Több, mint 20 percet késett a járatom.

Pénztárban vásároltam országbérletet, mit tegyek?

BÉRLETVÁSÁRLÁS PÉNZTÁRBAN
Pénztárban vásárolnom országbérletet, készpénzzel fizetnem.

BEJELENTÉS PÉNZTÁRBAN
Összegyűjtöttem öt késési igazolást, amiket a bérletemmel együtt bemutathatnék bármelyik pénztárban.

VISSZATÉRÍTÉS PÉNZTÁRBAN
10%-os jóváírást kapok a következő, azonos típusú bérlet pénztárban történő vásárlásakor.

Dóri 16 éves, egy megyeszékhelyen lévő gimnáziumban tanul. Szüleivel együtt egy faluban laknak, ahonnan naponta ingázik vonattal az iskolába.

A bérletére édesanyjától kap igazolást, hogy minden hónapban iskola után a közeli vasútállomás pénztárában vásárolja meg azt. Mivel naponta jár az állomáson, ezért a késéssel kapcsolatos ügyintézést is a legkönnyebben személyesen tudja megtenni. Az összegyűjtött 5 db papír alapú késésigazolást és bérletét (adott határidőn belül) a következő bérletvásárlásakor a pénztárban bemutatja, így bérletét 10%-kal olcsóbban, mindössze 1700 Ft-ért vásárolhatja meg.

Dóri 16 éves, középiskolás diák

Több, mint 20 percet késett a járatom.

Online vásároltam helyjegyet, mit tegyek?

JEGYVÁSÁRLÁS ONLINE
Nyugdíjas vagyok, az unokám a MÁV+ appban vásárolt nekem helyjegyet.

BEJELENTÉS ONLINE
Nincs teendőm, a MÁV+ appban automatikusan rögzítő a késés.

VISSZATÉRÍTÉS ONLINE
A fizetéskor használt bankkártyára rövid időn belül automatikusan visszatérítik a helyjegy árának 50%-át.

Éva 68 éves, nyugdíjas. Szolnokon lakik, havonta egyszer meglátogatja Budapesten élő barátnőjét, akihez a kényelem miatt InterCityvel utazik.

A helyjegyet unokája vásárolja meg számára a MÁV+ appban, amit kinyomtatva magával tud vinni. Számára ez a legegyszerűbb megoldás, mert így sem a jegyvásárlással, sem az ügyintézéssel nem kell foglalkoznia. Az appban automatikusan rögzítő a késés, így unokája gyorsan visszakapja a helyjegy árának 50%-át bankkártyás visszatérítéssel.

Éva 68 éves, nyugdíjas

Több, mint 20 percet késett a járatom.

Pénztárban vásároltam jegyet, mit tegyek?

JEGYVÁSÁRLÁS PÉNZTÁRBAN

BEJELENTÉS PÉNZTÁRBAN
Bármely pénztárban jelenthetem a késést. A pénztáros rögzíti a szükséges adatokat.

VISSZATÉRÍTÉS ONLINE
A pénztárban visszakapom a jegy árának 50%-át készpénzben.

János 58 éves, munkába járását a munkáltatója biztosítja számára, autója nincs. Ha riitkán utazik másik városba, piacra vagy egyéb ügyeket intézni, akkor a helyközi buszt választja.

Elsősorban készpénzt használ, mert nem kedveli az elektronikus megoldásokat. Emiatt jegyét mindig személyesen, a pénztárban vásárolja meg, ahol készpénzzel tud fizetni. Számára a legkényelmesebb a személyes pénztári ügyintézés, mert így a helyszínen azonnal visszakaphatja a jegy árának 50%-át készpénzben. Fontos számára a megszokott, egyszerű ügyintézés és nem szívesen térne át digitális vagy automatás vásárlásra.

János 58 éves, dolgozó

Több, mint 20 percet késett a járatom.

Papír alapú jegyet vásároltam, mit tegyek?

JEGYVÁSÁRLÁS PÉNZTÁRBAN VAGY AUTOMATÁBÓL

BEJELENTÉS ONLINE
MÁV+ appban, vagy a jegy.mav.hu oldalon megadom a jegy adatait és a bankszámlaszámom.

VISSZATÉRÍTÉS ONLINE
A megadott bankszámlaszámra rövid időn belül visszatérítik a jegy árának 50%-át.

Tamás 30 éves, Budapesten él és a városon belül főként kerékpárral közlekedik, de időnként a közösségi közlekedést is igénybe veszi. Szívesen kirándul és ha baráteával utaznak, közösen használják egyikük autóját, hogy megosszák a költségeket. Amikor egyedül indul útnak, tömegközlekedésel oldja meg az utazást.

Nyitott a digitális megoldásokra, de jegyvásárlásker konzervatív: automatából vagy pénztárban vesz jegyet, míg egyéb utazással kapcsolatos ügyeket szívesen intéz online. Késés esetén már a lesziálás után online (MÁV+ appon vagy jegy.mav.hu oldalon) rögzítheti jegyét, így a megadott bankszámlaszámra gyorsan visszakapja a jegy árának 50%-át. Nagyon hasznosnak találja ezt a megoldást, amikor olyan helyen kirándul, ahol nincs pénztár elérhető távolságban.

Tamás 30 éves, dolgozó

Több, mint 20 percet késett a járatom.

Online vásároltam országbérletet, mit tegyek?

BÉRLETVÁSÁRLÁS ONLINE
MÁV+ appban vásárolt országbérletet.

BEJELENTÉS ONLINE
MÁV+ appban öt alkalommal rögzítettem késést.

VISSZATÉRÍTÉS ONLINE
MÁV+ appban 10%-os kuponkódot kapok, amit a következő, online történő, azonos típusú bérletvásárlásnál használhatok fel.

Gábor 45 éves, középvezető egy budapesti logisztikai cégnél, ahova naponta ingázik az agglomerációból. Elfoglalt életmódja miatt kiemelten fontos számára az idő és a rugalmasság, ezért igyekszik minden a lehető legegyszerűbben és leggyorsabban elintézni. Mivel okostelefonja minden szükséges információt és szolgáltatás egy helyen elérhető, előnyben részesíti a digitális megoldásokat.

Bérletét is online, a MÁV+ applikáción keresztül vásárolja meg, hogy elkerülje a sorban állást és a személyes ügyintézést. A bérlet érvényességi ideje alatt rögzített öt késés után kuponkódot kap, amivel érvényesíteni tudja a 10%-os kedvezményt a következő, azonos típusú bérlet online vásárlás esetén.

Gábor 45 éves, dolgozó

Több, mint 20 percet késett a járatom.

Pénztárban vásároltam vármegye-bérletet, mit tegyek?

BÉRLETVÁSÁRLÁS PÉNZTÁRBAN
Pénztárban vásároltam Pest vármegyebérletet.

BEJELENTÉS ONLINE
MÁV+ appban beolvasom a bérletet, ezután öt alkalommal rögzítek késést.

VISSZATÉRÍTÉS ONLINE
MÁV+ appban 10%-os kuponkódot kapok, amit a következő, online történő, azonos típusú bérletvásárlásnál használhatok fel.

Kata 39 éves, értékesítőként dolgozik egy multinacionális cégnél. Munkájával adódóan gyakran találkozik digitális megoldásokkal, amelyekre nyitott is, ugyanakkor a mindennapi közlekedésben a hagyományos, papíralapú bérlést részesíti előnyben. Számára ez a legbiztosabb megoldás, mert így nem kell attól tartania, hogy lemerül a telefonja vagy más probléma merül fel, ami miatt nem tudja bemutatni a bérletét.

A fizikai bérlet számára kézzelfoghatóbb és megbízhatóbb opció, de a késéssel kapcsolatos ügyintézést már szívesen intézi online. A bérlet érvényességi ideje alatt rögzített öt késés után kuponkódot kap, amivel érvényesíteni tudja a 10%-os kedvezményt a következő, azonos típusú bérlet online vásárlás esetén.

Kata 39 éves, dolgozó

Több, mint 20 percet késett a járatom.

Online vásároltam jegyet, mit tegyek?

JEGYVÁSÁRLÁS ONLINE
MÁV+ appban vásároltam jegyet.

BEJELENTÉS ONLINE
Nincs teendőm, a MÁV+ appban automatikusan rögzítő a késés.

VISSZATÉRÍTÉS ONLINE
A fizetéskor használt bankkártyára rövid időn belül automatikusan visszatérítik a jegy árának 50%-át.

Áron 25 éves, junior informatikusként dolgozik egy nemzetközi vállalatnál, mellette mesterszakon tanul levelező tagozaton. A cégnél lehetőség van távoli munkavégzésre, így csak kéthetente az egyetemi órákra kell bejárnia.

Szeret minden gyorsan és egyszerűen online intézni, ezért mindig a MÁV+ appban vásárolja meg jegyét. Az online jegy miatt nincs teendője késés esetén, bankkártyás visszatérítéssel automatikusan visszakapja a jegy árának 50%-át.

Áron 25 éves, levelezős egyetemi hallgató

Több, mint 20 percet késett a járatom.

Fedélzeten vásároltam jegyet, mit tegyek?

JEGYVÁSÁRLÁS BUSZON

BEJELENTÉS PÉNZTÁRBAN
Bármely pénztárban jelenthetem a késést. A pénztáros rögzíti a szükséges adatokat.

VISSZATÉRÍTÉS PÉNZTÁRBAN
Ideiglenesen az ügyfélszolgálaton keresztül visszakapom a jegy árának 50%-át banki utalással.

Endre 63 éves, alapvetően mindenhová autóval közlekedik, mert számára ez a legkényelmesebb és legrugalmasabb megoldás. Ritkán használ tömegközlekedést, kizárólag akkor, ha az autója karbantartása szorul, de fontos teendői miatt mégis el kell jutnia valahová. Ilyenkor buszra szál és jellemzően vásárolja meg, mivel nincs rendszeres tapasztalata a tömegközlekedéssel. Az autó marad számára az elsődleges közlekedési eszköz, a tömegközlekedést csak szükségheljzetben veszi igénybe.

Késés esetén a buszvezetőtől vásárolt jegy árának 50%-át visszakaphatja – ideiglenesen – az ügyfélszolgálaton keresztül banki utalással. Az igényt a pénztárban vagy közvetlenül az ügyfélszolgálaton kell jeleznie.

Endre 63 éves, dolgozó

Több, mint 20 percet késett a járatom.

Online vásároltam Magyarország24 napijegyet, mit tegyek?

JEGYVÁSÁRLÁS ONLINE
MÁV+ appban vásároltam országos napijegyet.

BEJELENTÉS ONLINE
A MÁV+ appban egy alkalommal rögzítettem a késést.

VISSZATÉRÍTÉS ONLINE
Már egy késés után is 10%-os kuponkódot kapok, amit a következő, online történő, azonos típusú napijegy vásárlásakor használhatok fel.

Réka 28 éves, pedagógusként dolgozik. Az ingázáshoz vármegyebérletet használ, mert ez számára a legkényelmesebb és legköltségtakékonyabb megoldás. Szabadidejében szívesen kirándul, ehhez gyakran választja a vonatot, mert így kerékpárját is magával viheti. Nyáron szeretne több időt tölteni a Balatonnál és mivel a térségben több várost is bejárna, számára a napijegy a legjobb választás. Praktikusan tervezi utazásait, hogy a legtöbbet hozza ki lehetőségeiből.

Szeret minden egyszerűen online intézni, ezért mindig a MÁV+ appban vásárolja meg jegyét. A napijegy érvényességi ideje alatt rögzített egy késés után kuponkódot kap, amivel érvényesíteni tudja a 10%-os kedvezményt a következő, azonos típusú napijegy online vásárlás esetén.

Réka 28 éves, dolgozó

Több, mint 20 percet késett a járatom.

Egyéb kérdésem van, mit tegyek?

EGYÉB ESETEK
Nem vagyok biztos benne, hogy melyik esetbe tartozom, vagy egyéb kérdésem van.

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT
Az ügyfélszolgálatot személyesen vagy online felkeresve segítséget kaphatok.

Előfordulhat néhány egyedi eset (pl. átszállások), amely a példák alapján nem bekategorizálható. Ha nem egyértelmű, hogy melyik felsorolt csoportba tartozunk, vagy jogosultak vagyunk-e késés miatti kártérítésre, keressük fel az **ügyfélszolgálatot!**

Több, mint 20 percet késett a járatom.

Nemzetközi jegyet vásároltam, mit tegyek?

NEMZETKÖZI JEGYVÁSÁRLÁS
Becsúszik érkezésem, nemzetközi vonatom 60 percet késik.

BEJELENTÉS
Bármely ügyfélszolgálati csatornán az adatok és az eredeti jegy elküldésével.

VISSZATÉRÍTÉS
Visszakapom a jegy árának 25%-át bankszámlaszámra, postai címre küszöbrendben, vagy utazási kupon formájában fel fölett.

Liza 22 éves, hatalmas rajongója kedvenc előadójának, ezért amikor kiderült, hogy Magyarországra nincs a turnéállomások között, úgy döntött, Bécsbe utazik, hogy élőben láthassa őt. Az utazását nemzetközi vonattal oldotta meg, retúr jegyet vásárolva.

Miután járata több, mint 60 percet késett, változatlanul az EU utasjogi rendelete alapján kell eljárnia a visszatérítés igényléskor. A 30 napon belül történő kivizsgálás után a jegy árának 25%-át visszakaphatja készpénzben lakcímre postázva, bankszámlára vagy utazási kupon formájában, amennyiben a kártérítés összege meghaladja a 4 eurót.

! **A 20 perces késési kompenzáció csak belföldi utazás esetén érvényesíthető, a kártérítés az általános utasjogi szabályok szerint történik!**

Liza 22 éves, nappalis egyetemi hallgató