

A
Szabadtéri Néprajzi Múzeum
Skanzen Vasút

SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI
ÜZLETSZABÁLYZATA

Előjegyzés az Üzletszabályzat módosításairól

A módosítás				Érvényesség kezdete
sor-száma	száma	kelte	tárgya	
1.				
2.				
3,				
4				
5.				
6.				
7.				
8.				
9,				
10.				
II.				
12.				
13.				
14.				
15.				

BEVEZETÉS

A Szabadtéri Néprajzi Múzeum (továbbiakban: Szolgáltató) Személyszállítási Üzletszabályzatát, mint általános szerződési feltételek: a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.),

- a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény
- a térségi, az elővárosi és a helyi működési engedély alapján, valamint a kisvasút és a múzeumvasút által végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 195/2016. (VII. 13.) Korm. rendelet,
- a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló, 2007. október 23-i 1371/2007/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet 9., 11., 12., 19. és 26. cikke, továbbá 20. cikk (1) bekezdése (a továbbiakban: EK rendelet).

A Szabadtéri Néprajzi Múzeum, a Múzeum területén, 2,3 kilométer hosszú, három vonalszakaszból álló pályahálózaton, mint múzeumvasút végez saját jogon vasúti személyszállítási tevékenységet.

A Szabadtéri Néprajzi Múzeum vonatai saját szervezésben, üzemeltető alvállalkozóval közlekednek.

A Skanzen Vasút célja, hogy a Szabadtéri Néprajzi Múzeum látogatóinak múzeumon belüli közlekedését segítse, nosztalgia-, múzeumi vasútként turisztikai élményt biztosítson. Egyedi, múzeumi jellege miatt speciális szabályok szerint közlekedik.

A Skanzen Vasút általános jellemzője, hogy azok szerelvénye különleges -muzeális - motorkocsikból áll.

A Skanzen Vasút vonatai 15km/óra sebességgel közlekednek a területen.

Fogalomtár

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

biztosított: utas, illetve az ügyfél és kísérője.

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

fogyatékkal élő személy: bármely személy, akinek mozgásképesége a közlekedés során bármilyen fizikai (érzék- vagy mozgásszervi, állandó vagy időleges) fogyatékoság, értelmi fogyatékoság vagy sérülés, vagy más fogyatékosághoz vezető ok, illetve kor miatt korlátozott, és akinek helyzete kellő figyelmet igényel, és szükséges és teszi az összes utas rendelkezésére álló szolgáltatás hozzáigazítását az érintett személy egyéni igényeihez

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

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

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

kísérő kutya: olyan kiképzett kutya melynek a feladata, hogy olyan személy közlekedését segítse, akinek mozgásképesége a közlekedéssorán bármilyen fizikai (érzék- vagy

mozgásszervi, állandó vagy időleges) fogyatékoság, értelmi fogyatékoság vagy sérülés, vagy más fogyatékosághoz vezető ok, illetve kor miatt korlátozott, és akinek helyzete kellő figyelmet igényel, és szükségessé teszi az összes utas rendelkezésére álló szolgáltatás hozzáigazítását az érintett személy egyéni igényeihez.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

üzemidő: időintervallum, amelyben a Szolgáltató közlekedést biztosít

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

vágányzár: a vasúti pályán végzett karbantartási, építési, vagy egyéb munkálatok idején érvénybe lépő forgalomkorlátozás: a vágány, vagy vágányrész előre látott vagy előre nem látott okból történő időleges kizárása a forgalomból.

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

BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

A vasúti személyszállításra kötött szerződésekre a Ptk. a szerződésekre vonatkozó általános, továbbá a vállalkozási szerződésre vonatkozó rendelkezéseit az alábbi kiegészítésekkel kell alkalmazni.

A személyszállítási üzletszabályzat

A Szolgáltató az üzletszabályzatát, valamint annak módosítását a honlapján teszi közzé a vasúti igazgatási szerv jóváhagyásától számított 8 napon belül. Az üzletszabályzat kivonatát a Szolgáltató az állomásokon vagy járművein közzéteszi.

A Szolgáltató az üzletszabályzat módosítását vagy kiegészítését jóváhagyás céljából a vasúti igazgatási szervhez történő benyújtása előtt 15 napos határidővel hivatalos honlapján véleményezés céljából közzéteszi.

A Szolgáltató által végzett szolgáltatások díját, a díj megállapításának módját és feltételeit a személydíjszabás tartalmazza, mely nem része az Üzletszabályzatnak, de az a Szolgáltató hivatalos honlapján szintén elérhető. Továbbá a Szolgáltató jegypénztárában kérésre díjfizetés ellenében kiadható.

A díj ellenében végzett személyszállítás

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

A személyszállításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatást a Szolgáltató nem nyújt.

A Személyszállítási szerződés

A Szolgáltató a közforgalmú személyszállítás körében a menetrendben meghatározott vonalon az általa meghirdetett vonatokat közlekedtet.

A Szolgáltató a forgalom lebonyolításához és az utazási igények kiszolgálásához vasútállomást és megállóhelyeket alakít ki és üzemeltet.

A Szolgáltató a megállóhelyeken a balesetmentes utaskiszolgálás érdekében gondoskodik

- a) írásos, illetve szóbeli utastájékoztatásról,
- b) a vonatok megközelítését segítő építmények (utasperon) létesítéséről.

A Szolgáltató a vasútállomáson gondoskodik:

- a) várótermek, váróhelyiségek üzemeltetéséről,
- b) az alapvető szükségletek kielégítésére szolgáló létesítmények (WC, mosdó, vízcsap, ivóvízkút) kialakításáról és működőképességéről.

Az utas és a Szolgáltató közötti személyszállítási szerződés a Szolgáltató területére való

belépőjegy és a Szolgáltató által kibocsátott menetjegy megvásárlásával jön létre és attól az időponttól hatályos, amikor az utas utazási céllal a Szolgáltató járművére felszáll.

Ha az utas jogszabály vagy jelen üzletszabályzat rendelkezés alapján menetjegy megváltása nélkül jogosult utazását megkezdeni, a szerződés akkor jön létre, amikor az ilyen utas utazási céllal a Szolgáltató járművére felszáll.

A korlátozásról, felfüggesztésről szóló tájékoztatást a vasútállomásokon és megállóhelyeken ki kell függeszteni, továbbá azt a Szolgáltató honlapján közzé kell tenni.

Utazási feltételek

A közforgalmú személyszállítás körében a Szolgáltató köteles a személyszállítást elvállalni, ha

- a) az utas az üzletszabályzat feltételeit elfogadja,
- b) az utas érvényes múzeumi belépőjeggyel és a Skanzen Vonatra szóló menetjeggyel rendelkezik,
- c) a szolgáltatás a menetrendben meghirdetett személyszállító vonatokkal lehetséges.

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

A személyszállítási szolgáltatást nem veheti igénybe

- a) a kísérő nélküli magatehetetlen személy,
- b) a 6 éven aluli gyermek, ha nincs kísérője.

A Szolgáltató az utast a személyszállításból kizárhatja, ha az utas

- a) botrányosan viselkedik vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja,
- b) magatartásával a közlekedés biztonságát, utastársai testi épségét, egészségét, a járműnek vagy berendezéseinek épségét veszélyezteti,
- c) a szolgáltatást jogosulatlanul veszi igénybe és menetjegyet az ellenőrzéskor sem vált,
- d) menetjegyét, illetve kedvezmény igénybevételeire jogosító igazolványát - felhívás ellenére - nem mutatja fel,
- e) ruházatával, poggyászával vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti,
- f) a járműbe kézipoggyászként be nem vihető tárgyat visz, valamint
- g) a menetdíj, a menetdíj-különbözet vagy a pótdíj megfizetését megtagadja.

A Szolgáltató vasúti kocsijában tartózkodó utasnak olyan magatartást kell tanúsítania, amellyel nem zavarja utastársait. Ezért nem szabad a vasúti kocsiban

- a) lármázni, énekelni, zenélni,
- b) táskarádiót, magnetofont, lemezjátszót, televíziót vagy hasonló készüléket fej hallgató nélkül üzemeltetni,
- c) bármilyen eszközzel, tárggyal vagy játékszerrel zajt okozni, kéregetni, szemetelni, üveget gyűjteni,
- d) engedély nélkül árusítani,
- e) a fülkeajtót úgy lezárni, hogy azt a jegyvizsgáló ne tudja kinyitni,
- f) a feljáró-, a kocsivég- és a kocsiszakasajtót lezárni,
- g) menet közben a feljáróajtót kinyitni vagy nyitva tartani,

- h) az ablakon kihajolni vagy bármit kidobni,
- i) az ülésre védőtakaró nélkül felállni, lábat vagy lábbelit feltenni,
- j) indok nélkül a vészféket meghúzni vagy a vészjelzőt működtetni,
- k) a járművet vagy berendezési tárgyat bepiszkítani, megrongálni.

A Szolgáltató terül etén dohányozni csak a kijelölt helyeken szabad. A Szolgáltató vasúti kocsijaiban a dohányzás tilos!

(3) A vasúti társaságot abban az esetben is megilleti a már megtett útra járó menetdíj és pótdíj, ha az utast - a (2) bekezdésben meghatározottak alapján - az utazásból kizárta. Ha a felszállási állomás kétséget kizáróan nem bizonyítható, az utas szempontjából felszállási állomásnak a járat indulási állomását kell tekinteni.

(4) A vasúti társaság - biztosítja a továbbutazás lehetőségét az útközben orvosi ellátásra szoruló személy részére a legközelebbi olyan állomásig, ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet.

A kézipoggyász és élő állat szállítása

Az utas könnyen hordozható tárgyakat (kézipoggyász) díjtalanul magával vihet a Szolgáltató személykocsijába. A kézipoggyász elhelyezésére az utas ülőhelyéhez tartozó poggyásztartó és az utas ülőhelye alatt lévő tér áll rendelkezésre.

A kézipoggyász tömege utasonként a 30 kg-ot, és a 35*45*60 cm-es méretet nem haladhatja meg.

Kézipoggyászként a személykocsiba nem szabad bevinni:

- a) olyan tárgyat, amely az utasok testi épségében, ruhájában, poggyászában vagy a vasúti kocsiban kárt okozhat,
- b) robbanó, tűzveszélyes, öngyúló, mérgező, radioaktív, maró, undort keltő vagy fertőzés előidézésére alkalmas anyagot,
- c) Lőfegyvert az utas még hatósági engedéllyel sem tarthat magánál.

A Szolgáltató díjfizetés és elszámolás nélkül vállalja az utas őrizetében a gyermekkocsi és a fogyatékkal élő személyek kerekesszékének szállítását a vonat kapacitásának megfelelő mértékben.

A Szolgáltató vonatán egy időben 3 babakocsi vagy 2 kerekesszék fér el, így ezenfelül a Szolgáltató jegyvizsgálója mérlegeli a döntést, figyelembe véve a vasúti kocsi kapacitását.

A kézipoggyász és élő állat őrzéséről az utas gondoskodik.

Az utas felelős minden olyan kárért, amelyet a személykocsiba magával vitt tárgy vagy élő állat okozott, kivéve, ha bizonyítja, hogy akár a vasút vagy harmadik személy hibájából keletkezett, vagy olyan körülményre vezethető vissza, amelyet az utas nem kerülhetett el, és amelynek következményeit nem háríthatta el.

A Skanzen Vasút útipoggyász és kerékpár fuvarozást nem végez. Élő állat kézipoggyász méretet meg nem haladó zárt szállítóeszközben szállítható, amely biztosítja, hogy az élő állat az utazás során nem szabadul ki.

Az (1) bekezdésben meghatározottaktól eltérően, a kutya zárt szállítóeszköz nélkül, szájkosárral és pórázon vezetve szállítható. Az utasnak rendelkeznie kell a kutya oltási bizonyítványával, és kérésre azt a vasúti személyzetnek fel kell mutatnia.

Menetjegy

A menetjegy a Szolgáltató vonatával

- a) a kiinduló állomástól vagy megállóhelytől
- b) az érvényesítés napján
- c) a vonal teljes hosszán
- d) útmegszakítással
- e) tetszőleges utazásra érvényes.

A menetjegyen az EK rendelet 1. melléklet 7. cikk (2) bekezdésében felsoroltakon túl fel van tüntetve:

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

Az utasnak az utazás megkezdésekor érvényes menetjeggyel kell rendelkeznie.

A Szolgáltató vonatára menetjegyet a Szolgáltató pénztárában, a vonaton árusít. A személydíjszabás a múzeum honlapján, illetve a pénztárban kifüggesztve olvashatók.

A Szolgáltató vonatán menetjegy megváltása nélkül ingyen utazhat:

- a három évnél fiatalabb gyermek
- 99 éves kor feletti utas
- fogyatékkal élő és kísérője (1 fő)

A Szolgáltató kizárólag a saját vonataira szolgál ki menetjegyet, amely más vasút vonataira nem érvényes. A Szolgáltató vonatára más Vasúttársaság által kiadott menetjegy, arcképes igazolvány nem érvényes.

A menetjegyet az utasnak az utazás egész tartama alatt meg kell őriznie, a Szolgáltató jegyvizsgáló és menetjegy-ellenőrző alkalmazottai részére - a kedvezményes jegyváltásra jogosító igazolvánnyal együtt - fel kell mutatnia, kérésre át kell adnia.

A jegyvizsgáló jogosult:

- a) az utas menet jegyét ellenőrizni, illetve kezelni,
- b) a kedvezmény igénybevételére jogosító utazási okmányt ellenőrizni,
- c) az utas személyazonosságáról meggyőződni.

Ha az utas nem rendelkezik megfelelő menetjeggyel, a jegyvizsgálónál azt pótdíj nélkül a személydíjszabásban foglalt viteldíjakkal megfelelően megválthatja.

A jegyvizsgáló egyenruhában teljesít szolgálatot és kalauztáskát hord magával.

A jegyvizsgáló nem köteles az utas részére igazolnia magát, de az utas kérésére köteles az utólagos azonosításához szükséges információkat megadni.

A Szolgáltató a menetjegyet ugyanazon a vonaton több alkalommal is végezhet.

Az utasnak jegyvizsgálat alkalmával a Szolgáltató személyzete részére át kell adnia menet jegyét, fel kell mutatnia az ingyenes utazásra jogosító igazolványát, és szükség esetén személyazonosságát igazoló okmánnyal is igazolnia kell.

A Szolgáltató vonata kizárólag helybiztosítás nélkül közlekednek.

Menetrend

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

- a) a vonatok útvonalát, az induló és végállomást, továbbá azokat a megállóhelyeket és állomásokat, ahol a vonat megáll;
- b) az érkezési és indulási időpontokat vagy a vonatok gyakoriságát, a napi első és utolsó vonat indulási időpontjának feltüntetésével;
- c) a menetrendi időszak kezdetének és végének időpontját.

A Szolgáltató speciális menetrend alapján közlekedtet vonatokat a múzeumi rendezvényekhez kapcsolódóan. Erről az utasokat előzetesen a kifüggesztett tájékoztatókon, illetve a Szolgáltató honlapján tájékoztatja.

A Szolgáltató a menetrendet, illetőleg annak kivonatait az állomásokon és megállóhelyeken látható helyen ki függeszti, és arról az utasokat - kérésükre - tájékoztatja.

A Szolgáltató közlekedő vonatairól honlapján, telefonon, valamint személyesen a pénztárban, információs irodában, illetve a megállóban kifüggesztett menetrendi tájékoztatókon ad tájékoztatást.

Szerződéstől való elállás, forgalmi akadály, zavar

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

Az utas a szerződéstől a menetjegy visszaváltásával, amennyiben a menetjegy érvényesítésére nem került sor, a Szolgáltató jegypénztáránál indoklás nélkül elállhat.

Valamely vonat kimaradása vagy közlekedésének tartós akadályoztatása miatt az utazást továbbfolytatni nem kívánja, azt a zavar, akadály helyén megszakíthatja, lemondhat a továbbutazásról. Ha a forgalmi zavar, akadály miatt az utas az utazást befejezi, a Szolgáltató a menetjegy árát kezelési költség felszámítása nélkül visszatéríti.

Ha az utas a vonatnak az indulási állomásról való elindulását követően a kialakult forgalmi zavar, akadály miatt mond le az utazásról, akkor a Szolgáltató kezelési költség felszámítása nélkül visszatéríti a menetjegy árát. A visszatérítéséhez az utasnak írásbeli kérelmet kell benyújtania a Szolgáltatóhoz, amelyhez mellékelni kell a menetjegyeket, és a jegyvizsgálótól kapott az utazás befejezéséről szóló igazolást. Igazolást hiányában visszatérítésre nincs mód.

A menetjegy érvénytartamának meghosszabbítására nincsen mód. Minden menetjegy, amely

nem került érvényesítésére a menetjegy kiadás évének a végéig egy későbbi időpontban felhasználható.

Különvonat

Különvonat írásban rendelhető (levélben a következő címen: 2000 Szentendre, Pf. 63., email esetében:sznm@sznm.hu) az utazást megelőzően legalább 10 naptári nappal.

A megrendelésnek tartalmaznia kell

- a) a megrendelő nevét, címét, adószámát, bankszámla számát,
- b) a kért különvonat indulási idejét, és menetidejét
- c) a használandó útvonalat,
- d) a résztvevők számát kocsi típusonként
- e) azoknak az állomásoknak a nevét, ahol útközben felszállnak és az ott felszálló utasok számát.

A különvonat díja esetenként kerül meghatározásra. A vonat közlekedtetéséről a Szolgáltató a forgalmi viszonyok figyelembevételével dönt. A különvonat megrendelése esetén a szerződéstől való elállást a megrendelő a különvonat indulását megelőző napon 24 óráig írásban, díjtalanul eszközölheti. Az indulás napján lemondott különvonat esetén a Szolgáltató a megrendelésben jelzett utaslétszám és a személydíjszabásban meghatározott menetdíj alapján számított kiállási díjra tart igényt.

A felek jogai és kötelezettségei

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

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

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

Minden utas annyi ülőhelyet foglalhat le, ahány érvényes menetjegyet tud felmutatni.

Az utas - elháríthatatlan forgalmi akadályt kivéve - csak az állomásokon és megállóhelyeken, az erre kijelölt helyen szállhat fel, illetőleg le a járművekről. Ha a vonat forgalmi okból áll meg, a fel- és leszállás tilos, ha a jegyvizsgáló erről másként nem rendelkezik.

Az utas a személyszállítás (fel- és leszállás, várakozás, utazás) során tartózkodni köteles a közlekedés biztonságát, a közlekedési eszközök, az utaskiszolgáló létesítmények és berendezések épségét, az utastársak kényelmét és nyugalma zavaró magatartástól.

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

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

A Szolgáltató jegyvizsgálója az utasok fel- és leszállásánál segítséget nyújt, működteti a peronokon elhelyezett emelő berendezéseket.

Az utasperonnal rendelkező vasútállomáson nem szabad a másik vágány felé leszállni, vagy a másik vágány felől felszállni.

Nem tartózkodhat az utas a vasútállomás utasok részére meg nem nyitott területén. A vasút az utasok testi épségét veszélyeztető tolatásokra és vonatmozgásokra köteles az utasok figyelmét felhívni.

A vasút területén üzleti tevékenység csak a szolgáltató engedélyével végezhető.

A Szolgáltató mindkét végállomásán (Vasútállomás, Harangláb) kötelező az utasoknak leszállni a Szolgáltató vonatáról.

Utastájékoztatás

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

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

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

A Szolgáltató a vonatok indulási idejéről, az internetes honlapján és hirdetésekben ad tájékoztatást.

A Szolgáltató jegyvizsgálói az utas kérésére felvilágosítást és segítséget nyújtanak.

Az utazással kapcsolatos információ kérhető

- Tel: 26/502-500

- Fax: 26/502-502

- e-mail: latogato@szm.hu vagy szm@szm.hu címen

Utas panaszok kezelése

Az utas jogosult észrevételeinek, panaszainak szóbeli közlésére, illetve írásos rögzítésére a Skanzen jegypénztáránál.

Továbbá írásban a 2000 Szentendre, Pf. 63. Címen, illetve e-mailben az sznm@sznm.hu címen. A Szolgáltató amennyiben a panaszt elutasítja, köteles azt indokolással ellátva írásba foglalni

és annak egy példányát a bejelentőnek megküldeni A rögzített észrevételekre és panaszokra a Szolgáltató vasúti szakmai vezetője harminc napon belül írásban válaszol. Ha a Szolgáltató nem tud érdemben válaszolni a bejelentésre harminc napos határidőn belül, akkor ezen meghatározott határidőn belül halasztó levelet küld az Utas vagy az Ügyfél részére, melyben tájékoztatja, hogy 3 hónapon belül mikor számíthat érdemi választ észrevételére. .

Az észrevétel vizsgálata mellőzhető, ha

az névtelenül érkezett,

a korábbival azonos tartalmú, ismételt,

az Ügyfél a mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő észrevételét.

Felelősségviselés szabályai

Az érvényes menetjeggyel rendelkező, valamint egyéb rendelkezés alapján a Szolgáltató szolgáltatásait jogszerűen igénybe vevő utasoknak a Szolgáltató térítésmentesen baleset-biztosítást nyújt.

A biztosítás hatálya:

a Szolgáltató járatain az utazás időtartama alatt a járműre való fellépéstől a jármű elhagyásáig tart;

kiterjed arra az ügyfélre és kísérőjére, aki a Szolgáltató üzemeltetésébe tartozó állomásokon és megállóhelyek területén utazási céllal tartózkodik és ott a vasútüzemmel összefüggő vasúti balesetet szenved.

Biztosítási esemény a biztosítás hatálya alatt bekövetkező vasútüzemmel összefüggő vasúti baleset.

A Szolgáltató vis maior esetében mentesül a felelősség alól. vis maiornak minősül a Szolgáltató tevékenységi körén kívül eső okból eredő, előre nem látható, elháríthatatlan esemény vagy körülmény, melynek kivédése emberi erővel nem lehetséges (pl. háború, lázadás, forradalom, természeti katasztrófa).

A Szolgáltató mentesül a felelősség alól:

ha a balesetet a vasútüzemmel össze nem függő körülmények okozták, és a Szolgáltató az eset körülményei által megkívánt gondosság ellenére sem kerülhette el azt, és nem háríthatta el annak következményeit;

olyan mértékben, amilyen mértékben a balesetet a biztosított hibájának a következménye;

ha a baleset egy harmadik személy magatartására vezethető vissza, és a Szolgáltató ezt a magatartást az eset összes körülményei által megkövetelt gondosság ellenére sem kerülhette el és annak következményeit nem háríthatta el.

A szolgáltatási igény érvényesítésének feltételei:

a biztosítási eseményt haladéktalanul be kell jelenteni a Szolgáltató legközelebbi illetékesének (pl. mozdonyvezető, jegyvizsgáló stb.), aki jegyzőkönyvet készít, vagy a legközelebbi jegyzőkönyv-kiállító helyre irányítja a biztosítottat. A károsult csak üzem időben tudja megtenni bejelentését.

A kárigény bejelentéséhez csatolni kell a biztosítási esemény időpontjában érvényes menetjegyet vagy az utazási jogosító okmányt, illetve a kitöltött szolgáltatási igénybejelentőt, illetve a rendőrségi baleseti jegyzőkönyvet.

Halálos kimenetelű vasútüzemmel összefüggő baleset esetén a jogerős hagyatéki végzést is csatolni kell. A biztosító szükség esetén további dokumentumokat is bekérhet.

A biztosítás érvényesítése iránti igényt (személyesen vagy ajánlott, illetve elektronikus levélben) a Szolgáltató elérhetőségein lehetséges a biztosítási eseményt követő 30 napon belül bejelenteni. A Szolgáltató az igényt 30 napon belül elbírálja és döntésről értesíti a biztosítottat vagy halálos kimenetelű vasútüzemmel összefüggő baleset esetén a jogerős hagyatéki végzést bemutató személyt.

Felelősség biztosított halála, sérülése esetén

A Szolgáltató felelős azért, hogy a biztosított a járművön való tartózkodása közben, vagy a be-, illetve kiszállása alkalmával a vasútüzemmel összefüggésben, a Szolgáltató hibájából történő vasúti baleset következtében meghal, megsérül, vagy testi, illetve szellemi épségében egyéb károsodást szenved.

A biztosítás érvényesítése iránti igényt (személyesen vagy ajánlott, illetve elektronikus levélben) a Szolgáltató elérhetőségein lehetséges a biztosítási eseményt követő 30 napon belül bejelenteni. A Szolgáltató az igényt 30 napon belül elbírálja és döntésről értesíti a biztosítottat vagy halálos kimenetelű vasútüzemmel összefüggő baleset esetén a jogerős hagyatéki végzést bemutató személyt.

Halálos kimenetelű vasútüzemmel összefüggő baleset esetén a jogerős hagyatéki végzést is csatolni kell.

Végtagvesztés esetén a maradandó fogyatékoság mértékét igazságügyi orvosi szakértő véleményével köteles a biztosított igazolni.

Egyéb sérülés esetén a biztosított és a Szolgáltató a kár bejelentésekor, ha nem tudnak a kár nagyságrendjéről megállapodni, közösen megállapodnak egy független szakértő személyéről, aki megállapítja a kár összegét.

Felelősség a kézipoggyászért és az élő állatért

A kézipoggyász és élő állat őrzéséről az utas köteles gondoskodni. Az utas felelős minden olyan kárért, amelyet a Szolgáltató kocsijába magával vitt tárgy okozott, kivéve, ha bizonyítja, hogy a kárt a Szolgáltató vagy harmadik személy hibájából keletkezett, vagy olyan körülményre vezethető vissza, amelyet az utas nem kerülhetett el, és amelynek következményeit nem háríthatta el.

A Szolgáltató nem felel az utas által őrizetében lévő kézipoggyász, vagyontárgy és élőállat szállítása során a tevékenységi körén kívül eső okból bekövetkező károkért (elveszés, lopás stb.). A Szolgáltató nem felel az utas által őrizetlenül hagyott kézipoggyászért, vagyontárgyért és élőállatért.