

A Mohácsi Városgazdálkodási és Révhajózási Nonprofit Kft.

ÜZLETSZABÁLYZATA

**A MOHÁCS I. személyszállító katamaránnal végzett vízi személyszállítási tevékenységre
vonatkozó szerződések általános feltételeiről**

Hatályos: 2019. év április hó 1. napjától

Jóváhagyta:

.....
Hűber Ádám
ügyvezető igazgató

Jelen Üzletszabályzat célja, hogy meghatározza a vízi személyszállítási szerződések jogszabályban nem szabályozott részletes feltételeit a Mohácsi Városgazdálkodási és Révhajózási Nonprofit Kft. üzemeltető, illetve vízi személyszállítási szolgáltatást igénybe vevők számára.

A jelen Üzletszabályzatban foglalt részletes feltételekre a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) általános szerződési feltételekre vonatkozó rendelkezései irányadók.

Jelen Üzletszabályzat rendelkezései a Mohácsi Városgazdálkodási és Révhajózási Nonprofit Kft. (továbbiakban: Társaság) és a vele jogviszonyban álló kirándulóhajózásra szerződő utas (továbbiakban együtt: Felek) megállapodásának feltételeit tartalmazza.

Az Üzletszabályzat területi hatálya kiterjed:

- a Társaság által üzemeltetett Mohács komp-, és révátkelőhely jegypénztárára
- a Társaság által üzemeltetett Mohács I. katamarán hajózási útvonalára és az általa igénybe vett kikötőhelyekre
- a Mohács-Tourinform Irodára.

Jelen Üzletszabályzat nem terjed ki:

- a révközlekedésre (ennek feltételeit külön Üzletszabályzat rögzíti)
- a kikötőrendre (mely kikötőre külön Kikötőrend készül az illetékes hatóság jóváhagyásával)
- programhajózással egybekötött személyszállításra (ennek feltételeit a Felek által kötött külön megállapodás vagy szerződés rögzíti)

A Társaság jogosult jelen Üzletszabályzatot egyoldalúan módosítani, amely módosításokat verziószámmal jelöl. A módosított verziószámmal hatályba lépő új (módosított) Üzletszabályzat a korábbi verziószámú Üzletszabályzatot automatikusan hatályon kívül helyezi.

A Társaság köteles minden módosítást követően az Üzletszabályzat módosításokkal egységes szerkezetű változatát elkészíteni és azt a nyilvánosság számára hozzáférhetővé tenni. A mindenkor hatályos Üzletszabályzatot az utasok számára a jegypénztárakban, a hajón, a Társaság honlapján, a mohácsi Tourinform Irodán elérhetővé kell tenni. A Társaság a módosítás miatt hatályát veszített korábbi Üzletszabályzatokat a honlapján közlésezi.

A Társaság által jelen Üzletszabályzatot érintően bonyolított vízi személyszállítást érintő fontosabb jogszabályok a következők:

- A vízi közlekedésről szóló 2000. évi XLII. törvény
- A vízi személyszállítás feltételeiről szóló 261/2008. (XI.3.) Kormányrendelet
- 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
- Az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46 EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (Általános adatvédelmi rendelet vagy GDPR)
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Info.tv.)
- A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.)

Értelmező rendelkezések:

- **személyhajó:** 12 főnél több utas szállítására épített és felszerelt kabinos vagy egynapos utakra szolgáló természetes hajó;
- **gyorsjáratú hajó:** az a géphajó - a kishajók kivételével -, amely képes a vízfelszínhez viszonyított 40 km/h-t meghaladó sebességgel közlekedni;
- **kirándulóhajózás:** előre meghirdetett időpontban (utasigény esetén külön szervezett) és előre meghatározott kikötőből induló és más kikötőt nem érintve ugyanabba a kikötőbe visszatérő személyszállítási szolgáltatást nyújtó hajójárat. Az előre meghirdetett kirándulóhajók megfelelő számú jelentkező esetén indulnak. Az indulási minimum létszámról az Társaság ad tájékoztatást az utasoknak. (A szolgáltatás igénybevételének feltétele az előre meghirdetett hajójáratokra: menetjegy vásárlása, a külön szervezett utak esetén: megrendelés és annak visszaigazolása.)
- **programhajózás:** előre meghirdetett időpontban (utasigény esetén külön megrendelt és szervezett) előre meghatározott kikötőből induló és más kikötőt érintve ugyanabba a kikötőbe visszatérő szórakozást, előre szervezett (vagy külön megrendelt) egyéb programot is tartalmazó személyszállítási szolgáltatást nyújtó hajójárat. Az előre meghirdetett kirándulóhajók megfelelő számú jelentkező esetén indulnak. Az indulási minimum létszámról az Társaság ad tájékoztatást az utasoknak. (A szolgáltatás igénybevételének feltétele előre meghirdetett utak esetén: jegyvásárlás, az egyedileg megrendelt hajóutak esetén: hajóbérleti szerződés/szolgáltatási szerződés.)
- **utas:** a vízi járművön utazó minden olyan személy, aki nem tagja a személyzetnek és akit egyéb jogviszony alapján a hajón nem foglalkoztatnak.
- **hajóállomás:** az a hely, ahol a személyek hajóra, illetve hajóról partra jutását egy vagy több úszóművön (pontonon), más hajón keresztül, komp rámpáján vagy közvetlenül a partfalhoz kikötve biztosítják;
- **hajózási vállalkozás:** gazdasági célú hajózási tevékenységet folytató gazdálkodó szervezet;
- **járódeszka:** a partfal és a hajó közötti közlekedésre szolgáló, szintkülönbséget és távolságot áthidaló könnyű kivitellű fa- vagy fémhíd;
- **korlátozott látási viszonyok:** köd, homály, hóesés, zápor vagy egyéb ok által korlátozott láthatóság;
- **bódult állapot:** alkohol, kábítószer, illetve gyógyszer vagy más hasonló anyag fogyasztásának következtében fellépő, külön jogszabályban meghatározottak és a kialakult gyakorlat szerint megállapítandó állapot;

A személyszállítási szolgáltatás:

1. A Társaság az üzemeltetése alatt álló „**Mohács I.**” **személyszállító katamarán** (motortípus: Volvo Penta D6-370A; motorszám: A1060227, A1060535) típusú, természetes személyhajóval személyszállítási szolgáltatást biztosít a Duna és a Dráva folyókon.
2. A személyszállítási szolgáltatást a kirándulóhajózás és a programhajózás körében végzett személyszállítás alkotja. Ezen hajójáratnál az induló és a célállomás megegyezik. A hajó előre meghirdetett időpontban indul, de a Társaság az utasforgalom függvényében a meghirdetett időpontokon kívül is indíthat járatot. A hajó megfelelő számú jelentkező esetén indul. A hajózás keretében a társaság több különböző típusú járatot indít, melyek a fogyasztói igényekhez igazodva évente megújításra kerülhetnek.
3. Az utazás időtartama az időjárás, vagy rendkívüli, előre nem látható esemény függvényében változhat.
4. A hajón a hajó okmányában foglaltak szerinti maximális utas befogadóképesség feletti utasszám kizárólag az 57/2011. (XI.22.) NFM rendelet erre vonatkozó rendelkezéseinek figyelembevételével lehetséges.
5. A Társaság az utazás során az utasok részére **a hajó paramétereinek megfelelő maximális (50 fő) befogadóképességgel azonos számú ülőhelyet biztosít.**
6. A Társaság a hajón mosdót és illemhelyet biztosít, melynek használati díját a viteldíj tartalmazza.
7. A Társaság a hajón díjmentes WI-FI szolgáltatást biztosít az ehhez szükséges hálózat megfelelő működése és megfelelő műszaki paraméterek függvényében.

A személyszállítási szerződés létrejötte és megszűnése:

1. A vízi személyszállításra kötött szerződésre a Ptk-nak a szerződés általános szabályaira, valamint a vállalkozói szerződésre vonatkozó rendelkezéseit a vízi személyszállítás feltételeiről szóló 261/2008.(XI.3.) Kormányrendeletben foglalt kiegészítésekkel kell alkalmazni, figyelembe véve a jelen Üzletszabályzatban foglalt rendelkezéseket is.
2. A személyszállítási szerződés alapján az utas – amennyiben a jelen Üzletszabályzatban meghatározott utazási feltételeket elfogadja – jogosult a felkínált személyszállítási szolgáltatást igénybe venni. Az utas tudomásul veszi, hogy a jelen Üzletszabályzatban részletezett utazási feltételek a szerződés elválaszthatatlan részét képezik, amelyeket az utas a szerződés létrejöttével elfogadott.

Személyszállításra vonatkozó szerződés létrejön, ha az utas:

- a menetjegyet megvásárolta, vagy
- a szolgáltatást megrendelte és a megrendelés elfogadásának visszaigazolása a megrendelőhöz megérkezett. Ez esetben a visszaigazolás minden esetben tartalmazza a fizetési feltételeket.

Az utazás akkor fejeződik be, amikor:

- az utas a céljának megfelelő hajóállomás vagy megállóhely területén vagy a fel-, és leszállóponton a vízijárműről való leszállást befejezte,
- az utas az utazási szándékával felhagy (utazástól való elállás az utazás megkezdése előtt)
- vagy az utast az utazásból a hajó személyzete kizárja.

A szolgáltatási szerződés az utazás befejezéséig hatályos.

Díjak és fizetési módok:

1. A hatályos Díjszabás tartalmazza a viteldíjakat, amely megtekinthető a Társaság honlapján és jegypénztáraiban, valamint a Mohács-Tourinform Irodában. A menetjegy egy útra történő hajózásra jogosít a feltüntetett útvonalon a kiránduló-, vagy a programhajóra.
2. A Társaság az utazni szándékozók részére a jegypénztárban, a Mohács-Tourinform Irodában biztosítja a jegyvásárlást illetve jegykiadást.

Jegyek vásárolhatók:

- a jegypénztárban: az indulás időpontját megelőző egy óra elteltéig a jegypénztár nyitvatartási idejében, ezt követően a hajón
- a mohácsi Tourinform Irodában péntek 11.00 óráig.

Fizetési módok:

- Készpénz (HUF, EUR) Euróban történő jegyvásárlás alkalmával HUF-ban történik a visszaadás.
- Átutalás, írásban történt megrendelés és visszaigazolás esetén

Jegy nélkül, érvénytelen jeggyel utazók esetében alkalmazandó szabályok:

1. Az utas a hajóra történő beszállás alkalmával köteles menetjegyét a jegykezelőnek ellenőrzés céljából átadni.

2. A menetjegy érvénytelen, ha

- az utazásra már felhasználták
- amelynek szövegét jogosulatlanul megváltoztatták
- amelyet olyan mértékben megrongáltak, hogy ellenőrzése lehetetlenné vált.

3. Az érvénytelen menetjegyet a Társaság bevonja.

A SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK RÉSZLETES FELTÉTELEI (UTAZÁSI FELTÉTELEK)

Az alábbiakban felsorolt tilalmakat megszegő utas az utazásból kizárható!

Az utazáshoz való jog:

1. A Társaság a személyszállítási szolgáltatás igénybevételét valamennyi utazni kívánó személy számára hátrányos megkülönböztetés nélkül köteles biztosítani, amennyiben:
 - az utas a jelen Üzletszabályzat és a Díjszabás feltételeit elfogadja, megtartja és
 - a szolgáltatás a meghirdetett járattal lehetséges.
2. A Társaság a személyszállítást megtagadja, illetve az utast a személyszállításból kizárja, ha az utas:
 - a) ittas, vagy bódult állapotban van, botránnyosan viselkedik, vagy más módon magatartásával a többi utast zavarja
 - b) magatartásával sérti vagy veszélyezteti a közlekedés biztonságát, saját vagy utastársai testi épségét, egészségét
 - c) magatartásával a vízi jármű vagy berendezése épségét sérti vagy veszélyezteti
 - d) érvénytelen jeggyel vagy jegy nélkül kísérli meg az utazást
 - e) jegyét felhívásra nem adja át
 - f) ruházatával, poggyászával vagy más módon az utastársai ruházatát, poggyászát, járműveit beszennyezi
 - g) a menetdíj megfizetését megtagadja
 - h) ha fertőző betegségben szenved
 - i) ha a hajóra beszállt utaslétszám elérte az engedélyezett utaslétszámot.
3. A Társaságot abban az esetben is megilleti a már megtett útra járó díj, ha az utast az utazásból kizárta. A hajóról a neki felróható magatartása miatt leszállított utas a kifizetett menetdíj visszakövetelésére nem jogosult.

A felek jogai és kötelezettségei

1. A Társaság köteles a meghirdetett helyen és időben – vis major kivételével - a hajót hajózásra alkalmas állapotban kiállítani. Köteles továbbá az utast biztonságosan a célállomásra juttatni.
2. Az utas jogosult a hajón utazni, a kiszolgáló létesítményeket igénybe venni.
3. A hajón az utas kizárólag az utasok részére megnyitott területre léphet be, a hajó területére a szállításból kizárt tárgyakat bevinni szigorúan tilos.
4. Az utas a parthoz kikötött úszómű bejáróhídjára, illetve a hajóról az úszóműre csak akkor léphet, ha azt a jármű személyzete megnyitotta.
5. Az utas köteles a hajó személyzetének utasításait betartani.

Magatartási szabályok:

1. A biztonságos utazás érdekében tilos a hajó utasforgalmi területén
 - a hajó bejáratának zárása után fel- vagy leszállni,
 - a bejáratok záródását akadályozni vagy azt kinyitni,
 - fagylatozni,
 - görkorcsolyázni, gördeszkázni,
 - kéregetni,
 - engedély nélkül árusítani vagy hirdetményt elhelyezni,
 - tűzveszélyes folyadékot (benzin, gázolaj, stb.), robbanóanyagot, pirotechnikai anyagot, illetve jogosulatlan személynek lőfegyvert szállítani,
 - botránnyosan vagy illemsértő, jogszabályba, jelen Üzletszabályzatba vagy az utazási feltételekbe ütköző módon viselkedni;
 - ittasan, vagy tisztátalan ruhában tartózkodni,
 - a közlekedést, illetve az utasokat zavarni,
 - a hajón és berendezéseiben kárt tenni, bármilyen módon rongálni,
 - dohányozni a kijelölt hely kivételével.
2. A fenti magatartás tanúsítójával szemben a társaság hajós személyzete jogosult az utassal szemben az alábbi intézkedések foganatosítására:
 - az érintett személy kilétének megállapítása érdekében e személy személyi adatainak igazolására felkérni, ennek megtagadása esetén a Társaság a rendőrség/vízirendőrség közreműködését kéri, melynek kiérkezéséig jogosult az érintett utast visszatartani.

Kézipoggyász szállítása:

Kézipoggyászként olyan tárgy szállítható, amelynek átmérője egyik irányban sem haladja meg a 70 cm-t és összsúlya a 20 kg-ot. Méretkorlátozástól függetlenül a hajóra felvihető a gyermekkocsi, esernyő, sétapálca és kézi hangszer.

Kizárt tárgyak:

A hajón nem szállítható:

- olyan tárgy, amely az utasok és a hajó személyzetének egészségében, testi épségében, a vízi járműben és annak berendezésében, továbbá a vízi járművön tartózkodó más személy tulajdonában lévő tárgyban, más poggyászában vagy a járművön szállított más áruban kárt okozhat
- olyan tárgy, amelynek szállítását jogszabály vagy hatósági rendelkezés tiltja
 - robbanó, tűzveszélyes, öngyúló, mérgező, radioaktív, maró, pszichoaktív anyag, vagy fertőzés előidézésére alkalmas anyag
- töltött lőfegyver, - a fegyveres testületet szolgáló tagja fegyvere kivételével – és jogszabályban megjelölt a közbiztonságra különösen veszélyes eszköz.
- A Társaság útipoggyász szállítását nem vállalja.

Kerékpár és élőállat szállítása:

- A kerékpár jelen szabályozás szerint nem minősül útipoggyásznak.
- Kerékpár a hajón külön díjfizetés nélkül szállítható (max. 10 darab)
- Kutya és egyéb élő állat a hajón nem szállítható.

Elállás az utazástól:

1. Az utas az utazástól a menetjegy visszaváltásával a vízi járműnek az indulási állomásról való elindulásáig indokolás nélkül elállhat és menetjegye visszaváltását kérheti.
2. A megváltott menetjegy kizárólag az utazás megkezdése előtt váltható vissza. Abban az esetben, ha egyszerűsített számla került kiállításra, csak az eredeti számla visszaadása esetén van lehetőség a visszaváltásra.
3. Megváltott menetjegy vagy előre megrendelt hajóút lemondása esetén a Társaság az alábbi lemondási költségek felszámítására jogosult:
 - az indulási időpontot megelőző 96 órán belül történő lemondás vagy meg nem jelenés esetén a viteldíj 100%-a
 - az indulást megelőző 96 órán túli lemondás esetén a teljes viteldíj visszafizetésre kerül.

Találat tárgyak:

A Társaság által üzemeltett kirándulóhajón talált tárgy a hajóvezetőnél adható le. A talált tárgyról, a megtalálás körülményeiről a hajóvezető jegyzőkönyvet vesz fel. A talált tárgyak a mohácsi Polgármesteri Hivatal illetékes osztályán kerülnek leadásra. Az elvesztett tárgyról érdeklődni ugyancsak a Társaságnál lehet, munkaidőben személyesen, telefonon vagy elektronikus levél útján.

A FELELŐSSÉGVISELÉS EGYES KÉRDÉSEI

1. A Társaság az utasnak okozott károk megtérítése érdekében kötelező felelősségbiztosítással rendelkezik.
2. A Társaság minden olyan esetben vállalja a kár megtérítését, amely ügyben a káresemény bekövetkezte egyértelműen és bizonyíthatóan a Társaság károkozó (szándékos/gondatlan) magatartása következtében állt elő.
3. A Társaság nem felel az utassal szemben azért a kárért, amely azáltal következett be, hogy az utas a jogszabályokban vagy a jelen Üzletszabályzatban megállapított kötelezettségének nem tett eleget.
4. A Társaság munkavállalóinak nyilatkozatáért csak abban az esetben felel, ha ezek a Társaság hivatalos nyilatkozataként, hivatalos információjaként kerültek nyilvánosságra.
5. A Társaság az esetleges járatkimaradásért felelősséget nem vállal.
6. A kirándulóhajón bekövetkezett balesetet azonnal be kell jelenteni a vízi járművön szolgálatot teljesítő hajóvezetőnek. A hajóvezető a bejelentésről jegyzőkönyvet köteles felvenni. Utólagos bejelentésnek számít minden olyan szóbeli, írásos vagy személyes bejelentés, amelyet nem a fentiekben leírt módon tettek. Utólagos bejelentés esetén a káresemény bekövetkeztét a bejelentőnek kell bizonyítani. A kárigényt az esetleges orvosi dokumentációval és egyéb az ügyre vonatkozó kiegészítésekkel együtt a Társaság Ügyfélszolgálatán írásban vagy személyesen kell bejelenteni.
7. 14 éven aluli gyermek a hajójáraton csak kísérővel utazhat. a felnőtt kíséretében utazó kiskorú gyermekért a kísérő viseli a felelősséget.

UTASTÁJÉKOZTATÁS

A Társaság az utasok megfelelő tájékoztatását különböző kommunikációs és marketing eszközök alkalmazása útján biztosítja. Gondoskodik arról, hogy az utasokat jogaikról, kötelezettségeikről, az igénybe vehető szolgáltatásokról, az esetleges forgalmi zavarokról tájékoztassa.

Az utastájékoztatás módja:

- a Társaság honlapja (www.mvgv.hu)

- ügyfélszolgálat (7700 Mohács, Dózsa Gy. u. 31.)
- információs táblák a hajóállomáson, a hajón
- telefon, fax, e-mail
- helyi média
- jegypénztárak
- Tourinform Iroda Mohács

Az utazási feltételek:

- az Üzletszabályzatban
- a Társaság honlapján
- az Ügyfélszolgálaton
- a jegypénztárakban
- hajón

Panaszkezelés:

Az utas a szolgáltatással kapcsolatos javaslatait, észrevételeit, panaszait, illetve kárát (a továbbiakban együtt: panasz) a Társaság Ügyfélszolgálatán nyújthatja be írásban vagy szóban. a szóban előterjesztett panaszt jegyzőkönyvbe kell foglalni.

A panasz benyújtására nyitva-álló határidő a hajózás igénybevételét vagy annak meghiúsulását követő 3 nap. A határidő elmulasztása jogvesztő.

Amennyiben az utas a panaszát a jegypénztárban, szóban terjeszti elő, úgy a Társaság a panaszt azonnal megvizsgálja és lehetőségeihez mérten orvosolja.

A helyben nem orvosolható panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmazza:

- a panaszos nevét
- a panasz előterjesztésének helyét és idejét, módját
- a panasz részletes leírását, a panaszos által bemutatott dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét
- a Társaság panasszal kapcsolatos álláspontját, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges
- a jegyzőkönyvet felvevő és a panaszos aláírását.

Az utas panaszát, kárigényét a helyszínen a Vásárlók könyvében, illetve az alábbi elérhetőségeken is megteheti:

email: mvgv@dravanet.hu

Telefonszám: 36/69-0510-074, vagy 36/69-0510-076

Hivatalos postacím: 7700 Mohács, Szabadság u. 17.

A panaszok kezelése:

Az írásbeli panaszt a Társaság érdemben megvizsgálja, és annak eredményét és a megtett intézkedéseket a panasz beérkezésétől számított 30 napon belül írásban közli a panaszossal. A panasz elutasítása esetén erről írásbeli, indoklással ellátott tájékoztatást küld a panaszosnak azzal, hogy panaszával mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását jogosult kezdeményezni.

Amennyiben a panasz kivizsgálása nem zárható e 30 napon belül, úgy a Társaság ezen időtartamon belül értesíti a panaszost az eljárás lezárásának várható időpontjáról. A Társaság a panaszt a beérkezéstől számított 3 hónapon belül köteles elbírálni. az ugyanazon panaszos által tett, korábbival azonos tartalmú, megismételt, továbbá a névtelen adatokat tartalmazó panasz vizsgálata mellőzhető.

Adatvédelem:

Társaság az utas személyes adatait a menetjegy nyilvántartása, utasészrevételek elintézése és az utas értesítése, esetlegesen az utassal szemben nyilvántartott követelés érvényesítése céljából kezeli. ezen adatkezeléshez az utas az utazás megrendelésével, észrevételeinek közlésével illetve az utazás megkezdésével hozzájárul.

Eltérő célok érdekében a Társaság kizárólag akkor kezelhet adatot, ha az eltérő adatkezelés céljáról az utast előzetesen tájékoztatta, és ahhoz az utas kifejezetten hozzájárult.

A Társaság valamennyi célú és jogalapú adatkezelése vonatkozásában gondoskodik a személyes adatok biztonságáról. Ennek érdekében megteszi a szükséges technikai és szervezési intézkedéseket mind az informatikai eszközök útján tárolt, mind a hagyományos, papíralapú adathordozókon tárolt adatállományok tekintetében. Megfelelő intézkedésekkel védi a véletlen vagy jogellenes megsemmisítés, elvesztés, megváltoztatás, sérülés, jogosulatlan nyilvánosságra hozatal vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés ellen.

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

A Társaság jogosult az utazásról, az utazás körülményeiről, valamint az utasokról kép felvételeket készíteni és jogosult azok – érintettek külön hozzájárulása nélküli – reklámcélú felhasználására.