ÜZLETSZABÁLYZAT

SILVERLINE CRUISES KFT.
SZEMÉLYHAJÓ ÜZLETÁG

Hatályos: 2026.11.09. napjától

Tartalom

BEVEZETŐRENDELKEZÉSEK.....3

Fogalommeghatározások:.....3

I. Hatály.....3

II. Üzletszabályzat és egyéb szabályzatok egymáshoz való viszonya, szerződés tartalma.....4

III. A Társaság által nyújtott szolgáltatások.....4

IV. A szerződés létrejötte, jegyek megvásárlása.....5

V. Jegyek.....6

VI. Ajándékutalvány.....7

VII. Hajóbérlési szolgáltatás megrendelése.....8

VIII. Kézipoggyász szállítása.....8

IX. Kutya szállítása.....9

X. Vendéglátás.....9

XI. Utazásban részvétel feltételei, utazásból történő kizárás.....9

XII. Felelősség korlátozása.....10

XIII. Utasok jogai és kötelezettségei.....11

XIV. A Társaság jogai és kötelezettségei.....12

XV. Elállás, lemondás.....12

XVI. Jegyek visszaváltása.....12

XVII. Panaszügyintézés.....13

BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

A Silverline Cruises Kft., mint hajózási vállalkozás hajós városnézési szolgáltatásokat nyújt és értékesít utasok részére. A Silverline Cruises Kft. által kínált szolgáltatásokat, a szolgáltatások részletes leírását, igénybevételük feltételeit a jelen Üzletszabályzat, a Felhasználási Feltételek, valamint a www.silver-line.hu oldalon lévő általános tájékoztatók tartalmazzák. A szolgáltatások díjai feltüntetésre kerülnek a weboldalon.
Fogalommeghatározások:
Társaság: A Silverline Criuses Kft.

Utas: a szolgáltatásokat igénybe vevő természetes személy, minden olyan személy, aki a hajón nem a személyzet részeként tartózkodik.

Weboldal: www.silver-line.hu

Indulási kikötő: 1051 Budapest, Jane Haining rakpart, Dock 11

Társaság által nyújtott szolgáltatások: városnéző hajó, programhajó/vacsorahajó, hajóbérlés
Ajándékutalvány: kizárólag Weboldalon megvásárolható, a Társaság által megjelölt szolgáltatásokra igénybe vehető, digitálisan kiállított, két főre szóló ajándékkártya.

I. Hatály

Személyi hatály

Jelen Üzletszabályzat hatálya kiterjed a Silverline Cruises Kft-re és az általa nyújtott szolgáltatásokat igénybe vevőkre. Utasnak kell tekinteni minden olyan személyt, aki a hajón nem a személyzet részeként tartózkodik.

A Társaság adatai:

Silverline Cruises Korlátolt Felelősségű Társaság
székhely: 1044 Budapest, Zsilip utca 9.
telephely (kikötő és iroda): 1051 Budapest, Petőfi tér, Dock 11.
cégjegyzékszám: 01-09-973821
adószám: 23692800-2-41
telefonszám, hot line vonal: + 36-20-332-5364
e-mail cím: hello@silver-line.hu

Az Utas a jegy megvásárlásával kifejezetten, a szolgáltatás igénybevételével ráutaló magatartásával nyilatkozik, hogy az Általános Szerződési Feltételeket megismerte és azokat magára nézve kötelezőnek fogadja el.

Tárgyi hatály

A jelen Üzletszabályzat tárgyi hatálya kiterjed valamennyi, Társaság által nyújtott, vízi személyszállítást is magában foglaló szolgáltatásra, ideértve a vízi személyszállítást, turisztikai szolgáltatást, cateringet, kivéve a hajóbérlési szolgáltatást.

Területi hatály

A Társaság és szerződéses partnerei által üzemeltetett személyhajó kikötőkre, hajókra terjed ki az Üzletszabályzat hatálya.

Kikötők: 1051 Budapest, Jane Haining rakpart, Dock 11, 1011 Budapest, Batthyány tér kikötő, Budapest, Margitsziget kikötő.

A Társaság kizárólag a Duna budapesti szakaszán végez hajózási szolgáltatási tevékenységet.
Időbeli hatály

Jelen Üzletszabályzat 2024. január 1. napján lép hatályba. A Társaság fenntartja magának az Üzletszabályzat módosításának, visszavonásának jogát. Valamennyi módosítás a közzétételt követően lép hatályba.

A mindenkor hatályos Üzletszabályzat elérhető online angol és magyar nyelven a www.silver-line.hu Weboldalon, nyomtatva szintén angol és magyar nyelven az Indulási kikötőben és a hajókon. A hat hónapnál régebben hatályon kívül helyezett Üzletszabályzatokról, Általános Szerződési Feltételekről a Társaság kérésre felvilágosítást ad, betekintést enged.

II. Üzletszabályzat és egyéb szabályzatok egymáshoz való viszonya, szerződés tartalma

A Társaság és az Utas között létrejött szerződésre irányadó a jelen Üzletszabályzat, a megrendelés és visszaigazolás, valamint a Társaság által elektronikusan közzétett tájékoztatóban foglaltak. A Társaság honlapján, illetőleg a Társaság által közzétett, szolgáltatások leírását tartalmazó információk, tájékoztatók a Társaság és az Utas közötti szerződés részét képezik.

A vízi személyszállítási szerződésekre vonatkozó jogszabályok felsorolása:

Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény
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
a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) kormányrendelet

III. A Társaság által nyújtott szolgáltatások

A Társaság a Duna budapesti szakaszán nyújt vízi személyszállítást is magába foglaló komplex turisztikai szolgáltatásokat.

A programok, turisztikai szolgáltatások részletes leírása a www.silver-line.hu oldalon található.

A szolgáltatások röviden:

Városnéző hajózás: Előre meghirdetett napokon, időpontokban induló hajójárat, amely előre meghatározott kikötőből indul és rendszerint más kikötő érintése nélkül ugyanazon kikötőbe érkezik vissza. Választható olyan sétahajózás, amelyhez különböző szórakoztató, vendéglátó

csomagok, programok kapcsolódnak. A városnéző hajózás nem ültetett program, helyfoglalás nem lehetséges. A menetrendet, menetidőt, menetdíjakat, útvonalat, programok leírását, tartalmát a Weboldalon lévő tájékoztatók tartalmazzák. A városnéző hajózás csak megfelelő létszám esetén indul és a hajók befogadóképessége alapján a jegyek korlátozott számban érhetőek el.

Vacsora hajózás, programhajózás: Előre meghirdetett napokon, időpontokban megtartott ültetett, meleg ételt felszolgáló étkezést és opcionálisan különböző szórakoztató programokat tartalmazó szolgáltatás, amely sétahajózást is tartalmaz. A hajó egy kikötőből indul és más kikötő érintése nélkül ugyanazon kikötőbe érkezik vissza. A programok részletes leírását, tartalmát, a választható ételeket, italokat, útvonalat, jegyárakat a Weboldal tartalmazza. A vacsora hajó, programhajó csak meghatározott létszám esetén indul. Jegyek korlátozott számban érhetőek el. Alkalmatlan időjárási körülmények esetén a vacsora megtartásra kerül azzal, hogy a sétahajózás elmarad. Az előző esetben a Társaság visszatérítést nem fizet.

A városnéző hajózás, programhajózás során a hajók megfelelő időjárási körülmények esetén a meghirdetett útvonalon közlekednek.

Hajóbérlés: A Társaság külön, egyedi díjazás alapján vállalja hajók bérbe adását rendezvényekre, összejövetelekre. A hajóbérlés feltételeiről, díjairól a Weboldalon található telefonszámon érdeklődhetnek. Hajóbérlés esetében külön szerződés kerül megkötésre.

A Társaság a programokat az utas igények minél szélesebb és professzionálisabb kiszolgálása érdekében folyamatosan felülvizsgálja, változtatja, megújítja. A Weboldalon valamennyi változtatás közzétételre kerül.

IV. A szerződés létrejötte, jegyek megvásárlása

A szerződés a Társaság és az Utas között jön létre. Amennyiben az Utas nem személyesen jár el, hanem harmadik személyek megbízásából, úgy ezen személyek értesítéséről, tájékoztatásáról az Utas köteles gondoskodni. A Társaság a képviselet jogszerűségét nem vizsgálja.

A szerződés a jegy megvásárlásával és ellenértékének megfizetésével, valamint a jegy átadásával jön létre és teljesül. Az elektronikus úton megkötött szerződés nem minősül írásba foglalt szerződésnek, azokat a Társaság nem iktatja. A szerződés létrejöttét a jegy elektronikus úton történő megküldése, a visszaigazolás tanúsítja. A szerződés nyelve magyar vagy az angol azzal, hogy eltérés esetén a magyar nyelvű változat az irányadó.

A Társaság által nyújtott szolgáltatások érvényes jeggyel vehetőek igénybe. A Társaság által nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó jegyek árait a www.silver-line.hu oldal tartalmazza.

4 év alatti gyerek érvényes jegy nélkül igénybe veheti a szolgáltatásokat.

A Weboldalon az árak forintban vagy euróban vannak meghatározva és tartalmazzák az általános forgalmi adót. A Társaság mindent megtesz annak érdekében, hogy a Weboldalon közzétett információk pontosak, teljes körűek és hitelesek legyenek. Amennyiben a Weboldalon nyilvánvalóan téves ár szerepel, úgy a Társaság jogosult egyoldalúan, minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül elállni a szerződés teljesítésétől.

Jegyek vásárolhatóak a www.silver-line.hu Weboldalon, közvetítő partnereknél és az Induló hajóállomáson.

A Weboldalon történő vásárlás esetén a jegyek ellenértéke bankkártyával egyenlíthető ki. A Társaság akciók és együttműködések keretében kuponkódokat ad, amelyek megadása esetén a jegyekre kedvezmény vehető igénybe. A Weboldalon a kuponkód megadását követően a rendszer a kedvezményt automatikusan érvényesíti.

Weboldalon történő vásárlás esetén foglalásonként adminisztrációs díj kerül felszámításra. Az adminisztrációs díj mértéke programonként eltérő lehet. Az adminisztrációs díj vacsorás programjainknál személyenként 2€ a többi progamunknál 1€. Weboldalon történő vásárlás esetén a rendszer visszaigazolást küld, amely tartalmazza a rendelési számot, a megvásárolt szolgáltatás nevét, indulási napot és időpontot, utasok számát, valamint az ellenértéket. A visszaigazolás tanúsítja a szerződés létrejöttét, a jegy megvásárlását. A hajózási szolgáltatás a visszaigazolás felmutatásával vehető igénybe.

Csoportok esetében a Társaság lehetővé teszi, hogy a jegyek vételárát a csoport szervezője banki átutalással fizesse meg azzal, hogy az indulási időpontig a vételárnak be kell érkeznie a Társaság bankszámlájára. Csoportos jegy vásárlására a Weboldalon is van lehetőség, ahol a kiegyenlítés bankkártyával történik.

Jegyek igényelhetőek telefonon a hot-line vonalon, illetőleg e-mailben. E-mailes foglalás esetén meg kell adni az utazás dátumát, időpontját, utasok nevét, elérhetőséget. A Társaság az e-mailen érkezett foglalást 1 munkanapon belül visszaigazolja. A jegyek foglalása, igénylése esetén a jegyek ellenértéke kiegyenlíthető banki átutalással illetőleg legkésőbb az indulást megelőző fél órában a hajóállomáson. Banki átutalás esetén a szolgáltatás igénybevételének feltétele az összeg bankszámlán törtnő jóváírása.

Jegyek vásárolhatóak továbbá az Induló hajóállomáson és az értékesítő partnereknél. A hajóállomáson forintban, euróban, készpénzben és bankkártyával történő fizetésre van lehetőség. A HUF/EUR árfolyamról a Társaság tájékoztatót helyez ki. EUR fizetés esetén a visszajáró EUR -ban történik átadásra.

Számla kiállítása:

Amennyiben az Utas a Weboldalon vásárol jegyet és bankkártyával fizeti meg az ellenértéket, úgy az általa megadott névre, címre, adószámra számla kerül kiállításra automatikusan.

Banki utalás esetén a Társaság díjbekérőt és számlát állít ki, amelyet elektronikusan küld meg az Utas részére.

Abban az esetben, ha az Utas készpénzben vásárolja meg a jegyét, úgy készpénzfizetési számla igényét azonnal jeleznie kell. Ebben az esetben részére a számla helyben kiállításra kerül. Utólagos készpénzfizetési számla kiállítására nincs lehetőség.

A Társaság tájékoztatja az Utasokat, hogy jegyek a hajó befogadóképessége, ültetett programok esetén a székek, asztalok számának függvényében korlátozott számban érhetőek el. A Társaság fenntarja magának a jogot, hogy a jegyek értékesítését felfüggessze, lezárja.

V. Jegyek

Weboldalon történő vásárlás, e-mailben történő jegyvásárlás esetén külön jegy nem kerül kiállításra. Az e-mailen megküldött visszaigazolás, amely tartalmazza a foglalási számot, a terméket, az utazás időpontját és napját, valamint az utasok számát feljogosítja az Utasokat, hogy részt vegyenek a Társaság által nyújtott szolgáltatásokon.

Minden más esetben, azaz szerződő partnereknél, hajóállomáson történő vásárlás esetében sorszámozott jegy kerül kiállításra. A jegy tartalmazza az értékesítés napját, az indulási napot és időpontot, egy „cruises code” elnevezésű belső kódot, amely a szolgáltatás típusára utal, az utasok számát és a vételárat. A nyomtatott jegy három részből áll. Egy marad a Társaságnál vagy a közvetítőnél, kettő átadásra kerül az Utas részére, amelyből egy a hajóra történő felszálláskor érvényesítésre (letépésre) kerül. Az utazáson részvételre ezen jegy jogosítja az Utasokat.

Érvényes menetjeggyel az utas igénybe veheti:

- az általa megvásárolt szolgáltatást, hajózást, programot;
- a térítés nélküli szolgáltatásokat (illemhely használat, nyitvatartási időben büfé használat)
- kézi poggyász és kutya szállítását a jelen ÁSZF-ben írt korlátozásokkal.

A Társaság érvényes felelősség- és utasbiztosítással rendelkezik, amely kiterjed valamennyi hajóra, kikötőre, úszóműre, utazó személyre és személyzetre. A jegy azonban nem tartalmaz egyéni felelősség-, élet-, baleset- és poggyászbiztosítást. Az egyéni biztosítás megkötése az Utas egyéni döntése, amelyben a Társaság nem tud közreműködni.

Jegyérvényesítés

A kikötőben, a beszállítást megelőzően történik meg a jegyek, visszaigazolások ellenőrzése a Társaság személyzete által.

Panorámás felső fedélzeti foglalással rendelkező vendégeinknek legkésőbb a jegyen feltüntetett indulási időpont előtt 15 perccel meg kell érkezniük a beszállási helyszínre.

Az indulás előtt 15 percnél későbbi érkezés a garantált felső fedélzeti hely elvesztését eredményezheti, és ilyen esetben nem tudjuk garantálni a megfelelő számú ülőhelyet a felső fedélzeten.

Ebben az esetben a vendégek számára a hajó egy másik, rendelkezésre álló részén biztosíthatunk ülőhelyet.

VI. Ajándékutalvány

A Társaság lehetővé teszi, hogy a Weboldal felhasználói az általa nyújtott, előre meghatározott programokra két főre szóló ajándékutalványt vásároljanak a Weboldalon.

Az Ajándékutalvány digitálisan előállított, nem névre szóló, egyedi azonosítóval ellátott, két fő részére nyújtott szolgáltatás igénybevételére jogosító digitális kártya. Ajándékutalvány a Weboldalon vásárolható meg a Társaság által megjelölt szolgáltatásokra. Ajándékutalványt kizárólag a Társaság értékesít. Ajándékutalvány sokszorosítása, tovább értékesítése szigorúan tilos. Ajándékutalvány nyereményjátékon történő felajánlása a Társaság előzetes engedélyéhez kötött.

Az Ajándékutalvány kibocsátási értéke és vételára megegyezik. Az Ajándékutalványon lévő összeg az Utalványon feltüntetett szolgáltatásra vehető igénybe, részleges beváltásra, szolgáltatás módosításra nincs lehetőség.

Az Ajándékutalvány megvásárlója, felhasználója, a vásárlással, felhasználással elfogadja a jelen szabályzatot. Az Ajándékutalvány vételára bankkártyával egyenlíthető ki.

Az Ajándékutalvány a következőket tartalmazza: a Szolgáltatás megnevezése, egyedi azonosító jel és szám.

Az Ajándékutalvány nem minősül pénznek vagy értékpapírnak.

Az Ajándékutalvány felhasználása: Az Ajándékutalvány ünnepnapok kivételével bármely hétköznap és hétvégén előzetes foglalást követően felhasználható. Előzetes foglalás nélkül csak az esetlegesen fennmaradó helyek függvényében tud a Társaság asztalt vagy helyet biztosítani.

Az Ajándékutalvány bárkire szabadon átruházható.

Az Ajándékutalvány megszerzője, jogosult az Ajándékutalványt az érvényességi időn belül ünnepnapok kivételével a szolgáltatásra beváltani. A beváltás akként történik, hogy az Utalvány birtokosa a Társaság hot-line vonalán vagy e-mailen lefoglalja a szolgáltatást (asztalt) és fizetés helyett megadja az Utalványon szereplő vásárlói azonosítót.

Az Ajándékutalványon lévő összeg készpénzre nem váltható. Az Ajándékutalvány egyszer használható fel. A felhasználását követően a Társaság nyilvántartásában érvényteleníti az Ajándékutalványt.

Az Ajándékutalvány a vásárlástól számított egy évig érvényes. Az érvényességi időt követő naptól az Ajándékutalvány nem használható fel, az azon lévő egyenleg visszafizetése nem kérhető.

Az Ajándékutalványt a birtokosa használhatja fel. A Társaság az Ajándékutalvány feletti tulajdonjogot nem jogosult és köteles vizsgálni. A Társaság az Ajándékutalvány elvesztése, megsemmisülése vagy rongálódása miatti felelősségét kizárja.

VII. Hajóbérlési szolgáltatás megrendelése

A Társaság a www.silver-line.hu oldalon meghirdetett feltételekkel vállalja, hogy hajóit személyzettel rendezvényhelyszínként bérbe adja. A Társaság a hajóbérlésre vonatkozó ajánlatokat egyedileg állítja össze. Ajánlat kérhető a Weboldalon, vagy a Társaság e-mail címén. Hajóbérlés esetében egyedi szerződés kerül megkötésre, arra elsődlegesen a külön szerződés rendelkezései az irányadóak.

VIII. Kézipoggyász szállítása

Az Utasok személyenként egy darab olyan tárgyat szállíthatnak kézipoggyászként, amely a 60 cm-t nem haladja meg és legfeljebb 10 kg súlyú, a fel- és leszállást és a hajó utasterében történő közlekedést nem akadályozza. Kézipoggyászként gyermekkocsi, esernyő, korlátozás nélkül szállítható valamennyi hajójáraton. Roller és kerékpár szállítására egyetlen járaton sincs lehetőség.

A kézipoggyászt a vízi járművön a személyzet utasításának megfelelően úgy kell elhelyezni, hogy az a vízi közlekedést, kiszolgálást, személyforgalmat, munkavégzést ne akadályozza, a hajót és más személyeket ne szennyezzen be. A kézipoggyász ülőhelyen nem helyezhető el. A kézipoggyász őrzése az Utas feladata és felelőssége. A poggyász és a poggyászban lévő tárgyak elveszéséért, eltűnéséért, ellopásáért, sérüléséért a Társaság felelősséget nem vállal.

Havária esetén az Utas köteles a kézipoggyászt haladéktalanul eltávolítani a mentési területről. Amennyiben az Utas ezen kötelezettségének nem tesz eleget, úgy a személyzet

jogosult megtenni valamennyi szükséges intézkedést a mentési útvonal biztosítása érdekében, ennek körében jogosult az őrizetlenül hagyott kézipoggyász eltávolítására is.

Poggyászként nem szállítható egyetlen hajójáraton sem olyan tárgy:

- amely az Utasok és a hajó személyzetének egészségében, testi épségében, öltözékében, a vízi járműben és annak berendezéseiben, a hajón tartózkodó más személyek tulajdonában lévő tárgyban, vízi járműben szállított áruban kár okozhat;
- amelynek szállítását jogszabály vagy hatósági rendelkezés tiltja, korlátozza, engedélyhez köti;
- robbanó, tűzveszélyes, öngyúló, mérgező, radioaktív, maró, undort keltő vagy fertőzés előidézésére alkalmas anyag;
- töltött lőfegyver -a fegyveres testületek szolgálatot teljesítő tagjai kivételével – és a jogszabályokban megjelölt, közbiztonságra veszélyes anyag;
- kerékpár, roller.

A Társaság járatain útipoggyász nem szállítható.

IX. Kutya szállítása

A városnéző hajón, vacsora hajón, programhajón kutya szállítására nincs lehetőség.

Kutya szállításának feltételei:

Vakvezető, mozgáskorlátozottakat segítő kutya, vagy szolgálatban lévő rendőrkutya a hatályos jogszabályok alapján valamennyi hajójáraton szállítható.

X. Vendéglátás

A Társaság valamennyi hajójáraton büfét üzemeltet. A Társaság fenntartja a jogot a büfé ideiglenes bezárására, nyitvatartásának korlátozására. A hajójáratokon a Társaság engedélye nélkül árusítási tevékenység nem folytatható.

XI. Utazásban részvétel feltételei, utazásból történő kizárás

A hajójáratokon csak érvényes menetjeggyel vehetőek igénybe a szolgáltatások. Utazáson nem vehet részt, aki érvényes menetjegyet nem tud felmutatni. A Társaság érvénytelennek minősítheti a menetjegyet, ha az oly mértékben megrongálódott, hogy arról lényeges adatok olvashatatlanná váltak, valamint felmerül annak az alapos gyanúja, hogy a menetjegyet illetéktelenül megváltoztatták. Minden ilyen esetben a Társaság a helyszínen jegyzőkönyvet vesz fel.

Utazásban nem vehet részt, utazásból kizárható:

- ittas, bódult állapotban lévő személy,
- aki botrányosan viselkedik, vagy más módon utastársait magatartásával zavarja,
- aki fertőző betegségben szenved,
- aki magatartásával sérti vagy veszélyezteti a közlekedés biztonságát, saját vagy utastársai testi épségét, egészségét, a vízi jármű vagy berendezései épségét,

- ruházatával, poggyászával a járművet, utastársait beszennyezi,
- a vízi járműre kézi poggyászként nem szállítható tárgyat visz be és azt felszólítás ellenére sem távolítja el,
- a vízi járműre beszállt utasok száma elérte az engedélyezett utaslétszámot.

Amennyiben a Társaság az Utast kizárja az utazásból, úgy a menetdíj ellenértékét nem fizeti vissza. A hajó indulását követően az Utas úgy is kizárható az utazásból, hogy a hajó személyzete felszólíthatja a hajó elhagyására. Fertőző beteg esetében a hajó személyzete megkísérli a fertőző személyt elkülöníteni és az utast a legközelebbi kikötőig fuvarozza.

14 év alatti gyermek csak felnőtt kíséretben vehet részt a Társaság által szervezett, értékesített szolgáltatásokon, programokon. A Társaságot megilleti az a jog, hogy egyedül utazó gyermek esetében a személyt a Társaság felszólítsa életkora igazolására.

XII. Felelősség korlátozása

A Társaság fenntartja magának a jogot, hogy a meghirdetett programokat, járat időpontokat, időtartamot, útvonalat megváltoztassa, módosítsa. A menetidők tájékoztató jellegűek, amennyiben az utazás hosszabb vagy rövidebb időt vesz igénybe, úgy azért a Társaság felelőssé nem tehető. A Társaság mindent megtesz annak érdekében, hogy a menetrendet tartsa, azonban a késedelemért felelősséget nem vállal.

A hajójáratok csak megfelelő számú utas esetén indulnak el. Amennyiben valamely járat törlésre kerül, úgy arról a Társaság az Utast értesíti.

A hajójáratokon történő utazás a hajó befogadóképessége, vagy különleges esetben az utazásban résztvevők személyi biztonsága, hajó állapotának védelme érdekben meghatározott létszámban, ültetett programok esetében az asztalok, székek számától függően korlátozott mértékben vehető igénybe. Túlfoglalás, különleges esemény esetén a Társaság a szolgáltatás nyújtását megtagadhatja. Rendkívüli időjárási körülmények, illetőleg műszaki okok, valamint a Társaságtól független, előre nem látható események miatt (vis maior) a Társaságot megilleti a jog, hogy a hajójáratot törölje.

A járat törlésekről a Társaság tájékoztatót tesz közzé az Indulási kikötőben, és amennyiben rendelkezik az Utas e-mail címével, úgy az erről szóló értesítést e-mailen is megküldi, valamint rövid úton tájékoztatja a közvetítő partnereket. Járat törlés esetén a Társaság a jegy árát visszatéríti vagy amennyiben az Utas elfogadja, úgy kezelési költség nélkül átfoglalja azt más járatra. A Társaság egyéb károk, költségek megtérítésére nem köteles.

A nem ültetett programokon a helyfoglalás érkezési sorrendben történik. Ültetett programok esetében amennyiben az Utas élt asztalválasztási lehetőséggel, úgy a Társaság részére a lefoglalt asztalt/kilátást biztosítja. Egyéb esetben az asztalokat a Társaság osztja ki.

A Társaság fenntartja a jogot, hogy a hajójáratot flottájába tartozó másik hajóval helyettesítse. Az előző esetben a Társaság többlet díjat nem számít fel. Abban az esetben, ha a hajó az utazást megkezdi, azonban azt folytatni nem tudja, úgy a Társaság a kiindulási állomásra visszaszállítja az Utasokat, vagy a visszaszállítás igazolt költségét megtéríti és a jegy árát kezelési költség nélkül visszafizeti. Egyéb károkért a Társaság felelősséget nem vállal.

A hajók és a kikötők biztonsági kamerákkal felszereltek, amelyekre vonatkozó adatkezelési tájékoztató a hajón és a kikötőkben elérhető. A kamerás megfigyelésre történő figyelmeztetés a bejáratoknál kihelyezésre került.

A Társaság felhívja az Utasok figyelmét arra, hogy a hajón lévő étteremben található étlapon az allergének feltüntetésre kerültek. Vacsora program esetében esetleges ételallergia, ételintolerancia a megjegyzés rovatban jelezhető. A Társaság mindent megtesz annak érdekében, hogy az Utas igényeket kielégítse, azonban bizonyos alapanyagok nem mellőzhetőek az ételek elkészítése során. A Társaság felhívja az Utas figyelmét arra, hogy nem tudja garantálni, hogy az ételek az elkészítésük során nem érintkeznek más alapanyagokkal, ezért ételallergia és intolerancia esetén az Utas saját felelősségére vehet részt a programon, a Társaság a felelősségét kizárja.

A Társaság valamennyi kártérítési kötelezettségét a menetjegy árának 150 %-ában korlátozza.

XIII. Utasok jogai és kötelezettségei

Az Utas érvényes jegy esetében jogosult a hajójáraton utazni és igénybe venni a hajón térítés ellenében és térítés nélkül igénybevehető szolgáltatásait. Az Utas jogosult használni a kiszolgáló létesítményeket és berendezéseket. Valamennyi hajón található mosdó, amely térítés nélkül igénybevehető. A büféből a vásárlás fizetés ellenében lehetséges.

A hajóállomáson az Utasok csak a részükre megnyitott területre léphetnek be, a hajóállomás területére a szállításból kizárt tárgyakat nem vihetnek be.

Az Utas az úszóműről a vízi járműre vezető kikötőhídra, illetve közvetlenül a parthoz kikötött vízi jármű járódeszkájára csak akkor léphet, ha azt a vízi jármű személyzete megnyitotta.

Az Utasok csak a vízi jármű részükre megnyitott területére léphetnek be, jeggyel nem rendelkező kísérőnek – a beteg és mozgáskorlátozott személy kísérőjének kivételével – 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.

Víziközlekedési baleset vagy víziközlekedési esemény esetében az Utas köteles a vízi jármű személyzetének az utasításait követni.

Az Utas köteles betartani a jelen ÁSZF-ben foglalt előírásokat, figyelembe venni a hajón kihelyezett jelzéseket, tiltásokat. Dohányozni csak az arra kijelölt helyen lehet. Tilos a hajóállomást, kikötőt, hajót megrongálni, beszennyezni, megfertőzni. Aki az előző rendelkezést nem tartja be, köteles megtéríteni a javítással, tisztítással, fertőtlenítéssel járó költségeket, valamint az okozott teljes kárt.

Az Utas köteles együttműködni a be- és kiszállásnál, jegyellenőrzésre érvényes jegyét átadni vagy az elektronikusan megküldött visszaigazolást bemutatni. Az Utas magatartásával nem zavarhatja, akadályozhatja a hajó személyzetének munkáját. Az Utas köteles a hajó vezetőjének valamennyi utasítását betartani. Az Utas a helyét a beléptetés sorrendjében foglalhatja el nem ültetett programok esetében.

Az Utas köteles a program, hajózás indulása előtt legalább 15 perccel utazásra jelentkezni, érvényes jegyét vagy visszaigazolását bemutatni. Amennyiben az Utas ezen kötelezettségének

nem tesz eleget és késedelme akadályozza a hajó terv szerinti indulását, úgy a Társaság megtagadhatja a szolgáltatás teljesítését.

Amennyiben az Utas őrizetlenül hagyott tárgyat talál úgy azt köteles jelezni és megőrzésre átadni a hajó személyzetének. A talált tárgyakról a személyzet jegyzőkönyvet vesz fel.

Az utasoknak tilos saját ételt vagy italt vinniük a hajóra.

XIV. A Társaság jogai és kötelezettségei

A Társaság a jegy megváltása esetén köteles

- a hajót a szolgáltatás kezdő időpontjában hajózásra alkalmas állapotban kiállítani;
- a szolgáltatást az előzetesen közölt tájékoztatások alapján az érvényes jeggyel rendelkezők számára nyújtani;
- a vízi személyszállítást a biztonsági előírások betartása mellett nyújtani, az Utas biztonságos szállítását garantálni;
- a szolgáltatást a meghirdetett-, elvárható színvonalon nyújtani;
- az Utas panaszokat kivizsgálni, orvosolni, az Utasokkal együttműködni.

XV. Elállás, lemondás

Az Utas a hajójárat indulását megelőzően jogosult elállni a szerződéstől. Amennyiben az Utas a szolgáltatást a vízi jármű indulását megelőző 24 órán belül mondja le, úgy részére a megfizetett menetjegy és adminisztrációs díj nem kerül visszafizetésre, azt bánatpénzként a Társaság jogosult megtartani. 24 órán túli lemondás esetén a Társaság 10 %-os kezelési költséget von le a már befizetett díjból. Az előző eseteben a Társaság a megfizetett menetjegy árát és az adminisztrációs díjat a kezelési költséggel csökkentve visszafizeti az Utas részére.

Ha késik az előre foglalt programjáról, az újrafoglalást garantáljuk a rendelkezésre állás függvényében, 50%-os felár ellenében, amelyet a helyszínen kell megfizetni.

A viszonteladó partnereknél megvásárolt jegyek lemondására a partner lemondási feltételei az irányadóak, amelyek eltérhetnek a jelen ÁSZF-ben foglaltaktól. A Társaság a viszonteladóért való felelősségét kizárja.

Az utazást megkezdését követően a menetjegyek részlegesen nem válthatóak vissza.

XVI. Jegyek visszaváltása

A nyomtatott jegyek visszaváltását a hajóállomáson lehet kérni legkésőbb a hajó indulási időpontjáig. Visszaváltás esetén át kell adni a jegyeket, amelyeket a jegypénztár érvénytelenít. Számla kiállítása esetén a számla eredeti példányát is szolgáltatni kell. Amennyiben a számlát és/vagy a fel nem használt menetjegyet az Utas nem tudja átadni, úgy a Társaság a jegy visszaváltási kötelezettségének nem tud eleget tenni. A menetjegyek ellenértékének visszafizetés készpénzben történik a fizetés pénznemében. A visszafizetés során a kezelési költség levonásra kerül.

Online jegyvásárlás esetén a jegyek visszaváltása online kezdeményezhető. A Társaság a lemondás beérkezését követő 10 napon belül visszafizeti az ellenértékét abban a pénznemben

amelyben a fizetés történt. A visszafizetés módja megegyezik a fizetés módjával. Amennyiben tehát bankkártyával fizetett az Utas, úgy részére az összeg visszatérítésre kerül a bankszámlára. Utalás esetén az utalást kezdeményező számlára történik meg a visszautalás.

XVII. Panaszügyintézés

A Társaság tájékoztatja az Utasokat, hogy a szolgáltatással kapcsolatos panaszaikat, legkésőbb a kifogásolt esemény, magatartás megtörténtét, megvalósítását követő 8 napon belül az alábbi elérhetőségeken terjeszthetik elő:

Nem emeltdíjas telefonszám: + 36-20-332-5364

E-mail cím: booking@silver-line.hu

Postai cím: 1044 Budapest, Zsilip utca 9.

Panasz előterjeszthető az induló hajóállomás jegypénztárában, illetőleg a hajón, ahol a személyzet megkísérli a panasz azonnali kivizsgálását, orvoslását.

Valamennyi panaszról a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel, amely jegyzőkönyvben feltünteti a panaszos nevét, lakcímét, a panasz előterjesztésének helyét, idejét és módját, a panasz leírását, bizonyítékok listáját, a Társaság panasszal kapcsolatos álláspontját amennyiben az azonnali kivizsgálásra lehetőség van, valamint az aláírásokat.

A Társaság az írásbeli panaszt annak beérkezésétől számított 30 napon belül kivizsgálja, ezen időtartamon belül érdemben megvizsgálja és intézkedik annak panaszossal történő közlése iránt. A panasz elutasítását a Társaság indokolni köteles. A Társaság mellőzi az anonim, már megválaszolt, de ismételten előterjesztett panaszok kivizsgálását.

Az Utas fogyasztói jogvita esetén lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulhat. A Társaság székhelye szerint a Budapesti Békéltető Testület illetékes (1016 Budapest, Krisztina krt. 99. 1. em. 111., levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10., telefonszám: 06-1-488-2131, internetes cím: www.bekeltet.bkik.hu,). A békéltető testületek elérhetőségei a www.bekeltetes.hu internetes oldalon érhetőek el.

A fogyasztók jogvitájuk rendezéséhez az Európai Bizottság által üzemeltetett online vitarendezési platformhoz fordulhatnak, amelyet a következő oldalon érhetnek el: http://ec.europa.eu/odr.

A fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén az Utas a területileg illetékes fogyasztóvédelmi hatóság eljárását kezdeményezheti. A fogyasztóvédelmi hatóságok elérhetőségei a http:/fogyasztovedelem.kormany.hu oldalon érhetőek el. Hasznos információk a http://fogyasztovedelem.kormany.hu/ internetes oldalon találhatóak.

Amennyiben a Felek között a jogvita peren kívüli rendezése nem járt eredménnyel, úgy a Felek a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező rendes bírósághoz fordulnak.

A jelen Üzletszabályzatban szabályozott jogviszonyok vonatkozásában nem áll rendelkezésre magatartási kódex, ilyen kódexnek a Társaság nem veti alá magát.

Jelen Üzletszabályzat magyar és angol nyelven készült. Eltérés esetén a magyar nyelvű változatot kell irányadónak tekinteni.