



Rév Üzletszabályzat

operatív szabályzat

**Dokumentum
gazda:**

Mórocz Milán

Forgalmi és ügyfélkapcsolati vezető

2021.....

Véleményezők:

Turcsik Gábor
Hajózási üzemeltetési igazgató

Dónucz László
Értékesítési és forgalmi igazgató

Szijártó Józsefné
Pénzügyi és számviteli vezető

Tóth Rita
Titkárságvezető

Jóváhagyta:

Veigl Gábor
Vezérigazgató

Hatálybalépés dátuma:

2021.09.01.



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	5
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.....	8
4.2.3	BAHART kártyák megvásárlása és felhasználása	9
4.2.4	Jegyérvényesség, jegyérvényesítés, jegykezelés, jegyellenőrzés.....	10
4.2.5	Jegyek visszaváltása	11
4.2.6	Utazási akadály.....	11
4.2.7	Kézi poggyászszállítás és kezelés	11
4.2.8	Utasok és járművek szállítása a kompon.....	12
4.2.9	Jegy nélkül, érvénytelen jeggyel utazók esetében alkalmazott eljárásrend, az utas személy- és járműszállításból történő kizárása	13
4.3.	A felek jogai és kötelezettségei a hajókon és kikötőkben.....	14
4.3.1	A BAHART jogai és kötelezettségei.....	14
4.3.2	Az utas jogai és kötelezettségei.....	14
4.4.	Utastájékoztató	14
4.5.	Ügyfélszolgálat, panaszkezelés.....	15
4.5.1.	PANASZOK, KÁRESEMÉNYEK BEJELENTÉSE, KEZELÉSE.....	15
4.6.	Adatvédelem	16



1. A szabályzat célja és tárgya

Jelen Üzletszabályzat célja, hogy meghatározza a kompközlekedés 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 komp 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 mindenkor 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_2018 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 kompközlekedés:** két kikötő között (Szántódrév - Tihanyrév) a BAHART előzetesen közzétett hivatalos menetrendje szerint, az előre meghatározott útvonalon közlekedő komp hajójárat, *mely utaslétszámtól függetlenül indul.*
- d) **menetrend felfüggesztése:** a BAHART a forgalmi igények figyelembevételével a meghirdetett menetrendtől eltérően folyamatos járatindításokkal biztosítja a két kikötő közötti kompközlekedést.
- e) **szolgáltatás szüneteltetése:** a BAHART a megváltozott víz-, jégviszonyok, továbbá a szélsőséges időjárási körülmények miatt szüneteltetheti a járatokat.
- f) **személy és járműszállítás:** díj vagy utazásra jogosító igazolvány, kártya, voucher, ajándékutalvány stb. ellenében, meghirdetett menetrend alapján végzett szállítási tevékenység.
- g) **komp kikötőhöz kapcsolódó egyéb szolgáltatás:** kézipoggyász-szállítás, kereskedelmi, vendéglátó és egyéb utas kiszolgáló létesítmények üzemeltetése,
- h) **utas:** a kompon utazó minden olyan személy, aki nem tagja a személyzetnek, akit egyéb jogviszony alapján a kompon nem foglalkoztatnak.
- i) **jármű:** emberi erővel vagy motorral hajtott közúti közlekedésre kialakított, személyek vagy anyagok szállításra alkalmas jármű.
- j) **komp:** Vízen történő közútpótló átkelésre szolgáló, személyeket és járműveket szállító, a hajózási hatóság által komponak minősített vízi jármű.
- k) **befogadó képesség:** a hajózási hatóság által megállapított, a kompon szállítható utasok maximális száma.
- l) **tengelyterhelés:** a komponokon szállítható járművek tengelyterhelése nem haladhatja meg a 8 tonnát.
- m) **forgalom irányítás:** az utasok be- és kiszállását, járművek fel-, illetve lehajtását a kikötői személyzet, valamint a komponok személyzete irányítja és a komp befogadó képességét figyelembe véve végzi.

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 igénybevételekor mobil eszközeikre reklámüzenetet kapnak.
- A BAHART azon kikötőiben, ahol az 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 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.

4.1.4 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 / szolgáltatás / szüneteltetését 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 hirdeteménnyel 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

A menetjegy megváltásakor, kedvezmény igénybevétele esetén az utasnak be kell mutatni a pénztárosnak a kedvezményre feljogosító okmányt, igazolást. 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. Az utasnak a kedvezményes utazásra vonatkozó igényét a jegy vásárlását megelőzően kell jeleznie a pénztárnál, és be kell mutatnia a kedvezményes díjváltásra jogosító igazolványt/dokumentumot, melyet a menetjeggyel együtt az utazás egész tartama alatt meg kell őrizni. Amennyiben az utas a kedvezményes jegy vásárlására vonatkozó igényét nem jelzi a jegy kiállításakor, akkor a kedvezmény utólagos érvényesítésére nincs mód. Az utazás megkezdését megelőzően a már megváltott jegy sztorozására és új kedvezményes jegy megváltására kezelési díj ellenében van lehetőség.

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 eszközök és 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 menetjegytípusnak megfelelő utazási, illetve szállítási lehetőség a BAHART kompjaratán
- külön térítés nélkül biztosított szolgáltatások a BAHART kompjaratán (pl. WI-FI szolgáltatás, mosdók és illemhelyek használata stb.)
- kézipoggyász szállításának lehetősége a BAHART kompjaratán
- utasbiztosítás a kompjarattal 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 jegypénztárban 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 jelentkeznük 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 alapján, 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 igényét – akár az értékesítés helyszínén, akár előre történő megrendelés esetén – a számlázási adatok (kötelezően megadandó számlázási adatok: számlázási név, számlázási cím irányítószáma, adószám) 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, a 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, Krúdy sétány 2., Pf. 22.) kérhető.

A számla menetjegy nélkül utazásra nem jogosít!

4.2.3 BAHART kártyák megvásárlása és felhasználása

Általános kártyainformációk

A kártya alapvetően fizetési eszközként, fizetési módként funkcionál és több verziója is létezik, melyekhez kedvezmények is társulnak. A kártyatípusokat, a hozzájuk kapcsolódó kedvezményeket és vásárlási feltételeket a hatályos díjszabás tartalmazza.

Általános vásárlási feltételek utasok számára

A BAHART kártyákat bármely BAHART jegypénztárban meg lehet vásárolni a Balatoni Hajózási Zrt. személyhajó kikötőiben (hajóállomásokon), illetve a RÉV kikötőiben (Szántód, illetve Tihany) nyitvatartási / üzemelési időben.

A kártya megvásárlásakor a kártyán szereplő összeget kell kifizetni.

Fizetési módként a vásárló az alábbiak közül választhat:

- készpénz forintban,
- készpénz euroban (a teljes összeget papírpénzzel, adott napi árfolyamon számítva),
- bankkártya,
- átutalás (kizárólag elektronikus megrendelésnél, előre fizetéssel).

A Balatoni Hajózási Zrt. (BAHART) lehetőséget biztosít a kártya elektronikus megrendelésére is az ertekeletes@balatonihajozas.hu e-mail címen. Ebben az esetben a kártyán szereplő keretösszeget átutalással kell kiegyenlíteni a BAHART Erste Bank 11992505-05500873 számú bankszámla számára. Az elektronikusan megvásárolt és átutalással kiegyenlített kártya átvehető személyesen a megadott jegypénztárban nyitvatartási időben. A kártya futárszolgálattal történő kézbesítésének kérése esetén szállítási költséget is felszámít a BAHART a szolgáltató díjszabása szerint, mely összeg szintén előre, átutalással egyenlítendő ki.

A BAHART kártyák vásárlásakor számviteli bizonylat kerül kiállításra a vásárló által megadott adatok alapján, a helyszínen. Elektronikus megrendelés esetén a számviteli bizonylat a kártyával együtt kerül átadásra/postázásra (a megadott szállítási címre). A kártyakeret felhasználása(i)kor az igénybe vett szolgáltatásokról a BAHART automatikusan számlát állít ki.

Számviteli bizonylat módosítását helyszíni vásárláskor kizárólag a pénztártól történő távozás előtt áll módunkban végrehajtani.

Általános felhasználási feltételek utasok számára

Minden kártyatípusra egyaránt érvényes feltételek:

A BAHART kártya megvásárlásakor a Balatoni Hajózási Zrt. a kártyán szereplő összeget feltölti az adott vásárló (azonosító adatok: számlázási adatok, kártyasorszám) jegykiadó programban szereplő egyéni folyószámla számára. Ezt követően minden tényleges komp és



személyhajó szolgáltatás igénybevételénél ez a keretösszeg csökken az adott utazásnál kiegyenlítendő összeggel. Tényleges fizetés ekkor már csak abban az esetben történik, ha a fizetendő összeg meghaladja a kártyán még aktuálisan rendelkezésre álló egyenleget.

A még felhasználható kártyaegyenleget minden igénybevétel során a kiállított menetjegyen szerepeltetjük. A kártyán szereplő keretösszeg a kártya megvásárlásának időpontjától számított következő év december 31-ig felhasználható fel. A fentiekben jelzett időpontig fel nem használt keretösszeg elveszik, a kártyát a Balatoni Hajózási Zrt. deaktiválja.

A BAHART kártya bármely komp és személyhajó járatra (menetrendi, séta-, programhajó,) felhasználható pénztárban történő menetjegy kiváltás során az alábbiakban meghatározott feltételek szerint.

A BAHART kártyán szereplő összeg (kártyaegyenleg) nem váltható át készpénzre, kizárólag a Balatoni Hajózási Zrt. által biztosított utazásra, hajózási szolgáltatásra vehető igénybe.

A BAHART kártya önmagában nem jogosítja fel a tulajdonosát / használóját a kompra, vagy személyhajóra történő felszállásra. Ehhez a BAHART jegypénztárban menetjegyet kell kiváltania az utasnak, mellyel elfogadja a Balatoni Hajózási Zrt. Üzletszabályzatában rögzített utazási feltételeket. Az így kiváltott menetjegy egyúttal az Üzletszabályzatban rögzített biztosítást is tartalmazza az utazó(k) számára. A BAHART kártya nem jogosítja fel a használóját soron kívüli kiszolgálásra.

A nem a Balatoni Hajózási Zrt. szervezésében megvalósuló komp és személyhajó utazásokra, eseményekre, rendezvényekre a BAHART kártya nem használható fel fizetési eszközként. (Pl. rendezvényszervező által szervezett kompkoncertek, céges hajóbérlések stb.)

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

4.2.4 Jegyértvényesség, jegyértvényesítés, jegykezelés, jegyellenőrzés

Menetjegy értvényessége:

A menetjegy a váltástól számított 1 órán belül használható fel.

Retúr menetjegy értvényessége:

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

Menetjegy értvényesítése:

A menetjegyeket a kompra lépés előtt ellenőrzik és értvényesítik. 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 bérettel 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 az utazás megkezdése 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 számolja 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 visszaautalással 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 összsúlya a 35 kg-ot, gyermekjeggyel utazónál a 15 kg-ot. Kézipoggyászként méretkorlátozástól függetlenül vihet magával az utas gyermekkocsit, 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. Havária esetén a kézipoggyászt az utasnak haladéktalanul el kell távolítania a mentési vagy műveleti területről, az a beavatkozást nem késleltetheti, nem akadályozhatja. Ennek biztosítására az utas a kézipoggyászt felügyelet nélkül nem hagyhatja.
- 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 testületek szolgálatot teljesítő 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 a kompra az utazás megkezdésének minősül.

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 utazást megkezdte.

A kompra felhajtás után a szállított jármű motorját le kell állítani, valamint világítását le kell kapcsolni. 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 lezárnia az utazás idején nem szabad.

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. Amennyiben a gépjármű vezetője kiszáll gépjárművéből, attól nem távolodhat el olyan mértékben, hogy havária esetén gépjárművéhez vissza ne térhessen. Abban az esetben, ha ez nem biztosítható, a gépjármű vezetőjének a gépjármű indító kulcsait olyan személyre kell bízni, aki ezt a feltételt biztosítani tudja.

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. A kutyát csak olyan személy vezetheti, aki



a kutya irányítására, kezelésére és féken tartására képes. Ezen túlmenően a kutya tulajdonosának biztosítania kell, hogy kutyája sem más állatot, sem embert harapásával ne veszélyeztethessen.

A rév területén, illetve a kompon a kutya tulajdonosa kutyája ürülékét köteles összegyűjteni.

A kutya és az általa okozott esetleges balesetért és kárért kizárólag a kutya tulajdonosa, illetve az a személy felel, aki a kutyát a RÉV kikötő területére, illetve a kompra vitte.

Az állatok védelméről és kíméletéről szóló mindenkor hatályos jogszabályok szerint veszélyesnek minősített eb a BAHART komponjain nem szállítható. A minősítés fennállását a BAHART indokolt esetben – külön értesítés nélkül – a nyilvános adatbázisokban ellenőrizheti. Az állatok viselkedéséért és az általa esetlegesen okozott károkért minden esetben az állat gazdáját vagy azt a személyt terheli kizárólagos felelősség, aki azt a rév területére vagy a kompra bevitte. 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 lehetlenné 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 komponak vagy berendezéseinek, illetve a szállított járműveknek az épségét,



- g) ruházatával, kézipoggyászával, vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok kézipoggyászát beszennyezheti,
- h) a kompra 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 fogantatosítani:

- 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.
- g) A komp kikötőben és a kompon a meghatározott sebességkorlátozást betartani,

4.4. Utastájékoztató

A BAHART az utasok megfelelő tájékoztatását - kikötőnként változóan - különböző kommunikációs és marketing eszközök alkalmazásával biztosítja (pl. kiadványok, jól látható



hirdetmények, 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

4.5.1. PANASZOK, KÁRESEMÉNYEK BEJELENTÉSE, KEZELÉSE

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

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 javaslatának 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 panaszos neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a panasz részletes leírása, a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a BAHART nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- 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 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.

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.

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 leltárhiányainak 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 fedélzetről, valamint az utasokról képi felvételeket készíteni kizárólag utas- és vagyonbiztonsági célok érdekében. Az utas a menetjegy kiváltásával és a hajóra történő felszállással (jegyérvényesítés) elfogadja, hogy az utazás során fentiek szerint videofelvétel készül. A felvételeket BAHART jogosult kizárólag hatósági írásbeli kérésre zárolni és átadni, valamint baleset, illetve rendkívüli esemény esetén zárolni és az eset körülményeinek tisztázása céljára felhasználni. Rendkívüli eseményén hiányában a felvételek 8 napon belül törlésre kerülnek.