

Tartalom

I.	Az Üzletszabályzat célja.....	2
II.	Az Üzletszabályzat tárgya és hatálya	2
III.	Az Üzletszabályzathoz kapcsolódó jogszabályok	3
IV.	Fogalom meghatározások.....	4
V.	A személyszállítás szolgáltatás.....	5
1.	A szolgáltatás meghatározása.....	5
2.	Szolgáltatás minősége	5
3.	Felelősségvállalás, utasbiztosítás	6
4.	Menetrend, előre meghirdetett hajózási szolgáltatások	7
5.	Díjszabás	8
6.	Menetjegyek	8
VI.	Szolgáltatási jogviszony létrejötte és tartalma, illetve megszűnése	9
1.	Szolgáltatási jogviszony létrejötte és megszűnése: a menetjegyek árusítása	9
2.	Fizetési módok, számlakiállítás.....	9
3.	Jegyérvényesség, jegyérvényesítés, jegykezelés, jegyellenőrzés	10
4.	Jegyek visszaváltása	10
5.	Utazási akadály.....	11
6.	Kézi poggyászszállítás és kezelés	11
7.	Élő állat és kerékpár szállítása.....	12
8.	Jegy nélkül, érvénytelen jeggyel utazók esetében alkalmazott eljárásrend, az utas személyszállításból történő kizárása.....	12
VII.	A felek jogai és kötelezettségei a hajókon és kikötőkben	14
1.	A BAHART jogai és kötelezettségei.....	14
2.	Az utas jogai és kötelezettségei	14
VIII.	Utas tájékoztatás.....	14
IX.	Ügyfélszolgálat, panaszkezelés	15
X.	Adatvédelem.....	16

I. Az Üzletszabályzat célja

Jelen Üzletszabályzat célja, hogy meghatározza a közforgalmi vízi személyszállítási szerződések jogszabályban nem szabályozott, részletes feltételeit a Balatoni Hajózási Zrt. (továbbiakban BAHART), illetve az utazásban résztvevők számára.

A jelen Üzletszabályzatban meghatározott részletes feltételekre a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) általános szerződési feltételekre vonatkozó rendelkezései irányadók.

A szolgáltatások díját, a díj megállapításának módját és feltételeit a mindenkori éves Díjszabás tartalmazza.

II. Az Üzletszabályzat tárgya és hatálya

A BAHART a személyszállítási üzletág /menetrendi hajózás, sétahajózás, programhajózás, gyorshajózás, vízitaxi szolgáltatások/ működésének alapvető feltételeit jelen Üzletszabályzatban határozza meg.

Jelen Üzletszabályzat rendelkezései a BAHART és a vele jogviszonyban álló valamennyi személyszállításra - menetrendi hajózás, sétahajózás, programhajózás, gyorshajózás, vízitaxi - szerződő utas /továbbiakban együtt: utas/ megállapodásának feltételeit tartalmazzák, amennyiben erre nézve a BAHART és az utas a jogviszonyt szabályozó szerződésben eltérően nem állapodnak meg.

Az Üzletszabályzat területi hatálya: a BAHART teljes működési területén található közforgalmi kikötők (hajóállomások, jegypénztárak), illetve a BAHART által üzemeltetett hajók és a Balatonon található hajózási útvonalak.

A körzeti állomásfőnökségek illetékességi területei:

Siófoki körzeti állomásfőnökség:

- Siófok hajóállomás

Balatonfüredi körzeti állomásfőnökség:

- Balatonakali hajóállomás
- Balatonudvari hajóállomás
- Tihany hajóállomás
- Balatonfüred hajóállomás
- Csopak hajóállomás
- Alsóörs hajóállomás
- Balatonalmádi hajóállomás
- Balatonkenese hajóállomás

Fonyód-Badacsonyi körzeti állomásfőnökség tel:

- Balatonföldvár hajóállomás
- Balatonszemes hajóállomás
- Balatonlelle hajóállomás
- Balatonboglár hajóállomás
- Fonyód hajóállomás

- Balatonmáriafürdő hajóállomás
- Keszthely hajóállomás
- Balatongyörök hajóállomás
- Szigliget hajóállomás
- Badacsony hajóállomás
- Révfülöp hajóállomás

RÉV üzletághoz kapcsolódva:

- Tihanyrév közforgalmú kikötő, hajóállomás

Az állomásfőnökségek és hajóállomások elérhetősége megtalálható a BAHART honlapján, kiadványaiban.

Az Üzletszabályzat időbeli hatálya: a mindenkori hatályba helyezés időpontjától visszavonásig.

Jelen Üzletszabályzat nem terjed ki:

- révközlekedésre (ennek feltételeit külön Üzletszabályzat rögzíti)
- kikötőrendre (minden kikötőre önálló kikötőrend készül, melyet az illetékes hatóság hagy jóvá)
- kikötőhasználatra (Kikötő Használati Szabályzat és kikötői díjszabás tartalmazza a feltételeket)
- hajóbérlésre, illetve kikötői területbérlésre (ezeket a feltételeket a felek által kötött kétoldalú megállapodások, szerződések rögzítik.)

A jelen Üzletszabályzat hatályba lépése előtt érvényben lévő bármely, e tárgyban rendelkező egyéb szabályzat hatályát veszti, ezt követően erre egyik fél sem hivatkozhat érvényesen.

A BAHART jogosult jelen Üzletszabályzat egyoldalú, kizárólag a jövőre nézve történő módosítására, mely módosításokat verziószámmal jelöli. A módosított verziószámmal hatályba lépő Üzletszabályzat a korábbi verziószámú Üzletszabályzatot automatikusan hatályon kívül helyezi.

A BAHART minden módosítás után köteles az Üzletszabályzat módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt változatát elkészíteni és a nyilvánosság számára hozzáférhetővé tenni.

A mindenkor hatályos üzletszabályzat az utasok számára a hajóállomások jegypénztárában, a BAHART hajóin, valamint a BAHART honlapján a hatályba lépés kezdőnapjától elérhető, továbbá a BAHART bárkinnek átadja azt betekintésre. A módosítások révén hatályát veszített üzletszabályzatok megtekinthetők a BAHART honlapján.

III. Az Üzletszabályzathoz kapcsolódó jogszabályok

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény,
- a vízi közlekedésről szóló 2000. évi XLII. törvény,
- a vízi személyszállítás feltételeiről szóló 261/2008. (XI.3) Korm. rendelet,
- a hajózási tevékenység engedélyezésének rendjéről szóló 28/2000 (XII.18.) KÖVIM rendelet.
- a vízi közlekedés rendjéről szóló 57/2011 (XI.22.) NFM rendelet.
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény,
- a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény,

IV. Fogalom meghatározások

- a) **gyorshajózás:** előre meghirdetett menetrend szerinti (gyorshajó járat) vagy megfelelő számú utas esetén indított (vízitaxi) gyorsjáratú hajójárat
- b) **hajóállomás:** az a hely, ahol a személyek hajóra, illetve hajóról partra jutását egy vagy több úszóművön (pontonon), más hajón keresztül vagy közvetlenül a partfalhoz kikötve járódeszkan keresztül a 261/2008 Korm. rendelet szabályai szerint biztosítják;
- c) **járó (járódeszka):** veszteglő hajó és a rakpart, illetve hajók közötti közlekedésre szolgáló, szintkülönbséget és/vagy távolságot áthidaló, külön jogszabályban¹ megállapított műszaki és egyéb feltételeknek, továbbá a kikötőrendben foglaltaknak is megfelelő, kellő szilárdságú betolható könnyű fa- vagy fémhíd;
- d) **menetrend szerinti hajózás (menetrendi hajózás):** közforgalmú belvízi személyszállításban legalább két kikötő között a szolgáltató előzetesen közzétett hivatalos menetrendje szerint, előre meghatározott vonalakon közlekedő személyszállító hajójárat.
- e) **programhajózás:** előre meghirdetett időpontban (utasigény alapján esetleg külön szervezett) és előre meghatározott kikötőből induló és más kikötőt rendszerint nem érintve ugyanabba a kikötőbe visszatérő hajójárat, mely a fogyasztói igényekhez alkalmazkodva évről évre különböző programokat kínál. A tárgyévi programhajók típusait, az indulási kikötőket a tárgyévi kiadványok és a BAHART honlapja, a menetdíjakat és a vonatkozó kedvezményeket a tárgyévi Díjszabás tartalmazza. A előre meghirdetett programhajók megfelelő számú jelentkező esetén indulnak. Az indulási minimum létszámokról az adott hajózási szolgáltatást nyújtó hajó befogadóképessége alapján az illetékes BAHART jegypénztár ad tájékoztatást az utasoknak.
- f) **sétahajózás:** előre meghirdetett időpontban és előre meghatározott kikötőből induló és más kikötőt nem érintve ugyanabba a kikötőbe visszatérő, pihenést vagy szórakozást nyújtó, meghatározott időtartamú hajójárat. A előre meghirdetett sétahajók megfelelő számú jelentkező esetén indulnak. Az indulási minimum létszámokról az adott hajózási szolgáltatást nyújtó hajó befogadóképessége alapján az illetékes BAHART jegypénztár ad tájékoztatást az utasoknak.
- g) **személyszállítás:** díj, vagy utazásra jogosító igazolvány, kártya, voucher, ajándékutalvány stb. ellenében, meghirdetett menetrend alapján (menetrendi hajózás), meghatározott időtartamban és programtartalommal (séta- és programhajózás), vagy utasigény alapján (vízitaxi) végzett vízi személyszállítás.
- h) **személyszállításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatás:** kézipoggyász-szállítás, kereskedelmi, vendéglátó és egyéb utas kiszolgáló létesítmények üzemeltetése, valamint a vízi személyszállításhoz kapcsolódó idegenforgalmi közvetítői tevékenység
- i) **utas:** a vízi járművön utazó minden olyan személy, aki nem tagja a személyzetnek és akit egyéb jogviszony alapján a hajón nem foglalkoztatnak, továbbá érvényes menetjeggyel rendelkezik.

- j) Vízi jármű (hajó): építésénél, berendezésénél és felszerelésénél fogva a vízen való közlekedésre, és utasok rendeltetésszerű szállítására alkalmasnak nyilvánított úszólétesítmény.

V. A személyszállítás szolgáltatás

1. A szolgáltatás meghatározása

A BAHART a saját tulajdonában és üzemeltetésében lévő vízi járművekkel (hajókkal), illetve vízi személyszállításra jogosult alvállalkozó igénybevételével személyszállítási szolgáltatásokat biztosít a Balatonon.

Az adott induló-, és célállomást összekapcsoló, előre meghatározott útvonalon közlekedő hajójáratok a menetrend szerinti személyszállítás körébe tartoznak. Ezek a hajójáratok a vonatkozó jogszabályban rögzített tartalommal összeállított, előre meghirdetett és közzétett menetrend szerint közlekednek és az utaslétszámtól függetlenül indulnak. A normál üzemmódú hajók mellett megkülönböztetünk ún. gyorshajó járatokat is, melyek a meghirdetett útvonalakon a rövidebb menetidő miatt eltérő díjszabási feltételekkel vehetők igénybe az utasok által.

A BAHART előre meghirdetett hajóállomások között vízi taxi szolgáltatást is biztosít. A vízi taxik (gyorshajók) nem rendelkeznek előre meghirdetett fix menetrenddel, hanem az utasigényeknek megfelelően és a meghirdetett minimum utaslétszám figyelembevételével indulnak. A vízi taxi szolgáltatás a hajóállomásokon, a BAHART kiadványaiban a BAHART honlapján közzétett elérhetőségeken igényelhető.

A személyszállítási szolgáltatások másik körét a séta- és programhajózás alkotja. Ezeknél a hajójáratoknál az induló és célállomás megegyezik. A szóban forgó hajójáratok előre közzétett időpontban indulnak, de a BAHART az utasforgalom függvényében a hajóállomásokon, a kiadványokban és a honlapon meghirdetett időpontokon kívül is indíthat ilyen járatokat. Az előre meghirdetett sétahajók és programhajók megfelelő számú jelentkező esetén indulnak. Az indulási minimum létszámokról az adott hajózási szolgáltatást nyújtó hajó befogadóképessége alapján az illetékes BAHART jegypénztár ad tájékoztatást az utasoknak.

A séta- és programhajózás keretében a BAHART több, különböző típusú hajójáratot szervez, melyek a fogyasztói igényekhez alkalmazkodva évről évre megújításra kerülnek. A tárgyév hajózási lehetőségeiről a BAHART kiadványokban, a hajóállomásokon és honlapján tájékoztatja az utasokat.

2. Szolgáltatás minősége

- A BAHART az V.1. pontban meghatározott szolgáltatásokat az általa üzemeltetett hajóparkkal biztosítja. A BAHART jogosult alvállalkozó fuvarozó igénybe vételére. Ha a BAHART az általa vállalt személyszállítást vállalkozó bevonásával végzi,

abban az esetben is a jelen Üzletszabályzat és az egyedi szerződés feltételei irányadók.

- A BAHART a szolgáltatásait a meghirdetett időtartamban végzi. Az utazás időtartama az időjárás vagy rendkívüli, előre nem látható esemény függvényében változhat.
- A BAHART a hajók esetleges műszaki meghibásodása esetén köteles a lehető legrövidebb időn belül üzemképes hajót biztosítani az utasok részére.
- A hajókon a hajó okmányába foglaltak szerinti maximális utas befogadóképesség feletti utas szám kizárólag az 57/2011. (XI. 22.) NFM rendelet erre vonatkozó rendelkezéseinek figyelembe vételével lehetséges.
- A BAHART az utazás során az utasok részére az adott hajó paramétereinek megfelelő, rendszerint a maximális befogadó képességgel nem azonos, korlátozott számú ülőhelyet biztosít.
- A BAHART minden hajón mosdót és illemhelyet biztosít az utasok számára, melyek használati díját a menetjegy tartalmazza.
- A BAHART azon hajókon, melyeken annak feltételei biztosítottak, saját maga büfét üzemeltet vagy e célból büféüzemeltető vállalkozás szolgáltatásait veszi igénybe.
- A BAHART azon hajókon, melyeken annak feltételei biztosítottak, díjmentes WI-FI szolgáltatást biztosít. A BAHART a WI-FI szolgáltatást csak az ehhez szükséges hálózat megfelelő működése és megfelelő műszaki paraméterek függvényében biztosítja. Az utasok tudomásul veszik, hogy a díjmentes WI-FI szolgáltatás igénybe vételekor mobil eszközeikre reklámüzenetet kapnak. Amennyiben az adott hajó rendelkezik mozgáskorlátozottak részére kialakított lépcsőlifttel, úgy azt ilyen jellegű kérés esetén az utasok a hajószemélyzet felügyeletével és közreműködésével használhatják.
- A BAHART azon kikötőiben, ahol ez kiépített, az utazásra várakozók részére térítés ellenében mosdót és illemhelyet biztosít.
- A BAHART egyes kikötőiben elektronikus utas tájékoztató berendezéseket üzemeltet.

3. Felelősségvállalás, utasbiztosítás

A BAHART vállalja, hogy az előzetesen meghirdetett szolgáltatásokat az érvényben lévő minőségpolitikája szerint teljesíti, de rendkívüli időjárási körülmények esetén ettől eltérhet. Az eltérésekről – amennyiben erre a rendkívüli időjárási körülmények mellett módja van - minden érintett hajóállomáson, illetve a BAHART hivatalos honlapján tájékoztatja az utazó közönséget.

A BAHART érvényes felelősség biztosítással rendelkezik, mely teljes működési területére (hajókra, kikötőkre, központi telephelyre, rendezvényekre) és minden utazásban résztvevőre kiterjed. A szolgáltatások igénybevétele során a hajózási tevékenység felelősségi köréből bekövetkező baleset, személyi sérülés, kár (ruházat, kézi poggyász, kerékpár) esetén utas az alábbi módon érvényesítheti kárigényét: a helyszínen szóban, majd haladéktalanul jegyzőkönyvet kell felvenni a BAHART jegypénztárában /annak hiányában a szolgáltatást biztosító hajón/. Az ügyintézés további módja a IX. fejezetben kerül bemutatásra.

A BAHART felelősségvállalása nem terjed ki azon esetekre, amikor az érintett utas a jelen Üzletszabályzat VII. fejezetében rögzített kötelezettségeit szándékos vagy nem kellő

körültekintésből eredő magatartásával megszegi és ebből közvetlen vagy közvetett kára keletkezik.

A menetrendi járatok esetleges késéséből eredő károkért a BAHART csak akkor vállal felelősséget, ha a késés a BAHART súlyos gondatlanságára vezethető vissza.

14 éven aluli gyermek csak kísérővel veheti igénybe a BAHART szolgáltatásait. A felnőtt kíséretében utazó gyermekért a kísérő viseli a felelősséget.

4. Menetrend, előre meghirdetett hajózási szolgáltatások

Menetrendi hajózás

A menetrendi hajózás menetrendje tartalmazza:

- a) a menetrendi időszak kezdetének és végének időpontját,
- b) az egyes járatok közlekedésének időszakát,
- c) a nem mindennap közlekedő járatoknál a közlekedési napokat, továbbá a szolgáltatás különböző korlátozásait.
- d) a járatok útvonalát, az induló és végállomást, továbbá azokat a hajóállomásokat (kikötőket), ahol a vízi jármű megáll,
- e) az indulási és érkezési időpontokat, a napi első és utolsó vízi jármű indulási időpontjának feltüntetésével
- f) a BAHART más járataihoz való csatlakozási lehetőségeket
- g) a legfontosabb kiegészítő szolgáltatásokat, valamint azt, ha valamely vízi jármű kerékpárt továbbít.

A tárgyévi menetrend a hajóállomásokon, kiadványokban és a BAHART honlapján kerül közzétételre.

A BAHART a meghirdetett járat szünetelését vagy korábbi időpontban történő közlekedtetését – az időjárástól, vízállástól, valamint hajózási zárlattól függő körülmények kivételével – legalább 14 nappal, új járat beállítását, illetve a meghirdetettnél későbbi időpontban történő közlekedését legalább 7 nappal a változás előtt a hajóállomáson kifüggesztett hirdetéssel és a honlapon az utazóközönség tudomására hozza.

Előre meghirdetett egyéb hajózási szolgáltatások

A BAHART a menetrendi hajózás (induló és célállomást összekötő, hajóval történő utazás) mellett olyan séta- és programhajózási szolgáltatásokat is biztosít, melyek adott kikötőből indulnak és ugyanoda érnek vissza. A séta- és programhajó járatok esetében is vannak előre fixen meghirdetett indulási időpontok, melyeket a BAHART a különböző utastájékoztató kiadványaiban, a honlapján és a hajóállomásokon tesz közzé.

A séta- és programhajók indulását – az induló és célállomásokat összekötő menetrendi hajójáratokkal ellentétben – minimum létszámhoz kötheti a BAHART. Az indulási minimum létszámokról az adott hajózási szolgáltatást nyújtó hajó befogadóképessége alapján az illetékes BAHART jegypénztár ad tájékoztatást az utasoknak.

5. Díjszabás

A mindenkor hatályos díjszabás tartalmazza a menetjegy árakat, a jogszabály alapján igénybe vehető és a BAHART által biztosított kedvezmények fajtáját és mértékét, az igénybevétel módját. A díjszabás megtekinthető a BAHART jegypénztáraiban, valamint honlapján.

6. Menetjegyek

Az utazás megkezdésekor minden utasnak érvényes menetjeggyel és a kedvezményes jegyváltásra jogosító igazolvánnyal kell rendelkeznie abban az esetben is, ha az utazást díjmentesen veszi igénybe. A menetjegyet és a kedvezményes díjváltásra jogosító igazolványt az utazás egész tartama alatt meg kell őrizni.

Menetjegy típusok:

Menetjegy:	Egy útra történő utazásra jogosít a feltüntetett útvonalon, vagy sétahajóra, vagy programhajóra.
Retúrjegy:	Oda-vissza útvonalon történő utazásra jogosít menetrendszerinti járaton
Kerékpárjegy:	Kerékpárszállításra jogosít egy útra vagy oda-vissza.
Kutyajegy:	Kutya utazására jogosít egy útra vagy oda-vissza.
Elővételi jegy:	Az utazás napját megelőző napig megváltott menetjegy.

A menetjegy megváltásával az utas az alábbi szolgáltatásokat veheti igénybe:

- a menetjegytípusnak megfelelő utazási lehetőség a BAHART hajójáratán
- külön térítés nélkül biztosított szolgáltatások a BAHART hajójáratán (pl. WI-FI szolgáltatás, mosdók és illemhelyek használata, stb.)
- kézipoggyász szállításának lehetősége a BAHART hajójáratán
- felelősségbiztosítás a hajójáratallal történő utazás során

A menetjegyen fel kell tüntetni:

- a) a menetjeggyel igénybe vehető hajózási szolgáltatás fajtáját (menetrendi, sétahajó, stb.).
- b) az indulási állomás nevét,
- c) a célállomás nevét,
- d) a fizetett menetdíj összegét és annak adótartalmát,
- e) az elszámolásnál alkalmazott kedvezmény mértékét,
- f) a menetjegy érvényességének első napját,
- g) a menetjegy érvényességének tartamát vagy az érvényesség utolsó napját,
- h) a több személy részére kiadott menetjegynél az utasok számát,

VI. Szolgáltatási jogviszony létrejötte és tartalma, illetve megszűnése

1. Szolgáltatási jogviszony létrejötte és megszűnése: a menetjegyek árusítása

A BAHART az utazni szándékozók részére a hajóállomások jegypénztárában – a jegypénztárral nem rendelkező állomásokon a hajókon – biztosítja a jegyvásárlást, a viszont-értékesítő partner által kiállított voucher esetében a jegykiadást.

A jegypénztárak a jegyárusítást legalább 30 perccel a vízi jármű meghirdetett indulási időpontja előtt megkezdik és 5 perccel az indulás előtt beszüntethetik.

A jegyváltásra be nem rendezett állomáson történő beszállás esetén az utas a menetjegyét a hajón felszólítás nélkül köteles megváltani, mely esetben a megvásárolni kívánt menetjegyek ellenértékét lehetőség szerint pontosan ki kell számolni, mert a hajóvezető nem minden esetben rendelkezik váltópénzzel.

Az átutalással előre fizető utasoknak is jelentkezniük kell az indulást megelőzően a BAHART jegypénztáránál, a jegypénztárral nem rendelkező állomásokon a hajónál.

Személyszállítási szerződés és az alapján személyszállításra vonatkozó jogviszony jön létre, amikor az utas

- a menetjegyet megvásárolta (akár személyesen a jegypénztárban/hajón, akár szerződött BAHART partnernél), vagy
- a személyszállítást írásban megrendelte és a megrendelés elfogadásának visszaigazolása a megrendelőhöz megérkezett. Ez esetben a visszaigazolás minden esetben rögzíti a fizetési feltételeket.

Amennyiben az utas nem személyesen jár el, hanem javára harmadik személy rendeli meg a személyszállítást, illetve az ahhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatásokat, a BAHART nem vizsgálja, hogy a harmadik személy jogszerűen képviseli-e az utast (utasokat).

A szolgáltatási szerződés az utazás befejezéséig hatályos. Az utazás akkor fejeződik be, amikor:

- az utas a céljának megfelelő hajóállomás vagy megállóhely területén, vagy a fel- és leszállópontra a vízi járműről való leszállást befejezte.
- az utas a célja elérése előtt az utazási szándékával felhagy, vagy
- az utast a BAHART ellenőrzést végző munkatársa az utazásból kizárja.

2. Fizetési módok, számlakiállítás

A szolgáltatásokat az alábbi módon lehetséges fizetni:

- Késszámmal (HUF, EUR). Euróval történő fizetés esetén a visszajáró elszámolás forintban történik.
- Bankkártyával.
- Átutalással, írásban történt megrendelés és visszaigazolás vagy egyéb megállapodás alapján előre fizetéssel.
- Az adott évre megkötött kártyaelfogadók szerződése alapján további kártyákkal a tárgyévi Díjszabás alapján. (Pl. Szép kártya, Erzsébet kártya, stb.)
- Utalvánnyal a BAHART viszont-értékesítő partnereivel kötött megállapodások alapján.

Az utas a menetjegyváltással egyidejűleg, az értékesítés helyszínén a számlázási adatok megadásával díjmentesen jogosult készpénzfizetési számlát kérni. A kiállított számla módosítása és törlése az értékesítés helyszínén az utazás napján díjmentesen kérhető.

A számlára vonatkozó igényt az utasnak előre kell jeleznie. Készpénzzel, illetve bankkártyával történő vásárlás esetén az egyszerűsített számla haladéktalanul kerül kiállításra. A pénztártól való távozást követően, utólagosan készpénzfizetési számla kiállítása nem igényelhető (már aznap sem). [az Áfa tv. 163. § (2) bekezdés b) pontja alapján. Az utazás napját követően számlamásolat a menetjegy bemutatásával a BAHART központjában kérhető.

3. Jegyérvényesség, jegyérvényesítés, jegykezelés, jegyellenőrzés

Menetjegy érvényessége:

- a) Az egy útra szóló menetjegy csak egy naptári napon belül használható fel.
- b) Retúrjegy esetén az utazást a jegyváltás napján meg kell kezdeni, a visszaútra szóló jegy a megváltását követő harmadik nap 24.00 órájáig érvényes. A visszautazást ezen időtartamon belül meg kell kezdeni.
- c) Elővételi jegy érvényessége: a menetjegyen szereplő dátum szerint.

Menetjegy érvényesítése:

A menetjegyeket hajóra lépéskor a hajószemélyzet ellenőrzi és érvényesíti. Menetjegyeket utazás során a BAHART jegyellenőre és a hajó személyzete bármikor ellenőrizheti a kedvezményre jogosító igazolványokkal együtt.

A meghatározott járatra érvényesített menetjegy csak a rajta feltüntetett járatra érvényes.

Ha a menetjegy nem meghatározott járatra szól, az utas az utazást a menetjegy érvényességének tartama alatt bármikor megkezdheti, a már megkezdett utazást megszakíthatja, és később folytathatja. Az útmegszakítást a BAHART pénztáránál igazoltatni kell, mindez azonban a menetjegy érvényességi idejét nem hosszabbítja meg. Ha a menetjegyre az útmegszakítás tényét nem vezetik rá, az további utazásra nem jogosít.

Nem tekinthető útmegszakításnak, ha az utas a hajóról azért szállt le, hogy a csatlakozó hajóval a célállomás felé utazzék.

A névre szóló éves bérlettel csak az arra jogosult utazhat. Az egyébként *nem névre szóló menetjegy* mindaddig másra átruházható, ameddig azzal az utazást nem kezdték meg.

Menetjegy pótlása:

A megvásárolt menetjegyeket elvesztésük esetén (ideértve a megsemmisülést és eltulajdonítást is) a BAHART nem pótolja.

4. Jegyek visszaváltása

Az utas az utazástól a menetjegy visszaváltásával a hajónak az indulási állomásról való elindulásáig indokolás nélkül elállhat, és menetjegye visszaváltását kérheti. Amennyiben a menetjegyvásárlásról számla került kiállításra, akkor a számla eredeti példányát is be kell mutatni és le kell adni a menetjegy visszaváltásakor.

A fel nem használt menetjegy visszaváltását az utazás megkezdése előtt a menetjegyet kiadó pénztártól lehet kérni a díjszabásban rögzített kezelési költség levonása mellett.

A retúrjegy visszaváltását a kiadó pénztár az esetben végzi el, ha azt még az oda útra sem használták fel. Amennyiben az utazást megkezdték, de a visszaútra nem kerül sor, akkor a retúrjegy visszaútra szóló részét a kiadó pénztárban lehet visszaváltani.

Az időjárás kedvezőtlen alakulása, vagy a hajó meghibásodása miatt nem folytatható utazásnál, a visszaútra fel nem használt jegy ára kezelési költség levonása nélkül a BAHART-tól visszaigényelhető, a menetjegy érvényességének lejártától számított 30. napig.

A hajó meghibásodása esetén a fel nem használt jegy árát vissza kell téríteni, amennyiben a BAHART 2 órán belül nem tudja pótolni az elmaradt járatot.

Bankkártyával és euroval történő fizetés esetén a menetjegy visszaváltása forintban és készpénzben, átutalás esetén forint visszautalással történik.

5. Utazási akadály

Ha a vízi jármű az útját a célállomásig folytatni nem tudja, az utas - kivéve, ha az utazási akadályt a BAHART tevékenységi körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő - a meg nem tett útra eső menetdíj visszatérítését, vagy a kiindulási állomásra való visszaszállítását és a teljes menetdíj visszatérítését követelheti. Ugyanez irányadó akkor is, ha a menetrendszerű vízi jármű késése miatt csatlakozás-mulasztás áll elő vagy a csatlakozó járat marad el.

Utazási akadály miatt a BHART-tal szemben a fentiekben felül igényt érvényesíteni nem lehet.

6. Kézi poggyászállítás és kezelés

- a) Kézipoggyászként olyan tárgy szállítható, amelynek átmérője egyik irányban sem haladja meg a 70 cm-t és súlya a 35 kg-ot, gyermekjeggyel utazónál a 15 kg-ot. Kézipoggyászként méretkorlátozástól függetlenül vihet magával az utas gyermekocsit, sétapálcát, ernyőt és kézi hangszert. *E rendelkezéshez képest a Díjszabás egyéb korlátozást is megállapíthat.*
- b) A kézipoggyászt a vízi járművön úgy kell elhelyezni és szükség esetén csomagolni, hogy az a vízi járművön a közlekedést ne akadályozza, a személyzet munkáját és az utasokat ne zavarja. A kézipoggyász ülőhelyet nem foglalhat el.
- c) A vízi járműbe bevitt kézipoggyász őrzése és mozgatása az utas feladata és felelőssége.

Kézipoggyászként nem szállítható:

- a) olyan tárgy, amely az utasok és a hajó személyzetének egészségében, testi épségében, öltözékében, a vízi járműben és annak berendezésében, továbbá a vízi járművön tartózkodó más személy tulajdonában lévő tárgyban, más útipoggyászban vagy a vízi járművön szállított más áruban kárt okozhat,
- b) olyan tárgy, amelynek szállítását jogszabály vagy hatósági rendelkezés tiltja,

- c) robbanó, tűzveszélyes, öngyúló, mérgező, radioaktív, maró, undort keltő vagy fertőzés előidézésére alkalmas anyag,
- d) töltött lőfegyver - a fegyveres testületek szolgálatot teljesítő tagjai fegyverei kivételével - és jogszabályban megjelölt, a közbiztonságra különösen veszélyes eszköz.

A BAHART útipoggyász szállítását nem vállalja!

(A kerékpár jelen szabályozásban nem minősül útipoggyásznak.)

7. Élő állat és kerékpár szállítása

Élő állat szállítása:

Élő állat kizárólag a kereskedelmi forgalomban kapható szabványos szállítóeszközben szállítható, kizárólag a menetrend szerinti hajójáratokon. Séta- és programhajójáraton élő állat nem szállítható.

Kutyát, a díjszabásban rögzített viteldíj megfizetésével, kizárólag pórázzal és szájkosárral ellátva szállít a BAHART a menetrendi személyszállító hajóin. Kisméretű kutya szállítása szállító kosárban is történhet, de a viteldíjat akkor is meg kell fizetni. A vakvezető, a mozgáskorlátozottakat segítő és a rendőrségi kutya szállítása díjmentes.

Az állatok védelméről és kíméletéről szóló 1998. évi XXVIII. törvény 24/A.§-a szerint veszélyesnek minősített eb a BAHART hajóin nem szállítható. A minősítés fennállását a BAHART indokolt esetben – külön értesítés nélkül – a nyilvános adatbázisokban ellenőrizheti. Az állatok által esetlegesen okozott károkért minden esetben az állat gazdáját terheli kizárólagos felelősség, a BAHART e tárgyban semmilyen felelősséget nem vállal.

Kerékpár szállítása:

Kerékpárok szállítása az aktuális utasforgalom és hajótípus, időjárási körülmények függvényében lehetséges, ennek meghatározása minden esetben a hajóparancsnok kompetenciája.

Gyorshajón történő kerékpárszállítás az adott évben kiadott díjszabás szerint történhet!

8. Jegy nélkül, érvénytelen jeggyel utazók esetében alkalmazott eljárásrend, az utas személyszállításból történő kizárása

Az utas beszálláskor köteles menetjegyét ellenőrzés céljából a jegykezelő személyzetnek átadni, illetőleg felmutatni.

Az az utas, akinél az utazás során történő ellenőrzéskor derül ki, hogy érvényes menetjegye nincs, az esedékes menetdíjon felül 5000.- Ft pótdíjat köteles fizetni.

Az eredeti utazási célhoz képest további utazási szándékot a hajón jelezheti az utas, mely esetben a további menetjegyet utólag a hajón vagy az érkezési kikötő jegypénztárában kell megvásárolnia, ahová a hajó személyzete kíséri.

Érvénytelen az a menetjegy:

- amelyet utazásra már felhasználtak (kezelve van),
- amelynek szövegét jogosulatlanul megváltoztatták,
- amelyet olyan mértékben megrongáltak, vagy megcsonkítottak, hogy ellenőrzése lehetetlenné vált,
- amelyet jogosulatlan kedvezmény igénybevételével váltottak meg.

Az érvénytelen menetjegyet a BAHART bevonja.

Azt az utast, aki megtagadja a menetdíj és pótdíj azonnali megfizetését, a BAHART bármely állomáson kiszállíthatja, és erről jegyzőkönyvet vesz fel. Az így felmerülő követelés behajtásáról a BAHART gondoskodik.

A BAHART a személyszállítást megtagadhatja, illetve az utast a személyszállításból kizárhatja, ha az utas

- a) menetjegy nélkül vagy érvénytelen menetjeggyel utazik, és menetjegyet az ellenőrzéskor sem vált,
- b) menetjegyét, illetve kedvezmény igénybevételére jogosító igazolványát – felhívás ellenére – nem mutatja fel,
- c) a menetdíj megfizetését megtagadja,
- d) a vízi járművön a beszállt utasok száma elérte az engedélyezett utaslétszámot.
- e) ittas vagy bódult állapotban van, botrányosan viselkedik, vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja,
- f) magatartásával sérti vagy veszélyezteti a közlekedés biztonságát, saját vagy utastársai testi épségét, egészségét, a vízi jármű vagy berendezéseinek épségét,
- g) ruházatával, kézipoggyászával vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok kézipoggyászát beszennyezheti,
- h) a vízi járműre kézipoggyászként be nem vihető tárgyat visz fel.

A fenti magatartások szándékos vagy a nem elvárható módon való viselkedésből eredő tanúsítása esetén a BAHART munkatársai, illetve a BAHART-tal szerződéses jogviszonyban álló biztonsági szolgálat képviselői jogosultak az utassal szemben az alábbi intézkedéseket foganatosítani:

- az intézkedés alá vont személy kilétének megállapítása érdekében e személyt személyi adatainak igazolására felkérni.
- amennyiben az intézkedés alá vont személy ezt megtagadja, a BAHART a Rendőrség segítségét kéri, melynek kiérkezéséig jogosult az intézkedés alá vont személyt visszatartani.

A BAHART-ot abban az esetben is megilleti a már megtett útra járó menetdíj, ha az utast - a fentiekben foglaltak alapján - az utazásból kizárta.

A vízi járműről a neki felróható rendellenes magatartása miatt leszállított utas nem követelheti vissza a kifizetett menetdíjat vagy egyéb díjat, például a kerékpárszállítás díját.

VII. A felek jogai és kötelezettségei a hajókon és kikötőkben

1. A BAHART jogai és kötelezettségei

- a) A BAHART köteles a menetrendben meghirdetett helyen és időben a vízi járművet hajózásra alkalmas állapotban kiállítani.
- b) A BAHART köteles az utast a menetrendben foglalt feltételek szerint biztonságosan a célállomásra szállítani.
- c) A BAHART köteles az útközben megbetegedett személyt legalább a legközelebbi megfelelő hajóállomásig - ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet – tovább szállítani.
- d) A vízi jármű vezetője köteles gondoskodni arról, hogy a hajóállomásra érkezéskor az utasok a hajóállomás nevééről, az átszállási (csatlakozási) lehetőségekről, valamint a 10 percnél hosszabb idejű tartózkodásról tájékoztatást kapjanak. A tájékoztatást olyan időben kell adni, hogy az utasok a kiszálláshoz kellő időben felkészülhessenek.
- e) A BAHART köteles gondoskodni arról, hogy hajóállomásain (kikötőiben) a hajóállomás (kikötő) nevét jól látható módon feltüntessék.

2. Az utas jogai és kötelezettségei

- a) Az utas jogosult a vízi járművön utazni, a kiszolgáló létesítményeket, berendezéseket használni és a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni.
- b) Utasok csak a vízi jármű részükre megnyitott területére léphetnek be, menetjeggyel nem rendelkező kísérőnek tilos a vízi járműbe beszállni.
- c) A balesetek megelőzése érdekében a vízi jármű korlátjának, habvédjének ajtaját, valamint a vízi jármű ablakát önhatalmúlag kinyitni, a vízi jármű korlátjára, habvédjére ülni tilos.
- d) Úszóműről a vízi járműre vezető kikötőhídra, illetve a közvetlenül a parthoz kikötött vízi jármű járódeszkájára utasok csak akkor léphetnek, ha azt a vízi jármű személyzete megnyitotta.
- e) A hajóállomáson az utasok csak a részükre megnyitott területre léphetnek be, a hajóállomás (kikötő) területére a szállításból kizárt tárgyakat nem vihetnek be.
- f) Víziközlekedési baleset vagy rendkívüli hajózási esemény következtében az utas köteles a vízi jármű személyzetének utasításait követni.

VIII. Utas tájékoztatás

A BAHART az utasok megfelelő tájékoztatását - kikötőnként változóan - különböző kommunikációs és marketing eszközök alkalmazásával biztosítja (kiadványok, jól látható hirdetések, szükség szerint szóbeli tájékoztatás és bizonyos kikötőkben elektronikus információs berendezések.) A tájékoztatás az utazási feltételeket, az aktuális menetrendi információkat és az aktuális díjszabást tartalmazza.

A BAHART az utastájékoztatásról a hivatalos honlapján (www.balatonihajozas.hu) keresztül is gondoskodik.

A BAHART köteles az utasokat jogaikról, kötelezettségeikről, az igénybe vehető szolgáltatásokról és az esetleges forgalmi zavarokról tájékoztatni. Ennek érdekében a hajóállomásokon, illetve – amennyiben lehetséges – a vízi járművön is jól látható helyen kifüggeszti az utazási feltételeket és a menetrend szerinti járatokat.

A BAHART köteles a járatok érkezési, indulási idejéről, továbbá a járatok kimaradásáról és késéséről a kiszolgáló személyzet, illetve a hajóállomás tájékoztatási rendszere útján folyamatos tájékoztatást nyújtani.

IX. Ügyfélszolgálat, panaszkezelés

PANASZOK, KÁRESEMÉNYEK BEJELENTÉSE, KEZELÉSE

A panaszok, káresemények bejelentése:

Az utas, illetve a BAHART bármely, a személyszállításhoz kapcsolódó más szolgáltatását igénybe vevő személy a szolgáltatásokkal kapcsolatos javaslatait, észrevételeit, sérelmeit, panaszait, illetve elszenvedett kárát (továbbiakban együtt: panasz) a BAHART-nak bejelentheti és kérheti a kifogásolt esemény vagy magatartás kivizsgálását, illetve javaslatainak elbírálását.

Amennyiben az utas panaszt kíván benyújtani, azt a menetrend szerinti járat / egyéb séta- vagy programhajó járat igénybevételét vagy annak megghiúsulását követő 15 napon belül kell megtennie.

Amennyiben az utas a panaszát a BAHART jegypénztárában szóban teszi meg, akkor a BAHART a panaszt azonnal megvizsgálja és lehetőségeihez mérten orvosolja.

A helyben nem orvosolható panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) a panaszos neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) a panasz részletes leírása, a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a BAHART nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és a panaszos aláírása.

Az utas panaszát, kárigényét írásban a helyszínen a vásárlók könyvében, illetve az alábbi elérhetőségeken teheti meg (e-mailben, faxon, postai úton):

info@balatonihajozas.hu központi e-mail cím vagy

forgalmi@balatonihajozas.hu vagy siófoki forgalmi iroda fax: 84-310-050

Hivatalos postacím:

Balatoni Hajózási Zrt. 8600. Siófok Krúdy sétány 2.

A panaszok kezelése, intézése:

Az írásbeli panaszt a BAHART érdemben megvizsgálja. Annak eredményét és a tett intézkedéseket 30 napon belül írásban közli a panasz benyújtójával. Amennyiben a BAHART a panaszt elutasítja, azt megindokolja és írásban tájékoztatást ad a panaszosnak arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti és megadja azok elérhetőségét. Ha a panasz kivizsgálása nem zárható le 30 napon belül, a BAHART ezen időtartamon belül értesíti erről a bejelentőt és tájékoztatja a lezárás és eredményközlés várható időpontjáról. BAHART a végleges választ legkésőbb a panasz kézhezvételétől számított 3 hónapon belül köteles megadni. Az ugyanazon panaszos által tett, korábbival azonos tartalmú, megismételt, továbbá a névtelen adatokat tartalmazó panasz vizsgálata mellőzhető.

Amennyiben a jelen Üzletszabályzatból eredő esetleges jogvita Felek közötti békés rendezésére nincs lehetőség, úgy annak elbírálására – hatáskörtől függően – a Kaposvári Járásbíróság, illetőleg a Kaposvári Törvényszék kizárólagosan illetékes.

X. Adatvédelem

A BAHART az utas személyes adatait menetjegy nyilvántartása, az utas észrevételének elintézése és az utas értesítése, továbbá az utassal szemben fennálló követelése érvényesítése érdekében kezeli. Az ilyen adatkezeléshez az utas a menetjegy igényének közlésével, az észrevételének közlésével, illetve az utazás megkezdésével járul hozzá.

Eltérő célok érdekében a BAHART kizárólag akkor kezel adatot, ha az adatkezelés céljáról az utast tájékoztatta, és ahhoz az utas kifejezetten hozzájárult.

A BAHART kötelezi magát, hogy gondoskodik az adatok biztonságáról, megteszi továbbá azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítja azokat az eljárási szabályokat, melyek biztosítják, hogy a felvett, tárolt, illetve kezelt adatok védettek legyenek, illetőleg megakadályozza azok megsemmisülését, jogosulatlan felhasználását és jogosulatlan megváltoztatását. Kötelezi magát arra is, hogy minden olyan harmadik felet, akiknek az adatokat esetlegesen továbbítja vagy átadja, ugyancsak felhívja ez irányú kötelezettségeinek teljesítésére.

A BAHART egyebekben kötelezi magát a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény rendelkezéseinek maradéktalan betartására.

A BAHART kijelenti, hogy a tulajdonában és kezelésében álló létesítményekben és járműveken, az ott tartózkodók személyi biztonsága, a vonatkozó törvényi szabályozások maradéktalan betartása, valamint leltárhányainak csökkentése, gazdaságos üzemelésének érdekében biztonságtechnikai berendezéseket, rendszereket üzemeltet, mely biztonságtechnikai rendszer elemei által gyűjtött adatok kezelése megfelel a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek.

A BAHART jogosult az utazásról, az utazás körülményeiről, a járművekről, valamint az utasokról képi felvételeket készíteni és jogosult azok – érintettek külön hozzájárulása nélküli - reklámcélú felhasználására.