



Nagyborzsöny Erdi Kisvasút Nonprofit Kft.
Adószám: 21942680-2-13

2634 Nagyborzsöny, Rákóczi utca 2.
Telefon: 00 36 70 78 78 500
Email: nagyborzsonyikisvasut@gmail.com
Web: www.nagyborzsonyikisvasut.hu

A NAGYBÖRZSÖNYI ERDEI VASÚT
SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI ÜZLETSZABÁLYZATA
2026

Tervezet, 2026. január
(*minisztériumi egyeztetés alatt*)

Jóváhagyta az Építési és Közlekedési Minisztérium Vasúti
Igazgatási Szerv a számú határozatával.

Tartalomjegyzék:

Rövidítések és fogalom meghatározások	3
1. Általános rész	4
1.1 Alapvetések és jogi háttér	4
1.2 Az Üzletszabályzat hatálya és módosítása	4
1.3 A szerződő felek és kötelességeik, felelősségvállalás	4
2. A személyszállítási szerződés létrejötte és megszűnése	5
2.1 A szerződés létrejötte	5
2.2 A szerződés hatálya, megszűnése	5
3. Szerződéskötési kötelezettség és annak korlátozása	5
3.1 Szerződéskötési kötelezettség	5
3.2 Utazási feltételek	6
3.3 Magatartási szabályok	7
3.4 Fogytékossággal élő személyszállítás	8
3.5 Kerékpár, roller, babakocsi és szánkó szállítása	8
3.6 Poggyász szállítása	8
3.7 Élő állat szállítása	8
3.8 Menetjegy megvásárlása	9
3.9 A menetjegy felhasználása	9
3.10 A menetjegy adattartalma	10
3.11 A menetjegy érvénytartama	11
3.12 A NEV üzletpolitikai kedvezményei	11
3.13 Menetkedvezmények	11
3.14 Esetenkénti egyéb kedvezmények	11
3.15 Kedvezményes menetjegyváltásra jogosultak köre	11
3.16 Diákigazolvány érvényessége	12
3.17 Utólagos felszólamlás, forgalmi akadály, szerződéstől való elállás	12
3.18 Menetjegy visszaváltás	12
3.19 Különvonat	12
3.20 A különvonat díja	12
3.21 A személyszállítás szolgáltatás díjának megállapítása	13
3.22 Menetjegyváltási lehetőség biztosítása	13
3.23 Pótdíj	13
4. A NEV által nyújtott szolgáltatás	14
4.1 Alapszolgáltatás	14
4.2 Kiegészítő szolgáltatások	15
5. Tájékoztatás, észrevételek kezelése	16
5.1 Tájékoztatás	16
5.2 Utas észrevételek	16
6. Adatvédelmi tájékoztató	18

Rövidítések és fogalom meghatározások

- **Ptk.** a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény
- **Nagybörzsönyi Erdei Vasút vagy továbbiakban: NEV**
- **Üzletszabályzat** a NEV Személyszállítási Üzletszabályzata
- **Menetrend** a NEV által közlekedtetett vonatok adatait tartalmazó hivatalos menetrend

Személyazonosításra alkalmas igazolvány

az Utas személyazonosítására alkalmas, hatóság által kiadott arcképes, sorszámozott igazolvány (személyi igazolvány, útlevél, jogosítvány)

Utas a NEV személyszállítási szolgáltatásait igénybe vevő természetes személy

Ügyeleletes alkalmazott a NEV döntésre jogosult munkavállalója (forgalmi koordinátor, forgalmi szolgálattevő, forgalomirányító, személypénztáros stb.)

Fogyatékossgal élő személy

bármely személy, akinek mozgásképesége a közlekedés során bármely fizikai (érzék- vagy mozgásszervi, állandó vagy időleges) fogyatékossgal, értelmi fogyatékossgal vagy sérülés, vagy más fogyatékossgalhoz 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 fogyatékossgal 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 célokat szolgáló, Utasok számára megnyitott területe, ahol a menetrend szerinti személyszállító vonat le- és felszállás céljából megáll.

Pótjegy az Utas menetjegye mellett az emelt szintű kényelmi, vagy különleges szolgáltatás igénybevételére jogosító bizonylat (Gőzös pótjegy)

Menetdíj az Utas kiindulási és célállomása közötti, a NEV menetdíjtáblázatban megállapított igénybevételi 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 NEV hivatalos weboldala, mely a <https://www.nagyborzsonyikisvasut.hu/> érhető el.

Viteldíj Nem személyek szállításáért felszámított díj

Hirdetmény a NEV vasúti személyszállítási szolgáltatásaival kapcsolatos, az Utasok tájékoztatását, informálását célzó eseti kiadvány, amelyet a NEV bármilyen formában, különösen a honlapján közzétesz, illetve a vasútállomásokon és megállóhelyeken kifüggeszt.

1. Általános rész

1.1 Alapvetések és jogi háttér

A Nagybörzsönyi Erdei Vasutat (továbbiakban: NEV) Nagybörzsöny Község Önkormányzata tulajdonolja; működtetője a 100%-ban önkormányzati tulajdonban lévő Nagybörzsöny Erdei Kisvasút Nonprofit Kft. A vasút telephelye és egyben végállomása 2634 Nagybörzsöny 0208/70 hrsz. szám alatt található. A 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,
- 2011. évi CXII. törvény az Információs önrendelkezési jogról és az Információs szabadságról,
- 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,
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2021/782 rendelete 13. és 14. cikk (2021. április 29.) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről

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 NEV teljes terjedelmében közzéteszi honlapján <https://www.nagyborzsonyikisvasut.hu/>. Az Üzletszabályzat megtekinthető Nagybörzsöny állomáson (a vasút telephelyén) is.

1.3 A szerződő felek és köteleességeik, felelősségvállalás

1.3.1 Szolgáltató

Neve: Nagybörzsöny Erdei Kisvasút NKft.
Címe: 2634 Nagybörzsöny 0208/70
hrsz
Elektronikus levélcíme:
nagyborzsonyikisvasut@gmail.com
Telefonszáma: 06 70/770 5386
Honlapja: <https://www.nagyborzsonyikisvasut.hu/>

1.3.2 Utas

Utas, aki a vasút szolgáltatásait igénybe veszi. Így utas mindenki, aki a NEV járművein érvényes utazásra jogosító okmánnal (menetjegy) vagy anélkül utazik.

Utas az, aki

- a személyszállítási szolgáltatás igénybevétele (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 igénybevételére.

Utas jogosult 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 NEV közötti személyszállítási szerződés a menetjegy megvásárlásával jön létre, és attól az időponttól hatályos, amikor az Utas utazási céllal a NEV területére belép.

2.2 A szerződés hatálya, megszűnése

A személyszállítási szerződés az utazás befejezéséig hatályos. Az utazás akkor fejeződik be, amikor az Utas a NEV területét elhagyja, illetve ha a célja elérése előtt az utazásról (továbbutazásról) az Üzletszabályzat rendelkezései szerint lemond, vagy akit a NEV 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 NEV 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. Ha a kísérő áll, akkor nem kell menetdíjat fizetnie. Az Utasok saját kedvezményüket egy-egy menetjegy megváltására használhatják fel, a további elfoglalt ülőhelyekért ülőhelyenként teljesárú menetdíjat kell megfizetni.

3.1.3. A NEV a személyszállítást megtagadhatja, illetve az Utast a

személyszállításból kizárhatja, ha az Utas:

- a) botránnyosan viselkedik, vagy más módon a többi Utast magatartásával zavarja,
- b) magatartásával vagy ittas, bódult, zavart állapotával a közlekedés biztonságát, önmagát vagy utastársai testi épségét, egészségét, a járműnek vagy berendezéseinek az épségét veszélyezteti,
- c) a szolgáltatást jogosulatlanul veszi igénybe, és menetjegyet az ellenőrzéskor sem vált,
- d) menetjegyet, illetve kedvezmény igénybevételére jogosító igazolványát – felhívás ellenére – nem mutatja fel,
- e) a járműbe kézipoggyászként be nem vihető tárgyat vitt be vagy kísérel meg bevinni,
- f) a kézipoggyász, az élő állat, az útipoggyász és az egyéb tárgyak szállítására vonatkozó szabályokat megszegi,
- g) a menetdíj, a viteldíj, a felár vagy a pótdíj megfizetését megtagadja, vagy
- h) a vasúti társaság üzletszabályzatában foglalt utazással kapcsolatos feltételeket – az a) és b) pont szerinti esetek kivételével felhívás ellenére – nem tartja be.

3.1.4. Az útközben orvosi ellátásra szoruló személyt a NEV 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 útítársat, ha szükséges, a NEV lehetőség szerint másik kocsiszakaszban helyezi el. Az orvosi ellátásra szoruló személy szállításával kapcsolatban felmerült többletköltségeket a NEV – az eset összes körülményének mérlegelése után – az Utas terhére felszámíthatja.

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

3.1.6. A NEV szerződéskötési kötelezettségét kényszerítő üzemi okból korlátozhatja vagy felfüggesztheti.

3.2 Utazási feltételek

3.3.1 Az utazás megkezdése

Jelen Üzletszabályzat 2.1 pontja alapján 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 Utas jogot szerez arra, hogy utazhasson, illetve kötelezettséget vállal arra, hogy a vasutat jogosan megillető jegyárat kiegyenlíti.

Az Utas a szolgáltatás igénybevétele (fel- és leszállás, várakozás, utazás) során tartózkodni köteles a közlekedés biztonságát, a közlekedési eszközök, az Utas kiszolgáló létesítmények és berendezések épségét, az Utastársak kényelmét és nyugalma zavaró magatartástól. Mindazoknak, akik a vasút közösségi közlekedési szolgáltatásainak bármelyikét igénybe kívánják venni, felszállás előtt rendelkezniük kell az adott járatra felhasználható jeggyel, utazási igazolvánnyal, illetve a díjmentességet igazoló okmánnyal. Menetjegy felszállás előtt munkatársainktól váltható. Az előreváltott jegyet és a kapcsolódó, adott kedvezmény igénybevételére jogosító személyi, vagy egyéb okmányokat, igazolásokat a vonaton munkatársainknak ellenőrzés céljából át kell adni.

3.3 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, biztonsági láncokat kinyitni, ki/leakasztani,
- 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 (fagyaltozni, kéregetni, étkezni, italozni, rádiót vagy egyéb hangszóró készüléket mások által hallhatóan üzemeltetni, kerékpározni (kivéve betolni, igénybevéve a kerékpár szállító járműveinket) 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 személykocsikban a vasútbiztonsággal kapcsolatos berendezéseket (pl. kézifék) sem álló, sem közlekedés közben kezelni.

A felsorolt tilalmak bármelyikét megszegő Utas az utazásból kizárható.

Hátizsákkal közlekedő Utasoknak – a többi Utasra való tekintettel – a járműveken a hátizsákot az ülések alatt vagy kézben 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 botrányosan 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, kivéve az ölben, illetve kosárban szállítható kistermetű kutyákat és a segítő kutyákat.

Nem vehet részt az utazásban fertőző beteg, kísérő nélküli 6 éven aluli gyermek, valamint kísérő nélküli magatehetetlen személy

3.4 Fogyatékossgal élő személyekszállítása

Fogyatékossgal élő személyek szállításához minden esetben erre a célra kialakított kocsit kell igényelni az utazás tervezett időpontja előtt legalább 48 órával. A kocsit a vasútüzem díjmentesen biztosítja a megrendelőknek. A zárt kocsiban 1, a teljesen nyitott kocsiban 8 mozgáskorlátozott Utas helyezhető el egyidőben kerekesszékekkel együtt.

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

3.5 Kerékpár, roller, babakocsi és szánkó szállítása

Kerékpár és roller csak a vonatszemélyzet előzetes engedélye alapján a forgalmi helyzet függvényében és díjfizetés ellenében szállítható azokon a kocsikon, amelyeken a kerékpár szállítására utaló jelzés kívülről jól láthatóan elhelyezésre került. A kerékpár és roller szállítási díja azonos a 8 km-es teljes árú vonaljegy árával, függetlenül az utazás távolságától. Kocsinként, típusonként változóan 2-8 kerékpár helyezhető el. 2 db kerékpár feletti csoportoknál különkocsi igényelhető az utazás tervezett időpontja előtt legkésőbb 48 órával. A kerékpár és roller mérete nem haladhatja meg összeszerelt, útrakész állapotban a 200 cm x 40 cm x 160 cm (hossz x szélesség x magasság) értékeket. A rollert, ha szerkezeti megoldásai engedik összecukott állapotban kell szállítani.

Babakocsi díjazás nélkül, de felügyelettel szállítható a vasúti járműveken. Egy babakocsi mérete nem haladhatja meg 130cm x 70cm x 100cm értéket (hossz x szélesség x magasság).

Személyenként egy szánkó fuvarozható 8 km-es teljesáru vonaljegy váltása mellett, az utazás távolságától függetlenül.

3.6 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 8 km-es vonaljegy árával azonos. A szállításra vonatkozó kérést a vonatszemélyzet a pillanatnyi forgalmi helyzet alapján esetről esetre bírálja el.

3.7 Élő állat szállítása

Kutya – nem számítva a kistestű és ölben tartható állatokat – csak szájkosárral és pórázon vezetve szállítható. A többi állatot olyan módon kell szállítani, hogy azok a járművet az egyéb Utasokat ne szennyezzék be, illetve az Utastársak testi épségét ne veszélyeztessék. Egy Utas legfeljebb két kutyát vihet magával.

Nem ölben szállított, nagytestű kutya után 8 km-es kedvezményes vonaljegyvet 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.

A segítő kutya, valamint a rendvédelmi, a honvédelmi és a hatósági feladatokat ellátó szolgálati kutya, továbbá a mindezen célból kiképzés alatt álló kutya szállítása díjtalan.

3.8 Menetjegy megvásárlása

Elsősorban a végállomáson NEV pénztárában lehet menetjegyet vásárolni. Egyéb állomásokon és megállóhelyeken a vonatkísérőknél váltható meg a menetjegy. A menetjegy vásárlási lehetőségekről a NEV a honlapján is tájékoztatást ad.

3.9.1 A pénztár működésének rendjét a NEV a vasútállomáson és a megállóhelyen hirdetményben teszi közzé. A hirdetmény tartalmazza a pénztár nyitvatartásának rendjét.

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

3.9.3 10 fő feletti csoportos utazás bejelentés köteles legalább 48 órával az indulás előtt; különvonat megrendelése kizárólag előzetes egyeztetés és írásbeli megrendelés alapján lehetséges.

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

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

3.9.6 A NEV pénztárában hivatalos magyarországi pénznemben, bankkártyával és 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.

3.9.7 A NEV 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.

3.9.8 A menetjeggyel kapcsolatos bármilyen, a NEV engedélye nélküli kereskedelem tilos.

3.9 A menetjegy felhasználása

Érvényes menetjeggyel az utazás a NEV bármelyik vasútállomásán megkezdhető.

3.10.1 Aki a menetdíj és a pótdíj megfizetését megtagadja, az az utazásból bármely vasútállomáson kizárható, ahol a vonat közlekedésének időszakában szolgálat van. A NEV 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.

3.10.2 Ha az utas – annak ellenére, hogy a felszállási állomáson a menetjegyváltási lehetőséget a vasúti társaság biztosítja vagy a menetjegyváltást a járművön lehetővé teszi – érvényes menetjegy nélkül utazik, továbbá, ha a járaton az

üzletszabályzatban meghatározott utazási szabályokat megszegi, a menetdíjon felül pótdíjat is köteles fizetni.

3.10.3 Érvénytelen az a menetjegy:

- amelynek szövegét jogosulatlanul megváltoztatták,
- amelyet annyira megrongáltak vagy megcsonkítottak, hogy emiatt annak ellenőrzése lehetetlenné válik,
- amelynek érvénytartama lejárt (napi dátum),
- amely az Utas által utazandó útvonal egy részén már nem érvényes.
- ha azt korábban felhasználták (az utazás végén érvénytelenné válik).

3.10.4 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 NEV vasúti menetdíjtáblázatokban meghatározott pótdíjat is köteles megfizetni.

3.10.5 Amennyiben a pótdíjfizetési kötelezettség megállapításához rendőrség vagy más hatóság előzetes eljárása szükséges, a NEV a pótdíjat csak a hatósági eljárás jogsértést megállapító lezárása után követeli.

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

3.10.7 A NEV a vonaton fizetett összeg elismervényeként csak menetjegyet szolgáltat ki.

3.10.8 Ha az Utas a vonaton megállapított menetdíjat és pótdíjat nem fizeti meg, vagy a menetjegy érvényességéről, elégségességéről a NEV képviselője és az Utas között vita van, a NEV az Utas és utazásának adatairól, valamint az Utas által fizetendő összegről személyazonosításra alkalmas igazolvány alapján jegyzőkönyvet és átutalásos ÁFÁ-s számlát állít ki.

3.10.9 Ha az Utas a tartozását határidőben nem egyenlíti ki, a NEV a követelés behajtásáról jogi úton gondoskodik, vagy a követelés behajtásával alvállalkozót bíz meg, illetve a követelést értékesítheti. Az utólagos behajtás többletköltségei az Utast terhelik.

3.10 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:

- az igénybe vehető személyszállítási szolgáltatás megnevezését,
 - a fizetett menetdíj összegét, pénznemét,
 - az elszámolásnál alkalmazott kedvezmény mértékét vagy jogcímét,
 - érvényességének tartamát,
 - több személy részére kiadott menetjegy esetében az utasok számát, valamint
 - többszöri utazásra kiadott menetjegy esetében az utazási lehetőségek jellegét, számát vagy időtartamát.
- A menetjegy érvényessége a jegykiadás napi dátumáig szól.

3.11 A menetjegy érvénytartama

- 3.12.1 A menetjegyen a NEV a kiszolgáltatáskor a jegykiadás napját tünteti fel az érvényesség napjaként.
- 3.12.2 Kivételes esetekben az elővétel lehetséges a NEV honlapján vagy állomási hirdeteményekben közzétett módon, elővételben megváltott menetjegyre a NEV 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 A NEV üzletpolitikai kedvezményei

- 3.13.1 A NEV külön meghirdetett feltételek szerint üzletpolitikai kedvezményeket biztosít. A NEV a kedvezmények igénybevételének feltételeit az Üzletszabályzaton kívül állomási hirdeteményben, a NEV honlapján és egyéb kommunikációs csatornákon keresztül teszi közzé. Az üzletpolitikai kedvezmény alapján kiszolgáltatott menetjegyek érvénytartamát, felhasználási szabályait az üzletpolitikai kedvezmény részletes szabályaiban határozza meg, amely az általános felhasználási feltételektől eltérhet.
- 3.13.2 A NEV a személyszállítási szerződéssel kapcsolatban csak olyan korlátozó feltételt alkalmaz, melyet hatályos jogszabályok vagy az Üzletszabályzat tartalmaznak.

3.13 Menetkedvezmények

- 3.14.1 Díjmentes utazásra jogosult
 - az önálló ülőhelyet el nem foglaló gyermek – felnőtt kíséretében – négyéves koráig, bármely személyi azonosításra alkalmas igazolvány (igazolás) felmutatásával,
 - a Rendőrség, a valamint a Katasztrófavédelem és a Polgári Védelem hivatásos állományú tagjai egyenruhában,
 - a szakos minisztérium hatósági dolgozója kék alapszínű, „Felügyeleti igazolvány” felmutatásával,

3.14 Esetenkénti egyéb kedvezmények

Egyes rendezvények résztvevői számára a vasút díjmentes, vagy kedvezményes menetdíjű utazást biztosít a rendezvény időtartamára. A kedvezmény igénybevételének részletes szabályozást a kihelyezett eseti hirdetemények tartalmazzák.

3.15 Kedvezményes menetjegyváltásra jogosultak köre

- 4–16 éves gyermekek (az életkort felszólításra bármely személyazonosításra alkalmas okmánnyal igazolni kell!)
- 16 éven felüli nappali tagozatos diákok az oktatási igazolványokról szóló 362/2011. (XII. 30.) Korm. rendelet szerinti diákigazolvány felmutatásával;

- 16. életév betöltéséig a gyermekek csoportos utazása esetén esetén 10 tanulónként 2 felnőtt kísérő.
- 65 éven EGT állampolgárok (az életkor betöltését kérésre a személyigazolvány, útlevel vagy bármely személyazonosításra alkalmas igazolvány (igazolás) felmutatásával igazolni kell!

3.16 Diákigazolvány érvényessége

- Az oktatási igazolványokról szóló 362/2011. (XII. 30.) Korm. rendeletben előírt a határidőket vehetők figyelembe.

3.17 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 kimaradása, 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 utazóközönseget az érintett állomásokon, megállóhelyeken a vasúttársaság tájékoztatni köteles.

3.18 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 már nem megengedett.

3.19 Különvonat

Különvonat csak elektronikus úton (nagyborzsonykisvasut@gmail.com), írásban rendelhető, az utazást megelőzően legalább 48 órával. A vonat közlekedtetéséről a vasút a forgalmi viszonyok figyelembevételével dönt. A különvonat a tervezett indulás előtt legalább 24 órával korábban díjmentesen lemondható, illetve közlekedése – ha az üzemi körülmények lehetővé teszik – módosítható. 24 órán belüli lemondás esetén lemondási díj fizetendő, mely legalább a különvonat díjának 40%-a, de minimum 40.000 Ft.

3.20 A különvonat díja

A különvonat díját a vasút esetenként, egyedileg határozza meg.

3.21 A személyszállítás szolgáltatás díjának megállapítása

A NEV menetdíjainak mértékét Nagybörzsöny Önkormányzat képviselő-testülete állapítja meg és a Nagybörzsönyi Erdei Kisvasút NKft. személydíjszabás formájában adja ki.

3.22.1 A szolgáltatás díjának kiegyenlítése

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

3.22.2 A menetjegyek értékesítésekor az értékesítők a hatályos törvények értelmében minden esetben nyugtát kötelesek kiadni. Az előre gyártott értékű menetjegy illetve a pénztárgép által nyomtatott bizonylat 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.

3.22 Menetjegyváltási lehetőség biztosítása

3.23.1 Jegypénztár

A vasút Nagybörzsöny 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 üzennapokon tart nyitva.

3.23.2 Jegyvizsgáló

A vasút vonatára nem Nagybörzsöny állomáson felszálló Utas menetjegyet 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.

3.23.3 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 jegyvizsgálatkor (ellenőrzéskor) az ellenőrzést végző részére ellenőrzés céljából át kell adni.
- Azt az utazót, aki nem rendelkezik érvényes menetjeggyel, vagy azt nem hajlandó ellenőrzésre átadni, illetve a díjmentes utazásra való jogosultságát nem igazolja a szolgáltatás igénybevétele előtt, a jegyvizsgáló felszólítja a menetjegy megvásárlására. Ha ezt az utazó megtagadja, a jegyvizsgáló jogosult az állomásra, megállóhelyre való belépését megakadályozni.

3.23 Pótdíj

3.23.1 A Pótdíj fizetés kötelezettsége a 3.10 pontban körülírt esetekben

alkalmazandó.

3.23.2 Aki a menetdíj és a pótdíj megfizetését megtagadja, az az utazásból bármely vasútállomáson kizárható, ahol a vonat közlekedésének időszakában szolgálat van. A Nagybörzsönyi 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.

3.23.3 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 menetjegyét a jegyvizsgáló kérésére nem adja át az esedékes menetdíjon felül a NEV vasúti menetdíjtáblázatokban meghatározott pótdíjat is köteles megfizetni.

3.23.4 Amennyiben a pótdíjfizetési kötelezettség megállapításához rendőrség vagy más hatóság előzetes eljárása szükséges, a NEV a pótdíjat csak a hatósági eljárás jogsértést megállapító lezárása után követeli.

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

4. A NEV által nyújtott szolgáltatás

4.1 Alapszolgáltatás

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 személydíjsszabásban 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.

A vasút gondoskodik arról, hogy mindazon szolgáltatásával kapcsolatos információk (így különösen a vonatok útvonala, menetrendi adatai, megállói, az utazási feltételek, a díjsszabás 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 NEV vonatain:

- Az érvényes jeggyel rendelkező, valamint egyéb rendelkezés alapján a vasút szolgáltatásait jogszerűen igénybe vevő Utasoknak a vasút térítésmentesen balesetbiztosítást nyújt, a vasúttársaság szerződött partnere a Generali biztosítótársaságnak.
- A biztosítás hatálya a vasút járatain az utazás időtartama alatt a járműre való fellépéstől a jármű elhagyásáig tart. Továbbá biztosított az a személy és kísérője, aki a vasút üzemeltetésébe tartozó állomásokon és megállóhelyek területén utazási céllal tartózkodik és ott közlekedési balesetet szenved.
- Biztosítási esemény a biztosítás hatálya alatt bekövetkező baleset, közlekedési baleset.
- A biztosítás kiterjed a biztosított sérülésére, egyéb dologi kárra is, akkor, ha a biztosítottat, illetve a balesetben sérült idegen (és vasút saját járművét vagy a vasúti pálya valamely objektumát, vagy akár vasúti épületet is) járművet baleset érte.

4.2.2 A szolgáltatási igény érvényesítésének feltételei:

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

4.2.3 Talált tárgyak kezelése

- A vasút járművein és az Utasok rendelkezésére álló létesítményeiben – Utasvárókban, peronokon, jegypénztáraknál, állomásokon stb. - talált tárgyakat a vasút kezeli.
- Talált tárgy leadása a vezető-jegyvizsgálónál, illetve Nagybörzsöny állomáson üzemidőben lehetséges. Az elveszített tárgyak iránt érdeklődni személyesen üzemidőben Nagybörzsöny 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 Nagybörzsöny 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, útlevél 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 rokoni 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 állomások, megállóhelyek elnevezését, a forgalmi változásokat, a viteldíjakat és jegyfajtákat:

- az állomásokon és megállóhelyeken kifüggesztve,
- a vasút honlapján: <https://www.nagyborzsonyikisvasut.hu/>
- telefonon a +36 70 7878500 számon,
- munkatársai által élőszóban.

Utazási feltételeket, Tájékoztatást az Utasbiztosításról:

- az Üzletszabályzatban
- a vasút honlapján, az Üzletszabályzatban
- telefonon a +36 70 7878500 számon,
- munkatársai által élőszóban.

Üzletszabályzatot hozzáférhetővé teszi:

- a vasút honlapján
- Nagyborzsony állomás jegypénztárában
- illetve kivonatos formában minden állomáson és megállóhelyen.

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 NEV biztosítja, hogy az Utas véleményét (együtt: észrevételét, panaszát)

- postai úton: 2634 Nagyborzsony Rákóczi u. 2. címen fogadja
- elektronikus levélben: nagyborzsonyikisvasut@gmail.com

- telefonon: +36 70 7878500 számon
- valamint személyesen a NEV nagybörzsönyi végállomási pénztárában bejelenthesse.
- A vásárlók könyvébe történő bejegyzéssel is megteheti ezt (a Vásárlók Könyve található a vasút Nagybörzsöny 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 rendelkezett érvényes menetjeggyel vagy utazási igazolvánnyal,
- a korábbival azonos tartalmú, ismételt észrevételről van szó,
- az Utas 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. 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 adatállományából a személyes adatokat törölni.

Fordulhat az utas kormányzervekhez és békéltető testületekhez is:

- Pest Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály
Cím: 1072. Budapest, Nagy Diófa utca 10-12.
E-mail: fogyved@pest.gov.hu
Telefon: (1) 459-4843
- Pest Vármegyei Békéltető Testület
Címe: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2
Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81
Telefon: (1) 792-7881
Honlap cím: www.panaszrendezes.hu; www.pestmegyeibekelteto.hu

E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu

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.