

ÁSZF

ÜZLETSZABÁLYZAT

A MAHART PASSNAVE SZEMÉLYHAJÓZÁSI KFT. SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI TEVÉKENYSÉGÉRE VONATKOZÓ
SZERZŐDÉSEK ÁLTALÁNOS FELTÉTELEIRŐL

A NEMZETKÖZI ÉS BELFÖLDI SZÁRNYASHAJÓKON, VALAMINT A NEMZETKÖZI ÉS BELFÖLDI MENETRENDI ÉS
KÜLÖNHAJÓINKON

1.) A Szabályzat hatálya

A MAHART PassNave Személyhajózási Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: **PassNave Kft.**, székhely: 1056 Budapest, Belgrád rakpart, Nemzetközi Hajóállomás, cégjegyzékszám: 01-09-268781) és a vele jogviszonyban álló valamennyi személyszállításra szerződő partner (menetrendi egyéni- és csoportos utasok, charter utasok, a továbbiakban együtt: utas) megállapodásának feltételeit képezik a jelen Szabályzat rendelkezései, amennyiben erre nézve a PassNave Kft. és az utas a jogviszonyt szabályozó szerződésben eltérően nem állapodik meg. A PassNave Kft. által hajóval történő személyszállításokra a *Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”), a víziközlekedésről szóló 2000. évi XLII. törvény, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, a vízi személyszállítás feltételeiről szóló 261/2008. (XI.3) Korm. rendelet („VSZF”),* valamint a jelen Üzletszabályzat rendelkezései az irányadóak azzal, hogy a PassNave Kft. nem végez közforgalmú személyszállítást.

2.) Jogviszony keletkezése

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

- a menetjegyet megvásárolta (akár személyesen, akár jegyautomatából, akár online), vagy
- a személyszállítást írásban megrendelte és a megrendelés elfogadásának visszaigazolása a megrendelőhöz megérkezett.

Amennyiben az utas nem személyesen jár el, hanem javára harmadik személy rendeli meg a személyszállítást, illetve az ahhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatásokat, a PassNave Kft. nem vizsgálja, hogy a harmadik személy jogszerűen képviseli-e az utast (utasokat). A megrendelés megtörténtével a harmadik személy válik a PassNave Kft. szerződéses partnerévé a Ptk. 6:136. § rendelkezései szerint.

Menetjegy nélkül utazó személy esetén a hajóra történő felszállás megkezdésének pillanatában, ráutaló magatartás alapján, a személyszállításra vonatkozó jogviszony létrejön a PassNave Kft. és a hajóra történő felszállást megkezdő személy között.

3.) A PassNave Kft. kötelezettsége

A PassNave Kft. köteles az érvényes menetjegy felmutatóját a menetjegyen feltüntetett időpontban és viszonylaton elszállítani, ha

- a személyszállítást jogszabály vagy hatósági rendelkezés nem tiltja;
- a személyszállítás a rendelkezésre álló hajóval lehetséges;

- a személyszállítást nem akadályozza olyan körülmény, amely az utasnak felróható, vagy amelyet a PassNave Kft. ki nem kerülhet, vagy amelynek elhárítása nem tőle függ (vis maior).

A PassNave Kft. a felmerült akadályról, illetőleg elrendelt hatósági korlátozásról az utasokat a hajóállomásokon, a honlapján, valamint - szükséghez képest - sajtó, illetőleg rádió útján tájékoztatja, egyedi elérhetőség - úgymint mobil telefonszám, e-mail - esetén közvetlenül értesíti. Ennek közzététele után a járatot lemondhatja, de az utasoknak a megfizetett menetjegy (viteldíj) árát köteles visszatéríteni.

Belföldi menetrendi járatok esetében, ha a hajó a célállomásig az útját megkezdeni és/vagy folytatni utazási akadály miatt nem tudja, és másik hajóval a szállítási kötelezettség nem teljesíthető, akkor az utas a meg nem tett útra eső menetdíj visszatérítését, vagy a kiindulási állomásra történő visszaszállítást és a teljes befizetett menetdíj visszatérítését követelheti, kivéve, ha az utazási akadályt a PassNave Kft. tevékenységi körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő (vis maior).

Helyettesítő közlekedési eszköz igénybevétele esetén a PassNave Kft. többlet menetdíjat nem számol fel, de menetdíj-visszatérítést sem fizet.

A vis maior esetei különösen:

- folyaszár,
- más vízi jármű balesete,
- ütközés más vízijárművel annak hibájából,
- hatósági intézkedés,
- határozat,
- bomba- vagy lőszermentesítés,
- szélsőséges időjárás,
- sztrájk,
- alacsony vízállás,
- veszélyes uszadék,
- kikötőzár,
- karantén, járvány,
- más utas közrehatásból történő akadály,
- bűncselekmény,
- terrortámadás,
- hajózási személyzet rosszullete,
- utas hirtelen megbetegedése,
- katonai műveletek, hadgyakorlat,
- háború, hadicselekmények,
- aknaveszély,
- híd- vagy vízépítési munkák,
- csatorna vagy kiemelő berendezés vagy zsilip hibája,
- vízszivárgás a hajótestbe külső körülmények miatt,
- tűz,

- más elháríthatatlan külső ok.

A menetdíj visszatérítése mindig azon az eladóhelyen történik, ahol az utas a jegyet eredetileg megváltotta (viszonteladónál vett jegy esetén a viszonteladó értékesítő helyén).

Utazási akadály miatt a PassNave Kft-vel szemben az előző bekezdésekben írtakon túl további igényt érvényesíteni nem lehet.

4.) Utas kötelezettsége

A hajóállomáson (kikötőben) az utasok és kísérőik csak a részükre megnyitott területre léphetnek be; a hajóállomás (kikötő) területére személyszállításból kizárt személynek belépnie, illetőleg oda a személyszállításból kizárt tárgyakat bevinni nem szabad.

A hajón az utasoknak csak a részükre megnyitott területre szabad belépniük. Menetjeggyel nem rendelkező kísérőnek – a beteg és mozgáskorlátozott személy kísérőjének kivételével – tilos a vízi járműbe szállni. A hajóállomáson (kikötőben) és a hajón tilos a többi utast, valamint a hajóállomás (kikötő), illetőleg a hajó személyzetének munkáját zavaró tevékenységet folytatni, valamint a kijelölt területen kívül dohányozni. A szárnyashajók zárt utasterében, valamint a hajó egyéb zárt tereiben (pl. mosdók) tilos a dohányzás.

Az utas köteles a menetjegyet az utazás egész tartama alatt megőrizni, és a PassNave Kft. menetjegyet ellenőrző alkalmazottainak – a kedvezményes jegyváltásra jogosító igazolvánnyal együtt – felmutatni.

Tilos a hajóállomást (kikötőt), valamint a hajót és azok berendezéseit beszennyezni, megfertőzni, megrongálni. Aki a hajóállomást (kikötőt), illetőleg a hajót, vagy azok berendezését beszennyezi, megfertőzi vagy megrongálja, köteles a tisztítással, fertőtlenítéssel járó költséget megfizetni, valamint az okozott kárt megtéríteni. Az utasok a hajóra lépés után kötelesek a hajó vezetőjének valamennyi rendészeti és biztonsági utasítását betartani.

PassNave Kft. a megrendelés alapján személyszállítási kötelezettségének kizárólag akkor köteles eleget tenni, ha az utas az előírt ki- és beutazási okmányokat és az érvényes menetjegyet felmutatja.

A fentiekben felsorolt feltételek bármelyikének elmulasztásából vagy nem-teljesüléséből eredő károkért a PassNave Kft-t felelősség nem terheli.

Víziközlekedési baleset vagy víziközlekedési esemény esetében az utas köteles a hajó személyzetének utasításait követni.

Az utas köteles az utazásra vonatkozó mindenkor érvényes jogszabályokat, valamint a fogadó ország törvényeit betartani. Ezek elmulasztásából eredő költségek és károk az utast terhelik.

Amennyiben az utas a megjelenési és ügyintézési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, a PassNave Kft. személyszállítási kötelezettsége csak abban az esetben áll fenn, ha az nem veszélyezteti a PassNave Kft-nek a többi utassal szemben fennálló kötelezettségeinek teljesítését, pl. a hajó tervszerinti indulását.

Az utasok ülőhelyeiket a hajóra történő beszállásuk sorrendjében foglalhatják el.

5.) Utazás korlátozása, kizárás az utazásból

A hajón nem utazhat, illetőleg az utazásból kizárható:

- az ittas, illetve bódult állapotban lévő személy;
- aki botránnyosan viselkedik, vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja;
- aki fertőző beteg;
- aki magatartásával sérti vagy veszélyezteti a közlekedés biztonságát, saját vagy utastársai testi épségét, egészségét, a vízi jármű vagy berendezései épségét;
- aki az utasok magatartására vonatkozó egyéb rendelkezéseket nem tartja be;
- érvénytelen jeggyel vagy menetjegy nélkül utazik, és menetjegyet ellenőrzéskor sem vált; menetjegyét, kedvezményes igazolványát felhívás ellenére sem mutatja be;
- aki ruházatával, poggyászával vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti;
- aki a vízi járműre kézipoggyászként be nem vihető tárgyat visz fel.

A hajó vezetője az utazás megkezdését követően a fenti okok fennállása esetén jogosult az utast a legközelebbi kikötőben kiszállítani.

A hajón önmagával tehetetlen beteg, továbbá 14 éven aluli gyermek csak kísérelével utazhat. A vízi járműre kísérő nélkül történő felszállás olyan értelmű nyilatkozatnak tekintendő, mely alapján az illető utas 14 éves elmúlt.

Az útközben megbetegedett, vagy balesetet szenvedett utast a PassNave Kft. addig a legközelebbi hajóállomásig (kikötőig) fuvarozza, ahol a beteg a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet.

Fertőző betegség gyanúja esetén a PassNave Kft. az utast a többi utastól a lehetőség szerint elkülöníti.

A vízi járműről a neki felróható rendellenes magatartása miatt leszállított utas nem követelheti vissza a kifizetett menetdíjat vagy egyéb díjat, például a kerékpárszállítás díját, és feladott útipoggyásza kiszolgáltatását – ha annak kiszolgáltatása a vízi járműnek a hajóállomáson való menetrend szerinti tartózkodási ideje alatt nem lehetséges – csak az eredeti célállomáson kérheti.

A PassNave Kft. a személyszállítást megtagadhatja, ha a vízi járművön a beszállt utasok száma elérte az engedélyezett utaslétszámot.

6.) Menetrend, menetidő

A PassNave Kft. hajói a rendszeres járatokban a közzétett menetrend szerint közlekednek (menetrendi járat). Az út során érintett állomások közötti legrövidebb menetidőt a PassNave Kft. határozza meg. A menetrendi járatok esetleges késéséből származó károkért a PassNave Kft. csak akkor vállal felelősséget, ha a késés a PassNave Kft. felróható magatartására vezethető vissza.

7.) Menetdíjak, poggyászdíjszabás

Menetdíjként a PassNave Kft. által mindenkor, jogszabályok rendelkezései szerint közzétett személyszállítási tarifák érvényesek. A kikötői illetékeket a PassNave Kft. és partner társaságai (a különböző kikötőhelyek üzemeltetői) által kiadott mindenkor hivatalos tarifák tartalmazzák.

A menetjegy ára az alábbi szolgáltatások díját tartalmazza:

- a menetdíjat a menetjegyen szereplő szakaszra,
- az összes kikötői illetéket a menetjegyen szereplő szakaszra,
- az utas balesetbiztosítást a hajóra lépéstől a hajó fedélzetének elhagyásáig,
- belföldi szárnyashajó és menetrendi járatokon: fejenként 1 db legfeljebb 12 kg súlyú kézipoggyász viteldíja az adott szakaszra.

8.) Helyfoglalás (kivéve nemzetközi program szárnyashajó járatok)

Menetjegyek online vagy személyesen az arra kijelölt belföldi és nemzetközi jegypénztárakban vásárolhatók készpénzes vagy hitelkártyás fizetés ellenében.

Előzetes menetjegy-foglalás személyesen, faxon, e-mailben vagy levélben tehető. A foglalást tevő köteles megadni az utazás pontos dátumát, időpontját, az utasok nevét, valamint egy elérhetőségi helyet vagy telefont, ahol szükség esetén közvetlenül az utazást megelőzően is értesíteni lehet az utasokat. Nemzetközi járatra történő előzetes jegyváltás esetén meg kell adni továbbá az utas állampolgárságára vonatkozó adatot is.

A fenti adatok beérkezését követően PassNave Kft. a foglalást 2 munkanapon belül írásban visszaigazolja. Visszaigazolás hiányában a felek között szerződés nem jön létre.

Belföldi menetrendi szárnyashajó-járatra a foglalás csak fizetés esetén válik véglegessé. A készpénzben fizető utas vagy csoport köteles legkésőbb az indulás előtt egy órával a kijelölt pénztárban kifizetni és átvenni a jegyét, ennek hiányában a foglalása törölődik. Banki átutalással fizető utas vagy csoport úgy köteles a jegy árát kifizetni, hogy az összeg az utazást megelőző napon 12.00 óráig (hétvége vagy ünnepnap esetén az azt megelőző munkanap 12.00 óráig) a PassNave Kft. bankszámláján jóváírásra kerüljön. Ennek hiányában a foglalás automatikusan törölődik. A PassNave Kft. jogosult a lefoglalt, de ki nem fizetett helyeket más részére értékesíteni.

A belföldi menetrendi szárnyashajó-járatra a beszállás indulás előtt legkésőbb 10 perccel lehetséges.

A menetjegy az utazást megelőző 24. óráig tehető át másik időpontra, ezt követően az időpont módosítás nem lehetséges.

A jelen pont szerinti jegyfoglalási feltételek nem vonatkoznak a PassNave Kft.-vel szerződéses kapcsolatban lévő viszonteladókra, az ő jegyfoglalási feltételeiket a vállalkozási szerződés tartalmazza.

9.) Utazási kedvezmények menetrendi járatokra

Belföldi menetrendi szárnyashajó-járatokra:

Gyermek- (2-14 éves kor között) és a társaság által meghirdetett időszakos akciók keretein belüli kedvezmények vehetők igénybe, melyek mértékét a PassNave Kft. hivatalosan kiadott tarifái tartalmazzák.

Belföldi menetrendi kiránduló és séta-járatokra:

Gyermek- (2-14 éves kor között), diák-, nyugdíjas, valamint a társaság által meghirdetett időszakos akciók keretein belüli kedvezmények vehetők igénybe, melyek mértékét a PassNave Kft. hivatalosan kiadott tarifái tartalmazzák.

Diákkedvezmény érvényes magyar nappali tagozatos diákigazolvánnyal vagy nemzetközi ISIC diákigazolvánnyal rendelkezőknek adható.

Nyugdíjas kedvezmény magyar nyugdíjas törzslappal vagy EU tagországokból érkező, 65. életévét betöltött személy részére adható.

10.) Poggyász, kézipoggyász szállítása

Minden utas legfeljebb 1 darab, 56x45x25 cm méretet meg nem haladó, egy személy által hordozható, (a fel- és leszállást valamint a hajó utasterén belüli közlekedést nem akadályozó), legfeljebb 12 kg súlyú kézipoggyászt, illetve egy darab gyermekkocsit, esernyőt, sétapálcát, kis kézihangszert szállíthat díjtalanul a PassNave Kft. valamennyi járatán.

Menetrendi járatokon, belföldi menetrendi és program szárnyashajó járatokon csak kézipoggyász szállítható.

Olyan tárgyak, amelyek balesetet, kárt vagy szennyezést okoznak, továbbá amelyek szállítását jogszabály vagy hatósági rendelkezés tiltja, nem szállíthatóak.

A fogyatékos személy kerekesszékre és egyéb mozgást segítő eszközére (a továbbiakban eszköz) a kézipoggyász legnagyobb tömegére és mérethatárára, valamint a díjmegállapításra vonatkozó rendelkezések nem alkalmazandók. A fogyatékos személyeknek biztonságosan kell elhelyezkedniük a többi utas és a saját egészségük, valamint testi épségük védelme érdekében. Az utazás akkor kezdhető meg, ha az eszköz befér a számukra kialakított helyre, valamint a fogyatékos személy és eszközének együttes tömege nem haladja meg a 200 kg-ot.

A vízi járműbe bevitt kézipoggyász őrzése az utas feladata, annak bármilyen okból történő elveszéséért, eltűnéséért, ellopásáért stb. továbbá sérüléséért a PassNave Kft. nem felel.

Az útipoggyász tekintetében a jelen Üzletszabályzatban nem vagy nem kimerítően szabályozott kérdésekben a VSZF rendelkezései az irányadók.

Kerékpár, kerékpár-utánfutó, elektromos kerékpár és tandem - korlátozott mennyiségben - díj ellenében szállítható az arra kijelölt járatokon.

11.) Élő állat szállítása

Élő állatok higiéniai okokból nem szállíthatók. Ez alól kivételt képez a pórázon vezetett, szájkosarat viselő vakvezető, mozgáskorlátozottakat segítő kutya vagy szolgálatban levő rendőrségi kutya. Ezek szállítása díjmentes.

12.) Lemondási feltételek (elállás)

a.) A társaság valamennyi járata esetében (kivéve a program szárnyashajó járatokat):

Előre megváltott jegyek (menet- és kerékpárjegyek) vagy lefoglalt helyek lemondása esetén az elálló fél az alábbi lemondási díjakat (bánatpénz) köteles megfizetni:

- az indulást megelőző 2 órán belül történő lemondásnál vagy meg nem jelenés esetén a bánatpénz a viteldíj 100 %-a.
- az indulást megelőző 2 óra és 21 nap közötti lemondás esetén a menetjegy ára annak 20 %-át kitevő mértékű kezelési költség levonásával térítendő vissza;

- az indulást megelőző 21 napon túli lemondás esetén bánatpénz nincs, a már befizetett viteldíjat, illetve viteldíj előleget a PassNave Kft. visszatéríti.

Ezen lemondási feltételek nem vonatkoznak a PassNave Kft.-vel szerződéses kapcsolatban lévő viszonteladókra, az ő lemondási feltételeiket a vállalalkozási szerződés tartalmazza.

Retúrjegyek az utazás megkezdését követően – azaz az odaút megtétele után - részlegesen már nem válthatók vissza.

Ha a lemondás az utas részéről történik és a jegyár-visszatérítés a pénztárban készpénzzel nem lehetséges, az átutalási költségek az utast terhelik.

Menetjegy, vagy annak megfelelő egyéb értékpapír kiadását követően a menetjegyre történt befizetés visszatérítésének további feltétele a felhasználatlan és sértetlen menetjegy visszaszolgáltatása, a nyugta bemutatása és a személyazonosság igazolása.

b.) A program szárnyashajó járatok (külföldi és belföldi) esetében:

Előre megváltott jegyek (menetjegyek), vagy lefoglalt helyek lemondása esetén az elálló fél az alábbi lemondási díjakat (bánatpénz) köteles megfizetni:

- az indulást megelőző 7 napon belül történő lemondásnál vagy meg nem jelenés esetén a bánatpénz a viteldíj 100 %-a.
- az indulást megelőző 8 és 15 nap közötti lemondás esetén a menetjegy ára annak 50 %-át kitevő mértékű kezelési költség levonásával térítendő vissza;
- az indulást megelőző 16 és 29 nap közötti lemondás esetén a menetjegy ára annak 25 %-át kitevő mértékű kezelési költség levonásával térítendő vissza;
- az indulást megelőző 30 napon túli lemondás esetén bánatpénz nincs, a már befizetett viteldíjat, illetve viteldíj előleget a PassNave Kft visszatéríti.

Bel-, és külföldi célállomású programhajók esetében jelen Üzletszabályzat az alábbi eltérésekkel alkalmazandó.

A PassNave Kft. mint utazásszervező jár el más, nem vízi személyszállítási programok esetében.

PassNave Kft. a szálloda vagy a programok változtatásának jogát – azonos kategórián belül – fenntartja. Bécsi programok esetén az érkezési, indulási és program időpontok is változhatnak.

Utas köteles a lefoglalt programjegyet legkésőbb az utazást megelőző 30. napig, az arra kijelölt pénztárakban személyesen kifizetni és átvenni, vagy a fizetést más módon eddig az időpontig megtenni (banki átutalás vagy meghatalmazás bankkártya terhelésére).

c.) A jegyautomatából és a weboldalon keresztül vásárolt jegyek esetében:

A jegyautomatából és a weboldalon keresztül vásárolt jegyek esetében a fent megjelölt – a járat fajtájához igazodó – lemondási feltételek a következőkkel egészülnek ki:

- a jegy visszaváltását 20% kezelési költség terheli
- a kezelési költség levonása után visszajáró összeg nem a szolgáltató által indított átutalással, hanem a szolgáltató elszámoló bankja általi jóváírással kerül vissza a jegyet visszaváltó félhez
- a megváltott jegy utazási dátumának módosítása költségmentes

- a megváltott jegy egyéb paramétereinek változtatása (pl. hajótípus vagy-járat változása, az utazók létszámának csökkenése) esetén – mivel ezek csak a jegy visszaváltása és újbóli kiállítása mellett lehetségesek - a fent leírt visszaváltási folyamat zajlik le.

13.) Különjárat (charter) hajók bérlése

Különjárat (charter) hajók bérlésekor a PassNave Kft. által a mindenkor hivatalosan kiadott charter díjtételek érvényesek. Catering szolgáltatások kizárólag a PassNave Kft-n keresztül vehetők igénybe.

Amennyiben a különhajó bérlője más, nem a PassNave Kft. által üzemeltetett kikötőhelyet is igénybe vesz, a vonatkozó illetékek külön felszámításra kerülnek. Ezen illetékekről a PassNave Kft. a megrendeléskor tájékoztatást ad.

Állásidő díja kiránduló- és rendezvényhajók esetén az adott hajótípus óradíjának 50 %-a óránként (a kedvezményes állásidő a mindenkor menetidő maximum kétszerese lehet). Vidéki utak esetén a bérleti díj tartalmaz 3 óra várakozást az adott célállomáson, további várakozás esetén az állásidő díja az adott hajótípus óradíjának 50 %-a óránként. (Kivételt képeznek az esküvői rendezvények, ahol az állásidő mértéke és annak díja egyéni elbírálás alapján kerül megállapításra).

Állásidő díja szárnyashajók esetén: 1 napon belül lezajló különutaknál nem kerül külön várakozási idő felszámításra, több napos utaknál a várakozási időre ill. a várakozás egyéb költségeire (személyzet szállásköltsége, stb.) vonatkozó díjak mindig egyedileg kerülnek megállapításra.

Amennyiben a megrendelő a bérelt hajót a PassNave Kft. által visszaigazolt indulási időt követően egy órán belül nem veszi igénybe, és akadályoztatásról a PassNave Kft-t nem tájékoztatja, akkor a PassNave Kft. jogosult a bérelt hajót más célra hasznosítani. A bérleti díj megfizetésére ebben az esetben a 24 órán belüli útlemondás feltételei érvényesülnek.

a.) A különjárat (charter) hajók megrendelése:

A különhajókat személyesen, vagy írásban (levél, fax, e-mail) kell megrendelni, a megrendelésnek tartalmaznia kell:

- az utasok/csoport nevét,
- az utasok számát,
- az utasok állampolgárságát (csak nemzetközi járat esetében),
- a hajó típusát,
- az indulási- és érkezési helyet, út közbeni kikötési igényeket,
- az utazás dátumát, indulási- és érkezési időpontokat (év, hónap, nap, óra, perc),
- egyéb szolgáltatási igények megnevezését,
- a megrendelő egyéb szolgáltatásokra vonatkozó igényeit.

PassNave Kft. a megrendeléseket három munkanapon belül írásban igazolja vissza, és a szerződés a visszaigazolt tartalommal jön létre.

b.) A megrendelt különúti (charter) hajók lemondási feltételei (elállás):

Különjárat hajó lemondása esetén a lemondó fél köteles a charterdíj alábbi felsorolt százalékait bánatpénzként megfizetni:

- az indulást megelőző 24 órán belüli lemondás esetén a bérleti díj 100 %-át;
- az indulást megelőző 24 és 48 óra közötti lemondás esetén a bérleti díj 50 %-át;
- az indulást megelőző 48 óra és 21 nap közötti lemondás esetén a bérleti díj 30 %-át;
- az indulást megelőző 21 napon túli lemondás díjmentes.

A lemondás időpontja az írásbeli lemondásnak a PassNave Kft-hez történő beérkezése. Lemondás és módosítás ügyében kizárólag a részvételi jegyen szereplő megrendelő, vagy írásos meghatalmazottja járhat el.

A megrendelő általi lemondás esetén a visszautalás banki költségeit a lemondó fél viseli. Ha a különjáratú hajó indításának elháríthatatlan akadálya van (*vis maior*), akkor mindkét fél mentesül a kártérítési és lemondási díjfizetési kötelezettsége alól. A befizetett charterdíjat a PassNave Kft. 30 napon belül teljes egészében visszautalja.

c.) A különúttal kapcsolatos észrevételek (reklamáció) jelzése:

Bármilyen, a szolgáltatások bármelyikével kapcsolatos megrendelői reklamációt az utazás befejezését követő nap 16.00 óráig írásban kell a PassNave Kft. részére eljuttatni. Ez a határidő kifejezetten jogvesztő jellegű. Az észrevételeket az utazás megkezdése előtt közvetlenül, út közben, vagy közvetlenül az út után, a hajó vezetőjénél is meg lehet tenni írásban.

14.) Vendéglátás, árusítás

Büfé vagy más vendéglátás jellegű szolgáltatások kizárólag a PassNave Kft-n keresztül rendelhetőek, illetve vehetők igénybe.

A hajóállomáson (kikötőben), illetőleg a hajón árusítani csak a PassNave Kft. engedélyével lehetséges; a PassNave Kft. hozzájárulása azonban nem pótolja az árusításhoz egyébként szükséges hatósági engedélyt.

15.) Reklám

A hajók külső- és belső felületeivel, reklámhordozóival (különutak esetében is) kizárólag a PassNave Kft. rendelkezik. Ettől eltérni csak külön írásbeli megállapodás alapján lehet.

16.) Ellenőrzés, pótdíjfizetés

Az utasnak az utazás megkezdésekor érvényes menetjeggyel vagy utazásra jogosító igazolvánnyal (a továbbiakban együtt: menetjegy) kell rendelkeznie. Az utas köteles az érvényes menetjegyét az utazás teljes tartama alatt magánál tartani és azt az utazás tartama alatt, illetve leszálláskor ellenőrzés céljából – a kedvezményes jegyvásárlásra jogosító okmánnyal együtt – a PassNave Kft. menetjegyet ellenőrző alkalmazottja részére ellenőrzésre átadni. Amennyiben az utazási kedvezmény jogszerű igénybevételének megállapításához, illetve ha az ellenőrzési eljárás lefolytatásához szükséges, az utas köteles személyazonosságát igazolni.

A PassNave Kft. menetjegyet ellenőrző alkalmazottja az utazás tartama alatt – beleértve a hajóra történő fel- és leszállást is – bármikor jogosult az utasok utazási jogosultságát, a menetjegyek érvényességét, az utazási kedvezmények igénybevételének jogszerűségét, továbbá a jelen Üzletszabályzat előírásainak megtartását ellenőrizni.

A PassNave Kft. menetjegyet ellenőrző alkalmazottja jogosult az utazásban részt vevő, menetdíjat meg nem fizető utas azonosíthatósága, a személyhez kötött utazási jogosultság ellenőrzése, valamint az utazási kedvezmények igénybevétele jogszerűségének megállapítása céljából az utazásban részt vevő utas azonosíthatóságához szükséges adatok megismerésére. Jelen fejezetben foglalt ellenőrzés a PassNave Kft. honlapján közzétett adatbiztonsági és adatvédelmi szabályzatában foglalt feltételeknek megfelelően történik.

Annak az utasnak, aki

- nem rendelkezik érvényes menetjeggyel,
- nem a megfelelő viszonylatra váltott menetjegyet, vagy
- utazási kedvezményt jogtalanul vesz igénybe,

a teljes utazási viszonylatára érvényes menetdíjat és a menetdíjon felül pótdíjat kell megfizetnie. Ha az utas felszállási helye vagy célállomása nem állapítható meg, a hajó kiindulási helyétől a célállomásig, illetve a felszállási helytől a hajó teljes útvonalára érvényes menetdíjat és pótdíjat kell megfizetnie.

A PassNave Kft. menetjegyet ellenőrző alkalmazottja az utazási feltételek megszegése esetén az arról való tudomásszerzésekor haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel az eset körülményeiről. A PassNave Kft. menetjegyet ellenőrző alkalmazottja az eredményes ellenőrzés céljából jogosult rövid időre megtiltani a kikötést, illetve a hajó továbbhaladását.

Az az utas, akinek pótdíjat kell fizetnie, köteles személyazonosságát és lakcímét az ellenőrzést végző részére igazolni. Az igazolás megtagadása esetén az ellenőrzést végző személy az adatok megismerése érdekében rendőri intézkedést kérhet vagy az utast az utazásból kizárhatja.

A jegyzőkönyvben megállapított menetdíj és pótdíj összegének megfizetése történhet készpénzben a PassNave Kft. által üzemeltetett kikötőkben található jegypénztárakban vagy banki átutalás útján a PassNave Kft.-nek a felvett jegyzőkönyvben megjelölt számlaszámára. Banki átutalás esetén a fizetési kötelezettség teljesítése akkor minősül teljesítettnek, amikor a megállapított menetdíj és pótdíj összege a PassNave Kft. bankszámláján jóváírásra kerül.

Amennyiben a kötelezett a jegyzőkönyvben megállapított menetdíjat és a pótdíjat az utazástól számított 8 napon belül nem fizeti meg, a PassNave Kft. újabb határidő kitűzésével felszólítja a kötelezettsége teljesítésére. Ha az utas a kötelezettségét az újabb határidőre sem teljesíti, a PassNave Kft. intézkedik a követelés jogi úton történő behajtása iránt. Ez utóbbinak a költségeit is a kötelezettnek kell viselnie.

Érvénytelen menetjeggyel történő utazás esetén meg kell fizetni a teljes árú menetjegy díját, valamint pótdíjként a teljes árú menetjegy háromszoros összegét. Nem megfelelő viszonylatra váltott menetjegy vagy jogtalanul igénybevett utazási kedvezmény esetén meg kell fizetni a teljes árú menetjegy és a megváltott menetjegy közötti különbözetet, valamint pótdíjként a különbözet összegének háromszorosát.

17.) Felelősség

A PassNave Kft. a személyszállítási jogviszony során keletkezett károkért a jelen Üzletszabályzat rendelkezései szerint felel. Jogszabályként a Ptk. vállalkozásra vonatkozó szabályai az irányadók. A PassNave Kft. kártérítési felelőssége a kifizetett menetjegy, illetőleg vállalkozási díj 150%-ának mértékéig terjed.

Amennyiben a személyszállítást a jelen üzletszabályzatban rögzített, vagy abban nem feltüntetett, de annak minősülő vis maior körülmények befolyásolják, vagy meghiúsítják, ezen okokból bekövetkezett járatkimaradásért, a

személyszállítási szerződés hibás teljesítéséért a PassNave Kft. felelőssége nem áll fenn, de a kifizetett menetjegy árát 30 napon belül visszafizeti.

PassNave Kft. felelőssége nem áll fenn az utasok poggyászában lévő törékeny, vagy romlandó árukért, illetve az általuk okozott kárért, továbbá azokért a károsodásokért, melyek a nem megfelelő csomagolásból erednek.

18.) A panaszok bejelentésének és kezelésének szabályai

A személyszállítási jogviszonyból eredő panaszt, bejelentést (a továbbiakban: panasz) az utas haladéktalanul, de legkésőbb a panaszra okot adó körülmény felmerülésétől számított 48 órán belül köteles jelezni annak érdekében, hogy a PassNave Kft. az orvosláshoz szükséges intézkedéseket megtehesse, illetve az igényt megalapozó tényállás teljes körűen tisztázható legyen. Ez a határidő kifejezetten jogvesztő jellegű. A közlés késedelméből eredő kárért az utas felelős.

a.) Szóbeli panasz

A PassNave Kft. panaszügyintézési helye: 1056 Budapest, Belgrád rakpart, Nemzetközi Hajóállomás ügyfélszolgálat
Nyitva tartás: H-P: 8-16 óra között.

A szóbeli panaszt a PassNave Kft. köteles azonnal megvizsgálni és szükség szerint orvosolni. Ha az utas a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a PassNave Kft. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát helyben az utasnak átadni. A PassNave Kft. egyebekben az írásban tett panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el.

b.) Írásbeli panasz

Panasz benyújtása írásban az alábbi módokon lehetséges, a jegy és egyéb keletkezett valamennyi bizonylat másolatának csatolása mellett:

- postai úton a PassNave Kft. panaszügyintézési helyének címére: 1056 Budapest, Belgrád rakpart, Nemzetközi Hajóállomás
- e-mail útján az ertekeletes@mahartpassnave.hu címre küldve
- vásárlók könyvébe beírva a hajóállomásokon
- jegyzőkönyv nyomtatvány kitöltése a hajó fedélzetén

Az írásban benyújtott panaszra a PassNave Kft. harminc napon belül indoklással ellátott választ ad. A PassNave Kft. a panaszkezelést lezáró válaszlevelében tájékoztatja az utast a jogorvoslati lehetőségekről, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság, valamint a békéltető testület elérhetőségeiről.

Az utas a panasz elutasítása esetén békéltető testülethez fordulhat. A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület. Az eljárásra az utas lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy az utas az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. Az utas az eljárást a békéltető testület elnökéhez megfelelően benyújtott, írásbeli kérelmével indíthatja el. A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság megszűnését követően 197 járásban jelenik meg fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatkör, így az utasok 2017. január 1. napjától panaszaiikkal elsősorban a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhatnak. (Elérhetőségeket: [http://jarasinfo.gov.hu/.](http://jarasinfo.gov.hu/))

19.) Alvállalkozó

A PassNave Kft. jogosult alvállalkozó fuvarozó igénybevételére. Ha a PassNave Kft. az általa vállalt személyszállítás lebonyolítását másik vállalkozónak adja át, akkor is a jelen Üzletszabályzat és az egyedi szerződés feltételei az érvényesek.

20.) Engedményezési tilalom

A személyszállítási szerződésből származó jogok nem engedhetők át harmadik félnek a PassNave Kft. előzetes írásbeli értesítése nélkül.

21.) Elévülés

A személyszállítási szerződésből eredő, a PassNave Kft-vel szembeni valamennyi igény – ha jelen Üzletszabályzat rövidebb határidőt nem állapít meg - legkésőbb 6 hónap elteltével elévül.

22.) Jog és Jogvita

A vitás kérdések rendezésére a magyar jog alkalmazandó.

Bármely vita eldöntésére, mely a jelen Üzletszabályzat hatálya alatt kötött megállapodásból, szerződésből vagy azzal összefüggésben, annak megszegésével, megszűnésével vagy érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban keletkezik, a felek alávetik magukat a Társaság székhelye szerint illetékes bíróság döntésének.

A megrendelővel, utassal kötött egyedi szerződés feltételei jelen Üzletszabályzattal szemben elsőbbséget élveznek.

23.) Üzletszabályzat közzététele

A PassNave Kft. a hatályos Üzletszabályzatot teljes terjedelmében honlapján (elérhetőség: www.mahartpassnave.hu) közzéteszi, az onnan díjmentesen le is tölthető. A PassNave Kft. biztosítja a jegypénztárakban, hajóállomásokon – nyitvatartási idő alatt – az Üzletszabályzatba való betekintést.

A honlapon közzétett Üzletszabályzat a hatályos, módosításokkal egybeszerkesztett szöveget tartalmazza.

Módosítások:

Az utolsó módosítás hatályos: 2019. napjától