



A GYSEV osztrák vonalszakaszán (Raaberbahn) utazók jogai

A GYSEV Zrt. Ausztriában üzemeltetett vonalain igénybe vehető személyszállítási szolgáltatásokra a következő jogok érvényesek. Késés, vonatkiesés és balesetek esetén, az alábbiakban felsorolt feltételek fenntartása mellett, kártérítést és támogatást biztosítunk Önnek.

Információ:

Mindent megteszünk azért, hogy járat- és menetjegy kínálatunkról, valamint a vonatforgalomban esetlegesen fellépő szabályostól eltérő esetekről tájékoztassuk Önt.

Menetjegy eladás:

A menetjegyét megvásárolhatja a jegypénztárakban, az automatáknál, vagy az interneten.

Vonatkésés:

Amennyiben a regionális forgalomban érvényes, egyszeri utazásra szóló jegyről van szó, Ön nem jelenthet be kártérítési igényt. A távolsági forgalomra kiadott, egyszeri utazásra szóló jegyre vonatkozó kártérítés az ÖBB feltételei szerint történik. További információ itt található: <http://www.oebb.at/de/Kundencenter/Fahrgastrechte/index.jsp>

A heti-, havi-, féléves -, illetve átruházható éves menetjegyek tulajdonosai nem jogosultak kártérítésre.

A nem átruházható (közlekedési szövetségben érvényes) éves bérletek tulajdonosainak a Raaberbahn olyan pontossági garanciát kínál szakaszonként, amely egységesen 95 % pontosságban (=95 %-os pontossági fokban) került meghatározásra, a helyi érdekű és regionális közlekedésben közlekedő minden vonat valamennyi útszakaszán. Amennyiben ezt a pontossági fokot nem sikerül elérni, az éves bérlet érvényességének lejártá után az éves bérlet tulajdonosa erről felszólítás nélkül, írásban értesítést kap.

Vonatkiesés az utazás előtt, vagy alatt:

Amennyiben az Ön járata kiesik, vagy előreláthatólag több, mint 60 perces késéssel érkezik a célállomásra, akkor jogosult a meg nem történt utazásra, illetve az utazás meg nem történt, és/vagy értelmetlenné vált részére vonatkozóan a személyszállítási ár megtérítését, valamint a kiinduló állomásra való ingyenes visszaszállítást követelni, továbbá az utazását a legközelebbi lehetőség alkalmával, mindazonáltal legkésőbb 48 órán belül folytatni, ha szükséges, akár megváltoztatott útvonalon.

NINCS lehetőség kártérítésre, visszatérítésre, vagy a költségek pótlására, ha a vonat késése, vagy kiesése az utazó, egy harmadik személy, vagy egy, a vasúti üzem hatáskörén kívül eső körülmény hibájára vezethető vissza, illetve, ha az utas a menetjegy megvásárlása előtt tájékoztatást kapott a lehetséges késésről.

Mozgáskorlátozott személyek támogatása:

A Raaberbahn területén való utazáshoz tartozó bizonyos állomásokon igényelt utazás előtti, vagy alatti segítségnyújtás biztosítása érdekében (pl. be- és kiszálláskor) az igényt legalább 24 órával az utazás megkezdése előtt a Wulkaprodersdorf-i jegypénztárnál, a +43 (0) 2687 / 62224-162 telefonszámon lehet bejelenteni, és a segítségnyújtásról információt lehet kapni. Különleges esetekben (pl. harmadik személy által végzett segítségnyújtásnál) ettől eltérő bejelentési határidők lehetnek érvényben.

Jogalapok:

Az Ön jogai a nemzetközi vasúti szállításra (CIV) vonatkozó egységes jogi előírásokról szóló szerződésen, az Európa Parlament és Tanács 1371/2007 –es EK-rendeletén, valamint a 2007 október 23-i, a vasúti forgalomban utazók jogairól és kötelességeiről szóló rendelkezésein, a GYSEV osztrák vonalszakaszára vonatkozó személy- és csomagszállítási díjszabáson, valamint az Osztrák Vasutakkal utazók kézikönyvének rendelkezésein alapszanak.

További információt a Raaberbahn honlapján, a <http://www.raaberbahn.at> cím alatt, illetve a Neusiedler Seebahn honlapján, a <http://www.neusiedlerseebahn.at> címen találhat.

Raaberbahn személyforgalom (Personenverkehr):

Javaslatok és észrevételek: Bahnhofplatz 5, 7041 Wulkaprodersdorf,
Tel. +43 (0)2687 / 62224-162, E-Mail: ombudsdienst@raaberbahn.at

Azok az utasok, akik a vasúti vállalat panasz-elbírálási eljárásának eredményével nincsenek megelégedve, az „Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte”, az utazók jogainak egyeztető hivatalához fordulhatnak. Részletesebb információt a weboldalon találhatnak.

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf):

Linke Wienzeile 4/1/6

1060 Wien

www.apf.gv.at

T: +43 1 5050707 700 (ill. a vasúttal kapcsolatban: +43 1 5050707 710)

F: +43 1 5050707 180