SZEMÉLYHAJÓZÁSI ÜZLETSZABÁLYZAT

Dokumentumgazda: Besenyői Dénes forgalmi és üzemeltetési vezető

Jóváhagyta: Veigl Gábor vezérigazgató

Hatályba lépés dátuma: 2025.03.01.

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 10
4.3. A felek jogai és kötelezettségei a hajókon és kikötőkben 16
4.4. Utastájékoztatás 17
4.5. Ügyfélszolgálat, panaszkezelés 17

1. Az Üzletszabályzat célja és tárgya

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

A BAHART a személyszállítási tevékenységek (Pl. menetrendi hajózás, sétahajózás, programhajózás stb.) 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 Személyhajózási díjszabás tartalmazza.

2. Alkalmazási terület, hatály

Jelen Üzletszabályzat rendelkezései a BAHART és a vele jogviszonyban álló valamennyi személyszállítást - menetrendi hajózás, sétahajózás, programhajózás - igénybe vevő utas (továbbiakban együtt: utas) megállapodásának feltételeit tartalmazzák, amennyiben erre nézve a BAHART és az utas a jogviszonyát szabályozó külön szerződésben eltérően nem állapodnak meg.

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

A BAHART által üzemeltetett személyhajó kikötők az alábbiak: Siófok hajóállomás; Balatonföldvár hajóállomás; Balatonszemes hajóállomás; Balatonlelle hajóállomás; Balatonboglár hajóállomás; Fonyód hajóállomás; Balatonmáriafürdő hajóállomás; Keszthely hajóállomás; Balatongyörök hajóállomás; Szigliget hajóállomás; Badacsony hajóállomás; Révfülöp hajóállomás; Tihany-rév személyhajó-állomás; Tihany hajóállomás; Balatonfüred hajóállomás; Alsóörs hajóállomás; Balatonalmádi hajóállomás.

Az Üzletszabályzat időbeli hatálya: a mindenkori 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:

- révközlekedésre (ennek feltételeit külön Rév üzletszabályzat rögzíti);
- kikötőrendre (minden kikötőre önálló Kikötőrend 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 hajóállomások jegypénztárában, a BAHART hajóin, valamint a BAHART honlapján és online jegyértékesítő rendszerén a hatályba lépés kezdő napjától elérhető, továbbá a BAHART bárkinek átadja azt betekintésre. A módosítások révén hatályát vesztett 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

a) **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;

b) **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;

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

d) **programhajózás:** előre meghirdetett időpontban (utasigény alapján esetleg külön szervezett), 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 minimumlétszámokról az adott hajózási szolgáltatást nyújtó hajó befogadóképessége alapján az illetékes BAHART jegypénztár, illetve a BAHART Ügyfélközpont ad tájékoztatást az utasoknak;

e) sétahajózás: előre meghirdetett időpontban, előre meghatározott kikötőből induló és más kikötőt rendszerint nem érintve ugyanabba a kikötőbe visszatérő, pihenést vagy szórakozást nyújtó, meghatározott időtartamú hajójárat. Az előre meghirdetett sétahajók megfelelő számú jelentkező esetén indulnak. Az indulási minimumlétszámokról az adott hajózási szolgáltatást nyújtó hajó befogadóképessége alapján az illetékes BAHART jegypénztár, illetve a BAHART Ügyfélközpont ad tájékoztatást az utasoknak;
f) személyszállítás: díjfizetés, vagy utazásra jogosító igazolvány, kártya, voucher, ajándékutalvány stb. ellenében kedvezményesen, térítésmentesen, meghirdetett menetrend alapján, meghirdetett útvonalon (települések között közlekedő járatok), meghatározott időtartamban és programtartalommal (séta- és programhajózás) végzett vízi személyszállítás;
g) személyszállításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatás: élőállat és kerékpár szállítás, kézipoggyász-szállítás, kereskedelmi, vendéglátó és egyéb utas kiszolgáló létesítmények üzemeltetése, valamint a vízi személyszállításhoz kapcsolódó idegenforgalmi közvetítői tevékenység;
h) utas: a vízi járművön utazó minden olyan személy, aki nem tagja a személyzetnek, és akit egyéb jogviszony alapján a hajón nem foglalkoztatnak; az egyértelműség kedvéért az utas minőséghez szükséges, hogy az utazást az adott személy menetjeggyel, vagy menetjegy nélkül megkezdje;
i) vízi jármű (hajó): építésénél, berendezésénél és felszerelésénél fogva a vízen való közlekedésre, és utasok rendeltetésszerű szállítására alkalmasnak nyilvánított úszólétesítmény;
j) papír alapú, jegypénztári jegy: helyszínen, a BAHART által üzemeltetett kikötők jegypénztáraiban megvásárolt jegyek, melyekre vonatkozó részletes szabályozást jelen Üzletszabályzat tartalmazza;
k) online jegy: a BAHART online jegyértékesítő felületein vásárolt menetjegy, melyet nem szükséges kinyomtatni és papír alapon bemutatni, amennyiben az az eredeti formátumban mobileszközön is elérhető. Az online jegyekre vonatkozó szabályozást jelen Üzletszabályzat és a BAHART online jegyvásárlás ÁSZF együttesen tartalmazzák.
l) jegyautomatából vásárolt jegy: 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 menetjegyekre vonatkozó szabályozást jelen Üzletszabályzat és a BAHART jegyautomatából történő jegyvásárlás folyamata és Általános Szerződéses Feltételei 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 vízi járművekkel (hajókkal), illetve vízi személyszállításra jogosult alvállalkozó igénybevételével személyszállítási szolgáltatásokat biztosít a Balatonon.

Az adott induló-, és célállomást összekapcsoló, előre meghatározott útvonalon, települések között 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 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 minimumlétszámokról az adott hajózási szolgáltatást nyújtó hajó befogadóképessége alapján az illetékes BAHART jegypénztár, illetve a BAHART Ügyfélközpont 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 BAHART azon kikötőiből, ahol a séta- és programhajózási kínálat nem, vagy csak korlátozottan elérhető, a települések közötti járatok menetrendje viszont erre lehetőséget biztosít, egyes, kijelölt időpontokban induló települések közötti járataira kedvezményes jegyet biztosít azon utasainak, akik az utazás megszakítása nélkül visszatérnek a kiinduló állomásra. Az „azonnali retúr” kedvezmény igénybevételének feltétele, hogy az utazás kiinduló- és célállomása megegyezzen és az érintett köztes állomáson az utas a hajóról ne szálljon le. Az utazás köztes állomáson történő megszakítása esetén a visszaútra szóló jegy későbbi járaton nem használható fel, arra az utasnak új jegyet kell váltania. A kedvezménnyel igénybe vehető járatokat a BAHART az állomási hirdetményeiben külön megjelöléssel látja el.

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

4.1.2. Szolgáltatás minősége

A BAHART a 4.1.1. pontban meghatározott szolgáltatásokat az általa üzemeltetett hajóparkkal biztosítja. A BAHART jogosult az egyes járatokra előre meghirdetett hajók forgalmi vagy üzemi okból történő cseréjére.

A BAHART jogosult alvállalkozó hajózási vállalkozás igénybevételére. Ha a BAHART az általa vállalt személyszállítást vállalkozó bevonásával végzi, abban az esetben is a jelen Üzletszabályzat 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 okmányában foglaltak szerinti maximális utas befogadóképesség feletti utasszám kizárólag az 57/2011. (XI. 22.) NFM rendelet erre vonatkozó rendelkezéseinek figyelembevételével 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 hajóin, melyeken annak feltételei adottak, büfé működése biztosított, melyek nem a BAHART üzemeltetésében állnak. A BAHART és a büféüzemeltetést végző vállalkozó partnerei fenntartják maguknak a jogot a büfék nyitvatartási idejének korlátozására.

Amennyiben az adott hajó rendelkezik mozgáskorlátozottak részére kialakított lépcsőlifttel, úgy ilyen jellegű kérés esetén a rászoruló utasok azt 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 fenntartja magának a jogot a mosdók nyitvatartásának 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 hirdetmények 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 (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 a kárigényt az utasnak a helyszínen szóban kell jeleznie és együttműködnie a kárfelvételi jegyzőkönyv felvételében a BAHART jegypénztárában (annak hiányában a szolgáltatást biztosító hajón). 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 települések között közlekedő 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 felnőtt kísérővel veheti igénybe a BAHART szolgáltatásait. A felnőtt kíséretében utazó gyermekért a kísérő vállalja a felelősséget.

4.1.4. Menetrend, előre meghirdetett hajózási szolgáltatások

Települések között közlekedő járatok (Menetrendi hajózás)

A menetrendi hajózás menetrendje tartalmazza:

- a menetrendi időszak kezdetének és végének időpontját;
- az egyes járatok közlekedésének időszakát;
- a nem mindennap közlekedő járatoknál a közlekedési napokat, továbbá a szolgáltatás különböző korlátozásait;
- a járatok útvonalát, az induló és végállomást, továbbá azokat a hajóállomásokat (kikötőket), ahol a vízi jármű megáll;
- az indulási és érkezési időpontokat, a napi első és utolsó vízi jármű indulási időpontjának feltüntetésével;
- a BAHART más járataihoz való csatlakozási lehetőségeket;
- 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 települések között közlekedő hajójáratok (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 is előre meghirdetett időpontokban indulnak, melyeket a BAHART a különböző utastájékoztató kiadványaiban, a honlapján és a hajóállomásokon tesz közzé.

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

4.1.5. Díjszabás

A mindenkor hatályos Személyhajózási díjszabás tartalmazza a menetjegy árakat, a jogszabály alapján igénybe vehető és a BAHART által biztosított kedvezmények fajtáját és mértékét, az igénybevétel módját. A Személyhajózási 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. Kedvezményre jogosultság igazolásaként nem fogadható el igazolványmásolat, fénykép (sem fizikai, sem digitális formában), illetve a Digitális Állampolgárság alkalmazás felülete sem.

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 a hajónál történik. A kedvezményes menetjegyváltásra jogosító igazolványt / dokumentumot a menetjeggyel együtt az utazás egész tartama alatt meg kell őrizni.

A menetjegyek fontos, az utazási információkkal kapcsolatos vonalkódot tartalmaznak, melynek sértetlenségéért az utas felelős. Átszállásos és 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 történő utazásra jogosít maximum egy átszállással a feltüntetett útvonalon és járaton, települések között közlekedő menetrendi járatra, sétahajóra vagy programhajóra;
- Retúrjegy: oda-vissza útvonalon történő utazásra jogosít maximum egy átszállással, települések között közlekedő menetrendi járaton;
- Kerékpárjegy: kerékpárszállításra jogosít egy útra, vagy oda-vissza, utánfutó nélkül;
- Kerékpár-utánfutó jegy: kerékpáros utánfutó szállítására jogosít egy útra, vagy oda-vissza;
- Kutyajegy: kutya utazására jogosít egy útra, vagy oda-vissza.

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. mosdók és illemhelyek használata stb.);
- kézipoggyász szállításának lehetősége a BAHART hajójáratán;
- utasbiztosítás a hajójárattal történő utazás során.

A menetjegyen fel kell tüntetni:

- a menetjegy sorszámát
- a menetjeggyel igénybe vehető hajózási szolgáltatás fajtáját (települések között közlekedő járat, sétahajó stb.);
- 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.

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 hajóállomások jegypénztárában és a www.jegy.bahart.hu online jegyértékesítő rendszeren, illetve a hajóállomásokon található értékesítő pontokon biztosítja a jegyvásárlást, a viszont-értékesítő partner által kiállított voucher esetében pedig a pénztári jegykiadást. Jegypénztárral nem rendelkező állomáson történő beszállást követően a menetjegy a hajókon is megváltható.

A kikötői jegypénztárak a jegyárusítást legalább 30 perccel a vízi jármű meghirdetett indulási időpontja előtt megkezdik és 5 perccel az indulás előtt beszüntethetik. Az online jegyértékesítő rendszerben a jegyvásárlás leghamarabb a járat indulása előtt két héttel lehetséges és a járat indulása előtt 15 perccel lezárul.

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 hajó személyzete nem minden esetben rendelkezik váltópénzzel.

Az átutalással előre fizető utasoknak, csoportoknak 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 online, akár szerződött BAHART partnernél), vagy
- a személyszállítást írásban megrendelte és a megrendelés elfogadásának visszaigazolása a megrendelőhöz megérkezett. Ez esetben a fizetési feltételeket a visszaigazolás rögzíti, mellyel a hajóindulás előtt a pénztában kell jelentkezni.

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 hajó parancsnoka vagy a BAHART ellenőrzést végző munkatársa 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 csak a teljes összegre vonatkozóan történhet, a visszajáró elszámolása forintban történik;
- bankkártyával;
- átutalással, írásban történt megrendelés és visszaigazolás alapján előre fizetéssel csoportok számára;
- az adott évre megkötött kártyaelfogadók szerződései alapján további kártyákkal a tárgyévi Személyhajózási díjszabás alapján (Pl. Szép kártya);
- utalvánnyal a BAHART viszontértékesítő partnereivel kötött megállapodások alapján (voucher);
- BAHART ajándék utalvánnyal;
- egyidejűleg maximum 2 féle fizetési móddal (vegyes fizetési mód).

Az utas a pénztári menetjegyváltással egyidejűleg, az értékesítés helyszínén a számlázási adatok (kötelezően megadandó számlázási adatok: számlázási név, számlázási cím adószám/ közösségi adószám – ha van) megadásával díjmentesen jogosult készpénzfizetési számlát kérni. A számlára vonatkozó igényt az utasnak előre kell jeleznie. Készpénzzel, illetve bankkártyával történő vásárlás esetén az egyszerűsített számla a menetjeggyel egyidejűleg 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.

Amennyiben átutalással történő jegyvásárlást követően a megvásárolt menetjegyeket az utas a helyszínen kellő időben nem veszi át és az utazás emiatt meghiúsul, az előre kiegyenlített jegyek ellenértékét a BAHART nem téríti vissza.

Átutalással rendezett jegy esetén, ha az utaslétszám eltér az eredetileg szerződött létszámtól, akkor az alábbiak szerint kell eljárni:

- ha több utas érkezik, a jegypénztárban jegyet kell váltani a plusz utasoknak;

- ha kevesebb utas érkezik, a kifizetett díjkülönbözet visszaigénylésére az utas nem jogosult.

4.2.3. Jegyérvényesség, jegyérvényesítés, jegykezelés, jegyellenőrzés

A megváltott menetjegyek a menetjegyen feltüntetett érvényesség szerint használhatóak fel. A meghatározott járatra (indulási időpontra) szóló menetjegy csak a rajta feltüntetett járatra érvényes.

A menetjegyeket hajóra lépéskor a hajószemélyzet ellenőrzi és elektronikus beolvasó készülékkel érvényesíti. 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/vagy a hajó személyzete bármikor ellenőrizheti a kedvezményre jogosító igazolványokkal/dokumentumokkal együtt.

Az átszállásos utazás során a köztes hajóállomáson az utazás megszakítására nincs lehetőség. Átszállással történő utazás esetén az átszállóhelyről a célállomás felé a legkorábbi lehetséges járattal tovább kell utazni.

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 Személyhajózási 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.

Amennyiben időjárási okok miatt a hajójáratokat nem lehet üzemeltetni és az utazás (retúrjegy esetén visszautazás) nem kezdhető meg, illetve, ha a hajó meghibásodása miatt 2 órán belül sem kezdhető meg, vagy folytatható az utazás, az érintett, meghiúsult utazásra szóló, fel nem használt pénztárban vásárolt jegy ára a BAHART-tól a jegyvásárlást követő hónap 15. napjáig – kezelési költség levonása nélkül – visszaigényelhető.

Bankkártyával és készpénzzel (forinttal és euróval) történő fizetés esetén a menetjegy visszaváltása forintban és készpénzben, előre utalás esetén forint visszautalással 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 hajójáratok a BAHART hibájából vagy időjárás kedvezőtlen hatása miatt nem közlekednek.

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 Személyhajózási 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 visszatérítése automatikusan megtörténik a jegyvásárlás során használt bankszámlára.

Amennyiben a jegy visszaváltását – járattörlés miatt – a BAHART kezdeményezi, úgy a teljes jegyár visszatérítése automatikusan megtörténik a jegyvásárlás során használt bankszámlára.

4.2.5. Utazási akadály

A BAHART tevékenységi körébe tartozó és neki felróható utazási akadály esetén az utas a meg nem tett útra eső menetdíj arányos visszatérítését kérheti, mely magában foglalja a csatlakozó hajójáratról történő lemaradás esetén az igénybe nem vett szolgáltatás utáni menetdíj teljes visszatérítésének kérését is.

A BAHART tevékenységi körén kívül eső elháríthatatlan ok – megváltozott vízállási viszonyok vagy időjárási körülmények – miatt elmaradó, késő, az útvonalat magába foglaló köztes kikötőt kihagyó járat esetén a Társasággal szemben semmilyen igényt érvényesíteni nem lehet, a Társaság kártérítést ez esetben nem nyújt. A csatlakozó hajójáratról történő, a Társaság tevékenységi körén kívül eső elháríthatatlan ok miatti lemaradás esetén a csatlakozó hajójárat igénybe nem vett szolgáltatása után az utas a menetdíj teljes visszatérítését kérheti.

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

4.2.6. Kézipoggyász szállítása és kezelése

Kézipoggyászként, díjmentesen csak 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. Roller kézipoggyászként csak összecsukott állapotban szállítható, amennyiben a méretkorlátozásnak megfelel. Kézipoggyászként gyermekkocsi, sétapálca, ernyő és kézi hangszer méretkorlátozástól függetlenül szállítható. A kézipoggyász méretkorlátozását

meghaladó egyéb tárgy (például kajak, SUP, strandkocsi, stb). a Személyhajózási díjszabásban megjelölt díjon szállítható.

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 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.

Kézipoggyászként nem szállítható:

- 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;
- 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, összecsukott kerékpár és nyitott állapotban szállított roller jelen szabályozásban nem minősül kézipoggyásznak.

A BAHART útipoggyász szállítását nem vállalja.

4.2.7. Élőállat szállítása

Élőállat – kutya kivételével – kizárólag a kereskedelmi forgalomban kapható, szabványos szállítóeszközben szállítható, kizárólag a menetrend szerinti és sétahajó járatokon. Programhajó járatokon élőállat nem szállítható.

Kutyát a Személyhajózási díjszabásban rögzített viteldíj megfizetésével, kizárólag pórázzal és szájkosárral ellátva szállít a BAHART a települések között közlekedő 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 (vakvezető, rendőrségi, mozgáskorlátozottakat segítő, hangot jelző, roham jelző, személyi segítő és terápiás) szállítása díjmentes. Kisméretű kutya szállítása szállító kosárban/táskában is történhet, de a viteldíjat akkor is meg kell fizetni.

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 hajókon a kutya tulajdonosa kutyája ürülékét köteles összegyűjteni.

Az állatok védelméről és kíméletéről szóló 1998. évi XXVIII. törvény 24/A.§-a szerint veszélyesnek minősített eb a BAHART hajóin nem szállítható. 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.

4.2.8. Kerékpár szállítása

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

A BAHART egyes járatokon és indulási időpontokban nagy kerékpár befogadóképességű hajókat közlekedtet, melyet a menetrendi hirdetményeiben előre közzétesz.

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

Az utas beszálláskor 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 hajójáraton történő utazásra érvényes menetjegye nincs, vagy olyan kedvezményt vett igénybe, melyre vonatkozó jogosultságát nem tudja igazolni, az esedékes menetdíjon felül a hatályos Személyhajózási díjszabásban rögzített pótdíjat köteles fizetni.

Érvénytelen az a menetjegy:

- amelyet utazásra már felhasználtak (kezelve van);
- amelynek szövegét jogosulatlanul megváltoztatták;
- amelyet olyan mértékben megrongáltak, vagy megcsonkítottak, hogy ellenőrzése/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 bármely állomáson kiszállíthatja, és erről jegyzőkönyvet vesz fel. Az így felmerülő követelés behajtásáról a BAHART jogi úton gondoskodik.

A BAHART a személyszállítást megtagadhatja és az utast, ill. a kerékpárokat a személy-, és kerékpárszállításból 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 vízi járművön a beszállt utasok vagy a kerékpárok száma elérte az engedélyezett utaslétszámot, kerékpárok esetében a megengedett maximális darabszámot;
- 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 hajóra felvitt állat viselkedése veszélyezteti az utasokat vagy más állatot, kutyák esetén az előírt pórázt, szájkosarat a kísérő 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 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.

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 vízi járművet hajózásra alkalmas állapotban kiállítani.
- A BAHART köteles az utast a menetrendben foglalt feltételek szerint biztonságosan a célállomásra szállítani.
- A BAHART köteles az útközben megbetegedett személyt legalább a legközelebbi megfelelő hajóállomásig – ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet – tovább szállítani.
- 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.
- A BAHART köteles gondoskodni arról, hogy hajóállomásain (kikötőiben) a hajóállomás (kikötő) nevét jól látható módon feltüntessék.

4.3.2. Az utas jogai és kötelezettségei

- Az utas jogosult a vízi járművön utazni, a kiszolgáló létesítményeket, berendezéseket használni és a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni.
- Utasok csak a vízi jármű részükre megnyitott területére léphetnek be, menetjeggyel nem rendelkező kísérőnek tilos a vízi járműbe beszállni.
- A balesetek megelőzése érdekében a vízi jármű korlátjának, habvédjének ajtaját, valamint a vízi jármű ablakát önhatalmúlag kinyitni, a vízi jármű korlátjára, habvédjére ülni tilos.
- 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.
- A hajóállomáson az utasok csak a részükre megnyitott területre léphetnek be, a hajóállomás (kikötő) területére a szállításból kizárt tárgyakat nem vihetnek be.
- Víziközlekedési baleset vagy rendkívüli hajózási esemény következtében az utas köteles a vízi jármű személyzetének utasításait követni.

4.4. Utastájékoztatás

A BAHART az utasok megfelelő tájékoztatását – kikötőnként eltérő módon – különböző kommunikációs és marketingeszközök alkalmazásával biztosítja (kiadványok, jól látható hirdetmények, szükség szerint szóbeli tájékoztatás és elektronikus információs berendezések). A tájékoztatás az utazási feltételeket, az aktuális menetrendi információkat és az aktuális Személyhajózási 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 hajóállomásokon, illetve – amennyiben lehetséges – a vízi járművön is jól látható helyen kifüggeszti az utazási feltételeket és a szolgáltatáskínálatban szereplő 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.

4.5. Ügyfélszolgálat, panaszkezelés

4.5.1. 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 az igénybe vett szolgáltatással kapcsolatos panaszt kíván benyújtani, azt a települések között közlekedő 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 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 Ügyfélszolgálatán: 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, 2025. február 24.

Balatoni Hajózási Zrt.