



Comité international  
des transports ferroviaires

Internationales  
Eisenbahntransportkomitee

International Rail  
Transport Committee

28186/2024/START

Csak a CIT-tagjai által használatos

## **A szállítási társaságok egymás közötti megállapodása a nemzetközi vasúti személyszállításról**

# **AIV**

2023. június 7-től hatályos

A 2. módosítással egységes szerkezetben

© 2023 International Rail Transport Committee (CIT)  
General Secretariat  
Weltpoststrasse 20  
CH-3015 Bern  
[www.cit-rail.org](http://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](http://www.cit-rail.org)

**Módosítások jegyzéke**

<b>Módosítás száma</b>	<b>Hatályba lépés ideje</b>	<b>Hatályba léptető utasítás száma</b>
új kiadás	2023. 06. 07.	14914/2023/START
1.	2023. 12. 10.	4485/2024/START
2.	2024. 12. 15.	28186/2024/START
3.		

A korábbi változatok elérhetők a CIT honlapján:

<https://www.cit-rail.org/en/passenger-traffic/cit-documentation/Agreement>

# Tartalomjegyzék

<b>1.</b>	<b>Általános határozmányok.....</b>	<b>7</b>
1.1.	A megállapodás tárgya és célja .....	7
1.2.	Részvétel .....	7
1.2.1.	Részes társaságok .....	7
1.2.2.	Kilépések és fenntartások .....	8
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
<b>1.8.</b>	<b>PRR igénybejelentő nyomtatvány.....</b>	<b>11</b>
1.8.1.	Általános követelmények .....	11
1.8.2.	EU igénybejelentő nyomtatvány .....	11
1.9.	Adatvédelem.....	12
1.10.	Ajánlott nyelvek .....	12
1.11.	Jogviták .....	12
1.11.1.	Az utasok és a részes társaságok között: kereset benyújtásáról szóló értesítés.....	12
1.11.2.	A részes társaságok közötti jogviták .....	12
<b>2.</b>	<b>fejezet: Igények az utas halála vagy sérülése esetén.....</b>	<b>13</b>
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 .....	15
2.5.3.	Az igényt befogadó szállító tájékoztatása .....	15
2.5.4.	Az igény visszautasítása vagy részleges elfogadása .....	15
2.5.5.	A kártérítés kifizetése .....	15
2.6.	Együtműködés a vizsgálatban .....	15
2.7.	Előzetes kifizetések .....	15
<b>3.</b>	<b>fejezet: Igények a nap utolsó csatlakozásának elmulasztása esetén .....</b>	<b>17</b>
3.1.	Alkalmazási terület.....	17
3.2.	Általános határozmányok .....	17
3.3.	Azon szállító kötelezettségei, amelynek a területén a nap utolsó csatlakozásának elmulasztása bekövetkezett .....	17
3.3.1.	Segítségnyújtásért felelős szállító .....	17
3.3.2.	A sztrájk közzététele.....	17

3.3.3.	Az utazás folytatása.....	18
3.3.4.	Szállás szervezése vagy a károk kifizetése az utasnak.....	19
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.....	20
3.4.4.	Az igények ellenőrzése.....	20
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.....	21
<b>4.</b>	<b>fejezet: Igények késés, vonatkimaradás és csatlakozásmulasztás esetén (kivéve a nap utolsó csatlakozásának elmulasztását).....</b>	<b>22</b>
4.1.	Az utasjogi rendelet hatálya alá tartozó szállítási szolgáltatások érvényességi területének korlátozása.....	22
4.2.	Általános alapelvek.....	22
4.3.	Az utazás folytatása vagy a menetjegy érvényesítése más útirányra, lemondás az utazásról és visszaszállítás, segítségnyújtás.....	22
4.3.1.	A segítségnyújtásért felelős szállító.....	22
4.3.2.	Tájékoztatás késés, járattörlés vagy akadályoztatás (pl. sztrájk) esetén.....	23
4.3.3.	<b>Késés/járatörlés/csatlakozásmulasztás igazolása.....</b>	<b>23</b>
4.3.4.	Késési igazolás.....	24
4.3.5.	Az utazás folytatása vagy továbbutazás más útirányon át egyedi esetekben.....	24
4.3.6.	Az utazás folytatása és továbbutazás más útirányon át hosszantartó forgalmi akadály esetén.....	24
4.3.7.	Térítés nélküli visszautazás.....	25
4.3.8.	Írásos igények.....	25
4.3.9.	Segítségnyújtás.....	25
4.4.	Visszatérítés és átalány-kártérítés.....	25
4.4.1.	Illetékes jegykiadó társaság.....	25
4.4.2.	Visszatérítés.....	26
4.4.3.	Részleges visszatérítés.....	26
4.4.4.	Átalány-kártérítés: a figyelembe veendő szempontok.....	26
4.4.5.	Az átalány-kártérítés korlátozása az EU területére eső utazás menetdíjára.....	27
4.4.6.	Méltányossági átalány-kártérítés.....	27
4.4.7.	Mentesség az átalány-kártérítés fizetési kötelezettség alól vis maior esetén.....	27
4.4.8.	Egyéb mentesség az átalány-kártérítés fizetési kötelezettség alól.....	28
4.5.	Az utasok írásban benyújtott igényeinek kezelése.....	28
4.5.1.	Társaságok, melyekhez az igény benyújtható.....	28
4.5.2.	Visszaigazolás küldése az igényről és tájékoztatás az utas részére.....	29
4.5.3.	Az igények továbbítása az illetékes jegykiadó társasághoz.....	29
4.5.4.	Az igények ellenőrzése.....	29
4.5.5.	Az utas tájékoztatása az igényének elfogadásáról vagy visszautasításáról.....	30
4.5.6.	A visszatérítések vagy az átalány-kártérítések kifizetése az utasnak.....	30
4.6.	Az utasoknak kifizetett visszatérítések és átalány-kártérítés leszámolása.....	30
4.6.1.	Visszatérítés.....	30
4.6.2.	Átalány-kártérítés.....	31
4.6.3.	Különleges megállapodás a terhelésre.....	32
4.6.4.	Többoldalú megállapodások a leszámolásra.....	32

<b>5. fejezet: A késésen és baleseten kívüli, egyéb igények és panaszok.....</b>	<b>33</b>
5.1. Szolgáltatási hiányosságok, amelyekre kompenzáció adható .....	33
5.2. Társaságok, melyekhez az igény benyújtható .....	33
5.3. Az igények elintézése .....	33
<b>6. fejezet: Normál visszatérítési igények (nem kapcsolódnak a késéshez) .....</b>	<b>35</b>
6.1. Érvényességi terület .....	35
6.2. Társaságok, melyekhez a visszatérítési igény benyújtható .....	35
6.3. A visszatérítési igények elintézése .....	35
6.3.1. Visszaigazolás az utasoknak a visszatérítésről és az utasok tájékoztatása.....	35
6.3.2. A visszatérítési igények továbbítása a jegykiadó társaságnak .....	35
6.3.3. Illetékes jegykiadó társaság .....	35
6.3.4. A visszatérítési igények ellenőrzése .....	36
6.3.5. Az igazolás elfogadása és ellenőrzése .....	36
6.3.6. A nem kezelt NRT menetjegyek ellenőrzése és elfogadása .....	36
6.3.7. A jegykiadó társaság döntésének következménye más társaságokra .....	36
6.3.8. Hamisítás és csalás .....	36
6.4. A visszatérítendő összeg .....	37
6.4.1. A visszatérítendő összeg kiszámítása.....	37
6.4.2. Az alkalmazandó árfolyam.....	37
6.4.3. A visszatérített összeg terhelése .....	37
6.4.4. A visszatérített összeg kiegyenlítése .....	37
6.4.5. Számítási hibák a könyvelésben.....	37
6.5. Kereskedelmi okból történő visszatérítés összege .....	37
<b>7. fejezet: Átmeneti és záró rendelkezések.....</b>	<b>38</b>
7.1 Hatálybalépés .....	38

#### Mellékletek:

1. Személyi sérülést bejelentő adatlap
2. Kimutatás a késés miatti kártérítés megosztásáról  
Függelék: Az RCF1 magyarázata 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 adatbázisához  
Csak az idegen nyelvű változat tartalmazza.
6. Kimutatás a szokásos visszatérítés leszámolásához
7. CIT egységes igénybejelentő nyomtatvány

# 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.<sup>1</sup> 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.

A piaci liberalizáció a belföldi forgalom liberalizációjához is elvezetett.

Napjainkban országosan is különböző vasúttársaságok vehetnek részt az adott országban a személyszállításban, ami együttműködésre készítheti őket. Emiatt a részes társaságoknak lehetőségük van az AIV-t belföldi forgalomra is alkalmazni, közvetve a PRR 13. cikke és I. melléklete alapján is.

---

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

### 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.

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 az utas beadványában (pl.: kártérítési, vagy visszatérítési igényében<sup>2</sup>) 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 I. mellékletének 3. a) pontja értelmében az utas által benyújtott igényben „érintettként” szerepel.

---

<sup>2</sup> A GCC-CIV/PRR 15. pontja szerinti panaszként az AIV-ben igényt jelentenek.



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

A jegykiadó társaság lehet vasúti társaság, tengeri hajójáratokat üzemeltető társaság, közúti vagy belvízi szállítási szolgáltatásokat nyújtó társaság, és amelyet a menetjegyen az UIC-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 I. mellékletének 3. b) pontja 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 utas beadványának elintézési folyamatáról, különösen arról, hogy:

- ki a felelős az utas 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 4. §-a értelmében és a jegyértékesítőkkel az utasjogi rendelet 3. cikk 5. §-a értelmében az IRS 10106 döntvény 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 (EU) 2021/782 rendelete (2021. április 29.) 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 B.V. által kibocsátott RPT-jegyekre. Ezekre a SCIC-RPT alkalmazandó.

### 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. és 7. számú melléklet: Személyi sérülést bejelentő adatlap minta, elektronikus dokumentummal helyettesíthető.

A 2. és 6. számú melléklet: Leszámolási (Accounting) kimutatás, általában helyettesíthető az IRS 30301-es döntvény szerinti elektronikus dokumentummal.

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

2.

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 **I-7. számú mellékletekben** 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.

2.

## 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 fordítaniuk 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. PRR igénybejelentő nyomtatvány

### 1.8.1. Általános követelmények

A jelen megállapodásban részes társaságoknak olyan igénybejelentőt kell használniuk, amely átfogó áttekintést nyújt az adott utas- és utazási adatokról, valamint megkönnyíti a visszatérítési és kártérítési igények feldolgozását (3. és 4. fejezet).

A társaságok erre a célra használhatják a CIT által kidolgozott egységes igénybejelentő nyomtatványt (7. számú melléklet), vagy saját nyomtatványukat papír és/vagy digitális formában. Ezeknek a nyomtatványoknak hozzáférhetőnek kell lenniük a fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű személyek számára, és meg kell felelniük az adatvédelmi követelményeknek.

2.

### 1.8.2. EU igénybejelentő nyomtatvány

Az (EU) 2021/782 rendelet (PRR) 18. cikkének (7) és 19. cikkének (6) bekezdésével összhangban a társaságoknak el kell fogadniuk az Európai Bizottság (EU) 2024/949. végrehajtási rendelete által bevezetett közös igénylőlapot („EU igénybejelentő”).

Az EU igénybejelentő nyomtatványt az utasok fizikai dokumentumként vagy elektronikusan is benyújthatják. Az EU igénybejelentő elfogadása nem korlátozza a vasúttársaságokat abban, hogy a saját igénybejelentő nyomtatványaikat használják.

## 1.9. 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 kérik személyes adataik ilyen felhasználásához.

**Az utasok személyes adatainak a társaságok által végzett bármilyen feldolgozásának GDPR-on és a nemzeti adatvédelmi jogszabályokon kell alapulnia.**

2.

A vasúti személyszállítás adatvédelemmel kapcsolatos általános elveit az Adatvédelmi kézikönyv a szállítási társaságok számára (MDP) dokumentum tartalmazza.

## 1.10. Ajánlott nyelvek

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

## 1.11. Jogviták

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

Amennyiben az utasok, vagy egy erre jogosult személyek keresetet indítanak 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.

### 1.11.2. 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.

## 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 szállító, akinél az írásos vagy szóbeli bejelentést megtették, az alábbi két lehetőség közül választhat:

1. A szállító megszerezte az utas vagy arra jogosult személy hozzájárulását arra, hogy az összes eredeti dokumentumot a felelős szállítónak megküldje.

Annak a szállítónak, akinél az írásos vagy szóbeli bejelentést megtették, tisztában kell lennie azzal, hogy ezen a lehetőségen belül külön írásbeli hozzájárulásra van szüksége ahhoz, hogy az igényt a felelős szállítóhoz továbbítsa. Ez különösen fontos abban az esetben, ha az utas igényének melléklete orvosi igazolást tartalmaz.<sup>3</sup>

Abban az esetben, ha a szállító megszerezte az utas vagy arra jogosult személy hozzájárulását ahhoz, hogy az igényt és a kísérő dokumentumokat továbbítsa, 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 szállító, akinél az igényt bejelentették, köteles az utast vagy arra jogosult személyt tájékoztatni arról, hogy a dokumentumokat a felelős szállítónak megküldték, beleértve a szállítóra vonatkozó információkat is.

2. Eljárás, ha a szállító nem szerezte meg az utas vagy arra jogosult személy hozzájárulását arra, hogy az összes eredeti dokumentumot a felelős szállítónak megküldje, illetve ha az utas vagy az arra jogosult személy azt visszavonta.

Annak a szállítónak, akinél az írásos vagy szóbeli bejelentést megtették, köteles az utast vagy arra jogosult személyt tájékoztatni arról, hogy az igénnyel nem foglalkozhat és az utast vagy arra jogosult személyt tájékoztatni kell a 2.4.3. pont szerinti felelős szállítóról, és lehetőség szerint vissza kell küldeni az utas vagy arra jogosult személy által már benyújtott dokumentumokat<sup>4</sup>.

## 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.

<sup>3</sup> Az adatvédelmi követelményeket az MDP CIT tartalmazza.

<sup>4</sup> 1. módosítás 2023. december 10-től

### 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

Adott esetben a felelős szállító köteles tájékoztatni azt a szállítót, akinél az igényt eredetileg benyújtották, hogy az ügy megoldódott. Az utas személyes adatait anonimizálni kell.

2.

### 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) – a szállító felelőssége, hogy a lehetőségeihez mérten segítséget nyújtson az utasnak, annak kérésére a harmadik féllel szemben indítandó eljáráshoz.

1.

### 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)<sup>5</sup> 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 határozni 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).

<sup>5</sup> Az SDR árfolyamára vonatkozó információ az IMF (International Monetary Fund) honlapján: [www.imf.org](http://www.imf.org) található.

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. 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 20. 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, illetve ha a kerékpár-helybiztosítással rendelkező utas kerékpárjának szállítását megfelelő indok nélkül megtagadják, 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 4.3.8. 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 4.4.8. pont szerinti 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 a szállító többféle csatornát is használhat, például a [www.cit-rail.org](http://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 információk 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 értékesítésszisztéma 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 a késett vagy kimaradt vonat, illetve az elmulasztott csatlakozás menetrendi indulási idejéhez viszonyított 100 percen belül 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, kerékpár szállítására alkalmas 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.

Ha a segítségnyújtásért felelős szállító a késett vagy kimaradt vonat menetrend szerinti indulási idejétől, illetve az elmaradt csatlakozástól számított 100 percen belül nem tájékoztatja az utasokat az elérhető utazási lehetőségekről, akkor köteles megtéríteni az utasoknak a szükséges, megfelelő és ésszerű költségeket, amelyek a továbbutazás megszervezésével kapcsolatban felmerültek, de csak akkor, ha az utasok vasúti, autóbuszos közösségi szolgáltatásokat vettek igénybe.

Az igazolásokat és megjegyzéseket a MIRT 13.5. pontja és 1. számú 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 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.

Abban az esetben, ha a szállás a 4.4.7. pontban említett körülmények miatt szükségessé válik az elszállásolás, a segítségnyújtásért felelős szállító legfeljebb 3 napra korlátozhatja a szállás igénybevételének időtartamát.

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.

### **3.4. 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 IRS 30301-es döntvény szabályai szerint történik.

#### 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, illetve ha a kerékpár-helybiztosítással rendelkező utas kerékpárjának szállítását megfelelő indok nélkül megtagadják.

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 4.3.8. 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 az 1.3.2. 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 késés, járatörülés vagy akadályoztatás (pl. sztrájk) esetén

Késés, járatörülés vagy akadályoztatás esetén a késés, járatörülés vagy akadályoztatás kiindulási helye szerinti szállító (vagy akinek helyettesítő szállítója a késés, járatörülés vagy akadályoztatás bekövetkezésének kiindulópontjánál van), feladata a nyilvánosság folyamatos tájékoztatása a több órán vagy napon át tartó fennakadásról, függetlenül a felelősségtől. A tájékoztatásnak legalább egy médiumon keresztül kell történnie (pl. interneten a nemzeti nyelven és angolul vagy németül vagy franciául; televízión, rádión, nyomtatott médián, állomáson kihelyezett tájékoztatókon, stb.). Ez lehetővé teszi a szállító és más szállítók számára, hogy a késés vagy járatörülés miatti átalány-kártérítés kifizetését megtagadja azon utasok számára, akik az incidens napján vásárolnak menetjegyet, hivatkozva az utasjogi rendelet 19. cikk 9. § előírásaira, miszerint ha az utast a menetjegy megvásárlása előtt tájékoztatták a késésről, akkor nincs joga az átalány-kártérítésre (lásd a 4.4.7 - 4.4.8 pontot is).

Ez a szállító köteles a rendszeren keresztül értesíteni a jelen szerződésben részes többi szállítót a késés, járatörülés vagy akadályoztatás esetéről, amint tudomást szerez róla. Az értesítéshez többféle csatorna is használható, például a [www.cit-rail.org](http://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 információnak a késés, járatörülés vagy akadályoztatás időtartamára, terjedelmére, valamint az általa érintett menetjegyekre gyakorolt hatásokra kell vonatkozniuk.

Ennek a szállítónak a lehető leghamarabb értesítenie kell a jelen megállapodásban érintett többi szállítót, ha úgy határoz, hogy rugalmasabb vagy kedvezőbb szállítási feltételeket vezet be az eset 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 késés, járatörülés vagy akadályoztatás által érintett jegyek lemondására és visszatérítésére az utasok utazásának megkezdése előtt az eset időtartama alatt, függetlenül a felelősségétől, ha ezt az értékesítési rendszer vagy a késést, járatörülést vagy akadályoztatást okozó szállító lehetővé teszi. Ez megkönnyíti a leszámolást és megelőzi a későbbi igényeket.

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).

#### 4.3.3. Késés/járatörülés/csatlakozásmulasztás igazolása

A segítségnyújtásért felelős szállító felelőssége, hogy tájékoztassa az utasokat arról, hogy szükséges-e a késési, járatörülési vagy csatlakozásmulasztási igazolás beszerése és az hol szerezhető be.

Az igazolást a MIRT 13.5. pontja és 1. számú melléklete szerint kell kiállítani az állomáson vagy bármely más felhatalmazott vasúti személyzetnél vagy bármilyen megfelelő eszközzel (pl. elektronikus dokumentumként).

Adott esetben emlékeztetni kell az utasokat arra, hogy a célállomáson további igazolást kell kérniük.

2.

#### 4.3.4. Késési igazolás

A segítségnyújtásért felelős szállító kötelessége, hogy az utas kérésére a MIRT 13.5. pontja és 1. számú 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.

#### 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 13.5. pontja és 1. melléklete 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. Másrészt az utas jogosult a 4.4.4. pontban meghatározott általános-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 vonaton történő kerékpárszállítási lehetőség felfüggesztéséről, ha a szállítóknak lehetőségük van a szolgáltatás értékesítésére,
- 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 IRS 90918-1-es döntvény szerinti új helyfoglalás (ülőhely, fekvőhely, hálólhely, 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. Írásos igények

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 4.4.6. 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. rágcárnivalókat, snacket), vagy a lehetőségekhez képest alternatív utazást szervezzen.

### 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 vagy az egy szállítási szerződést képviselő menetjegyeket (folyamatos menetjegy), 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/IRS 90918-7, IRS 90918-10 OSDM

online<sup>6</sup> 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 kimaradt vonatokra érvényes menetjegyeket vissza kell téríteni. Ha ez a vonattörlet 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 többlétszolgáltatásokért fizetett díj teljes egészében, például hálókocsi (alvószék, fekvőhely, hálókocsi 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.

---

<sup>6</sup> 1. módosítás 2023. december 10-től

A menetdíjként ebben az összefüggésben a menetjegyre írt árat vagy az egy szállítási szerződéshez tartozó menetjegyek (folyamatos menetjegy) árának összegét kell érteni (a GCC-CIV/PRR 10.3.1. pontja szerint) az alábbi kivételek figyelembevételével:

1. 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.
2. 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 19. cikkének alkalmazása alól.

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 19. cikkének alkalmazása alól. A mentességek listája a [www.cit-rail.org](http://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 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.

#### 4.4.6. 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.

#### 4.4.7. Mentesség az átalány-kártérítés fizetési kötelezettség alól vis maior esetén

A jegykiadó társaság mentesül az átalány-kártérítés fizetési kötelezettség alól a PRR 19 cikk 10 §-a alapján, ha bizonyítani tudja, hogy a késés, a csatlakozásmulasztás vagy a járattörés oka közvetlenül vagy benne rejlően kapcsolódik:

- a vasút üzemeltetésével nem összefüggő rendkívüli helyzetek, mint például szélsőséges időjárási viszonyok, jelentős természeti katasztrófa vagy súlyos egészségügyi vészhelyzet, amelyre a vasúttársaság az adott eset körülményeihez

szükséges óvatosság ellenére sem tudott elkerülni, és amelyek következményeit nem tudta megelőzni.

- az utasok hibája, vagy
- olyan harmadik személy magatartása, amelyre a vasúttársaság az adott eset körülményeihez szükséges óvatosság ellenére sem tudott elkerülni, és amelyek következményeit nem tudta megelőzni, mint például személyek tartózkodása a vasúti pályán, kábellopás, vészhelyzet a vonaton, bűncselekmény elkövetése, szabotázs vagy terrorizmus. Nem tartozik ide a vasúttársaság személyzetének sztrájkja, az ugyanazt a vasúti infrastruktúrát használó másik vállalkozás tevékenysége vagy mulasztása, valamint az infrastruktúra és az állomásüzemeltetők cselekményei vagy mulasztásai.

#### 4.4.8. Egyéb mentesség az átalány-kártérítés fizetési kötelezettség alól

A jegykiadó társaság mentesül az átalány-kártérítés fizetési kötelezettség alól, ha az érintett szolgáltatás:

- teljesítése teljes egészében az EU tagállamok az Európai Gazdasági Térség és Svájc területén kívül történik,
- teljesítése részben az EU tagállamok, az Európai Gazdasági Térség és Svájc területén kívül történik, és a kérés ezen államok területén kívül következett be;
- mentességet kapott az utasjogi rendelet alól;
- nem integrált része 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 kérésre vonatkozó előírásai vonatkoznak.

Továbbá a jegykiadó vasút mentesül az átalány-kártérítés fizetési kötelezettség alól az utasjogi rendelet 19. cikk 9. §-a 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 igénybe vételével 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 I. melléklet 3. a) pontja értelmében a szállítási szerződésben részes szállító;
  2. helyettesítő szállító a CIV 3. cikk b) pontja és az utasjogi rendelet 1. melléklet 3. b) pontja 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 IRS 30301-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 15.2.1. 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.<sup>7</sup>

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, ha van jogosu ltsága hozzá (az erre a célra

<sup>7</sup> Az adatvédelmi követelmények miatt: lásd MDP CIT.

szolgáltató 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 / IRS 90918-7 vagy IRS 90918-10 OSDM online<sup>8</sup> döntvényben leírt technikai eljárásokat, a helyelosztó társaság maga is ellenőrizheti a késés nagyságát a TIS-ben, ha van jogosultsága hozzá (az erre a célra szolgáltató 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 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.

1.

#### 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 19. 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.

<sup>8</sup> 1. módosítás 2023. december 10-től

#### 4.6.2. Átalány-kártérítés

A jegykiadó társaság jogosult a 4.4.4. – 4.4.5. pontok szerinti, az utasoknak fizetett átalány-kártérítések megosztására az érintett szállítók között a következő szabályok szerint:

1. ha az átalány-kártérítést az NRT-menetjegy illetve egy szerződés (folyamatos menetjegy) esetén a menetjegyek 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 az utazás EU területén belüli része alapján és nem az NRT-menetjegy teljes ára alapján számítják (a 4.4.5. 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);
3. ha az átalány-kártérítés alapja egy IRT-menetjegy illetve egy szerződés (folyamatos menetjegy) esetén az IRT-menetjegyek, 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 beterhelni;
4. 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 / IRS 90914-es döntvénye szerinti a helyosztó társaságot kell beterhelni egy külön kód használatával az átalány-kártérítés teljes összegével. Ez a kód jelezni fogja, hogy a helyosztó társaságnak kell beterhelnie 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.
5. 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 / IRS 90914-es döntvénye szerinti helyosztó társaságot kell beterhelni az átalány-kártérítés teljes összegével.
6. 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 helyosztó társaságot nem kell beterhelni.
7. ha az átalány-kártérítés egy szállítási szerződés (folyamatos menetjegy) részét képező NRT és IRT menetjegyekre vonatkozik, a fenti 1-6 alpontok szerint kell eljárni.

Ha a jegykiadó társaság a helyosztó társasággal együtt alkalmazza az UIC 918-7 / IRS 90918-7 vagy IRS 90918-10 (OSDM online)<sup>9</sup> döntvényben leírt technikai eljárásokat, a helyosztó társaság feljogosítható, hogy az átalány-kártérítésnek megfelelő összeggel mentesítse a jegykiadó társaságot. A helyosztó 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 IRS 30301-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 helyosztó társaság számára, hogy igazolja a teljes összeggel történő beterhelést és elegendő információja

<sup>9</sup> 1. módosítás 2023. december 10-től

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 beterhelést.

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 IRS 30301-es döntvényének szabályai szerint történik.

Az IRT késés miatti átalány-kártérítés felosztás technikai folyamatainak Hermes üzeneteit az UIC 918-7 / IRS 90918-7 döntvény írja le. Az OSDM (online) kárkezelési eljárásokkal kapcsolatos üzenetcsere vonatkozó szabványokat az IRS 90918-10 írja le.<sup>10</sup>

1.

#### 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.

<sup>10</sup> 1. módosítás 2023. december 10-től



## 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 I. melléklet 3.a cikk szerinti szerződéses szállítóhoz;
2. a CIV 3. cikk b) pontja és az utasjogi rendelet I. melléklet 3.b cikk szerinti szerinti helyettesítő szállítóhoz.

1.

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 benyújthatják 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 IRS 30301-es döntvénye szerint havonta kell leszámolni. Ezen összegek elkülönített kimutatásait havonta el kell készíteni és a megterhelt társaság könyvelési osztályára el kell küldeni.

## **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 kétoldalú 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 az Eurail B.V. 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 I. melléklet 3. a) pontja szerinti egymást követő szállítókhoz;
2. a CIV 3. cikk b) pontja és az utasjogi rendelet I. melléklet 3. b) pontja 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 valóságát. 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.<sup>11</sup>

#### 6.3.5. Az igazolás elfogadása és ellenőrzése

A jegykiadó társaság (6.3.3. pont) köteles elfogadni a MIRT 12.5 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 valóságával 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 IRS 30301-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 munkacsoportját<sup>12</sup>, bérletjellegű ajánlatok (RPT) esetén az Eurail B.V.-t<sup>13</sup>.

<sup>11</sup> Az adatvédelmi követelmények miatt: lásd MDP CIT.

<sup>12</sup> A COLPOFER munkacsoport kapcsolattartója: [fraudwgcopolfer@trenitalia.it](mailto:fraudwgcopolfer@trenitalia.it)

<sup>13</sup> Az Eurail B.V. kapcsolattartója: [p.jabroer@eurailgroup.org](mailto:p.jabroer@eurailgroup.org)

## **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 IRS 30301-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 listáznia kell a *6. számú melléklet* szerinti kimutatáson. A hónap összes visszatérítésének összegét integrálni kell az IRS 30301 döntvény szerinti leszámolási kimutatásba, vagy kétoldalú megállapodásban kell az adatközlést meghatározni. Elektronikus visszatérítést (az eredeti adatfájlból az adat törlésre kerül) az IRS 30301 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 IRS 30301-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 2023. június 7-én lép hatályba és felváltja a 2018. december 9-i megállapodást és annak valamennyi kiegészítését. 2023. június 7-től alkalmazni kell minden nemzetközi vasúti személyszállítási szolgáltatásra (a kárigényt megalapozó esemény időpontja kulcsfontosságú).



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:**

.....

<b>6. Tanúk</b>	Családi név	Keresztnév	Cím
Más utasok:	.....	.....	.....
	.....	.....	.....
Harmadik fél:	.....	.....	.....
	.....	.....	.....
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/IRS 90914 döntvény szerint) <b>IRT / compensation to be shared out</b> by the allocating undertaking (“attributor” in accordance with UIC leaflet 914/IRS 90914) <input type="checkbox"/> IRT / zu verteilende Entschädigung durch das zuteilende Unternehmen („attributor“ gemäß UIC-Merkblatt 914/IRS 90914) Leszámlási tarifakód / Tariff code for accountancy purposes / Tarifcode Abrechnung: <b>99091</b> Fájlnév / file name / Dateiname (Excel): <b>AIV_PRR_99091_AAAA**_BBBB***_YYMM_NNNNN</b>
<input type="checkbox"/> IRT / felosztott kártérítés: a szolgáltató vasút bevételeiből <b>IRT / compensation which is shared:</b> 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: <b>99092</b> Fájlnév / file name / Dateiname (Excel): <b>AIV_PRR_99092_AAAA**_BBBB***_YYMM_NNNNN</b>
<input type="checkbox"/> NRT / felosztott kártérítés: a szolgáltató vasút bevételeiből <b>NRT / compensation which is shared:</b> 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: <b>99093</b> Fájlnév / file name / Dateiname (Excel): <b>AIV_PRR_99093_AAAA**_BBBB***_YYMM_NNNNN</b>

# 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 jegyszáma	Értékesítési csatorna kódja <sup>§</sup>	Kiadás dátuma (ÉÉ HH NN)	Vasút kódja, amely a kártérítést fizette és a jegyet őrzi	Vonat szám <sup>§</sup>	Vonat típus kódja <sup>§</sup>	Kocsi szám <sup>§</sup>	Hely szám <sup>§</sup>	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 <sup>§</sup>	Date of issue (YY MM DD)	Code for undertaking which paid compensation and kept tickets	Train number <sup>§</sup>	Train type code <sup>§</sup>	Coach number <sup>§</sup>	Seat number <sup>§</sup>	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 <sup>§</sup>	Ausgabe-tag (JJ MM TT)	Code des Unternehmens, das entschädigte und Fahrausweis behielt	Zug-nummer #	Code Zugart <sup>§</sup>	Wagen-nummer #	Platz-nummer #	Reise-datum (JJ MM TT)	Auf dem Fahr-schein angegebener Fahrpreis / €	Entschä-digungs-satz in %	Belasteter Betrag / €
.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
§ nem kötelező megadni / Optional information / fakultative Angabe											<b>Total</b>	.....

\* 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 empfangenden Unternehmens

**AIV 2. melléklet 1. Függelék****Az RCF1 magyarázata 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 = kocsiosztály 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 = 000000000

Elt 20 = fenntartva = 0

Elt 21 = célállomás = 000000000

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 = 000000000

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 = 000000000

## SZÜKSÉGES INFORMÁCIÓK

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

A leszámloló vasút BO szervezetének szüksége van információra egyrészt a pontos leszámláláshoz, másrészt ahhoz, hogy lehetőséget adjon a leszámlolást 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 leszámlolás dátuma**

Havonta történik a havi leszámlálással.

Az utazás vagy az érvénytartam vége utáni 6 hónapos leszámlálási 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 hónapig nyújthatja be.

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

### **Fizetés**

A fizetés az IRS **30311** döntvény szerint történik.

## AIV 3. sz. melléklet

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

#Címzett szervezet \*  
#Címzés

#Feladó szervezet  
#Cím  
#vasút nevében  
#Dátum

### Utasjogi kérelem megküldése

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

Tisztelt Kolléga!

Mellékelten megküldjük az ügyfél 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><b>Van valamilyen az AIV 4.4.7 és 4.4.8 pontja szerinti mentesség?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>vis maior miatti késési ok;</b></li> <li>• <b>PRR-en kívüli késési ok;</b></li> <li>• <b>EU-n kívüli késés;</b></li> <li>• <b>nem vasúti szolgáltatás;</b></li> <li>• <b>Az utas kapott-e tájékoztatást az akadályról a jegyváltás előtt.</b></li> </ul> <p><b>Kérem, Igen vagy Nem választ adjon. Igen válasz esetén adja meg a mentesség részleteit is.</b></p>	

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

Az űrlapot az alábbi címre küldje:

[.....@.....](mailto:.....@.....) Kérjük, ne használjon más e-mail címet.

Tisztelettel:

.....



## **Csatlakozási szerződés a nemzetközi személyvonatok TIS adatbázisához**

A megállapodás angol nyelven érhető el.



**CIT egységes igénybejelentő nyomtatvány\***


### RAIL PASSENGER RIGHTS CLAIM FORM

**Dear Passenger,**

We apologise for the delay or cancellation of your train and for any inconveniences it may have caused you. Pursuant to Regulation (EU) 2021/782 of the European Parliament and of the Council on Rail Passengers' Rights and Obligations (PRR), you are entitled in case of delay of 60 minutes or more to reimbursement of your ticket for the part of the journey not made or not useful anymore or to compensation from the ticket price and/or for reimbursement of other specific and reasonable costs incurred to you for continuation/re-routing of your journey if they were necessary. Additionally to the PRR, the General Conditions of Carriage of the railway undertaking involved are applicable.

**How will I receive this compensation?**

Step 1: Fill out this form and enclose the tickets, reservations and all documents proving your entitlement for reimbursement of your ticket or compensation. If you are a holder of electronic ticketless travel documents, tickets displayed in electronic mobile device or travel passes/seasonal tickets, please provide the proof for your application in another suitable way. For reimbursement of the costs for using other providers of transport services (other railway undertakings, bus, coach etc.) or for other relevant costs, please add necessary documents (e.g. train/bus tickets, public transport tickets, hotel and taxi bills, refreshment bills etc.).



**International Rail Transport Committee**  
Comité international des transports ferroviaires  
Internationales Eisenbahntarbeitsgemeinschaften

**Step 2:** If you did not have a reservation or your ticket didn't contain a reservation or an itinerary, ask the staff of the affected train, the sales point, or the customer service staff to provide you with a confirmation of delay.

**Step 3:** Please submit the form at the latest within three months of the incident that is the subject of the claim to the involved railway undertaking. Addresses with contact details of passenger claim departments of the railway undertakings can be found on the webpage of the railway undertakings involved or on [www.cit-rail.org](http://www.cit-rail.org), by clicking on "passenger traffic" then on "list of complaint services".

After checking the details and entitlement of your claim, the railway undertaking will then send you a voucher or pay the reimbursement or compensation as money, according to your choice.

**Personal data of passengers**  
Railway undertakings shall keep the data necessary to assess the complaint for the duration of the entire complaint handling procedure.

**Where can I get more information?**  
Further questions can be addressed to the rail staff in stations and trains and can be found on webpages of respect railways. Further information regarding PRR can be found here: [www.europe.eu/your/europe/cit/claim/travel/passenger-rights/rail/index\\_en.htm](http://www.europe.eu/your/europe/cit/claim/travel/passenger-rights/rail/index_en.htm)

---

**Reason(s) of your claim**  
Please indicate with a cross (X) the reason which applies to this claim and fill out the relevant parts of the form clearly in block letters.

Full or partial refund of the original ticket

Compensation for delay of the train

Reimbursement of the costs for using other providers of transport services or other costs (bills for other railway undertaking, bus, coach, taxi, hotel, refreshments, phone-call bills).

---

**Your journey details**

Date of journey (Year/Month/Day)	Departure station	Time of departure (scheduled)
Category of train/train no. (scheduled)	Destination station	Time of arrival (scheduled)
Date of actual arrival (Year/Month/Day)	Arrived late at (time)	Arrived late in (station)
Category of train/train no. of actual arrival		Missed connection in (station)

I did not start/out short my journey because of delay/cancellation at the station named here and returned back (if applicable)/continued to destination with other means of transport/another railway undertaking(s):

---

**Your personal details**  
Please indicate with a cross (X) which one applies to this claim and fill out the relevant parts of the form clearly in block letters.

Male    Female    Other

Company name (if applicable)

Address

E-mail

Payment by voucher    Payment in money requested (please provide bank details)

IBAN:

Date of application (Year/Month/Day)

Place of application

With my signature (or crossing this box), I hereby confirm the accuracy and completeness of the information I have provided.

\*\*Your personal data will only be used for automatic processing and verification purposes and for plausibility checks by the customer service of the carrier and by participating companies. If your claim falls partially or wholly within the responsibility of another company in the EU, it will be forwarded to this company. You have at any time the right to withdraw your consent, request access to personal data, rectify it, delete it, restrict its processing, transfer it or object to its processing.

Family name

First name

Country (code) Post code Town

Phone

Account holder

SWIFT/BIC

Signature of applicant

Attachments(s)   Attach documents: +

---

\* Logo of respective railway undertakings may be added.  
\*\* The data protection clause may be adapted in accordance with the data protection policy of the respective railway undertaking.

2.

\* a szerkeszthető változat az [info@cit-rail.org](mailto:info@cit-rail.org) címen kérhető.