# MÁV applikáció – zsebünkben a vasúti utazástervező

Az ország- és vármegyebérlet megvásárolható online, a MÁV applikáción keresztül.
**Bérletét offline módban, valamint bejelentkezés nélkül is be tudja mutatni a MÁV appon.**

Az új bérlettípusokról részletek az [országberlet.hu](országberlet.hu) **[1]** oldalon érhetőek el, az alkalmazás letölthető az alábbi áruházakból.



[2]

**Android** operációs rendszert használó utasaink az ikonra kattintva tölthetik le az alkalmazást.



[3]

**iOS** operációs rendszert használó utasaink az ikonra kattintva tölthetik le az alkalmazást.



[4]

Huawei készüléket [5] használó utasaink a linkre kattintva tölthetik le az alkalmazást.

**Így vedd meg online az országbérletedet!**

Legegyszerűbben a MÁV applikáción keresztül vásárolhatod meg az országbérletedet. Nézd meg a videónkban, hogyan!

A MÁV applikáció hasznos segítséget nyújt utazása megtervezéséhez, és az alkalmazásból vasúti jegyét, bérletét is megvásárolhatja.

Örülünk minden olyan jobbító szándékú észrevételnek, amely segítheti az alkalmazás továbbfejlesztését, új, egyedi, eddig még sehol sem alkalmazott felhasználási lehetőségek, funkciók kialakítását. Elsődleges célunk, hogy szolgáltatásunk színvonalát, utasaink elégedettségét ezzel is növeljük.

**A folyamatos fejlesztéseknek köszönhetően, a MÁV applikáción keresztül már lehetőség van megváltani**

- **az országbérletet és vármegyebérletet,**
- **Magyarország24 és a Vármegye24 napijegyeket,**
- **a START Europa nemzetközi vonatjegyeket,**
- **illetve egyes vidéki városok helyi közlekedésében felhasználható napijegyeket, bérleteket.**

Egy újabb fejlesztés révén immár **paraméterezetten, helytulajdonság választással is lehet a vásárláskor helyet foglaltatni minden helyjegyes vonatra**, többek között InterCity-kre, helyjegyes balatoni vonatokra és belföldi forgalomban helyjeggyel igénybe vehető nemzetközi vonatokra, továbbá azon nemzetközi vonatokra is, amelyek a MÁV app-ban elérhetők. Kiválasztható, hogy **ablak vagy folyosó felőli**, esetleg **asztalnál lévő ülésre** szeretnének ülni majd, vagy már – akár családtag, ismerős számára – **korábban megrendelt ülőhely mellé** vennének újabb helyjegyet. **A belföldi vasúti jegyeket és egyes nemzetközi jegyeket a visszaigazoló e-mail mellékleteként PDF formátumban is megküldjük.** A PDF jegyet ellenőrzéskor elektronikusan, arra alkalmas

készülék képernyőjén, vagy A/4-es papírra kinyomtatva lehet bemutatni. A PDF jegyet e-mailben tovább küldheti annak, aki a jeggyel utazni fog.
Ismerje meg a MÁV applikáció funkcióit!
A MÁV applikáció az igénybe vehető kedvezmények kiválasztását követően segít az optimális útvonal kiválasztásában is. A menetrend alapján információt ad az esetleges átszállásokról és az állomásokról, megjeleníti a menetjegy árát, jelzi a helyjegyváltási kötelezettséget. A jegyek egy gombnyomással a kosárba tehetők, majd bankkártyával kifizethetők. A vásárlási beállítások, adatok elmenthetők, így a következő alkalommal még egyszerűbb lesz a vásárlás. A MÁV applikáció használatával a vonatok aktuális helyzete is könnyedén nyomon követhető a valós idejű adatokat használó térképen.

**A vonatok mozgását térképes felületen is követhetjük,** a késéseket, a következő állomásokra történő érkezést is láthajuk. A találati listában ugyanúgy rákattinthatunk a részletekre, mint a honlapos felületen, sőt, a lista akár e-mailben is továbbítható, vagy akár egy gombnyomással naptárbejegyzés készíthető belőle.

A vonatok adatainak elérésén túl az alkalmazás arra is lehetőséget nyújt, hogy az **állomásokra fókuszálva megnézhessük a szolgáltatásokat**, továbbá az érkező és induló vonatok adatai is láthatóvá válnak.

A **késések okáról** ugyancsak információt kaphatnak azalkalmazást használó utasaink. A vonatforgalmat érintő fennakadásokról szóló **MÁVINFORM** közlemények egyetlen kattintással olvashatóak.

Az alkalmazás nem csak magyar, hanem **angol nyelven is elérhető**, így a Magyarországon tartózkodó turisták tájékozódását is nagyban megkönnyítheti. **Kedvenc állomásainkat, avagy vonatainkat el is menthetjük**, így még egyszerűbbé és gyorsabbá válik a keresés. Az sem okoz problémát, ha arra vagyunk kíváncsiak, milyen vonatok haladnak el épp most a közelünkben, mivel GPS koordináták, illetve mobilcellák alapján erről is könnyedén kaphatunk információt. Ha időben le szeretnénk szállni a vonatról, rövid, **szöveges figyelmeztetést állíthatunk be**, amely a kért időpontban üzenetként jelenik meg a telefon képernyőjén.

A HÉV H5-ös, H6-os, H8-as, és H9-es vonalára is váltható menetjegy a MÁV applikációból, a jelzett vonalak Budapest közigazgatási határán kívüli szakaszára. A HÉV-re történő MÁV applikációs jegyvásárlásról részletes információ elérhető a MÁV-HÉV oldalán. [6]
A MÁV applikáció használata
**Vásárlás, jegybemutatás:**

- megvásárolhatja jegyeit, bérleteit
- a jegyek letöltődnek a telefonra, belföldi vasúti jegy esetén PDF formátumban e-mail-ben is megérkeznek, így továbbküldhetők
- ellenőrzéskor az alkalmazásban a jegylistából bemutatható a jegy (offline is!), belföldi vasúti jegy és egyes nemzetközi jegyek esetén a PDF formátumú jegy kinyomtatva vagy telefon képernyőjén
- visszatérítés az alkalmazáson belül indítható

**A MÁV applikáció használata során jegyvásárláskor az alábbi funkciók is elérhetőek:**

- az utasok adatai elmenthetők, így nem kell minden alkalommal újra megadni az utastípust (korosztályt, kedvezményt) és a konkrét utas nevét, születési dátumát sem
- a beépített SimplePay fizetési alkalmazásban kívánság szerint a fizetésre használt bankkkártya adatok elmenthetők (ezeket a MÁV-START nem kezeli)
- az utastípusnál kiválasztható kerékpár vagy kutya is, így biciklije vagy kedvence számára is vásárolhat vonatjegyet
- a 26 év alattiak 33%-os kedvezményéhez csak az utastípus korosztályát kell beállítania, a kedvezményt nem kell külön kiválasztani, az kor alapján számítódik automatikusan a megfelelő időszakokban
- csak helyjegy vásárlása is lehetséges a "Keresési feltételek" menüpontban a "Csak helyjegyet szeretnék" pontot bejelölve

**Mik az alkalmazásban vásárolt e-vonatjegyek felhasználási feltételei?**

- a MÁV applikációban vásárolt jegyek személyhez kötöttek (név, születési dátum)

- visszatérítésük az érvénytartam kezdete előtt legkésőbb 1 órával lehetséges, az alkalmazáson belül
- elektronikus számlát állít ki hozzá a MÁV-START
- az e-vonatjegyek érvénytartama 100 km alatt 4 óra, 100 km fölött 24 óra

**A MÁV applikációban vásárolt belföldi vasúti jegyek árából** – az interneten vett e-vonatjegyhez hasonlóan – **5 százalékos kedvezményt biztosítunk**. A díjszabásban felsorolt kedvezményeket a MÁV applikációval végzett vásárlás során is igénybe veheti; a jogosultságot továbbra is a vonaton kell igazolni a jegyvizsgálat során. **Az 5%-os kedvezmény bérletek, nemzetközi jegyek és nem vasúti illetve kombinált termékek vásárlása esetén nem érvényes.**

## Gyakran Ismételt Kérdések

Az alábbi kérdésekre, témákra kattintva bővebb információt talál a MÁV applikációs jegyvásárlásról.
Hová küldhetem az észrevételeimet, a tapasztalt hibákat?
Észrevételeit az alkalmazáson belül az *App értékelése* menüpontból, vagy e-mail-en az informacio [KUKAC] mav-start.hu címre küldheti. Kérjük, hogy – különösen hibabejelentés esetén – lehetőség szerint képernyőképekkel, videóanyaggal is segítse a vizsgálatot.

Hogyan használható a MÁV applikációból vásárolt e-vonatjegy? 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, mást nem. A vonaton a személyazonosságot minden esetben igazolni kell. A jegy nem cserélhető, nem átruházható.

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 térerő 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.

Az e-vonatjeggyel csak azon a vonaton utazhatok, amit kiválasztottam?
Az e-vonatjegy a rajta feltüntetett érvényességi időn és viszonylaton belül bármely olyan vonaton érvényesen felhasználható, melynek igénybe vehetősége az e-vonatjegyről világosan megállapítható (pl. feláras vonatra érvényes felárat megfizették). A helyjegy viszont csak azon a vonaton használható fel, ami a jegyen is jelezve van. A vonathoz kötött kedvezménnyel vásárolt e-vonatjegy is csak a jegyen feltüntetett napon és vonat(ok)on érvényes.

Van e-vonatjegyem, de én nem tudok elutazni, a testvérem menne helyettem. Lehetséges?
Azzal a jeggyel nem. Az e-vonatjegyet csak olyan utas használhatja fel, akinek személyazonosító adatait a MÁV applikációban a vásárlás során megadták és az e-vonatjegyen ezek az adatok olvashatók.

E-vonatjegyem van. Megszakíthatom az utazást?
Az e-vonatjeggyel az útmegszakítás nem megengedett.

Utazás közben magasabb kocsiosztályra szeretnék átülni, mint ahová az e-vonatjegyem 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 helyjre helyjeggyel jelentkező utasnak.

Vásárlás Mi az az utastípus?
Utastípus beállítása a jegyvásárláshoz szükséges. Egy utastípushoz be kell állítani az utas korosztályát és azt, hogy milyen kedvezményre jogosító okmányai vannak. Az utastípust el lehet nevezni és el lehet menteni, így egy későbbi vásárlás során felhasználható. Egy utastípus több utashoz is kiválasztható.

Hogyan kell használni az utastípust a vásárlás során?
Utastípus beállításához válassza ki az utas korosztályát, majd a listáról a kedvezményre jogosító okmányait. A későbbi könnyebb felhasználás érdekében nevezze el és mentse el az utastípust.

Ha valaki különböző utazásoknál különböző kedvezményekkel utazik (pl. gyermekével családos kedvezménnyel, egyébként pedig országbérlettel), akkor két utastípust kell létrehoznia magának.

Egy utastípus több, egyszerre utazó számára is megfelelő lehet. Tehát ha ketten utaznak és mindkét utasnak azonos a korosztálya és a kedvezményre jogosító okmányainak köre, akkor nem kell két külön utastípust felvenni, hanem az adott utastípusnál az utasok számát növelni az utastípus nevére koppintással.

Egy kiválasztott utastípussal mégsem utazik senki, hogyan állíthatom ezt be?
Ha egy utastípust nem kíván a keresés során használni, vegye ki az utastípus neve előtti jelölőnégyzetből a pipát. Az összes jelölőnégyzet kiürítése nem lehetséges, legalább egy utasnak mindenképp utaznia kell.

Az ajánlati listában áthúzott kosarat látok, nem tudok vásárolni. Mit tegyek?
Ha az ajánlat valamiért nem megvásárolható (pl.: a kosár összértéke 0 Ft, a beállított utazási időpont múltbeli, elfogytak a helyjegyek, stb.), a keresést tájékoztatási céllal végzi el a rendszer.

Kedvezményes jegyet is tudok a MÁV applikációból vásárolni?
Igen. A MÁV applikációban az Utastípus beállításnál csak olyan kedvezmények állíthatók be, amelyek a MÁV applikációból megvásárolhatók.

Kerékpárjegyet tudok a MÁV applikációból vásárolni?
Igen, valamint kerékpár országbérletet is. Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a kerékpárjegy, illetve kerékpár országbérlet önmagában nem jogosít utazásra, a kerékpárral utazónak érvényes menetjeggyel, bérlettel, vagy egyéb, utazásra jogosító okmánnyal rendelkeznie kell.

Kutyajegyet tudok a MÁV applikációból vásárolni?
Igen. valamint kutya országbérletet is. Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a kutyajegy, illetve a kutya országbérlet önmagában nem jogosít utazásra, a kutyával utazónak érvényes menetjeggyel, bérlettel, vagy egyéb, utazásra jogosító okmánnyal rendelkeznie kell.

Honnan tudhatom, hogy az általam kiválasztott járaton hogyan tudok együtt utazni a kutyámmal?
Amennyiben zárt szállítóeszközben szállítja kistestű kutyáját, úgy az helyköteles és nem helyjegyköteles vonatokon is szállítható. Zárt szállítóeszközben szállított kutyára nem kell kutyajegyet váltania. Zárt szállítóeszköz nélkül szállított kisebb vagy nagyobb testű kutya azonban csak a nem helyjegyköteles vonatok 2. osztályú szakaszaiban szállítható. Amennyiben zárt szállítóeszköz nélkül szállítja kutyáját, úgy külön szükséges kutyajegyet váltania. További információ az alábbi linken elérhető: https://www.mavcsoport.hu/mav-start/belfoldi-utazas/gyakran-ismetelt-kerdesek/kutya-es-mas-elo-allatok-szallitasa [7].

Mi a teendő, hogy macskát, vagy egyéb kistestű állatot szeretnék vonaton szállítani? Akkor is kell kutyajegyet vennem?
Macskára is és egyéb kisállatokra is a fenti szabályok érvényesek: zárt szállítóeszközben nem kell külön jegyet venni.

Miért nem tudok ablak mellé kerékpár helyjegyet és kutya helyjegyet vásárolni?
Ez a funkció kizárólag személyek számára elérhető.

Csak IC helyjegyet szeretnék venni, menetjegyet nem. Megvásárolhatom a MÁV applikációból?
Igen. Felhívjuk szíves figyelmét, hogy az IC helyjegy önmagában nem jogosít utazásra, érvényes menetjeggyel, bérlettel, vagy egyéb, utazásra jogosító okmánnyal rendelkeznie kell.

Hibaüzenetet kaptam, hogy nem sikerült a helyfoglalás az általam kiválasztott vonatra. Mit tegyek?
Az applikáció csak olyan helyjegyköteles vonatokra enged jegyet váltani, amelyeken még van szabad hely. Azonban előfordulhat, hogy a vonat kiválasztása és a fizetés közötti időben a helyjegyek elfogynak (mások megveszik az utolsó helyeket időközben), emiatt kapta a hibaüzenetet. Ha mindenképpen az adott vonattal szeretne utazni, javasoljuk, hogy vegyen másik kocsiosztályra jegyet, vagy próbálkozzon későbbi időpontban jegyet venni, mivel előfordulhat, hogy lemondás vagy vonaterősítés miatt újra lesz elérhető hely a vonaton. Ha van rá lehetősége, választhat másik vonatot is utazásához.

Honnan tudhatom, hogy elfogyott az adott vonatra a helyjegy?
Amennyiben Ön 2. osztályon utazna és elfogyott a vonatra a helyjegy, úgy az appon a kosár át van húzva,

amennyiben azonban mindenképpen azzal a vonattal utazna, úgy a Szolgáltatásoknál a Személyszállítás 1. kocsiosztályt megjelölve még vásárolhat 1. osztályra helyjegyet a 2.-1- kocsiosztály-különbözet megfizetésével. Amennyiben már az 1. osztályra is elfogyott a helyjegy, úgy a kosár át van húzva.

Egyik utastársam ingyen utazhat. Az IC-n együtt szeretnénk utazni. Hogyan vegyek e-vonatjegyet kettőnknek a MÁV applikációból?
Állítsa be, vagy válassza ki az adott utazókhoz tartozó utastípust, és állítsa be a létszámnak megfelelő darabszámot. A helyfoglalás a szabad helyek függvényében lehetőség szerint egymás mellé fog szólni.

Kaptam sms-t, hogy levonták a jegy árát, de a jegyet nem látom az applikációban. Mit tegyek?
Amennyiben a jegy az applikációban nem látszik, és a MÁV-START-tól sem kap e-mail értesítést a sikeres vásárlásról, akkor Önnek nincs jegye. Utazás csak érvényes jeggyel lehetséges, ezért kérjük, vásároljon másik jegyet.

A zárolt összeget 48-72 órán belül visszatérítik a fizetéshez használt bankszámlára.

Amennyiben ez nem történne meg, akkor a problémát kérjük jelezze: informacio [KUKAC] mav-start.hu. A probléma sikeres kivizsgálásához kérjük adja meg alábbi információkat: email cím, amivel az alkalmazásba regisztrált, a sikertelen vásárlás időpontja, illetve ha rendelkezésére áll, akkor a vásárlás banki tranzakciójának adatait.

A fizetési szolgáltató elérhetőségei: ugyfelszolgalat@ *[8]*ugyfelszolgalat@ [KUKAC] simple.hu (*simple.hu*)*, Telefon: +36(1)366-6611 +36(20)366-6611 +36(30)366-6611 +36(70)366-6611*

Honnan tudhatom, hogy melyik vonatra kell helyjegy és az mennyiben kerül?
A Belföldi jegy Szolgáltatásoknál az Országbérletem van sor bepipálásánál azt nézheti meg, hogy egy-egy vonatra kell-e helyjegy és az mennyibe kerül, míg a Keresési feltételeknél lehetőség van a Csak helyjegyet szeretnék sor bepipálására, amellyel kizárólag a helyjegyes vonatokat fogja látni. Érdemes odafigyelni, hogy az IC minőségű vonatokra aznap megvásárolva a helyjegy 990 Ft, míg elővételben csupán 650 Ft. Nem IC minőségű, de helyjegyköteles vonatokra azonban egységesen 300 Ft elővételben és aznap megvásárolva is. Személy-és gyorsvonatra nem kell helyjegyet váltani. Továbbá fontos, hogy a Balaton partján közlekedő IC vonatokon, amennyiben csak közvetlenül a Balatonpart mentén utazik másodosztályon, úgy ezekre a szakaszokra váltott menetjegyhez nem kell másodosztályú helyjegyet váltani. Amennyiben azonban ezeken a szakaszokon első osztályon szeretne utazni, úgy szükséges az első osztályú helyjegy megváltása. (Azaz a Balaton és Tópart IC kijelölt kocsijaiban másodosztályú helyjegy megvétele nélkül közlekedhet Siófok - Keszthely/Nagykanizsa szakaszon, illetve a Kék Hullám Balatonalmádi - Tapolca (-Szombathely) közötti szakaszain.) Az egyes IC vonatokon közlekedő Prémium kocsikba a helyjegy ára 2.990 Ft, mely egy meleg italt is magában foglal. Prémium helyjegyeket úgy tud vásárolni, hogy a Szolgáltatásokon belül a Személyszállítás 1. kocsiosztályont választja ki, ekkor jelenik meg a Prémium ülőhely 1. osztály.

Miért látok egy vonathoz több ajánlatot is a keresés során?
Az utastípus kiválasztását követően egy vagy több ajánlat közül tud választani: ahol van, ott pl. az 1. és 2. osztályú jegyet tartalmazók között. Ugyanakkor vannak olyan járatok, amelyek az eltérő szolgáltatás miatt (van- e légkondicionálás, vagy nincs) két különböző helyjegyárral közlekednek. A fentiek miatt lehet akár négy különböző ajánlat is egy járathoz.

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 menetjegyét 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 tudom megvásárolni a menettérti jegyemet az applikációban?
Menettérti jegyet két külön vásárlási folyamatban tud vásárolni.

Mikor érvényes csak 4 órára a menetjegyem?
A 100 km alatti távolságra kiadott menetjegy 4 óra időtartamban érvényes, mely az e-vonatjegyen is szerepel. Az utazás az érvényességi idő előtt nem kezdhető meg, és legkésőbb a jegyen szereplő érvényességi idő végéig meg kell kezdeni. Minden 100 km feletti távolságra vásárolt menetjegy érvénytartama legalább 24 óra.

Mit kell tennem, ha szeretnék értesítést kapni az általam vásárolt járattal kapcsolatos HAVÁRIA, illetve vágányzári információkról?
Egyrészt honlapunk alsó rögzített sávjában megjelenő hírlevélfeliratkozás részt kitöltve az Ön által már korábban megvásárolt menetjegyével kapcsolatos, de már az utazása napján érvényes vágányzári információkat is megkapja, illetve minden Önt érintő információt. Továbbá bármely, applikációt használó utasunk az appban az egyes járatoknál külön-külön látja frissítve az esetleges késést, a meghirdetettől eltérő peronra érkezést, illetve minden további friss információt.

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 az appból?
A MÁV appon 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.

Az app térképes keresőjében 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 állomásközben 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.

Meg tudom állapítani az appból, hogy egy adott állomás melyik vágányára indul, illetve érkezik a vonatom?
A vágányszámok tájékoztató jellegűek, a legtöbb esetben a vonatok megállói mellett megjelennek. Azonban kérjük, közvetlenül az utazás előtt szíveskedjenek tájékozódni.

Számlázás Nem akarok számlaadatot rögzíteni. Így is tudok a MÁV applikációban vásárolni?
Nem, a MÁV applikációban történő vásárláshoz feltétlen szükséges a számlaadat rögzítése, a rendszer minden vásárlásról elektronikus számlát állít ki. A számlaadatot a rendszer elmenti, így nem kell minden vásárláskor külön megadni.

Mit jelent a számlaalany típusánál a "Természetes személy" és a "Gazdálkodó szervezet"? Mi alapján válasszak?
A természetes személy opciót válassza, ha a számla alanya élő ember, magánszemély, kivéve, ha egyéni vállalkozóként kéri a számlát. Minden más esetben kérjük, válassza a gazdálkodó szervezet opciót.

Gazdálkodó szervezetnek minősülnek például: gazdasági társaságok (bt., kft., rt. stb.), egyéni vállalkozók, egyesületek, alapítványok, intézmények (iskolák, kórházak stb.), költségvetési szervek (önkormányzatok, minisztériumok stb.), közhasznú társaságok, társadalmi szervezetek, egyházak stb.

Gazdálkodó szervezetként miért nem kaphatunk számlát kedvezményes menetjegyekről?
A kedvezményes menetjegyek kizárólag magáncélú utazásra vásárolhatók, elszámolásuk ezért nem lehetséges. A kedvezményes jegyekről számla kizárólag természetes személy részére állítható ki.

Megadtam a nevemet és beállítottam, hogy természetes személy? Miért nem választhatom ki?
A természetes személyek részére kedvezményes jegyekről is kiállítható számla, ezért az ellenőrző algoritmus számára nem egyértelmű esetekben szükséges egy utólagos ellenőrzés, hogy a megadott név valóban természetes személyre vonatkozik.

Hogyan kaphatom meg az elektronikus számlát?
Az elektronikus számlát a sikeres vásárlást visszaigazoló elektronikus levelünk tartalmazza csatolmányként.

Fizetés Hogyan lehet kifizetni a jegyeket?
A MÁV applikációban a fizetés bankkártyával lehetséges az OTP Mobil Kft. által üzemeltetett Simple fizetési rendszeren keresztül. A Simple-ben a fizetés az alábbi típusú bankkártyákkal lehetséges: American Express, Mastercard, Visa, valamint ha a kibocsátó bank engedélyezi az online használatot, Maestro, Visa Electron. A fizetési

folyamat közben kérjük, ne lépjen ki az alkalmazásból!

Mit jelent, hogy "Fizetés a kártyaadatok mentésével"? Hol tárolják ilyenkor a kártyaadataimat? Levonhat pénzt akkor is a MÁV-START, amikor én nem használom a rendszert?
A kártyaadat mentése esetén a következő vásárlásnál már nem kell megadnia a kártyaszámát, arra a fizetési rendszer emlékezni fog. Szükség esetén (pl. a kártya lejártakor) van lehetőség új kártyaszám megadására. A MÁV-START a kártyás fizetés során semmilyen banki, bankkártyás adatot nem kér, nem tárol, és nem ismer meg. Banki, bankkártyás adatot a MÁV applikáció alkalmazás sem tárol. A kártyák adatait a Simple tárolja, biztonságos szerveren. A MÁV-START a Simple felé vásárlási tranzakciót önállóan nem kezdeményez, azt kizárólag a felhasználó tud indítani.

Le kell töltenem a Simple alkalmazást a fizetéshez?
Nem, a fizetés akkor is lehetséges, ha a telefonján nincs rajta a Simple alkalmazás.

Kaptam smst a pénz levonásáról, de nem jött visszaigazoló e-mail és a jegyet sem látom. Hogyan kapom meg a jegyemet?
A fizetési rendszer lassulásakor előfordul, 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 rendszer sikeres vagy sikertelen visszaigazolását.

Fizetés közben elment a térerő, és nem kaptam meg a jegyemet, pedig jött e-mail értesítés a sikeres megrendelésről. Hogyan kapom meg a jegyemet?
Amint ismét van térerő, lépjen be az alkalmazásba online módban és a frissítse a jegylistát. Az *Jegyeim* menüpontra koppintva megjelenik a jegylista. Ha itt nem látja a keresett jegyet, akkor a Jegylista címsorban jobb felső sarokban található *frissítés gombra* koppintva tudja a Frissítés funkciót elérni.

Mit tegyek, ha nem tudok fizetni az applikációval?
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 applikációban megvenni. A problémát jelezheti: informacio [KUKAC] mav-start.hu

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*

Utazás, jegyellenőrzés Hogyan tudom országbérletemet, illetve vármegyebérletemet az appon bemutatni?
Kattintson a „Jegyeim” menüpontra, ott válassza ki bérletét.

Be fogom tudni mutatni a jegyemet, illetve bérletemet ellenőrzésre ott is, ahol nincs térerő és nem vagyok bejelentkezve?
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.

Nem működik az 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 megváltani.
- Ha **nincs** a felszállás helyén más jegyvásárlási lehetőség, a vonat fedélzetén pótdíj nélkül válthat jegyet.

Az összes jegyemet Wallet alkalmazásban tartom? Át tudom tölteni a vonatjegyeimet is?
Sajnos erre nincs lehetőség, a MÁV applikációban tárolt jegy csak a MÁV applikációban mutatható be. A PDF

formátumú jegyet elektronikusan készüléke képernyőjén, vagy A/4-es papírra kinyomtatva mutathatja be.

Én vettem meg a jegyeket a MÁV applikációban, de nem tudok a többiekkel együtt utazni. Hogyan juttathatom el nekik a jegyeiket?
Bérletet, helyi jegyeket csak a vásárlást végző felhasználó fiókjából lehet bemutatni. A PDF formátumban megkapott vonatjegyek azonban tovább küldhetők a többi résztvevő számára. Utazás során mindenkinek a saját nevére szóló jeggyel kell utaznia.

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 a vonatom. 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. 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 ülőhelyek 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.

Sokat késik a vonatom, le fogom késni, vagy lekéstem a csatlakozásomat. Mi a teendő?
A késésről a késést elszenvedő 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 ülőhelyek 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.

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 viszonylaton belül bármelyik vonaton felhasználható.

Visszaváltás Nem kívánok elutazni, a jegyemet a pénztárban vissza tudom váltani?
Nem, a MÁV applikációból vásárolt e-vonatjegy pénztárban nem váltható vissza. A MÁV applikációból vásárolt jegy visszaváltását a MÁV applikációból lehet kezdeményezni, legkésőbb az e-vonatjegy érvényességének kezdetéig; a bérletek visszaváltása az érvényesség kezdetéig lehetséges. A visszaváltásra kijelölt jegyek utazásra érvénytelenek.

Kevesebben utazunk, mint ahány embernek e-vonatjegyet és helyjegyet vettem. Hogyan tudom visszaváltani a nem utazók jegyeit?
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 rendelést, majd újból előállítja a szükséges számú új menetjegyet és felárat. Ezért az eredeti vásárlás során előállított jegyek utazásra érvénytelenek lesznek.

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.

A MÁV applikációból történő visszaváltásnak milyen díja van? A pénzemet hogy kapom vissza?
A visszatérített e-vonatjegyek 10% kezelési költséggel csökkentett ellenértékét a vasúti társaság a vásárlásnál használt bankkártyához tartozó bankszámlára írja jóvá, kizárólag a visszatérítendő menetjegy érvénytartamának lejárta után 7 nappal. Ha a visszaváltásra kijelölt jegyet az érvénytartam lejárta előtt bármikor ellenőrzik, a jegy árát az ellenőrzés eredményétől függetlenül mindaddig visszatartjuk, amíg a jegy fel nem használását más módon (pl. az adott vonaton kiállított pótdíjjal, az adott vonaton érvényes és kezelt másik jeggyel) nem igazolja.

Okosjegy visszaváltása
A jelenleg már minden IC vonaton érvényes okosjegy az érvényesség kezdete előtt legkésőbb 12 órával váltható vissza kezelési költség megfizetése mellett. A menetdíjat és a helybiztosítást az okosjegy egyben tartalmazza. Okosjegy vásárlásakor az appon igénybe vehető 5 százalékos kedvezmény nem vehető igénybe.

Tudnivalók a MÁV appos bérletvásárlásról Milyen bérletek vásárolhatók a MÁV applikációból?
Ország-és vármegyebérlet, valamint Budapest bérletek vásárlására van lehetőség, illetve kutya- és kerékpár országbérlet az utas adatainak megadásával érhető el az applikáción.

Hogyan mutathatom be a MÁV applikációban vásárolt bérletemet?
A vásárlás során kiválasztható, hogy a bérletet a telefon képernyőjén szeretné majd bemutatni, vagy hozzárendeli az eSZIG-jéhez (elektronikus személyi igazolványához). Első esetben a bérletet az applikációban megjelenítve kell bemutatni ellenőrzés során, a jegyvizsgáló a képernyőn megjelenő vonalkód leolvasásával ellenőrzi azt. eSZIG választása esetén jegyellenőrzés során csak a személyi igazolványt kell átadni a jegyvizsgálónak.

Mi az a "bérletigazolvány" a MÁV appban? Miért szükséges ez?
Az elektronikus bérletigazolvány a régi, fényképes, papír alapú bérletigazolványok (bérlettokok) modern megfelelője. Azért szükséges, hogy a feltöltött fénykép alapján a jegyvizsgáló gyorsabban tudja beazonosítani a bérlettel utazó felhasználót. Emiatt a bérletigazolvány fotóján kötelezően az utas arcképének kell szerepelnie. A fényképet csak a telefon tárolja. Vasúti bérletek és Térségi és helyi jegyek esetén az applikáció jelzi, ha a bérletet, jegyet bérletigazolvánnyal lehet felhasználni. Kutya- és kerékpárbérlet esetén is az utazó személy (kutya- vagy kerékpár tulajdonosa) adataival kell a bérletigazolványt kitölteni.

Mi az az "utazási tájékoztató"?
Ha a felhasználó a bérletét eSZIG-hez rendeli hozzá, akkor a vásárlás során egy utazási tájékoztatót kap a megvásárolt bérletéről. Ezen olvashatóak a bérlet adatai (utas neve, igazolványszáma, bérlet típusa, érvényességi ideje), azonban ez a dokumentum utazásra nem jogosít. Az utazási tájékoztató a megvásárolt jegyek között, a "Jegyeim" menüpontban található.

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.

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.

Országbérlethez, vármegyebérlethez más típusú bérletigazolványra van szükségem, mint más, applikációban vásárolható bérletigazolványhoz?
Amennyiben már vásárolt korábban bérletet az appon, úgy nincs szükség új bérletigazolvány létrehozására, amennyiben még nem, úgy egy fénykép és néhány adat megadásával azonnal elkészíthető a bérletigazolvány a kedvezmény igénybevételéhez. Bármely további ország-és vármegyebérlettel kapcsolatos kérdés megtalálható az alábbi linken: https://www.orszagberlet.hu/#gyik [9]

**Forrás:**https://www.mavcsoport.hu/mav-start/belfoldi-utazas/mav-applikacio-mindent-tudo-vasuti-utazastervezo

**Hivatkozások**
[1] https://www.orszagberlet.hu/ [2] http://play.google.com/store/apps/details?id=hu.mavszk.vonatinfo [3] http://itunes.apple.com/us/app/vonatinfo/id969467518?mt=8 [4] https://appgallery.huawei.com/app/C104853867?sharePrepath=ag&locale=hu_HU&source=appshare&subsource=C104853867 [5] https://appgallery.cloud.huawei.com/ag/n/app/C104853867?locale=hu_HU&source=appshare&subsource=C104853867 [6] https://www.mav-hev.hu/mav-mobilalkalmazas [7] https://www.mavcsoport.hu/mav-start/belfoldi-utazas/gyakran-ismetelt-kerdesek/kutya-es-mas-elo-allatok-szallitasa [8] mailto:ugyfelszolgalat@ [9] https://www.orszagberlet.hu/#gyik