Általános Szerződési Feltételek
és Üzletszabályzat

A BKV Zrt. HAJÓZÁSI SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI TEVÉKENYSÉGÉRE VONATKOZÓAN

BKV ZRT
BKV. ÖNNEK JÁR.

Tartalom

Általános Szerződési Feltételek 1
Az általános szerződési feltételek célja és tárgya 3
Az ÁSZF hatálya: 3
Fogalommeghatározások 3
A BKV Zrt. kötelezettégei: 4
Az Utas kötelezettségei: 5
A szolgáltatások meghatározása 6
Felelősségvállalás, utasbiztosítás 7
Menetrend, menetidő 7
Panaszkezelés 8
Díjszabás 8
A szolgáltatási díj megfizetésének módjai és számlaigénylés: 8
Számla igénylés 9
Alkalmazandó jog és jogvita 9
Az ÁSZF közzététele, hatálya, módosítása 9

Az általános szerződési feltételek célja és tárgya

Jelen általános szerződési feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) célja, hogy meghatározza a Budapesti Közlekedési Zártkörűen működő Részvénytársaság (a továbbiakban: BKV Zrt.) által, nem közszolgáltatási keretek között végzett, kereskedelmi célú vízi személyszállítási tevékenységének (pl.: menetrendi sétahajózás, menetrendi programhajózás stb.) jogszabályban nem szabályozott, vagy attól eltérő, részletes szabályait, alapvető feltételeit.

Az ÁSZF hatálya:

Az ÁSZF tárgyi hatálya:

A jelen ÁSZF tartalmazza a BKV Zrt. (székhely: 1980 Budapest, Akácfa utca 15., cégjegyzékszám: 01-10-043037) és a vele jogviszonyban álló valamennyi nem közszolgáltatási keretek között végzett, kereskedelmi célú vízi személyszállításra szerződő természetes személy (menetrendi programhajózás egyéni- és csoportos utasok) közötti megállapodás általános szerződési feltételeit, amennyiben erre nézve a BKV Zrt., és az utas (a továbbiakban: Utas) a jogviszonyt szabályozó szerződésben eltérően nem állapodik meg. A BKV Zrt. által nem közszolgáltatási keretek között végzett, kereskedelmi célú vízi személyszállításokra az alábbi főbb jogszabályok vonatkoznak:

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény;

- a víziközlekedésről 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 víziközlekedés rendjéről szóló 57/2011 (XI.22.) NFM rendelet.

Az ÁSZF területi hatálya: a BKV Zrt. teljes működési területén található nem közszolgáltatási keretek között végzett, kereskedelmi célú vízi személyszállítást bonyolító személyhajó kikötők (hajóállomások), illetve a BKV Zrt. hajói.

Fogalommeghatározások

Hajóállomás: az a BKV Zrt. üzemeltetésében álló hely, ahol az Utasok a hajóra, illetve hajóról partra kiszállása történik, egy vagy több úszóművön (pontonon), vagy más hajón keresztül.

Utas: a BKV Zrt. által üzemeltett hajón utazó, vagy ebből a célból a Hajóállomás területére lépő minden olyan személy, aki nem tagja a személyzetnek, és aki a személyszállítási szolgáltatást igénybe kívánja venni, illetve igénybe veszi.

Hajó: építésénél, berendezésénél és felszereltségénél fogva a vízen történő közlekedésre, és Utasok szállítására hatóságilag alkalmasnak nyilvánított úszólétesítmény, mely a BKV Zrt. üzemeltetésében áll.

Jegy: helyszínen a BKV Zrt. által üzemeltetett kikötőkben vagy a Hajó fedélzetén megvásárolt jegy.

Személyszállítási szerződés: A BKV Zrt és az Utas között létrejövő jogviszony, melynek keretében az Utas a Jegy megvásárlása által jogosultságot szerez arra, hogy a jelen ÁSZF-ben foglalt

feltételekkel a BKV Zrt. által üzemeltetett hajójáraton a BKV Zrt. által nyújtott szolgáltatást igénybe vegye. A BKV Zrt. köteles a jogszabályokban, valamit jelen ÁSZF-ben foglalt féltetelek együttes fennállása esetén az Utast a Menetrendben rögzített célállomásra szállítani, az Utas pedig köteles a jelen ÁSZF-ben foglalt rendelkezéseket betartani.

Menetrend: A menetrend olyan közlekedési jegyzék, amely rögzíti a szolgáltatási kínálatot. (Indulási és érkezési időrend, amely járművek rendszeres útvonal adatait tartalmazza.)

Vis maior: Vis maiornak az alábbi esetek nyilvánulnak:

- folyamzár
- más vízi jármű balesete
- ütközés más vízijárművel, annak hibájából
- hatósági intézkedés
- szélsőséges időjárás (köd, vihar, jegesedés stb.)
- alacsony vízállás vagy árvíz
- veszélyes uszadék megjelenése a Dunán
- más elháríthatatlan külső ok
- bomba – vagy lőszermentesítés
- kikötőzár
- hajózási személyzet rosszulléte, sérülése
- katonai műveletek, hadgyakorlat
- háború, hadicselekmények
- aknaveszély
- híd – vagy vízépítési munkák
- csatorna, kiemelő berendezés vagy zsilip hibája, vízszivárgás a hajótestbe külső körülmények miatt.

A Jogviszony keletkezése

A BKV Zrt. és az Utas között a Személyszállítási szerződés és az alapján személyszállításra vonatkozó jogviszony akkor jön létre, amikor az Utas a Jegyet megvásárolta.

Jegy nélkül utazó személy esetén a Hajóra történő felszállás megkezdésének pillanatában, ráutaló magatartás alapján, a személyszállításra vonatkozó jogviszony létrejön a BKV Zrt. és a Hajóra történő felszállást megkezdő személy (Utas) között.

A Jogviszony létrejöttével az Utas a mindenkor hatályos ÁSZF rendelkezéseit magára nézve kötelezőnek fogadja el.

A BKV Zrt. kötelezettégei:

A BKV Zrt. köteles az előre meghirdetett menetrendekben feltüntetett időpontban, elszállítani az Utast az alábbi feltételek megléte esetén:

- érvényes Jegy
- utaslista megléte (ennek hiányában a pontos utaslétszám ellenőrizhetővé tétele),
- a dunai vízi személyszállítást jogszabály vagy hatósági rendelkezés (HSZH) nem tiltja,

- a Hajó vezetőjének megítélése szerint az időjárási és vízügyi körülmények a biztonságos utazást és annak befejezését lehetővé teszik,
- a személyszállítást nem akadályozza olyan körülmény, amely az Utasoknak felróható, vagy Vis maior helyzet.

A BKV Zrt. az Utasokat ilyen esetben a felmerült akadályról, valamint az elrendelt hatósági korlátozásról – amennyiben az akadályról a BKV Zrt. 24 órával az esemény bekövetkezése előtt tudomást szerez - a Hajóállomásokon szóban, a kihelyezett tájékoztatókon, közösségi oldalain írásban tájékoztatja. A BKV Zrt. a járatot fenti esetekben lemondhatja, a Hajó indulását megtagadhatja, vagy az utazást megszakíthatja.

Az Utas kötelezettségei:

A lejáróhídon valamint a pontonon az utazás megkezdése előtt tilos az Utasnak tartózkodnia. Az Utas a lejáróhídra csak a Hajó kikötése után, a Hajón szolgálatot teljesítő személyzet által történő kapu megnyitását követően léphet. Az Utasok a pontonon és a Hajókon csak a részükre engedélyezett területekre léphetnek be, tartózkodhatnak.

- Az Utasnak az utazás megkezdésekor érvényes Jeggyel kell rendelkeznie. Az Utas köteles a Jegyet az utazás egész tartama alatt megőrizni, és a BKV Zrt. illetékes (arra kijelölt) alkalmazottainak felmutatni.

Az utazásból kizárható az a személy:

- aki a személyzet megítélése alapján ittas vagy bódult állapotban van,
- aki megszegi a hajóvezető, vagy a személyzet utasításait, illetve azokat nem tartja be,
- aki magatehetetlen vagy kísérő nélkül nem képes utazni, nem utazhat kísérő nélkül
- aki 14 éven aluli gyermek és kísérő nélkül kíván utazni,
- aki magatartásával, tevékenységével vagy más módon zavarja a többi Utast,
- aki magatartásával veszélyeztetheti a saját és utastársai testi épségét, egészségét, a jármű vagy berendezéseinek épségét, tisztaságát,
- aki ruházatával, étel-itallal vagy egyéb módon beszennyezheti a járművet, vagy utastársait,
- akinek van érvényes Jegye, de az annyira megkopott, megrongálódott, hogy felismerhetetlenné vált.

A Hajókon történő utazás további szabályai:

- tilos a kikötő elhagyása után fel- vagy leszállni, menet közben a felszállásra használt ajtókat kinyitni,
- tilos a Hajók ablakán, korlátján kihajolni, vagy tárgyakat ki-beadogatni, ki-bedobálni,
- tilos rádiót, vagy egyéb készüléket olyan hangerővel használni, ami zavarhat másokat,
- tilos engedély nélkül árusítani, vagy kéregetni,
- tilos tűz- vagy robbanásveszélyes anyagokat szállítani,
- tilos a járműveken és az utasforgalmi területeken dohányozni,
- a Hajón tilos a többi Utast, valamint a személyzet munkáját zavaró tevékenységet folytatni,
- egy Utas legfeljebb kettő 40x50x80 cm-t meg nem haladó kézipoggyászt, egy gyermekkocsit, legfeljebb egy 14” külső kerékméretű gyerek kerékpárt, egy összecsukható rollert és egy kerekesszéket szállíthat díjmentesen,

- kerékpár (a fenti esetet kivéve) Jegy váltásával szállítható Hajón, amelynek mérete nem haladja meg a 180x130x70 cm-t. Egy Hajón összesen 4 db kerékpár szállítható a kialakított tároló helyen.
- kis méretű élő állat (legfeljebb 10 kg tömegű) kézipoggyászként díjmentesen szállítható, arra szállítására alkalmas zárt szállítóboxban, ketrecben vagy táskában lehet szállítani. Minden egyéb esetben – az állat életkorától, fajtájától és méretétől függetlenül Jegy váltásával – csak úgy szállítható, ha póráz és felcsatolt szájkosár/pofaszorító van rajta, illetve nem tudja beszennyezni a többi Utas ruháját, poggyászát vagy a járművet. A segítő kutya kiképzésének, vizsgáztatásának és alkalmazhatóságának szabályairól szóló 27/2009. (XII.3.) SZMM rendeletben meghatározott kutyák díjmentesen szállíthatók.
- útipoggyász szállítására nincsen lehetőség a hajókon

Az Utasok kötelesek a biztonságos utazás érdekében betartani az utazási szabályokat, feltételeket, valamint követni a személyzet vagy a hatóság utasításait.

A Hajón szolgálatot teljesítő személyzet jogosult az utazás megkezdése előtt és azt követően is a fenti okok fennállása esetén az Utast kizárni az utazásból, vagy a legközelebbi kikötőben kiszállítani. A Hajóról a neki felróható magatartása miatt leszállított Utas nem követelheti vissza a kifizetett menetdíjat. Ebben az esetben az Utas a kiinduló állomásra való visszajutásával vagy további utazásával összefügésben a BKV Zrt.-nek semmilyen kötelezettsége nincsen, felelősség nem terheli.

A menet közben balesetet szenvedett Utast – a személyzet a Hajón rendelkezésre álló mértékig elsősegélyben részesíti, amennyiben a baleset miatt indokolt, akkor a legközelebbi hajóállomásig (kikötőig) szállítja el, ahova az ellátásra szoruló Utas részére mentőt hív és kiérkező mentőszolgálatnak ellátásra átadja. Ez alól kivételt képez azon eset, amikor az Utas a mentőszolgálat értesítését kifejezetten megtagadja saját felelősségére.

A szolgáltatások meghatározása

A BKV Zrt. a saját tulajdonában és üzemeltetésében lévő Hajókkal nem közszolgáltatási keretek között végzett, kereskedelmi célú vízi személyszállítási szolgáltatást biztosít a Dunán. A személyszállítási szolgáltatást a séta-, és a programhajózás alkotja:

1. Esti sétahajózás: előre meghirdetett időpontban, előre meghatározott kikötőből induló és más kikötőt nem érintve ugyanabba a kikötőbe visszatérő, meghatározott időtartamú (kb. 60 perces) hajójárat.

2. Nappali menetrendi programhajózás: az utazóközönség számára Hajóval – az időjárási és vízügyi körülményekre figyelemmel – lehetőség szerint folyamatosan biztosított, meghirdetett menetrend szerinti járat. Belvízi személyszállításban legalább két kikötő között a szolgáltató előzetesen közzétett hivatalos menetrendje szerint, előre meghatározott vonalakon közlekedő járat.

Az adott induló-, és célállomást összekapcsoló, előre meghatározott útvonalon közlekedő hajójáratok előre meghirdetett menetrend szerint közlekednek.

A nappali menetrendi programhajózás igénybevétele esetén a 120 perces időalapú Jegy megvásárlása szükséges, melyre csak a Hajókon elhelyezett pénztárgépnél van lehetőség.

Az Utasok ülőhelyeiket kizárólag a Hajóra történő beszállásuk sorrendjében foglalhatják el, helyfoglalásra nincsen lehetőség.

Felelősségvállalás

A BKV Zrt. felelős, amennyiben az Utas a biztonságos utazás szabályainak betartása mellett a Hajón való tartózkodása közben vagy a be-, illetve kiszállása alkalmával a személyszállítással összefüggésben történt esemény következtében meghal, megsérül, testi vagy szellemi épségében egyéb károsodást (a továbbiakban együtt: károsodás) szenved.

A BKV Zrt. a felelősség alól olyan mértékben mentesül, amilyen mértékben az esemény az Utas hibájának a következménye. A BKV Zrt. a felelősség alól akkor is mentesül, ha a kárt olyan elháríthatatlan ok idézte elő, amely a BKV Zrt. tevékenysége körén kívül esik. A BKV Zrt. nem felel az Utas őrizetében lévő kézipoggyász, csomag vagy élő állat szállítása során a tevékenységi körén kívül eső okból bekövetkezett károkért, továbbá nem felel az Utas által őrizetlenül hagyott kézipoggyászért, csomagért vagy élő állatért.

A BKV Zrt. felelősségvállalása nem terjed ki azon esetekre, amikor az érintett Utas közvetlen vagy közvetett kára abból keletkezik, hogy a jelen ÁSZF-ben rögzített kötelezettségeit szándékosan vagy neki felróhatóan megszegi.

A menetrendi járatok esetleges késéséből származó károkért a BKV Zrt. csak a viteldíj mértékéig és csak akkor vállal felelősséget, ha a késés kizárólag a BKV Zrt. felróható magatartására vezethető vissza.

A BKV Zrt. rendelkezik érvényes felelősség- biztosítással, amely minden az utazásban résztvevőre kiterjed. A felelősségbiztosítás fedezet nyújt a BKV Zrt. által okozott károk megtérítéséért a jogszabályban meghatározott kártérítési fedezet mértékéig, amennyiben a magyar jogszabályok alapján a BKV Zrt. felelőssége megállapítható. A szolgáltatás igénybevétele során a hajózási tevékenység felelősségi köréből bekövetkező baleset, személyi sérülés esetén a kárigényt az Utasnak a helyszínen haladéktalanul jeleznie szükséges, és együtt kell működnie a helyszínen a káreseményről szóló kárfelvételi jegyzőkönyv felvételében a szolgáltatást biztosító Hajón. Utólagos bejelentésnek számít minden olyan, az elévülési időn belül benyújtott szóbeli, írásos vagy akár személyes bejelentés, amely nem a fent leírt módon történik.

Utólagos bejelentés esetében az esemény bekövetkezését a bejelentőnek kell bizonyítania.

A jegyzőkönyvhöz minden esetben csatolni kell az ügyfél Jegyét, és meg kell adni az ügyintézéshez szükséges személyes adatokat, elérhetőségeket.

Menetrend, menetidő

A BKV Zrt. Hajói a közzétett menetrend szerint közlekednek (menetrendi járat). Az út során érintett kikötőket, és a közöttük tervezett menetidőt, menetrendet a BKV Zrt. készíti el.

Lemondási feltételek (elállás)

Amennyiben az érvényes Jegy megvásárlását követően, a Hajó indulása a BKV Zrt. felelősségi körébe nem tartozó okból meghiúsul (pl. időjárási esemény, hatósági zár, Utas (ok) felróható magatartása… stb.) a megvásárolt Jegy egy másik időpontban 1 alkalommal felhasználható a vásárlástól számított 15 napon belül.

Amennyiben az utazás megkezdés után, a BKV Zrt. felelősségi körébe nem tartozó esemény miatt (pl. vis maior; Utasok felróható magatartása stb…) szükségessé válik az utazás megszakítása vagy a tervezett menetrendtől való eltérés, a megvásárolt Jegy tovább utazásra nem jogosít, későbbi hajójáratra nem érvényesíthető.

Abban az esetben, ha az utazás megszakítása a BKV Zrt. felelősségi körébe tartozó okból következik be, a megvásárolt Jegy egy másik időpontban 1 alkalommal felhasználható a vásárlástól számított 15 napon belül.

Panaszkezelés

A BKV Zrt. által nyújtott szolgáltatással összefüggésben panaszt (ide nem értve a kárigényt) az Utas a helyszínen haladéktalanul, de legkésőbb a panaszra okot adó körülmény felmerülésétől számított 48 órán belül köteles jelezni annak érdekében, hogy a BKV Zrt. a kivizsgáláshoz szükséges intézkedéseket megtehesse, illetve az igényt megalapozó tényállás teljeskörűen tisztázható legyen. A közlés késedelméből eredő kárért a BKV Zrt. nem felelős.

A szóbeli panaszt a BKV Zrt. köteles a lehető legrövidebb időn belül, azonnal megvizsgálni és szükség szerint orvosolni. Ha az Utas a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a BKV Zrt. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát helyben az Utasnak átadni.

Amennyiben a hajózási szolgáltatást igénybe vevő Utas az utazása során, kellemetlenséget tapasztal, írásban is panasszal élhet. Panasz benyújtása írásban az alábbi módon is lehetséges:

- elektronikus levélben a bkv@bkv.hu a megváltott Jegy csatolásával,
- a Hajókon megtalálható Vásárlók Könyvébe történő bejegyzéssel.

A BKV Zrt. panasz ügyintézési helye, és levelezési címe: 1072 Budapest, Akácfa u. 15. A BKV Zrt. a panaszt kivizsgálja, eredményéről a panaszost válaszlevelében 30 napon belül írásban tájékoztatja. A BKV Zrt. a panaszkezelést lezáró válaszlevelében tájékoztatja az Utast a jogorvoslati lehetőségekről, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság, valamint a békéltető testület elérhetőségeiről.

Az Utas a panasza 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, azaz a BKV Zrt.-vel 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.

Díjszabás

A mindenkori hatályos díjtáblázat (1.sz. melléklet) tartalmazza a Jegy árakat. A személyhajózási díjtáblázat megtekinthető BKV Zrt. weboldalán (www.bkv.hu).

A szolgáltatási díj megfizetésének módjai és számlaigénylés:

- helyszínen bankkártyával,

- utalvánnyal a BKV Zrt. viszontértékesítő partnereivel kötött egyedi megállapodás alapján (voucher),

Számla igénylés

Számla utólagos igénylése esetén az Utas köteles megőrizni a Jegyét, ellenkező esetben nem áll módunkban számlát kiállítani.

Amennyiben az Utas a Jegy vásárlásával egyidejűleg nem jelzi számla kiállítására vonatkozó igényét, akkor a Jegy vásárlását követő 3 napon belül az alábbi módon igényelhető számla:

Elektronikus úton (hajozas@bkv.hu) igényelt számla esetén az Utasnak meg kell küldenie a számlázási adatokat és a Jegy olvasható elektronikus másolatát.

A számla kiállítására a teljesítést (személyszállítási szolgáltatásnyújtást) követő 8 (nyolc) napon belül kerül sor. A kiállított számla a 1072 Budapest, Akácfa utca 15. szám alatt személyesen vehető át előre egyeztetett időpontban.

Alkalmazandó jog és jogvita

A vitás kérdések rendezésére a magyar jog alkalmazandó.

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

Az ÁSZF közzététele, hatálya, módosítása

A hatályos ÁSZF és annak módosításainak közzétételéről a BKV Zrt. a honlapján (elérhetőség: www.bkv.hu) gondoskodik. A BKV Zrt. biztosítja továbbá a Hajókon, Hajóállomásokon a mindenkor hatályos ÁSZF-be való betekintést.

BKV Zrt. jogosult a jelen ÁSZF-et egyoldalúan módosítani. A tervezett módosításokat, annak tervezett hatályba lépését megelőzően 15 nappal a BKV Zrt. a Hajókra, illetve a Hajóállomásokra történő kifüggesztéssel, valamint a honlapra való közzététellel közzéteszi. A módosítások a jelen pontban írt közzétételt követő 15. napon lépnek hatályba.

BKV Zrt. az ÁSZF-et különösen, de nem kizárólag az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

A módosításra sor kerülhet jogszabályváltozás vagy hatósági döntés következtében, vagy a körülményekben (ideértve többek között a BKV Zrt. gazdasági helyzetét is) bekövetkezett lényeges változások következtében, valamint menetrend változás, illetve díjszabás változás következtében.

Az ÁSZF időbeli hatálya: a hatályba helyezés időpontjától visszavonásig tart.

Jelen ÁSZF hatályba lépésének napja: 2023.06.07.