



BAHART

RÉV ÜZLETSZABÁLYZAT 2023.

Dokumentumgazda:	Besenyői Dénes forgalmi és üzemeltetési vezető
Jóváhagyta:	Veigl Gábor vezérigazgató
Hatályba lépés dátuma:	2023.01.01.



BAHART

Rév üzletszabályzat 2023.

Tartalom

1.	Az Üzletszabályzat célja és tárgya	3
2.	Alkalmazási terület, hatály	3
2.1.	Az Üzletszabályzathoz kapcsolódó főbb jogszabályok	4
3.	Fogalommeghatározások	4
4.	A szabályozás leírása	5
4.1.	A személyszállítás szolgáltatás	5
4.2.	Szolgáltatási jogviszony létrejötte és tartalma, illetve megszűnése	9
4.3.	A felek jogai és kötelezettségei a hajókon és kikötőkben	15
4.4.	Utastájékoztató	15
4.5.	Ügyfélszolgálat, panaszkezelés	16



BAHART

Rév üzletszabályzat 2023.

1. Az Üzletszabályzat célja és tárgya

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

A BAHART a kompközlekedés során végzett személy- és járműszállítási tevékenységek biztosításának és igénybevételének alapvető feltételeit jelen Üzletszabályzatban határozza meg.

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 díjak megállapításának módját és feltételeit a mindenkor hatályos Rév díjszabás tartalmazza.

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.

Az Üzletszabályzat időbeli hatálya: a mindenkor hatályba helyezés időpontjától visszavonásig tart. A jelen Üzletszabályzat hatályba lépése előtt érvényben lévő bármely, e tárgyban rendelkező egyéb szabályzat hatályát veszti, ezt követően erre egyik fél sem hivatkozhat érvényesen.

Jelen Üzletszabályzat nem terjed ki:

- személyhajózási szolgáltatásokra (ennek feltételeit külön Személyhajózási üzletszabályzat rögzíti);
- kikötőrendre (minden komp kikötőre önálló Kompátkelőhely Üzemeltetési Szabályzat készül, melyet az illetékes hatóság hagy jóvá);
- kikötőhasználatra (Közforgalmú kikötőhasználati ÁSZF és díjszabás tartalmazza a feltételeket);
- hajóbérlésre, illetve kikötői területbérlésre (ezeket a feltételeket a felek által kötött kétoldalú megállapodások, szerződések rögzítik)
- adatkezelési kérdésekre (ezeket a BAHART adatkezelési tájékoztató tartalmazza).

A BAHART jogosult jelen Üzletszabályzat egyoldalú, kizárólag a jövőre nézve történő módosítására, melynek hatályba lépése a korábbi 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 kompjain, valamint a BAHART honlapján a hatályba lépés kezdő napjától elérhető,



BAHART

Rév üzletszabályzat 2023.

továbbá a BAHART bárkinek átadja azt betekintésre. A módosítások révén hatályát veszített üzletszabályzatok egy évre visszamenőlegesen megtekinthetők a BAHART honlapján.

2.1. Az Üzletszabályzathoz kapcsolódó főbb 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;
- 27/2009 (XII. 3.) SZMM rendelet a segítő kutya kiképzésének, vizsgáztatásának és alkalmazhatóságának szabályairól.

3. Fogalommeghatározások

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.

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.

Menetrend felfüggesztése:

A BAHART a meghirdetett menetrendtől eltérően, a forgalmi igényekhez alkalmazkodó, sűrített járatindításokkal biztosítja a két kikötő közötti kompközlekedést.

Szolgáltatás szüneteltetése:

a BAHART a megváltozott víz-, jégviszonyok, továbbá a szélsőséges időjárási körülmények miatt szüneteltetheti a járatokat.

Személy- és járműszállítás:

Díj vagy utazásra jogosító igazolvány, kártya, voucher, ajándékutalvány stb. ellenében, meghirdetett menetrend alapján végzett szállítási tevékenység.

Utas:

A kompon utazó minden olyan személy, aki nem tagja a személyzetnek, akit egyéb jogviszony alapján a kompon nem foglalkoztatnak.

Jármű:

Emberi erővel vagy motorral hajtott közúti közlekedésre kialakított, személyek vagy anyagok szállítására alkalmas jármű.



BAHART

Rév üzletszabályzat 2023.

Komp:

Vízen történő közútpótló átkelésre szolgáló, személyeket és járműveket szállító, a hajózási hatóság által kompnak minősített vízi jármű.

Befogadóképesség:

A hajózási hatóság által megállapított, a kompon szállítható utasok maximális száma.

Forgalomirányítás:

Az utasok be- és kiszállását, járművek fel-, illetve lehajtását – a komp befogadó-képességét figyelembe véve – a kikötői személyzet, valamint a kompok személyzete irányítja.

Papír alapú jegy (jegypénztári jegy):

Helyszínen, a BAHART által üzemeltetett kikötők jegypénztáraiban megvásárolt jegyek, melyekre vonatkozó részletes szabályozást jelen Üzletszabályzat tartalmazza.

Online jegy:

A BAHART online jegyértékesítő felületein vásárolt – jelenleg kizárólag gyalogos és kerékpáros utasok számára elérhető – menetjegy, melyet nem szükséges kinyomtatni és papír alapon bemutatni, amennyiben az az eredeti formátumban mobil eszközön is elérhető. Az online jegyekre vonatkozó szabályozást jelen Üzletszabályzat és a BAHART online jegyvásárlás ÁSZF együttesen tartalmazzák.

4. A szabályozás leírása

4.1. A személyszállítás 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 személy- és járműszállítási szolgáltatásokat biztosít a Balatonon.

4.1.2. Szolgáltatás minősége

A BAHART a 4.1.1. 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 BAHART az utazás során az utasok részére az adott komp paramétereinek megfelelő, a maximális befogadóképességgel 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, harmadik fél közreműködésével díjmentes WI-FI szolgáltatást biztosít. A BAHART szerződött partnere a



BAHART

Rév üzletszabályzat 2023.

WI-FI szolgáltatást csak az ehhez szükséges hálózat megfelelő működése és megfelelő műszaki paraméterek függvényében biztosítja. Az utasok a szolgáltatás használatával tudomásul veszik és elfogadják, hogy a díjmentes WI-FI szolgáltatás igénybevételekor mobil eszközeikre reklámüzenetet kaphatnak.

A BAHART azon kikötőiben, ahol ez kiépített, az utazásra várakozók részére térítés ellenében mosdót és illemhelyet biztosít. A BAHART fenntartja magának a jogot az illemhelyek nyitvatartási idejének korlátozására.

A BAHART egyes kikötőiben elektronikus utastájékoztató berendezéseket üzemeltet, melyeken esetenként a BAHART tevékenységi körén kívül eső információk is megjelenhetnek. A BAHART az utastájékoztató eszközökön megjelenő, más szolgáltatók tevékenységeiről szóló hirdetések és információk helyességéért nem vállal felelősséget.

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 érintett hajóállomáson, illetve a BAHART hivatalos honlapján tájékoztatja az utazóközönséget.

A BAHART érvényes felelősség- és utasbiztosítással rendelkezik, mely teljes működési területére (kompokra, kikötőkre, központi telephelyre, 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) esetén a kárigényt az utasnak a helyszínen szóban kell jeleznie és együttműködnie a kárfelvételi jegyzőkönyv felvételében a BAHART jegypénztárában (annak hiányában a szolgáltatást biztosító kompon). A jegyzőkönyvhöz minden esetben csatolni kell az ügyfél menetjegyét, online felületen vásárolt menetjegy esetében annak sorszámát, és meg kell adni az ügyintézéshez szükséges személyes adatait, elérhetőségét. Az ügyintézés további módja a 4.5. pontban kerül bemutatásra.

A BAHART felelősségvállalása nem terjed ki azon esetekre, amikor az érintett utas a jelen Üzletszabályzat 4.3.2. pontjában rögzített kötelezettségeit szándékos vagy nem kellő körültekintésből eredő magatartásával megszegi és ebből közvetlen vagy közvetett kára keletkezik.

A járatok esetleges késéséből eredő károkért a BAHART csak akkor vállal felelősséget, ha a késés a BAHART súlyos gondatlanságára vezethető vissza. A BAHART nem vállal felelősséget az esetleges késésekből fakadó csatlakozások lekéséséért.

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

4.1.4. Menetrend, előre meghirdetett hajózási szolgáltatások

A menetrendi komphajózás menetrendje tartalmazza:

- a menetrendi időszak kezdetének és végének időpontját;
- az egyes járatok közlekedésének időszakát;
- a járat útvonalát, az induló és végállomást;



BAHART

Rév üzletszabályzat 2023.

- az indulási időpontokat és a menetidőt, a napi első és utolsó komp indulási időpontjának feltüntetésével;
- a legfontosabb kiegészítő szolgáltatásokat.

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

A BAHART a meghirdetett járat szünetelését vagy korábbi időpontban történő közlekedtetését – az időjárástól, vízállástól, az adott napi utas- és járműforgalmi viszonyoktól, 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 kompikötőben kifüggesztett hirdetménnyel és a honlapon az utazóközönség tudomására hozza.

A BAHART a forgalom függvényében az előre meghirdetett menetrendben szereplő indulásokon kívül mentesítő járatokat indíthat. Amennyiben a forgalom intenzitása indokolja, a BAHART a meghirdetett menetrendet felfüggesztheti és a kompközlekedést a menetrendben meghirdetett időpontok helyett a forgalmi igényeknek megfelelően sűrített járatindításokkal biztosítja a két kompikötő között.

4.1.5. Díjszabás

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

A BAHART online jegyértékesítő felületein elérhető kínálat nem teljeskörű. Egyes jegytípusok, kedvezmények, illetve fizetési módok csak a jegypénztári értékesítésben érhetőek el.

4.1.6. Menetjegyek

Az utazás megkezdésekor minden utasnak érvényes menetjeggyel kell rendelkeznie. Amennyiben az utas az utazást díjmentesen vagy kedvezménnyel csökkentett díjon veszi igénybe, az utasnak rendelkeznie kell a kedvezményes jegyváltásra jogosító igazolvánnyal/dokumentummal is.

Jegypénztárban történő jegyvásárlás esetén az utasnak a kedvezményes utazásra vonatkozó igényét a jegy vásárlását megelőzően kell jeleznie a pénztárnál és be kell mutatnia a kedvezményes menetjegyváltásra jogosító igazolványt / dokumentumot, melyet a menetjeggyel együtt az utazás egész tartama alatt meg kell őriznie (kivéve azokat a kedvezményre jogosító dokumentumokat, amelyeket a jegy megváltásakor át kell adni a jegypénztárban). Amennyiben az utas a kedvezményes jegy vásárlására vonatkozó igényét nem jelzi a jegy kiállításakor, a kedvezmény utólagos érvényesítésére nincs mód. Az utazás megkezdését megelőzően a már megváltott jegy visszaváltására és új, kedvezményes jegy megváltására csak kezelési költség megfizetése ellenében van lehetőség.

Online felületen történő jegyvásárlás esetén a kedvezményre való jogosultság ellenőrzése a beszállításkor történik. A kedvezményes menetjegyváltásra jogosító igazolványt / dokumentumot a menetjeggyel együtt az utazás egész tartama alatt meg kell őrizni.



BAHART

Rév üzletszabályzat 2023.

A BAHART a szolgáltatásokat rendszeresen igénybe vevő utasai részére BAHART kártya váltását teszi lehetővé, melynek vásárlási és felhasználási feltételeit külön szabályzat tartalmazza.

A menetjegyek fontos, az utazási információkkal kapcsolatos vonalkódot tartalmaznak, melynek sértetlenségéért az utas felelős. Retúr utazásra szóló jegyek esetén a jegyen szereplő vonalkód a teljes utazásra érvényes, annak megőrzése a teljes utazás során az utas felelőssége.

Menetjegy típusok:

- Menetjegy: egy útra, egy irányba történő utazásra jogosít a feltüntetett útvonalon;
- Retúrjegy: oda-vissza útvonalon történő utazásra jogosít a feltüntetett útvonalon. Retúrjegyet a BAHART kizárólag gyalogos személyjegy, valamint roller- és kerékpárjegyek esetében állít ki.

Személyjegyek típusai:

- személyjegy;
- kedvezményes személyjegy;
- díjmentes személyjegy.

Járműjegyek típusai:

- utaslétszám alapján meghatározott személyszállító eszközök és járművek (pl. kerékpár, motorkerékpár, személygépkocsi, lakóautó, autóbusz stb.);
- tömeg alapján meghatározott teherszállító járművek (pl. tehergépkocsik, utánfutók stb.);
- különleges járművek.

A menetjegy megváltásával az utas az alábbi szolgáltatásokat veheti igénybe:

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

A menetjegyen fel kell tüntetni:

- a menetjeggyel igénybe vehető hajózási szolgáltatás fajtáját;
- az indulási állomás nevét;
- a célállomás nevét;
- a fizetett menetdíj összegét és annak adótartalmát;
- fizetőeszköz megnevezését;
- az elszámolásnál alkalmazott kedvezmény mértékét;
- a menetjegy érvényességének első napját;
- a menetjegy érvényességének tartamát vagy az érvényesség utolsó napját;
- több személy részére kiadott menetjegynél az utasok számát;
- a jármű díjszabás szerinti kategóriáját.



BAHART

Rév üzletszabályzat 2023.

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 kompikötők jegypénztárában és gyalogos/kerékpáros utazók számára a www.jegy.bahart.hu online jegyértékesítő rendszeren biztosítja a jegyvásárlást. A jegypénztárak a jegyárusítást legalább 30 perccel a komp első meghirdetett 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.

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

- a menetjegyet megvásárolta (akár személyesen a jegypénztárban, akár online), vagy
- a személy- és járműszállítást írásban megrendelte és a megrendelés elfogadásának visszaigazolása a megrendelőhöz megérkezett. Ez esetben a fizetési feltételeket a visszaigazolás rögzíti, mellyel az utazás megkezdése előtt a pénztárban kell jelentkezni.

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 kompikötő 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 – jegypénztárban történő vásárlás esetén – az alábbi módokon lehetséges fizetni:

- készpénzzel (HUF, EUR) – euróval történő fizetés esetén a visszajáró elszámolása forintban történik;
- bankkártyával;
- az adott évre megkötött kártyaelfogadók szerződése alapján további kártyákkal a tárgyévi Rév díjszabás alapján (Pl. SZÉP kártya);
- utalvánnyal a BAHART viszontértékesítő partnereivel kötött megállapodások alapján (voucher);
- BAHART kártyával;
- BAHART ajándék utalvánnyal;
- egyidejűleg maximum 2 féle fizetési móddal (vegyes fizetési mód).



BAHART

Rév üzletszabályzat 2023.

Az utas a pénztári menetjegyváltással egyidejűleg, az értékesítés helyszínén a számlázási adatok (kötelezően megadandó számlázási adatok: számlázási név, számlázási cím irányítószáma, adószám / közösségi adószám) megadásával díjmentesen jogosult készpénzfizetési számlát kérni. 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 igényelhető.

Online jegyvásárlás esetén a fizetés minden esetben bankkártyával történik. A vásárlás során a vásárló az általa rögzített adatok alapján elektronikus úton automatikusan készpénzfizetési számlát kap.

4.2.3. Jegyérvényesség, jegyérvényesítés, jegykezelés, jegyellenőrzés

A jegypénztárban váltott menetjegyek a vásárlástól számított 1 órán belül használhatók fel. A jegypénztárban váltott retúr menetjeggyel az odautat a vásárlástól számított 1 órán belül meg kell kezdeni, a visszaútra a jegy a vásárlás napján használható fel.

Online felületen vásárolt jegyek érvényességét a BAHART online jegyvásárlás ÁSZF-ben foglaltak rögzítik.

A menetjegyeket kompra lépés előtt ellenőrzik és elektronikus beolvasó készülékkel érvényesítik. A jegyérvényesítés az utazás megkezdésének minősül, ezt követően a jegyek visszaváltására vagy újra felhasználására már nincs lehetőség abban az esetben sem, ha az utas az utazási szándékától a járat indulását megelőzően eláll. A menetjegyeket az utazás során a BAHART jegyellenőre és a komp személyzete bármikor ellenőrizheti a kedvezményre jogosító igazolványokkal / dokumentumokkal együtt.

A menetjegyen lévő vonalkód sértetlenségéért kizárólag az utas felel. A megvásárolt menetjegyeket megsemmisülésük, eltulajdonításuk vagy elvesztésük esetén a BAHART nem pótolja.

4.2.4. Jegyek visszaváltása

Helyszínen, pénztárban vásárolt menetjegyek visszaváltása

Az utas az utazástól a jegykezelés előtt indokolás nélkül elállhat és menetjegye visszaváltását kérheti. Amennyiben a menetjegyvásárlásról számla került kiállításra, akkor a számla eredeti példányát is be kell mutatni és le kell adni a menetjegy visszaváltásakor. A helyszínen, pénztárban vásárolt és fel nem használt menetjegy visszaváltását az utazás megkezdése előtt a menetjegyet kiadó pénztártól lehet kérni a Rév díjszabásban rögzített kezelési költség levonása mellett.

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



BAHART

Rév üzletszabályzat 2023.

Amennyiben időjárási okok miatt a kompjáratokat nem lehet üzemeltetni és az utazás (retúrjegy esetén visszautazás) nem kezdhető meg, illetve a komp meghibásodása miatt a BAHART 1 órán belül nem tudja pótolni az elmaradt járatot, a fel nem használt pénztárban vásárolt jegy ára a BAHART-tól a menetjegy érvényességének lejártától számított 30 napon belül – kezelési költség levonása nélkül – visszaigényelhető.

Bankkártyával és készpénzzel (forinttal és euróval) történő fizetés esetén a menetjegy visszaváltása forintban és készpénzben 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 kibocsátó szolgáltatójánál kérheti a menetjegy árának visszatérítését kizárólag abban az esetben, ha a BAHART hibájából vagy időjárás kedvezőtlen hatása miatt nem lehetséges a szolgáltatás igénybevétele.

Vegyes fizetési mód esetén a fent rögzítettek az irányadók.

Online jegyértékesítő rendszeren vásárolt menetjegyek visszaváltása

Online vásárolt jegyek visszaváltása kizárólag az online felületen lehetséges a BAHART online jegyvásárlás ÁSZF-ben foglaltaknak megfelelően.

Amennyiben a jegy visszaváltását az utas kezdeményezi, az a jegyet tartalmazó e-mailben szereplő hivatkozásra kattintva lehetséges. Ebben az esetben a jegy csak a Rév díjszabásban rögzített kezelési költség levonása mellett váltható vissza.

A retúrjegy visszaváltása csak abban az esetben lehetséges, ha azt még az odaútra sem használták fel. Amennyiben az utazást megkezdték, de a visszaútra a BAHART hibájából nem kerül sor, akkor a meghiúsult utazásra szóló, fel nem használt online vásárolt jegy árának visszatérítését az utas a jegypénztárban kezdeményezheti, a visszatérítés a jegyvásárlás során használt bankszámlára kerül visszautalásra.

Amennyiben az előzetesen megvásárolt jegy felhasználása a BAHART hibájából, vagy a szolgáltatás szüneteltetése miatt nem lehetséges, a jegy visszaváltását az utas a jegypénztárban vagy a BAHART ügyfélszolgálatánál kezdeményezheti, a visszatérítés a jegyvásárlás során használt bankszámlára kerül visszautalásra.

4.2.5. Utazási akadály

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

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

4.2.6. Kézipoggyász szállítása és kezelése (gyalogos utasok számára)

Kézipoggyázként olyan tárgy szállítható, amelynek átmérője egyik irányban sem haladja meg a 70 cm-t és súlya a 35 kg-ot, gyermekjeggyel utazónál a 15 kg-ot. Roller kézipoggyázként csak összecsukott állapotban szállítható, amennyiben a méretkorlátozásnak megfelel. Kézipoggyázként gyermekkocsi, sétapálca, ernyő és kézi



BAHART

Rév üzletszabályzat 2023.

hangszer méretkorlátozástól függetlenül szállítható. E rendelkezéshez képest a Rév díjszabás egyéb korlátozást is megállapíthat.

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 járművet és az utasok ruházatát ne szennyezze be. 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 kézipoggyászát felügyelet nélkül nem hagyhatja.

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

Kézipoggyázként nem szállítható:

- olyan tárgy, amely az utasok és a komp személyzetének egészségében, testi épségében, öltözkéiben, a kompban és annak berendezésében, továbbá a kompon tartózkodó más személy tulajdonában lévő tárgyban, más útipoggyászban vagy a kompon szállított járműben, áruban kárt okozhat;
- olyan tárgy, amelynek szállítását jogszabály vagy hatósági rendelkezés tiltja;
- robbanó, tűzveszélyes, öngyúló, mérgező, radioaktív, maró, undort keltő vagy fertőzés előidézésére alkalmas anyag;
- töltött lőfegyver (a fegyveres testületek szolgálatot teljesítő tagjainak fegyverei kivételével) és jogszabályban megjelölt, a közbiztonságra különösen veszélyes eszköz;
- kerékpár, összecukott kerékpár és nyitott állapotban szállított roller jelen szabályozásban nem minősül kézipoggyásznak.

A BAHART útipoggyász szállítását nem vállalja.

4.2.7. Utasok és járművek szállítása a kompon

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

A kompra járművel, biciklivel történő felhajtás, illetve a gyalogos utasok felszállása a kompra az utazás megkezdésének minősül. A 4.2.5. pontban részletezett járatelmaradás kivételével, ellenkező bizonyításig a BAHART vélelmezi, hogy az utas a jegypénztárban váltott jegy kiállítását követő 1 órán belül az utazást megkezdte.

A kompra történő 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 bíznia, 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.

A kompon nem szállítható olyan jármű, melynek tengelyterhelése meghaladja a kompon megengedett legnagyobb tengelyterhelést.

4.2.8. Élőállat szállítása

Élőállat – kutya kivételével – kizárólag szállítóeszközben vagy járműben szállítható.

A BAHART által üzemeltetett kompjáraton kutya – amennyiben azt nem gépjárműben szállítják – kizárólag pórázzal és szájkosárral ellátva szállítható. Szájkosár nem kötelező a 27/2009. (XII.3.) SZMM rendeletben felsorolt kutyákra, amennyiben a kutyán a rendeletben megjelölt megkülönböztető jelzés található. Kisméretű kutya szállítása szállító kosárban/táskában is történhet.

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 kikötő területén, illetve a kompokon a kutya tulajdonosa kutyája ürülékét köteles összegyűjteni.

Az állatok viselkedéséért és az általuk esetlegesen okozott károkért minden esetben az állat gazdáját, vagy azt a személyt terheli kizárólagos felelősség, aki azt a kikötő területére vagy a hajóra bevitte. A BAHART e tárgyban semmilyen felelősséget nem vállal.

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

Az utas a kompra történő felszállás előtt köteles menetjegyét és a kedvezményre jogosító igazolványokat ellenőrzés céljából a jegykezelő személyzetnek átadni, illetőleg felmutatni.

Az az utas, akinél az utazás során történő ellenőrzéskor derül ki, hogy az adott kompjáraton történő utazásra érvényes menetjegye nincs, vagy olyan kedvezményt vett igénybe, melyre vonatkozó jogosultságát nem tudja igazolni, az esedékes menetdíjon felül a hatályos Rév díjszabásban rögzített pótdíjat köteles fizetni.

Érvénytelen az a menetjegy:

- amelyet utazásra már felhasználtak (kezelve van);
- amelynek szövegét jogosulatlanul megváltoztatták;



BAHART

Rév üzletszabályzat 2023.

- amelyet olyan mértékben megrongáltak, vagy megcsonkítottak, hogy ellenőrzése/beolvasása lehetetlenné vált, vagy amely nyomtatási hiba miatt nem, vagy csak részben olvasható;
- amelyet az utazás megkezdését megelőzően visszaváltottak;
- amelyet jogosulatlan kedvezmény igénybevételével váltottak meg.

Az érvénytelen menetjegyet a BAHART bevonhatja.

Azt az utast, aki megtagadja a menetdíj és pótdíj azonnali megfizetését, a BAHART a kompról leszállíthatja és erről jegyzőkönyvet vesz fel. Az így felmerülő követelés behajtásáról a BAHART jogi úton gondoskodik.

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

- menetjegy nélkül vagy érvénytelen menetjeggyel utazik és menetjegyet az ellenőrzéskor sem vált;
- menetjegyét, illetve kedvezmény igénybevételére jogosító igazolványát – felhívás ellenére – nem mutatja fel;
- a menetdíj megfizetését megtagadja;
- a kompon a beszállt utasok száma elérte az engedélyezett maximális utaslétszámot;
- ittas vagy bódult állapotban van, botrányosan viselkedik, vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja;
- magatartásával sérti vagy veszélyezteti a közlekedés biztonságát, saját vagy utastársai testi épségét, egészségét, a vízi jármű vagy berendezéseinek épségét;
- ruházatával, kézipoggyászával vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok kézipoggyászát beszennyezheti;
- a vízi járműre kézipoggyászként be nem vihető tárgyat visz fel;
- az utas által a kompra felvitt állat viselkedése veszélyezteti az utasokat vagy más állatot, kutyák esetén az előírt pórázt, szájkosarat a kísért nem hajlandó a kutyára adni.

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, például a kerékpárszállítás díját.



BAHART

Rév üzletszabályzat 2023.

4.3.A felek jogai és kötelezettségei a hajókon és kikötőkben

4.3.1. A BAHART jogai és kötelezettségei

- A BAHART köteles a menetrendben meghirdetett helyen és időben a kompot hajózásra alkalmas állapotban kiállítani;
- a BAHART köteles az utast a menetrendben foglalt feltételek szerint biztonságosan a célállomásra szállítani;
- a BAHART köteles gondoskodni arról, hogy a komp-kikötőkben a kikötő nevét jól látható módon feltüntessék.

4.3.2. Az utas jogai és kötelezettségei

- Az utas jogosult a kompon utazni, a kiszolgáló létesítményeket, berendezéseket használni és a személy- és járműszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni;
- az utasok csak a komp részükre megnyitott területére léphetnek be, menetjeggyel nem rendelkező kísérőnek tilos a kompra felszállni;
- a balesetek megelőzése érdekében a komp korlátjának, habvédjének ajtaját, valamint a komp ablakát önhatalmúlag kinyitni, a komp korlátjára, habvédjére ülni tilos;
- közvetlenül a parthoz kikötött komp felhajtójára utasok csak akkor léphetnek, ha azt a komp személyzete / parti kiszolgáló személyzet engedélyezte;
- a komp-kikötőkben az utasok csak a részükre megnyitott területre léphetnek be, a kikötő területére a szállításból kizárt tárgyakat nem vihetnek be;
- víziközlekedési baleset vagy rendkívüli hajózási esemény következtében az utas köteles a komp személyzetének utasításait követni;
- a komp-kikötőkben és a kompon meghatározott sebességkorlátozást be kell tartani.

4.4. Utastájékoztatás

A BAHART az utasok megfelelő tájékoztatását – kikötőnként eltérő módon – különböző kommunikációs és marketingeszközök alkalmazásával biztosítja (kiadványok, jól látható hirdetések, szükség szerint szóbeli tájékoztatás és bizonyos kikötőkben elektronikus információk berendezések). A tájékoztatás az utazási feltételeket, az aktuális menetrendi információkat és az aktuális Rév díjszabást tartalmazza.

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

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

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



BAHART

Rév üzletszabályzat 2023.

4.5. Ügyfélszolgálat, panaszkezelés

4.5.1. A panaszok, káresemények bejelentése

Az utas, illetve a BAHART bármely, a személy- és járműszállításhoz 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 az igénybe vett szolgáltatással kapcsolatos panaszt kíván benyújtani, azt a járat igénybevételét, vagy annak megghiúsulását követő 15 napon belül kell megtennie.

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

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

- a 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.

Az utas panaszát, kárigényét írásban a helyszínen a vásárlók könyvében, illetve az alábbi elérhetőségeken teheti meg:

- az ugyfelszolgalat@bahart.hu központi e-mail címen;
- telefonon a BAHART Ügyélszolgálatán: 84/310-050; vagy
- postai úton az alábbi címen: Balatoni Hajózási Zrt. 8600. Siófok, Krúdy sétány 2.

4.5.2. 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.

Siófok, 2022. december 07.

Balatoni Hajózási Zrt.