



## Kitöltési útmutató a Visszatérítési / Kártérítési igénybejelentő laphoz

Minden utazásra vonatkozóan külön igénylőlapot töltsön ki. Az igénybejelentő lapot olvasható, nyomtatott nagy betűkkel kérjük kitölteni. Több személy menetjegyét csak akkor nyújtsa be egy igénybejelentőlapra, ha együtt utaztak, az utazás adatai azonosak, valamint ugyanazon címre és formában kérik a kifizetést. Ha az utazásával kapcsolatban a rendelkezésre álló rovatok számánál több vonatra vonatkozóan kíván igényt benyújtani, akkor kérjük, hogy kettő igénybejelentő lapot töltsön ki. A második lapon a személyes adatok kitöltésétől eltekinthet, azonban kérjük, a két bejelentőlapot kapcsolja össze.

Az egyes mezőket, kérjük, az alábbiak szerint töltsse ki:

Kérjük, itt döntse el az **1** és a **2** pontban, hogy milyen típusú igényt jelent be:

- 1** Itt választhatja ki az utazás jellegét (belföldi / nemzetközi).
- 2** Itt jelölheti meg az igény típusát (több lehetőség is megjelölhető).

A vonat késése vagy kimaradása esetén csak a **3, 5** pontot, csatlakozásmulasztás esetén a **4, 6** pontot töltsse ki:

- 3, 5** A késett vagy kimaradt vonat tényleges adatai. A vonat menetrendi adatai az Ön kiindulási állomásától a cél- vagy átszállási állomásig (a menetrendszerinti adatok a helyjegyen vagy a pótjegyen megtalálhatók) és a vonat tényleges érkezési adatai az Ön célállomására vagy átszállási állomására, amelyre menetjeggyel rendelkezett.
- 4, 5** Csak csatlakozásmulasztás esetén töltendő ki, ha a napközbeni vagy a nap utolsó csatlakozásának elmulasztása esetén utólag számlákkal igazolt kártérítést kér. Kérjük, tüntesse fel az elmulasztott, valamint a ténylegesen igénybe vett vonat számát, a vonat indulási idejét, illetve a csatlakozásmulasztás állomását. A benyújtani kívánt számlák megnevezését és sorszámát a **7**-es számmal jelzett mezőben jelölje.
- 7** Egyéb visszatérítésre/kártérítésre vonatkozó igény vagy bármely olyan körülmény, amelyet az utazásával kapcsolatban közölni kíván. Ha e-menetjegye van, azt is itt jelezze. Ha nem elegendő egy igénybejelentőlap, akkor ennél a pontnál jelezze, hogy hány bejelentőlaphoz áll az igénybejelentése.
- 8** Az igény elbírálásához feltétlenül szükséges, hogy eredeti menetjegyét, helyjegyet, pótjegyet vagy pót-és helyjegyet csatolja a bejelentőlaphoz. Az utólagos viták elkerülése érdekében *kérjük, minden esetben töltsse ki ezt a mezőt*. Ha START Klub kártyacsalád valamely tagjával vagy Vasúti utazási igazolvánnyal utazott, akkor annak sorszámát tüntesse fel. Az üresen maradó helyeket húzza át. Ha nincs elegendő hely a menetjegyek sorszámának feltüntetéséhez, akkor, kérjük, egy másik bejelentőlapon folytassa a felsorolást, ezt mindenképpen jelezze a **7** pontnál mindkét lapon.

Kérjük, jelölje meg, hogy milyen típusú menetjeggyel utazott:

- 9** menetjegyet,
- 10** bérletet,
- 11** csoportos menetjegyet,
- 12** START Klub Bónusz, START Klub Prémium/Üzleti vagy START Klub VIP kártyát, vagy
- 13** Vasúti utazási igazolványt / menetkedvezményt használt.

Kérjük jelölje, hogy a **14** - **16** pontoknál jelzett fizetési módok közül, melyiket választja:

- 14** Az utazási kuponokat belföldi vagy nemzetközi menetjegy-, bérlet-, valamint az 50%-os kedvezményt is biztosító START Klub kártya vásárlása során használhatja fel a MÁV-START Zrt. jegypénztáraiban és menetjegyirodáiban, az utazási kupon hátoldalán jelzett időponttól számított egy évig.
- 15** Bankszámlára történő utalás esetén, kérjük, ne felejtse el megadni a **21** pontnál a bankja nevét és a bankszámlaszámát, amelyre az utalást kéri.
- 16** Kérjük, csak akkor jelölje meg ezt a mezőt, ha postai úton kéri a visszatérítendő összeg kifizetését.

Kérjük, adja meg személyes adatait:

- 17** Vezeték- és keresztnév.
- 18** Lakcím (irányítószám, település, utca, házszám, épület, emelet, ajtó).
- 19** Telefonszám (amelyen napközben is elérhető).
- 20** E-mail cím (tüntesse fel az ügyintézés meggyorsítása érdekében).
- 21** Bank nevét és a bankszámlaszámot akkor szükséges közölni, ha a **15** pontban a visszatérítés módjának a banki utalást választotta. A **17** pontban megadott névhez tartozó bankszámlaszámot szíveskedjen megadni.
- 22** A banki kódokat akkor adja meg, ha a **15** pontban a banki utalást választotta és nem Magyarországon vezetett bankszámlája van.
- 23** Külföldi bankszámla esetén kérjük megadni a bankszámla devizanemét is.
- 24** Kérjük, akkor adja meg adószámot, ha cég nevére kérte a számlát.

Felhívjuk szíves figyelmét arra, hogy a bejelentéssel összefüggésben megadott személyes adatait a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A.§ (7) bekezdése alapján 3 évig megőrizzük. Amennyiben a bejelentéssel összefüggésben a MÁV-START Zrt.-nek fizetési kötelezettsége keletkezik, úgy a számviteli bizonylattal összefüggő személyes adatokat a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169.§ (2) bekezdése alapján 8 évig őrizzük meg.

A bejelentéssel összefüggésben végzett adatkezelésre vonatkozó részletes adatkezelési tájékoztatót Társaságunk honlapján : <https://www.mavcsoport.hu/mav-start/bemutakozas/adakezelesi-tajekoztatok> címen érheti el, illetve a bejelentést rögzítő kollégától megtekintésre és elolvasásra elkertheti.