Dokumentum Cím:	Dokumentum Szám:	Balatoni Hajózási Zrt.
Személyhajózási Üzletszabályzat 2018.	ÉPT_SZ_001_2018	
Verzió:	**Dokumentáció Gazda:**	**Hatálybalépési Dátum:**
3.0	Dónucz László	2018.04.01.

JÓVÁHAGYÓK		
Név	**Beosztás**	**Dátum**
Kollár József	Vezérigazgató	2018.03.29.

Változáskövetés			
Verzió	**Változás Leírása**	**Kezdemé-nyező**	**Kiadási Dátum**
1.0	Elkészítés	Dónucz László	2016.07.26.
2.0	Módosítás egységes szerkezetbe foglalva	Dónucz László	2017.04.01.
3.0	Módosítás egységes szerkezetbe foglalva	Dónucz László	2018.03.29.

TURCSIK GÁBOR
hajózási üzemeltetési igazgató

SZABÓ ZSOLT
személyhajózási üzletág vezető

Tartalom

I. Az Üzletszabályzat célja 2

II. Az Üzletszabályzat tárgya és hatálya 2

III. Az Üzletszabályzathoz kapcsolódó jogszabályok 3

IV. Fogalom meghatározások 4

V. A személyszállítás szolgáltatás 5

1. A szolgáltatás meghatározása 5

2. Szolgáltatás minősége 5

3. Felelősségvállalás, utasbiztosítás 6

4. Menetrend, előre meghirdetett hajózási szolgáltatások 6

5. Díjszabás 7

6. Menetjegyek 7

VI. Szolgáltatási jogviszony létrejötte és tartalma, illetve megszűnése 8

1. Szolgáltatási jogviszony létrejötte és megszűnése: a menetjegyek árusítása 8

2. Jegyérvényesség, jegyérvényesítés, jegykezelés, jegyellenőrzés 13

3. Jegyek visszaváltása 13

4. Utazási akadály 14

5. Kézi poggyászszállítás és kezelés 14

6. Élő állat és kerékpár szállítása 14

7. Jegy nélkül, érvénytelen jeggyel utazók esetében alkalmazott eljárásrend, az utas személyszállításból történő kizárása 15

VII. A felek jogai és kötelezettségei a hajókon és kikötőkben 16

1. A BAHART jogai és kötelezettségei 16

2. Az utas jogai és kötelezettségei 17

VIII. Utas tájékoztatás 17

IX. Ügyfélszolgálat, panaszkezelés 17

1. A panaszok, káresemények bejelentése: 17

2. A panaszok kezelése, intézése: 18

X. Adatvédelem 18

I. Az Üzletszabályzat célja

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

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

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

II. Az Üzletszabályzat tárgya és hatálya

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

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

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

A körzeti állomásfőnökségek illetékességi területei:

Siófoki körzeti állomásfőnökség:

- Siófok hajóállomás
- Balatonföldvár hajóállomás
- Balatonszemes hajóállomás

Balatonfüredi körzeti állomásfőnökség:

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

Fonyódi körzeti állomásfőnökség:

- Balatonlelle hajóállomás
- Balatonboglár hajóállomás
- Fonyód hajóállomás
- Balatonmáriafürdő hajóállomás

Badacsonyi körzeti állomásfőnökség:

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

RÉV üzletághoz kapcsolódva:

- Tihanyrév közforgalmú kikötő, hajóállomás

A BAHART Ügyfélközpont elérhetősége megtalálható a BAHART honlapján, kiadványaiban.

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

Jelen Üzletszabályzat nem terjed ki:

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

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

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

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

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

III. Az Üzletszabályzathoz kapcsolódó jogszabályok

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

- *27/2009(XII.* 3.) SZMM rendelet a segítő kutya kiképzésének, vizsgáztatásának és alkalmazhatóságának szabályairól.

IV. Fogalom meghatározások

a) **gyorshajózás**: előre meghirdetett menetrend szerinti (gyorshajó járat) vagy megfelelő számú utas esetén indított (vízitaxi) gyorsjáratú hajójárat;

b) **hajóállomás**: az a hely, ahol a személyek hajóra, illetve hajóról partra jutását egy vagy több úszóművön (pontonon), más hajón keresztül vagy közvetlenül a partfalhoz kikötve járódeszkán keresztül a 261/2008 Korm. rendelet szabályai szerint biztosítják;

c) **járó** (járódeszka): veszteglő hajó és a rakpart, illetve hajók közötti közlekedésre szolgáló, szintkülönbséget és/vagy távolságot áthidaló, külön jogszabályban megállapított műszaki és egyéb feltételeknek, továbbá a kikötőrendben foglaltaknak is megfelelő, kellő szilárdságú betolható könnyű fa- vagy fémhíd;

d) **menetrend szerinti hajózás** (menetrendi hajózás): közforgalmú belvízi személyszállításban legalább két kikötő között a szolgáltató előzetesen közzétett hivatalos menetrendje szerint, előre meghatározott vonalakon közlekedő személyszállító hajójárat;

e) **programhajózás:** előre meghirdetett időpontban (utas igény alapján esetleg külön szervezett) és előre meghatározott kikötőből induló és más kikötőt rendszerint nem érintve ugyanabba a kikötőbe visszatérő hajójárat, mely a fogyasztói igényekhez alkalmazkodva évről évre különböző programokat kínál. A tárgyévi programhajók típusait, az indulási kikötőket a tárgyévi kiadványok és a BAHART honlapja, a menetdíjakat és a vonatkozó kedvezményeket a tárgyévi Díjszabás tartalmazza. Az előre meghirdetett programhajók megfelelő számú jelentkező esetén indulnak. Az indulási minimum létszámokról az adott hajózási szolgáltatást nyújtó hajó befogadóképessége alapján az illetékes BAHART jegypénztár ad tájékoztatást az utasoknak;

f) **sétahajózás**: előre meghirdetett időpontban és előre meghatározott kikötőből induló és más kikötőt nem érintve ugyanabba a kikötőbe visszatérő, pihenést vagy szórakozást nyújtó, meghatározott időtartamú hajójárat. Az előre meghirdetett sétahajók megfelelő számú jelentkező esetén indulnak. Az indulási minimum létszámokról az adott hajózási szolgáltatást nyújtó hajó befogadóképessége alapján az illetékes BAHART jegypénztár ad tájékoztatást az utasoknak;

g) **személyszállítás:** díj, vagy utazásra jogosító igazolvány, kártya, voucher, ajándékutalvány stb. ellenében, meghirdetett menetrend alapján (menetrendi hajózás), meghatározott időtartamban és programtartalommal (séta- és programhajózás), vagy utas igény alapján (vízitaxi) végzett vízi személyszállítás;

h) **személyszállításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatás:** kézipoggyász-szállítás, kereskedelmi, vendéglátó és egyéb utas kiszolgáló létesítmények üzemeltetése, valamint a vízi személyszállításhoz kapcsolódó idegenforgalmi közvetítői tevékenység;

i) **utas:** a vízi járművön utazó minden olyan személy, aki nem tagja a személyzetnek, és akit egyéb jogviszony alapján a hajón nem foglalkoztatnak, továbbá érvényes menetjeggyel rendelkezik;

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

V. A személyszállítás szolgáltatás

1. A szolgáltatás meghatározása

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

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

A BAHART előre meghirdetett hajóállomások között vízi taxi szolgáltatást is biztosít. A vízi taxik (gyorshajók) az adott évi hajózási szolgáltatásokat bemutató kiadványokban meghirdetett módon közlekednek (időszakosan utas igény szerinti, és/vagy előre meghirdetett fix menetrend szerinti indulással). A vízi taxi szolgáltatás a hajóállomásokon, a BAHART kiadványaiban a BAHART honlapján közzétett elérhetőségeken igényelhető.

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

A séta- és programhajózás keretében a BAHART több, különböző típusú hajójáratot szervez, melyek a fogyasztói igényekhez alkalmazkodva évről évre megújításra kerülnek.

A tárgyév hajózási lehetőségeiről a BAHART kiadványokban, a hajóállomásokon és honlapján tájékoztatja az utasokat.

2. Szolgáltatás minősége

- A BAHART az V.1. pontban meghatározott szolgáltatásokat az általa üzemeltetett hajóparkkal biztosítja. A BAHART jogosult alvállalkozó fuvarozó igénybe vételére. Ha a BAHART az általa vállalt személyszállítást vállalkozó bevonásával végzi, abban az esetben is a jelen Üzletszabályzat és az egyedi szerződés feltételei irányadók.
- A BAHART a szolgáltatásait a meghirdetett időtartamban végzi. Az utazás időtartama az időjárás vagy rendkívüli, előre nem látható esemény függvényében változhat.
- A BAHART a hajók esetleges műszaki meghibásodása esetén köteles a lehető legrövidebb időn belül üzemképes hajót biztosítani az utasok részére.
- A hajókon a hajó okmányába foglaltak szerinti maximális utas befogadóképesség feletti utas szám kizárólag az 57/2011. (XI. 22.) NFM rendelet erre vonatkozó rendelkezéseinek figyelembe vételével lehetséges.
- A BAHART az utazás során az utasok részére az adott hajó paramétereinek megfelelő, rendszerint a maximális befogadó képességgel nem azonos, korlátozott számú ülőhelyet biztosít.

- A BAHART minden hajón mosdót és illemhelyet biztosít az utasok számára, melyek használati díját a menetjegy tartalmazza.
- A BAHART azon hajókon, melyeken annak feltételei biztosítottak, saját maga büfét üzemeltet vagy e célból büféüzemeltető vállalkozás szolgáltatásait veszi igénybe.
- A BAHART azon hajókon, melyeken annak feltételei biztosítottak, díjmentes WI-FI szolgáltatást biztosít. A BAHART a WI-FI szolgáltatást csak az ehhez szükséges hálózat megfelelő működése és megfelelő műszaki paraméterek függvényében biztosítja. Az utasok tudomásul veszik, hogy a díjmentes WI-FI szolgáltatás igénybe vételekor mobil eszközeikre reklámüzenetet kapnak. Amennyiben az adott hajó rendelkezik mozgáskorlátozottak részére kialakított lépcsőlifttel, úgy azt ilyen jellegű kérés esetén az utasok a hajószemélyzet felügyeletével és közreműködésével használhatják.
- A BAHART azon kikötőiben, ahol ez kiépített, az utazásra várakozók részére térítés ellenében mosdót és illemhelyet biztosít.
- A BAHART egyes kikötőiben elektronikus utas tájékoztató berendezéseket üzemeltet.

3. Felelősségvállalás, utasbiztosítás

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

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

A BAHART felelősségvállalása nem terjed ki azon esetekre, amikor az érintett utas a jelen Üzletszabályzat VII. fejezetében rögzített kötelezettségeit szándékos vagy nem kellő körültekintésből eredő magatartásával megszegi, és ebből közvetlen vagy közvetett kára keletkezik.

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

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

4. Menetrend, előre meghirdetett hajózási szolgáltatások

Menetrendi hajózás

A menetrendi hajózás menetrendje tartalmazza:

a) a menetrendi időszak kezdetének és végének időpontját,
b) az egyes járatok közlekedésének időszakát,
c) a nem mindennap közlekedő járatoknál a közlekedési napokat, továbbá a szolgáltatás különböző korlátozásait,

d) a járatok útvonalát, az induló és végállomást, továbbá azokat a hajóállomásokat (kikötőket), ahol a vízi jármű megáll,
e) az indulási és érkezési időpontokat, a napi első és utolsó vízi jármű indulási időpontjának feltüntetésével,
f) a BAHART más járataihoz való csatlakozási lehetőségeket,
g) a legfontosabb kiegészítő szolgáltatásokat, valamint azt, ha valamely vízi jármű kerékpárt továbbít.

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

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

Előre meghirdetett egyéb hajózási szolgáltatások

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

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

5. Díjszabás

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

6. Menetjegyek

Az utazás megkezdésekor minden utasnak érvényes menetjeggyel és a kedvezményes jegyváltásra jogosító igazolvánnyal kell rendelkeznie abban az esetben is, ha az utazást díjmentesen veszi igénybe. A menetjegyet és a kedvezményes díjváltásra jogosító igazolványt az utazás egész tartama alatt meg kell őrizni. A BAHART a szolgáltatásokat rendszeresen igénybe vevő utasai részére BAHART kártya váltását biztosítja, melynek feltételeit az adott évi díjszabás, illetve az üzletszabályzat IV./2.1. pontja tartalmazza.

Menetjegy típusok:

Menetjegy: Egy útra történő utazásra jogosít maximum egy átszállással a feltüntetett útvonalon, sétahajóra vagy programhajóra.

Retúrjegy: Oda-vissza útvonalon történő utazásra jogosít maximum egy átszállással menetrendszerinti járaton.

Kerékpárjegy: Kerékpárszállításra jogosít egy útra vagy oda-vissza.

Kutyajegy: Kutya utazására jogosít egy útra vagy oda-vissza.

Elővételi jegy: Az utazás napját megelőző napig megváltott menetjegy.

A menetjegy megváltásával az utas az alábbi szolgáltatásokat veheti igénybe:

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

A menetjegyen fel kell tüntetni:

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

VI. Szolgáltatási jogviszony létrejötte és tartalma, illetve megszűnése

1. Szolgáltatási jogviszony létrejötte és megszűnése: a menetjegyek árusítása

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Fizetési módok, számlakiállítás

A szolgáltatásokat az alábbi módon lehetséges fizetni:

- Készpénzzel (HUF, EUR). Euróval történő fizetés esetén a visszajáró elszámolás forintban történik.
- Bankkártyával.
- Átutalással, írásban történt megrendelés és visszaigazolás vagy egyéb megállapodás alapján előre fizetéssel.
- Az adott évre megkötött kártyaelfogadók szerződései alapján további kártyákkal a tárgyévi Díjszabás alapján. (Pl. Szép kártya, Erzsébet kártya, stb.)
- 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 és bankkártya).

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

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

BAHART kártyák megvásárlása és felhasználása

Általános kártyainformációk, kártyatípusok

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

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

Kártyatípusok:

Bruttó vételár és a felhasználáskor igénybe vehető %-os kedvezmény (8 típus):

BAHART ajándékkártya	**BAHART JOKER kártya**	**BAHART JOKER PLUSZ kártya***
5.000 Ft – nincs kedvezmény	50.000 Ft – 10%	50.000 Ft – 15%
10.000 Ft – nincs kedvezmény	100.000 Ft – 12%	100.000 Ft – 17%
-	250.000 Ft – 15%	250.000 Ft – 20%

* = Ezt a kártyatípust kizárólag akkor adja ki a Balatoni Hajózási Zrt., amennyiben a kártyán feltüntetett teljes keretösszeg Mastercard vagy Maestro bankkártyával kerül kiegyenlítésre bármely jegypénztárban.

Általános vásárlási feltételek utasok számára

A BAHART kártyákat (kétféle ajándékkártya, háromféle JOKER kártya és háromféle JOKER PLUSZ kártya) 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 (5.000 Ft / 10.000 Ft / 50.000Ft / 100.000 Ft / 250.000 Ft) kell kifizetni.

Fizetési módként a vásárló az alábbiak közül választhat:

- készpénz forintban,
- készpénz euroban (a teljes összeget papírpénzzel, adott napi árfolyamon számítva),
- bankkártya,
    - Amennyiben a BAHART JOKER kártyán feltüntetett teljes keretösszeg Mastercard vagy Maestro bankkártyával kerül kiegyenlítésre, akkor a nagyobb kedvezményt biztosító, ún. JOKER PLUSZ kártya kerül kibocsátásra a vásárló számára.
- átutalás (kizárólag elektronikus megrendelésnél, előre fizetéssel).

A Balatoni Hajózási Zrt. (BAHART) lehetőséget biztosít a kártya elektronikus megrendelésére is az ertekesites@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 nyitva tartási 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.*

Elektronikus megrendelés esetén Mastercard / Maestro bankkártya kedvezményt nem áll módunkban biztosítani. A BAHART JOKER PLUSZ kártyák jelenleg kizárólag személyesen vásárolhatók jegypénztáraink ban.

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, kérésre az igénybe vett szolgáltatásokról a BAHART külön 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 igénybevételnél ez a keretösszeg csökken az adott utazásnál kiegyenlítendő – JOKER kártyánál kedvezményes – 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 használható fel. A fentiekben jelzett időpontig fel nem használt keretösszeg elveszik, a kártyát a Balatoni Hajózási Zrt. deaktiválja.

A BAHART kártya (Ajándék / JOKER / JOKER PLUSZ) bármely komp és személyhajó járatra (menetrendi, séta-, programhajó, gyorshajó, vízi taxi) 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.)

Az egyes kártyatípusok használatára vonatkozó további feltételek:

BAHART AJÁNDÉK KÁRTYA:

- A kártyán szereplő összeg (5.000 Ft / 10.000 Ft) erejéig (illetve szükség szerint a maradék összeg helyszíni kiegyenlítésével) váltható ki a menetjegy a Balatoni Hajózási Zrt. komp és személyhajó járataira, bármely jegypénztárban nyitvatartási / üzemelési időben.
- Minden érvényben lévő más kártya- és kuponkedvezménnyel összevonható ez a fizetési mód. Az aktuális kártyakedvezmények és egyéb menetdíj kedvezményekről részletes információ honlapunkon (www.balatonihajozas.hu, www.bahart.hu) található.
  A menetjegy kiváltásakor az adott kedvezmény jogosultságának igazolása alapján az Ajándék kártyával kiegyenlítendő összegből levonásra kerülnek a kedvezmények.
- A jegypénztárban kiadott menetjegyen feltüntetésre kerül a BAHART Ajándék kártyán még rendelkezésre álló, további komp és hajózási szolgáltatásra igénybe vehető keretösszeg.
- Amennyiben a menetjegyvásárlásnál kiegyenlítendő összeg meghaladja az Ajándék kártyán még rendelkezésre álló egyenleget, akkor a különbözetet a vásárló készpénzzel / bankkártyával egyenlítheti ki. Az Ajándék kártya mellett, a maradék összeg kifizetésére csak egy másik kiválasztott fizetési mód vehető igénybe a fent felsoroltak közül!
- Amennyiben a teljes keretösszeg felhasználásra kerül menetjegy kiváltására, a Balatoni Hajózási Zrt. az Ajándék kártyát bevonja. A kártyabirtokos kérésére és az összeg kiegyenlítése esetén a Balatoni Hajózási Zrt. az eredeti keretösszeggel újra feltölti az Ajándék kártyát. Kizárólag a kártyán feltüntetett összeggel vásárolható meg újra az Ajándék kártya.

- A BAHART Ajándék kártya használata nem kötődik konkrét személyhez, a kártya használatát a vásárló átruházhatja más személyre.
- Elveszett, ellopott kártyát a Balatoni Hajózási Zrt. nem pótol!

BAHART JOKER KÁRTYA:

- A kártyán szereplő összeg erejéig jelentős kedvezménnyel váltható ki a menetjegy a Balatoni Hajózási Zrt. komp és személyhajó járataira, bármely jegypénztárban nyitvatartási / üzemelési időben az alábbiak szerint:
    - 50.000 Ft-os JOKER kártya esetén minden érintett szolgáltatás 10% kedvezménnyel vehető igénybe.
    - 100.000 Ft-os JOKER kártya esetén minden érintett szolgáltatás 12% kedvezménnyel vehető igénybe.
    - 250.000 Ft-os JOKER kártya esetén minden érintett szolgáltatás 15% kedvezménnyel vehető igénybe.
- A BAHART JOKER kártya más kártya- és kuponkedvezménnyel <u>nem</u> összevonható fizetési mód.
- Csoportos utazásnál a BAHART JOKER Kártya max. 9 főig (csak a személyjegyekre vonatkozóan) használható, illetve kompközlekedésben autóbusszal utazó utasokra és az autóbuszra (gépjármű) nem vehető igénybe.
- A menetjegy kiváltásakor a végösszegből levonásra kerül a kártyán feltüntetett százalékos kedvezménynek megfelelő összeg, és a kártya egyenlegből ennek megfelelően kerül levonásra az aktuálisan kiegyenlítendő összeg.
- A jegypénztárban kiadott menetjegyen feltüntetésre kerül a BAHART JOKER kártyán még rendelkezésre álló, további kedvezményes komp és hajózási szolgáltatásra igénybe vehető keretösszeg.
- Amennyiben a menetjegyvásárlásnál kiegyenlítendő összeg meghaladja a JOKER kártyán még rendelkezésre álló egyenleget, akkor a különbözetet a vásárló készpénzzel / bankkártyával egyenlítheti ki. A kártyán feltüntetett százalékos kedvezményt ebben az esetben a teljes kiegyenlítendő összegre érvényesítjük, függetlenül a rendelkezésre álló keretösszegtől. A JOKER kártya mellett a maradék összeg kifizetésére viszont csak egy másik kiválasztott fizetési mód vehető igénybe a fent felsoroltak közül!
- Amennyiben a teljes keretösszeg felhasználásra kerül menetjegy kiváltására, a Balatoni Hajózási Zrt. a JOKER kártyát bevonja. A kártyabirtokos kérésére és az összeg kiegyenlítése esetén a Balatoni Hajózási Zrt. az eredeti keretösszeggel újra feltölti a JOKER kártyát. Kizárólag a kártyán feltüntetett összeggel vásárolható meg újra a JOKER kártya.
- A BAHART JOKER kártya használata nem kötődik konkrét személyhez, a kártya használatát annak vásárlója átruházhatja más személyre, de a kártyabirtokost a jegypénztárban meg kell neveznie a kártyahasználónak.
- Elveszett, ellopott kártyát a Balatoni Hajózási Zrt. nem pótol!

BAHART JOKER PLUSZ KÁRTYA:

- Ezt a kártyatípust kizárólag akkor adja ki a Balatoni Hajózási Zrt., amennyiben a kártyán feltüntetett teljes keretösszeg Mastercard vagy Maestro bankkártyával kerül kiegyenlítésre bármely jegypénztárban nyitvatartási / üzemelési időben.
- A felhasználás feltételei megegyeznek a „BAHART JOKER Kártya" rovatban leírtakkal, a két kártyatípus közötti különbséget kizárólag az igénybe vehető kedvezmény mértéke jelenti az alábbiak szerint:
    - 50.000 Ft-os JOKER PLUSZ kártya esetén minden érintett szolgáltatás 15% kedvezménnyel vehető igénybe.

- 100.000 Ft-os JOKER PLUSZ kártya esetén minden érintett szolgáltatás 17% kedvezménnyel vehető igénybe.
- 250.000 Ft-os JOKER PLUSZ kártya esetén minden érintett szolgáltatás 20% kedvezménnyel vehető igénybe.

2. Jegyérvényesség, jegyérvényesítés, jegykezelés, jegyellenőrzés

Menetjegy érvényessége:

a) Az egy útra szóló menetjegyek és retúrjegyek csak a menetjegyen feltüntetett érvényességig használhatók fel.
b) Elővételi jegy érvényessége: a menetjegyen feltüntetett érvényesség szerint.

Menetjegy érvényesítése:

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

A meghatározott járatra érvényesített menetjegy csak a rajta feltüntetett járatra érvényes. Az utazás megszakítására nincs lehetőség.

Ha a menetjegy nem meghatározott járatra szól, az utas az utazást a menetjegy érvényességének tartama alatt bármikor megkezdheti.

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

Menetjegy pótlása:

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

3. Jegyek visszaváltása

Az utas az utazástól a menetjegy visszaváltásával a hajónak az indulási állomásról való elindulásáig indokolás nélkül elállhat, és menetjegye visszaváltását kérheti. Amennyiben a menetjegyvásárlásról számla került kiállításra, akkor a számla eredeti példányát is be kell mutatni és le kell adni a menetjegy visszaváltásakor. Menetjegy visszaváltásakor BAHART az adott évi díjszabásban rögzített kezelési költséget számol fel.

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

A retúrjegy visszaváltását a kiadó pénztár az esetben végzi el, ha azt még az oda útra sem használták fel. Amennyiben az utazást megkezdték, de a visszaútra a **BAHART hibájából** nem kerül sor, a retúrjegy visszaútra szóló része-bármely pénztárban visszaváltható.

Amennyiben az időjárás kedvezőtlen hatása miatt a hajójáratokat nem lehet üzemeltetni, illetve a hajó meghibásodása miatt 2 órán belül sem folytatható az utazás, a visszaútra fel nem használt jegy ára kezelési költség levonása nélkül a BAHART-tól visszaigényelhető, a menetjegy érvényességének lejártától számított 30. napig.

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

Bankkártyával, BAHART kártyával és euroval történő fizetés esetén a menetjegy visszaváltása forintban és készpénzben, átutalás esetén forint visszautalással történik. BAHART kártyával történő fizetés esetén a visszaváltás az egyenleg visszaállításával történik.

SZÉP kártyával és Erzsébet kártyával történő fizetés esetén a menetjegy árának visszatérítését a BAHART nem tudja biztosítani. Az utas a BAHART által kiadott igazolás alapján a kártya kibocsátó szolgáltatójánál kérheti a menetjegy árának visszatérítését kizárólag abban az esetben, ha a BAHART hibájából vagy időjárás kedvezőtlen hatása miatt nem lehetséges a szolgáltatás igénybe vétele. Erzsébet utalvánnyal (papír alapú) történő fizetés esetén a jegy visszaváltása nem lehetséges.

4. Utazási akadály

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

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

5. 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 Díjszabás egyéb korlátozást is megállapíthat.*

b) A kézipoggyászt a vízi járművön úgy kell elhelyezni és szükség esetén csomagolni, hogy az a vízi járművön a közlekedést ne akadályozza, a személyzet munkáját és az utasokat ne zavarja. A kézipoggyász ülőhelyet nem foglalhat el.

c) A vízi járműbe bevitt kézipoggyász őrzése és mozgatása az utas feladata és felelőssége.

Kézipoggyászként nem szállítható:

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

b) olyan tárgy, amelynek szállítását jogszabály vagy hatósági rendelkezés tiltja,

c) robbanó, tűzveszélyes, öngyúló, mérgező, radioaktív, maró, undort keltő vagy fertőzés előidézésére alkalmas anyag,

d) töltött lőfegyver - a fegyveres testületek szolgálatot teljesítő tagjai fegyverei kivételével - és jogszabályban megjelölt, a közbiztonságra különösen veszélyes eszköz.

A BAHART útipoggyász szállítását nem vállalja!

(A kerékpár jelen szabályozásban nem minősül útipoggyásznak.)

6. Élő állat és kerékpár szállítása

Élő állat szállítása:

Élő állat kizárólag a kereskedelmi forgalomban kapható szabványos szállítóeszközben szállítható, kizárólag a menetrend szerinti és sétahajó járatokon. Programhajójáraton élő állat nem szállítható.

Kutyát a Díjszabásban rögzített viteldíj megfizetésével, kizárólag pórázzal és szájkosárral ellátva szállít a BAHART a menetrendi személyszállító és sétahajóin (szájkosár nem kötelező a 27/2009. (XII.3.) SZMM rendeletben felsorolt kutyákra, amennyiben a kutyán a rendeletben megjelölt megkülönböztető jelzés található). A rendelet hatálya alá tartozó kutyák szállítása díjmentes (vakvezető, rendőrségi, mozgáskorlátozottakat segítő, hangot jelző, roham jelző, személyi segítő és terápiás). Kisméretű kutya szállítása szállító kosárban is történhet, de a viteldíjat akkor is meg kell fizetni.

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

Kerékpár szállítása:

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

Gyorshajón történő kerékpárszállítás az adott évben kiadott díjszabás szerint történhet!

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

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

Az az utas, akinél az utazás során történő ellenőrzéskor derül ki, hogy érvényes menetjegye nincs, az esedékes menetdíjon felül az adott évi díjszabásban rögzített pótdíjat köteles fizetni.

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

Érvénytelen az a menetjegy:

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

Az érvénytelen menetjegyet a BAHART bevonja.

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

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

a) menetjegy nélkül vagy érvénytelen menetjeggyel utazik, és menetjegyet az ellenőrzéskor sem vált,

b) menetjegyét, illetve kedvezmény igénybevételére jogosító igazolványát – felhívás ellenére – nem mutatja fel,

c) a menetdíj megfizetését megtagadja,

d) a vízi járművön a beszállt utasok száma elérte az engedélyezett utaslétszámot,

e) ittas vagy bódult állapotban van, botrányosan viselkedik, vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja,

f) magatartásával sérti vagy veszélyezteti a közlekedés biztonságát, saját vagy utastársai testi épségét, egészségét, a vízi jármű vagy berendezéseinek épségét,

g) ruházatával, kézipoggyászával vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok kézipoggyászát beszennyezheti,

h) a vízi járműre kézipoggyászként be nem vihető tárgyat visz fel.

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

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

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

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

VII. A felek jogai és kötelezettségei a hajókon és kikötőkben

1. A BAHART jogai és kötelezettségei

a) A BAHART köteles a menetrendben meghirdetett helyen és időben a vízi járművet hajózásra alkalmas állapotban kiállítani.

b) A BAHART köteles az utast a menetrendben foglalt feltételek szerint biztonságosan a célállomásra szállítani.

c) A BAHART köteles az útközben megbetegedett személyt legalább a legközelebbi megfelelő hajóállomásig - ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet – tovább szállítani.

d) A vízi jármű vezetője köteles gondoskodni arról, hogy a hajóállomásra érkezéskor az utasok a hajóállomás nevéről, az átszállási (csatlakozási) lehetőségekről, valamint a 10 percnél hosszabb idejű tartózkodásról tájékoztatást kapjanak. A tájékoztatást olyan időben kell adni, hogy az utasok a kiszálláshoz kellő időben felkészülhessenek.

e) A BAHART köteles gondoskodni arról, hogy hajóállomásain (kikötőiben) a hajóállomás (kikötő) nevét jól látható módon feltüntessék.

2. **Az utas jogai és kötelezettségei**

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

VIII. Utas tájékoztatás

A BAHART az utasok megfelelő tájékoztatását - kikötőnként változóan - különböző kommunikációs és marketing eszközök alkalmazásával biztosítja (kiadványok, jól látható 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 / www.balatonihajozas.hu) keresztül is gondoskodik.

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

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

IX. Ügyfélszolgálat, panaszkezelés

1. **A panaszok, káresemények bejelentése:**

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

Amennyiben az utas panaszt kíván benyújtani, azt a menetrend szerinti járat / egyéb séta- vagy programhajó járat igénybevételét vagy annak 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.

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

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

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

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.

2. A panaszok kezelése, intézése:

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

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

X. Adatvédelem

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

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

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

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

A BAHART kijelenti, hogy a tulajdonában és kezelésében álló létesítményekben és járműveken, az ott tartózkodók személyi biztonsága, a vonatkozó törvényi szabályozások maradéktalan betartása, valamint 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 járművekről, valamint az utasokról képi felvételeket készíteni és jogosult azok – érintettek külön hozzájárulása nélküli - reklámcélú felhasználására.