



Gyakran Ismételt Kérdések

1. Utazástervezési szolgáltatások 1.1 Menetrendek és vágányzárak

Hol tájékozódhatok menetrenddel és vágányzárakkal kapcsolatosan?

Menetrendi keresés [honlapunkon](#) [1] biztosított. Vágányzár esetén a módosított menetrend minden esetben bedolgozásra kerül ezen oldalunkon. Részletes vágányzári tájékoztatóink [ezen](#) [2] az oldalon kerülnek meghirdetésre.

Átszállás esetén mely vonatok számítanak csatlakozó járatoknak?

Csatlakozásnak csak olyan átszállás tekinthető, ahol a két vonat azonos vasútállomáson tartózkodik és az előírt csatlakozási idők teljesülnek. Csatlakozási idő alatt Budapest-Déli, Budapest-Keleti, Budapest-Nyugati, Budapest-Kelenföld, Kőbánya-Kispest állomások esetén 30 perc; Debrecen, Győr, Miskolc-Tiszai, Nyíregyháza, Székesfehérvár, Szolnok, Szombathely állomások esetén 20 perc; minden más állomás esetén 15 perc értendő.

Változhat a menetrend?

Igen, előre tervezett pályakarbantartási, illetve felújítási munkálatok miatt vágányzári menetrendek léphetnek életbe. Ha a menetrend változása miatt a vonat közlekedése szünetel, megszűnik, vagy a vonat korábban közlekedik, akkor a módosított menetrendet a változást megelőzően legalább 14 nappal, minden egyéb esetben a változást megelőzően legalább 7 nappal kell meghirdetni.

Különböző menetrendi információkat találtam, melyik a helyes?

Ha a különböző módon megjelentetett menetrendek tartalma között ellentmondás van, irányadónak a vasúti társaság honlapján adott napra érvényesként közzétett hivatalos, vonalanként táblázatban összesített menetrendet, ha pedig e menetrendhez vágányzári menetrendi módosítás került kiadásra, akkor ezt a vágányzári menetrendet kell figyelembe venni.

Mit kell tennem, ha szeretnék értesítést kapni vágányzárakkal kapcsolatosan?

Javasoljuk a honlapunkon elérhető [hírlevélre](#) [3] történő feliratkozást.

Változott a menetrend, de nem tudtam róla ezért nem értem el a vonatot. Mit tehetek ilyen esetben?

A vasúti társaság a vonatok érkezési, indulási és tartózkodási idejéről, továbbá a vonat kimaradásáról és késéséről a kiszolgáló személyzet, illetőleg az állomási tájékoztatási rendszer, Applikáció útján, valamint a honlapján folyamatos tájékoztatást nyújt. Amennyiben az Utas elmulasztja az előzetes tájékoztatás figyelembe vételét és emiatt kára keletkezik, a vasúti társaság mentesül a felelősség alól.

Az online felületeken megjelenő menetrendben található induló és érkező vágányadatok helytállók?

A vágányszámok tájékoztató jellegűek, a legtöbb esetben a vonatok megállói mellett megjelennek. Azonban kérjük, közvetlenül az utazás előtt szíveskedjenek tájékozódni.

1.2 Vasútállomások és szolgáltatásaik

Adott állomáson van e jegypénztár és mikor van nyitva?



Jegypénztáraink fellelhetőségéről és nyitva tartásáról [itt](#) [4] tájékozódhat.

Pénztárban tudok bankkártyával fizetni?

Általánosságban véve pénztárainkban a készpénzes és bankkártyás fizetés is lehetséges. Pontos tájékoztatást [állomáskeresőnkben](#) [4] találhat.

Lehet-e Széchenyi Pihenő kártyával (SZÉP kártyával) vásárolni a MÁV-START-nál?

A SZÉP Kártya kibocsátásának és felhasználásának szabályairól szóló, többször módosított 55/2011. (IV. 12.) Korm. rendelet értelmében a SZÉP kártyát nem áll módunkban elfogadni.

Van e csomagmegőrző az állomáson?

Nagyobb vasútállomásainkon csomagmegőrző automaták üzemelnek. Ezek fellelhetőségéről [itt](#) [5] tájékozódhat.

Nincs nyitva jegypénztár, felszállhatok menetjegy nélkül a vonatra?

Kizárólag abban az esetben, amennyiben a felszállás állomásán nincs jegykiadás (jegypénztár, illetve jegykiadó automata sem üzemel). Ellenkező esetben pótdíjat kell fizetni.

1.3 Jegyvásárlás automatán keresztül

Jegyértékesítő automata van állomáson, hogyan vásárolhatok belőle?

Jegyértékesítő automaták kezelésére vonatkozóan részletes tájékoztatást [itt](#) [6] olvashat.

Automatából szeretnék vásárolni számlával, azonban ügyfélkódot kér a rendszer. Hol kaphatom meg az ügyfélkódot?

Az automata számlát csak előzetesen regisztrált számlázási adattal tud kiállítani. Számlázási adat regisztrálására pénztárban történő vásárláskor van lehetőség, vagy az ügyfélkód előállításához hívja a [MÁVDIREKT](#) [7]-et.

Meghibásodott az automata. Mi a teendő?

Minden esetben hívja a MÁVDIREKT-et, akik felvesznek egy panaszfelvételi adatlapot, amely az Ön adatait és a történeteket tartalmazza. **Az ügyintézését meggyorsítandó kérjük, jegyezze meg és diktálja be az automata háromjegyű azonosítóját.**

MÁVDIREKT telefonszáma: +36 (1) 349 4949

Ha az automata nem nyomtatja ki a jegyét, pedig a fizetés megtörtént:

- ha van nyitva tartó pénztár az állomáson, vegye meg ott a jegyét, a kezelt jegy sorszámát pedig diktálja be a MÁVDIREKT-nek. Az automata által ki nem adott jegy(ek) árát, vagy az elnyelt pénz teljes összegét Ügyfélszolgálatunk kezelésköltség-mentesen visszatéríti,
- ha nincs nyitva tartó pénztár az állomáson, szálljon fel a vonatra és jelezze a jegyvizsgálónak a gép meghibásodását. A fedélzeten váltott jegyet, vagy utasleadási lapot juttassa el Ügyfélszolgálatunkra, vagy lehetőség szerint a számát diktálja be a MÁVDIREKT-nek.

Ha Ön megszakította a vásárlást, és már dobott be pénzt, de nem kapta vissza azt:

- A MÁVDIREKT-en, vagy Ügyfélszolgálatunkon bejelentett eset vizsgálata után, annak eredményének függvényében a felmerülő összeget Ügyfélszolgálatunk kezelésköltség-mentesen visszatéríti.

Egyes vonatok többször jelennek meg az automata menetrendjében. Melyiket



válasszam?

Egyes vonatok több sorban jelennek meg, ami azt jelenti, hogy a vonat különböző mértékű felárakkal vehető igénybe (pl. az egyik rész helyjeggyel, a másik rész felár nélkül). Kérjük, hogy ezeknél a vonatoknál fokozottan ügyeljen arra, melyik ajánlatot választja!

Miért nem fizethetek nagy értékű bankjegy címletekkel?

Az automata bankjegy- és érmekészlete véges, ezért 7700 forintban maximalizáltuk a legnagyobb visszaadható összeget, de ennek ellenére előfordulhat olyan is, hogy egy-egy automata készpénzkészlete olyan alacsony, hogy nem tud ennyit visszaadni. Ilyenkor a vásárlás sztornózásra kerül, a bedobott pénzt az automata visszaadja, kérjük, ilyen esetben próbálja meg a tranzakció ellenértékét kisebb címletű bankjeggyel, vagy bankkártyával kiegyenlíteni.

A fentiek miatt fordul elő, hogy az automata kisebb értékű készpénzes vásárlásoknál áthúzza a 20 000 Ft-os és a 10 000 Ft-os bankjegyek ikonjait.

1.4 Online és MÁV applikáción keresztüli jegyvásárlás

Hogyan vásárolhatok online?

Online jegyértékesítő rendszerünkről részletes tájékoztatást [itt](#) [8] olvashat.

Hogyan vásárolhatok a MÁV appon?

A MÁV applikációról és használatáról részletes tájékoztatást [itt](#) [9] olvashat.

Nem működik sem az Elvira, sem a MÁV applikáció, nem tudtam így jegyet venni. Felszállhatok a vonatra jegy nélkül?

Ha a felszállás helyén van más jegyvásárlási lehetőség (pénztár vagy automata), akkor a jegyet ott kell megvenni. Ha a felszállás helyén más jegyvásárlási lehetőség nem áll rendelkezésre, a vonat fedélzetén pótdíj nélkül vehet jegyet.

Hol kell bemutatnom a kedvezményre jogosító okmányt, ha online veszem meg a jegyemet?

Minden olyan igazolványt, utalványt, amelyet a személyes jegyvásárláskor a pénztárnál kell felmutatni – természetesen pótdíj felszámítása nélkül – a jegyvizsgáló fog érvényesíteni.

Vásárolhatok bérletet az új Elvirában? Ha igen, hogyan?

Jelenleg csak ország- és vármegyebérlet vásárolható az új Elvirában. A MÁV applikációban a bérletvásárlás a korábban már megszokott módon lehetséges.

Az e-vonatjegy névre szól. Ez mit jelent?

A jegyvásárlás során meg kell adni az utas nevét és születési dátumát. Az e-vonatjegy csak a rajta feltüntetett személyt jogosítja utazásra, más nem. A vonaton a személyazonosságot minden esetben igazolni kell. A jegy nem cserélhető, nem átruházható.

Hogyan vásárolhatok jegyet és bérletet a HÉV-re?

[A HÉV-re történő MÁV applikációs jegyvásárlásról](#) [10] részletes információ elérhető a MÁV-HÉV oldalán.

Hogy tudom elérni a grafikus helyfoglalást a MÁV applikációban?



A grafikus helyfoglalás a MÁV applikációban nem elérhető, ugyanakkor a jegy.mav.hu oldal mobiltelefonos nézetében igen. Az ott, vagy számítógépén keresztül megvásárolt menetjegyet is be tudja mutatni a MÁV applikáción keresztül a vonaton a jegyvizsgálónak. A grafikusan ábrázolt vonatok képein a kis négyzetek jelentik az asztalokat, és mögöttük világos színnel jelöljük az ablakokat. Mivel a vasúti kocsik vonatba sorozása kétféleképpen is történhet, sajnos a menetirány a grafikus helyfoglalás esetén nem látható.

Hogyan tudok menettérti menetjegyet vásárolni az online felületeiken keresztül?

Menettérti jegyet a MÁV applikációban két külön vásárlási folyamatban tud vásárolni, míg a jegy.mav.hu oldalon több utazáshoz is lehetséges kosárba tenni a jegyeket, és azokat egy tranzakcióval kifizetni.

Ha a MÁV appban vásárolok menetjegyet, akkor 5% kedvezményt kapok rá a pénztári árhoz képest. Ez a kedvezmény bérlet vásárlása esetén is érvényes?

Az 5%-os jegyvásárlási kedvezmény bérletek vásárlása esetén nem érvényes.

Mi az oka annak, hogy hiába állítgatom a közlekedési eszközszűrőt, alig hoz ki releváns ajánlatot, vagy nem megfelelőek az ajánlatok?

A buszjáratok folyamatos feltöltés alatt vannak, emiatt nem látja még az összes ajánlatot. Javasoljuk, hogy hagyja meg az eredeti beállításokat, hogy a legjobb ajánlatokat adja Önnek a rendszer.

Nemzetközi vonatokra is lehet jegyet váltani online?

Online felületeinken számos nemzetközi vonatra lehet menetjegyet váltani. Ezen a felületen azonban csak a közvetlen és kiemelt úticélok ajánlatai, illetve csak bizonyos jegytípusok érhetők el. Háló- vagy fekvőhely-szolgáltatások, nemzetközi átszállójegyek, START Regio menetjegyek, nemzetközi kerékpár- és kutyajegyek csak a pénztárakban, illetve a jegy.mav.hu felületén kaphatók.

A térképes keresőben egy vonatra adott esetben az van kiírva, hogy „Vonatpótló autóbusz”, miközben valójában vonat megy. Mi ennek az oka?

Egy-egy vonat jelenleg a teljes útvonalán úgy jelenik meg, ahogyan az a kiinduló állomásáról elindul. Ha tehát az első néhány állomásközből vonatpótló autóbusz pótolja, akkor a további útvonalán is ez látható. Fordítva is igaz, ha vonatként indul, de a későbbi útvonalán vonatpótló autóbusz közlekedik, úgy a menüsorban ez nem jelenik meg. Azonban a vonat részletes menetrendjére kattintva a pontos szakaszolás elérhető.

Milyen bérletek vásárolhatók a MÁV applikációban?

Az applikációban Ország-és Vármegyebérletek, kerékpár-, valamint kutyabérletek válthatók.

Életkor alapján járó kedvezményemet nem számolja el a jegyértékesítő rendszer, mi a teendő?

A megváltozott életkor alapján járó kedvezmények miatt a korábbi utastípusok is átalakultak, a korábban mentett utasokat törölni szükséges és újakat kell létrehozni.

Online vásároltam meg egy hozzátartozóm/ barátom bérletét, de én nem utazok vele. Hogyan tudja bemutatni a megváltott bérletet?

Az online vásárolt többszöri utazásra szolgáló jegyek, bérletek csak a MÁV appban érhetők el, és azok továbbküldése/nyomtatása nem lehetséges. A bérletek bemutatása kizárólag a vásárlást végrehajtó felhasználó profilján keresztül bemutatatható, a „Jegyeim” menüpontból. Az utas felelőssége gondoskodni arról, hogy az utazás során bemutatatható legyen.

Be tudom mutatni a jegyemet, illetve bérletemet ellenőrzésre ott is, ahol nincs térerő és nem vagyok bejelentkezve az appba?

Igen, bérletét offline módban, valamint külön bejelentkezés nélkül is be tudja mutatni. Sikeres vásárláskor letöltődik a



jegy a telefonra, így az a Jegyeim menüpontból akkor is elérhető, ha nincs térerő. Azonban ha Ön tevőlegesen kijelentkezik, akkor a képernyőn látható figyelmeztetésnek megfelelően törlődnek az alkalmazás által elért helyi adatbázisból a jegyek. Ha egy készüléken több fiókkal használja az alkalmazást, mindig az utoljára bejelentkezett felhasználó fiókjában lévő jegyeket láthatja. Átjelentkezés esetén ismét le kell tölteni a jegyeket. Kezdőképernyőnek Andorid alkalmazásban a Beállításoknál a Nyitóképernyő gombot megnyomva a „Jegyeim” checkboxot állítsa be, iOS alkalmazásban a „Jegyeim” az alapbeállítás. Az applikáció megnyitásakor így rögtön a jegyei közül tud választani.

1.4.1 Számlázás

Hogyan kaphatok ÁFA-s számlát az online vásárolt jegyeiről?

Az online jegyvásárlási rendszerben minden vásárlásról elektronikus számlát állítunk ki. Számlázási adatait a regisztráció során, illetve később a vásárlás során vagy a „Profil” menüben tudja rögzíteni. Ha Ön regisztráció nélkül vásárol, számlázási adatait a vásárlás során, a fizetés előtt kell megadnia.

Felhívjuk a figyelmét arra, hogy kedvezményes jegyeket kizárólag magáncélú utazáshoz lehet vásárolni, gazdálkodó szervezet nevére kiállított számlával történő vásárlás – a jogszabályi kivételektől eltekintve – nem minősül magáncélú utazásnak.

Hogyan számolhatom el a munkáltatóm felé a MÁV applikációban a vásárolt bérletemet?

A fizetés után a regisztrált email címre kiküldésre kerül az elektronikus számla és a bérlet (vonalkód nélkül) PDF fájlként. Ezeket elektronikusan leadhatja a munkáltatójának. eSZIG-hez rendelt bérlet esetén az utazási tájékoztató kerül kiküldésre a számla mellett.

Gazdálkodó szervezetként miért nem kaphatunk számlát kedvezményes menetjegyeiről?

A kedvezményes menetjegyek kizárólag magáncélú utazásra vásárolhatók, elszámolásuk ezért nem lehetséges. A kedvezményes jegyeiről számla – a jogszabályi kivételeket leszámítva, illetve ha a kedvezmény szabályai ettől eltérően nem rendelkeznek – kizárólag természetes személy részére állítható ki.

Rossz adatok (név, cím) vannak a számlán. Mi a teendő?

Kérjük, hogy a számlázási adatok megadásánál ellenőrizze az adatok helyességét. Ha mégis tévesen adott volna meg adatot, helyesbítés kéréséhez a számlát, a helyes adatokat (gazdálkodó szervezet esetén a társaság neve, címe és adószáma), illetve postacímét juttassa el az Ügyfélszolgálatunkhoz.

Nem kaptam elektronikus számlát a visszaigazoló e-mailhez. Mit tegyek?

Előfordulhat, hogy hálózati hitelesítési probléma miatt számláját egy külön levélben kapja meg. Amennyiben számlája a vásárlást követő 24 órán belül nem érkezik meg, kérjük, jelezze Ügyfélszolgálatunkon.

1.4.2 Fizetés

Nem sikerült a fizetés, nem kaptam visszaigazolást. Mit tehetek?

Ha korábban eltárolt bankkártya-adatokkal próbált fizetni, de a fizetés sikertelen, akkor próbáljon meg a kártyaadatok manuális megadásával fizetést indítani. Ha így sem sikerült fizetnie, akkor a jegyét a fizetési szolgáltatónál fellépő hiba miatt átmenetileg sajnos nem tudja az online felületen/applikációban megvenni. A problémát jelezheti: informacio@kukac.mav-start.hu

A fizetési oldalon megadtam minden adatot, de hosszú ideje nem történik semmi. Mit tegyek?

A fizetési rendszer lassulásakor előfordulhat, hogy akár 5-10 percet is várni kell a fizetés sikeres lezárására. Amennyiben nem kap sikertelen fizetésről visszajelzést, jegyét nagy valószínűséggel meg fogja kapni. Kérjük,



mindenképpen várja meg a fizetési rendszertől kapott visszaigazolást a fizetés sikerességéről vagy sikertelenségéről!

SMS üzenetet kaptam a pénz levonásáról, de nem jutottam vissza az új Elvira oldalára, és e-mailt se kaptam. Mit tegyek?

A fizetési rendszer lassulásakor előfordulhat, hogy a szokottnál tovább, akár 20-30 percig is eltarthat, amíg jegyét el tudjuk Önhöz juttatni. Utazás csak érvényes jegy birtokában lehetséges, ezért kérjük, utazás előtt ellenőrizze az új Elvirában vagy a MÁV applikációban, hogy jegyét megkapta-e. Ha nem regisztrált felhasználóként vásárolt, kérjük, utazás előtt ellenőrizze bejövő leveleit és a Levélszemét mappát is.

Ha a fizetési folyamat félbeszakad, és nem kapott jegyet, a levont összeget 24 óra elteltével visszatérítik a fizetéshez használt bankszámlára. Amennyiben ez nem történne meg, akkor a problémát kérjük, jelezze az információ [KUKAC] mav-start.hu címen. A probléma sikeres kivizsgálásához kérjük, adja meg alábbi információkat: email cím, amivel az alkalmazásba regisztrált vagy amit vendégvásárlóként értesítési címnek megadott; a sikertelen vásárlás időpontja, illetve ha rendelkezésére áll, akkor a vásárlás banki tranzakciójának adatait.

A fizetési szolgáltató elérhetőségei: , Telefon: +36(1)366-6611 +36(20)366-6611 +36(30)366-6611 +36(70)366-6611

A SimplePay hibaüzenetet adott ki. Hol tudom jelezni a hibát?

A fizetési szolgáltató elérhetőségei:ugyfelszolgalat [KUKAC] simple.hu, Telefon: +36(1)366-6611 +36(20)366-6611 +36(30)366-6611 +36(70)366-6611

1.4.3 Utazás közben

Vettem az új Elvirában egy jegyet, a fiam viszont nem tudja a MÁV appra letölteni. Mit tegyen?

Az elektronikus jegy csak abban a fiókba tölthető le a MÁV appban, amelyik fiókból a vásárlás történt, akár a webes felületen, akár a MÁV appban volt a vásárlás. A jegy PDF formátumban szabadon átküldhető, és ellenőrzésnél arra alkalmas készülék képernyőjén kinyomtatás nélkül is bemutatható.

Hogyan kell ellenőrzésnél a MÁV applikációból vásárolt jegyet megmutatni?

A MÁV applikációból vásárolt e-vonatjegyet a MÁV applikációból kell bemutatni. A Jegyeim menüpontban a korábban vásárolt és már letöltött jegyek térorő hiányában is megjeleníthetők. Az Ön feladata és felelőssége arról gondoskodni, hogy menetjegy-ellenőrzés alkalmával a készüléke megfelelően üzemeljen. A PDF formátumban is megkapott vasúti jegyeket kinyomtatva vagy okostelefon képernyőjéről is be lehet mutatni.

Nem tudom bemutatni az online váltott menetjegyet. Mi a teendő?

Kérjük, gondoskodjon arról, hogy a kinyomtatott jegy ott legyen Önnél. Ha van arra alkalmas telefonja és a PDF fájlt el tudja érni (akár a webes felületen bejelentkezve a „Profil/Korábbi vásárlásaim” menüpontból), jegyét a készülék képernyőjén is bemutathatja. Ha telefonján fut a MÁV alkalmazás, a legtöbb jegyet ott is elérheti fiókjában. Ha jegyét az ellenőrzés során nem tudja bemutatni, Önt jegy nélküli utasnak tekintjük, és munkatársaink e szerint járnak el.

Ha nem azzal a vonattal szeretnék elutazni, mint ami a jegyemen szerepel, felszállhatok?

Az e-vonatjegy – a meghatározott vonatra érvényes helyjegy, valamint a vonathoz kötött kedvezménnyel vásárolt e-vonatjegyek kivételével – a rajta feltüntetett érvényességi időn és útvonalon bármelyik vonaton felhasználható.

E-vonatjegyet van. Megszakíthatom az utazást?

Az e-vonatjeggyel az útmegszakítás nem megengedett.

Késik a vonat, aminek az indulási idejével a jegyem érvényessége kezdődik. Elutazhatok egy korábbi vonattal?

Ha az utazásra kiválasztott vonat késik, akkor az utazást a jegy érvényességének kezdete előtt 10 perccel másik, alkalmas vonattal megkezdheti. A korábbi vonatra a megfelelő felárat az utazás megkezdése előtt meg kell vásárolni.

Kimaradt, késik a vonatom. Nem érem el a csatlakozást. Mi a teendő?

A vonat kimaradásáról igazolást kell kiállíttatni a kimaradt vonatra vezényelt jegyvizsgálóval vagy a kimaradásról tudomással bíró, a kimaradt vonat által érintett állomáson szolgálatot teljesítő pénztárossal vagy más ügyeletes munkavállalóval. A késésről a késő vonat jegyvizsgálójával igazolást kell kiállíttatni. Ezzel az igazolással és az e-vonatjeggyel a következő alkalmas vonatra akkor is fel lehet szállni, ha az felárköteles. Helyjegyköteles vonaton csak a szabadon maradó üléshelyek foglalhatók el. Ha a következő alkalmas vonat nem felárköteles, az e-vonatjegy külön igazolás nélkül is érvényes. A fel nem használt felár árát az Ügyfélszolgálat a fel nem használás igazolása esetén kezelési költség levonása nélkül visszatéríti.

1.4.4 Visszaváltás

Nem tudok elutazni, hogyan kapom vissza a pénzemet?

Az online jegyértékesítési rendszerben regisztrált felhasználóként vásárolt jegyek visszatérítését kizárólag a webes felületen a „Profil/Korábbi vásárlásaim” menüpontban és/vagy a MÁV applikációban a „Jegyeim” menüpontban kezdeményezheti, legkésőbb a jegy érvényességének kezdetéig, Okosjegy esetén a jegy érvényességének kezdete előtt 12 órával. Ha jegyét regisztráció nélkül vásárolta, a visszaváltást az informacio [KUKAC] mav-start.hu címre írt e-maillal vagy a MÁVDIREKT-et felhívva kezdeményezheti, legkésőbb a jegy érvényességének kezdetéig, Okosjegy esetén a jegy érvényességének kezdete előtt 12 órával (telefonhívás vagy az e-mail küldésének időpontja szerint). Kérjük, hogy az ügyintézéshez adja meg a vásárolt jegy(ek) sorszámát. Egyes jegyek nem visszaválthatók, vagy a visszatérítésre más határidő lehet érvényes, erről az adott jegy igénybevételi feltételei között tájékozódhat. A visszatérítési igényt előjegyzésbe vesszük, és a visszatérítendő menetjegy érvénytartamának lejártá után 7 nappal indítjuk a jóváírást. Regisztráció nélkül vásárolt jegyek esetén a visszatérítési igény 1 hónapon belül kerül elbírálásra.

Hogyan válthatom vissza a jegyeimet a webes felületen?

Csak azokat a jegyeket válthatja vissza a webes felületen, amiket regisztrált felhasználóként vásárolt. Bejelentkezés után a „Profil/Korábbi vásárlásaim” menüpontban válassza ki azt az utazást, amelyiknek a jegyeit vissza kívánja váltani. Itt utasonként csoportosítva találja meg a jegyeket. Amennyiben egy utas összes jegyét szeretné visszaváltani, jelölje ki az utas nevét. Ha csak egy-egy tételt szeretne visszaváltani, akkor egyesével jelölje ki azokat. Bizonyos jegyek csak együtt visszatéríthetők. A visszatérítési igényt előjegyzésbe vesszük, és a visszatérítendő menetjegy érvényességének lejártá után 7 nappal indítjuk a jóváírást.

Hogyan válthatom vissza a jegyeimet a MÁV appon?

Csak azokat a jegyeket válthatja vissza a MÁV applikációban, amiket regisztrált felhasználóként vásárolt. Bejelentkezés után a „Jegyeim” menüpontban válassza ki azt az utazást, amelyiknek a jegyeit vissza kívánja váltani, majd azon belül válassza ki a visszaváltani kívánt jegyeket. Bizonyos jegyek csak együtt visszatéríthetők. A visszatérítési igényt előjegyzésbe vesszük, és a visszatérítendő menetjegy érvényességének lejártá után 7 nappal indítjuk a jóváírást.

Hogyan válthatom vissza a jegyeimet, ha azt nem regisztrálva, vendégvásárlóként vásároltam?

Regisztráció nélkül vásárolt jegyek esetében csak a teljes vásárlás visszaváltására van lehetősége. A jegyek visszaváltásához igényét az informacio [KUKAC] mav-start.hu címre írt e-maillal vagy a MÁVDIREKT-et felhívva jelezheti, legkésőbb a jegy érvényességének kezdetéig, Okosjegy esetén a jegy érvényességének kezdete előtt 12 órával. (telefonhívás vagy az e-mail küldésének időpontja szerint). Kérjük, hogy az ügyintézéshez adja meg a vásárolt jegy(ek) sorszámát és ha lehet, a vásárlási azonosítót. A visszatérítési igényt előjegyzésbe vesszük, és a



visszatérítendő menetjegy érvényességének lejárta után 7 nappal indítjuk a jóváírási folyamatot.

Kevesebben utazunk, mint ahány embernek helyjegyet vettem. Hogyan tudom visszaváltani a nem utazók helyjegyeit?

Ha több együtt utazó jegye közül nem mindegyik visszaváltására van szükség, elegendő kijelölni a nem utazók jegyeit, azonban a rendszer ekkor is visszaváltja a teljes rendeltetést, majd újból előállítja a szükséges számú új menetjegyet és felárat. Ezért az eredeti vásárlás során előállított jegyekkel nem lehet utazni. A funkció csak a regisztrált felhasználók számára érhető el.

Megpróbáltam visszaváltani egy jegyet a fentiek szerint, de nem engedi a rendszer. Miért?

Az alábbi esetekben nem lehet online visszatérítést kezdeményezni:

- Ha az adott jegyfajta nem visszaváltható;
- Ha a jegyet regisztráció nélkül vásárolták;
- Ha az adott jegyre vonatkozó visszatérítési határidő már letelt.

Kimaradt a vonatom. A jegyemet vissza tudom váltani?

A MÁV-START hibájából nem vagy részben felhasznált e-vonatjegy visszatérítését az általános szabályok szerint az Ügyfélszolgálat végzi. A vonat kimaradásáról (vasúti hibáról) és az utazásról való lemondásról a lemondás helyén igazolást kell kiállíttatni az érintett vonatra vezényelt jegyvizsgálóval vagy az eseményről tudomással bíró más ügyeletes munkavállalóval.

Visszaváltottam a jegyemet, de még nincs a pénz a számlámon. Hogyan kapom meg a pénzemet?

A visszatérítési igényt előjegyzésbe vesszük, és a visszatérítendő menetjegy érvényességének lejárta után 7 nappal indítjuk a jóváírást. A visszatérített jegyek kezelési költséggel csökkentett összegét a vásárláskor használt kártyához tartozó bankszámlára juttatjuk vissza. Az összeg az után válik elérhetővé a számláján, hogy azt a számlavezető bank könyvelte, ami néhány napot igénybe vehet.

Ha ez az idő is eltelt, kérjük, hogy a visszatérítést visszaigazoló e-mailt juttassa el Ügyfélszolgálatunkra.

Ha a visszaváltásra kijelölt jegyet az érvényesség lejárta előtt bármikor ellenőrzik, a jegy árát az ellenőrzés eredményétől függetlenül mindaddig visszatartjuk, amíg a jegy fel nem használását az utas más módon (pl. az adott vonaton kiállított pótdíjjal, az adott vonaton érvényes és kezelt másik jeggyel) nem igazolja.

Amikor a jegyeket vásároltam, kértem számlát. Hogyan kapom meg a visszatérített jegyekről a helyesbítést?

A rendszer automatikusan elvégzi a helyesbítő számlák kiállítását, és azt e-mailben megküldi vásárlásnál megadott vagy a fiókhoz tartozó e-mailcímre. A webes felületen a helyesbítő számlák is letölthetők a „Korábbi vásárlásaim” menüpontból, ha a jegyet regisztrált felhasználó vásárolta.

Honnan tudja a MÁV-START, hogy milyen kártyáról/számláról történt a fizetés, amikor visszautalja a pénzt?

A MÁV-START sem a vásárlás, sem a visszatérítés során nem kér, és nem tárol bankkártyára, bankszámlára vonatkozó adatokat. A visszatérítés az eredeti vásárlási tranzakcióazonosítóra hivatkozva indított áruvisszavét tranzakció. Az eredeti vásárlási tranzakcióazonosítóra hivatkozva a MÁV-START a jegyek ellenértékén túl további összegek lehívására nem jogosult.

Miért számolnak fel kezelési költséget az online visszatérítésnél, miközben az egy automatikus folyamat?

Noha az online visszatérítés valóban lezajlik emberi közreműködés nélkül, költségei ennek a módnak is vannak. Ezért számítunk fel kezelési költséget, melynek mértéke azonban – pontosan a kisebb költségek miatt – alacsonyabb, mint ha a pénztárban térítené vissza a jegyeket.

1.5 Kedvezmények

Ország és Vármegyebérlettel kapcsolatosan lenne kérdésem. Hol tájékozódhatok?

Részletes információ az Ország- és Vármegyebérlet [hivatalos oldalán](#) [11] található.

StartKlub kártyacsaláddal kapcsolatosan lenne kérdésem. Hol tájékozódhatok?

Start Klub kártyákkal kapcsolatos tájékoztatást [itt](#) [12] olvashat.

Tarifareformmal kapcsolatosan lenne kérdésem. Hol tájékozódhatok?

2024. március 1-től érvényben lévő kedvezményrendszerünkről részletes tájékoztatást [itt](#) [13] olvashat.

Alkalmazásban állók/ közalkalmazottak továbbra is 50%-os kedvezménnyel vásárolhatnak menetjegyet? Milyen igazolás szükséges ehhez?

Igen, 2024. március 2-től hatályos a 38/2024. (II. 29.) Korm. rendelet a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről, melynek 2. Melléklete tartalmazza az [Utazási utalványt](#) [14], melyet a munkáltatónak a 38/2024. (II. 29.) Korm. rendelet 7. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott utazási kedvezmény igénybeviteléhez szükséges kitöltenie. Néhány hónap múlva a papíralapú igazolást digitális megoldás váltja majd. Az elektronikus regisztrációról jelenleg pontos információk még nem állnak rendelkezésre. A részletekért kérjük figyelje honlapunkat: www.mavcsoport.hu [1].

65 éven aluliak, akik eddig Ellátottak utazási utalványával rendelkeztek milyen kedvezményben részesülnek?

A 65 éven aluliak, akik rendelkeznek ellátottak utazási utalványával korlátlan számban utazhatnak díjmentesen a helyközi közlekedésben – függetlenül attól, hogy hány szabad helyük van a pecsételő papíron, továbbá kedvezményes Ország- illetve Vármegye bérletet válthatnak. A kedvezmény érvényesítéséhez az utazási utalványukat minden esetben magukkal kell vinniük az utazás során.

START Klub 50% kártyám/ Pest Vármegye bérletem/ Országbérletem/BKK bérletem van, úgy tudom, hogy Budapesten belül ingyen utazom, az online jegyértékesítési rendszer mégsem számolja a kedvezményt. Miért van ez?

2024. március 1-jével a BKSZ csatlakozó menetjegyek kivezetésre kerültek. Utasainknak maguknak szükséges tudnia, hogy milyen jeggyel / bérlettel rendelkeznek és ehhez még mit szükséges vásárolniuk. Amennyiben nincs tisztában, hogy mely állomástól jogosult díjmentes utazásra figyelmeztetjük [Menetdíjtáblázatunk](#) [15] 20. oldalán található Budapest közigazgatási határállomásairól szóló tájékoztatónkat.

Az utazásra kiválasztott járat nem áll meg a Budapest közigazgatási határállomásán, így nem tudom érvényesíteni a kedvezményem. Mi a teendő?

Tájékoztatjuk, hogy belföldi menetjegyeink – a helyjegyet, illetve a helybiztosítást is magában foglaló Okosjegyet kivéve – nem vonathoz kötöttek, azok az érvénytartamukon belül bármelyik vonaton felhasználhatók. A menetjegyeink

érvénytartama pedig a beutazni kívánt szakasz távolságától függően változik. Vagyis a járatalapon kiadott menetjegy az érvénytartamán belül bármelyik, alkalmas vonaton felhasználható utazásra. A fentiek tekintetében javasoljuk egy korábbi járatra – mely megáll a budapesti közigazgatási határállomáson- történő jegy vásárlását (kivétel helyjegy és Okosjegy), mely jegy érvényességén belül felhasználható lesz azonos viszonylaton közlekedő egyéb járaton is.

Vármegye bérletem van, ritkán a Vármegye határt átlépve szükséges utaznom. Mely állomástól kell jegyet vásárolnom és milyen jegyet válthatok?

A vármegyehatáron lehetséges az átutazás az adott vármegyére érvényes bérlettel / napijeggyel, amennyiben az utas külön megvásárolja a ki- vagy beutazáshoz szükséges menetjegyet / napijegyet / bérletet. Ennek ismerete a felhasználó feladata, a jegyvásárló rendszerek ennek beállításához nem adnak támogatást: kedvezményként nem lehet kiválasztani a meglévő vármegyebérletet / napijegyet, a vármegyehatárokat nem ismeri a rendszer. A külön menetjegyet járatalapon lehet megvásárolni: a vármegyéből történő kiutazás esetén, az utas által igénybe vett vonat vármegyén belüli utolsó megállójától, valamint a vármegyébe történő beutazás esetén, az utas által igénybe vett vonat vármegyén belüli első megállójáig. Két szomszédos vármegyére érvényes Vármegyebérlet / Vármegye24 napijeggyel az átutazás megengedett, nem kell új menetjegy az egyik megye utolsó állomása és a másik megye első állomása között. Eseti utazások esetén amennyiben Vármegyebérlete által le nem fedett célállomásra utazik javasoljuk a Vármegye24, illetve Magyarország 24 jegyek vásárlását. Tekintettel arra, hogy egyes rövidebb szakaszokon történő utazás esetén a napijegyek díjazása az érintett utazás tekintetében nem a legkedvezőbb, javasoljuk továbbá a korábbi években megszokott egyúti viszonylati menetjegyek megvásárlását. Adott vármegyék utolsó állomásairól [honlapunkon](#) [16] található vármegyénként bontott tájékoztató anyagunkban olvashat.

A 2023-as közszolgálati alkalmazottak utazási utalványa meddig érvényes?

Alkalmazásban állók (korábbi közszolgálati alkalmazottak) utazási kedvezményét igazoló 2023-as utalvány 2024. március 31-ig jogosít utazási kedvezmény igénybe vételére. A 2024. március 1-től érvényes alkalmazásban állók utazási kedvezmény igénybevételéhez minta igazolás itt található.

Magyar Igazolvánnyal rendelkezem. Hány díjmentes utazást vehetek igénybe?

A 38/2024. korm. rendelet nem szabályozza, hogy egy adott igazolvány hány utazásra érvényes, hanem annyit mond ki, „a Szátv. (2001. évi LXII. törvény) hatálya alá tartozó, 14–65 év közötti személy (évente 12 alkalommal)” jogosult díjmentes utazásra, melyre tekintettel nem egyúti, illetve menettérti utazásokról hoz határozatot. Tekintettel arra, hogy az utazás viszonylata nem kerül rögzítésre, így a 12 alkalom átszállásonként értelmezendő és minden átszállást követően szükséges új bélyegzési hely érvényesítése.

Beteltek a Magyar Igazolványomhoz tartozó bélyegzési helyek, mit kell tennem?

A vonatkozó törvény alapján a rögzített utazási kedvezmények és támogatások igénybevételéhez előírt bejegyzéseket és igazolásokat a Magyar igazolvány és a Magyar hozzátartozói igazolvány melléklete tartalmazza. Amennyiben az igazolvány melléklete a kedvezmények igénybevételére jogosító igazolások bejegyzésére alkalmatlanná vált, betelt, akkor az adott kedvezmény igénybevételére jogosító pótfüzetet kell kérvényezni az igazolványt kiállító szervtől.

Levelezős diákigazolványom van, milyen kedvezményt vehetek igénybe?

2024. március 1-jétől levelezős diákigazolvány utazási kedvezmény igénybe vételére nem jogosít, azonban diákigazolványtól függetlenül 50% kedvezményű menetjegy váltására jogosult minden kedves utasunk 25 éves koráig.

A gyógypedagógiai intézmények és sajátos nevelési igényű gyermekeket foglalkoztató intézmények tanulói és kísérőik utazási kedvezményének igénybe vételéhez, milyen igazolást szükséges bemutatni?

A vonatkozó jogszabály nem rendelkezik arról, hogy milyen tartalmú, kinézetű igazolást kell kiállítani/ bemutatni az utazási kedvezmény igénybe vételéhez. A MÁV-START Zrt. nem írhat elő a jogszabályban meghatározottnál



szigorúbb igénybevételi feltételeket, tehát nem írhatjuk elő kötelező jelleggel egy adott igazolásminta használatát. Tekintettel azonban a Utasoktól beérkezett visszajelzésekre, Társaságunk [honlapján](#) [17] közzé tesz Igazolás mintákat.

Nemzetközi utazás során felhasználhatom a belföldi kedvezményemet/bérletemet?

A belföldi és nemzetközi utazási jogosultság azonos járaton belül történő kombinálása nem lehetséges, mely alapján amennyiben Utasaink olyan szándékkal kezdik meg utazásukat egy nemzetközi forgalomban közlekedő járatral, hogy azzal az ország határt átlépve közlekedjenek, úgy belföldi forgalomban érvényes kedvezményeik, illetve bérleteink (pl.: Országbérlet, Vármegyebérlet) nem használhatók fel. Ezen esetben Utasainknak a teljes beutazni kívánt szakaszra nemzetközi menetjeggyel kell rendelkeznie.

1.6 Kerékpár- és rollerszállítás

Hogyan szállíthatok kerékpárt és rollert a vonaton?

Kerékátmérő/Típus	Tulajdonság	Díjszabás
Legfeljebb 16"		Díjmentes
16"-20" között	Összecsukható kerékpár összecsukott állapotban	Díjmentes
	Nem összecsukható kerékpár és összecsukható kerékpár nem összecsukott állapotban	Kerékpárjegy vagy -bérlet (kerékpárhelyjegy-köteles vonatkerékpárhelyjegy is)
20" felett		Kerékpárjegy vagy -bérlet (kerékpárhelyjegy-köteles vonatkerékpárhelyjegy is)
Roller	Nem elektromos	Díjmentes
Elektromos roller	Összecsukva	Díjmentes



Kerékátmérő/Típus	Tulajdonság	Díjszabás
	Nem összezsukva	Kerékpárjegy vagy -bérlet (kerékpárhelyjegy-köteles vonat kerékpárhelyjegy is)
Különleges kialakítású kerékpár (tandem, utánfutó, teherkerékpár, fatbike stb.)	Legfeljebb 30 kg össztömeg	2 kerékpárjegy, vagy 2 bérlet (kerékpárhelyjegy-köteles vonat kerékpárhelyjegy is)

Csoportosan lehetséges kerékpár szállítása?

Csoportos kerékpárszállításnak legalább **6 db kerékpár egy vonaton történő szállítása** minősül, azonban a regionális vonalakon már 4 fő esetén is célszerű bejelenteni az utazást. A menetrendben Ő és U piktogrammal jelölt vonatokat ajánljuk csoportoknak. Csoportos utazás esetén mindenképp **kérjük a vasúttársaságot értesíteni, hogy** – a rendelkezésre álló kapacitás függvényében – bővíteni lehessen adott vonaton a kerékpárszállítási kapacitást.

Csoportos kerékpárszállítás a tervezett utazás előtt **legalább 7 nappal korábban** [a területileg illetékes szolgáltatásértékesítőnél](#) [18] **bejelentett** és elszámolt csoportos utazás esetén kérhető, amennyiben az igény teljesíthető

Hol tájékozódhatok kerékpárjegy árakról és jegyvásárlási lehetőségekről?

Részletes tájékoztatást a kerékpárjegyek váltásával kapcsolatosan [itt](#) [19] olvashat.

1.7 Élőállatok szállítása

Szállíthatok kutyát a vonaton?

A kézipoggyászra vonatkozó általános szabályok megtartásával az utas zárt szállítóeszközben élő állatot is bevihet a vasúti kocsiba, ha az (pl. kosár, ketrec, láda) biztosítja, hogy az állat abból az utazás során nem szabadulhat ki, és alkalmas arra, hogy az utasokat, az utasok ruházatát és kézipoggyászát, valamint a vasúti berendezéseket megóvja. Az előbbiektől eltérően a kutya zárt szállítóeszköz nélkül, szájkosárral és pórázon vezetve is szállítható. Beteg, fertőző kutya, élőállat a vonaton nem szállítható. Valamennyi helyjegyköteles (expressz), valamint helyjegyköteles (InterCity, Railjet, EuroCity, EuroNight) vonat másodosztályú kocsijában a kisállatok – kutyák, macskák és egyéb kistestűek csak zárt hordozóeszközben való szállítása engedélyezett.

Kell fizetnem a kutyaállításáért?

A vasúti társaság kizárólag a zárt szállítóeszköz nélkül szállított kutyaállításáért számít fel viteldíjat.

Bármely kocsiba bevihetem a kutyámat?

A kísérő kutya és a szolgálatban lévő rendőrségi kutya kivételével nem vihető be élő állat az étkezőkocsiba, helyjegyköteles vonatra a zárt szállítóeszközben történő szállítás kivételével.



Zárt szállítóeszközben történő szállítás kivételével kutya csak a helybiztosítás nélküli 2. kocsiosztályú személykocsiba vihető be.

Bevihetem a kutyát a kocsiba/fülkébe, vagy a peronon szükséges szállítanom? Több kutyát is vihetek magammal?

Kutya csak a 2. kocsiosztályú személykocsiba vihető be. Egy utas legfeljebb 2 kutyát vihet magával. A 2. kocsiosztályú, fülkés kocsi fülkéjébe a kutya csak az ott ülő valamennyi utas beleegyezésével vihető be. A fülkés kocsi egy fülkéjébe legfeljebb 2 utas vihet be kutyát. 20 kg-nál nehezebb, nagytestű kutya csak a személykocsi peronján szállítható. A kutyát pórázzal és szájkosárral kell ellátni, kivéve, ha a kutya megfelelő zárt szállítóeszközben utazik, ha az (pl. kosár, ketrec, láda) biztosítja, hogy az állat abból az utazás során nem szabadulhat ki, és alkalmas arra, hogy az utasokat, az utasok ruházatát és kézipoggyászát, valamint a vasúti berendezéseket megóvja. A helyjegyköteles vonatra az utas a **kutyáját szájkosárral és pórázon vezetve felviheti a jármű utasterén kívüli (peron, többcélú tér) részbe. Az utasnak a kutyát a felvitelt követően haladéktalanul az arra alkalmas – a kézipoggyász mérethatárt (30x50x80 cm) meg nem haladó méretű – szállítóeszközben kell elhelyeznie**, mely alkalmas arra, hogy az utasok testi épségét, biztonságát, a vonatok, vagyontárgyak tisztaságát és sértetlenségét megóvja. Ha ez megtörtént, csak akkor viheti be a 2. osztályú kocsi utasterébe. **Az utas az utasterén kívüli részben sem szállíthatja szállítóeszköz nélkül a kutyát.** A szállítóeszközt az utasnak végig szoros őrizetében, magánál kell tartania. Az állatot a szállítóeszközből az utazás során nem engedheti ki. Az állatokat még szállítóeszközben sem lehet az ülésen elhelyezni. Helyjegyköteles (InterCity, Railjet, EuroCity, EuroNight, expressz) vonat másodosztályú kocsijában a kisállatok – kutyák, macskák és egyéb kistestűek csak zárt hordozóeszközben való szállítása engedélyezett.

Mit szükséges magammal vinni a kutyával történő utazáshoz?

A kutya tulajdonosa köteles az állat egy évnél nem régebbi keletű, veszettség elleni oltási bizonyítványát magával vinni, és azt kérésre felmutatni. A három hónapnál fiatalabb kölyökkutya esetében – ha életkora egyértelműen igazolható – nem kell oltási bizonyítványt felmutatni. Ha az utas a szükséges igazolást nem tudja felmutatni, a vasúti társaság az utast és kutyáját kizárja az utazásból.

IC vonaton is szállíthatok kutyát?

Lehetőség van kisállatok – kutyák, macskák és egyéb kistestűek – zárt hordozóeszközben való szállítására valamennyi helyjegyköteles (expressz), valamint helyjegyköteles (InterCity, railjet, EuroCity, EuroNight) vonatunk másodosztályú kocsijain. Egy utas egy (élő állatot tartalmazó) tárolóeszközt vihet magával.

Már a vonatra is zárt tárolóban vihetem fel a kutyát?

A helyjegyköteles vonatra az utas a kutyáját szájkosárral és pórázon vezetve felviheti a jármű utasterén kívüli (peron, többcélú tér) részbe. Az utasnak a kutyát a felvitelt követően haladéktalanul az arra alkalmas – a kézipoggyász mérethatárt (30x50x80 cm) meg nem haladó méretű – szállítóeszközben kell elhelyeznie, mely alkalmas arra, hogy az utasok testi épségét, biztonságát, a vonatok, vagyontárgyak tisztaságát és sértetlenségét megóvja. Ha ez megtörtént, csak akkor viheti be a 2. osztályú kocsi utasterébe. Az utas az utasterén kívüli részben sem szállíthatja szállítóeszköz nélkül a kutyát. A szállítóeszközt az utasnak végig szoros őrizetében, magánál kell tartania. Az állatot a szállítóeszközből az utazás során nem engedheti ki. Az állatokat még szállítóeszközben sem lehet az ülésen elhelyezni.

1.8 Mégsem utazom - visszatérítés / csere lehetőségei

Meddig válthatom vissza a jegyemet utazás előtt?

A jegypénztárban és jegykiadó automatából vásárolt 100 km alatti és feletti jegyeket érvénytartamon belül a kiindulási állomáson, érvénytartam kezdete előtt bármelyik vasútállomáson 20% kezelési költséggel lehet visszaváltani.

A jegypénztárban és jegykiadó automatából vásárolt IC helyjegyet visszaváltani a vonat indulása előtt legkésőbb egy órával lehet.

Az online, illetve a MÁV applikációból vásárolt menetjegyeket, helyjegyeket, a jegy érvényességének kezdetéig, 10%



kezelési költséggel lehet visszaváltani. Okosjegyek esetén a visszaváltására legkésőbb a kiválasztott vonat indulása előtt 12 órával, szintén 10% kezelési költséggel van lehetőség.

Ország/Vármegyebérletem van, hogyan téríthetem vissza?

Országbérlet, Vármegyebérlet visszatérítése érvénytartam kezdete előtt lehetséges a vásárlás módjától függetlenül.

Magyarország24, Vármegye24 napijegyem van, hogyan téríthetem vissza?

Magyarország24, Vármegye24 termékek visszatérítése érvénytartam kezdete előtt lehetséges a vásárlás módjától függetlenül.

Pénztárban, vagy jegyértékesítő automatából vásárolt menetjegyeket hogyan téríthetek vissza?

Az utas – ha utazását nem kezdte meg és az Üzletszabályzat másként nem rendelkezik – menetjegye visszaváltásával, indoklás nélkül lemondhat az utazásról és annak visszatérítését kérheti:

- érvénytartamának kezdete előtt bármely állomáson, a meghatározott vonatra szóló menetjegy kivételével,
- meghatározott vonatra szóló menetjegy esetén érvénytartamkezdetétől bármely állomáson,
- érvénytartamának kezdete után a kiindulási állomáson.

Amennyiben az utas az utazás megkezdése után a vonatnak az indulási állomásról való elindulását követően mond le az utazásról, jogosult a menetdíj-különbözet visszatérítésére, azaz a kifizetett és a ténylegesen igénybe vett szolgáltatásért fizetendő menetdíj különbözetének visszatérítését kérheti.

A pénztárban, illetve jegyértékesítő automatából vásárolt jegyek és bérletek visszatérítése esetén 20% kezelési költség kerül levonásra.

A helyjegyek visszatérítése legkésőbb a vonat menetrend szerinti indulása előtt 1 órával lehetséges. Ezen jegyek visszatérítése esetén nem kerül felszámításra kezelési költség.

A visszatérítés teljesítésekor a vasúttársaság a visszatérítendő eredeti jegyet bevonja és a menetjegy mellé esetlegesen kiadott számlát vagy annak jól olvasható másolatát az utasnak be kell mutatnia.

A visszatérítéskor kifizetett összeg átvételét az utasnak neve, lakcíme megadásával kell elismernie, a vasút az átvevő személyazonosságát alkalmas igazolvány alapján vizsgálja.

Ha az utasnak szolgálataszünetelés miatt nincs lehetősége a visszatérítési igény benyújtására vagy a menetjegy fel nem használásának igazolására, igényét a MÁV-START Ügyfélszolgálatához nyújthatja be. A visszatérítési igény leírásába bele kell foglalni, hol, mikor, milyen módon kísérelte meg a visszatérítést.

Vasúthiba miatt nem tudok elutazni. Mit tehetek?

10 percet meghaladó késés vagy a vonat kimaradása esetén lehetősége van lemondani az utazásról a kiindulási állomáson. Ebben az esetben a vonat jegyvizsgálója vagy a felszállási állomás ügyeletes alkalmazottja kérésére igazolást állít ki, ami alapján a vasúttársaság kezelési költség nélkül visszatéríti az utas menetjegyét.

Elektronikus jegyet hogyan téríthetek vissza?

Az [elektronikus jegyek visszatérítéséről](#) [20] bővebben olvashat a linkre kattintva.

Mennyi időn belül köteles a MÁV-START Zrt. visszatérítési kérelmeket elbírálni és teljesíteni?

Az egységes nemzetközi díjszabási rendelkezések alapján a szállítási vállalatok a visszatérítéseket legkésőbb az utas kérelmének és az utas által benyújtandó bizonyítékok beérkezését számított 3 hónapon belül kötelesek elintézni.



2. Utazás közben

Járatkimaradás, vonatkésés esetén hol tájékozódhatok?

Az aktuális menetrendi információkról a [Vonatinfó oldalon](#) [21] illetve a [MÁVINFORM Facebook-oldaláról](#) [22] tájékozódhat. Amennyiben itt nem talál elég információt, kérjük, hívja a [MÁVDIREKT](#) [7]-et.

Késés esetén megvár a másik vonat?

Csatlakozás várakoztatásáról minden egyes közlekedési szituációban egyedileg döntenek illetékes munkatársaink. Kérjük átszállási szándékát minden esetben jelezze jegyvizsgáló munkatársunk felé.

Késésigazolást hol kérhetek?

Az utas kérésére a késésről (ide értve a késés miatti csatlakozás mulasztást is) és kimaradásról, valamint az azt okozó akadály tényéről és időtartamáról a vasúttársaság igazolást állít ki. A vasúttársaság részéről szükséges igazolásokat a vasútállomás ügyeletes alkalmazottja, a vonaton a jegyvizsgáló adja ki és ezt aényt feljegyzi az utas menetjegyére.

Ülnek a helyemen, mit tehetek?

Elsősorban javasoljuk, hogy Utastársával igyekezzon rendezni a kialakult helyzetet, amennyiben ez nem vezetett kielégítő megoldáshoz kérjük, hogy jelezze problémáját jegyvizsgáló munkatársaink felé.

Nincs olyan hely, avagy kocsi a vonaton ahová a helyem szól. Mit tegyek?

Kérjük, keresse fel az adott járaton szolgálatot teljesítő jegyvizsgáló munkatársunkat, aki tájékoztatja a lehetőségekről.

Túl hideg/Túl meleg van a kocsiban. Mit tehetek?

A problémát kérjük először a jegyvizsgáló részére jelezze, aki megoldás hiányában a tényleges hűtési, illetve fűtési problémák esetén igazolást állít ki. Az igazolás alapján kérheti ügyfélszolgálatunk vizsgálatát az eset vonatkozásában.

Az automatáknál és az interneten megvásárolt kedvezményes menetjegyek esetén hol szükséges bemutatni a kedvezményre jogosító okmányokat?

Az automatáknál illetve az interneten megvásárolt kedvezményes menetjegyek esetén menetjegye a kedvezményre jogosító okmány felmutatásával együtt érvényes, melyet a vonaton a jegyvizsgálónak kell bemutatni.

Használható elektromos cigaretta a vonatokon, állomásokon?

Elektromos cigaretta a vonatokon, állomásokon nem használható.

Utazás közben magasabb kocsiosztályra szeretnék átülni, mint ahová a jegyem szól. Mi a teendőm?

Elsőosztályú kocsik kizárólag helyjegyköteles vonatokban közlekednek. Ha tehát másik osztályra szeretne átülni, meg kell vásárolnia a helyjegyet az adott (1. vagy Prémium) osztályra. Ezt utazás közben a MÁV applikációban vagy a jegy.mav.hu oldalon, online lehet megtenni (a következő megállótól). Ha megvásárolt helyjegy nélkül ül át, akkor csak pótdíj megfizetésével vásárolhatja meg a helyjegyet, azonban előfordulhat, hogy ebben az esetben konkrét ülőhely megjelölése nélküli jegyet kap, és a helyet át kell adni az adott helyre helyjeggyel jelentkező utasnak.

3. Utazást követően 3.1 Vonatkésés

Milyen esetben kérhetek átalány-kártérítést vonatkésés esetén?

Belföldi forgalomban a felár megfizetésével igénybe vett közvetlen vonat késése esetén az utas az alábbi mértékű átalány-visszatérítésre jogosult a menetjegyen feltüntetett indulási állomás és célállomás között.

- 30 – 119 perc késéssel történő érkezés esetén a menetjegy árának 25%-a;
- 120 perc vagy annál nagyobb késéssel történő érkezés esetén a menetjegy árának 50%-a.

Nem kérhető kártérítés, ha az Utas nem rendelkezett menetjeggyel vagy helyjeggyel. Ha az átalány-kártérítés számított összege nem haladja meg az 1000 Ft-ot, azt a vasúttársaság nem fizeti ki. Ugyanazon utas több, egyenként 1000 Ft-ot meg nem haladó kártérítését a vasúttársaság kifizeti, amint összegük meghaladja az 1000 Ft-ot.

Hogyan kérhetek átalány-kártérítést pénztárban, vagy jegyértékesítő automatából vásárolt menetjegyek esetén?

Az állomási pénztárainknál egyéb feltételek függvényében az utazás napjától számított 14 napon belül teljesítjük a kifizetéseket, ezt követően az átalány-kártérítési igényt az Ügyfélszolgálathoz kell benyújtani. Utóbbi esetében, kérelmét és eredeti menetjegyeit Ügyfélszolgálatunkhoz tudja benyújtani, melynek elérhetőségeit az alábbi linken találja: <https://www.mavcsoport.hu/ugyfelszolgalat/mav-start-ugyfelszolgalat> [23]. Beadványát ezen túl bármely pénztárunk is befogadja, illetve továbbítja a megfelelő szervezeti egység felé.

Hogyan kérhetek átalány-kártérítést elektronikus jegy esetén?

Az e-vonatjegyek esetén a kártérítés kifizetése csak központilag lehetséges. Az igény pénztárban történő benyújtása a kártérítési igénybejelentő lap kitöltésével lehetséges. Az igény elektronikus módon is benyújtható, ez történhet elektronikus levélben: eszrevetel [KUKAC] mav-start.hu e-mail címre, vagy a www.mavcsoport.hu [24] honlapon, az erre biztosított felületen [On-line](#) [25] is. Ebben az esetben kérjük, hogy e-vonatjegyét (PDF) is csatolja igénye mellé, vagy a vásárlás beazonosításához adja meg a vásárláskor használt felhasználó nevét, és a vásárlás idejét. Amennyiben késési igazolás is került kiállításra utazása során, kérjük, azt is csatolja be. Minden esetben meg kell adni a vásárolt és utazáshoz használt menetjegy egyértelmű beazonosításához szükséges adatokat (jegysorszám, vagy felhasználónév és vásárlás ideje), valamint a postacímét, vagy bankszámlaszámát melyre a kifizetést igényli

A MÁV applikációból vásárolt e-vonatjegyekre ugyanezen szabályok alkalmazandók.

Bérletem van, így is jogosult vagyok átalány-kártérítésre?

Belföldi forgalomban a bérlettel vagy bérlet jellegű más jeggyel, igazolvánnyal történő utazás esetén az átalány-kártérítés alapja az ugyanazon viszonylatra érvényes teljesárú egy útra szóló menetjegy ára, tanuló bérlet esetén az ugyanazon viszonylatra érvényes 90%-os mérséklésű egy útra érvényes menetjegy ára. Belföldi forgalomban a területi érvényességű bérlettel (Országbérlet és Vármegyeibérlet) történő utazás esetén az átalánykártérítés alapja a bérlet árának a bérlet érvényességi időszakában az egy napra eső rész fele.

Nemzetközi utazás esetén milyen szabályok vonatkoznak az átalány-kártérítésre?

Az utas – az utazási jog elvesztése nélkül – átalány-kártérítést kérhet a vasúttársaságtól a vonatnak az utas átszállási állomására vagy célállomására késéssel történő érkezése esetén, amennyiben a menetjegy árát nem térítették vissza. A késés esetén fizetendő legalacsonyabb átalány-kártérítések a következők:

1. a menetjegy árának 25%-os visszafizetése 60–119 perces késéssel történő érkezés esetén;
2. a menetjegy árának 50%-os visszafizetése 120 perces, vagy azt meghaladó késéssel történő érkezés esetén.

A menetjegy árára vonatkozó átalány-kártérítés kifizetésének határideje az igény bejelentésétől számított 1 hónap. A kifizetése történhet utalvány formájában is, de az utas kérésére a térítést pénz formájában kell kifizetni.

A vasúttársaság a 4 EUR alatti összegű átalány-kártérítést nem fizeti ki, de azt az utas az elévülési időn belül más

igényével együtt újra előterjesztheti, és ha a több jogos igény összértéke eléri a 4 EUR-t, az kifizethetővé válik.

Az átalány-kártérítés számításának alapja a késett vonatra vonatkozó szállítási szerződéshez tartozó menetjegy(ek) ára.

Az átalány-kártérítésnél nem vehető figyelembe a vonaton fizetett szervízdíj és a vonaton esetlegesen fizetett pótdíjak összege. A városi közlekedés díját is magában foglaló menetjegy esetén az átalány-kártérítés alapja a díjszabásban meghirdetett ugyanazon kedvezménnyel városi közlekedési díj felszámítása nélkül kiadott menetjegy ára.

Magyarország24 napijegyem van, így is jogosult vagyok átalány kártérítésre?

Igen, a feláras vonaton felhasználható napijegy esetében az átalány-kártérítés alapja a 30 napos területi érvényességű országbérlet árának egy napra eső részének a fele.

3.2 Elvesztettem, hol keressем?

Talált tárgy, állat bejelentése, illetve keresése esetén hívja a [MÁVDIREKT](#) [7]-et.

3.3 Megbüntettek

Miért büntetett meg a jegyvizsgáló?

A pótdíjazás alap eseteiről és a követendő eljárásrendről (a TramTrain járatok kivételével) az alábbiakban olvashat részletes tájékoztatást:

A megállapított menetdíj vagy kiegészítő díjon felül 1 000 forint pótdíjat fizet a járművön, aki

- vonaton menetjegy-kiegészítés, kocsiosztály-különbözet fizetésére köteles, és a menetjegy-kiegészítést, kocsiosztály-különbözetet nem fizette meg, kivéve, ha olyan helyen száll fel, ahol a menetjegy megváltására nincs lehetőség,
- a feláras vonatra érvényes felár megfizetése nélkül szállt fel,

A megállapított menetdíj vagy kiegészítő jegy díján felül 2 600 forint pótdíjat fizet a vonaton, aki

- menetjegy nélkül, vagy érvénytelen menetjeggyel száll fel a vonatra, kivéve, ha olyan helyen száll fel, ahol a menetjegy megváltására nincs lehetőség és az érvényes menetjegy hiányát az első jegyvizsgálat alkalmával jelzi,

A megállapított menetdíj vagy pótdíj díján felül 25 000 forint pótdíjat fizet, aki

- érvénytelen (pl. lejárt érvényességű) kedvezményre jogosító igazolvánnyal, igazolással veszi igénybe a kedvezményt,
- az utazási kedvezményt jogosulatlanul veszi igénybe, vagy jogosultságát az előírt módon igazolni nem tudja,
- a menetdíjat, viteldíjat, pótdíjat a vonaton vagy 3 munkanapon belül nem fizeti meg,
- a menetjegyet, vagy az egyéb utazásra jogosító igazolványt meghamisítva használja fel,
- más nevére szóló menetjegyet, bérletet, vagy más, utazásra vagy kedvezmény igénybevételére jogosító igazolványt, igazolást arra jogosulatlanul felhasznál,
- KN (kalauz illetve jegyvizsgáló nélküli) közlekedés esetén menetjegy nélkül a vonatra felszáll
- a jegyvizsgálatot megakadályozza, vagy a jegyvizsgálathoz szükséges személyes adatainak eltitkolása miatt hatósági eljárás igénybevételét teszi szükségessé,
- a vonaton a kézféket, a vészféket vagy vészfékjelzőt kényszerítő ok nélkül működésbe hozza, vagy rendellenes magatartásával annak működésbe hozatalára, illetve a vonat megállítására okot szolgáltat,
- az utazási feltételeket a jelen pontban külön nem szabályozott módon megsérti, különösen, ha olyan tárgyat vagy élőállatot visz be a járműbe, amely kizárólagként nem szállítható,
- a járművet poggyászával, ruházatával vagy más módon beszennyezi,
- aki a dohányzási tilalmat megszegi és a vonatban, vasúti kocsiban, kocsiszakaszbán, fülkében vagy állomási területen dohányzik,

- a külön jogszabályban előírt magatartási szabályokat nem tartja be,
- jogosulatlanul foglal el ülőhelyet, és az ülőhelyet felszólításra sem engedi át az ülőhely igénybevételére jogosult utastársának, továbbá aki egyéb módon jogosulatlanul foglal el ülőhelyet,
- a kézipoggyász (élőállat, kerékpár) továbbítására vonatkozó előírásokat nem tartja be,
- a belföldi személyszállítási szolgáltatásra igénybe nem vehető vonatra, kocsiba belföldi menetjeggyel felszáll,
- a csak forgalmi okból álló vonatra felszáll,
- a kocsiajtót (kocsiszakasz ajtót) akár kulccsal, akár más eszközzel jogellenesen lezárja, vagy aki a lezárt kocsiajtót önhatalmúlag felnyitja.

A megállapított menetdíj vagy pótdíj díján felül 50 000 forint pótdíjat fizet az, aki a meghatározott fizetési kötelezettségének 30 napon belül nem tesz eleget.

Mi az az utólagos bemutatás?

A pótdíj helyett **2 600 forint utólagos bemutatási díjat** köteles fizetni az, aki az utazásakor, az adott utazásra jogosító érvényes menetjegyet, nevére szóló bérletét, más érvényes utazási igazolványát vagy kedvezményre jogosító, jogszabály alapján kiadott, vagy a Szolgáltató belső szabályzatában meghatározott igazolványát, igazolását az utazás alkalmával az ellenőrzéskor felmutatni nem tudja, feltéve, ha azt utólag, az utazás napjától számított 15 napon belül a Szolgáltató Üzletszabályzatában előírt módon bemutatja.

Az utólagos bemutatási díj fizetése esetén is meg kell fizetni a még meg nem fizetett menetdíjat. Szolgáltató a bemutatás során visszatéríti a megfizetett menetdíj, pótdíj és a helyes menetdíj vagy az utólagos bemutatási díj különbözetét.

Hol fizethetem be a büntetésem?

Amennyiben járatunk szabályoktól eltérő igénybevétele miatt Önre büntetést szabtunk ki, úgy a további költségek és kellemetlenségek elkerülése céljából a tartozás mihamarabbi befizetésére kérjük. A tartozás rendezésére az alábbi lehetőségek állnak rendelkezésre:

Pénztári befizetés: Tartozását a vonaton átvett, vagy utólagosan Önnek megküldött utasleadási lappal bármely pénztárunkban készpénzzel, vagy bankkártyájával befizetheti a kézhezvételt követő 30 napon belül.

Banki utalás: Tartozását az utasleadási lap kiállítását, ill. átvételét követő 30. napig átutalással is megfizetheti. Az összeget kérjük az alábbi számlaszámra átutalni:

Bank neve: K&H

Számlaszám: 10402142-50485757-57511017

A közlemény rovatban kérjük, hogy az utasleadási lap számát ne felejtse el feltüntetni. Külföldről történő utalás esetén a következő további adatok is szükségesek az utaláshoz:

IBAN száma: HU58 1040 2142 5048 5757 5751 1017

SWIFT-kód: OKHBHUHB

Fizetés csekk: Mivel az utasleadási lap birtokában a felszámított büntetés rendezése a vasúti pénztárakban, ill. banki utalással is teljesíthető, csekk a vonaton nem kerül átadásra. Szükség esetén a befizetéshez szükséges csekk azonban igényelhető a MÁV-START Követelésbehajtásától.

Lehetséges a büntetés mérséklését kérnem?

Amennyiben a büntetés jogszerűségében kétsége támad, keresse fel [Ügyfélszolgálatunkat](#) [25].

Vannak fizetéskönnyítési lehetőségek?

A MÁV-START számos lehetőséget biztosít a tartozások rendezésének megkönnyítésére, melyekkel célszerű élni annak érdekében, hogy a követelés összegének további növekedése elkerülhető legyen.

3 munkanapon belüli befizetés: Amennyiben Ön a vonaton együttműködést tanúsított munkatársunkkal, és tartozását az utasleadási lap bemutatásával három munkanapon belül rendezi, úgy bizonyos esetekben a felszámított 25000 Ft pótdíj helyett csak mérsékelt összegű pótdíjat, 2600 Ft-t kell megfizetnie. A menetdíj megfizetése minden esetben kötelező. A részletekről érdeklődhét pénztárosainknál, a MÁVDIREKT-nél, vagy követelésbehajtó munkatársainknál.

15 napon belüli utólagos bemutatás: Azon utasoknak, akik a vonaton munkatársainkkal együttműködtek, de az utazási kedvezményre való jogosultságukat nem tudták megfelelően igazolni, módjukban áll az utasleadási lap és a kedvezményre jogosító okmány / igazolvány 15 napon belüli utólagos bemutatása. Az okmányt pénztárainkban, vagy személyes ügyfélszolgálataink bármelyikén kell utólagosan bemutatni, mely esetben a felszámított díjak helyett csökkentett mértékű, úgynevezett utólagos bemutatási díjat kell fizetni. A csökkentett díj ez esetben mindösszesen 2600 Ft. Szintén a csökkentett mértékű díjat kell csak fizetnie annak, aki a felszámított büntetést a vonaton már megfizette, a különbség visszatérítéséről pénztárosaink gondoskodnak a kedvezményre jogosító okmány 15 napon belüli utólagos bemutatása esetén.

Részletfizetés: Nagyobb összegű követelés esetén, a befizetés megkönnyítésére a MÁV-START engedélyezheti a tartozás részletekben történő rendezését. A kérelmek akár telefonon, akár írásban benyújthatók elérhetőségeinken.

A tartozást fontos a határidőn belül rendezni, mert annak elmulasztása esetén emelt összegű (50000 Ft) pótdíj és egyéb költségek (kezelési és postaköltség, jelenleg 2145 Ft) megfizetése válik szükségessé.

Elmulasztottam a fizetést. Milyen következményei lesznek?

Amennyiben az utasleadási lapon felszámolt követelés 30 napon belül nem kerül rendezésre, úgy az utasleadási lapon addig felszámított 25000 Ft értékű pótdíj helyett emelt összegű (50000 Ft) pótdíj befizetése válik szükségessé, melyről az utast írásban értesítjük. ez esetben az értesítés költségei (posta- és kezelési költség, jelenleg 2145 Ft) szintén felszámításra kerülnek. A magasabb összegű díjak befizetésének elmulasztása esetén a követelés érvényesítése érdekében követelésbehajtó munkatársaink járnak el, szükség esetén a követelés jogi úton, vagy követelésbehajtó cég útján kerül érvényesítésre.

Nagyobb összegű tartozásom van. Mit tehetek?

Amennyiben Ön esetlegesen nagyobb összegű tartozást halmozott fel, annak rendezése érdekében kérelmet nyújthat be Társaságunkhoz. Követelésbehajtó munkatársaink a beérkezett kérelmeket minden esetben egyedileg bírálják el, és személyre szabott fizetési módot, valamint konstrukciót dolgoznak ki az együttműködő utasaink számára.

A Társaságunkhoz benyújtott kérelem elbírálásának idejét jelentős mértékben felgyorsíthatja, ha Ön valamennyi szükséges, ügyében releváns dokumentumot már a kérelem benyújtásával egyidejűleg rendelkezésünkre bocsátja. A kérelemben kérjük az alábbi adatok feltüntetését:

- utasleadási lap száma
- személyazonosító okmány száma
- lakcímkártya száma
- diákigazolvány, egyéb kedvezményre jogosító okmány másolata
- telefonszám
- e-mail cím

3.4 Észrevétel, javaslat

Ügyfélszolgálatunk célkitűzése, hogy a MÁV-START az internet világában is elérhető legyen utasai számára. Kérdéseit, illetve észrevételeit az [itt \[25\]](#) található űrlap kitöltésével is eljuttathatja hozzánk.



Hivatkozások

[1] <https://www.mavcsoport.hu/> [2] <https://www.mavcsoport.hu/mav-start/belfoldi-utazas/vaganyzar> [3] <https://www.mavcsoport.hu/user/register> [4] <https://www.mavcsoport.hu/mav-start/belfoldi-utazas/allomaskereso> [5] https://www.mavcsoport.hu/mav-start/belfoldi-utazas/allomaskereso?title=&field_services_value%5B%5D=csomagmegorzo [6] <https://www.mavcsoport.hu/mav-start/belfoldi-utazas/jegyvertikesito-automatak-kezelese> [7] <https://www.mavcsoport.hu/ugyfelszolgalat/mavdirekt> [8] <https://www.mavcsoport.hu/mav-start/belfoldi-utazas/vegymeg-interneten-vonatjegyet> [9] <https://www.mavcsoport.hu/mav-start/belfoldi-utazas/mav-applikacio-mindent-tudo-vasuti-utazastervezo> [10] <https://www.mav-hev.hu/mav-mobilalkalmazas> [11] <https://www.orszagberlet.hu/> [12] <https://www.mavcsoport.hu/mav-start/klubkartya/start-klub-kartyacsalad-eljen-az-utazas-szabadsagaval> [13] <https://www.ujtarifa.hu/> [14] https://www.mavcsoport.hu/sites/default/files/upload/page/alkalmazasban_allok_utazasi_utalvanya.pdf [15] https://www.mavcsoport.hu/sites/default/files/upload/page/mav-start_vasuti_menetdijtabla_i_kotet_belfoldi_2024.03.01.pdf [16] <https://www.ujtarifa.hu/orszagberlet> [17] <https://www.mavcsoport.hu/ugyfelszolgalat/mav-start-ugyfelszolgalat/letoltheto-dokumentumok> [18] <https://www.mavcsoport.hu/mav-start/belfoldi-utazas/utazasszervezok> [19] <https://www.mavcsoport.hu/mav-start/belfoldi-utazas/kerekparszallitas> [20] <https://www.mavcsoport.hu/mav-start/belfoldi-utazas/elektronikus-jegyek-visszateritese> [21] <http://vonatinfo.mav-start.hu/> [22] <https://www.facebook.com/Mavinform1/> [23] <https://www.mavcsoport.hu/ugyfelszolgalat/mav-start-ugyfelszolgalat> [24] <http://www.mavcsoport.hu/> [25] <https://www.mavcsoport.hu/ugyfelszolgalat/uzenetkuldes>