

Tartalom

I.	A RÉV Üzletszabályzat (a továbbiakban: Üzletszabályzat) célja	1
II.	Az Üzletszabályzat tárgya és hatálya	1
III.	Az Üzletszabályzathoz kapcsolódó jogszabályok.....	2
IV.	Fogalom meghatározások	2
V.	A személy- és járműszállítás szolgáltatás	3
1.	A szolgáltatás meghatározása	3
2.	Szolgáltatás minősége	3
3.	Felelősségvállalás, utasbiztosítás	4
4.	Menetrend, előre meghirdetett hajózási szolgáltatások	4
5.	Díjsszabás	5
6.	Menetjegyek.....	5
VI.	Szolgáltatási jogviszony létrejötte és tartalma, illetve megszűnése	6
1.	Szolgáltatási jogviszony létrejötte és megszűnése: a menetjegyek árusítása	6
2.	Fizetési módok, számlakiállítás	6
3.	Jegyérvényesség, jegyérvényesítés, jegykezelés, jegyellenőrzés.....	7
4.	Jegyek visszaváltása.....	7
5.	Utazási akadály.....	8
6.	Kézi poggyászszállítás és kezelés.....	8
7.	Utasok és járművek szállítása a kompon.....	8
8.	Jegy nélkül, érvénytelen jeggyel utazók esetében alkalmazott eljárásrend, az utas személy- és járműszállításból történő kizárása	9
VII.	A felek jogai és kötelezettségei a hajókon és kikötőkben	10
1.	A BAHART jogai és kötelezettségei.....	10
2.	Az utas jogai és kötelezettségei.....	11
VIII.	Utastájékoztató.....	11
IX.	Ügyfélszolgálat, panaszkezelés.....	11
X.	Adatvédelem	13

I. A RÉV Üzletszabályzat (a továbbiakban: Üzletszabályzat) célja

Jelen Üzletszabályzat célja, hogy meghatározza a komp közlekedés során kötendő személy- és járműszállítási 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 mindenkor éves Díjszabás tartalmazza.

II. Az Üzletszabályzat tárgya és hatálya

A BAHART a komp közlekedés működésének alapvető feltételeit jelen Üzletszabályzatban határozza meg.

Jelen Üzletszabályzat rendelkezései a BAHART és a vele jogviszonyban álló valamennyi személy és járműszállításra 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 működési területén található komp kikötőkre (hajóállomás, jegypénztár), illetve a BAHART által üzemeltetett kompokra és a Balatonon található hajózási útvonalra érvényes.

A Rév Üzletághoz tartozó kikötők elérhetőségei megtalálhatók a BAHART honlapján, valamint kiadványaiban.

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

Jelen 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.)

A jelen Üzletszabályzat hatályba lépése előtt érvényben lévő bármely, e tárgyban rendelkező egyéb szabályzat hatályát veszti, a hatálybalépést követően annak rendelkezéseire fél sem hivatkozhat.

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.

III. Az Üzletszabályzathoz kapcsolódó jogszabályok

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény,
- a vízi közlekedésről szóló 2000. évi XLII. törvény,
- a vízi közlekedés rendjéről szóló 57/2011 (XI.22.) NFM rendelet.
- a hajózási tevékenység engedélyezésének rendjéről szóló 28/2000 (XII.18.) KÖVIM rendelet.
- a vízi személyszállítás feltételeiről szóló 261/2008. (XI.3) Korm. rendelet,
- a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló 85/2007. (IV. 25.) Korm. rendelet
- a kikötő, komp- és révátkelőhely, továbbá más hajózási létesítmények általános üzemeltetési szabályairól, valamint az üzemeltetési szabályzatok alkalmazásáról szóló 49/2002. (XII. 28.) GKM rendelet
- a kikötő, komp- és révátkelőhely, továbbá más hajózási létesítmény létesítéséről, használatbavételéről, üzemben tartásáról és megszüntetéséről szóló 50/2002. (XII. 29.) GKM 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) **kompkikötő:** az a hely, ahol a személyek és járművek kompra, illetve kompról a partra jutását közvetlenül a partfalhoz kikötve biztosítják;
- b) **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 kompközlekedés:** két kikötő között (Szántódrev - Tihanyrev) 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, ajándékutalvány 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) **utás:** a kompon utazó minden olyan személy, aki nem tagja a személyzetnek, akit egyéb jogviszony alapján a kompon nem foglalkoztatnak, továbbá érvényes menetjeggyel rendelkezik.
- 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.

V. A személy- és járműszállítás szolgáltatás

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.

2. Szolgáltatás minősége

- A BAHART az V.1. 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 kompokon az okmányába foglaltak szerinti maximális utas befogadóképesség feletti utas szám kizárólag a *a vízi közlekedés rendjéről szóló 57/2011. (XI. 22.) NFM* rendelet erre vonatkozó rendelkezéseinek figyelembe vételével lehetséges.
- 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.

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 biztosítással 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. 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 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 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 az utazóközönség tudomására hozza.

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

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.

A BAHART a kompot rendszeresen igénybe vevő utasok részére törzsutas-kártya váltását biztosítja, ennek feltételeit a díjszabás tartalmazza.

Menetjegy típusok:

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

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
- felelősségbiztosítás a kompjáratallal történő utazás során

A menetjegyen fel kell tüntetni:

- a menetjeggyel igénybe vehető hajózási szolgáltatás fajtáját,
- az indulási állomás nevét,
- a célállomás nevét,

- d) a fizetett menetdíj összegét és annak adótartalmát,
- e) az elszámolásnál alkalmazott kedvezmény mértékét,
- f) a menetjegy érvényességének napját,
- g) a menetjegy érvényességének tartamát,
- h) a több személy részére kiadott menetjegynél az utasok számát.
- i) a díjszabás szerinti jármű kategóriáját.

VI. Szolgáltatási jogviszony létrejötte és tartalma, illetve megszűnése

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.

2. Fizetési módok, számlakiállítás

A szolgáltatásokat az alábbi módon lehetséges fizetni:

- Késspénzzel (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 tárgyévi Díjszabás alapján (Pl. Szép kártya).
- Utalvánnyal a BAHART viszont-értékesítő partnereivel kötött megállapodások alapján.

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 [az Áfa tv. 163. § (2) bekezdés b) pontja alapján].

Készpénzzel, illetve bankkártyával történő vásárlás esetén az egyszerűsített számla haladéktalanul kerül kiállításra.

A kiállított számla módosítása és törlése az értékesítés helyszínén az utazás napján díjmentes. kérhető.

Az utazás napját követően számlamásolat a menetjegy bemutatásával a BAHART központjában kérhető.

A számla menetjegy nélkül utazásra nem jogosít!

3. Jegyérvényesség, jegyérvényesítés, jegykezelés, jegyellenőrzés

Menetjegy érvényessége:

A menetjegy a váltástól számított 1 órán belül használható fel.

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. Jegyek visszaváltása

Az utas az utazástól a jegykezelés előtt az érvényességi időn belül 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.

Amennyiben a BAHART a komp meghibásodása esetén *1 órán belül* nem tudja pótolni az elmaradt járatot, a fel nem használt jegy árát visszatéríti.

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

5. Utazási akadály

Ha a komp az újtát 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.

6. Kézi poggyászállítás és kezelés

- a) Kézipoggyászként olyan tárgy szállítható, amelynek átmérője egyik irányban sem haladja meg a 70 cm-t és összsúlya 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 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 kompan és annak berendezésében, továbbá a kompon tartózkodó más személy tulajdonában lévő tárgyban, más útipoggyászbán 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 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. 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 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 1998. évi XXVIII. törvény 24/A.§-a 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.

8. 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 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) menetjegyét, 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, botránnyosan viselkedik, vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja,
- f) magatartásával sérti, vagy veszélyezteti a közlekedés biztonságát, saját vagy utastársai testi épségét, egészségét, a komp vagy berendezéseinek épségét,
- g) ruházatával, kézipoggyászával, vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok kézipoggyászát beszennyezheti,
- h) a kompra kézipoggyásként 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.

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 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.

2. Az utas jogai és kötelezettségei

- a) Az utas jogosult a kompon utazni, a kiszolgáló létesítményeket, berendezéseket használni és a személy- és járműszállításához kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni.
- b) Az utas a kompon csak a részére megnyitott területe 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.

VIII. 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.balatonihajozas.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.

IX. Ügyfélszolgálat, panaszkezelés

PANASZOK, KÁRESEMÉNYEK BEJELENTÉSE, KEZELÉSE

A panaszok, káresemények bejelentése:

Az utas, illetve a BAHART bármely, a személy- és járműszállításához 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, faxon, postai úton):

e-mailben:

az info@balatonihajozas.hu vagy a komp@balatonihajozas.hu e-mail címen

faxon:

Szántód-rév esetén a 06-84/348-744, Tihany-rév esetén a 06-87/448-307 számokon

postai úton:

a Balatoni Hajózási Zrt. 8600 Siófok, Krúdy sétány 2. címen

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 jellegétől 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.

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 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 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 leltárhianyainak 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.