

Zalaerdő Erdészeti Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Személyszállítási Üzletszabályzata

Az Üzletszabályzatot jóváhagyta: *PC/VA/NS/A/56/3/2017* számon vasúti igazgatási szerv.

Általános rész

Jogi háttér

A Zalaerdő Erdészeti Zrt. (a továbbiakban: Szolgáltató) Személyszállítási Üzletszabályzatára vonatkozó fontosabb jogszabályok:

- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (a továbbiakban: Ptk.)
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- a vasúti közlekedésről szóló 2005. CLXXXIII. törvény
- 195/2016. (VII.13.) Kormányrendelet a térségi, az elővárosi, a városi és a helyi működési engedély alapján, valamint a kisvasút és a múzeumvasút által végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről
- a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló, 2007. október 23-i 1371/2007/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet 9., 11., 12., 19. és 26. cikke, továbbá 20. cikk (1) bekezdése (a továbbiakban: EK rendelet)

Fogalomtár

biztosítás: kiterjed a biztosított sérülésére, ruházatára és poggyászára, a biztosítottat, illetve a járművet ért baleset, valamint a biztosított sérelmére elkövetett rablásra.

biztosított: utas, illetve az ügyfél és kísérője.

egyedi személyszállítási szerződés: az a szerződés, amely a szerződést kötött személyt valamely kiválasztott (tehát egyedileg meghatározható) vonaton utazásra jogosítja. E szerződés járműre történő felszállással (kerítéssel ellátott állomásokon a kerítésen belüli tartózkodással) jön létre.

fogyatékkal élő személy: bármely személy, akinek mozgásképesége a közlekedés során bármilyen 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.

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

jegyzővizsgáló: a vonatokon és az állomásokon az utasok menetjegyenek és utazási igazolványainak ellenőrzésére, valamint menetjegyek értékesítésére, pótdíjak beszedésére a Szolgáltató által megbízott személy. A jegyzővizsgálónak megbízatását a Szolgáltató által kiállított és érvényesített fényképes igazolvánnyal igazolja, melyet kérésre fel kell mutatnia.

kísérő: bármely olyan személy, akinek a célja, hogy a fogyatékkal élő személy közlekedését, illetve eligazodását segítse.

kísérő kutya: olyan kiképzett kutya melynek a feladata, hogy olyan személy közlekedését segítse, akinek mozgásképesége a közlekedéssorán bármilyen 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.

hirdetmény: olyan közérdekű tájékoztatás, melyet a Szolgáltató állomásain vagy megállóhelyein vagy honlapján közzé tesz.

honlap: a Szolgáltató hivatalos weboldala, mely a www.zalaerdo.hu címen érhető el.

menetjegy: a díjszabásban meghatározott árformában (időarányos, útvonalhossz, stb.) forgalmazott papíralapú szelvény

menetrend: a vonalon érvényes főbb menetrendi adatok (járműtípus, járatgyakoriság, üzemidő, stb.)

pótdíj: az Utazási feltételekben és az Üzletszabályzatban meghatározott feltételek be nem tartása esetén az díjszabásban előírt külön díj.

személyszállítási szerződés: a Szolgáltató szolgáltatásainak igénybevételére az Üzletszabályzatban meghatározott menetjegyek vásárlásával, vagy egyéb, utazásra jogosító okmány birtoklásával és járműre történő felszállással (kerítéssel ellátott állomásokon a kerítésen belüli tartózkodással) köthető személyszállítási szerződés.

személyazonosságot igazoló okmány: fényképpel ellátott, hatóság vagy más szerv által kiállított okmány, melyből tulajdonosának személyazonossága kétséget kizáróan megállapítható. Ilyen különösen a személyi igazolvány, a személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány együtt, az útlevel, a vezetői engedély.

szolgáltatás: az utazóközönség eljutását szolgáló forgalmi, műszaki (üzemi) tevékenységek sora, beleértve a rendelkezésre állást (térbeli és időbeli elérhetőség), az utazást (jármű, személyzet, utazási körülmények, infrastruktúra, forgalombiztonság) és a visszacsatolási lehetőségek rendszerét (utas kommunikáció, információ, észrevétel, stb.)

utas: aki a Szolgáltatóval szerződést köt és az üzletszabályzatban meghatározott követelményeknek megfelel

ügyfél: mindenki, aki a Szolgáltató szolgáltatásaival kapcsolatos jogát vagy jogos érdekét érvényesíti a Szolgáltatónál

üzemidő: időintervallum, amelyben a Szolgáltató közlekedést biztosít

üzletszabályzat: gyűjtő rendelkezések, amelyek részletesen szabályozzák a szolgáltatással és ennek igénybevételével kapcsolatos feltételeket, az utasok és a szolgáltató jogait és kötelességeit, valamint egyéb, a szolgáltatással összefüggő lényeges feltételeket.

vágányzár: a Szolgáltató által végzett pálya karbantartási, építési, vagy egyéb munkálatok idején érvénybe lépő forgalomkorlátozás

viteldíj: a szolgáltatás ellenértékét képviselő, a díjszabásban meghatározott ár.

Az Üzletszabályzat hatálya és módosítása

Az üzletszabályzatot a Szolgáltató teljes terjedelmében közzéteszi honlapján, mely bárki részére hozzáférhető. Az üzletszabályzat teljes terjedelmében megtekinthető a Szolgáltató Csömödéri (8957 Csömödér, Vasút u. 6.) és Lenti (8960 Lenti, Tácsics u. 11.a) állomásán, valamint a kivonata a járműveken vagy a megállóhelyeken.

Az üzletszabályzatot a Szolgáltató minden évben felülvizsgálja és kiegészíti a szakmára vonatkozó jogszabályi változásoknak. A Szolgáltató az üzletszabályzat módosítását vagy kiegészítését jóváhagyás céljából a vasúti igazgatási szervhez történő benyújtása előtt 15 napos határidővel hivatalos honlapján véleményezés céljából közzéteszi.

A Szolgáltató az üzletszabályzatát, valamint annak módosítását a honlapján teszi közzé a vasúti igazgatási szerv jóváhagyásától számított 8 napon belül.

A Szolgáltató által végzett szolgáltatások díját a Díjszabás tartalmazza, mely nem része az üzletszabályzatnak, de az a Szolgáltató honlapján szintén elérhető. Továbbá a Szolgáltató Csömödéri és Lenti állomásán kérésre díjfizetés ellenében kiadható.

A szerződő felek jogai és kötelezettségei.

A Szolgáltató az EK rendelet 6. cikk (1) bekezdésében foglaltakon túl köteles az utast az üzletszabályzatban foglalt feltételek szerint, biztonságosan a célállomásra vagy –megállóhelyre szállítani.

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

Az utas a Díjszabásban meghatározott térítés ellenében jogosult a vonaton utazni, a kiszolgáló létesítményeket, berendezéseket használni, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni.

Az utas – elháríthatatlan forgalmi akadályt kivéve – csak az induló és végállomáson, a menetrendben meghatározott állomásokon és megállóhelyeken (továbbiakban együtt: állomás) az erre kijelölt helyen szállhat fel, illetőleg le a járművekről.

Az utas a személyszállítás (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.

A Szolgáltató az állomáson és való tartózkodásra, a járművön való elhelyezkedésre és az utazás alatti magatartásra vonatkozó szabályokat az üzletszabályzatba foglalja, amelynek kivonatát – utazási feltételként – a járműben vagy az állomásokon jól látható helyen kifüggeszti.

A Szolgáltató kérésre köteles a vonatok menetrendjéről, az utasok jogairól és kötelezettségeiről tájékoztatást adni. A Szolgáltató a tájékoztatás helyességéért felelősséget vállal.

A díj ellenében végzett személyszállítás

A díj ellenében végzett személyszállítás az a vasúti személyszállítás, amelyet bárki, díj ellenében, a közzétett feltételek alkalmazásával igénybe vehet (a továbbiakban: közforgalmú vasúti személyszállítás), valamint a közforgalmú, menetrenden kívül közlekedtetett vonatokkal végzett személyszállítás (a továbbiakban: különvonat).

A személyszállításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatás különösen a kerékpárszállítás, a poggyásmegőrzés, a kereskedelmi, vendéglátó és egyéb utaskiszolgáló létesítmények üzemeltetése.

A személyszállítási szerződés létrejötte és megszűnése:

A személyszállítási szerződés létrejötte:

Személyszállítási szerződést köt az az utas, aki a Szolgáltató területén a menetrend szerint közlekedő vonatok valamelyikére a vonatszemélyzettől menetjegyet vásárol, vagy különvonatot rendel és a különvonat megrendelés visszaigazolása szerinti díjat megtéríti.

Nem köthető személyszállítási szerződés azzal az utassal, akit a meghirdetett járással – azon elegendő férőhelyének hiányában – elszállítani nem lehet.

A személyszállítási szerződés megszűnése:

Az egyedi személyszállítási szerződés megszűnik:

- menetjegy esetében a jegyen feltüntetett napon egyszeri utazással,
- az utazás befejezésével, illetve az állomás területének elhagyásával
- célja elérése előtt az utazásról (továbbutazásról) lemond
- a Szolgáltató az utast az utazásból kizárta.

Utazási feltételek:

Nem szabad felszállni a járművekre olyan tárgyakkal, amelyek az utasok testi épségében, ruhájában, poggyászában vagy a kocsiban kárt okozhatnak, azokat beszennyezhetik, az utasokat zavarhatják, illetve, amelyek szállítását jogszabály vagy hatósági rendelkezés tiltja.

Nem szabad:

- A mozgó kocsiba fel- és leszállni, menetközben egyik kocsiról a másikba átszállni, a járművek ablakán kihajolni, vagy tárgyakat ki-, illetve beadni, ki-, vagy bedobni,
- Menet közben a biztonsági láncokat kiakasztani, az utastér ajtókat kinyitni,
- nyitott peronokon, fékállásokon tartózkodni,
- csak ülőhellyel rendelkező kocsiban állva utazni,
- olyan tevékenységet folytatni, amely a közlekedést vagy az utasokat zavarja (fagylalozni, kéregetni, étkezni, italozni, rádiót vagy egyéb készüléket mások által hallhatóan üzemeltetni, kerékpározni, görkorcsolyázni, gördeszkázni),
- a vonaton és az állomásokon, megállóhelyeken engedély nélkül bármit árusítani, illetve hirdetményt elhelyezni,
- a járműveken és az állomás, megállóhelyek területén dohányozni.

A felsorolt tilalmak bármelyikét megszegő utas az utazásból kizárható, az okozott kár megtérítésére kötelezhető.

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

Az utazóknak ügyelniük kell a tisztaságra.

Az utazásból kizárható az a személyt:

- aki ittassága vagy tisztátalan ruházata miatt a többi utasnak a terhére lehet,
- aki botránnyosan viselkedik vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja,
- aki magatartásával a közlekedés biztonságát, utastársai testi épségét, egészségét, a jármű vagy berendezéseinek az épségét veszélyezteti,
- aki ellenőrzéskor felhívásra nem mutatja fel érvényes menetjegyet, vagy kedvezményre jogosító igazolványt és megtagadja a menetjegy, pótdíj megfizetését,
- szolgáltatást jogosulatlanul vesz igénybe, és menetjegyet az ellenőrzéskor sem vált,
- ruházatával, poggyászával vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezi,
- aki járműbe kézipoggyászként be nem vihető tárgyat visz,
- a menetdíj, a menetdíj-különbözet vagy a pótdíj megfizetését megtagadja,
- aki kutyát szájkosár nélkül szállít.

Nem vehet részt az utazásban fertőző beteg, kísérő nélküli 10 éven aluli gyermek, és kísérő nélküli magatehetetlen személy, fertőző beteg, aki kézipoggyásznak nem minősülő tárgyat kíván magával vinni, aki jégkrémmel, fagylalttal, poharas vagy felbontott itallal akar beszállni.

Az útközben orvosi ellátásra szoruló személyt a Szolgáltató legalább a legközelebbi megfelelő állomásig, megállóhelyig – ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet – köteles továbbszállítani, a többi utast pedig – ha szükséges – másik kocsiban elhelyezni. Az ezzel kapcsolatos többletköltségeket – a körülmények mérlegelése után, a Szolgáltató kérésére – az utas köteles megtéríteni.

A Szolgáltatót abban az esetben is megilleti a már megtett útra járó menetdíj és esetlegesen a pótdíj összege, ha az utast az utazásból kizárta. Amennyiben a felszállási állomás kétséget kizáróan nem bizonyítható, az utas szempontjából felszállási állomásnak a járat indulási állomását kell tekinteni. A felszállási állomás bizonyítása az utas feladata.

Kézipoggyász és élőállat szállítása:

Az utas könnyen hordozható tárgyakat (kézipoggyász) díjtalanul magával vihet a személykocsiba. A kézipoggyász elhelyezésére az utas ülőhelyéhez tartozó poggyásztartó és az utas ülőhelye alatt lévő tér áll rendelkezésre. A kézipoggyászként 1 db. 40 x 50 x 80 cm, vagy 200 x 20 x 20 cm méretet meg nem haladó, egy személy által hordozható, a fel- és leszállást nem akadályozó kézipoggyász szállítható. A kézipoggyász tömege utasonként a 30 kg-ot nem haladhatja meg.

Kézipoggyászként a személykocsiba nem szabad bevinni:

- olyan tárgyat, amely az utasok testi épségében, ruhájában, poggyászában vagy a vasúti kocsiban kárt okozhat,
- robbanó, tűzveszélyes, öngyúló, mérgező, radioaktív, maró, undort keltő vagy fertőzés előidézésére alkalmas anyagot,
- töltött lőfegyvert és a közbiztonságra különösen veszélyes eszközt. (Lőfegyvert ürítve, zárt tokban szabad szállítani.)

Útipoggyász fuvarozását a Szolgáltató nem vállalja.

Élő állat szállítása az érvényes díjszabásban meghatározott díjazás ellenében lehetséges. Fogytékkel élőt kísérő kutya szállítása díjtalan.

Kutyát az érvényes előírásoknak megfelelően oltási bizonyítvány felmutatásával, pórázsal, szájkosárral lehet szállítani. Egyéb élő állatot kézipoggyászként kezelhető, az állat szállítására alkalmas ketrecben lehet szállítani.

Az állat által beszennyezett üléseket az állat gazdája köteles letisztítani, vagy takarítási díjat fizetni (a takarítás díja a mindenkori felnőtt retúrjegy ára)!

A kézipoggyász és élő állat őrzéséről az utas gondoskodik.

Kerékpár, babakocsi, mozgás korlátozottak által használt kerekes szék szállítása:

Egyszemélyes, kétkerekű, szabványos kivitelű kerékpár súlykorlátozás nélküli szállítása az érvényes díjszabásban meghatározott díjazás ellenében lehetséges. Összecsukható babakocsi és

mozgás korlátozottak által használt kerekesszékek szállítása díjtalan. Kerékpárt babakocsit és kerekesszéket csak akkor lehet felvenni fuvarozásra, ha a vonatban annak szállítására kialakított kocsi közlekedik, a kocsiiban lévő utasok száma lehetővé teszi, és az utasokat nem veszélyezteti.

Menetjegyek, pótdíjak:

A menetjegy a Szolgáltató vonatával

- a kiinduló állomástól vagy megállóhelytől
- a menetjegyen feltüntetett távolságig történő
- egyszeri útra, menettérti jegynél oda-vissza,
- útmegszakítás nélküli utazásra érvényes.

A menetjegyen az EK rendelet I. melléklet 7. cikk (2) bekezdésében felsoroltakon túl fel van tüntetve:

- az igénybe vehető személyszállítási szolgáltatás megnevezését,
- a fizetett menetdíj összegét és annak adótartalmát,
- az elszámolásnál alkalmazott kedvezmény jogcímét és a kedvezmények mértékét,
- érvényességének tartamát,
- több személy részére kiadott menetjegy (áfa-s számla) esetében az utasok számát.

A menettérti menetjeggyel az utazás visszaútban közbenső állomáson, megállóhelyen is megkezdhető. A menetkedvezmények igénybevételéhez a jogosultságot minden esetben igazolni kell.

A meghatározott vonatra érvényesített menetjegy csak a rajta feltüntetett vonaton érvényes. Az egyszeri utazásra kiadott menetjegy csak arra az utazási viszonylatra, és időtartamra érvényes, amelyre kiadták, illetve érvényesítették.

Az utasnak a menetjegyet az EK rendelet I. melléklet 9. cikk (1) bekezdésében meghatározottakon túl a Szolgáltató által az utazási jogosultság ellenőrzése céljából kijelölt területen való tartózkodás tartama alatt meg kell őriznie, és a Szolgáltató által menetjegy-ellenőrzésre feljogosított személy részére – a kedvezmények igénybevételére jogosító igazolvánnyal együtt – fel kell mutatnia, kérésre át kell adnia.

A névre szóló menetjeggyel csak a rajta feltüntetett személy(ek) utazhat(nak). A nem névre szóló menetjegy mindaddig másra átruházható, ameddig azzal az utazást nem kezdték meg. Az utazás megkezdése után a menetjegyet átruházni már nem szabad, azt az utazás végéig meg kell őrizni.

A menetjegyek árát a díjszabás tartalmazza.

Pótdíjat és a menetjegy árát köteles fizetni az a személy, aki

- a menetjegyet nem váltja meg az első alkalommal a vonatszemélyzetnél,
- érvénytelen menetjeggyel kíséri meg az utazást,
- valamilyen kedvezményt jogosulatlanul vesz igénybe, illetve jogosultságát nem tudja megfelelően bizonyítani személyazonosságát igazoló okmány (igazolás) által,
- rövidebb szakaszra váltott menetjegyet, mint amely szakaszon utazik,
- kutyát, kerékpárt vagy túlméretes tárgyat az előírt díj fizetése nélkül szállít,
- csomagként, kézipoggyászként, vagy túlméretes tárgyként nem szállítható tárgyat visz a járművön,
- saját maga, vagy az általa szállított tárgy vagy állat bepiszkítja a járművet,
- a Szolgáltató területén kéreget, engedély nélkül árusít vagy helyez el hirdetőtáblát,

- a járművek berendezéseit önhatalmúlag kezeli, beállításait megváltoztatja,
- a járműben dohányzik, szemetel, vagy onnan bármilyen tárgyat kihajít,
- indokolatlanul működteti a vészjelző berendezést,
- illetve az utazási feltételekben rögzítetteket nem tartja be.

A pótdíjakat a díjszabás tartalmazza.

Menetkedvezmények

Díjmentes utazásra jogosult

- a külön ülőhelyet el nem foglaló gyermek – felnőtt kíséretében – három éves koráig, bármely személyazonosságot igazoló okmány (igazolás) felmutatásával,

Kedvezményes menetjegyváltásra jogosult

- nappali, esti, levelező tagozatos diákok érvényes diákigazolványuk felmutatásával,
- nyugdíjasok érvényes nyugdíjas-igazolványuk felmutatásával
- Menetkedvezményi Egyezségben részes vasúti társaságok tulajdonosai.

Családi kedvezmény

Legalább három 14 éven aluli gyermek és szülő(eik) együtt utazása esetén vehető igénybe, kizárólag menettérti útra. A kedvezmény alapján a szülő(k) is kedvezményes menettérti menetjegyet válthatnak.

Szerződéstől való elállás, forgalmi akadály, zavar:

Az utas a szerződéstől a menetjegy visszaváltásával a vonatnak az indulási állomásról való elindulásáig indoklás nélkül elállhat. Ha az utas a vonatnak az indulási állomásról való elindulását követően mond le az utazásról jogosult a menetdíj-különbözet visszatérítésére. Ebben az esetben a vasúttársaság az utazás megszakításának helyét még magában foglaló legrövidebb szakaszra vonatkozó, a díjszabásban meghatározott összegre tart igényt. Ezen felül kezelési költséget nem számít fel. A visszaváltás és a menetdíj-különbözet visszatérítése a vonatszemélyzetnél történik.

A Szolgáltató a forgalmi zavarról, akadályról az utazóközönséget az érintett állomásokon a jelenlévő vasúti személyzet útján tájékoztatni köteles. Az utas kérésére, a vonatok 15 percet meghaladó késéséről, valamint a zavar, akadály tényéről és időtartamáról a Szolgáltató igazolást ad.

Valamely vonat kimaradása vagy közlekedésének tartós akadályoztatása miatt az utazást továbbfolytatni nem kívánja, azt az zavar, akadály helyén megszakíthatja, lemondhat a továbbutazásról, vagy kívánságára a Szolgáltató az indulási állomásra visszaszállítja. Ha a forgalmi zavar, akadály miatt az utas az utazást befejezi, a Szolgáltató az utasnak visszafizeti a menetdíjnak arra a távolságra eső részét, amelyet az utas a forgalmi zavar, akadály miatt leutazni nem tudott.

Ha az utas a vonatnak az indulási állomásról való elindulását követően a kialakult forgalmi zavar, akadály miatt mond le az utazásról, jogosult a menetdíj-különbözet visszatérítésére. A menetdíj-különbözet visszatérítéséhez az utasnak írásbeli kérelmet kell benyújtania a Szolgáltatóhoz, amelyhez mellékelni kell a menetjegyeket, és a jegyvizsgálótól kapott az utazás befejezéséről szóló igazolást. Igazolás hiányában menetdíj-visszatérítésre nincs mód. A visszatérítéskor ebben az esetben a Szolgáltató kezelési díjat nem számít fel.

A menetjegy érvénytartamának meghosszabbítására nincsen mód. Ilyen irányú igény esetén a menetjegyet az utazás megkezdése előtt vissza kell váltani és új menetjegyet kell váltani a tervezett utazás időpontjára.

Különvonat:

Különvonat írásban rendelhető, az utazást megelőzően legalább 7 munkanappal. A vonat közlekedtetéséről a Szolgáltató a forgalmi viszonyok figyelembevételével dönt. A különvonat megrendelése esetén a szerződéstől való elállást a megrendelő a különvonat indulását megelőző napon 24 óráig írásban, díjtalanul eszközölheti. Az indulás napján lemondott különvonat esetén a vasúttársaság a megrendelésben jelzett utaslétszám és a díjszabásban meghatározott legrövidebb szakaszra vonatkozó menetdíj alapján számított kiállási díjra tart igényt.

Közforgalmú menetrend:

A közforgalmú menetrend tartalmazza a közforgalmú személyszállítás legfontosabb tájékoztató adatait, így különösen:

- a járatok induló és végállomását, továbbá azokat az állomásokat és megállóhelyeket, ahol a járat megáll;
- az érkezési és indulási időpontokat, a nem mindennap közlekedő járatoknál a közlekedési napokat, továbbá a különböző korlátozásokat;
- az átszállási lehetőségeket;
- a legfontosabb kiegészítő szolgáltatásokat, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat,
- valamint a menetrendi időszak kezdetének és végének időpontját.

A Szolgáltató a menetrendet a honlapján közzéteszi, illetőleg annak az adott állomást érintő adatokat tartalmazó kivonatát az állomásokon látható helyen kifüggeszti.

A menetrend ideiglenes vagy végleges megváltoztatásáról az utazóközönséget az üzletszabályzatban meghirdetett módokon legalább 14 nappal a változás végrehajtását megelőzően tájékoztatni kell. Ha a változásra előre nem látható ok miatt kerül sor, a tájékoztatási időközre vonatkozó rendelkezést nem kell alkalmazni.

Utas tájékoztatás:

A Szolgáltató az utasok tájékoztatását kiadványokkal, hirdetésekkel (ideértve a hivatalos honlapján közzétett hirdetményeket is), a kiszolgáló személyzet szóbeli tájékoztatásával, információs berendezésekkel, szükség szerint információs szolgálattal biztosítja.

A Szolgáltató az utasokat jogaikról, kötelezettségeikről, az igénybe vehető szolgáltatásokról, különösen az esetleges forgalmi zavarokról tájékoztatja. Ennek érdekében az állomásokon vagy a járműveken jól látható helyen kifüggeszti az utazási feltételeket és a menetrendi kivonatot. A Szolgáltató a járatok érkezési, indulási és tartózkodási idejéről, továbbá a járat kimaradásáról vagy késéséről a kiszolgáló személyzet, illetőleg az állomási tájékoztatási rendszer útján folyamatos tájékoztatást nyújt.

A Szolgáltató a járműveken a közlekedési útirány, esetlegesen külön szolgáltatások (különvonat, különkocsi stb.) azonosítását a járművek oldalán 1 db iránytáblával jelzi.

- Az utazással kapcsolatos információ kérhető
- a 30/474 2146, 30/474 2079 telefonokon,
 - a 92/579 033 faxon,
 - az erdeivasut@zalaerdo.hu e-mail címen

Utas panaszok kezelése:

Az utas jogosult észrevételeinek, panaszainak írásos rögzítésére a Lenti és Csömödér állomásokon, valamint a vonatkísérőnél található „vásárlói könyvben”. A rögzített észrevételekre és panaszokra a vasútüzem vezetője vagy szakfelügyelője tizenöt munkanapon belül írásban válaszol. Ha a Szolgáltató nem tud érdemben válaszolni a bejelentésre 15 napos határidőn belül, akkor ezen meghatározott határidőn belül halasztó levelet küld az Utas vagy az Ügyfél részére, melyben tájékoztatja, hogy 3 hónapon belül mikor számíthat érdemi választ észrevételére.

A Szolgáltató amennyiben a panaszt elutasítja, köteles azt indokolással ellátva írásba foglalni és annak egy példányát a bejelentőnek a bejelentés megtételétől számított tizenöt napon belül megküldeni

Az észrevétel vizsgálata mellőzhető, ha

- az névtelenül érkezett,
- a korábbival azonos tartalmú, ismételt,
- az Ügyfél a mulasztásról való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjesztette elő észrevételét.

Panasztételre csak a fentiek szerinti írásos formában, a személyszállítási vagy járulékos szolgáltatások igénybevétele alatt, közvetlenül a panasztétel tárgyát képező eseményt követően, illetve a fent megjelölt időhatáron belül van lehetőség. Ha a bejelentés tárgyának kivizsgálásához szükséges annak megállapítása, hogy a bejelentő utasnak minősül-e, a Szolgáltató kérheti az utas menetjegyének bemutatását vagy az utazási jogosultság más módon történő igazolását. Anyagi kompenzációra irányuló igény elbírálásához a Szolgáltató a személyszállítási szolgáltatás jogszerű igénybevételét igazoló menetjegy, utazási okmány bemutatását kérheti.

A vasúti személyszállítást igénybe vevő vagy igénybe venni szándékozó személy panasszal élhet a vasúti igazgatási szervnél, ha álláspontja szerint a Szolgáltató megsértette a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény 17. § (1) bekezdését. A panasz - személyesen, postai vagy elektronikus úton - akkor terjeszthető elő, ha a panaszos a Szolgáltató panaszkezelési eljárását igénybe vette, de az nem vezetett a panaszos számára kielégítő eredményre.

Panaszt benyújtani a Szolgáltató panaszkezelési eljárását lezáró dokumentum panaszossal való közlésétől számított, ennek hiányában a panaszkezelési szabályzatban az eljárásra meghatározott határidő leteltét követő 30 napon belül lehet. E határidőn túl a vasúti igazgatási szervhez benyújtott panaszokat a vasúti igazgatási szerv érdemi vizsgálat nélkül elutasítja. Szolgáltató panaszkezelési eljárásában hozott, az ügyet lezáró dokumentumot a vasúti igazgatási szerv részére a panasz mellékleteként be kell nyújtani.

Felelősségviselés szabályai:

A Szolgáltató a vasúti személy- és áruszállítási tevékenység végzéséhez előírt felelősség biztosítással rendelkezik.

Az utas a bekövetkezett balesetet, káreseményt haladéktalanul köteles a vonat vagy állomási személyzetnek bejelenteni kivéve, ha a baleset során a bejelentés megtételére képtelenné válik. Ebben az esetben ő vagy hozzátartozója a bejelentést öt napon belül köteles megtenni. A bejelentés nyomán a Szolgáltató a biztosító felé eljár. Amennyiben az esemény kivizsgálása hatósági vizsgálatot igényel a kártalanítás a hatósági vizsgálat lezárása után lehetséges. Baleset vagy káresemény bejelentésének elmulasztása esetén, amennyiben a körülmények kivizsgálása már nem lehetséges, a Szolgáltató a keletkezett károkért nem tud helytállni.

Kiegészítő záradék

Vasúti társaságok felelősségbiztosítására:

1. Biztosított

Jelen Záradék alapján biztosított az a biztosítási ajánlaton név szerint feltüntetett vasúti társaság, aki a hatályos jogszabályok alapján a biztosított tevékenység folytatására jogosult és a tevékenység folytatásához szükséges engedélyek alapján folytatja tevékenységét.

2. Biztosítási esemény

2. 1. Biztosítási eseménynek minősül az az

- általános vasúti baleset vagy
- katasztrófa-baleset,

melyet a biztosítottal munkaviszonyban álló személy vagy a biztosított által a biztosított tevékenység végzéséhez igénybevett közreműködő személy (a továbbiakban: alvállalkozó), a - biztosítási ajánlaton feltüntetett - biztosított tevékenység folytatásával okozott, és amellyel összefüggésben bekövetkezett károkért a biztosított a magyar polgári jog szabályai szerint kártérítési felelősséggel tartozik.

2. 2. Jelen Záradék alkalmazásában

- vasúti baleset: a vasúti közlekedés során bekövetkező – a vasutat, mint személyszállításra és árutovábbításra szolgáló kötőpályás közlekedési rendszert és annak tartozékait, a vasúti pályát és annak tartozékait, az üzemi létesítményeket és a vasúti járműveket érintő – személyi sérüléssel vagy anyagi kárral járó olyan esemény, melynek bekövetkezése hirtelen, váratlan és előre nem látható volt és amely a normál üzemi módtól eltérő működésre volt visszavezethető.

- katasztrófa-baleset: minden olyan vasúti baleset, mellyel összefüggésben a biztosított felelősségi körébe tartozó vagyoni és nem vagyoni károk összege meghaladja az általános vasúti balesetekre jelen felelősségbiztosítási szerződés szerint irányadó káreseményenkénti biztosítási összeget.

- általános vasúti baleset: minden olyan vasúti baleset, mely nem minősül katasztrófabalesetnek. A vasúti közlekedéssel kapcsolatos egyéb fogalmak tekintetében a mindenkor hatályos jogszabályok fogalmi meghatározása az irányadó.

2.3. A biztosítási védelem csak abban az esetben terjed ki a biztosított alvállalkozóinak a tevékenységére, amennyiben a biztosított a biztosított tevékenység folytatására a személyekkel írásban köt szerződést, és e személyek tevékenységéből származó árbevétel a díjszámítás alapját képező éves nettó árbevételbe beszámításra kerül.

2.4. Szerződő (biztosított) jelen szerződés aláírásával – a biztosító által teljesített összeg erejéig – a biztosítóra engedményezi azon alvállalkozókkal szembeni kártérítési követelését, akiknek tevékenységére visszavezethetően a biztosító kártérítést fizetett. Szerződő (biztosított) vállalja, hogy támogatja biztosítót a kártérítési igény érvényesítésében és az engedményezés megtörténtének igazolásául szolgáló okiratot kiállítja.

3. Kockázatviselés tárgya

3.1. Jelen Záradék alapján megkötött felelősségbiztosítási szerződés keretében a biztosító – a szerződésben megállapított mértékben és feltételek szerint – megtéríti azokat a

- személyesérüléses károkat és
- dologi károkat

mely a vasúti balesettel összefüggésben harmadik személyeket ér, és amelyekért a biztosított kártérítési felelősséggel tartozik.

3.2. Kiterjed a biztosítási védelem a vasúti balesettel összefüggésben bekövetkezett környezetkárosodás miatt harmadik személyeknek okozott károkra, amelyekért a biztosított kártérítési felelősséggel tartozik.

3.3. Jelen Záradék alkalmazásában:

- harmadik személy: a biztosítón és a biztosítotton kívüli természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli szervezet.

- személyesérüléses kár az, ha valaki meghal, egészségkárosodást vagy testi sérülést szenved.

- dologi kár az, ha valamilyen tárgy megsemmisül, megsérül vagy használhatatlanná válik. Dolognak számít a pénz és az értékpapír is.

- környezetkárosodás: a környezetnek vagy valamely elemének (pl. föld, víz, levegő, élővilág) olyan mértékű változása, szennyezettsége, illetve valamely eleme igénybevételének olyan mértéke, amelynek eredményeképpen annak természetes vagy korábbi állapota (minősége) csak beavatkozással vagy egyáltalán nem állítható helyre, illetve az élővilágot kedvezőtlenül érinti.

4. A biztosítás időbeli és területi hatálya

4.1. A biztosító kockázatviselése a biztosítási szerződés hatálya alatt bekövetkezett vasúti baleset miatt, a szerződés hatálya alatt bekövetkezett, és a szerződés megszűnését követő 60 napon belül bejelentett károkra terjed ki.

4.2. A biztosító kockázatviselése az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes államok (EGT-államok) területén bekövetkezett vasúti balesetek miatt, az EGTállamok területén érvényesített károkra terjed ki.

4.3. Nem terjed ki a biztosító kockázatviselése – az 5. pontban felsorolt eseteken kívül –

- a büntető jellegű kártérítésre;

- azon kártérítési kötelezettség teljesítésére, mely tekintetében a biztosítót a kár felmérésében, rendezésében, a jogalap tisztázásában vagy egyéb – a kár rendezésével kapcsolatos – kötelezettségének teljesítésében a külföldi állam akadályozza.

4.4. A Magyarország területén kívül okozott és érvényesített károk esetében a biztosítási eseményenkénti biztosítási összeg csökken a biztosító azon költségeivel, melyek a kárfelmérése, rendezése, a jogalap tisztázása vagy egyéb – a kár rendezésével kapcsolatos – kötelezettségének teljesítése érdekében merülnek fel.

5. Kizárások a kockázatviselés köréből

Az ÁFF VIII. fejezetében foglaltakon kívül nem fedezi a biztosítás

a) a biztosított saját tulajdonát képező vagy általa bérelt, illetve a biztosítottnak

bármilyen jogcímen a birtokában, rendelkezési körében vagy ellenőrzése alatt lévő vagyontárgyakban keletkezett károkat, továbbá állami vagy önkormányzati tulajdonban lévő olyan vagyontárgyakban okozott kárt, melyet a biztosított vagyongazdálkodási szerződés alapján kezel, működtet,

b) a biztosítottat, mint munkáltatót a Munka Törvénykönyve alapján terhelő kártérítési kötelezettséget;

c) szavatosság alapján fennálló kötelezettségek teljesítését és az azzal összefüggésben felmerülő költségeket és egyéb kiadásokat (a hibás szolgáltatás kijavításával, újbóli teljesítésével kapcsolatban felmerülő költségek és egyéb kiadások);

d) a biztosított – biztosított tevékenység végzésében közreműködő - alvállalkozóinak okozott károkat;

e) azon károkat, melyeket a biztosított (vagy olyan személy, akinek a magatartásáért felelős) bűncselekménnyel okoz;

f) álló vasúti járművel kapcsolatos, illetve álló jármű által okozott illetve álló járművön bekövetkezett károkat, kivéve, ha a károkozásban egy mozgó vasúti jármű is közrehatott;

g) vasúti járművön tartózkodó utasok egymásnak okozott kárait, illetve az utas által az áruban, illetve a szállított áru más áruban okozott kárait, a helytelen rakodásból és áruöngzésből eredő károkat;

h) tárgyak elhagyásából, eltűnéséből, eltulajdonításából eredő kártérítési kötelezettségeket;

i) a biztosított által kötött más biztosítás alapján fedezetbe vont és onnan megtérülő károkat;

j) azt a kárt, amely azbesztre, ólomra, azbeszt vagy ólom tartalmú anyagokra, géntechnológiailag módosított szervezetekre vezethető vissza,

k) növényvédőszeres, permetezőszerek, műtrágya által okozott környezetkárosodásokra.

6. Önrész alatti károk rendezése

6.1. A biztosító vállalja, hogy a biztosítási időszakra szóló biztosítási összeg kimerüléséig a Szolgáltató helyett megfizeti a károsultnak a Szolgáltató által bejelentett önrész alatti károkat. A Szolgáltató köteles a biztosító által ily módon kifizetett károkat a biztosító felhívására 15 napon belül a biztosítónak megfizetni.

6.2. Jelen Záradék alkalmazásában önrész alatti károk a Szolgáltatót terhelő – biztosítási ajánlaton feltüntetett – önrészesedés mértékét el nem érő károk, valamint az önrészesedést meghaladó károk önrész alatti része.

Nagykanizsa, 2017. február 1.



Montskó Sándor
szakfelügyelő

ZALAERDŐ ERDÉSZETI
KÖRÜLMÉNY MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
NAGYKANIZSA



Rosta Gyula
vezérigazgató