



**BAHART**

**BAHART JEGYAUTOMATÁBÓL TÖRTÉNŐ JEGYVÁSÁRLÁS  
FOLYAMATA ÉS ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSES FELTÉTELEI  
(ÁSZF)**

**HATÁLYOS: 2024. JÚNIUS 10. NAPJÁTÓL**



**BAHART**

## **Tartalom**

Bevezető rendelkezések.....	3
A jelen ÁSZF hatálya:.....	3
Jegyvásárló.....	4
A BAHART jegyautomata szolgáltatás nyújtása, szüneteltetése.....	4
Jogosulatlan tevékenységek.....	4
Jegyautomatából vásárolt menetjegy.....	4
A jegyautomatából vásárolt menetjegyek érvényessége, felhasználhatósága.....	5
A jegyvásárlás folyamata.....	6
Hajózási lehetőség (szolgáltatás) keresése, hajójárat kiválasztása.....	6
Jegytípusok kiválasztása, utasok számának megadása.....	6
Kosár, kuponkedvezmény érvényesítése.....	7
Fizetés.....	7
Menetjegy kinyomtatása.....	8
Számlaigénylés.....	8
Menetjegy visszaváltása, amennyiben a Jegyvásárló áll el a szolgáltatás igénybevételétől	
Menetjegyek visszaváltása járat törlés miatt.....	9
Menetjegy felhasználása, menetjegy BAHART által történő ellenőrzése.....	10
Panaszkezelés.....	10
A panaszok bejelentése.....	10
A panaszok kezelése, intézése.....	11
Egyéb rendelkezések.....	11
A Tartalom lefordítása más nyelvre.....	11



# BAHART

## Bevezető rendelkezések

### A jelen ÁSZF hatálya:

Jelen dokumentum a Balatoni Hajózási Zrt. (továbbiakban: BAHART) jegyvásárlást biztosító jegyautomatáinak használatával és az automatákból vásárolt jegyek felhasználásával kapcsolatos Általános Szerződéses Feltételeket (ÁSZF) rögzíti a Jegyvásárló, illetve a BAHART, mint szolgáltató számára.

A BAHART jegyautomatáinak használatával a Jegyvásárló elfogadja, magára nézve kötelezőnek ismeri el a jelen Felhasználási és Általános Szerződéses Feltételeket. Jelen Felhasználási és Szerződéses feltételek hatálya kiterjed minden olyan tevékenységre, amit Jegyvásárló a BAHART jegyautomatáinak használata során végez, különös tekintettel a rendszerben történő jegyvásárlásra és a menetjegyek felhasználására.

A jelen dokumentumban nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen dokumentum értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”) és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. (Elker. tv.) törvény, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet vonatkozó rendelkezéseire. A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók.

Jelen ÁSZF 2024. június 10-étől visszavonásig, módosításig hatályos. Jelen Felhasználási és Általános Szerződéses Feltételeknek a Jegyvásárlók által történő megismertetéséről BAHART oly módon gondoskodik, hogy mindenkori hatályos és teljes szövegét a [www.bahart.hu](http://www.bahart.hu) oldalon közzéteszi.

BAHART jogosult jelen Felhasználási és Általános Szerződéses Feltételeket a Jegyvásárlók – a [www.bahart.hu](http://www.bahart.hu) oldalon történő – előzetes értesítése mellett egyoldalúan, a jövőre nézve módosítani. A Jegyvásárló a dokumentum módosításának hatálybalépését követő jegyvásárlásával elfogadja a módosított felhasználási és szerződéses feltételeket.

Az utazásban résztvevők számára a vízi személy- és járműszállítási szerződések jogszabályban nem szabályozott, részletes (utazási) feltételeit, valamint a helyszíni, papíralapú pénztári jegyvásárlással kapcsolatos általános szerződéses feltételeket a BAHART mindenkor hatályos Személyhajózási, illetve Rév Üzletszabályzata tartalmazza. A mindenkor hatályos díjtételeket a BAHART Személyhajózási, illetve Rév díjszabása rögzíti. Az üzletszabályzatok és a díjszabások elérhetők és letölthetők a BAHART honlapján, a [www.bahart.hu](http://www.bahart.hu) és a [www.jegy.bahart.hu](http://www.jegy.bahart.hu) oldalon.



# BAHART

BAHART jegyautomatából történő jegyvásárlás folyamata és ÁSZF 2024.06.10.

## Jegyvásárló

Jegyvásárló: az a személy, aki a BAHART által kínált, általa előzetesen kiválasztott szolgáltatásokra, a BAHART jegyautomatáinak használatával és a szolgáltatás díjának sikeres megfizetésével jegyet vásárolt. Sikeres fizetésnek minősül, ha a megvásárolni kívánt szolgáltatás ellenértékének jóváírása a BAHART bankszámláján megtörténik.

## A BAHART jegyautomata szolgáltatás nyújtása, szüneteltetése

BAHART fenntartja magának a jogot, hogy a jegyautomatákon keresztül történő jegyértékesítési szolgáltatást, illetve annak egyes elemeit bármikor szüneteltesse, illetve a rendszer elérését bármely helyszínen indokolt esetben korlátozza.

A Jegyvásárló a BAHART valamely jegyautomatájának működésében észlelt problémák bejelentésére használhatja a [www.jegy.bahart.hu](http://www.jegy.bahart.hu) weboldalon erre a célra kialakított hibabejelentő felületet („Műszaki hiba” űrlap).

## Jogosulatlan tevékenységek

### Jegyvásárló által jogosulatlan tevékenységnek minősülnek az alábbi tevékenységek:

- Jegyvásárlónak tartózkodnia kell a jegyautomatából megvásárolt jegy bármilyen reprodukciójától, másolásától. Amennyiben a jegyellenőrző rendszer azt érzékeli, hogy az adott jeggyel már történt belépés, úgy BAHART a belépést jogosult megtiltani.
- A jegyértékesítő rendszer informatikai rendszerébe történő jogosulatlan behatolás vagy behatolási kísérlet (hacking);
- A jegyautomaták ajtajának kinyitása, illetve a jegyautomaták működésének, fizikai állapotának rongálása és mindennemű erre irányuló kísérlet;
- A szolgáltatás nyújtásának bármilyen módon való veszélyeztetése.

Jegyvásárló általi jogosulatlan tevékenység a Jegyvásárló kizárását, valamint jogi lépéseket von maga után.

## Jegyautomatából vásárolt menetjegy

Jegyautomatából vásárolt menetjegy: A BAHART szolgáltatásainak igénybevételére feljogosító fizikai formátumú menetjegy, melyet a BAHART jegyautomatáiban történő járatválasztás és a szolgáltatás díjának sikeres megfizetését követően a jegyautomata a helyszínen kinyomtat.

A jegyautomatából vásárolt menetjegy a következő adatokat tartalmazza a kikötői jegypénztárban kiállított menetjegyekkel megegyező módon:

- a menetjeggyel igénybe vehető hajózási szolgáltatás fajtáját (menetrendi (települések között közlekedő járat), sétahajó, bulihajó, gyerekhajó, komp stb.),
- az indulási állomás nevét,
- a célállomás nevét,
- a fizetett menetdíj összegét és annak adótartalmát,
- az elszámolásnál alkalmazott kedvezmény mértékét,
- kompra váltott menetjegy esetén az érvényesség napját,
- személyhajóra váltott menetjegy esetén a kiválasztott járat indulásának és érkezésének időpontját,
- a több személy részére kiadott menetjegynél az utasok számát.

<sup>1</sup> <https://jegy.bahart.hu/TicketVendingMachines/MachineMalfunctionReport>



# BAHART

BAHART jegyautomatából történő jegyvásárlás folyamata és ÁSZF 2024.06.10.

A BAHART jegyautomatáiból a hajókapacitásnak megfelelően rendelkezésre álló mennyiségben, csak egyéni jegyek vásárolhatók, csoportok számára a helyfoglalás és jegyértékesítés BAHART ügyfélszolgálatán keresztül történik. Az egyéni menetjegyek későbbi kifizetéssel (pl. helyszínen pénztárban) történő előzetes lefoglalására nincsen mód, jegyfoglalást a rendszer kizárólag a menetjegyek ellenértékének vásárlási folyamat során történő kifizetésével biztosít.

Egyes, a jogosultság igazolását igénylő kedvezményes jegyek megvásárlására a jegyautomatákon keresztül nincs lehetőség, ezeknek a helyszíni igazoláshoz köthető jegyeknek a megvásárlása csak a kikötői jegypénztárakban, az igazolás bemutatásával személyesen lehetséges.

A BAHART kompszolgáltatása esetében a jegyautomatákon menetjegyek jelenleg kizárólag a gyalogos, illetve kerékpáros utazók számára elérhetőek.

Egy vásárlási tranzakció keretében egyidejűleg akár több hajózási szolgáltatásra, több járatra is vásárolható menetjegy. Ilyen esetekben a menetjegyek kiállítása járatonként, külön-külön történik.

A települések között közlekedő személyhajózáratoknál bizonyos útvonalakon átszállásra van szükség a célállomás elérésére. A jegyautomaták – a Személyhajózási üzletszabályzatnak megfelelően – maximum egy átszállással elérhető útvonalakra (induló állomás – köztes átszálló állomás – célállomás) értékesítenek menetjegyeket. Az átszállásos jegy ez esetben mindkét hajózárat igénybevételeire feljogosítja Jegyvásárlót.

A települések között közlekedő személyhajózáratoknál és a kompjáratoknál egy vásárlási tranzakció keretében megvásárolható az oda- és visszaútra vonatkozó jegy, mely esetben az oda- és visszaút együttesen, egyazon menetjegyen kerül megjelenítésre. A retúrjegy mindkét hajózárat (odaút és visszaút) igénybevételeire feljogosítja Jegyvásárlót. A retúrjegy is maximum egy átszállással elérhető útvonalakra vásárolható meg.

## **A jegyautomatából vásárolt menetjegyek érvényessége, felhasználhatósága**

Személyhajó járatok esetében a megvásárolt jegy a menetjegyen nevesített hajózárra és szolgáltatásra érvényes, a jegyen szereplő napon és indulási időpontban (retúr menetjegynél mind az odaút, mind a visszaút érintett hajójárata, indulási időpontja fel van tüntetve).

Azonos útvonalra, de eltérő indulási időpontra szóló, de még nem érvénytelenített menetjeggyel kizárólag akkor szállhat fel az utas a települések között közlekedő hajózárra, amennyiben az adott indulási időpontra jegyet váltó utasok már beszálltak és a hajó kapacitása ezt még megengedi!

Kompközlekedés esetében a jegyértékesítés nem konkrét járatra, nem indulási időpontra történik. A komp menetjegyek a megadott felhasználhatósági időtartamon belül bármely kompjáratra (indulási időpontra) felhasználhatók a szabad kapacitás függvényében. Ha a vásárlás napja megegyezik a vásárlás során kiválasztott felhasználási nappal, akkor a komp menetjegy a vásárlás napján az utolsó járatindulásig, előre váltás esetén a megadott jövőbeli naptári napon hatályban lévő napi üzemelési időnek (hirdetett menetrend) megfelelően használható fel.

A jegyautomatából vásárolt menetjegyek nem biztosítanak a hajóra / kompra történő felszállásnál az online rendszerben vásárolt, vagy a kikötői jegypénztárban vásárolt papíralapú jegyekhez képest a felszállításhoz kapcsolódó előnyöket, előjogokat.



# BAHART

BAHART jegyautomatából történő jegyvásárlás folyamata és ÁSZF 2024.06.10.

## A jegyvásárlás folyamata

### Hajózási lehetőség (szolgáltatás) keresése, hajójárat kiválasztása

BAHART a jegyautomaták felületén a Jegyvásárlók számára elektronikus hajózási lehetőség (menetrend) keresőt biztosít, melynek használatával a kívánt hajózási szolgáltatás kiválasztható.

A hajózási lehetőség kereső oldalon a Jegyvásárló az alábbi hajózási szolgáltatások közül választhat:

- települések közötti (menetrendi) hajójáratok;
- kompjáratok;
- séta, nosztalgia hajójáratok;
- gyerekhajó járatok;
- bulihajó járatok;
- egyéb programhajó járatok.

A fenti hajózási szolgáltatások részletes bemutatása a [www.bahart.hu](http://www.bahart.hu) weboldalon megtalálható.

Jegyvásárló a hajózási lehetőség keresőben kiválaszthatja az adott szolgáltatástípust, majd ennek vonatkozásában a számára releváns és elérhető induló és érkező hajóállomást, majd kiválaszthatja a hajózás tervezett napját. A jegyautomatából történő vásárlás két hétre előre lehetséges, ezen időszakon túli járatok a hajózási lehetőség keresőben nem választhatóak ki. BAHART fenntartja magának a jogot egyes hajójáratok esetében a kéthetes értékesítési időablaktól való eltérésre, mind az időintervallum szűkítése, mind a bővítése tekintetében.

A hajózási lehetőség kereső találati oldalán láthatók adott hajózási szolgáltatás és viszonylat konkrét indulási időpontjai a kiválasztott napon és kikötőből.

### Jegytípusok kiválasztása, utasok számának megadása

A hajózási lehetőség keresőben a járat kiválasztását követően a jegyértékesítő rendszer kilistázza az adott hajójáratra választható és megvásárolható jegytípusokat.

Jegyvásárló ezen az oldalon beállítja a megvásárolni kívánt jegytípusok darabszámát. A „Tovább” gomb megnyomásával a kiválasztott menetjegyek, a megadott darabszámmal a Kosárba helyezhetők.

Egy vásárlási tranzakció keretében egyidejűleg akár több járatra is vásárolható menetjegy.

A menetjegy darabszámának megadása után a rendszer leellenőrzi, hogy a kért darabszámban a jegyek rendelkezésre állnak-e. Amennyiben nem, akkor erről a jegyértékesítő rendszer tájékoztatja a Jegyvásárlót.

A jegytípusok és jegy darabszámok megadásánál a települések között közlekedő menetrendi járatoknál, illetve a kompközlekedésnél lehetőség van retúrjáratot választani a visszautazáshoz. A kiválasztott retúrjáratra az odaútnál megadott jegytípusok kerülnek a kosárba az odaútnál megadott darabszámmal. Amennyiben az adott járatra az igényelt darabszámú menetjegy nem áll rendelkezésre, akkor erről a rendszer figyelmezteti a Jegyvásárlót.



# BAHART

BAHART jegyautomatából történő jegyvásárlás folyamata és ÁSZF 2024.06.10.

## Kosár, kuponkedvezmény érvényesítése

Jegyvásárló a Kosár oldalon a „További termékek hozzáadása” gomb megnyomásával a kosár oldalról visszalépve más jegytípusokat is a kosárba helyezhet. A sorok végén található törlés ikonra kattintva törölheti a kosárban szereplő menetjegy sorokat.

A jegyekre vonatkozóan megjelenített árak forintban értendők és tartalmazzák az erre vonatkozó jogszabályok szerinti áfát. Amennyiben a megvásárolható jegyek vonatkozásában akciós kedvezmény (kuponkedvezmény) kerül bevezetésre, BAHART a [www.bahart.hu](http://www.bahart.hu) oldalon teljeskörűen tájékoztatja a Jegyvásárlókat az akcióról és annak pontos időtartamáról, részleteiről és felhasználási feltételeiről (pl. melyik időszakban, melyik hajózási szolgáltatásokra, melyik járatokra, melyik kikötőre, melyik jegytípusra, hány utasra, hány százalék kedvezmény kapható stb.).

A kosár végösszege csökken a „Kedvezmény kupon érvényesítés” rovatban megadott, adott szolgáltatásra és járatra érvényes kuponkód megadásával. A kedvezmény egy összegben kerül levonásra, és kizárólag a végösszegnél kerül feltüntetésre. Adott vásárlás során egy kuponkedvezmény érvényesíthető.

Érvénytelen kupon megadása esetén a jegyautomata tájékoztató üzenetet ad arról, hogy a megadott kupon nem érvényes, nem jogosít kedvezményre.

A kosár véglegesítését követően a „Fizetés” nevű gombot kell megnyomni a továbblépéshez.

Fizetés előtt Jegyvásárló köteles ellenőrizni, hogy a kosárban levő menetjegyek helyesek-e. A jegyvásárláshoz szükséges adatok ellenőrzése Jegyvásárló felelőssége, mivel a szerződés létrejötte után a megvásárolt menetjegyek nem módosíthatók. A menetjegyek Jegyvásárló által történő visszaváltásakor BAHART a mindenkor hatályos díjszabásban rögzített mértékű kezelési költséget számítja fel.

A fizetés gomb megnyomása után a rendszer ismét leellenőrzi, hogy a kért darabszámban a jegyek rendelkezésre állnak-e. Amennyiben nem, akkor a jegyértékesítő rendszer tájékoztatja a Jegyvásárlót.

## Fizetés

A jegyek árának kifizetése a jegyautomatákon kizárólag bankkártyával lehetséges, a jegyautomaták bankkártya termináljának használatával.

BAHART – az általa elfogadott fizetési módok tekintetében – nem alkalmaz eltérő feltételeket a fizetési műveletre a Jegyvásárló állampolgárságával, lakóhelyével vagy letelepedési helyével, a fizetési számla számlavezetési helyével, a pénzforgalmi szolgáltató letelepedési helyével vagy a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz Unión belüli kibocsátásának helyével kapcsolatos okok miatt.

A BAHART által igénybe vett pénzügyi szolgáltató (OTP Bank) biztonságos fizetési rendszerén keresztül bonyolított banki tranzakció bankkártyás vásárlásnak minősül, így az ehhez kapcsolódó díjak a vásárlót terhelik a saját banki díjszabása szerint.

Az OTP Bank fenntartja magának a jogot, hogy az elfogadott bankkártyák körét egyoldalúan meghatározhassa. Az OTP Bank jelenleg a következő bankkártya-típusokat fogadja el:

- VISA,
- VISA Electron,
- Mastercard,
- Maestro.



# BAHART

BAHART jegyautomatából történő jegyvásárlás folyamata és ÁSZF 2024.06.10.

A fizetés során fellépő azonosítással kapcsolatos hibákkal és az ebből fakadó megghiúsuló fizetésekkel kapcsolatban kizárólag a kártyát kibocsátó bank tud tájékoztatást és segítséget nyújtani, az ilyen esetekért BAHART semmilyen felelősséget nem vállal.

A Jegyvásárló a jegyautomata bankkártya terminálján a fizetés eredményéről minden esetben visszaigazolást kap. Sikeres tranzakció esetén a jegyautomata kinyomtatja a megvásárolt jegyet vagy jegyeket.

Előfordulhat, hogy a fizetéskor hiba történik. A pénzügyi tranzakció során felmerült bármilyen technikai hiba okán, a fizetés nem valósult meg és az adott megrendelés sikertelen [Ptk. 6:84 §].

## Menetjegy kinyomtatása

A jegyautomata a sikeres fizetést követően kinyomtatja a megvásárolt jegyet, jegyeket.

A menetjegy a jogszabály alapján kötelezően feltüntetendő adatokon kívül hirdetést, promóciót tartalmazhat. A hirdetés, promóció nincs összefüggésben a rendszerben megvásárolt díjtermék érvényességével, a BAHART részéről nem minősül ajánlattételnek és az utas számára nem keletkeztet szerződéskötési kötelezettséget.

Előfordulhat, hogy a jegynyomtatás során hiba történik. Jegyvásárló ezzel kapcsolatos észrevételét a [www.jegy.bahart.hu](http://www.jegy.bahart.hu) weboldalon kialakított hibabejelentő felület segítségével teheti meg („Menetjegy hiba<sup>2</sup>” űrlap).

## Számlaigénylés

A jegyautomaták számla kiállítására nem képesek, a jegyautomatákon történő vásárlás során számla nem igényelhető. Amennyiben a Jegyvásárló számla kiállítására vonatkozó igénnyel él, azt a [www.jegy.bahart.hu](http://www.jegy.bahart.hu) weboldalon kialakított bejelentő felületen keresztül kell megtennie („Számla igény<sup>3</sup>” űrlap). Számla a jegyvásárlásról – a számviteli jogszabályoknak megfelelően – kizárólag a vásárlás napján igényelhető. A számlán a Jegyvásárló által az igénylés során megadott adatok fognak szerepelni, melyek helyességéért a BAHART nem vállal felelősséget. A számlát a Jegyvásárló a bejelentő felületen megadott e-mail címre elektronikusan kapja meg a BAHART számlaszolgáltató partnere közreműködésével PDF formátumban, a számlaszolgáltató partner Általános Szerződéses Feltételei mentén. A BAHART által igénybe vett számlaszolgáltató partner:

Név:	Billingo Technologies Zrt.
Cím:	1133 Budapest, Árbóc utca 6. I. emelet
E-mail:	hello@billingo.hu
Telefon:	+36-1/500-9491

## Menetjegy visszaváltása, amennyiben a Jegyvásárló áll el a szolgáltatás igénybevételétől

A jegyautomatán keresztül megvásárolt menetjegyek visszaváltására a BAHART kikötői jegypénztáraiban nincsen lehetőség.

<sup>2</sup> <https://jegy.bahart.hu/TicketVendingMachines/TicketErrorReport>

<sup>3</sup> <https://jegy.bahart.hu/TicketVendingMachines/InvoiceRequest>





# BAHART

BAHART jegyautomatából történő jegyvásárlás folyamata és ÁSZF 2024.06.10.

Amennyiben a Jegyvásárló a megvásárolt menetjegyet jelen Általános Szerződéses Feltételekben rögzített időn belül vissza szeretné váltani, azt a [www.jegy.bahart.hu](http://www.jegy.bahart.hu) weboldalon kialakított igénybejelentő felületen keresztül teheti meg („Menetjegy visszatérítés” űrlap<sup>4</sup>).

A BAHART személyhajó járataira szóló menetjegyek a hajó indulási időpontját megelőző 30 perc időpontig, a kompjáratokra szóló fel nem használt menetjegyek az érvényességi időtartam végéig válthatók vissza. A megadott határidőn túl a menetjegyek visszaváltására a Jegyvásárlónak nincsen módja. Retúrjegyek esetében a visszaválthatóság időpontját az odaútra vonatkozó indulási időpont határozza meg, már megkezdett utazásnál a menetjegy fel nem használt részének visszaváltására nincsen mód.

Jegyvásárló a menetjegyét a mindenkor hatályos díjszabásban rögzített mértékű kezelési költség felszámításával válthatja vissza a fentiekben megadott határidőn belül.

A Jegyvásárló által visszaváltott menetjegyet a BAHART jegyértékesítő rendszere érvényteleníti, az a továbbiakban utazásra nem használható fel. BAHART a vásárlás során kiegyenlített végösszeg (a mindenkor hatályos díjszabásban rögzített) kezelési költséggel csökkentett összegét a Jegyvásárló által az igény bejelentésére szolgáló felületen megadott bankszámlaszámra utalja vissza az igény bejelentésétől számított 15 napon belül. A bankszámlaszám téves megadásából adódó hibákért a BAHART semmilyen felelősséget nem vállal.

Amennyiben a jegyautomatából vásárolt jegyre vonatkozóan a Jegyvásárló számlaigényt is jelzett a BAHART felé, úgy a BAHART számlaszolgáltató partnerén keresztül kiállítja a sztornó számlát is. A jegyvisszaváltás során készített sztornó számlát a BAHART számlaszolgáltató partnere, a Billingo külön e-mail üzenetben küldi meg a Jegyvásárlónak a saját Általános Szerződéses Feltételeiben rögzítettek mentén.

A jegyautomatákból megvásárolt menetjegyek esetében a Jegyvásárlónak nincsen módja a menetjegyet másik járatra, másik időpontra átfoglalni, így a menetjegy visszaváltása esetén új menetjegy csak új vásárlási folyamat indításával vásárolható meg.

## Menetjegyek visszaváltása járattörlés miatt

BAHART bizonyos esetekben:

- időjárási okból,
- műszaki okból,
- forgalomszervezési okból,
- séta- és programhajók esetében minimumlétszámnál alacsonyabb utasszám miatt törölni kényszerül olyan hajójáratot, melyre a Jegyvásárló jegyet vásárolt a BAHART jegyautomatáiból.

BAHART a járattörlés tényéről az online felületein, állomási utastájékoztató felületein, illetve állomási személyzetén keresztül tájékoztatja az utasokat. A Jegyvásárló a visszatérítési igényét a [www.jegy.bahart.hu](http://www.jegy.bahart.hu) weboldalon kialakított igénybejelentő felületen keresztül jelezheti a törölt járatra szóló jegyének, valamint saját számlázási adatainak megadásával, a járat indulási időpontjától számított 30 napon belül („Menetjegy visszatérítés” űrlap). BAHART által törölt járat esetén a Jegyvásárló számára a teljes vételárát visszautalja az igény bejelentésére szolgáló felületen megadott bankszámlaszámra az igény bejelentésétől számított 15 napon belül. A bankszámlaszám téves megadásából adódó hibákért a BAHART semmilyen felelősséget nem vállal.

Amennyiben a jegyautomatából vásárolt jegyre vonatkozóan a Jegyvásárló számlaigényt is jelzett a BAHART felé, úgy a BAHART számlaszolgáltató partnerén keresztül kiállítja a sztornó számlát is. A jegyvisszaváltás során készített sztornó számlát a BAHART

<sup>4</sup> <https://jegy.bahart.hu/TicketVendingMachines/TicketRefund>



# BAHART

BAHART jegyautomatából történő jegyvásárlás folyamata és ÁSZF 2024.06.10.

számlaszolgáltató partnere, a Billingo külön e-mail üzenetben küldi meg a Jegyvásárlónak a saját Általános Szerződéses Feltételeiben rögzítettek mentén.

A jegyautomatából megvásárolt menetjegyek esetében, járatátlás esetében sincs a Jegyvásárlónak és a BAHART-nak módja a menetjegyet másik járatra, másik időpontra átfoglalni, így a menetjegy járatátlás miatt történő visszaváltása esetén új menetjegyet a Jegyvásárló csak új vásárlási folyamat indításával vásárolhat.

## **Menetjegy felhasználása, menetjegy BAHART által történő ellenőrzése**

Javasolt az utasnak a hajójárat indulása előtt minimum 15-30 perccel a jegyen megadott induló hajóállomásra érkezni.

A BAHART jegyautomatáiból vásárolt menetjegyet az utasnak gyűródés- és sérülésmentes állapotban kell az ellenőrzést végző személy részére rendelkezésre bocsátani. A részben, hibásan kinyomtatott, sérült, szennyezett vagy olvashatatlan papír formátumú jegy érvénytelen, a szolgáltatás igénybevételére nem jogosít fel. Amennyiben a Jegyvásárló az utazásra feljogosító jegyet nem tudja az ellenőrzésre alkalmas módon az ellenőrzést végző személy részére a beszállításkor bemutatni, BAHART jogosult a szolgáltatást megtagadni. Az ebből adódó károkért BAHART semmilyen felelősséget nem vállal, kártérítésre nem kötelezhető.

A BAHART jegyautomatáiból megvásárolt jegyek nem névre szóló jegyek, bemutatáskor a Jegyvásárló személyazonosságát a hajóra / kompra történő felszállásnál a BAHART nem ellenőrzi. Ugyanakkor a kedvezményes díjtételű (nem teljesárú) jegyek (pl. diák, nyugdíjas stb.) igénybevételére vonatkozó jogosultságot a hajóra / kompra történő felszálláskor a BAHART ellenőrzi, ezért a jogosultság igazolásához szükséges iratokat az utasnak elő kell készítenie és be kell mutatnia. A jogosultság igazolásának elmaradása, vagy jogosulatlan díjkedvezmény használat esetén az utasnak a kikötői jegypénztárban pótdíjat kell fizetnie. Amennyiben a pótdíj jegypénztárban történő megfizetése és ügyintézése a hajó menetrend szerinti indulásáig nem lehetséges, melyből adódóan a Jegyvásárló utazása meghiúsul, BAHART a jegy árát nem téríti vissza, az ebből adódó károkért semmilyen felelősséget nem vállal, kártérítésre nem kötelezhető.

A hajóra / kompra történő felszálláskor BAHART az utas által bemutatott menetjegyet, retúr és/vagy átszállásos járat esetében a menetjegy adott hajójáratra vonatkozó részét érvényteleníti.

## **Panaszkezelés**

### **A panaszok bejelentése**

A Jegyvásárló a BAHART jegyautomatáinak használata kapcsán a szolgáltatásokkal kapcsolatos javaslatait, észrevételeit, sérelmeit, panaszait, illetve elszenvedett kárát (továbbiakban együtt: panasz) a BAHART-nak bejelentheti és kérheti a kifogásolt esemény kivizsgálását, illetve javaslatainak elbírálását.

Amennyiben a Jegyvásárló az igénybe vett szolgáltatással kapcsolatos panaszt kíván benyújtani, azt az igénybevételt, vagy annak meghiúsulását követő 15 napon belül kell megtennie.

A BAHART által a panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:



# BAHART

BAHART jegyautomatából történő jegyvásárlás folyamata és ÁSZF 2024.06.10.

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

A Jegyvásárló a panaszát, kárigényét az alábbi elérhetőségeken teheti meg (e-mailben): [ugyfelszolgalat@bahart.hu](mailto:ugyfelszolgalat@bahart.hu) központi e-mail címen és/vagy a BAHART Info Vonal +36-84-310-050 telefonszámon rögzített telefonhívás keretében. A Jegyvásárló hibájából nem megfelelő formában, hiányosan, beazonosításra alkalmatlan módon, illetve nem az erre a célra szolgáló, az ÁSZF-ben meghatározott ügyintézési csatornán benyújtott panaszok kezelésének és megválaszolásának elmaradásáért vagy elhúzódásáért a BAHART semmilyen felelősséget nem vállal, kártérítésre nem kötelezhető.

## **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 panasz benyújtója a válaszhoz és a kivizsgáláshoz szükséges adatokat, információkat megadta. 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, vagy nem azonosítható adatokat tartalmazó panasz vizsgálata mellőzhető.

## **Egyéb rendelkezések**

### **A Tartalom lefordítása más nyelvre**

A BAHART jegyautomatáin megjelenő információkat, illetve a jegyvásárlás lehetőségét BAHART a magyar mellett további nyelveken (angol, német, olasz, lengyel, orosz) is elérhetővé teszi. A használat nyelvét a jegyautomata felületén található nyelvválasztóval lehet módosítani. BAHART kizárólag az általa lefordított, és a jegyautomata értékesítési felületén közvetlenül elérhető tartalmakért vállal felelősséget. BAHART semmi olyan kárért nem felelős, ami a jegyértékesítési rendszer Tartalmának más módon történő lefordításából, vagy ezen fordítások félreértéséből adódnak.

Siófok, 2024.05.26.

**BALATONI HAJÓZÁSI ZRT.**