



Comité international
des transports ferroviaires

Internationales
Eisenbahntransportkomitee

International Rail
Transport Committee

30989/2021/START

Csak a CIT-tagjai által használatos

A szállítási társaságok egymás közötti megállapodása a nemzetközi vasúti személyszállításról

AIV

2021. december 12-től hatályos

3. sz. módosítással egységes szerkezetben

© 2018 International Rail Transport Committee (CIT)
General Secretariat
Weltpoststrasse 20
CH-3015 Bern
www.cit-rail.org

Ez a dokumentum szerzői jogvédelem alatt áll, használata kizárólag csak a CIT tagjai számára van fenntartva. Minden más felhasználás és reprodukció készítése teljes egészében vagy részlegesen, bármilyen eszközzel csak a CIT előzetes hozzájárulásával lehetséges.

A jelen dokumentumot alkalmazó társaságok listája a CIT honlapján érhető el:
www.cit-rail.org

Tartalomjegyzék

1.	Általános határozmányok.....	7
1.1.	A megállapodás tárgya és célja	7
1.2.	Részvétel	7
1.2.1.	Részes társaságok	7
1.2.2.	Kilépések és fenntartások	7
1.2.3.	Kivételek	8
1.2.4.	A részes társaságok címlistája	8
1.3.	Érvényességi terület	8
1.3.1.	Több részes társaságot érintő beadványok	8
1.3.2.	Helyettesítő szállító	9
1.3.3.	A jegykiadó társaság alvállalkozói	9
1.3.4.	Üzleti szövetségek	9
1.3.5.	Az utasjogi rendelet hatálya alá tartozó vasúti személyszállítási szolgáltatások ..	10
1.3.6.	Az AIV hatálya alá részben tartozó jegyek	10
1.4.	Definíciók.....	10
1.5.	Leszámolási egység.....	10
1.6.	A papír alapú nyomtatványok és az elektronikus adatok formátuma	10
1.7.	A szkennelt dokumentumok elfogadása a részes társaságok között	11
1.8.	Adatvédelem.....	11
1.9.	Ajánlott nyelvek	11
1.10.	Jogviták	12
1.10.1.	Az utasok és a részes társaságok között: kereset benyújtásáról szóló értesítés.....	12
1.10.2.	A részes társaságok közötti jogviták	12
1.11.	Hatálybalépés	12
2. fejezet: Igények az utas halála vagy sérülése esetén.....	13	
2.1.	Általános határozmányok	13
2.2.	Szállítók, melyeknél az igény benyújtható.....	13
2.3.	Az igények továbbítása más szállító felé	13
2.4.	Az igény elintézése azon szállító által, akinél az igényt benyújtották	13
2.4.1.	A szóbeli és írásos igények visszaigazolása.....	13
2.4.2.	Az igények megküldése a felelős szállítónak.....	14
2.4.3.	A felelős szállító meghatározása	14
2.5.	Az igények ügyintézése a felelős szállítónál.....	14
2.5.1.	Az igény ellenőrzése	14
2.5.2.	Az utas vagy az igényjogosult személy tájékoztatása	14
2.5.3.	Az igényt befogadó szállító tájékoztatása	14
2.5.4.	Az igény visszautasítása vagy részleges elfogadása	14
2.5.5.	A kártérítés kifizetése	15
2.6.	Együttműködés a vizsgálatban	15
2.7.	Előzetes kifizetések	15
3. fejezet: Igények a nap utolsó csatlakozásának elmulasztása esetén	16	
3.1.	Alkalmazási terület.....	16
3.2.	Általános határozmányok	16
3.3.	Azon szállító kötelezettségei, amelynek a területén a nap utolsó csatlakozásának elmulasztása bekövetkezett	16
3.3.1.	Segítségnyújtásért felelős szállító	16
3.3.2.	A sztrájk közzététele.....	16
3.3.3.	Az utazás folytatása.....	17
3.3.4.	Szállás szervezése vagy a károk kifizetése az utasnak	18

3.3.5.	Mentesség a felelősség alól	18
3.4.	Az utasok írásban benyújtott igényeinek kezelése	19
3.4.1.	Szállítók, melyeknél az igény benyújtható	19
3.4.2.	Visszaigazolás az igényről és az utas tájékoztatása	19
3.4.3.	Az igények továbbítása a segítségnyújtásért felelős szállítóhoz	19
3.4.4.	Az igények ellenőrzése	19
3.4.5.	Az utas tájékoztatása az igényének elfogadásáról vagy visszautasításáról	20
3.4.6.	A kártérítés kifizetése az utasnak	20
3.4.7.	A kifizetett kártérítések továbbhárítása	20
3.4.8.	Két- és többoldalú megállapodások a megosztásról.....	20
4.	fejezet: Igények késés, vonatkimaradás és csatlakozásmulasztás esetén (kivéve a nap utolsó csatlakozásának elmulasztását).....	21
4.1.	Az utasjogi rendelet hatálya alá tartozó szállítási szolgáltatások érvényességi területének korlátozása	21
4.2.	Általános alapelvek	21
4.3.	Az utazás folytatása vagy a menetjegy érvényesítése más útirányra, lemondás az utazásról és visszaszállítás, segítségnyújtás	21
4.3.1.	A segítségnyújtásért felelős szállító	21
4.3.2.	Tájékoztatás sztrájk esetén	22
4.3.3.	Más probléma esetén nyújtandó információk	22
4.3.4.	Késési igazolás	22
4.3.5.	Az utazás folytatása vagy továbbutazás más útirányon át egyedi esetekben	23
4.3.6.	Az utazás folytatása és továbbutazás más útirányon át hosszantartó forgalmi akadály esetén.....	23
4.3.7.	Térítés nélküli visszautazás	24
4.3.8.	Az írásos igények benyújtásának részletei	24
4.3.9.	Segítségnyújtás	24
4.4.	Visszatérítés és átalány-kártérítés	24
4.4.1.	Illetékes jegykiadó társaság	24
4.4.2.	Visszatérítés.....	24
4.4.3.	Részleges visszatérítés	25
4.4.4.	Átalány-kártérítés: a figyelembe veendő szempontok	25
4.4.5.	Az átalány-kártérítés korlátozása a késett vonatra	26
4.4.6.	Az átalány-kártérítés korlátozása az EU területére eső utazás menetdíjára	26
4.4.7.	Méltányossági átalány-kártérítés	26
4.4.8.	Mentesség az átalány-kártérítés fizetési kötelezettség alól	26
4.5.	Az utasok írásban benyújtott igényeinek kezelése	27
4.5.1.	Társaságok, melyekhez az igény benyújtható	27
4.5.2.	Visszaigazolás küldése az igényről és tájékoztatás az utas részére.....	27
4.5.3.	Az igények továbbítása az illetékes jegykiadó társasághoz	27
4.5.4.	Az igények ellenőrzése.....	28
4.5.5.	Az utas tájékoztatása az igényének elfogadásáról vagy visszautasításáról	29
4.5.6.	A visszatérítések vagy az átalány-kártérítések kifizetése az utasnak	29
4.6.	Az utasoknak kifizetett visszatérítések és átalány-kártérítés leszámolósa	29
4.6.1.	Visszatérítés.....	29
4.6.2.	Átalány-kártérítés	29
4.6.3.	Különleges megállapodás a terhelésre.....	30
4.6.4.	Többoldalú megállapodások a leszámolásra	31
5.	fejezet: A késésen és baleseten kívüli, egyéb igények és panaszok.....	32
5.1.	Szolgáltatási hiányosságok, amelyekre kompenzáció adható	32
5.2.	Társaságok, melyekhez az igény benyújtható	32
5.3.	Az igények elintézése.....	32

6. fejezet: Normál visszatérítési igények (nem kapcsolódnak a késéshez)	34
6.1. Érvényességi terület	34
6.2. Társaságok, melyekhez a visszatérítési igény benyújtható	34
6.3. A visszatérítési igények elintézése	34
6.3.1. Visszaigazolás az utasoknak a visszatérítésről és az utasok tájékoztatása.....	34
6.3.2. A visszatérítési igények továbbítása a jegykiadó társaságnak	34
6.3.3. Illetékes jegykiadó társaság	34
6.3.4. A visszatérítési igények ellenőrzése	35
6.3.5. Az igazolás elfogadása és ellenőrzése	35
6.3.6. A nem kezelt NRT menetjegyek ellenőrzése és elfogadása.....	35
6.3.7. A jegykiadó társaság döntésének következménye más társaságokra	35
6.3.8. Hamisítás és csalás	35
6.4. A visszatérítendő összeg	36
6.4.1. A visszatérítendő összeg kiszámítása.....	36
6.4.2. Az alkalmazandó árfolyam.....	36
6.4.3. A visszatérített összeg terhelése	36
6.4.4. A visszatérített összeg kiegyenlítése	36
6.4.5. Számítási hibák a könyvelésben.....	36
6.5. Kereskedelmi okból történő visszatérítés összege	36
7. fejezet: Átmeneti és záró rendelkezések.....	37
7.1 Hatálybalépés	37

Mellékletek:

1. Személyi sérülést bejelentő adatlap
2. Kimutatás a késés miatti kártérítés megosztásáról
 1. Függelék a 2. sz. melléklethez: Az RCF1 levele a késés miatti átalány-kártérítés elszámolásáról
3. Az utasigény továbbítás kísérőlevelének formátuma
4. A késett vonatokra vonatkozó információkérés formátuma
5. Csatlakozási szerződés a nemzetközi személyvonatok TIS/Europtirails adatbázisához
6. Kimutatás a szokásos visszatérítés leszámolásához

1. Általános határozmányok

1.1. A megállapodás tárgya és célja

Jelen megállapodás elsősorban a CIV (lásd fogalomtár) 64. cikke alapján jött létre, annak érdekében, hogy szabályozza a szállítási társaságok kapcsolatait a nemzetközi vasúti személyszállításra vonatkozóan.¹ Alapvetően két feladata van:

1. Alapelvek meghatározása annak érdekében, hogy biztosítsa az utaspanaszok egyszerű és a gyors ügyintézését:
 - az utasok halála vagy sérülése esetén (2. fejezet),
 - a nap utolsó csatlakozásának elmulasztása esetén (3. fejezet),
 - vonatkésés, vonatkimaradás, vagy egyéb csatlakozásmulasztás esetén (4. fejezet),
 - egyéb szolgáltatási hiányosságok esetén (5. fejezet),
 - a visszatérítések ügyintézésével kapcsolatban (6. fejezet).
2. Alapfeltételek meghatározása kártérítések és más kompenzációk fizetéséhez a CIV egységes szabályai és/vagy az utasjogi rendelet (PRR) szabályai alapján a GCC-CIV/PRR alkalmazásával
 - a nap utolsó csatlakozásának elmulasztása,
 - vonatkésés, vonatkimaradás, egyéb csatlakozásmulasztás,
 - egyéb szolgáltatási hiányosságok és
 - visszatérítések eseténlehetővé tegye a költségek megosztását a szállítók között.

1.2. Részvétel

1.2.1. Részes társaságok

Minden CIT-tagsággal rendelkező szállítási társaság részese ezen megállapodásnak, ha nem lép ki a megállapodásból vagy nem él fenntartással.

Azok a szállítási társaságok, amelyek nem tagjai a CIT-nek, bármikor csatlakozhatnak a szerződéshez a CIT Főtitkárság felé írásban tett nyilatkozattal. A csatlakozni kívánó szállítási társaságra a jelen megállapodás a többi tag értesítését követő második hónap első napjától lép hatályba.

Külön megállapodást kell kötni azon közlekedési társasággal, amely:

- nem tagja a CIT-nek,
- nem tartozik a CIV és/vagy az utasjogi rendelet hatálya alá,
- kivonta magát ezen megállapodás alól, vagy
- fenntartással élt a szerződés egy vagy több fejezete alól.

Mindazonáltal ezek a különleges megállapodások szabadon hivatkozhatnak a jelen megállapodásra.

1.2.2. Kilépések és fenntartások

Jelen megállapodásból kilépni hathónapos felmondási idővel a következő év január 1-től kezdődően lehet.

A jelen megállapodás egyes fejezeteinek elfogadásával kapcsolatban fenntartással élni hathónapos felmondási idővel a következő év január 1-től kezdődően lehet.

¹ A „nemzetközi vasúti személyszállítás” kifejezés a CIV 1. cikkének megfelelően a közúti, belvízi és a tengeri közlekedést is magában foglalja.

A fenntartásokat és a kilépést írásban kell a CIT Főtitkársága számára megküldeni.

A fenntartást és a kilépést bármikor vissza lehet vonni a CIT Főtitkársága számára megküldött írásos nyilatkozatban. A megállapodás vagy az adott fejezet a kérdéses társaságnál a többi résztvevő értesítését követő második hónap első napján lép hatályba.

Ha egy társaság tagja a CIT-nek, de nem részese a jelen megállapodásnak, vagy csak részben fogadta el a megállapodást, a többi társaságnál a megállapodás továbbra is alkalmazandó lesz.

1.2.3. Kivételek

A jelen megállapodástól eltérő különleges megállapodásokat a jelen megállapodás 2 - 6 fejezeteiben leírtakra lehet kötni.

Ha a CIT tagjai közül két vagy több társaság közötti külön megállapodás kivételt állapít meg a jelen szerződés alól, akkor azt a megállapodást csak e társaságok közötti kapcsolatra kell alkalmazni.

1.2.4. A részes társaságok címlistája

A CIT Főtitkárságának nyilvánosságra kell hoznia a CIT honlapján a megállapodásban résztvevő társaságok listáját, beleértve minden fenntartást is.

A CIT honlapjának az alábbi címlistákat kell tartalmaznia:

- az utas halála, vagy sérülése esetén a kártérítés ügyintézéséért felelős szervezeti egységeket (lásd az alábbi 2.2. pontot),
- a késés miatti kompenzációs igények ügyintézéséért felelős szervezeti egységeket (lásd az alábbi 3.4.1. és 4.4.1. pontokat),
- más szolgáltatási problémák miatti igények ügyintézéséért felelős szervezeti egységeket (lásd az alábbi 5.1. pontot),
- a késést nem tartalmazó normál menetdíj-visszatérítési igények ügyintézéséért felelős szervezeti egységeket (lásd az alábbi 6.2. pontot).

A listáknak - annak érdekében, hogy megkönnyítse az igények ügyintézését - tartalmazniuk kell a személyes kapcsolattartás adatait, valamint az e-mail címeket.

1.3. **Érvényességi terület**

1.3.1. Több részes társaságot érintő beadványok

Jelen megállapodást kell alkalmazni, amennyiben a megállapodásban részes több szállítási társaság az 1.2. pont szerint, mint szállító vagy jegykiadó társaságként egy utas beadványában (pl.: kártérítési, vagy visszatérítési igényében²) szerepel:

1. Ha a szállító részes a szállítási szerződésben, mint szerződéses vagy egymást követő szállító a CIV 3. cikk a) pontja, vagy az utasjogi rendelet 3. cikk 2. § értelmében az utas által benyújtott igényben „érintettként” szerepel.

A szállítók lehetnek vasúti társaságok, a CIV 1. cikk 3. §-a szerint az OTIF tengeri hajózási jegyzékében szereplő tengeri hajójáratokat üzemeltető társaságok, illetve közúti vagy belvízi szállítási szolgáltatásokat nyújtó társaságok a CIV 1. cikk 2. §-a szerint.

2. Egy jegykiadó társaságot „érintettnek” kell tekinteni, ha az utas a benyújtott igényében hivatkozott jegyét az említett társaság adta ki, és a társaság érintettsége a következő fejezetek (3-6. fejezetek) szerint fennáll.

Jegykiadó társaság lehet vasúti társaság, tengeri hajójáratokat üzemeltető társaság, közúti vagy belvízi szállítási szolgáltatásokat nyújtó társaság, és amelyet a menetjegyen az UIC-

² A GCC-CIV/PRR 13. pontja szerinti panaszköz az AIV-ben igényt jelentenek.

kódjával jelölnek. A szállítási szerződésben részes szállító(k) nevében, vagy felhatalmazása alapján menetjegyet adnak ki. A jegykiadó társaság egyúttal részese is lehet a szállítási szerződésnek.

1.3.2. Helyettesítő szállító

Jelen megállapodás nem alkalmazandó helyettesítő szállítókra a CIV 3. cikk b) pontja és az utasjogi rendelet 3. cikk 3. §-a értelmében a fenntartással a megállapodás 3.4.1.(2)(b) és 4.5.1.(2)(b) pontjaira. Ha azonban a helyettesítő szállító az 1.3.1. pont 2. pontja szerint jegykiadó társaság is, akkor a jelen megállapodás alkalmazható rá és a kötelezettségeiért oly mértékben felelős, mint a jegykiadó társaság.

Az 1.2. pont szerint részes szállítónak meg kell állapodnia a helyettesítő szállítóval, az utas által benyújtott igények elintézési folyamataiban, oly módon, hogy ne csorbuljon a jelen megállapodás megvalósítása.

Meg kell egyezniük az utasok beadványainak elintézési folyamatáról, különösen arról, hogy:

- ki a felelős az utasok által benyújtott igények elintézéséért. Ha a helyettesítő szállító a felelős az utaspanaszok elintézéséért, akkor a szállítónak fel kell hatalmaznia, hogy közvetlenül kapcsolatba léphessen a többi érintett szállítóval.
- ki a felelős az utas halála vagy sérülése esetén fizetendő előzetes kifizetésekkel kapcsolatos igények elintézéséért,
- mely igények elintézésében kell felelősséget vállalnia, amennyiben van ilyen,
- milyen határidőn belül kell egymást értesíteniük az utasoktól közvetlenül érkezett vagy más szállítók által a helyettesítő szállítónak megküldött beadványokról.

Annak érdekében, hogy leegyszerűsítsék a folyamatokat a főszállító megállapodhat a helyettesítő szállítóival, hogy a közöttük fennálló kapcsolatra is kiterjesszék részben vagy egészben a jelen megállapodást.

1.3.3. A jegykiadó társaság alvállalkozói

Jelen megállapodás nem vonatkozik a jegykiadó társaság alvállalkozóira (pl.: utazási ügynök, vagy jegyértékesítők).

Az 1.2. pont szerint a jelen megállapodásban részes jegykiadó társaságoknak, rendezniük kell a kapcsolataikat az utazási ügynökökkel az utasjogi rendelet 3. cikk 6. §-a értelmében és a jegyértékesítőkkel az utasjogi rendelet 3. cikk 7. §-a értelmében az UIC 130-as döntvénye szerint oly módon, hogy ne csorbuljon jelen megállapodás megvalósítása.

A jegykiadó társaságoknak és az alvállalkozóiknak meg kell állapodniuk az utas által benyújtott igények elintézési folyamataiban az 1.3.2. pont szerint.

1.3.4. Üzleti szövetségek

Jelen megállapodás vonatkozik az üzleti szövetségekre, feltéve hogy az üzleti szövetségben közreműködő minden önálló szállítási társaság részese ezen megállapodásnak.

Az 1.2. pont szerint részes szállítási társaságoknak, melyek részesei a jelen megállapodásnak, rendezniük kell a kapcsolataikat az üzleti szövetségen belül oly módon, hogy ne csorbuljon jelen megállapodás megvalósítása.

Az üzleti szövetségeknek meg kell állapodniuk az utas által benyújtott igények elintézési folyamataiban az 1.3.2. pont szerint. Megállapodhatnak az összes utaspanaszt, vagy az utaspanaszok különleges típusait kezelő központi szolgálat létrehozásában.

1.3.5. Az utasjogi rendelet hatálya alá tartozó vasúti személyszállítási szolgáltatások

A jelen megállapodás 2. és a 4. fejezetének meghatározott (a 2.5.4 és a 2.7. pontokban és a 4.1. pontban jelzett) részei csak az alábbi meghatározott szállítási társaságokra érvényesek:

- Az Európai Unió és az Európai Gazdasági Térség vasúti társaságai, amelyek szállítási szolgáltatásai az Európai Parlament és a Tanács 1371/2007/EK rendelete (2007. október 23.) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről (**a továbbiakban utasjogi rendelet**),
- Svájc vasúti társaságai, amelyek szerződéses alapon a nemzetközi szállítási szerződésekhez elfogadják az utasjogi rendeletet,
- jegykiadó társaságok, beleértve azokat is, amelyek az Európai Unió területén kívül vannak és jegyet adnak ki az utasjogi rendelet hatálya alá tartozó vasúti szállítási szolgáltatásokra.

1.3.6. Az AIV hatálya alá részben tartozó jegyek

A 4.4., 4.6. és 6. pontok nem vonatkoznak a vasúttársaság által kibocsátott RPT-jegyekre. Ezekre az SCIC-RPT és az adott vasúttársaság különleges feltételei alkalmazandók.

A 4.4., 4.5., 4.6., 5. és 6. pontok nem vonatkoznak az Eurail Group által kibocsátott RPT-jegyekre. Ezekre a SCIC-RPT alkalmazandó.

3.

1.4. Definíciók

Ezen megállapodásban használt fogalmak a CIT általános fogalomgyűjteményében kerülnek meghatározásra, amely szerves részét képezi ezen megállapodásnak.

1.5. Leszámolási egység

A leszámolási egység ezen megállapodás értelmében az euró.

Más szállítók nem vonhatják kétségbe azon számítási módszert, amely az euróban kifejezett összeget nemzeti pénznemre váltja át (vagy fordítva).

Amennyiben az összeg ellenértékét euróban kell kifejezni, akkor az árfolyamot a dokumentumokban és az összegzésben fel kell tüntetni.

1.6. A papír alapú nyomtatványok és az elektronikus adatok formátuma

1. számú melléklet: Személyi sérülést bejelentő adatlap minta, elektronikus dokumentummal helyettesíthető.

A 2. és 6. számú melléklet: Leszámolási (Accounting) kimutatás, általában helyettesíthető az UIC 301-es döntvénye szerinti elektronikus dokumentummal.

A 3. és 4. számú mellékletekben szereplő nyomtatványok elektronikus formában is alkalmazhatók az utas és az igényt intéző szervezet között.

Az elektronikus dokumentumoknak funkciójukat tekintve azonosnak kell lenniük a papír dokumentumokkal, különösen bizonyító erejükre tekintettel.

A dátumokat számokkal a következő formátumban kell használni: év-hónap-nap (pl.: 2019-01-01). Technikai okok miatt átmenetileg a nyomtatványokon fordított sorrendben (nap-hónap-év) is feltüntethető a dátum.

Ha az 1-6. számú mellékekben található dokumentumokat számítógéppel is ki lehet nyomtatni. Ebben az esetben a következő követelményeknek kell megfelelnie:

1. a papír színe: fehér
2. a nyomtatás színe: fekete
3. tartalom: a mintától való eltérés nem megengedett; az AIV mellékletének számát fel kell tüntetni;
4. méret és forma: a mintától csak minimális eltérés megengedett.

1.7. A szkennelt dokumentumok elfogadása a részes társaságok között

A jelen megállapodásban résztvevő társaságok elfogadják a más társaság által szkennelt dokumentumokat, amikor az utasok által beadott igényeket csatolnak a dokumentumcsere során, kivéve, ha a nemzeti jog kötelezően mást ír elő. Jelenleg az Ausztriában, Lengyelországban és Romániában működő vasúttársaságok a nemzeti jogszabályok alapján az eredeti dokumentumokat igénylik.

Az utas halála, vagy sérülése esetén az eredeti dokumentumokat kell megküldeni (lásd a 2.4.2 pontot). Pénzügyi okokból ragaszkodhatnak a szkennelt dokumentumok eredetijének megküldéséhez (különösképpen az ügyfelek, akiknek szüksége van a saját adóbevallásukhoz).

A társaságnak meg kell győződnie arról, hogy a szkennelt dokumentumok olvashatók és érthetőek legyenek, mielőtt elküldik más társaságokhoz. Különös figyelmet kell fordítani ezen elektronikus dokumentumok integritásának megőrzésére és biztosítaniuk kell, hogy harmadik személyek ne férhessenek hozzá, különösen mikor elküldik egy másik társaságnak. Az eredeti dokumentumokat a nemzeti jog által előírt határidőig, de legalább egy évig, meg kell őrizni.

1.8. Adatvédelem

Az EU-ban székhellyel rendelkező vagy az EU-ba történő utazásra szóló jegyeket kibocsátó közlekedési társaságoknak meg kell felelniük az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 számú 2016. április 27-én kiadott rendeletének *A természetes személyek védelméről, tekintettel a személyes adatok feldolgozására és az ilyen adatok szabad mozgásáról (GDPR)*, valamint a vonatkozó nemzeti adatvédelmi jogszabályoknak. Ez különösen azt jelenti, hogy a társaságoknak a panaszkezelési nyomtatványaikon fel kell tüntetniük, hogy az utasok adatait a panasz intézése során milyen módon kezelik és kérniük kell a beleegyezését azok felhasználásához. Ez azt is magában foglalja, hogy a közlekedési társaságok az utasok adatait csak akkor adhatják meg egymásnak, ha az utasok ebbe előre beleegyeztek. Ajánlott, hogy a társaságok, amikor csak lehetséges, az utasok hozzájárulását kérjék személyes adataik ilyen felhasználásához.

A vasúti személyszállítás adatvédelemmel kapcsolatos általános elveit a CIT Irányelv a személyszállítás adatvédelméről (GDP CIT) dokumentum tartalmazza.

1.9. Ajánlott nyelvek

A jelen szerződésben részes társaságoknak egy közös nyelven kell kommunikálniuk, lehetőleg ez legyen az angol, a francia vagy a német nyelv.

1.

1.10. Jogviták

1.10.1. Az utasok és a részes társaságok között: kereset benyújtásáról szóló értesítés

Amennyiben egy utas, vagy egy erre jogosult személy keresetet indít a jelen megállapodásban részes társaság ellen, akkor az alperesnek értesítenie kell minden más, a szállítási szerződés teljesítésében részes szállítót az eljárás megkezdéséről.

Ezeknek a szállítóknak azonnal meg kell küldeniük minden kapcsolódó információt az alperes számára.

1.10.2. A részes társaságok közötti jogviták

Amíg lehetséges a jelen megállapodásban részes társaságok a megállapodás értelmezéséből és alkalmazásából eredő vitákat peren kívül rendezik. Ennek érdekében segítséget kérhetnek a CIT Főtitkárságtól. A választott bírósághoz való fordulás joga, vagy a szokásos bírói út alkalmazása továbbra is megmarad.

1.11. Hatálybalépés

Ezen megállapodás 2018. december 9-én lép hatályba és a 2012. január 1-jén kelt megállapodás helyébe lép. Minden nemzetközi vasúti személyszállításra alkalmazandó 2018. december 9-i hatállyal (**a panaszra okot adó esemény időpontja az irányadó**).

2. fejezet: Igények az utas halála vagy sérülése esetén

2.1. Általános határozmányok

Ezen fejezetben alkalmazásában különbséget kell tenni az alábbi fogalmak között:

- szállító, akihez az utas vagy az erre jogosult személy az igényével fordulhat és
- felelős szállító, aki felelős az utas vagy az erre jogosult személy vesztesége vagy kára elszenvedése miatt.

2.2. Szállítók, melyeknél az igény benyújtható

Az utas halála vagy sérülése esetén a CIV 26. cikkének értelmében és annak következtében az utas vagy az arra jogosult személy a CIV 55. cikkének értelmében csak a következő szállítókhoz nyújthatja be igényét:

1. a CIV 26. cikk 5. § értelmében a felelős szállítóhoz, (pl. az úgynevezett a szerződéses vagy az egymást követő szállító, amely a baleset időpontjában a szállítás teljesítésre köteles a szállítási szerződés szerint, illetve a helyettesítő szállító, amely a baleset időpontjában ezen a szállítás teljesítését tényszerűen végezte);
2. az egymást követő szállítók közül az elsőhöz, amely részese az egy szállítási szerződésnek, amely alatt a baleset bekövetkezett (pl.: általában a szerződéses szállító);
3. az egymást követő szállítók közül az utolsóhoz, amely részese az egy szállítási szerződésnek, amely alatt a baleset bekövetkezett;
4. a szállítóhoz, amely részese az egy szállítási szerződésnek, amely alatt a baleset bekövetkezett és az üzleti telephelye, vagy fióküzletének, vagy ügynökének telephelye ugyanabban az államban van, amelyben az utas állandó lakhelye, vagy tartózkodási helye van, és amely államban a szállítási szerződést az utas megkötötte.

A szállító kötelessége, hogy meghatározza a helyettesítő szállítókkal az írásban beérkezett igények kezelését az 1.3.2. pontban leírtak szerint.

2.3. Az igények továbbítása más szállító felé

Amennyiben az igényt írásban vagy szóban nem a megfelelő szállítóhoz (pl.: a fenti 2.2. pontban felsoroltaktól eltérő szállítóhoz) címezték, akkor a szállítónak értesítenie kell az igénybejelentőt, hogy ő nem járhat el az igényével kapcsolatban és egyben jeleznie kell, hogy mely szállító(k)hoz kell az igényt eljuttatni.

2.4. Az igény elintézése azon szállító által, akinél az igényt benyújtották

2.4.1. A szóbeli és írásos igények visszaigazolása

A szállítóknak a beérkezett írásos bejelentéseket (igényeket) a megfelelő módon vissza kell igazolnia.

Amennyiben az utas vagy a jogosult személy a balesetről szóban értesíti a szállítót (amint azt a CIV 58. cikk 1. § kimondja), akkor a szállítónak jegyzőkönyvet kell készítenie a bejelentésről a Személyi sérülést bejelentő adatlap szerint. Az utas baleseti jelentését az *1. számú melléklet*ben található minta szerint kell elkészíteni. A szállítónak egy másolati példányt át kell adni a bejelentést tevő utasnak vagy jogosult személynek és meg kell kérni, hogy ehhez csatoljon egy írásos kérelmet.

2.4.2. Az igények megküldése a felelős szállítónak

Azon szállítónak, akinél az írásos vagy szóbeli bejelentést megtették, haladéktalanul el kell küldenie minden eredeti dokumentumot a 2.4.3. pont szerinti felelős szállítónak. Ennek 15 napon belül meg kell történnie.

Ezzel egyidőben a szállítónak, akinél az igényt bejelentették, értesítenie kell az utast vagy a jogosult személyt, hogy az igényét továbbította a felelős szállítóhoz.

2.4.3. A felelős szállító meghatározása

Az a felelős szállító, aki a szállítási szerződés szerint a baleset idején a szállítási szolgáltatás teljesítésére volt kötelezett. Például a szerződéses szállító, vagy az egymást követő szállítók egyike a CIV 3. cikk a) pontja szerint.

2.5. Az igények ügyintézése a felelős szállítónál

2.5.1. Az igény ellenőrzése

A felelős szállító kötelessége, hogy a 2.4.3. pont szerint ellenőrizze, vajon a benyújtott igény a törvényes feltételeknek megfelel-e, különös tekintettel az időkorlátozásra vonatkozó előírásokra: a CIV 58. cikkére (Az utas halála és sérülése esetében fennálló felelősséggel kapcsolatos kereseti jog elévülése) és a CIV 60. cikkére (A kereseti jog elévülése).

A felelős szállító kötelessége, hogy felszólítsa az utast, vagy a jogosult személyt, hogy az igényhez csatolja a szükséges eredeti dokumentumokat (érvényes és kezelt menetjegyeket, helyfoglalásokat, otthon nyomtatott jegyeket, az e-ticket hivatkozási számát, helyfoglaláshoz használt utazási kártya vagy hatósági igazolvány számát, egészségügyi számlákat, temetési költségekről szóló számlákat, stb.) vagy más, az ügy rendezéséhez szükséges bizonyítékokat.

2.5.2. Az utas vagy az igényjogosult személy tájékoztatása

A felelős szállítónak kell közvetlenül értesítenie az utast vagy a jogosult személyt, hacsak nem az utas vagy a jogosult személy személyes körülményeire tekintettel, különösképpen a kommunikáció nyelvére, a tartózkodási helyére, vagy más kívánságára tekintettel nem állapodott meg másként a szállítóval, amelyhez az igényt benyújtották.

2.5.3. Az igényt befogadó szállító tájékoztatása

A felelős szállítónak meg kell küldenie minden olyan dokumentumot, amelyet az utasnak, vagy a jogosult személynek megküldött annak a szállítónak is, amelyhez az igényt benyújtották.

2.5.4. Az igény visszautasítása vagy részleges elfogadása

Amennyiben a felelős szállító az igényt visszautasítja, akkor a CIV 60. cikk 4. § szerint vissza kell adnia minden, az igényhez csatolt dokumentumot. Részleges elfogadás esetén, az el nem fogadott részhez tartozó dokumentumokat vissza kell küldeni az utas számára.

Amennyiben a felelős szállító azzal az indokkal utasítja vissza az igényt, hogy a balesetet egy harmadik fél magatartása okozta (a mentesítő okok a CIV 26. cikk 2. § c) pontjában került meghatározásra), akkor – feltéve, hogy a szállítási szolgáltatás a PRR alapján történt (1.3.5 pont) – az ő felelőssége, hogy a lehetőségeihez mérten segítséget nyújtson az utasnak, annak kérésére a harmadik féllel szemben indítandó eljáráshoz.

2.5.5. A kártérítés kifizetése

A felelős szállítónak kell megfizetnie a károkat az utas vagy a jogosult személy számára.

Amennyiben az alkalmazandó nemzeti jog korlátozza a kártérítést az utas halála vagy sérülése esetén, akkor a minimális felső határként a 175 000 különleges lehívási jogot (SDR)³ a CIV 30. cikk 2. § szerint kell figyelembe venni.

2.6. **Együttműködés a vizsgálatban**

A felelős szállító felkérhet más, a 2.2. pontban felsorolt szállítókat, hogy segítsenek az igény kivizsgálásában, amennyiben ez összeegyeztethető az érdekeikkel. A felelős szállítónak pontosan meg kell határoznia az igényét és amennyiben szükséges további instrukciókat kell adnia.

A felelős szállító felkérhet más szállítókat, akik az utas szállításában részesek voltak, de nem szerepelnek a 2.2. pontban felsorolt listában arra, hogy tájékoztatást adjanak a balesetről, amennyiben az összeegyeztethető az érdekeikkel.

Minden szállítónak kapcsolatba kell lépnie a vele szerződéses viszonyban lévő infrastruktúra-üzemeltetővel, annak érdekében, hogy hozzájusson minden információhoz és végrehajtsa minden folyamatot, amely az igény kivizsgálásához szükséges.

2.7. **Előzetes kifizetések**

A CIV 26. cikk 5. § szerint csak a felelős szállító köteles az utasnak vagy a jogosult személynek előzetesen fizetni, és csak akkor, ha az általa nyújtott vasúti személyszállítási szolgáltatás az utasjogi rendelet hatálya alá tartozik (az 1.3.5. pont szerint).

Amennyiben szóban vagy írásban előzetes kifizetésre vonatkozó igény érkezik egy olyan szállítóhoz, amely nem felelős az előzetes kifizetésért, akkor a szállítónak tájékoztatnia kell az igénylőt arról, hogy nem ő az illetékes az igénye teljesítésében és egyben jelzi, hogy mely szállítóhoz fordulhat igényével.

A leszámolási egységtől eltérő pénznem esetén az előzetes kifizetés esetében az alkalmazandó árfolyamot azon a napon számítják, melyen a szállító az előzetes kifizetésről döntött, vagy amelyben a szállító és az utas vagy a jogosult személy megállapodott.

³ Az SDR árfolyamára vonatkozó információ az IMF (International Monetary Fund) honlapján: www.imf.org található.

3. fejezet: Igények a nap utolsó csatlakozásának elmulasztása esetén

3.1. Alkalmazási terület

Ez a fejezet azon esetben alkalmazandó, amikor a CIV (mint nemzetközi egyezmény) 32. cikke vagy az utasjogi rendelet 18. cikke szerint az utast el kell szállásolni. Ennek megfelelően a fejezet a jelen megállapodás azon tagjaira vonatkozik, amelyek a COTIF hatálya alá tartoznak.

3.2. Általános határozmányok

Ezen fejezetben alkalmazásában különbséget kell tenni az alábbi fogalmak között:

- segítségnyújtásért felelős szállító, akinek segítenie kell az utasnak akkor és ott, ahol az utazása akadályba ütközik, és akinek kártérítést kell fizetnie az utasnak, és
- jegykiadó társaság és az a szállító, akihez az utas az igényét benyújthatja.

3.3. Azon szállító kötelezettségei, amelynek a területén a nap utolsó csatlakozásának elmulasztása bekövetkezett

3.3.1. Segítségnyújtásért felelős szállító

A nap utolsó csatlakozásának a CIV 32. cikke szerinti elmulasztása esetén a segítségnyújtásért felelős szállító az a szállító, aki a szállítási szerződés szerint arra az állomásra szállította az utast, ahol az utazásának folytatása akadályba ütközött, tekintet nélkül a tényleges felelősségére az akadályoztatás okozásában.

Az utazás megkezdésének ellehetetlenülése vonat kimaradás vagy a nap utolsó csatlakozásának korai indulása esetén az a segítségnyújtásért felelős szállító, amelynek a szállítási szerződés szerint feladata lett volna az akadály helyéről utas elszállítása, tekintet nélkül a tényleges felelősségére az akadályoztatás okozásában.

Ha az utasnak az utazásához egy szállítási szerződése van, akkor a segítségnyújtásért felelős szállítónak **segítenie kell** az utasnak.

Ezzel ellentétben, ha az utasnak az utazásához több különálló szerződése van, akkor a segítségnyújtásért felelős szállító **segíthet** az utasnak a szállítók közötti megállapodás szerint, ha a probléma az egyik szállítási szerződés végénél és a következő szállítási szerződés kezdete előtt történt.

A több különálló szállítási szerződés ellenére a segítségnyújtásért felelős szállítónak el kell fogadnia a 4.3.9. pontot és ételt valamint frissítőket kell nyújtania az utasnak, ha a vonat az utasjogi rendelet szerinti 60 percnél többet késik.

A felelős szállító (aki a segítségnyújtásért felelős) kötelessége, hogy megszervezze a segítségnyújtást az utasok számára a helyettesítő szállítóval együtt az 1.3.2. pontban leírtak szerint.

3.3.2. A sztrájk közzététele

Abban az esetben, ha a sztrájk útmegszakítást, kimaradást, vagy késést okozott, akkor ez azon szállító felelőssége, akinek a személyzete vagy valamely leányvállalatának személyzete sztrájkol. Annak érdekében, hogy mentesítsék magukat és a többi szállítót a 3.3.5. pont szerint felelősség alól, legalább három médiumon keresztül tájékoztatnia kell a nyilvánosságot (interneten a nemzeti nyelven és angolul, vagy németül, vagy franciául; vagy televízión, rádión, nyomtatott médián, állomáson kihelyezett tájékoztatókon, stb. keresztül).

Ez a szállító köteles a rendszeren keresztül értesíteni a jelen szerződésben részes többi szállítót a sztrájkról, amint tudomást szerez róla. Az értesítéshez többféle csatorna is használható, például a www.cit-rail.org honlapon felsorolt szakértők e-mailen keresztüli tájékoztatása, figyelmeztetés küldése az értekesítési rendszeren, vagy a szállítók extranetjén keresztül, illetve megállapodás alapján egy meghatározott kapcsolattartó útján, a megállapodásban érintettekkel fenntartott kapcsolat kezelésére.

Az információknak a sztrájk időtartamára, terjedelmére, valamint a sztrájk által érintett menetjegyekre gyakorolt hatásokra kell vonatkozniuk.

Sztrájk esetén a jelen fejezet valamint a 4. fejezet általános szabályai (lásd még az alábbi 4.3.2. pontot) vonatkoznak a segítségnyújtásra, a visszatérítésekre és a késés miatti átalánykártérítésekre.

Annak a szállítónak, amelynek személyzete sztrájkol, a lehető leghamarabb értesítenie kell a jelen megállapodásban érintett többi szállítót, ha úgy határoz, hogy rugalmasabb vagy kedvezőbb szállítási feltételeket vezet be a sztrájk idejére az utasok igényeinek jobb kezelése, illetve a későbbi igények elkerülése érdekében.

Ennek a szállítónak a lehető leghamarabb tájékoztatnia kell az utasokat ezekről a feltételekről.

A jelen megállapodás valamennyi résztvevője vállalja, hogy minden tőle telhetőt megtesz a sztrájk által érintett jegyek lemondására és visszatérítésére az utasok utazásának megkezdése előtt, ha ezt az értekesítésrendszer vagy a szállító, akinek a személyzete sztrájkol lehetővé teszi. Ez megkönnyíti a leszámolást és megelőzi a későbbi igényeket.

3.3.3. Az utazás folytatása

A szállás felajánlása (3.3.4. pont) előtt a segítségnyújtásért felelős szállítónak fel kell ajánlania a továbbszállítást extra díj nélkül:

- más útirányon át vagy más vonattal, amelyet ugyanazon szállító(k) üzemeltet(nek),
- különleges használati feltételekkel közlekedő vonaton (pl.: kötelező helybiztosítással közlekedő vonaton),
- a kimaradt vonat helyett külön rendeletre közlekedő ugyanazon szállítók által üzemeltetett vonaton,
- más szárazföldi közlekedési módon (a taxi különösképpen, ha az kimutathatóan olcsóbb, mint a 3.3.4. pontban leírt szállás és az értesítési költség).

Amennyiben az utas az utazását folytatni tudja, akkor a menetjegye érvényes a fennmaradó útra. Adott esetben a menetjegy érvénytartamát meg kell hosszabbítani.

Az igazolásokat és megjegyzéseket a MIRT 12.5. pontja és 1. sz. Melléklete szerint kell a menetjegyre rájegyezni.

Ezen kívül az utasnak joga van visszatéríttetni a fel nem használt menetjegyét és helyfoglalását, ha az alkalmazandó általános és/vagy különleges szállítási feltételek lehetővé teszik.

A segítségnyújtásért felelős szállítónak el kell kerülnie az utazás folytatásának felajánlását, ha a továbbutazással az utas nem éri el a végső úti célját és a továbbutazáshoz ajánlott vonat végállomásán nincs személyzet (általában vagy az éjszakai órákban). Kivételt képez az az eset, amikor az utas kifejezetten kéri a jelen pont 1. bekezdése szerinti megoldást. Az együttműködő szállítók lehetőség szerint, tájékoztassák egymást a határállomások személyzetének munkaidőkeretéről.

Feltéve, hogy a szállítási szolgáltatás az utasjogi rendelet hatálya alá tartozik, a segítségnyújtásért felelős szállítónak alkalmaznia kell a 4.3.7., a 4.4.2. és a 4.4.3. pontokat, amennyiben szükséges és a körülményektől függően fel kell ajánlania az utasnak az indulás helyére történő visszaszállítást. Abban az esetben, ha a szállítási szolgáltatás nem tartozik az utasjogi rendelet hatálya alá, akkor a

1.

segítségnyújtásért felelős szállító felajánlhatja az indulási állomásra történő térítésmentes visszaszállítást a szállítók közötti megállapodás szerint, amennyiben ez bizonyíthatóan olcsóbb, mint a 3.3.4. pontban leírt szállás és az értesítési költség.

3.3.4. Szállás szervezése vagy a károk kifizetése az utasnak

Amennyiben az utazás folytatása nem lehetséges, akkor a segítségnyújtásért felelős szállítónak szállodát, vagy más szálláslehetőséget kell szerveznie az utasnak, meg kell fizetnie az ezekből származó költségeket, és meg kell térítenie az utasra váró személyek értesítésének költségeit.

Amennyiben a segítségnyújtásért felelős szállító nem szervez szállodai ellátást vagy más szállást, akkor meg kell térítenie a következőket:

- a szállás és a reggeli költségeit egy, a helyi normák szerinti közepes színvonalú szállodában, beleértve az állomás és a szálloda közötti transzfer költségeit is, és
- az utasra váró személyek értesítésének költségeit.

3.3.5. Mentesség a felelősség alól

A segítségnyújtásért felelős szállító nem köteles szállást szervezni vagy megfizetni az utas kárait a 3.3.4. pont szerint, amennyiben a nap utolsó csatlakozásának elmulasztása az alábbi okok közül az egyiknek tulajdonítható:

- a) a vasúti működéssel nem összefüggő körülmények, amelyeket a szállító az eset különös körülményei által megkívánt legnagyobb gondosság ellenére sem tudott elkerülni és annak következményeit nem tudta megelőzni (CIV 32. cikk 2. § a) pont). Például:
 - természeti katasztrófa (vihar, lavina, árvíz, földrengés, földcsuszamlás, hegyomlás, stb.),
 - előzetesen bejelentett közlekedési korlátozás a fentiek elkerülése érdekében;
- b) sztrájk, olyan mértékig, amellyel kapcsolatban az utasokat tájékoztatták a szükséges információkról (lásd a 3.3.2. pontot);
- c) az utas hibája (CIV 32. cikk 2. § b) pont). Például:
 - a meghirdetett vonatok közötti átszállási idők figyelmen kívül hagyása, vagy a jegyvásárláskor ajánlott átszállási idők figyelmen kívül hagyása,
 - téves peronon várakozás,
 - az utas magatartása miatt az utazásból történő kizárás;
- d) harmadik fél magatartása, melyet a szállító az eset különös körülményei által megkívánt legnagyobb gondosság ellenére sem tudott elkerülni és annak következményeit nem tudta megelőzni (CIV 32. cikk 2. § c) pont). Például:
 - üzemzavar öngyilkosság miatt,
 - baleset a vasúti átkelőhelyen,
 - közúti jármű okozta akadály a vágányon,
 - vészjelző használata az utas által ugyanazon a vonaton,
 - rendőrségi akciók, intézkedések,
 - vám- és pénzügyőrség intézkedései (különösen az országhatárokon),
 - a vasúti közlekedés akadályozása harmadik fél által,
 - előzetesen bejelentett közlekedési korlátozás a fenti körülmények elkerülése érdekében.

Az infrastruktúra-üzemeltető, helyettes szállító, más társaság, amely ugyanazt az infrastruktúrát használja és más szolgáltatók, akik szerződéses viszonyban vannak a szállítóval, nem számítanak harmadik félnek.

3.4. Az utasok írásban benyújtott igényeinek kezelése

3.4.1. Szállítók, melyeknél az igény benyújtható

Az igény benyújtható:

1. a jegykiadó társaságnál;
2. a szállítási szerződés teljesítésében részes más szállítóknál, például:
 - szerződéses szállító és egymást követő szállítók, akik részesei a szállítási szerződésnek a CIV 3. cikk a) pontja szerint;
 - helyettesítő szállítók a CIV 3. cikk b) pontja szerint.

A felelős szállító felelőssége, hogy megszervezze az írásos igények kezelését a helyettesítő szállítókkal Az 1.2.3. pontban leírtak szerint.

Amennyiben az igényt nem a fent felsorolt szállítóhoz küldték meg, akkor a szállítónak tájékoztatnia kell az igénybejelentőt, hogy nem ő foglalkozik az igényével és egyben közölnie kell, hogy melyik szállító(k)nak, elsősorban a segítségnyújtásért felelős szállítónak küldheti meg igényét.

3.4.2. Visszaigazolás az igényről és az utas tájékoztatása

A szállítónak, amelyhez az igényt benyújtották, haladéktalanul visszaigazolást kell küldenie és adott esetben értesítenie kell az utast arról, hogy igényét továbbította a segítségnyújtásért felelős szállítónak.

3.4.3. Az igények továbbítása a segítségnyújtásért felelős szállítóhoz

Alapvetően annak a szállítónak, amelyhez az igényt benyújtották az igényt haladéktalanul meg kell küldenie a 3.3.1. pont szerinti segítségnyújtásért felelős szállítónak. Ennek 5 munkanapon belül meg kell történnie.

Kivételes esetben a jegykiadó társaság saját maga is intézheti az igényeket, ha

- a segítségnyújtásért felelős szállító erre kifejezetten feljogosította;
- a felelős szállítót felkérte, hogy 15 naptári napon belül válaszoljon az igényre, de ezen időn belül nem érkezik válasz; a jegykiadó társaságnak jogában áll a hallgatást megerősítésnek tekinteni annak igazolására, hogy az utasok jogosultak voltak a segítségre és azt nem kapták meg.

Mindkét esetben a jegykiadó társaság az igény intézésekor a jelen fejezetben leírtak szerint jár el. A normál és egyszerű ügyek kezelésének megkönnyítésére a szállítók és a jegykiadó társaságok megállapodhatnak az elvi felhatalmazásról a rendszeres közlekedési viszonylatokra vonatkozó igények kezelésében.

3.4.4. Az igények ellenőrzése

A segítségnyújtásért felelős szállító kötelessége, hogy ellenőrizze, a benyújtott igény a törvényes feltételeknek megfelel-e, különös tekintettel a CIV 60. cikk 2. és 3. §-a szerinti időkorlátozásra vonatkozó előírásokra.

Ezen felül a segítségnyújtásért felelős szállító kötelessége, hogy megkövetelje az utastól, vagy a jogosult személytől, hogy az igényhez csatolja a szükséges eredeti dokumentumokat (érvényes és kezelt menetjegyeket, helyfoglalásokat, otthon nyomtatott jegyeket, az e-ticket hivatkozási számát, helyfoglaláshoz használt utazási kártya vagy hatósági igazolvány számát, késési igazolásokat, szállodaszámlákat, stb.) vagy más, az ügy rendezéséhez szükséges bizonyítékokat.

3.4.5. Az utas tájékoztatása az igényének elfogadásáról vagy visszautasításáról

A segítségnyújtásért felelős szállítónak közvetlenül kell tájékoztatnia az utast, kivéve, ha a jegykiadó társasággal vagy azzal a szállítóval, akihez az igényt benyújtották, másként állapodott meg.

Amennyiben az igényt visszautasítják, akkor a segítségnyújtásért felelős szállítónak a CIV 60. cikk 4. § szerint vissza kell adnia minden dokumentumot, amelyet az igényhez csatoltak.

3.4.6. A kártérítés kifizetése az utasnak

A segítségnyújtásért felelős szállító kötelessége, hogy a 3.3.4. pont szerint az utasnak a kártérítést az igény beérkezésétől számított 1 hónapon belül vagy kivételes esetben 3 hónapon belül megfizesse.

Amennyiben a kártérítést az utas folyószámlájára banki átutalással fizetik ki, akkor minden átutalási költséget a segítségnyújtásért felelős szállítónak kell kifizetnie.

3.4.7. A kifizetett kártérítések továbbhárítása

A jelen megállapodásban részes társaságok (1.2. pont) lemondanak a 3.3.3. pont szerinti intézkedésekből származó költségek és a 3.3.4. pont szerint fizetett kártérítések megosztásáról.

Két eset van, amikor a kártérítést az utas számára a 3.3.4. pont szerint kifizették és ez felosztható:

1. az igények intézésére a 3.4.3. pont szerint feljogosított társaság a segítségnyújtásért felelős szállítót betérhelheti a 3.3.1. pont értelmében, vagy
2. a segítségnyújtásért felelős szállító megterhelheti azt a szállítót, aki a csatlakozó vonatot törölte azon az állomáson, ahol az utas a csatlakozását elmulasztotta, amennyiben a probléma az egy szállítási szerződés teljesítése alatt következett be, a következő feltételek szerint:
 - a felelős szállítónak szétválasztott kimutatást kell alkalmaznia. A kimutatást havonta kell megküldeni a megterhelt szállítónak;
 - a megterhelt szállítónak ezen összegeket el kell ismernie, azonban joga van a későbbiekben a megfelelő ügyiratokba betekinteni;
 - a terhelések és a számítási hibák kezelése az UIC 301-es döntvényének szabályai szerint történik.

| 1.

3.4.8. Két- és többoldalú megállapodások a megosztásról

A társaságok a fenti szabályoktól eltérően külön megállapodást köthetnek, például:

- megosztás, ha a kártérítések egy bizonyos szintet elérték (pl.: 100 000 euró/év);
- évente egyszeri megosztás a minden résztvevő által elismert késési statisztika és a kifizetések értéke alapján;
- megosztás azon szállítók között, akik a csatlakozásmulasztás időpontjáig a szállításban részesek voltak;
- megosztás esetről esetre;
- megosztás, ha a felelős szállító a 3.3.4. pont szerinti előírásnál magasabb összegű kártérítést kíván fizetni; stb.

4. fejezet: Igények késés, vonatkimaradás és csatlakozásmulasztás esetén (kivéve a nap utolsó csatlakozásának elmulasztását)

4.1. Az utasjogi rendelet hatálya alá tartozó szállítási szolgáltatások érvényességi területének korlátozása

Ezen előírások csak a CIT bizonyos tagjaira érvényesek, nevezetesen:

- Az Európai Unió és az Európai Gazdasági Térség vasúti társaságai, amelyek szállítási szolgáltatásai az utasjogi rendelet hatálya alá tartoznak,
- Svájc vasúti társaságai, amelyek szerződéses alapon elfogadják az utasjogi rendeletet a nemzetközi szállítási szerződésekben,
- Jegykiadó társaságok, beleértve azokat is, amelyek az Európai Unió területén kívül találhatóak, de jegyet adnak ki az utasjogi rendelet hatálya alá tartozó vasúti szállítási szolgáltatásokra.

4.2. Általános alapelvek

Ezen fejezet alkalmazásában szükséges különbséget tenni az alábbiak között:

- segítségnyújtásért felelős szállító, aki adott helyen és időben illetékes a segítségnyújtásban, ahol az utas az utazását nem tudja folytatni,
- a jegykiadó társaság és az a szállító, amelyhez az igény benyújtható, és
- a jegykiadó társaság és az a szállító, amelynek átalány-kártérítést kell fizetnie az utas számára.

4.3. Az utazás folytatása vagy a menetjegy érvényesítése más útirányra, lemondás az utazásról és visszaszállítás, segítségnyújtás

4.3.1. A segítségnyújtásért felelős szállító

Az utasok számára a segítségnyújtásban az a szállító illetékes, aki a szállítási szerződés szerint az utasjogi rendelet hatálya alá tartozó szállítási szolgáltatást nyújtja a késés vagy a továbbutazás akadályoztatásának időpontjában és helyén (az indulási állomásnál, útközben, vagy a célállomásnál), függetlenül attól, hogy felelős-e a késésért. Ha két különböző szállító van jelen az állomáson ahol a változás bekövetkezett (pl.: Párizs Nord), akkor az utasnak történő segítségnyújtás annak a szállítónak a felelőssége, akinek a vonata késett, vagy akinek a vonatát törölték.

A következőkben ez a szállító „a segítségnyújtásért felelős szállítóként” kerül megnevezésre.

Ha az utasnak egy szállítási szerződése van az utazásához, akkor a segítségnyújtásért felelős szállítónak **segítséget kell** nyújtania.

Ezzel ellentétben, ha az utasnak több szállítási szerződése van az utazásához, akkor a segítségnyújtásért felelős szállító **segíthet** az utasnak a szállítók közötti megállapodás szerint, ha a probléma az egyik szállítási szerződés befejezése után és a következő szállítási szerződés kezdete előtt következett be.

A több szállítási szerződés ellenére a segítségnyújtásért felelős szállítónak alkalmaznia kell a 4.3.9. pontot és ételt valamint frissítőket kell ajánlania az utasnak, ha a vonat az utasjogi rendelet hatálya alatt 60 percnél többet késett.

Az elsődleges szállító felelőssége (aki a segítségnyújtásért felelős), hogy a segítségnyújtást megszervezze az utasok számára a helyettesítő szállítóval a 3.2. pontban leírtak szerint.

Adott esetben a szállító igénybe vehet kiséítőket is az utasnak nyújtandó segítséghez (például: állomás-üzemeltető, infrastruktúra-üzemeltető, stb.)

4.3.2. Tájékoztatás sztrájk esetén

Abban az esetben, ha a sztrájk útmegszakítást, vonatkimaradást, vagy késést okoz, akkor ez azon szállító felelőssége, akinek a személyzete vagy valamely leányvállalatának személyzete sztrájkol. Legalább három médiumon keresztül tájékoztatnia kell a nyilvánosságot (interneten a nemzeti nyelven és angolul, vagy németül, vagy franciául; vagy televízión, rádión, nyomtatott médián, állomáson kihelyezett tájékoztatókon, stb. keresztül). Ez lehetővé teszi a szállító és más szállítók számára, hogy a késés miatti átalány-kártérítés kifizetését megtagadja azon utasok számára, akik a sztrájk napján vásárolnak menetjegyet, hivatkozva az utasjogi rendelet 17. cikk 4. bekezdésének előírásaira, miszerint ha az utast a menetjegy megvásárlása előtt tájékoztatták a késésről, akkor nincs joga az átalány-kártérítésre (lásd a 4.4.8 pontot is).

Ez a szállító köteles a rendszeren keresztül értesíteni a jelen szerződésben részes többi szállítót a sztrájkokról, amint tudomást szerez róla. Az értesítéshez többféle csatorna is használható, például a www.cit-rail.org honlapon felsorolt szakértők e-mailen keresztüli tájékoztatása, figyelmeztetés küldése az értékesítési rendszeren vagy a szállítók extranetjén keresztül, illetve megállapodás alapján egy meghatározott kapcsolattartó útján, a megállapodásban érintettekkel fenntartott kapcsolat kezelésére.

Az információknak a sztrájk időtartamára, terjedelmére, valamint a sztrájk által érintett menetjegyekre gyakorolt hatásokra kell vonatkozniuk.

Sztrájk esetén a jelen fejezet általános szabályai vonatkoznak a segítségnyújtásra, a visszatérítésekre és a késés miatti átalány-kártérítésekre (lásd még a 4.3 – 4.4 pontokat).

Annak a szállítónak, amelynek személyzete sztrájkol, a lehető leghamarabb értesítenie kell a jelen megállapodásban érintett többi szállítót, ha úgy határoz, hogy rugalmasabb vagy kedvezőbb szállítási feltételeket vezet be a sztrájk idejére az utasok igényeinek jobb kezelése, illetve a későbbi igények elkerülése érdekében.

Ennek a szállítónak a lehető leghamarabb tájékoztatnia kell az utasokat ezekről a feltételekről.

A jelen megállapodás valamennyi résztvevője vállalja, hogy minden tőle telhetőt megtesz a sztrájk által érintett jegyek lemondására és visszatérítésére az utasok utazásának megkezdése előtt, ha ezt az értékesítésszisztéma vagy a szállító, akinek a személyzete sztrájkol lehetővé teszi. Ez megkönnyíti a leszámolást és megelőzi a későbbi igényeket.

4.3.3. Más probléma esetén nyújtandó információk

Ha más a szolgáltatásban bekövetkezett akadály a vonat törléséhez vezet több órás vagy több napos időszakon túl, akkor annak a szállítónak, akinek a szolgáltatása megszakadt – függetlenül a felelősségétől, – tájékoztatnia kell a többi szállítót valamint az utasokat és a lehetőségekhez mérten segítséget kell nyújtania az utasoknak.

4.3.4. Késési igazolás

A segítségnyújtásért felelős szállító kötelessége, hogy az utas kérésére a MIRT 12.5. pontja és 1. sz. melléklete szerinti késési igazolásokat kiállítsa. Adott esetben fel kell hívnia az utasok figyelmét arra, hogy a célállomásán további igazolást kell kérnie.

A 4.4.1 pont szerint illetékes jegykiadó társaság köteles a jelen megállapodásban részes szállítók által a MIRT szerint kiállított igazolásokat elfogadni.

1.

4.3.5. Az utazás folytatása vagy továbbutazás más útirányon át egyedi esetekben

Mielőtt a visszatérítés vagy a kompenzáció kifizetését (a 4.4. pont szerint) felajánlaná, a segítségnyújtásért felelős szállító kötelessége, hogy felajánlja az utasnak az utazás külön díj megfizetése nélküli folytatását:

- más útirányon át, vagy más vonaton, amelyet ugyanazok a szállítók üzemeltetnek,
- különleges használati feltételekkel közlekedő vonaton (pl.: kötelező helybiztosítással közlekedő vonaton),
- a kimaradt vonat helyett külön rendeletre ugyanazon szállító(k) által közlekedtetett vonaton,
- az eredeti szállítási szerződésben részes, más szállító által üzemeltett vonaton,
- az eredeti szállítási szerződésben nem részes más szállító által üzemeltetett vonaton, attól függően, hogy a társaságok erről szerződésben megállapodtak-e (pl. megállapodás, amely kölcsönösségi alapon biztosítja a segítségnyújtást és adott esetben a bevételek újrafelosztását),
- más szárazföldi közlekedési eszközzel.

Több különálló szerződés esetén a segítségnyújtásért felelős szállító felajánlhatja a más útirányon történő továbbutazást a szállítók közötti megállapodás szerint, ha a késés az egyik szállítási szerződés végénél és a másik kezdete előtt következik be.

Abban az esetben, ha az utas az utazását folytatni tudja, akkor a menetjegye érvényes marad az utazás hátralévő részére is. Adott esetben a menetjegy érvénytartamát meg kell hosszabbítani.

A MIRT 12.5. pontja szerint kell a megjegyzéseket és a záradékokat elkészíteni.

Az utasnak joga van arra, hogy a fel nem használt menetjegyek és helyfoglalások árának visszatérítését kérje, ha az általános és/vagy speciális szállítási feltételek ezt lehetővé teszik. Másrészről az utas jogosult a 4.4.4. pontban meghatározott átalány-kártérítésre és a részbeni visszatérítésre, amennyiben alacsonyabb szolgáltatási kategóriát vett igénybe, mint amit eredetileg tervezett (a 4.4.3. pont szerint).

4.3.6. Az utazás folytatása és továbbutazás más útirányon át hosszantartó forgalmi akadály esetén

A szállítóknak minden erőfeszítést meg kell tenniük annak érdekében, hogy szerződést kössenek az infrastruktúra-üzemeltetővel és más szállítókkal, lehetővé téve azt, hogy alternatív útirányt alkalmazzanak több napig vagy hétig tartó forgalmi akadály esetén.

Ilyen típusú forgalmi akadály esetén a szállítóknak tájékoztatniuk kell a jegykiadó társaságokat, más érintett szállítókat és az utazóközönséget:

- a felajánlott más alternatívákról,
- a már kiadott jegyek érvényességéről az alternatív útirányon,
- a menetjegy-értékesítés felfüggesztéséről a forgalmi akadályban érintett útirányra,
- a menetjegy-értékesítés feltételeiről a forgalmi akadályban érintett útirányra,
- értékesítés utáni feltételekről az alternatív útirányra kiadott fel nem használt menetjegyekre vonatkozóan (például: teljes visszatérítés, ha az utas lemondott az utazásáról).

Adott esetben a szállítóknak meg kell állapodniuk a leszámolásról és a bevételek felosztásáról a forgalmi akadállyal érintett és az alternatív útirányban érintett szállítás teljesítésében résztvevő vasutakkal.

Adott esetben ezeknek a szerződéseknek fedeznie kell a pénzügyi kompenzációt a szállítók között. Ezt a kompenzációt a vonatok száma, a tengely-kilométer, az utasfő, vagy egy átalányösszeg alapján kell számítani.

Különleges közlekedési kapcsolatok esetén a szállítók megállapodhatnak egy az UIC 918-1-es döntvény szerinti új helyfoglalás (ülőhely, fekvőhely, hálóhely, stb.) biztosításában az utasok számára extra költség nélkül.

4.3.7. Térítés nélküli visszautazás

Amennyiben az utazás folytatása nem lehetséges, vagy az utas lemond az utazásról, mert az utazás folytatása az utas számára érdektelenné vált, akkor a segítségnyújtásért felelős szállító kötelezettsége, hogy a térítés nélküli visszautat megszervezze a szerződés szerinti kiindulási állomásra.

Ha az utazást több különálló szállítási szerződés használatával veszik igénybe, egyiket a másik után, akkor a segítségnyújtásért felelős szállító segítséget nyújthat az utasnak az eredeti indulási állomására történő visszautazásához a szállítók közötti megállapodás alapján.

4.3.8. Az írásos igények benyújtásának részletei

A segítségnyújtásért felelős szállító kötelezettsége, hogy tájékoztassa az utasokat hogyan juttathatják el írásos menetdíj-visszatérítés (a 4.4.2. és 4.4.3. pont) vagy kompenzáció (a 4.4.4. ponttól a 4.4.7. pontig) iránti igényüket. Ha lehetséges, akkor jeleznie kell, hogy a 4.5.1. pont szerint mely társaság(ok)hoz – elsősorban a jegykiadó vasúthoz – fordulhatnak igényükkel.

4.3.9. Segítségnyújtás

Ha a segítségnyújtásért felelős szállító vonata várhatóan 60 percnél többet késik, akkor a szállító kötelessége, hogy az utasoknak segítséget nyújtson, például ételt, frissítőket (pl. rágsálnivalókat, snacket), vagy a lehetőségekhez képest alternatív utazást szervezzon.

4.4. Visszatérítés és átalány-kártérítés

4.4.1. Illetékes jegykiadó társaság

Alapvetően az írásban benyújtott visszatérítési és átalány-kártérítések igények kifizetésének kezeléséért a 4.4. és a 4.5. pont szerint az a társaság illetékes, amely kiadta a panaszolt utazásra a menetjegyet, még akkor is, ha a társaság nem része a szállítás teljesítésének, illetve, ha nem ő maga adta ki a helyfoglalást az utazáshoz (NRT vagy RPT esetén). Az RPT bérletekhez kiadott kiegészítő helybiztosításokat a helybiztosítást kiadó társaság kezeli, ami különbözhet az RPT bérlet kiadójától.

Kivételes esetben az igényt átvevő társaság saját maga is intézheti azt, ha arra a jegykiadó társaság feljogosította. Ebben az esetben az igényt átvevő társaság a jelen fejezetben leírt szabályok szerint intézheti azt (különös figyelemmel a jegy eredetiségének vizsgálatára, az átalány-kártérítés kifizetésére, a felosztásra és a leszámolásra). Ebben az esetben csak manuális folyamatok lehetségesek (nem tartozik az UIC 918-7 döntvényhatálya alá). A szabályszerű és egyszerű esetek kezelésének megkönnyítése érdekében a jegykiadó társaság és a szállító megállapodhat a felhatalmazásról az igénykezelési alapelvekben a rendszeres viszonylatokra vonatkozóan.

4.4.2. Visszatérítés

Az utas kérésére a visszatérítési szabályoktól függetlenül (pl.: nem visszatéríthető menetjegyek esetén) a jegykiadó társaság felelőssége a menetdíj visszafizetése a következő esetekben:

- a teljes utazásra, ha az utas lemond az utazásról az indulási állomáson, vagy
- az utazás le nem utazott részéről, ha az utas útközben mond le az utazásról, vagy
- a teljes utazásra, ha az utazás folytatása az utas számára érdektelenné vált, és ha az utas az első alkalmas vonattal visszautazik a kiindulási állomásra.

Habár a több különálló szállítási szerződéssel utazó utas nem jogosult a teljes utazásra vonatkozó visszatérítésre, a jegykiadó társaság kereskedelmi okból visszatérítheti a teljes útra fizetett menetdíjat. Ha a jegykiadó társaság tovább akarja terhelni ezt az összeget más szállítókra, akkor ehhez a 4.6.3. pont szerinti külön megállapodást kell kötnie a többi szállítóval.

Sztrájk esetén a törölt vonatokra érvényes menetjegyeket vissza kell téríteni. Ha ez a vonattörlés több menetjegyet érint (például menetérti út vagy több szakaszból álló utazás esetén), akkor azok csak akkor téríthetők vissza, ha előzetesen lemondták őket az alkalmazandó feltételeknek megfelelően. Annak a szállítónak, melynek a személyzete sztrájkol, értesítenie kell a jelen megállapodásban részes többi szállítót, ha úgy dönt, hogy rugalmasabb vagy kedvezőbb szállítási feltételeket vezet be az összes jegy visszatérítésére, beleértve a nem törölt vonatok menetjegyét is (lásd még a fenti 4.3.2. pontot).

A visszatérítés számításakor a menetdíjba beleértendő a pótlólagos díjak is (pl.: helyfoglalás díja, felárak, stb.), de nem számítandók bele a vonaton fizetendő szervízdíjak.

4.4.3. Részleges visszatérítés

Az utazás alacsonyabb szolgáltatási szinten (4.3.5. pont szerint) történő folytatása esetén a részleges visszatérítés kifizetése történhet:

- a menetdíj arányaként, vagy más megfelelő módon, például ha az utas másodosztályon utazott az első osztály helyett; nem volt étkezési lehetőség annak ellenére, hogy az ár tartalmazta ezt, stb.;
- a többletszolgáltatásokért fizetett díj teljes egészében, például hálóhely (alvószék, fekvőhely, hálókocsis elhelyezés) díja, ha az utas ülőkocsiban utazott.

4.4.4. Átalány-kártérítés: a figyelembe veendő szempontok

Az utas kérésére a jegykiadó társaságnak átalány-kártérítést kell fizetnie az alábbiak szerint:

- 60 és 119 perc közötti késés esetén a menetdíj 25 %-át;
- 120 perc, vagy azt meghaladó késés esetén a menetdíj 50 %-át.

A figyelembe veendő késés az, amelyet az utas tapasztalt a szállítási szerződésének befejezésekor. Ha az utasnak egy szállítási szerződése van az utazásához, akkor ez a késés a (vagy az odaút, vagy a visszaút) célállomáson figyelembe veendő késés. Ezzel ellentétben, ha az utasnak több szállítási szerződése van az utazásához, akkor az adott szállítási szerződés befejezésénél tapasztalt késést kell figyelembe venni. Az RPT bérletekhez vásárolt kiegészítő helybiztosítás esetén a figyelembe vehető késés az egyes helybiztosítások végén fennálló késés.

A menetdíjat ebben az összefüggésben a késett vonatra eső menetdíjként kell érteni (a GCC-CIV/PRR 9.3.1. pontja szerint) az alábbi kivételek figyelembevételével:

1. ha a menetjegy egy NRT-menetjegy (helyfoglalást nem tartalmazó menetjegy) és azért, hogy a 4.6.2. pont szerinti leszámolás elvégezhető legyen, a jegykiadó társaság jogosult a következők figyelembe vételére a 4.4.5 pontban jelölt társaságok kivételével:
 - a. az NRT-menetjegyen jelölt teljes összeg, vagy
 - b. több NRT-menetjegyen feltüntetett menetdíjak összege, ha azokat ugyanarra az utazásra állították ki, de technikai okokból több menetjegyen;
2. Menettérti menetjegy esetén, ha a késés, vagy az odaúton, vagy a visszaúton történt, akkor az átalány-kártérítés alapjául szolgáló menetdíj a menettérti menetjegyen jelzett teljes összeg 50 %-a. Ha az utazáshoz több menetjegy került kiállításra, akkor az NRT jegyeken feltüntetett menetdíjak összegének 50%-át kell figyelembe venni a számításakor. Ez a szabály nem alkalmazható a 4.4.5. pontban jelzett társaságok esetén.
3. Az átalány-kártérítés alapjául szolgáló menetdíj meghatározásakor a felárak (helyfoglalások, felárak, stb.) is beleszámítandók, de nem vehetők figyelembe a szervízdíjak és a jegykiállítási díjak.

Az átalány-kártérítést hasonló módon kell számítani olyan NRT menetjegy esetén, amely több vasúti szállítási szolgáltatást (pl.: regionális és nemzetközi vonatokra) tartalmaz, még akkor is, ha egy vagy több szolgáltatásra mentességet biztosítottak az utasjogi rendelet 17. cikkének alkalmazása alól. Ha a jegykiadó társaság egy NRT menetjegyet adott ki, tekintet nélkül arra, hogy a szériákban jelölésre került az utasjogi rendelet alóli mentesség és az UIC 108-1-es döntvénye szerint nem lehetne nemzetközi szériához csatolni, akkor hivatkozva a 4.6.3. pontban leírtakra az utas számára kifizetett átalány-kártérítés felosztható.

Az átalány-kártérítést hasonló módon kell számítani a belföldi menetjegyek (amelyek csak egy országban érvényesek) esetén, kivéve, ha a menetjegyen jelölt vasúti szállítási szolgáltatás abban az országban mentességet kapott az utasjogi rendelet 17. cikkének alkalmazása alól. A mentességek listája a www.cit-rail.org honlapon található. Ha a mentesség jelölésre került, akkor nem fizethető átalány-kártérítés. A nemzeti jog és a különleges szállítási feltételek nem alkalmazandók.

4.4.5. Az átalány-kártérítés korlátozása a késett vonatra

A következő társaságok (BDZ, CFR Calatori, Trenitalia) esetén az átalány-kártérítés számításakor figyelembe veendő menetdíj, csak a késett vonatra eső menetdíj lehet. Ha a menetjegy nem tartalmazza ezt az összeget, akkor azt az összeget kell figyelembe venni, amelyet az utas a nemzetközi díjszabások alapján az adott vonaton, az adott útvonalon fizetett volna az utazásért. Különleges ajánlat és kedvezményes ár esetén az átalány-kártérítés alapját képező összeget a teljes utazásért fizetett teljes menetdíjből arányosítva kell meghatározni.

4.4.6. Az átalány-kártérítés korlátozása az EU területére eső utazás menetdíjára

Azon NRT-menetjegyek esetén, amelyek az indulási- vagy célállomása az Európai Unió, az Európai Gazdasági Térségen és Svájcön kívül van, az átalány-kártérítés számításának alapja csak az a menetdíj, amely az EU területén belüli utazásra esik.

Ha a menetjegy külön nem tartalmazza ezt az összeget, akkor azt az összeget kell figyelembe venni, amelyet az utas a nemzetközi díjszabások alapján az adott vonaton, az adott útvonalon az EU területére fizetett volna. Különleges ajánlat és kedvezményes ár esetén az átalány-kártérítés alapját képező összeget a teljes utazásért fizetett teljes menetdíjből arányosítva kell meghatározni.

4.4.7. Méltányossági átalány-kártérítés

Ha az utas nem jogosult az átalány-kártérítésre, mivel annak összege kevesebb, mint 4 elszámolási egység (euró), a jegykiadó társaság kereskedelmi okokból kifizetheti ezt a kevesebb összeget. Az utasoknak a GCC-CIV/PRR-ben leírtaknál méltányosabb átalány-kártérítést is fizethetnek, például:

- 60 percnél kevesebb késés esetén,
- nagyobb arányú átalány-kártérítés alkalmazása, stb.

Ebben az esetben a jegykiadó társaságnak szerződést kell kötnie a szállítási szerződésben részes szállítókkal, annak érdekében, hogy a 4.6.3. pont szerint feloszthassa és leszámolhassa ezt a többlet kártérítést.

4.4.8. Mentesség az átalány-kártérítés fizetési kötelezettség alól

A jegykiadó társaság mentesül az átalány-kártérítés fizetési kötelezettség alól, ha a késés olyan szállítási szolgáltatásoknak tulajdonítható, amelyek:

- teljesítése teljes egészében az EU tagállamok, az Európai Gazdasági Térség és Svájc területén kívül következett be;

- teljesítése részben az EU tagállamok, az Európai Gazdasági Térség és Svájc területén kívül történik, és a késés ezen államok területén kívül következett be;
- mentességet kapott az utasjogi rendelet alól;
- nem integrált részei a szállítási szerződésnek (busz, villamos, metró, stb. igénybe vétele két vasútállomás között ugyanazon településen, vagy térségen belül);
- teljesítése más közlekedési eszközzel (levegőben, közúton, belvízi útvonalakon vagy tengeren) történik. Ezekben az esetekben minden közlekedési módra a saját késésre vonatkozó előírásai vonatkoznak.

Továbbá a jegykiadó vasút mentesül az átalány-kártérítés fizetési kötelezettség alól az utasjogi rendelet 17. cikk 4. bekezdése szerint:

- ha az utast a menetjegy megvásárlása előtt értesítették a késésről, vagy
- ha az utas a szállítási szerződésében meghatározott célállomásra 60 percnél kevesebb késéssel érkezik meg és az utazása más útirány vagy szolgáltatás igénybevételével biztosított volt.

4.5. Az utasok írásban benyújtott igényeinek kezelése

4.5.1. Társaságok, melyekhez az igény benyújtható

Az átalány-kártérítés és a visszatérítések iránti igényeket el lehet küldeni

- a jegykiadó társaságnak,
- a szállítás teljesítésében részes szállítónak, pl.:
 1. szerződéses szállító vagy egymást követő szállító, amely a CIV 3. cikk a) pontja és az utasjogi rendelet 3. cikk 2. § értelmében a szállítási szerződésben részes szállító;
 2. helyettesítő szállító a CIV 3. cikk b) pontja és az utasjogi rendelet 3. cikk 3. § értelmében.

A szállító kötelessége, hogy megszervezze a helyettesítő szállítóval az írásos igények kezelését az 1.3.2. pontban leírtak szerint.

Amennyiben egy olyan szállítóhoz címezték az igényt, amely a fenti listában nem szerepel, akkor ennek a szállítónak tájékoztatnia kell az igényt benyújtót, hogy nem ő jogosult eljárni az ügyben és egyúttal jeleznie kell, hogy mely társaság(ok)hoz nyújthatja be igényét, lehetőség szerint ez a jegykiadó társaság legyen.

4.5.2. Visszaigazolás küldése az igényről és tájékoztatás az utas részére

A jegykiadó társaságnak és azoknak a szállítóknak, amelyekhez az igényt beküldték, szabályszerűen visszaigazolást kell küldeniük az igények beérkezéséről. A szállítónak ezzel egyidőben értesítenie kell az utast, hogy az igényét elküldték a jegykiadó társasághoz.

4.5.3. Az igények továbbítása az illetékes jegykiadó társasághoz

A szállítóknak az átalány-kártérítési és visszatérítés iránti igényeket a 4.4.1. pont szerinti jegykiadó társasághoz haladéktalanul meg kell küldeniük. Ennek 5 munkanapon belül meg kell történnie.

Amint az a fenti 4.4.1. pontban ismertetésre került, az a szállító, amelyhez az igényt benyújtották, saját maga is intézheti és kifizetheti az igényt, ha a jegykiadó társaság erre megfelelő módon feljogosította. Ebben az esetben annak a szállítónak, amelyhez az igény beérkezett, azt a jelen fejezetben ismertetett szabályok szerint kell kezelnie (különös tekintettel a jegyek eredetének vizsgálatára, az átalány-kártérítés kifizetésére, a manuális felosztásra és leszámolásra). A normál és egyszerű ügyek kezelésének megkönnyítésére a jegykiadó

társaságok és a szállítók megállapodhatnak az elvi felhatalmazásról a rendszeres közlekedési viszonylatokra vonatkozó igények kezeléséről.

Emlékeztetőül: a nap utolsó csatlakozásának elmulasztása miatt benyújtott igények (pl.: szállásköltség) a 3.4. pontban leírtak szerint kezelendők. A társaságoknak a 3. számú melléklet szerinti nyomtatványt kell használniuk azokkal az igényekkel kapcsolatban, melyeket részenként más-más társaságok kezelnek.

Az utas igényét kezelő és a 4.6. pont szerint a többi szállítóval leszámoló társaság felelőssége, hogy megőrizze a szükséges dokumentumokat az UIC 301-es döntvénye szerint.

4.5.4. Az igények ellenőrzése

A jegykiadó társaság felelőssége, hogy ellenőrizze, a benyújtott igény a törvényes feltételeknek megfelel-e, különös tekintettel az időkorlátozásra vonatkozó előírásokra a CIV 60. cikk 2. és 3. §-ának (A kereseti jog elévülése) és a GCC-CIV/PRR 13.2.1. pontjának (3 hónap). Továbbá a jegykiadó társaság felelőssége, hogy megkövetelje az utastól, hogy az igényhez csatolja a szükséges eredeti dokumentumokat (érvényes és érvényesített menetjegyeket, helyfoglalásokat, az otthon nyomtatott jegyeket, az e-ticket hivatkozási számát, a helyfoglaláshoz használt utazási igazolvány vagy hatósági igazolvány számát, késési igazolásokat, orvosi igazolást stb.) és egyúttal ellenőrizze a jegyek valóságát.

Ha a jegykiadó társaságnak az igényt kivizsgálásra vagy döntésre más társaság számára meg kell küldeni, akkor a jegykiadó társaságnak a kíséző dokumentumon fel kell tüntetnie, hogy a „megfelelő orvosi igazolás bemutatva”. Az orvosi igazolást nem szabad csatolni.⁴

Ha a jegykiadó társaságnál kétség merül fel az átalány-kártérítési igény jogosságát illetően, akkor a 4. számú melléklet szerinti nyomtatvány (formátum) használatával meg kell kérdeznie a késés helyén a szállítási szerződés szerint illetékes szállítót, hogy a 4.4.8. pontban felsorolt mentesülési okok fennállnak-e. Ha a szállító kiállított egy késési igazolást, és a későbbiekben az igény kivizsgálása során kiderül, hogy az helytelen késési időt vagy késési okot tartalmaz, akkor az átalány-kártérítés számításakor az igazoláson szereplő adatokat kell figyelembe venni, kivéve, ha egyértelműen látható, hogy az hamis.

A jegykiadó társaság vizsgálhatja a nemzetközi vonatok késésének időtartamát az RNE „Train Information System” (TIS) elnevezésű adatbázisában, amelyet korábban EUROPTIRAILS-nek neveztek, ha van jogosultsága hozzá (az erre a célra szolgáló megállapodást lásd az 5. számú mellékletben). Azonban ez a rendszer nem nyújt bizonyító erejű információt a késés okáról.

A jegykiadó társaság ellenőrizheti a késés okát a TIS-ben vagy kérhet ilyen információt más szállítóktól, annak érdekében, hogy az utasnak elmagyarázzák a késés körülményeit, vagy hogy az általánostól eltérő átalány-kártérítés kifizetéséről dönthessenek (lásd a 4.4.7. pontot).

A szállítóknak együtt kell működniük a jegykiadó társasággal annak érdekében, hogy az igényeket a lehető leggyorsabban kezelni tudják. Ha a szállító nem ad választ 15 napon belül az információkérésre, akkor a jegykiadó társaság jogosult arra, hogy a hallgatást a késés elismerésének tekintse, az utas számára az átalány-kártérítést kifizesse és a 4.6.2. pont szerint leszámoljon vele. Ugyanígy kell eljárni, ha az IT-rendszer (TIS vagy a hazai rendszer) nem tartalmaz megfelelő információt a vonatkésésről.

Ha a jegykiadó társaság a helyelosztó társasággal együtt alkalmazza az UIC 918-7 döntvényben leírt technikai eljárásokat, a helyelosztó társaság maga is ellenőrizheti a késés nagyságát a TIS-ben, ha van jogosultsága hozzá (az erre a célra szolgáló megállapodást lásd az 5. számú mellékletben). Ebben az esetben a helyelosztó társaság dönt az átalány-kártérítés kifizetéséről és a megfelelő összeggel megterheli a jegykiadó társaságot. Ha a helyelosztó társaság nem ad

⁴ Az adatvédelmi követelmények miatt, lásd a GDP CIT 4. pontját.

választ 15 napon belül az információkérésre, akkor a jegykiadó társaság jogosult arra, hogy a hallgatást a késés elismerésének tekintse, az utas számára az átalány-kártérítést kifizesse és a 4.6.2. pont szerint leszámoljon vele.

4.5.5. Az utas tájékoztatása az igényének elfogadásáról vagy visszautasításáról

A jegykiadó társaságnak közvetlenül kell tájékoztatnia az utast, kivéve, ha a jegykiadó társaság és az a szállító, amelyhez az igényt benyújtották, másként állapodott meg.

Amennyiben az igényt visszautasítják, akkor a jegykiadó társaságnak a CIV 60. cikk 4. § szerint vissza kell adnia minden dokumentumot, amelyet az igényhez csatoltak.

4.5.6. A visszatérítések vagy az átalány-kártérítések kifizetése az utasnak

A jegykiadó társaság kötelessége, hogy a 4.4. pont szerint az utasnak az átalány-kártérítést az igény beérkezésétől számított 1 hónapon belül (az utasjogi rendelet 17. cikkében meghatározott határidő figyelembevételével) megfizesse. Az időtartam akkor kezdődik, amikor a 4.5.1. pontban említett társaság megkapja az igényt és folyamatosan tart mialatt az igényt továbbküldik a jegykiadó társasághoz.

A kifizetés történhet utalvány formájában is, amelyet a kiadó társaságnál és/vagy az utalványon meghatározott szállítási szolgáltatásokra lehet beváltani. Az utas kérésére a jegykiadó társaságnak kötelessége pénz formájában kifizetni az átalány-kártérítést.

Amennyiben az átalány-kártérítést az utas folyószámlájára banki átutalással fizetik ki, akkor minden átutalási költséget a jegykiadó társaságnak kell megfizetnie.

4.6. Az utasoknak kifizetett visszatérítések és átalány-kártérítés leszámolása

4.6.1. Visszatérítés

A jegykiadó társaság jogosult a 4.4.2. pont szerint kifizetett visszatérítéseket továbbhárítani a szállítási szerződésben részes minden szállítónak a 6.3. és a 6.4. pontban meghatározott rendes visszatérítésre vonatkozó szabályok szerint.

Adott esetben a 4.5.3. pont szerint az igények kezelésére felhatalmazott társaságnak a jegykiadó társaságtól meg kell kapnia a szükséges információt a pontos leszámoláshoz.

4.6.2. Átalány-kártérítés

A jegykiadó társaság jogosult a 4.4.4. – 4.4.6. pontok szerinti, az utasoknak fizetett átalány-kártérítések megosztására az érintett szállítók között a következő szabályok szerint:

1. ha az átalány-kártérítést az NRT-menetjegy teljes ára alapján (a 4.4.4 pont szerint) számítják, akkor az NRT-menetjegyhez kapcsolódó minden részes szállítót a saját bevételi részének 25 vagy 50 %-ával kell beterhelni (függetlenül a jegykiadó számára fizetett jutaléktól);
2. ha az átalány-kártérítést a késett vonat alapján és nem az NRT-menetjegy teljes ára alapján számítják (a 4.4.5. pont szerint), akkor a késett vonat minden részes szállítóját az adott vonatra vonatkozó saját bevételi részének 25 vagy 50 %-ával kell beterhelni (függetlenül a jegykiadó számára fizetett jutaléktól);
3. ha az átalány-kártérítést az utazás EU területén belüli része alapján és nem az NRT-menetjegy teljes ára alapján számítják (a 4.4.6. pont szerint), akkor az EU területén belüli utazásban részes minden szállítót a saját bevételi részének 25 vagy 50 %-ával kell beterhelni (függetlenül a jegykiadó számára fizetett jutaléktól);
4. ha az átalány-kártérítés alapja egy IRT-menetjegy, vagy az RPT bérlethez váltott kiegészítő helybiztosítás, és ha a jegykiadó társaság az érintett üzleti vállalkozás egyik

tagja, akkor a feleket az üzleti vállalkozás belső, a bevételek felosztásáról szóló megállapodása alapján kell betérhelni;

5. ha az átalány-kártérítés alapja egy IRT-menetjegy, vagy az RPT bérlethez váltott kiegészítő helybiztosítás, és ha a jegykiadó társaság az érintett üzleti vállalkozásnak nem tagja, akkor az UIC 914-es döntvénye szerinti a helyelosztó társaságot kell betérhelni egy külön kód használatával az átalány-kártérítés teljes összegével. Ez a kód jelezni fogja, hogy a helyelosztó társaságnak kell betérhelnie adott esetben az IRT-ben vagy az RPT bérlethez váltott kiegészítő helybiztosításban részes más szállítókat a leszámolásában egy második kód használatával az üzleti vállalkozás belső, a bevételek felosztásáról szóló szerződésében meghatározott felosztás szerint.
6. ha az átalány-kártérítés alapja egy IRT-menetjegy, vagy az RPT bérlethez váltott kiegészítő helybiztosítás, és csak egy szállítót érint (ami nem azonos a jegykiadó társasággal), akkor az UIC 914-es döntvénye szerinti helyelosztó társaságot kell betérhelni az átalány-kártérítés teljes összegével.
7. ha az átalány-kártérítés alapja „normál” helybiztosítás, azaz a helybiztosítás díja nem kerül leszámolásra és ahol a jegykiadó társaság a helybiztosítás díját megtartja, akkor a helyelosztó társaságot nem kell betérhelni.

Ha a jegykiadó társaság a helyelosztó társasággal együtt alkalmazza az UIC 918-7 döntvényben leírt technikai eljárásokat, a helyelosztó társaság feljogosítható, hogy az átalány-kártérítésnek megfelelő összeggel mentesítse a jegykiadó társaságot. A helyelosztó társaság ezt követően közvetlenül terheli meg az IRT ajánlatban részes társaságokat az üzleti vállalkozás belső, a bevételek felosztásáról szóló szerződésében meghatározott felosztás szerint.

Adott esetben a 4.5.3. pont szerint az igények kezelésére felhatalmazott társaságnak a jegykiadó társaságtól meg kell kapnia a szükséges információt a pontos leszámoláshoz.

A fentiekben meghatározott minden esetben az UIC 301-es döntvényének előírásai szerint kell a leszámolást elkészíteni a következő előírások figyelembevételével:

- a jegykiadó társaságnak (vagy a 4.5.3. pont szerint az igények kezelésére felhatalmazott társaságnak) elkülönített kimutatást kell alkalmaznia, adott esetben az IRT-hez igazítva. A kimutatásnak tartalmaznia kell a szükséges információt a helyelosztó társaság számára, hogy igazolja a teljes összeggel történő betérhelést és elegendő információja legyen az összegnek az üzleti vállalkozás tagjai közötti felosztásához, **vagy** a kimutatásnak tartalmaznia kell a szükséges információt az üzleti vállalkozás tagjai számára, hogy megindokolja a rájuk eső résszel történő betérhelést. A kimutatást havonta kell megküldeni a terhelendő szállítónak;
- a megterhelt szállítónak ezen összegeket el kell ismernie, azonban joga van a későbbiekben a megfelelő ügyiratokba betekinteni;
- a terhelések és a számítási hibák tisztázása az UIC 301-es döntvényének szabályai szerint történik.

Az IRT késés miatti átalány-kártérítés felosztás technikai folyamatainak Hermes üzeneteit az UIC 918-7 döntvénye írja le.

4.6.3. Különleges megállapodás a terhelésre

A társaságok külön megállapodhatnak abban, hogy (a 4.4.2. és a 4.4.3. pont szerint) visszatérítést és (a 4.4.4. – 4.4.6. pontok szerint) átalány-kártérítést fizetnek kereskedelmi okból, vagy a nemzeti jog alapján például:

- megállapodás a terhelésről, ha a jegykiadó társaság késés miatti visszatérítést fizet, annak ellenére, hogy nem lenne kötelessége fizetni;
- megállapodás a terhelésről, ha a fizetendő összeg kevesebb, mint 4 leszámolási egység, vagy az arány több, mint 25/50 %, stb.

4.6.4. Többoldalú megállapodások a leszámolásra

A társaságok külön megállapodhatnak a 4.6.2. pont szabályai alóli mentességben, például:

- megosztás, ha a kártérítések nagysága egy bizonyos szintet elér (pl.: 100 000 leszámolási egység/év);
- évente egyszeri megosztás a minden résztvevő által elismert késési statisztika és a kiadott utalványok és kifizetések értéke alapján;
- megosztás azon szállítók között, akik a késés időpontjában a szállításban részesek voltak;
- megosztás esetről esetre; stb.

5. fejezet: A késésen és baleseten kívüli, egyéb igények és panaszok

5.1. Szolgáltatási hiányosságok, amelyekre kompenzáció adható

Az utasok kérésére a szállítással összefüggő nem megfelelő szolgáltatás miatt a késésen és a baleseten kívüli okból, kereskedelmi célból kompenzációt adhatnak a szállítók. Ilyenek lehetnek például:

- a ruházat sérülése, károsodása (bekoszolódás, sérülés, stb.)
- a fűtési, vagy légkondicionálási hibák,
- a világítás vagy áramellátás hiánya,
- a nem kielégítő segítségnyújtás az utasok, fogyatékos személyek vagy csökkent mozgásképességű személyek számára,
- a hibás, vagy használhatatlan vécé,
- a meghirdetett többlétszolgáltatások (étkezőkocsi, bisztrókocsi, stb.) nem teljesítése,
- az elsősegélynyújtó felszerelés hiánya,
- dupla ülő-, vagy fekvőhelyfoglalás,
- ülőhely hiánya a vonaton,
- információhiány az utazást megelőzően és az utazás alatt,
- az értékesítési rendszer hibája, jegykiadó automata működésképtelensége,
- biztonsággal kapcsolatos problémák, stb.

5.2. Társaságok, melyekhez az igény benyújtható

Az 5.1. pontban megnevezett szolgáltatási hiányosságok miatt az utas a jegykiadó társasághoz és a szállítási szerződés teljesítésében részes összes szállítóhoz benyújthatja az igényét, nevezetesen:

1. a szállítási szerződésben részes szerződéses vagy a CIV 3. cikk a) pontja és az utasjogi rendelet 3. cikk 2. § szerinti egymást követő szállítókhöz;
2. a CIV 3. cikk b) pontja és az utasjogi rendelet 3. cikk 3. § szerinti helyettesítő szállítóhoz.

A szállító felelőssége, hogy megszervezze az írásos igények kezelését a helyettesítő szállítókkal az 1.3.2. pontban leírtak szerint.

Amennyiben az igényt egy olyan szállítóhoz nyújtották be, amely a fenti felsorolásban nem szerepel, akkor ennek a szállítónak tájékoztatnia kell a benyújtót, hogy nem ő foglalkozik az igényével és egyúttal jeleznie kell, hogy mely társaság(ok)hoz nyújthatja be azt.

5.3. Az igények elintézése

Azon társaság felelőssége az igények kezelése, amelyhez azt benyújtották.

A kereskedelmi okból történő kompenzáció kifizetése történhet utalvány formájában is, amely egy évig érvényes és a kiadó társaságnál és/vagy az utalványon meghatározott szállítási szolgáltatásokra lehet beváltani.

Ha az a társaság, amelyhez az igényt benyújtották, azt javasolja, hogy fizessenek kompenzációt, és vannak más társaságok, amelyekhez az igényt benyújthatták volna, akkor azok előzetes hozzájárulását kell kérni. A másik társaság

- elfogadhatja a javasolt felosztást,
- csak egy meghatározott összeg felosztásához járul hozzá, vagy
- egy meghatározott összeget bocsát azon társaság rendelkezésére, amelyhez az igényt benyújtották.

A felosztandó összegekkel az UIC 301-es döntvénye szerint havonta kell leszámolni. Ezen összegek elkülönített kimutatásait havonta el kell készíteni és a megterhelt társaság könyvelési osztályára el kell küldeni.

1.

6. fejezet: Normál visszatérítési igények (nem kapcsolódnak a késéshez)

6.1. Érvényességi terület

Ezen fejezet előírásai a Helybiztosítást nem tartalmazó menetjegyek (NRT), valamint a Helybiztosítást tartalmazó menetjegyek (IRT) visszatérítési igényeire vonatkoznak. A jelen fejezet előírásait kell alkalmazni minden szokásos visszatérítés esetén, kivéve a kétoldali megállapodásokat, melyek nem vonatkoznak más társaságokra (lásd az 1.2.3. pontot).

A jelen megállapodásban a 1.2. pont szerint részes társaságoknak el kell fogadniuk a GIE Eurail Group által a vasúti bérletajánlatok (RPT) visszatérítésére meghatározott folyamatait.

6.2. Társaságok, melyekhez a visszatérítési igény benyújtható

A fel nem használt, vagy részben felhasznált menetjegyek visszatérítése iránti igényt a jegykiadó társasághoz és a szállítási szerződés teljesítésében részes szállítókhoz lehet megküldeni, például:

1. a szállítási szerződésben részes szerződéses vagy a CIV 3. cikk a) pontja és az utasjogi rendelet 3. cikk 2. bekezdés szerinti egymást követő szállítókhoz;
2. a CIV 3. cikk b) pontja és az utasjogi rendelet 3. cikk 3. bekezdés szerinti helyettesítő szállítóhoz.

A szállító felelőssége, hogy megszervezze a visszatérítések kezelését a helyettesítő szállítókkal az 1.3.2. pontban leírtak szerint.

Amennyiben a visszatérítési igényt egy olyan szállítóhoz nyújtották be, amely a fenti felsorolásban nem szerepel, akkor ennek a társaságnak tájékoztatnia kell az igényt benyújtót, hogy nem ő foglalkozik az igényével és egyúttal jeleznie kell, hogy mely társaság(ok)hoz – elsősorban a jegykiadóhoz – nyújthatja be az igényét.

6.3. A visszatérítési igények elintézése

6.3.1. Visszaigazolás az utasoknak a visszatérítésről és az utasok tájékoztatása

A jegykiadó társaságnak és azoknak a szállítóknak, amelyekhez a visszatérítési igényt beküldték (a fenti 6.2. pont szerint), szabályszerűen visszaigazolást kell küldeniük az igények beérkezéséről. A szállítóknak ezzel egyidőben értesíteniük kell az utast, hogy a visszatérítési igényét elküldték a jegykiadó társasághoz.

6.3.2. A visszatérítési igények továbbítása a jegykiadó társaságnak

A szállítóknak a visszatérítés iránti igényeket (a 6.3.3. pont szerinti) jegykiadó társasághoz haladéktalanul meg kell küldeniük. Ennek 5 munkanapon belül meg kell történnie.

6.3.3. Illetékes jegykiadó társaság

A visszatérítések elintézéséért és a visszatérítendő összeg kifizetéséért a visszatérítendő menetjegyet kiállító társaság az illetékes, akkor is, ha ez a társaság nem szállító.

A jegykiadó társaság kötelessége, hogy közvetlenül tájékoztassa az utast az igényének elfogadásáról, vagy visszautasításáról. A visszatérítési folyamatot az igény és minden szükséges dokumentum beérkezésétől számított egy hónapon belül – legkésőbb 3 hónapon belül – el kell intézni.

A visszatérítés kifizetése történhet utalvány formájában is, amely egy évig érvényes és a kiadó társaságnál és/vagy az utalványon meghatározott szállítási szolgáltatásokra lehet beváltani.

6.3.4. A visszatérítési igények ellenőrzése

A jegykiadó társaság (6.3.3. pont) kötelessége, hogy ellenőrizze, a fel nem használt vagy a részben felhasznált jegyek visszatérítésére benyújtott igény megfelel-e a különleges szállítási feltételekben meghatározott feltételeknek (ez azt jelenti általában, hogy a menetjegy érvénytartamának lejártát követő egy hónapon belül nyújtották-e be).

Továbbá a jegykiadó társaság felelőssége, hogy megkövetelje az utastól, hogy az igényhez csatolja a szükséges eredeti dokumentumokat (a fel nem használt vagy a részben felhasznált jegyek, igazolások, stb.) és más bizonyítékokat (jegyek, amelyeket azért vásárolt, hogy a vasúti menetjegyet lecserélje, repülőjegyek, amelyet azért vett, hogy a vasúti menetjegyet helyettesítse, egészségügyi igazolások, stb.). Egyúttal ellenőriznie kell a menetjegyek valódiságát. Ha a jegykiadó társaságnak az igényt kivizsgálásra vagy döntésre más társaság számára meg kell küldeni, akkor a jegykiadó társaságnak a kísérő dokumentumon fel kell tüntetnie, hogy a „megfelelő orvosi igazolás bemutatva”. Az orvosi igazolást nem szabad csatolni.⁵

6.3.5. Az igazolás elfogadása és ellenőrzése

A jegykiadó társaság (6.3.3. pont) köteles elfogadni a MIRT 10.5 pontja és 1. sz. Melléklete szerint kiállított igazolást, ha a szállító részes a jelen megállapodásban.

Ha a jegykiadó társaságnak nyomós kétsége merül fel az igazolások információinak valódiságával kapcsolatban, akkor kötelessége megkérdezni a kérdéses szállítót a szükséges adatokról. Ezeknek a szállítóknak a jegykiadó társaság számára maximum 15 napon belül választ kell adnia, vagy tájékoztatniuk kell az információ nyújtásához szükséges időkeretről.

6.3.6. A nem kezelt NRT menetjegyek ellenőrzése és elfogadása

A jegykiadó társaság (6.3.3. pont) felelőssége, hogy a kérdéses szállítókkal ellenőrizze, visszatéríthető-e a nem kezelt NRT menetjegy.

6.3.7. A jegykiadó társaság döntésének következménye más társaságokra

A jegykiadó társaság (6.3.3. pont) azon döntése, hogy elfogadja, vagy visszautasítja a visszatérítési igényt, köti a szállítási szerződésben részes összes szállítót.

Mindamellet a jegykiadó társaságnak e szállítók előzetes beleegyezését kell kérnie, ha:

- a) az igény vizsgálatához szükséges adatok nem állnak rendelkezésre,
- b) nem áll rendelkezésre minden információ a visszatérítendő összeg kiszámításához.

A visszatérítési összeg helyesbítésére (pl.: nem-visszatéríthető menetjegy, helytelen összeg, időkorlát, stb.) az UIC 301-es döntvényének előírásai érvényesek.

6.3.8. Hamisítás és csalás

Amennyiben a jegy vizsgálata okot ad a gyanúra, hogy azt módosították (törlés, átírás, stb.) vagy teljesen meghamisították, akkor az esetet a jelen megállapodásban részes társaságokkal együtt a jegykiadó (vagy a feltételezett jegykiadó) társaság kivizsgálja.

Az a társaság, amely olyan menetjegyet talált, amelyet meghamisítottak vagy módosítottak, köteles értesíteni a COLPOFER Menetjegyekkel elkövetett csalások megelőzési munkacsoportját⁶, bérletjellegű ajánlatok (RPT) esetén a GIE Eurail-t⁷.

⁵ Az adatvédelmi követelmények miatt, lásd a GDP CIT 4. pontját.

⁶ A COLPOFER munkacsoport kapcsolattartója: fraudwgcolpofer@trenitalia.it (2015. 05. 01-től)

⁷ A GIE Eurail kapcsolattartója: p.jabroer@eurailgroup.org (2018. 01. 01-től)

6.4. A visszatérítendő összeg

6.4.1. A visszatérítendő összeg kiszámítása

A visszatérítendő összegnek és az esetleges levonásoknak igazodnia kell a visszatérítésre benyújtott menetokmányra érvényes különleges szállítási feltételekhez.

Adott esetben a visszatérítési összegből le kell vonni az utazás már megtett részére eső menetdíjat.

Amennyiben a jegykiadó társaság (6.3.3. pont) azt tapasztalja, hogy a menetjegyen feltüntetett ár nem megfelelő, és ha az utas esetlegesen tartozik, akkor azt a visszatérítendő összegből közvetlenül le kell vonni. Az utas esetleges túlfizetését az utas számára vissza kell fizetni.

Minden más levonás a jegykiadó társaságnál marad.

6.4.2. Az alkalmazandó árfolyam

A visszatérítendő összeg számításakor a menetjegy kiállításánál alkalmazott árfolyamot kell használni.

A visszatérítés napján érvényes árfolyamot kell használni a visszatérítés kifizetéséhez.

6.4.3. A visszatérített összeg terhelése

A jegykiadó társaság (6.3.3. pont) megterheli a szállítási szerződésben részes szállítókat a részesedésük NRT jutalékkal csökkentett bruttó részével, és a helyelosztó társaságot az IRT jutalékkal csökkentett bruttó összeggel, ha az IRT részesedés nem ismert / a szállítási szerződésben részes szállítókat az IRT jutalékkal csökkentett részesedésükkel, ha az IRT részesedés ismert. Minden megterhelésnek a szállítási szerződés szerint kell történnie. A jegykiadó társaságnak biztosítania kell, hogy minden szállítási okmány elérhető legyen, eredeti példányban, vagy az eredeti megfelelően hitelesített (szkennelt) változatában az elektronikus archívumban (lásd 1.7 pont). A szállító / helyelosztó / szolgáltató társaság kérésére ezeket az eredeti vagy szkennelt dokumentumokat kell megküldeni.

6.4.4. A visszatérített összeg kiegyenlítése

Az UIC 301-es döntvénye szerint az áthárítandó összegekkel havonta le kell számolni. A jegykiadó társaságnak (6.3.3. pont) értesítenie kell minden szállítót az átterhelt összegről az eladás eredeti leszámolásában alkalmazott pénznemben. Manuális leszámolásakor (ahol az eredeti adat a fájlból nem kerül törlésre) a jegykiadó társaságnak minden visszatérítést listázni kell a *6. számú melléklet* szerinti kimutatáson. A hónap összes visszatérítésének összegét integrálni kell az UIC 301 döntvény szerinti leszámolási kimutatásba, vagy kétoldalú megállapodásban kell az adatközlést meghatározni. Elektronikus visszatérítést (az eredeti adatfájlból az adat törlésre kerül) az UIC 301 döntvénye szerint kell elvégezni. A jegy utas számára történő visszatérítésének időkerete, a szkennelési és a leszámolási folyamat legfeljebb 6 hónap lehet vagy kétoldalúan kell azt meghatározni.

6.4.5. Számítási hibák a könyvelésben

A számítási hibák rendezése az UIC 301-es döntvénye szerint történik.

6.5. Kereskedelmi okból történő visszatérítés összege

Ha a jegykiadó társaság (6.3.3. pont) kereskedelmi okból visszatérítést fizet annak ellenére, hogy semmilyen jogi, vagy szerződéses kötelezettsége nincs a kifizetésre, akkor a többi részes szállító előzetes beleegyezését kell kérnie, ha a kifizetett összeget meg akarja osztani közöttük.

7. fejezet: Átmeneti és záró rendelkezések

7.1 Hatálybalépés

A jelen megállapodás 2021. december 12-én lép hatályba, hatályon kívül helyezi és felváltja a 2020. december 13-i változatot és annak valamennyi módosítását.

3.

AIV 1. sz. melléklet
1.6., 2.4.1. pont szerint

Szállító: *Eredeti Állomás neve:
Másolat

Személyi sérülést bejelentő adatlap

A bejelentő személy neve (családnév, keresztnév):

Lakcíme:

1. Az utas adatai:

Családi név: Keresztnév: Születési idő:

Foglalkozás: Állampolgárság:

Lakcím:

2. A menetjegy adatai*:

Vonatszám: Kocsiszám:

3. A baleset részletei:

Dátum: Időpont: Hely:

Állomáson:

Nyílt pályán: állomás és állomás között

A megfelelőt, kérjük, húzza alá: A baleset alatt az utas

- a kocsiban tartózkodott (Kérjük, adja meg az ülés helyét és az utas helyzetét, amennyiben lehetséges)
- a kocsiba szállt föl,
- a kocsiról szállt le,

Időjárási körülmények a baleset idején:

Természetes és mesterséges fényviszonyok:

A körülmények további részleteinek rövid leírása:

.....
.....
.....
.....

4. Sérülés leírása

a) Személyi sérülés:

.....
.....

Az elsősegélyt nyújtó személy neve:

* Menetjegy száma, viszonylata, érvénytartama, ára, belföldi vagy nemzetközi, stb.

Az utast vizsgáló orvos neve és címe (kérjük, jelezze, ha vasúti orvos látta el):

.....

Az utast ellátó orvos neve és címe (kérjük, jelezze, ha vasúti orvos látta el):

.....

A sérült tudta-e folytatni az utazását?

Melyik kórházban látták el a sérültet?

Kórházi kezelés várható időtartama:

Munkaképtelenség várható időtartama:

b) Halál esetén az utas halálának ideje: (Amennyiben a halál nem azonnal következett be, akkor is ki kell tölteni a személyi sérülés adatait a fenti a) pontban.)

c) A sérült személynél lévő tárgyak elveszése, vagy sérülése:

.....

.....

5. Értesítés a balesetről dátum: az értesített személy neve:

.....

6. Tanúk	Családi név	Keresztnév	Cím
Más utasok:
Más utasok:
Harmadik fél:
Harmadik fél:
Vasúti személyzet:
Vasúti személyzet:

7. Amennyiben nem a sérült személy adta a tájékoztatást, akkor, kérjük, az információt nyújtó személy státuszának adatait (pl. szülő, gyerek, törvényes képviselő)

Az információt szolgáltató személy az aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy a szállító a nyilatkozatban szereplő személyes adatokat az adatvédelemről és a magánélet védelméről szóló alkalmazandó jogszabálynak megfelelően feldolgozza.

.....

.....
Kelt: (hely, idő)

.....
Az információt nyújtó személy aláírása

Megerősítjük, hogy a fenti nyilatkozat a CIV 58. cikk 1. § szerinti szóban tett bejelentésnek minősül. Megerősítjük, hogy a fenti nyilatkozatot tevő személyt felkértük arra, hogy a szóbeli bejelentést a lehető leghamarabb erősítse meg az AIV 2.4.1 pontja alapján.

.....
Kelt: (hely, idő)

.....
Szállító társaság személyzetének aláírása

A felvevő személy neve és a hivatal címe:

AIV 2. sz. melléklet

Kimutatás a késés miatti kártérítés megosztásáról

Minta / Specimen / Muster

Kimutatás / Statement / Nachweis

A kimutatást kiállító társaság

vasútkód, név és cím

Undertaking issuing the statement

RU code, name and address

Erstellendes Unternehmen des Nachweises

EVU-Code, Bezeichnung und Adresse

.....

A kimutatást kapó társaság

vasútkód, név és cím

Undertaking receiving the statement

RU code, name and address

Empfangendes Unternehmen des Nachweises

EVU-Code, Bezeichnung und Adresse

.....

A kimutatás időszaka (ÉÉ HH*) :

Period covered by the statement (YY MM*):

Abrechnungsperiode (JJ MM*):

Tegyen X-et a megfelelő négyzetbe (csak egyet jelöljön meg)

<input type="checkbox"/> IRT / a kártérítés felosztója a helyosztó társaság („attributor” az UIC 914 döntvény szerint) IRT / compensation to be shared out by the allocating undertaking (“attributor” in accordance with UIC leaflet 914) <input type="checkbox"/> IRT / zu verteilende Entschädigung durch das zuteilende Unternehmen („attributor” gemäss UIC-Merkblatt 914) Leszámlási tarifakód / Tariff code for accountancy purposes / Tarifcode Abrechnung: 99091 Fájlnév / file name / Dateiname (Excel): AIV_PRR_99091_AAAA**_BBBB***_YYMM_NNNNN
<input type="checkbox"/> IRT / felosztott kártérítés: a szolgáltató vasút bevételeiből IRT / compensation which is shared: amount to be borne by the RU providing the service <input type="checkbox"/> IRT / zu verteilende Entschädigung: Betragsanteil zu Lasten des die Leistung erbringenden EVU Leszámlási tarifakód / Tariff code for accountancy purposes / Tarifcode Abrechnung: 99092 Fájlnév / file name / Dateiname (Excel): AIV_PRR_99092_AAAA**_BBBB***_YYMM_NNNNN
<input type="checkbox"/> NRT / felosztott kártérítés: a szolgáltató vasút bevételeiből NRT / compensation which is shared: amount to be borne by the RU providing the service <input type="checkbox"/> NRT / zu verteilende Entschädigung: Betragsanteil zu Lasten des die Leistung erbringenden EVU Leszámlási tarifakód / Tariff code for accountancy purposes / Tarifcode Abrechnung: 99093 Fájlnév / file name / Dateiname (Excel): AIV_PRR_99093_AAAA**_BBBB***_YYMM_NNNNN

Több NRT vonat késése esetén: a késett vonat száma, ami után a kártérítést igénylik / For NRT relating to several trains: number of the delayed train giving rise to compensation / Für mehrere Züge geltende NRT: Nummer des verspäteten Zuges, der Anlass zur Entschädigung gegeben hat

Ügyirat száma / belső hivatkozás	IRT hivatkozási szám vagy NRT jegysorszám	Értékesítési csatorna kódja [§]	Kiadás dátuma (ÉÉ HH NN)	Vasút kódja, amely a kártérítés fizette és a jegyet őrzi	Vonat _i szám [#]	Vonat _i típus _s kódja [§]	Kocsi _i szám [#]	Hely _i szám [#]	Utazás napja (ÉÉ HH NN)	A jegyen szereplő ár / €	Kártérítés %	Terhelt összeg / €
File number / Internal reference	Reference number (IRT) or ticket No (NRT)	Code for distribution channel [§]	Date of issue (YY MM DD)	Code for undertaking which paid compensation and kept tickets	Train number [#]	Train type code [§]	Coach number [#]	Seat number [#]	Date of journey (YY MM DD)	Fare indicated on the ticket / €	% compensation	Amount debited / €
Dossier- Nr. / interne Referenz	Referenz-Nr. (IRT) oder Fahrausweis- Nr. (NRT)	Code Distribu- tionskanal [§]	Ausgabe-tag (JJ MM TT)	Code des Unterneh- mens, das entschä- digte und Fahrausweis behielt	Zug- nummer [#]	Code Zugart [§]	Wagen- nummer [#]	Platz- nummer [#]	Reise- datum (JJ MM TT)	Auf dem Fahr- schein angege- bener Fahrpreis / €	Entschä- digungs- satz in %	Belasteter Betrag / €
.....
.....
.....
.....
§ nem kötelező megadni / Optional information / fakultative Angabe											Total

* ÉÉ = Év - HH = Hónap / YY = Year - MM = Month / JJ = Jahr - MM = Monat

** AAAA = A kimutatást kiállító vasút kódja / code for the RU issuing the statement / Code des den Nachweis erstellenden Unternehmens

*** BBBB = A kimutatást kapó vasút kódja / code for the RU receiving the statement / Code des den Nachweis empfan- genden Unternehmens

AIV 2. melléklet 1. Függeléke**Az RCF1 levele a késés miatti átalány-kártérítés elszámolásáról**

Az alábbi szabályokat általános esetekben kell alkalmazni, ha a társaságok között nincs megállapodás a kártérítés más módon történő megosztásáról.

Kereskedelmi döntés alapján az átalány-kártérítést nem a késésben játszott felelősség, hanem az utazásban érintett szállítók közötti kereskedelmi részesedés arányában kell megosztani.

A jegykiadó vasútnak kell az utas számára az átalány-kártérítést megfizetni.

Ezután 2 különböző eset lehetséges:

- 1) A vasút nem ismeri a jegy leszámolási adatait.
IRT jegyesetén, ha ez a vasút nem a helyelosztó, vagy nem részes ebben az ajánlatban.
- 2) A vasút ismeri a jegy leszámolási adatait.
Ennek esetei:
 - a) IRT jegyesetén, ha ez a vasút a helyelosztó, vagy részes ebben az ajánlatban
 - b) ha ez NRT jegy.

Így 3 különböző eset lehetséges az átalány-kártérítés leszámolására az utas számára az átalány-kártérítést kifizető vasút státuszától függően:

1. eset

Az átalány-kártérítést kifizető vasút megterheli a helyelosztó vasutat az átalány-kártérítés teljes összegével és elkészíti a leszámolást a 301 – G5 szerint. Ezt követően a helyelosztó vasút leszámol (és betérhel) az érintett partnerek felé. (2a eset)

2. a) és 2. b) eset

IRT vagy NRT jegy: Az átalány-kártérítést kifizető vasút kiszámolja minden egyes partner részesedését és minden egyes partnert megterheli a megfelelő összeggel és elkészíti a leszámolást a 301 – G5 szerint.

Az átalány-kártérítést kifizető vasút őrzi meg a jegyeket és az átalány-kártérítéssel kapcsolatban felelősséggel tartozik az utas és az érintett többi vasút felé.

Ha ez az átalány-kártérítést kifizető vasút el tudja készíteni a leszámolást, akkor felelős a leszámolás helyességéért.

Ha ez az átalány-kártérítést kifizető vasút nem tudja elkészíteni a leszámolást és információt kell adnia a partnereinek, akkor ez a vasút felelős a partnereknek adott információért.

Lehetővé kell tenni a partnerek számára, hogy ellenőrizzék a kártérített jegyeket, melyekkel feljüket leszámoltak. Az ellenőrzés iránti igényt a leszámolást követően legfeljebb 6 hónapon belül kell eljuttatni az átalány-kártérítést kifizető vasúthoz.

Jelenleg a 918-7 döntvény szerinti üzenetváltásra csak az IRT jegyek esetén van lehetőség. Az NRT jegyek esetén a megosztás és a leszámolás nem a vasút központi rendszerén keresztül történik, ezt a vasutak Back office részlegeinek kell elvégezniük.

A leszámolás folyamata

Minden átalány-kártérítést részletezni kell a leszámolási kimutatásban a 2. számú mellékletben leírtak szerint és ezekkel havonta kell leszámolni.

A kimutatás formátuma: EXCEL file (PDF mentéssel)
A számjegyek értéke "EUR" (minta csatolva)

Két vasút az egymás közötti adatcseréjében megállapodhat eltérően, ha más rendszert alkalmaznak egymás között.

A megosztás típusonkénti fájlok száma a jegyek fajtájától függ: NRT, IRT vagy IRT-ben részes, a helyosztó vasúttól függően. Ez havonta 3 különböző fájl készítését jelenti.

Minden megosztási típust kóddal azonosítanak az alábbiak szerint:

Kódonként 1 kimutatásfájl készül.

A 3 különböző típus:

- 1) IRT jegyek: A vasút nem ismeri a jegy leszámolását (ez a vasút nem helyosztó és nem részes a jegy ajánlatában).
Ennek a vasútnak a BO szervezete 99091 azonosító kóddal küldi a fájlt a helyosztó vasútnak.
- 2) IRT jegyek: A vasút ismeri a jegy leszámolását (ez a vasút a helyosztó vagy részes a jegy ajánlatában).
Ennek a vasútnak a BO szervezete 99092 azonosító kóddal küldi a fájlt a partner / szolgáltató vasútnak.
- 3) NRT jegyek: a jegykiadó vasút ismeri a jegy bevételi megosztását és meg tudja osztani az átalány-kártérítés összegét.
Ennek a vasútnak a BO szervezete 99093 azonosító kóddal küldi a fájlt a szolgáltatást nyújtó partnereknek.

Azonosítás / fájlnev:

"AIV_PRR_XXXXX_AAAA_BBBB_YYMM_NNNNN"

XXXXX = a leszámolásban használttal megegyező kód (= tarifakód, lásd lent)

AAAA = a leszámolást készítő vasút kódja

BBBB = a leszámolást megkapó vasút kódja

YYMM = leszámolási időszak : YY = év és MM = hónap

NNNNN = a kimutatás száma = a fájl száma (a fájlinformációk azonosítása a leszámolásban, 23. elem)

301 szerinti leszámolás:

Az egyes részletezett átalány-kártérítés kimutatások végösszegét az UIC 301 – G5 szerint kell jelenteni.

Leszámolás: G5

1 részletező sor tartalmazza az egyes kimutatások végösszegét, 1 részletező sor készül kódonként.

Tarifakód 99091 = IRT jegyek / A teljes összeg, melyet a leszámolást megkapó vasút oszt meg.

Tarifakód 99092 = IRT jegyek / Az átalány-kártérítések részösszegének összege, amely a leszámolást megkapó vasutat terheli.

Tarifakód 99093 = NRT jegyek / Az átalány-kártérítések részösszegének összege, amely a leszámolást megkapó vasutat terheli.

A részletező táblázat egyes elemei:

Elt 1 = 143200000

Elt 2 = a leszámloló vasút kódja (=AAAA mint a fájlnevben)

Elt 3 = a leszámlolást megkapó vasút kódja (= BBBB mint a fájlnevben)

Elt 4 = leszámlolási időszak

Elt 5 = Fenntartva

Elt 6 = szolgáltatás típusa = 09

Elt 7 = tranzakció típusa = "1"

Elt 8 = értékesítési csatorna = 0

Elt 9 = jegykiadó állomás vagy ügynökség = 00000

Elt 10 = ország / vonat kategória =0000000

Elt 11 = EUR01

Elt 12 = tarifa kód 99091 vagy 99092 vagy 99093

Elt 13 = utazás típusa = 0

Elt 14 = kocsisztály vagy kategória = 000

Elt 15 = egységárak összege = az átalány-kártérítések összege = a kimutatás összege

Elt 16 = vonatszám = 00000

Elt 17 = kocsiszám = 000

Elt 18 = utazás napja = 000000

Elt 19 = kiindulási állomás = 0000000000

Elt 20 = fenntartva = 0

Elt 21 = célállomás = 0000000000

Elt 22 = jegykiadás típusa = "5"

Elt 23 = helyelosztó rendszer azonosítószáma= kimutatás / fájl azonosítószáma

Elt 24 = dialógus szám = 00000

Elt 25 = jegykiadás dátuma = 000000

Elt 26 = szolgáltatások száma = "1"

Elt 27 = helyesbítés = 0

Elt 28 = terhelés bruttó összege = az átalány-kártérítés teljes összege

Elt 29 = mentesítés bruttó összege = 0000000000

Elt 30 = fedezeti arány = 00

Elt 31 = jegykiadó vasút = 0000

Elt 32 = elsődleges útirány = 0000000000

Elt 33 = utaskategória = 00

Elt 34 = jutalék %-ban = 0000

Elt 35 = a szolgáltató vasutat terhelő jutalékösszeg = 0000000000

Elt 36 = a szolgáltató vasutat mentesítő jutalékösszeg = 0000000000

Elt 37 = elsődleges útirány = 0000000000

SZÜKSÉGES INFORMÁCIÓK

Minden egyes esetben a leszámoló vasút BO szervezetének szüksége van információra vagy a saját értékesítési pontjáról, vagy másik az átalány-kártérítést kifizető vasúttól.

A leszámoló vasút BO szervezetének szüksége van információra egyrészt a pontos leszámoláshoz, másrészt ahhoz, hogy lehetőséget adjon a leszámolást megkapó vasút számára, hogy ellenőrizhesse és igazolhassa a megterhelés okait.

Legyen gondja arra, hogy megkapja az átalány-kártérítést kifizető értékesítési szervezettől a szükséges információkat. Természetesen az információáramlásnak ezt a munkafolyamatát minden társaságnak belsőleg kell megoldania.

A leszámolás dátuma

Havonta történik a havi leszámolással.

Az utazás vagy az érvénytartam vége utáni 6 hónapos leszámolási határidő általános szabály, a vasutak fogadják el azokat is, melyek 12 hónapon belül érkeznek.

Az AIV szabályai rögzítik, hogy az utas az igényét IRT jegy esetén az utazást követően 3 hónapig NRT jegy esetén a jegy érvénytartamának vége után 3 hónapit nyújthatja be.

Így a vasútnak legfeljebb 3 hónapja van az ügyintézésre, ezt követően le kell számolnia.

Fizetés

A fizetés az UIC 301 döntvény szerint történik.

Ázsió: csak 25-ös ázsiót lehet alkalmazni, többet nem.

AIV 3. sz. melléklet

Az utasigény továbbítás kísérőlevelének formátuma (magyar fordítás – az eredeti szöveg az idegen nyelvű változatban található)

#Címzett szervezet *
#Címzés

#Feladó szervezett
#Cím
#vasút nevében
#Dátum

Utasjogi kérelem megküldése

Utas neve: **Susanne Musterfrau**, Hivatkozási szám: **V0123456**

Tisztelt Kolléga!

Mellékelten megküldjük az utas kérelmét. Úgy véljük, legalább részben az önök szervezetének a hatáskörébe tartozik a kérelem elintézése az AIV szerint. A dokumentációban szereplő utas személyes adatait kizárólag a kérelem ügyintézésének céljára lehet felhasználni, és nem továbbítható harmadik személyeknek.

Kérjük önöket a lenti táblázatban jelölt átalány-kártérítés vagy visszatérítés kifizetésére.

PRR visszatérítés vagy átalány-kártérítés olyan jegy esetén, melyet nem a #küldő vasút adott ki:	<input checked="" type="checkbox"/>
Rendes visszatérítés olyan jegy esetén, melyet nem a #küldő vasút adott ki:	<input type="checkbox"/>
Szálloda:	<input type="checkbox"/>
Helybiztosítás:	<input type="checkbox"/>
Taxi:	<input type="checkbox"/>
Kiegészítő jegy, melyet a #küldő vasút adott ki:	<input type="checkbox"/>
Egyéb:	<input type="checkbox"/>

Az alábbi tételeket már feldolgozta a #küldő vasút #ügyfélszolgálati szervezet:

	visszatérített	részben visszatérített	vissza nem térített
PRR visszatérítés vagy átalány-kártérítés olyan jegy esetén, melyet a #küldő vasút adott ki:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Szálloda:	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Helybiztosítás:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Taxi:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kiegészítő jegy, melyet nem a #küldő vasút adott ki:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Egyéb:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

A visszatérítés fő oka:

Igazolt késés vagy vonatilemondás	<input checked="" type="checkbox"/>
Üzletpolitika	<input type="checkbox"/>
Egyéb:	<input type="checkbox"/>

Az utas már tájékoztatást kapott ezekről a tételekről. Az összes fent említett tételt csatoltuk a levélhez.

Az alábbi információk a [#országban](#) bekövetkezett késésre vonatkoznak:

Hivatkozási szám	
Utazási dátum	__ . . 201_
Vonatszám és típus	
Indulási (felszállási) állomás	
Menetrend szerinti indulási idő	:
Cél (leszállási) állomás	
Menetrend szerinti érkezési idő	:
Tényleges indulási idő	:
Tényleges érkezési idő	:
A késés nagysága és oka	

Tisztelettel:

.....

[#Ügyfélszolgálat vezetője](#)

AIV 4. sz. melléklet

A késett vonatokra vonatkozó információkérés formátuma (magyar fordítás – az eredeti szöveg az idegen nyelvű változatban található)

Tisztelt Kollégák!

Szeretnénk további információt kérni a lent megjelölt vonaton utazott utas által benyújtott kérelem elbírálásához (**félkövérrel** nyomott rész a lenti táblázatban).

Hivatkozási szám	
Utazási dátum	__ . __. 201__
Vonatszám és típus	
Indulási (felszállási) állomás	
Menetrend szerinti indulási idő	:
Cél (leszállási) állomás	
Menetrend szerinti érkezési idő	:
Tényleges indulási idő	:
Tényleges érkezési idő	:
A késés nagysága és oka	
<p>Van valamilyen az AIV 4.4.8 pontja szerinti mentesség?</p> <ul style="list-style-type: none"> • PRR-en kívüli késési ok; • EU-n kívüli késés; • nem vasúti szolgáltatás; • Az utas kapott-e tájékoztatást az akadályról a jegyváltás előtt. <p>Kérem, Igen vagy Nem választ adjon. Igen válasz esetén adja meg a mentesség részleteit is.</p>	

A számú vonat késésével kapcsolatos információszolgáltatáshoz kérjük, használja a fenti űrlapot.

Az űrlapot az alábbi címre küldje:

.....@..... Kérjük, ne használjon más e-mail címet.

Tisztelettel:

.....

**Csatlakozási szerződés a nemzetközi személyvonatok
TIS/Europtirails adatbázisához**

A megállapodás angol nyelven érhető el.

AIV 6. sz. melléklet

Kimutatás a szokásos visszatérítés leszámolásához

A kimutatást kiállító társaság

vasútkód, név és cím

Undertaking issuing the statement

RU code, name and address

Erstellendes Unternehmen des Nachweises

EVU-Code, Bezeichnung und Adresse

.....

A kimutatást kapó társaság

vasútkód, név és cím

Undertaking receiving the statement

RU code, name and address

Empfangendes Unternehmen des Nachweises

EVU-Code, Bezeichnung und Adresse

.....

Mellékelten megtalálható a* vasút összes manuális visszatérítéséről szóló jelentés az Önök részesedésével az AIV 6. fejezete szerint. A teljes összeggel megterheljük Önöket a 90800 tarifakód és a 09 szolgáltatástípus kód alatt az UIC 301 döntvény szerinti havi G5 kimutatásban.

Attached you will find the report of each single manual refund of the railway undertaking* with your shares as a single overview according to Chapter 6 AIV. We will debit you the total amount under tariff code 90800 and code type of service „09“ in the monthly accounting statement G5 according to the UIC leaflet 301.

Im Anhang finden Sie alle manuellen Erstattungen vom Eisenbahnverkehrsunternehmen* mit Ihren Anteilen als Einzelübersicht gemäss Kapitel 6 AIV. Die Belastung des Gesamtbetrages erfolgt unter Tarifcode 90800 und Art der Leistung „09“ in der Monatsabrechnung G5 gemäss UIC Merkblatt 301.

A kimutatás időszaka (ÉÉ HH*) :

Period covered by the statement (YY MM*):

Abrechnungsperiode (JJ MM*):

Ügyirat száma / belső hivatkozás	Jegysorszám vagy hivatkozási szám	Kiadás dátuma (ÉÉ HH NN)	Visszatérítés hónapja	Értékesítési csatorna kódja	Összeg (€) Bruttó – jutalék = nettó
File number / Internal reference	Ticket No or eference number	Date of issue (YY MM DD)	Month of refund	Code for distribution channel	Amount (€) Gross - commission = net
Dossier- Nr. / interne Referenz	Fahrausweis- Nr. oder Referenz-Nr.	Ausgabe-tag (JJ MM TT)	Erstattungsmonat	Code Distribu- tionskanal	Betrag (€) Brutto - Kommission = Netto
Összesen / Debit / Gesamtforderung total					

* A kimutatást kiállító vasút neve

Name of the railway undertaking issuing the statement

Name des Eisenbahnverkehrsunternehmens, das den Nachweis erstellt

.....
 Hely, dátum
 Place, date
 Platz, Datum