

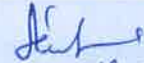


RÉV Üzletszabályzat

operatív szabályzat

**Dokumentum
gazda:**

Széles János
Rév üzletágvezető


2018.12.08.

Véleményezők:

Veigl Gábor



Gazdasági és stratégiai vezérigazgató-helyettes

2018.12.04.

Dónucz László



Értékesítési és forgalmi igazgató

2018.12.03.

Szijártó Józsefné



Pénzügyi és számviteli vezető

2018.11.30.

Tóth Rita



igazgatási főmunkatárs

2018.11.30.

Jóváhagyta:



Kollár József
Vezérigazgató

**Hatálybalépés
dátuma:**

2018.12.03.



Tartalom

1.	A szabályzat célja és tárgya	3
2.	Alkalmazási terület, hatály.....	3
3.	Fogalom meghatározások	3
4.	Szabályozás leírása	4
4.1.	A személy- és járműszállítás szolgáltatás.....	4
4.1.1	A szolgáltatás meghatározása	4
4.1.2	A szolgáltatás minősége.....	4
4.1.3	Felelősségvállalás, utasbiztosítás.....	5
4.1.4	Menetrend, előre meghirdetett hajózási szolgáltatások	5
4.1.5	Díjszabás	6
4.1.6	Menetjegyek.....	6
4.2.	Szolgáltatási jogviszony létrejötte és tartalma, illetve megszűnése	7
4.2.1	Szolgáltatási jogviszony létrejötte és megszűnése: a menetjegyek árusítása	7
4.2.2	Fizetési módok, számlakiállítás	7
4.2.3	BAHART kártyák megvásárlása és felhasználása.....	8
4.2.4	Jegyérvényesség, jegyérvényesítés, jegykezelés, jegyellenőrzés	8
4.2.5	Jegyek visszaváltása.....	9
4.2.6	Utazási akadály	9
4.2.7	Kézi poggyászszállítás és kezelés	9
4.2.8	Utasok és járművek szállítása a kompon	10
4.2.9	Jegy nélkül, érvénytelen jeggyel utazók esetében alkalmazott eljárásrend, az utas személy- és járműszállításból történő kizárása	10
4.3.	A felek jogai és kötelezettségei a hajókon és kikötőkben	11
4.3.1	A BAHART jogai és kötelezettségei	11
4	Az utas jogai és kötelezettségei.....	12
4.4.	Utastájékoztató	12
4.5.	Ügyfélszolgálat, panaszkezelés	12
4.6.	Adatvédelem	13



1. A szabályzat célja és tárgya

Jelen Üzletszabályzat célja, hogy meghatározza a közlekedés során kötendő személy- és járműszállítási szerződések jogszabályban nem szabályozott, részletes feltételeit a Balatoni Hajózási Zrt. (továbbiakban BAHART), illetve az utazásban résztvevők számára.

2. Alkalmazási terület, hatály

Az Üzletszabályzat hatálya kiterjed a BAHART és a vele jogviszonyban álló valamennyi személyre és járműszállításra szerződő utasra /továbbiakban együtt: utas/.

Az Üzletszabályzat területi hatálya: a BAHART működési területén található kikötőkre (hajóállomás, jegypénztár), illetve a BAHART által üzemeltetett kompokra és a Balatonon található hajózási útvonalra érvényes.

A BAHART Ügyfélközpont elérhetősége a BAHART honlapján, valamint a Társaság kiadványaiban megtalálható.

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

- személyhajózási szolgáltatásokra (külön üzletszabályzat rögzíti a feltételeket)
- 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.)

E szabályzat hatályon kívül helyezi az ÉRT_SZ_001_2017 RÉV üzletszabályzatot.

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 komp jegypénztárában, a BAHART menetrend szerint közlekedtetett kompjain, valamint a BAHART honlapján a hatályba lépés kezdőnapjától elérhető, továbbá a BAHART bárkinek átadja azt betekintésre. A módosítások révén hatályát veszített üzletszabályzatok megtekinthetők a BAHART honlapján.

3. Fogalom meghatározások

- kompkikötő:** az a hely, ahol a személyek és járművek kompra, illetve kompról a partra jutását közvetlenül a partfalhoz kikötve biztosítják;
- felhajtó:** a komp és a rakpart, szintkülönbségét és/vagy távolságát áthidaló, külön jogszabályban megállapított műszaki és egyéb feltételeknek, továbbá a kikötőrendben foglaltaknak is megfelelő, kellő szilárdságú beton vagy fémhíd;



- c) **menetrend szerinti közlekedés:** két kikötő között (Szántódrév - Tihanyrév) a BAHART előzetesen közzétett hivatalos menetrendje szerint, az előre meghatározott útvonalon közlekedő komp hajójárat, *mely utaslétszámtól függetlenül indul.*
- d) **személy és járműszállítás:** díj, vagy utazásra jogosító igazolvány, kártya, voucher, ajándék-utalvány stb. ellenében, meghirdetett menetrend alapján végzett szállítási tevékenység.
- e) **komp kikötőhöz kapcsolódó egyéb szolgáltatás:** kézipoggyász-szállítás, kereskedelmi, vendéglátó és egyéb utas kiszolgáló létesítmények üzemeltetése,
- f) **utazó:** a kompon utazó minden olyan személy, aki nem tagja a személyzetnek, akit egyéb jogviszony alapján a kompon nem foglalkoztatnak.
- g) **jármű:** emberi erővel vagy motorral hajtott közúti közlekedésre kialakított, személyek vagy anyagok szállításra alkalmas jármű.
- h) **komp:** Vízen történő közútpótló átkelésre szolgáló, személyeket és járműveket szállító, a hajózási hatóság által komponak minősített vízi jármű.

4. Szabályozás leírása

4.1. A személy- és járműszállítás szolgáltatás

4.1.1 A szolgáltatás meghatározása

A BAHART a saját tulajdonában és üzemeltetésében lévő kompokkal, az adott induló-, és célállomást összekapcsoló, előre meghatározott útvonalon és vonatkozó jogszabály szerinti tartalommal összeállított, előre meghirdetett és közzétett menetrend szerint, utaslétszámtól függetlenül-személy- és járműszállítási szolgáltatásokat biztosít a Balatonon.

4.1.2 A szolgáltatás minősége

- A BAHART a 4.2. pontban meghatározott szolgáltatásokat az általa üzemeltetett kompokkal biztosítja.
- A BAHART a szolgáltatásait a meghirdetett időtartamban végzi. Az utazás időtartama az időjárás vagy rendkívüli, előre nem látható esemény függvényében változhat.
- A BAHART a kompok esetleges műszaki meghibásodása esetén köteles a lehető legrövidebb időn belül üzemképes kompot biztosítani az utasok részére.
- A BAHART az utazás során az utasok részére az adott kompon a paramétereinek megfelelő, rendszerint a maximális befogadó képességgel nem azonos, korlátozott számú ülőhelyet biztosít.
- A BAHART minden kompon mosdót és illemhelyet biztosít az utasok számára, melyek használati díját a menetjegy tartalmazza.
- A BAHART azon kompokon, 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.
- 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.

4.1.3 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 komp kikötőben, illetve a BAHART hivatalos honlapján tájékoztatja az utazó közönséget.

A BAHART érvényes felelősség és utasbiztosítással rendelkezik, mely teljes működési területére (kompokra, kikötőkre, központi telephelyre, saját szervezésű rendezvényekre) és minden utazásban résztvevő személyre és járműre kiterjed. A szolgáltatások igénybevétele során a hajózási tevékenység felelősségi köréből bekövetkező baleset, személyi sérülés, kár (ruházat, kézi poggyász, kerékpár, jármű) esetén az utas az alábbi módon érvényesítheti kárigényét: a helyszínen szóban, majd haladéktalanul jegyzőkönyvet kell felvenni a BAHART jegypénztárában vagy a szolgáltatást biztosító kompon.

A BAHART felelősségvállalása nem terjed ki azon esetekre, amikor az érintett utas a jelen Üzletszabályzat a 4.3. pontban 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 felelőséget, 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 felelőséget.

4.1.4 Menetrend, előre meghirdetett hajózási szolgáltatások

Menetrendi komphajózás

A menetrendi komphajózás menetrendje tartalmazza:

- a) a menetrendi időszak kezdetének és végének időpontját,
- b) az egyes járatok közlekedésének időszakát,
- c) a menetrendi járat útvonalát, az induló és végállomást,
- d) az indulási időpontokat és a menetidőt, a napi első és utolsó komp indulási időpontjának feltüntetésével,
- e) a legfontosabb kiegészítő szolgáltatásokat.

A tárgyévi menetrend a komp kikötőkben, kiadványokban és a BAHART honlapján (www.bahart.hu) 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 komp kikötőkben kifüggesztett hirdetésménnyel és a honlapon (www.bahart.hu) az utazóközönség tudomására hozza.

A BAHART a forgalom függvényében az előre meghirdetett menetrendet felfüggesztheti és a komp közlekedést ebben az esetben folyamatos járatindítással biztosítja a két komp kikötő között.

4.1.5 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 mindenkor hatályos Díjszabás megtekinthető a BAHART jegypénztáraiban, valamint honlapján (www.bahart.hu).

4.1.6 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.

A BAHART a kompot rendszeresen igénybe vevő utasok részére BAHART kártya váltását biztosítja, ennek feltételeit a díjszabás, illetve az üzletszabályzat 4.2.2. pontja tartalmazza.

Menetjegy típusok:

Menetjegy: Egy útra, egy irányba történő utazásra jogosít a feltüntetett útvonalon.

Retúr menetjegy: Oda-vissza utazásra jogosít a feltüntetett útvonalon. Retúrjegyet a BAHART kizárólag a gyalogos személyjegy és a kerékpár jegy esetében állít ki.

Személy jegyek típusai:

- személyjegy,
- kedvezményes személyjegy,
- díjmentes személyjegy

Jármű jegyek típusai:

- utas létszám alapján meghatározott személyszállító járművek (pl. kerékpár, motorkerékpár, személygépkocsi, lakóautó, autóbusz stb.)
- össztömeg alapján meghatározott teherszállító járművek (pl. tehergépkocsik, utánfutók, stb.),
- különleges járművek.

A menetjegy megváltásával az utas az alábbi szolgáltatásokat veheti igénybe:

- a menetjegy típusnak megfelelő utazási, illetve szállítási lehetőség a BAHART kompjáratán
- külön térítés nélkül biztosított szolgáltatások a BAHART kompjáratán (pl. WI-FI szolgáltatás, mosdók és illemhelyek használata, stb.)
- kézipoggyász szállításának lehetősége a BAHART kompjáratán
- utasbiztosítás a kompjáratallal történő utazás során

A menetjegyen fel kell tüntetni:

- a) a menetjeggyel igénybe vehető hajózási szolgáltatás fajtáját,
- b) az indulási állomás nevét,
- c) a célállomás nevét,
- d) fizetőeszköz megnevezését,
- e) a fizetett menetdíj összegét és annak adótartalmát,
- f) az elszámolásnál alkalmazott kedvezmény mértékét,

- g) a menetjegy érvényességének napját,
- h) a menetjegy érvényességének tartamát,
- i) a több személy részére kiadott menetjegynél az utasok számát.
- j) a díjszabás szerinti jármű kategóriáját.

4.2. Szolgáltatási jogviszony létrejötte és tartalma, illetve megszűnése

4.2.1 Szolgáltatási jogviszony létrejötte és megszűnése: a menetjegyek árusítása

A BAHART az utazni szándékozók részére a komp kikötőkben található jegypénztárában biztosítja a jegyvásárlást. A jegypénztárak a jegyárusítást legalább 30 perccel a komp meghirdetett első indulási időpontja előtt megkezdik.

Járműjegyek váltásakor - amennyiben a jármű díjszabás szerinti besorolása egyértelműen nem állapítható meg - a gépjármű forgalmi engedélyét a pénztáros részére be kell mutatni. Az ellenőrzés megtagadása, vagy elmulasztása esetén nem kerül kiállításra menetjegy.

Az átutalással, vagy előre fizető utasoknak is jelentkezniük kell az indulást megelőzően a BAHART jegypénztáránál.

Személy- és járműszállítási szerződés és az alapján személy- és járműszállításra vonatkozó jogviszony jön létre, amikor az utas

- a menetjegyet megvásárolta, vagy
- a személy- és járműszállítást írásban megrendelte, és a megrendelés elfogadásának visszaigazolása a megrendelőhöz megérkezett. Ez esetben a fizetési feltételeket a visszaigazolás rögzíti.

Amennyiben az utas nem személyesen jár el, hanem javára harmadik személy rendeli meg a személy- és járműszállítást, 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 és a szállított jármű a céljának megfelelő komp kikötő területén, vagy a fel- és leszállóponton a kompról való leszállást befejezte,
- az utas a kompra történő felszállás előtt az utazási szándékával felhagy, vagy
- az utast a BAHART ellenőrzést végző munkatársa, vagy a komp személyzete az utazásból kizárja.

4.2.2 Fizetési módok, számlakiállítás

A szolgáltatásokat az alábbi módon lehetséges fizetni:

- Készpénzzel (HUF, EUR). Euróval történő fizetés esetén a visszajáró elszámolás forintban történik.
- Bankkártyával.
- Átutalással, kizárólag írásban történt előzetes megrendelés és visszaigazolás, vagy egyéb megállapodás alapján előre fizetéssel.
- Az adott évre megkötött kártyaelfogadók szerződése alapján további kártyákkal a mindenkor hatályos Díjszabás alapján (Pl. SZÉP kártya).
- Utalvánnyal a BAHART viszont-értékesítő partnereivel kötött megállapodások alapján.
- BAHART kártyával.

- Maximum 2 féle fizetési móddal (Vegyes fizetési mód), melyből az egyiknek készpénz típusúnak kell lennie (pl. készpénz vagy bankkártya).

Az utasnak a számlára vonatkozó igényt – akár az értékesítés helyszínén, akár előre történő megrendelés esetén – a számlázási adatok egyidejű megadásával előre kell jeleznie. A pénztártól való távozást követően, utólagosan készpénzfizetési számla kiállítása nem igényelhető.

Készpénzzel, illetve bankkártyával történő vásárlás, valamint BAHART kártyával történő menetjegy kiváltás esetén az egyszerűsített számla haladéktalanul kerül kiállításra.

Amennyiben az utas az utazást nem kezdte meg, illetve a hajó az indulási állomást még nem hagyta el kiállított menetjegy, számla módosítása és törlése az értékesítés helyszínén az utazás napján, a menetjegy váltásától számított egy órán belül a díjszabásban meghatározott kezelési költség felszámolásával kérhető.

A jegyvásárlást követően számla utólagos kiállítására nincs lehetőség, számlamásolat a menetjegy beküldésével a BAHART Ügyfélközpontjában (8600 Siófok, Pf. 22.) kérhető.

A számla menetjegy nélkül utazásra nem jogosít!

4.2.3 BAHART kártyák megvásárlása és felhasználása

Általános kártyainformációk, kártyatípusok

A Balatoni Hajózási Zrt. (BAHART) 2017. január 1-jétől bevezette a BAHART kártyát.

A kártya alapvetően fizetési eszközként, fizetési módként funkcionál és több verziója is létezik, melyekhez kedvezmények is társulnak.

A kártyatípusokról, azok igénybevételéről és felhasználásáról a megfelelő tájékoztatás a mindenkor hatályos Díjszabályban, valamint a honlapon (www.bahart.hu) tekinthető meg.

4.2.4 Jegyérvényesség, jegyérvényesítés, jegykezelés, jegyellenőrzés

Menetjegy érvényessége:

A menetjegy a váltástól számított 1 órán belül használható fel.

Retúr menetjegy érvényessége:

A retúr menetjegy váltásakor az oda utat a váltástól számított 1 órán belül, a vissza utat a váltás napján kell megkezdeni.

Menetjegy érvényesítése:

A menetjegyeket a kompra lépés előtt ellenőrzik és érvényesítik. Menetjegyeket utazás során a BAHART jegyellenőre és a komp személyzete bármikor ellenőrizheti a kedvezményre jogosító igazolványokkal együtt.

A menetjegy mindaddig másra átruházható, ameddig azzal az utazást nem kezdték meg. A névre és jármű azonosítóra szóló éves bérlettel csak az arra jogosult utazhat.

Menetjegy pótlása:

A megvásárolt menetjegyeket megsemmisülésük, eltulajdonításuk vagy elvesztésük esetén a BAHART nem pótolja.

4.2.5 Jegyek visszaváltása

Az utas az utazástól a jegykezelés, illetve a hajó indulási állomástól való elindulása előtt indokolás nélkül elállhat, és menetjegye visszaváltását kérheti. Amennyiben a menetjegyvásárlásról számla került kiállításra, a menetjegy visszaváltásakor a számla eredeti példányát is be kell mutatni és le kell adni. A menetjegy visszaváltására a BAHART a Rév díjszabásában meghatározott kezelési költséget számol fel.

Amennyiben az időjárás kedvezőtlen hatása miatt a kompjáratokat nem lehet üzemeltetni, illetve a komp meghibásodása miatt *1 órán belül* nem tudja pótolni az elmaradt járatot, a fel nem használt jegy árát a BAHART teljes értékben visszatéríti.

A menetjegy visszaváltása bankkártyával és euroval történő fizetés esetén készpénzben és forintban, átutalás esetén visszautalással forintban történik.

SZÉP kártyával történő fizetés esetén a menetjegy árának visszatérítését a BAHART nem tudja biztosítani. Az utas a BAHART által kiadott igazolás alapján a kártya kibocsájtó banknál kérheti a menetjegy árának visszatérítését.

BAHART kártyával történő fizetés esetén a visszaváltás az egyenleg visszaállításával történik.

4.2.6 Utazási akadály

Ha a komp az útját a célállomásig folytatni nem tudja, az utas – kivéve, ha az utazási akadályt a BAHART tevékenységi körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő – menetdíj visszatérítését kérheti.

Utazási akadály miatt a BAHART-tal szemben a fentiek felül igényt érvényesíteni nem lehet.

4.2.7 Kézi poggyászszállítás 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 gyermekkoszt, sétapálcát, ernyőt és kézi hangszert. *E rendelkezéshez képest a mindenkor hatályos Díjszabás egyéb korlátozást is megállapíthat.*
- b) A kézipoggyászt a kompon úgy kell elhelyezni és szükség esetén csomagolni, hogy az a kompon a közlekedést ne akadályozza, a személyzet munkáját és az utasokat ne zavarja. A kézipoggyász ülőhelyet nem foglalhat el.
- c) A kompra bevitt kézipoggyász őrzése és mozgatása az utas feladata és felelőssége.

Kézipoggyászként nem szállítható:

- a) olyan tárgy, amely az utasok és a komp személyzetének egészségében, testi épségében, öltözékében, a komponban és annak berendezésében, továbbá a kompon tartózkodó más személy tulajdonában lévő tárgyban, más útipoggyászban vagy a kompon szállított járműben, 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 testületet szolgáló tagjai fegyverei kivételével - és jogszabályban megjelölt, a közbiztonságra különösen veszélyes eszköz.

(A kerékpár jelen szabályozásban nem minősül kézipoggyásznak.)

A BAHART útipoggyász szállítását nem vállalja!

4.2.8 Utasok és járművek szállítása a kompon

A kompra felhajtó járművek vezetői és a kompra szálló utasok a személyzet által a hajózás biztonsága vagy a komp rendjének fenntartása érdekében adott utasításokat kötelesek végrehajtani.

A kompra járművel, biciklivel történő felhajtás, illetve a gyalogos utasok felszállása után a hajó az indulási állomásról elindul.

Kivéve a fenti 4.2.5 pontban említett járatelmaradás esetét, ellenkező bizonyításig a BAHART vélelmezi, hogy az utas a jegy kiállítását követő 1 órán belül az indulási állomástól a hajóval elindult.

A kompra felhajtás után a szállított jármű motorját le kell állítani. A gépjármű megfelelő rögzítéséről a jármű vezetője köteles gondoskodni.

A kompra felhajtó jármű vezetője és utasai az utazás során – választásuk szerint – a járműben is tartózkodhatnak és ki is szállhatnak.

Ha a gépjármű vezetője vagy utasa a járműben marad, a gépjármű ajtaját nyitva kell tartania.

Ha a gépjármű vezetője vagy utasa ki kíván szállni, az egyik oldalon a gépjármű ajtaja teljesen kinyitható, és a gépjárművek között legalább 40 cm széles szabad közlekedő folyosó áll rendelkezésre.

A külön jogszabály hatálya alá tartozó, veszélyes árut szállító gépjármű más járművekkel együtt akkor szállítható a kompon, ha a veszélyes anyagot szállító gépjárművek egymás közötti, vagy egyéb járművektől való biztonsági távolság tartására vonatkozó előírás nincs. Olyan veszélyes anyagot szállító jármű, amely együvé rakási tilalom alá esik, nem szállítható a kompon.

Élő állat szállítása:

Élő állat (kutya kivételével) kizárólag az erre a célra kialakított járműben, vagy szállítóeszközben szállítható.

A BAHART által üzemeltetett kompjáraton kutya - amennyiben azt nem a gépjárműben szállítják - kizárólag pórázzal és szájkosárral ellátva szállítható.

Az állatok védelméről és kíméletéről szóló mindenkor hatályos jogszabályok szerint veszélyesnek minősített eb a BAHART kompjain 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.

4.2.9 Jegy nélkül, érvénytelen jeggyel utazók esetében alkalmazott eljárásrend, az utas személy- és járműszállításból történő kizárása

Az utas beszálláskor köteles mentejegyét a jegykezelő személyzet kérése esetén ellenőrzés céljából felmutatni vagy átadni.

Az az utas, akinél az utazás során történő ellenőrzéskor derül ki, hogy érvényes menetjegye nincs, a mindenkor hatályos Díjszabásban rögzített pótdíjat köteles fizetni.

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 a kompról leszállíthatja, melyről jegyzőkönyvet vesz fel. Az így felmerülő követelés behajtásáról a BAHART gondoskodik.

A BAHART a személy- és járműszállítást megtagadhatja, illetve az utast a személy- és járműszállításból kizárhatja, ha az utas

- a) menetjegy nélkül, vagy érvénytelen menetjeggyel utazik, és menetjegyet az ellenőrzéskor sem vált,
- b) menetjegyet, illetve kedvezmény igénybevételére jogosító igazolványát – felhívás ellenére – nem mutatja fel,
- c) a menetdíj megfizetését megtagadja,
- d) a kompon 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 kompon vagy berendezéseinek épségét,
- g) ruházatával, kézipoggyászával, vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok kézipoggyászát beszennyezheti,
- h) a kompra kézipoggyázként 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 kompról a neki felróható rendellenes magatartása miatt leszállított utas nem követelheti vissza a kifizetett menetdíjat, vagy egyéb díjat.

4.3. A felek jogai és kötelezettségei a hajókon és kikötőkben

4.3.1 A BAHART jogai és kötelezettségei

- a) A BAHART köteles a menetrendben meghirdetett helyen és időben hajózásra alkalmas állapotban kompot kiállítani.

- b) A BAHART köteles az utast és járművet a menetrendben foglalt feltételek szerint biztonságosan a célállomásra szállítani.
- c) A BAHART köteles gondoskodni arról, hogy a komp kikötőiben a kikötő nevét jól látható módon feltüntessék.

4.3.2 Az utas jogai és kötelezettségei

- a) Az utas jogosult a kompon utazni, a kiszolgáló létesítményeket, berendezéseket használni és a személy- és járműszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni.
- b) Az utas a kompon csak a részére megnyitott területre léphet be, menetjeggyel nem rendelkező kísérőnek tilos a kompra felszállni.
- c) A balesetek megelőzése érdekében a komp korlátját, ajtaját, valamint a komp ablakát önhatalmúlag kinyitni, a komp korlátjára, habvédjére ülni tilos.
- d) Közvetlenül a parthoz kikötött komp felhajtóra utasok csak akkor léphetnek, ha azt a komp személyzete engedélyezte.
- e) A komp kikötőkben az utasok csak a részükre megnyitott területre léphetnek be, a kikötő területére a szállításból kizárt tárgyakat nem vihetnek be.
- f) Víziközlekedési baleset vagy rendkívüli hajózási esemény következtében az utas köteles a komp személyzetének utasításait követni.

4.4. Utastájékoztatás

A BAHART az utasok megfelelő tájékoztatását - kikötőnként változóan - különböző kommunikációs és marketing eszközök alkalmazásával biztosítja (pl. 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.bahart.hu) keresztül is gondoskodik.

A BAHART az utasokat jogaikról, kötelezettségeikről, az igénybe vehető szolgáltatásokról és az esetleges forgalmi zavarokról tájékoztatja. Ennek érdekében a komp kikötőkben, illetve – amennyiben lehetséges – a kompokon is jól látható helyen kifüggeszti az utazási feltételeket és a menetrend szerinti járatokat.

A BAHART a járatok indulási és érkezési idejéről, továbbá a járatok kimaradásáról és késéséről a kiszolgáló személyzet, illetve a komp kikötő tájékoztatási rendszere útján folyamatos tájékoztatást nyújt.

4.5. Ügyfélszolgálat, panaszkezelés

A panaszok, káresemények bejelentési módját az Ügyfélközpont működési rendje határozza meg, bővebb információszolgáltatás a BAHART hivatalos honlapján (www.bahart.hu) tekinthető meg.

PANASZOK, KÁRESEMÉNYEK BEJELENTÉSE, KEZELÉSE

A panaszok, káresemények bejelentése:



Az utas, illetve a BAHART bármely, a személy- és járműszállításhoz kapcsolódó 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 kompjárat igénybevételét vagy annak meghiúsulását 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. Amennyiben a panasz helyben nem orvosolható, az arról felvett jegyzőkönyvnek az alábbiakat kell tartalmaznia:

- 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.

Amennyiben az utas a panaszát a BAHART jegypénztárában írásban kívánja megtenni, azt a Vásárlók Könyvében, illetve az alábbi módokon teheti meg (e-mailben, postai úton):

- ugyfelszolgalat@bahart.hu központi e-mail címen és vagy
- a BAHART Info Vonal 84-310-050 telefonszámon.
- Hivatalos postacím: Balatoni Hajózási Zrt. 8600. Siófok Krúdy sétány 2.

A panaszok kezelése, intézése:

Az írásbeli panaszt a BAHART érdemben megvizsgálja, majd annak eredményét és a megtett intézkedéseket 30 napon belül írásban közli a panasz benyújtójával. A panasz indokolt elutasítása esetén a BAHART egyúttal tájékoztatást nyújt arról, hogy a panaszos panaszával - annak jellegetől függően - 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.

4.6. 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 váltásával, 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 részletes adatkezelési elveit az Adatkezelési és adatbiztonsági szabályzata tartalmazza. A BAHART adatkezelési tájékoztatója a www.bahart.hu weboldalon megtekinthető.