

ÜZLETSZABÁLYZAT

A SAILOR, Vízi Személyszállító és Vendéglátó Kft. és utasai közt személyszállítási szerződés, személyszállításra vonatkozó jogviszony jön létre, melynek jogait és kötelezettségeit a Sailor, Vízi Személyszállító és Vendéglátó Kft. alábbi Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) szabályozzák.

A SAILOR, Vízi Személyszállító és Vendéglátó KFT. SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI TEVÉKENYSÉGÉRE VONATKOZÓ SZERZŐDÉSEK ÁLTALÁNOS FELTÉTELEIRŐL A MENETRENDI- ÉS KÜLÖNHAJÓINKON

1.) A Szabályzat hatálya

SAILOR, Vízi Személyszállító és Vendéglátó Kft. (cím: 1162 Budapest, Dobó u. 64.; a továbbiakban: Szolgáltató) és a vele jogviszonyban álló valamennyi személyszállításra szerződő partner (menetrendi egyéni- és csoportos utasok, különjárat utasok, a továbbiakban együtt: Utas) megállapodásának feltételeit képezik a jelen Szabályzat rendelkezései, amennyiben erre nézve a Szolgáltató és az Utas a jogviszonyt szabályozó szerződésben eltérően nem állapodik meg. A Szolgáltató által hajóval történő személyszállításokra a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi IV. törvény, a vízi közlekedésről szóló 2000. évi XLII. törvény, a vízi személyszállítás feltételeiről szóló 261/2008. (XI.3) Korm. r. („VSZF”) valamint a jelen Üzletszabályzat rendelkezései az irányadóak.

2.) Jogviszony keletkezése

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

- (menetrendi illetve program hajójárat esetén) a menetjegyet megvásárolta; vagy
- (különjárat esetén) 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 Szolgáltató nem vizsgálja, hogy a harmadik személy jogszerűen képviseli-e az Utast (utasokat). A megrendelés megtörténtével a harmadik személy válik a Szolgáltató szerződéses partnerévé a Ptk. 6:136. § rendelkezései szerint.

A menetjegy megvásárlásával megszerzett utazási jogot – megfizetett érvényes menetjegy esetén is – korlátozhatja az igénybe venni kívánt konkrét járaton lévő szabad helyek rendelkezésre állása.

14 évnél fiatalabb személy utasként csak felnőtt korú személy kíséretében utazhat, és az utazás során a felnőtt korú kísérője felel az Utas állandó felügyeletéért.

3.) A Szolgáltató kötelezettsége

A Szolgáltató köteles az érvényes menetjegy felmutatóját a menetjegyen feltüntetett időpontban és viszonylatban elszállítani, ha

- a személyszállítás biztonságát, vagy a hajózással kapcsolatos berendezéseket, eszközöket, más hajókat, vízi műtárgyakat nem veszélyeztetni semmilyen körülmény
- a személyszállítást jogszabály vagy hatósági rendelkezés nem tiltja;
- a személyszállítás a rendelkezésre álló hajóval lehetséges;
- a rendelkezésre álló hajón van szabad ülő- illetve állóhely;
- az Utas szándéka, viselkedése nem veszélyeztetni vagy befolyásolja hátrányosan a többi Utas utazási jogát;
- a személyszállítást nem akadályozza olyan körülmény, amelyet a Szolgáltató ki nem kerülhet, vagy amelynek elhárítása nem tőle függ (vis maior).

A Szolgáltató a felmerült akadályról, illetőleg elrendelt hatósági korlátozásról az Utast, a – a lehetőségeihez mérten – a hajó indulási helyén feltűnő, internetes oldalán tájékoztatja, illetve telefonon értesíti. A közzététellel egyidejűleg Szolgáltató a járatot lemondhatja, de az utasoknak a megfizetett menetjegy árát (viteldíj) 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 viteldíj visszatérítését, vagy a kiindulási állomásra történő visszaszállítását és a teljes viteldíj visszatérítését követelheti.

Belföldi (menetrendi- illetve program) 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, más típusú közlekedési eszközt Utas nem vesz igénybe, akkor az Utas a meg nem tett útra eső menetdíj visszatérítését, vagy a kiindulási állomásra történő visszaszállítását és a teljes befizetett menetdíj visszatérítését követelheti, kivéve ha az utazási akadályt a szolgáltató tevékenységi körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő (vis maior). A vis maior esetei különösen:

- folyamzár;
- más vízijármű balesete;
- ütközés más vízijárművel;
- hatósági intézkedés;

- határzár;
- bomba- vagy lőszermentesítés;
- szélsőséges időjárás;
- sztrájk;
- alacsony vízállás;
- veszélyes uszadék;
- kikötőzár;
- karantén;
- járvány;
- más utas közrehatásból történő akadály;
- bűncselekmény;
- terrortámadás;
- hajózási személyzet rosszulléte;
- Utas hirtelen megbetegedése;
- katonai műveletek, hadgyakorlat;
- háború;
- hadicselekmények;
- aknaveszély;
- híd- vagy vízépítési munkák;
- csatorna vagy kiemelő berendezés vagy zsilip hibája;
- vízszivárgás a hajótestbe;
- tűz;
- műszaki okok; és
- más elháríthatatlan külső ok.

Amennyiben a személyszállítást vis major befolyásolja, vagy megghiúsítja, ezen okokból bekövetkezett járatkimaradásért, a személyszállítási szerződés hibás teljesítéséért a Szolgáltató felelőssége nem áll fenn, de a megfizetett viteldíjat 30 napon belül kezelési költség levonása nélkül visszafizeti.

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

Utazási akadály miatt a Szolgáltatóval szemben az előző bekezdésekben írtakon túl további igényt érvényesíteni nem lehet.

4.) Utas jogai- és kötelezettségei

A hajóállomáson (kikötőben) az Utas 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 beszállni. (Amennyiben a mozgáskorlátozott kísérő az úton részt kíván venni, akkor számár a menetjegy szintén szükséges.) 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.

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.

Szolgáltató a megrendelés alapján személyszállítási kötelezettségének csak akkor tud eleget tenni, ha az Utas

- az előírt okmányokat és az érvényes menetjegyet felmutatja. A felsorolt feltételek elmulasztásából eredő károkért a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

Az Utas köteles az utazásra vonatkozó mindenkor érvényes jogszabályokat betartani. Ezek elmulasztásából eredő költségek és károk az Utast terhelik.

Amennyiben az Utas a megjelenési és ügyintézési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, a Szolgáltató személyszállítási kötelezettsége csak abban az esetben áll fenn, ha az nem veszélyezteti a Szolgáltatót 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 nem mutatja be;
- ruházatával, poggyászával vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti;
- a vízi járműre kézipoggyászként be nem vihető tárgyat visz fel;
- a VSZF-ben meghatározott egyéb esetben.

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 kísérel utazhat. A vízijárműre kísérő nélkül történő felszállás olyan értelmű nyilatkozatnak tekintendő, mely alapján az illető utas 14 éves elmúlt.

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

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

Az útközben az Utasnak felróható okból, utazásból kizárt és ezért kiszállított Utas menetdíj- visszatérítést nem igényelhet.

6.) Menetrend, menetidő

A Szolgáltató hajói a rendszeres járatokban a közzétett menetrend szerint közlekednek, a menetrendet Szolgáltató honlapján közzéteszi.

Az út során érintett állomások közötti legrövidebb menetidőt a Szolgáltató határozza meg. A menetrendi járatok esetleges késéséből származó károkért a Szolgáltató csak akkor vállal felelősséget, ha a késés a Szolgáltató súlyos gondatlanságára vezethető vissza.

7.) Menetdíjak, poggyászdíjszabás

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

A menetjegy ára (viteldíj) az alábbi szolgáltatások díját tartalmazza:

- a menetdíjat a menetjegyen szereplő szakaszra,
- az összes kikötői illetéket a menetjegyen szereplő szakaszra,
- fejenként legfeljebb 12 kg súlyú kézipoggyász viteldíja az adott szakaszra.

8., Lemondási feltételek (elállás):

a.) Utas elállása menetrend illetve program hajójáratok esetében

Előre megváltott menetjegyek, vagy lefoglalt helyek lemondása esetén az Utas elállásakor -valamint meg nem jelenésekor – az Utas az alábbi lemondási díjakat (bánatpénz) köteles megfizetni:

- az indulást megelőző 3 napon belül történő lemondásnál vagy meg nem jelenés esetén a bánatpénz a viteldíj 100 %-a.
- az indulást megelőző 3 napon túl történő lemondásnál az Utas választása szerint a) menetjegyét legfeljebb egy alkalommal későbbi időpontra cserélheti vagy b) kérheti megfizetett viteldíjának visszatérítését. Az előzőektől eltérően nyereségy-, akciós- vagy kuponnal kiegyenlített menetjegy esetén későbbi időpontra cserélés illetve viteldíj visszatérítés nem lehetséges. Az Utas által kezdeményezett módosítási igénynek a Szolgáltatóhoz az Utas menetjegyén szereplő indulási időpontot legalább 6 órával megelőzően be kell érkeznie. Az Utas menetjegyen szereplő indulási időponthoz képest 6 órán belül érkezett módosítási igényeket a Szolgáltató elállásként értelmezheti.

A viteldíj visszatérítése (20% kezelési költség levonásával) mindig azon az eladóhelyen történik, ahol az Utas a menetjegyet eredetileg megváltotta (vizonteladónál vett menetjegy esetén a vizonteladó értékesítő helyén).

b.) Szolgáltató ellállása menetrend illetve program hajójáratok esetében

Előre meghirdetett menetrendi vagy program hajójáratok esetében Szolgáltató lemondása esetén Szolgáltató az alábbi lemondási díjakat (bánatpénz) köteles megfizetni Utas részére:

- az indulást megelőző 3 napon belül történő lemondásnál vagy meg nem jelenés esetén a az Utas által megfizetett viteldíj 100 %-a.
- az indulást megelőző 3 napon túl történő lemondásnál az Utas választása szerint a) Szolgáltató köteles Utas menetjegyét későbbi időpontra cserélni vagy b) Utas választása esetén a megfizetett viteldíjat visszatéríti.

A viteldíj visszatérítése (kezelési költség levonása nélkül) mindig azon az eladóhelyen történik, ahol az Utas a menetjegyet eredetileg megváltotta (vizonteladónál vett menetjegy esetén a vizonteladó értékesítő helyén).

9.) Különjáratok megrendelése

A különjáratokat személyesen, telefonon vagy e-mailben kell megrendelni, a megrendelésnek tartalmaznia kell:

- az utasok/csoport nevét,
- az utasok számát,
- a hajó típusát,
- az indulási- és érkezési helyet, út közbeni kikötési igényeket,
- az utazás dátumát, indulási- és érkezési időpontokat (év, hónap, nap, óra, perc), és
- egyéb szolgáltatási igények megnevezését (ha vannak).

Szolgáltató a megrendeléseket három munkanapon belül írásban (e-mailen) igazolja vissza, és **a szerződés a visszaigazolt tartalommal jön létre.**

10.) Kézipoggyász szállítása

Minden Utas legfeljebb 2 darab, 70 cm méretet meg nem haladó, egy személy által hordozható, (a fel- és leszállást valamint a hajó utasterén belüli közlekedést nem akadályozó), legfeljebb összesen 12 kg súlyú kézipoggyászt, illetve egy darab gyermekkocsit, esernyőt, sétatálcát, kis kézihangszert szállíthat díjtalanul a Szolgáltató valamennyi járatán.

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

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

Kerékpár – 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 rendőr kutya.

12.) Vendéglátás, árusítás

Büfé vagy más vendéglátás jellegű szolgáltatások kizárólag a Szolgáltatón keresztül rendelhetőek, illetve vehetők igénybe.

13.) Reklám

A hajók külső- és belső felületeivel, reklámhordozóival kizárólag a Szolgáltató rendelkezik.

14.) Felelősség

A Szolgáltató a személyszállítási jogviszony során keletkezett károkért a jelen szabályzat rendelkezései szerint felel. Jogszabályként a Ptk. vállalkozásra vonatkozó szabályai valamint a VSZF megfelelő rendelkezései az irányadók.

Szolgáltató 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.

Szolgáltató kifejezetten kizárja felelősségét bármely közvetett illetve következményi kárért.

15.) A személyszállítási jogviszonyból eredő igény érvényesítése

A személyszállítási jogviszonyból eredő kártérítési igényt az Utas haladéktalanul köteles jelezni az igény felmerültekor, hogy a Szolgáltató az orvosláshoz szükséges intézkedéseket megtehesse, illetve az igényt megalapozó tényállás lehetőleg a helyszínen és teljes körűen tisztázható legyen. Bármilyen kártérítési igényt az utazás befejezését követő nap 16.00 óráig írásban kell a Szolgáltató részére jelezni, ez a határidő kifejezetten jogvesztő jellegű.

16.) Alvállalkozó

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

17.) Engedményezési tilalom

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

18.) Biztonsági kamera

A hajókikötőben biztonsági és ellenőrzési célból hét darab biztonsági kamera van elhelyezve. A kamerák az alábbi helyeket figyelik: 7-es kikötő bejárat, 6-os kikötő bejárat, állóhajó fedélzet, (2db), italraktár, moszkva típusú hajók far része, irodabejárat. A hatályos jogszabályokkal összhangban a Sailor Kft. gondoskodik arról, hogy a kamerák helyzete olyan legyen, hogy ne adott személyeket rögzítsen, hanem kifejezetten biztonsági célból rögzítse a kikötő területén történeteket. A Sailor Kft. a felvételeket három napig őrzi. Esetleges félreértések kezelésénél vagy felelősség megállapításánál a Sailor Kft. jogosult a videofelvételt tényfeltárás céljából használni, továbbá jogosult bármilyen hivatalos eljárás esetén bizonyítékként becsatolni.

19.) Elévülés

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

20.) 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 Magyar Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Állandó Választottbíróóság, Budapest kizárólagos döntésének azzal, hogy a Választottbíróóság saját Eljárási Szabályzata szerint jár el.

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

Jelen Üzletszabályzat 2018. május 24-én lép hatályba.

Jelen Üzletszabályzat a Szolgáltató honlapján kerül közzétételre. Szolgáltató az Üzletszabályzatát az utasok részére betekintésre rendelkezésre bocsátja.