétele.

**Pótjegy** az utas menetjegye mellett az emelt szintű kényelmi, vagy különleges szolgáltatás igénybe vételére jogosító bizonylat (Gőzös pótjegy)

**Menetdíj** az utas kiindulási és célállomása közötti – a Királyréti Erdei Vasút menetdíjtáblázatban megállapított igénybe vételi díj

**Menetjegy ára** az utas által igénybe venni kívánt szolgáltatások ellenértékének összege, ideértve különösen a menetdíjat, a felárat, pótjegyet, a kiegészítő szolgáltatások díját, de nem ideértve a pótdíjat

**Honlap** a Királyréti Erdei Vasút hivatalos weboldala, mely a [www.kisvasut-kiralyret.hu](http://www.kisvasut-kiralyret.hu) címen érhető el.

**Viteldíj** Nem személyek szállításáért felszámított díj

**Hirdetmény** a Királyréti Erdei Vasút vasúti személyszállítási szolgáltatásaival kapcsolatos, az utasok tájékoztatását, informálását célzó eseti kiadvány, amelyet a Királyréti Erdei Vasút bármilyen formában, különösen a honlapján közzétesz, illetve a vasútállomásokon, és megállóhelyeken kifüggeszt.

## 1. Általános rész

### 1.1 Jogi háttér

A Királyréti Erdei Vasút működésére vonatkozó fontosabb jogszabályok és a meghatározó jellegű jogi háttér:

1990. évi LXXXVII. törvény az árak megállapításáról,  
 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről,  
 2005. évi CLXXXIII. törvény a vasúti közlekedésről,  
 271/2007. Korm. rendelet a vasúti társaságok kötelező baleseti kárfedezeti képességének biztosításáról.  
 271/2009. Korm. rendelet az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről,  
 6/2010. Korm. rendelet a vasúti társaságok nem vasúti balesetből eredő károk fedezésére szolgáló kötelező kárfedezeti képességének biztosításáról,  
 2011. évi CXII. törvény az Információs önrendelkezési jogról és az Információszabadságról,  
 2012. évi XLI. törvény a személyszállítási szolgáltatásokról,  
 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről,  
 195/2016. Korm. rendelet a térségi, az elővárosi, a városi és a helyi működési engedély alapján, valamint a kisvasút és a múzeumvasút által végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről,

### 1.2 Az Üzletszabályzat hatálya és módosítása

Jelen Üzletszabályzat egységes szerkezetbe foglalja azokat a jogokat és kötelezettségeket, amelyek a vasútra, mint szolgáltatóra, másrészt pedig a vasutat, mint közösségi közlekedési hálózatot igénybe vevőkre vonatkoznak.

Az Üzletszabályzatot a Királyréti Erdei Vasút teljes terjedelmében közzéteszi honlapján (<http://kisvasut-kiralyret.hu/>). Az Üzletszabályzat megtekinthető Kismaros állomáson és a vasút telephelyén is.

Az Üzletszabályzat a jogszabályi változások, valamint az üzleti környezeti hatások tükrében évente felülvizsgálatra kerül. A módosítást a Királyréti Erdei Vasút a jogszabályi előírásoknak megfelelően közzéteszi honlapján.

### 1.3 A szerződő felek és kötelelességeik, felelősségvállalás

#### 1.3.1 Szolgáltató

Neve: Ipoly Erdő Zrt  
 Címe: 2660 Balasagyarmat Bajcsy Zs. u.10  
 Elektronikus levélcíme: [erdeivasut@freemail.hu](mailto:erdeivasut@freemail.hu)  
 Telefonszáma: 06(27)375-076  
 Honlapja: <http://kisvasut-kiralyret.hu/>

### 1.3.2 Utazó, utas, ügyfél

Utazó, aki a vasút szolgáltatásait igénybe veszi. Így utazó mindenki, aki a Királyréti Erdei Vasút járművein érvényes utazásra jogosító okmánnal (menetjegy) vagy anélkül utazik.

Utas az az Utazó, aki

- a személyszállítási szolgáltatás igénybe vétele (meghatározott viszonylaton történő konkrét utazás) érdekében a vasúttal személyszállítási szerződés köt;
- a vasúttal 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 személyszállítási szerződés létrejötte és megszűnése

### 2.1. A szerződés létrejötte

Az utas és a Királyréti Erdei Vasút. közötti személyszállítási szerződés a menetjegy megvásárlásával jön létre, és attól az időponttól hatályos, amikor az utas utazási céllal a Királyréti Erdei Vasút területére belép.

### 2.2. A szerződés hatálya, megszűnése

A személyszállítási szerződés az utazás befejezéséig hatályos. Az utazás akkor fejeződik be, amikor az utas a Királyréti Erdei Vasút területét elhagyja, illetve ha a célja elérése előtt az utazásról (továbbutazásról) az Üzletszabályzat rendelkezései szerint lemond, vagy akit a Királyréti Erdei Vasút az utazásból kizár.

## 3. Szerződéskötési kötelezettség és annak korlátozása

### 3.1. Szerződéskötési kötelezettség

3.1.1. Amennyiben az utas az Üzletszabályzat feltételeit elfogadja, és a közforgalmú személyszállítási szolgáltatás a menetrendben meghirdetett személyszállító vonatokkal lehetséges, a Királyréti Erdei Vasút az utas elszállítását nem tagadhatja meg.

3.1.2. A személyszállítási szolgáltatást a magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy és a 6 éven aluli gyermek kizárólag kísérővel veheti igénybe. A magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy és kísérője utazása esetén

az általuk elfoglalt valamennyi ülőhelyért meg kell fizetni a menetdíjat. Az utasok saját kedvezményüket egy-egy menetjegy megváltására használhatják fel, a további elfoglalt ülőhelyekért ülőhelyenként teljesárú menetdíjat kell megfizetni.

3.1.3. A Királyréti Erdei Vasút a személyszállítást megtagadhatja, illetve az utast a személyszállításból kizárhatja, ha az utas:

- a) botrányosan viselkedik, vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja,
- b) magatartásával a közlekedés biztonságát, utastársai testi épségét, egészségét, a vasúti kocsinak vagy berendezéseinek az épségét veszélyezteti, ide értve a tiltott helyen történő dohányzást is,
- c) érvénytelen jeggyel vagy menetjegy nélkül utazik és menetjegyet az ellenőrzéskor sem vált,
- d) menetjegyét, illetve kedvezmény igénybevételére jogosító igazolványát - felhívás ellenére - nem mutatja fel,
- e) ruházatával, poggyászával vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti,
- f) a vasúti kocsiba kézipoggyászként be nem vihető tárgyat visz be,
- g) a menetdíj vagy a pótdíj megfizetését megtagadja.

3.1.4. Az útközben orvosi ellátásra szoruló személyt a Királyréti Erdei Vasút legalább a legközelebbi megfelelő vasútállomásig - ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet - köteles továbbszállítani. Az ilyen orvosi ellátásra szoruló személy egy hozzátartozója akkor is vele maradhat, ha nem rendelkezik érvényes menetjeggyel. A többi útitársat, ha szükséges, a Királyréti Erdei Vasút lehetőség szerint másik kocsiszakaszban helyezi el. Az orvosi ellátásra szoruló személy szállításával kapcsolatban felmerült többletköltségeket a Királyréti Erdei Vasút - az eset összes körülményének mérlegelése után - az utas terhére felszámíthatja.

3.1.5. A Királyréti Erdei Vasút az utasokat jogaikról, kötelezettségeikről az igénybe vehető szolgáltatásokról, annak díjairól, illetve az esetleges forgalmi zavarokról tájékoztatja. A Királyréti Erdei Vasút a vonatok érkezési, indulási és tartózkodási idejéről továbbá a vonat kimaradásáról és késéséről a kiszolgáló személyzet útján folyamatos tájékoztatást nyújt. A Királyréti Erdei Vasút az utazás közbeni tájékoztatási kötelezettségének előszóval tesz eleget.

3.1.6. A Királyréti Erdei Vasút szerződéskötési kötelezettségét kényszerítő üzemi okból korlátozhatja vagy felfüggesztheti.



### 3.2. Jogosulatlan használat

Az az utazó, aki a személyszállítási szerződés megkötése nélkül (érvényes menetjegy) kívánja igénybe venni, illetve veszi igénybe a vasút személyszállítási szolgáltatását, a jogalap nélküli gazdagodás (Ptk. 6:579.§(1) ) 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.

### 3.3 Utazási feltételek

#### 3.3.1 Az utazás megkezdése

Az utazásra vonatkozó szerződés az utazás megkezdésével, a járműre történő felszállással, illetve állomások és megállóhelyek területén az utazásra kijelölt 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 nyugalmát 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 és a kapcsolódó, adott kedvezmény igénybevételére jogosító személyi, vagy egyéb okmányokat, igazolásokat a vonaton munkatársainknak ellenőrzés céljából át kell adni.

### 3.4. 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.

Tilos:

- A mozgó kocsiba fel- és leszállni, menetközben egyik kocsiból a másikba átszállni, járművek ablakán kihajolni, vagy tárgyakat ki-, illetve beadni, ki-, vagy bedobni,
- menet közben a peron ajtóit kinyitni.

- A vasút biztonságos működését, valamint az utasok testi épségét és a vagyonbiztonságát veszélyeztetni többek között: olyan tevékenységet folytatni, amely a közlekedést vagy az utasokat zavarja (fagylaltozni, kéregetni, étkezni, italozni, rádiót vagy egyéb készüléket mások által hallhatóan üzemeltetni, kerékpározni, görkorcsolyázni, gördeszkázni, motorozni),
- a vonaton és az állomásokon, megállóhelyeken engedély nélkül bármit árusítani, illetve hirdetményt elhelyezni,
- a járműveken és az állomások, megállóhelyek területén dohányozni. A felsorolt tilalmak bármelyikét megszegő utas az utazásból kizárható.

A személykocsikban a vasútbiztonsággal kapcsolatos berendezéseket (kézifék) sem álló, sem közlekedés közben kezelni.

Hátizsákkal közlekedő utasoknak – a többi utasra való tekintettel – a járműveken a hátizsákot az ülések alatt vagy kézben vagy az erre a

célra kialakított poggyásztartón 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 illemt sértő módon viselkedik,
- aki ellenőrzéskor nem tud felmutatni érvényes jegyet, vagy a kedvezmény igénybevételére jogosító okmányt, igazolást és a menetdíjat, vagy menetdíj különbözetet a vonaton nem hajlandó megfizetni,
- 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.

### 3.5. 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 2 kerekesszék helyezhető el.

A mozgásukban korlátozottak számára a különkocsi biztosítása – a megállapított menetdíjon felül – díjmentes.

### 3.6. Kerékpár szállítása

Kerékpár csak a vonatszemélyzet előzetes engedélye alapján a forgalmi helyzet függvényében díjfizetés ellenében szállítható azokon a kocsi peronokon, amelyeken a kerékpár szállítására utaló jelzés kívülről jól láthatóan elhelyezésre került. A kerékpár szállítási díja azonos a 10 km-es teljes árú vonaljegy árával, függetlenül az utazás távolságára. Egy kocsiba legfeljebb 4 kerékpár helyezhető el. Ennél több kerékpár szállításához különkocsi igényelhető az utazás tervezett időpontja előtt 7 nappal. A különkocsiban a kerékpár 2 db teljes árú 10 km-es vonaljeggyel szállítható.

Személyenként egy szánkó fuvarozható 10 km-es kedvezményes vonaljegy váltása mellett, az utazás távolságától függetlenül.

### 3.7. Poggyász szállítása

Minden utas legfeljebb 1 db 10 kg súlyú, 40x50x80, vagy 200x20x20 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 gyermekkocsit szállíthat díjtalanul. A felsorolt méreteket meghaladó (túlméretes), vagy nagyobb mennyiségű csomag - megfelelően becsomagolva, piktogrammal megjelölt kocsiban díjfizetés ellenében szállítható. Ennek díja a teljes árú 10 km-es vonaljegy árával azonos. A szállításra vonatkozó kérést a vonatszemélyzet a pillanatnyi forgalmi helyzet alapján esetről esetre bírálja el.

### 3.8. Élő állat szállítása

Kutya csak szájkosárral és pórázon vezetve szállítható. A többi állatot olyan módon kell szállítani, hogy azok a járművet ne szennyezzék be, illetve az utastársak testi épségét ne veszélyeztessék. A kutya, és a macska után 10 km-es kedvezményes vonaljegyet kell váltani, az utazás távolságától függetlenül. Egyéb kisebb állat díjmentesen szállítható, olyan csomagolásban, amely a kézipoggyász méretét nem haladja meg és az utasok ruházatát, illetve a járművet nem szennyezi be.

Kutyát csak szájkosárral, pórázon és tiszta állapotban szabad szállítani. Egy utas legfeljebb két kutyát vihet magával.

A rendőrségi, a mozgáskorlátozott személyt segítő és a vakvezető kutyák szállítása díjtalan.

### 3.9. Menetjegy megvásárlása

3.9.1. A Királyréti Erdei Vasút pénztárában lehet menetjegyet vásárolni. A menetjegy vásárlási lehetőségekről a Királyréti Erdei Vasút. a honlapján is tájékoztatást ad.

3.9.2. A pénztár működésének rendjét a Királyréti Erdei Vasút a vasútállomáson, és a megállóhelyen hirdetményben teszi közzé. A hirdetmény tartalmazza a pénztár nyitva tartásának rendjét.

3.9.3. A menetjegy kiadása a pénztárban legkésőbb a vonat indulását megelőzően 30 perccel kezdődik.

3.9.4. Csoportos utazás, különvonat megrendelése kizárólag előzetes egyeztetés és írásbeli megrendelés alapján lehetséges.

3.9.5. Az első jegyvizsgálatkor a vonaton pótdíj megfizetése nélkül is váltható menetjegy.

3.9.6. Ha az utas a menetdíjat az első jegyvizsgálatkor nem fizeti meg, a pótdíjmentes fizetésre való jogát elveszíti.

3.9.7. A Királyréti Erdei Vasút pénztárában hivatalos magyarországi pénznemben, készpénzben címletkorlátozás nélkül lehet fizetni. A vonaton történő menetjegy váltás során az utas köteles a menetjegy árának megfelelő címletű bankjeggyel fizetni, a jegyvizsgáló pénzváltásra nem kötelezhető.

3.9.8. A Királyréti Erdei Vasút a menetjegyért fizetett és a visszakapott összegre, valamint a menetjegy adattartalmára vonatkozó reklamációt a pénztártól való távozás után nem fogad el, ezért javasolt a kapott menetjegyek adatainak, valamint a fizetett és a visszajáró összeg pénztárnál történő haladéktalan ellenőrzése.

3.9.9. A Királyréti Erdei Vasútra menetjegy Kismaros állomás személypénztárában, nyitvatartási időben, az utazás tervezett időpontja előtt elővételen legfeljebb 30 nappal váltható. Az elővételen megváltott jegy bármely vontatási nemű vonatunkra érvényes.

3.9.10. A menetjeggyel kapcsolatos bármilyen, a Királyréti Erdei Vasút engedélye nélküli kereskedelem tilos.

### 3.10. A menetjegy felhasználása

3.10.1. Érvényes menetjeggyel az utazás a Királyréti Erdei Vasút bármelyik vasútállomásán megkezdhető.

3.10.2. Aki a menetdíj és a pótdíj megfizetését megtagadja, az az utazásból bármely vasútállomáson kizárható, ahol a vonat közlekedésének időszakában szolgálat van. A Királyréti Erdei Vasút abban az esetben is megilleti a már megtett útra járó menetdíj és pótdíj, ha az utast az utazásból kizárta. A vonatról az Üzletszabályzat pontjai alapján leszállított utas nem követelheti vissza a kifizetett menetdíjat vagy egyéb díjat.

3.10.3. A Királyréti Erdei Vasút a menetdíj és a pótdíj megfizetésének megtagadása esetén sem szállítja le a vonatról:

- az egyedül utazó 18 évesnél fiatalabb gyermeket,
- a 10 évesnél fiatalabb gyermeket és a vele együtt utazó egy fő utast,
- a várandós nőt,
- a fogyatékkal élő személyt és kísérőjét,
- az olyan személyt (és a vele együtt utazó egy fő személyt), akinek állapota vagy betegsége miatt az utazásból kizárása életét, testi épségét veszélyeztetné.

3.10.4. Az utasnak azt a tényt, hogy nincs megfelelő menetjegye, legkésőbb a felszállás utáni első jegyvizsgálatkor be kell jelentenie, ellenkező esetben a pótdíj felszámítása nélküli menetjegy váltásra többé akkor sem jogosult, ha menetjegy nélküli felszállásra az Üzletszabályzat alapján volt lehetősége. A megfelelő menetjegy hiánya bejelentésének kell tekinteni azt is, ha az utas elégtelen vagy érvénytelen menetjegyet mutat fel.

3.10.5. Ha az utas által felmutatott menetjegyért fizetett összeg nem fedezi a Királyréti Erdei Vasút által biztosított szolgáltatás ellenértékét, az utas menetjegye elégtelen.

3.10.6 Elégtelen az a menetjegy:

amely felmutatásakor az utas a kedvezményes árú menetjegy használatára való jogosultságát nem tudja bizonyítani,  
amelyhez az előírt felárat, pótdíjat nem fizették meg.

3.10.7. Ha az utas menetjegye elégtelen, és ezt a vonaton az első jegyvizsgálatkor bejelenti, részére a Királyréti Erdei Vasút a menetjegyet pótdíj felszámítása nélkül szolgáltatja ki.

3.10.8.Érvénytelen az a menetjegy,

amelynek szövegét jogosulatlanul megváltoztatták,  
amelyet annyira megrongáltak vagy megcsonkítottak, hogy emiatt annak ellenőrzése lehetetlenné válik,  
amelynek érvénytartama lejárt,  
amelynek érvénytartama még nem kezdődött meg,  
amely az utas által utazandó útvonal egy részén már vagy még nem érvényes.

3.10.9. Ha az utas menetjegye érvénytelen, és ezt a vonaton az első jegyvizsgálatkor bejelenti, részére a Királyréti Erdei Vasút az új menetjegyet a Királyréti Erdei Vasút menetdíjtáblázatokban előírt pótdíj felszámításával adja ki.

3.10.10Az az utas, aki:

azt a tényt, hogy nincs érvényes, elégséges menetjegye, legkésőbb az első jegyvizsgálatkor a jegyvizsgálónak nem jelenti be,  
hamis vagy hamisított menetjeggyel kísérli meg az utazást,  
érvényes menetjegyet a jegyvizsgáló kérésére nem adja át,

az esedékes menetdíjon felül a Királyréti Erdei Vasút vasúti menetdíjtáblázatokban meghatározott pótdíjat is köteles megfizetni.

3.10.11. Amennyiben a pótdíjfizetési kötelezettség megállapításához rendőrség vagy más hatóság előzetes eljárása szükséges, a Királyréti Erdei Vasút a pótdíjat csak a hatósági eljárás jogsértést megállapító lezárása után követeli.

3.10.12. Személyenként és utazásonként egy jogcímen csak egy alkalommal lehet pótdíjat felszámítani.

3.10.13. A Királyréti Erdei Vasút a vonaton fizetett összeg elismervényeként menetjegyet szolgáltat ki.

3.10.14. Ha az utas a vonaton megállapított menetdíjat és pótdíjat nem fizeti meg, vagy a menetjegy érvényességéről, elégségességéről a Királyréti Erdei Vasút képviselője és az utas között vita van, a Királyréti Erdei Vasút az utas és utazásának adatairól, valamint az utas által fizetendő összegről a személyazonosításra alkalmas igazolvány alapján jegyzőkönyvet (Utasleadási lapot) és áttutalási postautalványt állít ki.

3.10.15. Ha az utas a tartozását határidőben nem egyenlíti ki, a Királyréti Erdei Vasút a követelés behajtásáról jogi úton gondoskodik, vagy a követelés behajtásával alvállalkozót bíz meg, illetve a követelést értékesítheti. Az utólagos behajtás többletköltségei az utast terhelik.

### 3.11. A menetjegy adattartalma

3.11.1. A menetjegy nem része a személyszállítási szerződésnek, hanem annak lényeges adatait jeleníti meg az utas és az ellenőrzést végző munkavállaló számára. A menetjegy tanúsítja, hogy az utas milyen viszonylatú utazásra jogosult.

3.11.2. A menetjegyen fel kell tüntetni:

- a személyszállítási szolgáltatás megnevezését,
- a fizetett menetdíj összegét,
- az elszámolásnál alkalmazott kedvezmény mértékét,
- az érvényesség időtartamát,
- a menetjegy érvényességének első napját,
- az adó mértékét
- a több személy részére kiadott menetjegynél az utasok számát.

### 3.12. A menetjegy érvénytartama

3.12.1. A menetjegyen a Királyréti Erdei Vasút a kiszolgáltatáskor a jegykiadás napját tünteti fel az érvényesség napjaként.

3.12.2. Kivételes esetekben az elővétel lehetséges a Királyréti Erdei Vasút honlapján vagy állomási hirdeteményekben közzétett módon, elővételben megváltott menetjegyre a Királyréti Erdei Vasút munkatársa tünteti fel az érvényesség napját.

3.12.3. Az egy útra szóló és a menettérti jegy érvénytartama megegyező, az utazást az érvényesség napján kell megkezdeni, és az érvényesség napján kell befejezni.

3.12.4. A Királyréti Erdei Vasút a menettérti útra szóló menetjegyet egy darab menettérti jegy vagy 2 darab egy útra érvényes menetjegy formájában szolgáltatja ki.

### 3.13. A Királyréti Erdei Vasút üzletpolitikai kedvezményei

3.13.1. A Királyréti Erdei Vasút külön meghirdetett feltételek szerint üzletpolitikai kedvezményeket biztosít. A Királyréti Erdei Vasút a kedvezmények igénybevételének feltételeit az Üzletszabályzaton kívül állomási hirdeteményben, a Királyréti Erdei Vasút honlapján és egyéb kommunikációs csatornákon keresztül teszi közzé. Az üzletpolitikai kedvezmény alapján kiszolgáltató menetjegyek érvénytartamát, felhasználási szabályait az üzletpolitikai kedvezmény részletes szabályaiban határozza meg, amely az általános felhasználási feltételektől eltérhet.

3.13.2. A Királyréti Erdei Vasút a személyszállítási szerződéssel kapcsolatban csak olyan korlátozó feltételt alkalmaz, melyet hatályos jogszabályok vagy az Üzletszabályzat tartalmaznak.

### 3.14. Menetkedvezmények

#### 3.14.1. Díjmentes utazásra jogosult

az önálló ülőhelyet el nem foglaló gyermek - felnőtt kíséretében - négy éves koráig, bármely személyi azonosításra alkalmas igazolvány (igazolás) felmutatásával,

- a Rendőrség, a Köztársasági Őrezred, a Rendőrtiszti Főiskola, valamint a Tűzoltóság és a Polgári Védelem hivatásos állományú tagjai egyenruhában,
- a Nemzeti Közlekedési Hatóság dolgozója piros alapszínű, egy vagy két haránt aransávval ellátott " Felügyeleti igazolvány " felmutatásával,
- a Közlekedési, Hírközlési és Energiaügyi Minisztérium (KHEM) dolgozói sötétkék alapszínű, felül két vízszintes ezüst sávval ellátott igazolvány felmutatásával.
- a menetkedvezményi egyezséghez tartozó közlekedési vállalatok dolgozóinak, és családtagjainak érvényes igazolvány felmutatása ellenében.

#### 3.14.2. Esetenkénti egyéb kedvezmények

Egyes rendezvények résztvevői számára a vasút díjmentes, vagy kedvezményes menetdíjú utazást biztosít a rendezvény időtartamára.

A kedvezmény igénybevételének részletes szabályozást a kihelyezett eseti hirdetések tartalmazzák.

#### 3.14.3. Kedvezményes menetjegyváltásra jogosult

4–16 éves gyermekek és tankötelesek (az életkort felszólításra bármely személyazonosításra alkalmas okmánnyal igazolni kell!)

- 16 éven felüli nappali tagozatos diákok érvényes diákigazolvány felmutatásával;
- gyermek és tanköteles csoportok utazása esetén 10 tanulóként 2 felnőtt kísérő.
- 65 éven felüli magyar állampolgárok (az életkor betöltését kérésre a személyigazolvány, útlevelel vagy bármely személyazonosításra alkalmas igazolvány (igazolás) felmutatásával igazolni kell!)

#### 3.14.4. Diákigazolvány érvényessége

tanévre, illetőleg a tanév II. félévére érvényesített nappali tagozatos diákigazolványok október 01-ig

- a tanév I. félévére érvényesített diákigazolványok április 01-ig jogosítanak kedvezményes menetjegy megváltására.
- A 16 éven aluli tankötelesek diákigazolványa a 16. életév betöltésének évében október 01-ig érvényesítő matrica nélkül is jogosít utazásra.

### 3.15. Utólagos felszólamlás, forgalmi akadály, szerződéstől való elállás

A jegykiadással kapcsolatos bármilyen reklamációt a jegyváltást követően a pénztártól való távozás előtt a helyszínen lehet megtenni. Valamely vonat ki-maradása, vagy közlekedésének tartós akadályoztatása miatt az utazást tovább-folytatni 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.

### 3.16. 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 akar lemondani az utazásról az útmegszakítás nem megengedett.

### 3.17. Különvonat

Különvonat írásban rendelhető, az utazást megelőzően legalább 3 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, de minimum 10.000 Ft

#### 3.17.1. Külön Kocsi

Csoportos utazás részére rendelhető, az utazást megelőző minimum 3 nappal. Az utazni szándékozók fizetendő menetdíján felül a kocsi valamennyi ülőhelye után 300 Ft helybiztosítási díjat kell fizetni. A kocsi a forgalmi viszonyok figyelembevételével közlekedtethető csak.

#### 3.17.1. A különvonat díja

A különvonat díját a vasút esetenként, egyedileg határozza meg.

### 3.18. A szolgáltatás ellenértékének kiegyenlítése

#### 3.18.1. A szolgáltatás díjának megállapítása

A Királyréti Erdei Vasút az Ipoly Erdő Zrt. állapítja meg és személydíjszabás formájában adja ki.

#### 3.18.2. A szolgáltatás díjának kiegyenlítése

A vasút igényt tart szolgáltatásai ellenértékére. A szolgáltatás díjának kiegyenlítése a menetjegy megvásárlásával lehetséges.



A menetjegyek 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.

### 3.19. Menetjegyváltási lehetőség biztosítása

#### 3.19.1. Jegypénztár

A vasút Kismaros állomáson jegypénztárt üzemeltet annak érdekében, hogy az utazni szándékozók az utazás megkezdése előtt, a helyszínen megválthassák a számukra legkedvezőbb menetjegyet. A jegypénztár a meghirdetett menetrend szerinti üzempapokon tart nyitva.

#### 3.19.2. Jegyvizsgáló

A vasút vonatára nem Kismaros 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) ellenértékének megfelelő címletű készpénzzel fizethető ki a menetjegy, mert a jegyvizsgáló pénzváltásra nem kötelezhető.

### 3.20. 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 az utazásból történő kizárási eljárás lefolytatása.

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 igazolást jegyvizsgálókor (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.

### 3.21. Pótdíj

3.21.1. Aki a menetdíj és a pótdíj megfizetését megtagadja, az az utazásból bármely vasútállomáson kizárható, ahol a vonat közlekedésének időszakában szolgálat van. A Királyréti Erdei Vasutat abban az esetben is megilleti a már megtett útra járó menetdíj és pótdíj, ha az utast az utazásból kizárta. A vonatról az Üzletszabályzat pontjai alapján leszállított utas nem követelheti vissza a kifizetett menetdíjat vagy egyéb díjat.

3.21.2. Az utasnak azt a tényt, hogy nincs megfelelő menetjegye, legkésőbb a felszállás utáni első jegyvizsgálatkor be kell jelentenie, ellenkező esetben a pótdíj felszámítása nélküli menetjegyváltásra többé akkor sem jogosult, ha menetjegy nélküli felszállásra az Üzletszabályzat alapján volt lehetősége. A megfelelő menetjegy hiánya bejelentésének kell tekinteni azt is, ha az utas elégtelen vagy érvénytelen menetjegyet mutat fel.

3.21.3. Ha az utas menetjegye érvénytelen, és ezt a vonaton az első jegyvizsgálatkor bejelenti, részére a Királyréti Erdei Vasút az új menetjegyet a Királyréti Erdei Vasút vasúti menetdíj- táblázatokban előírt pótdíj felszámításával adja ki.

3.21.4. Az az utas, aki:

azt a tényt, hogy nincs érvényes, elégséges menetjegye, legkésőbb az első jegyvizsgálatkor a jegyvizsgálónak nem jelenti be,  
hamis vagy hamisított menetjeggyel kísérli meg az utazást,  
érvényes menetjegyet a jegyvizsgáló kérésére nem adja át,  
az esedékes menetdíjon felül a Királyréti Erdei Vasút vasúti menetdíjtáblázatokban meghatározott pótdíjat is köteles megfizetni.

3.21.5. Amennyiben a pótdíjfizetési kötelezettség megállapításához rendőrség vagy más hatóság előzetes eljárása szükséges, a Királyréti Erdei Vasút a pótdíjat csak a hatósági eljárás jogsértést megállapító lezárása után követeli.

3.21.6. Személyenként és utazásonként egy jogcímen csak egy alkalommal lehet pótdíjat felszámítani.

3.21.7. A Királyréti Erdei Vasút a vonaton fizetett összeg elismervényeként menetjegyet szolgáltat ki.

3.21.8. Ha az utas a vonaton megállapított menetdíjat és pótdíjat nem fizeti meg, vagy a menetjegy érvényességéről, elégségességéről a Királyréti Erdei Vasút képviselője és az utas között vita van, a Királyréti Erdei Vasút az utas és utazásának adatairól, valamint az utas által fizetendő összegről a személyazonosításra alkalmas igazolvány alapján jegyzőkönyvet (Utasleadási lapot) és átutalási postautalványt állít ki.

3.21.9. Ha az utas a tartozását határidőben nem egyenlíti ki, a Királyréti Erdei Vasút a követelés behajtásáról jogi úton gondoskodik, vagy a követelés behajtásával másat bíz meg, illetve a követelést értékesítheti. Az utólagos behajtás többletköltségei az utast terhelik.

## **4. A Királyréti Erdei Vasút által nyújtott szolgáltatás**

### **4.1. Alapszolgáltatás**

A vasút a Közforgalmú Menetrendkönyv 317-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 (kiindulási és 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 alaptevékenység teljesebb körű ellátása érdekében a személyszállítási szolgáltatás nyújtáson 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.

## 4.2. Kiegészítő szolgáltatások

### 4.2.1. Utas-balesetbiztosítás a Királyréti Erdei Vasút vonatain

Az érvényes rövid, egy úti, vagy menettérti jeggyel rendelkező, valamint egyéb rendelkezés alapján a vasút szolgáltatásait jogszerűen igénybe vevő utasoknak a vasút térítésmentesen balesetbiztosítást 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 kísérelője, 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 esetén.

A szolgáltatási igény érvényesítésének feltételei:

a biztosítási eseményt haladéktalanul be kell jelenteni a vasút legközelebbi illetékesének (pl. mozdonyvezető, vezető-jegyzővizsgáló 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.

#### 4.3. 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 vezető-jegyzővizsgálónál, illetve Kismaros állomáson üzemidőben lehetséges. Az elveszített tárgyak iránt érdeklődni személyesen üzemidőben Kismaros állomáson, a jegypénztárban lehet.

Ha a talált tárgy átvételére jogosult személy megállapítható, a vasút értesíti őt és jelentkezése esetén részére a tárgyat átadja.

A talált tárgyak kiadása Kismaros 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, útlevel a lakcímet igazoló hatósági igazolvánnyal együtt) 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 rokonai kapcsolat fennállásának igazolása mellett. A talált tárgyak megőrzési ideje három hónap, melyről a Ptk. 5:59 §-a rendelkezik.

## 5. Tájékoztatás, észrevételek kezelése

### 5.1. Tájékoztatás

A vasút a szolgáltatásaival kapcsolatosan az alábbi tájékoztatást adja, a következő információkat teszi közzé:

A vonatok menetrendjét, útvonalát:

- az állomásokon és megállóhelyeken kifüggesztett menetrendben,
- a vasút honlapján,
- a Közforgalmú Menetrendkönyv 137-es mezőjében
- interneten a [www.kisvasut-kiralyret.hu](http://www.kisvasut-kiralyret.hu)
- telefonon a 0627/375-076 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 0627/375-076 számon
- munkatársai által élőszóban.

Viteldíjakat, jegyfajtákat:

- a vasút hivatalos pénztárában,
- a személydíjzabásban,
- a vasút honlapján,
- telefonon a 0627/375-076 számon,
- munkatársai által élőszóban.

Utazási feltételeket:

- az Üzletszabályzatban
- a vasút honlapján
- telefonon a 0627/375-076 számon
- munkatársai által élőszóban.

Tájékoztatást az utasbiztosításról:

- a vasút honlapján
- az Üzletszabályzatban
- telefonon a 0627/375-076számon
- munkatársaik által élőszóban

Üzletszabályzatot:

- a vasút honlapján
- Kismaros állomás jegypénztárában
- telefonon a 0627/375-076 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:

A Királyréti Erdei Vasút biztosítja, hogy az utas véleményét, észrevételét, panaszát (bejelentését)

postai úton: Börzsöny 2020 Kft 2624 Szokolya Paphegy 2

elektronikus levélben: [erdeivasut@freemail.hu](mailto:erdeivasut@freemail.hu)

telefonon: 0627/375-076 telefonszámon.

telefaxon: 0627/375-076 számon,

valamint személyesen a Királyréti Erdei Vasút pénztáraiban bejelenthesse. vásárlók könyvébe történő bejegyzéssel (vásárlók könyve található a vasút Kismaros állomáson lévő jegypénztárában)

Személyesen és telefonon tett észrevétel esetén annak elintézési módjára vonatkozóan az ügyintéző megadja a szükséges felvilágosítást, illetve, ha lehetősége nyílik rá, azonnal, helyben intézkedik.

Az észrevételek nyilvántartásba vételének időpontja az írásbeli észrevételnek 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 indoklással 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 Ügyfélszolgálatára 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, a szolgáltatás nyújtása, illetve a tevékenysége ellátása során birtokába jutott személyes adatokat, az Információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint a vonatkozó jogszabályok előírásai alapján kezeli.

A 2011. évi CXII. tv 14.§. előírásai alapján az adatkezelésben érintett alany tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését.

Bárki a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c) fordulhat, aki úgy érzi, hogy a vasút a szolgáltatás nyújtása során, illetve tevékenysége ellátása által sérelem ért.