

Általános Szerződési Feltételek

Jelen dokumentum nem kerül iktatásra (utólag nem hozzáférhető), kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre, nem minősül írásbeli szerződésnek, magyar nyelven íródik, magatartási kódexre nem utal. A weboldal működésével, megrendelési folyamatával kapcsolatban felmerülő kérdések esetén a megadott elérhetőségeinken rendelkezésére állunk.

Jelen ÁSZF hatálya Szolgáltató weblapján (<https://dunacruises.com>) és aldomainjein történő jogviszonyokra terjed ki. Jelen ÁSZF folyamatosan elérhető a következő weboldalról: <https://dunacruises.com/files/aszf.pdf> és letölthető, továbbá bármikor kinyomtatható az alábbi linkről: <https://dunacruises.com/files/aszf.pdf>

1. Szolgáltató adatai:

A szolgáltató neve: Dunai Sétahajózási Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

A szolgáltató székhelye (és egyben a panaszügyintézés helye): 1036 Budapest, Perc utca 2.

A szolgáltató elérhetősége, az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címe: info@dunacruises.com

Cégjegyzékszám: 01-09-388532

Adószáma: 27400843-2-41

Nyilvántartásban bejegyző hatóság neve: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

A szerződés nyelve: magyar

A tárhely-szolgáltató neve, címe, e-mail címe: Mediacenter Kft, 6000 Kecskemét, Sosztakovics u. 3. II/6, mediacenter@mediacenter.hu

2. Alapvető rendelkezések:

2.1. A jelen Szabályzatban nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen Szabályzat értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”) és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. (Eker. tv.) törvény, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet vonatkozó rendelkezéseire. A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók.

2.2. A jelen Szabályzat 2023. június 10. napjától hatályos és visszavonásig hatályban marad. A Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani a Szabályzatot (a módosításra okot adó körülmények: jogszabály-változás, üzleti érdek, céggel kapcsolatos változások). A módosításokat a Szolgáltató azok hatályba lépése előtt 11 (tizenegy) nappal a weboldalon közzéteszi - mely idő alatt a Felhasználó jogosult a szerződéstől elállni, vagy azt felmondani. Felhasználók a weboldal használatával elfogadják, hogy rájuk nézve a weboldal használatával kapcsolatos valamennyi szabályozás automatikusan érvényes.

2.3. Szolgáltató fenntart magának minden jogot a weboldal, annak bármely részlete és az azon megjelenő tartalmak, valamint a weboldal terjesztésének tekintetében. Tilos a weboldalon megjelenő tartalmak vagy azok bármely részletének letöltése, elektronikus tárolása, feldolgozása és értékesítése a Szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül.

3. Megvásárolható termékek köre, árfeltüntetés, téves ár

3.1. A jegyekre vonatkozóan megjelenített árak euróban értendők és tartalmazzák a törvényben előírt áfát.

3.2. A weboldalon Szolgáltató részletesen feltünteti a jegy nevét, típusát, leírását.

3.3. Amennyiben akciós ár kerül bevezetésre, Szolgáltató teljes körűen tájékoztatja Felhasználókat az akcióról és annak pontos időtartamáról.

3.4. Amennyiben a Szolgáltató minden gondossága ellenére hibás ár kerül a weboldalra, különös tekintettel a nyilvánvalóan téves, pl. a jegy közismert, általánosan elfogadott vagy becsült áráról jelentősen eltérő, esetleg rendszerhiba miatt megjelenő "0" Ft-os vagy "1" Ft-os árra, akkor a Szolgáltató nem köteles a megrendelést hibás áron visszaigazolni, hanem lehetősége van az ajánlat visszautasítására és felajánlhatja a helyes áron történő visszaigazolást, amelynek ismeretében az Ügyfél elállhat vásárlási szándékától. Jelentős eltérésnek minősül – a hazai bírói joggyakorlatnak megfelelően – az adott jegy vagy szolgáltatás piaci értékétől akár pozitív-, akár negatív irányban minimum 50 %-ban történő eltérés. Tájékoztatjuk azonban a fogyasztókat, hogy a feltűnő értékaránytalanság (Ptk. 6:98. §) fogalmát a törvény nem határozza meg.

4.5. Amennyiben a 4.4 pontban ismertetett hibás ár esetén feltűnő értékaránytalanság áll fenn a jegy valódi és feltüntetett ára között, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) alapján a szerződés kizárólag a felek akaratának kölcsönös és egybehangzó kifejezésével jön létre. Amennyiben a felek nem tudnak megállapodni a szerződéses feltételekben, azaz nincs meg a felek akaratát

kölcsönösen és egybehangzóan kifejező nyilatkozat, abban az esetben nem beszélhetünk érvényesen létrejött szerződésről, amelyekből jogok és kötelezettségek fakadnának.

4. Vásárlás menete

4.1. Felhasználó regisztráció nélkül is megkezdheti a vásárlást.

4.2. Felhasználó a 'Jegyvásárlás' gombra kattintva kiválasztja a megfelelő szabad dátumot és a járatot, ahol utazni kíván. Felhasználó a megvásárolni kívánt jegy, jegyek darabszámát beállítja.

4.3. Felhasználó továbblép a a fizetési módra:

- Online bankkártyával: Felhasználónak lehetősége van a rendelés összértékét online, bankkártyával fizetni a Szolgáltató által igénybe vett pénzügyi szolgáltató biztonságos fizetési rendszerén keresztül.

A jegyek árának kifizetése kizárólag elektronikus (on-line) úton történhet a megrendelés folyamatának részeként. A banki tranzakció bankkártyás vásárlásnak minősül, így az ehhez kapcsolódó díjak a saját banki díjszabása szerint terhelik a vásárlót.

On-line fizetéskor a Felhasználó az OTP bank Simple Pay szerverén keresztül fizethet.

A SimplePay szolgáltatás Vevők által történő igénybe vételére vonatkozó általános felhasználási feltételek jelenleg a www.simplepay.hu honlapon érhetők el.

Rövid letöltést követően automatikusan megjelenik egy ablak, amely tartalmazza a Szolgáltató internetes jegyértékesítési rendszer oldalára történő utalást, melyen a vásárlást elindították, valamint a vásárlás ellenértékéeként fizetendő összeget. A fizetendő összeget a Felhasználó a fizetés elindítását megelőzően ellenőrizni köteles.

A fizetés lebonyolításakor a Felhasználó bankkártyájának adataira van szükség. (A Kártya azon adataira, amelyek szükségesek az interneten történő vásárláshoz: a bankkártya száma, bankkártyán szereplő név, lejárat dátum és egyes kártyák esetében a CVV2/CVC2/CID 3 vagy 4 jegyű ellenőrző kód.)

A Simple fenntartja magának a jogot, hogy az elfogadott Kártyák körét egyoldalúan meghatározhassa.

A Simple jelenleg a következő bankkártya-típusokat fogadja el: VISA, VISA Electron, Mastercard, Maestro, American Express.

A felületen a Felhasználónak meg kell adnia bankkártyája számát és lejáratának dátumát, amelyeket a plastik kártyáján megtalál. Sikeres vásárlás lebonyolításához ezen adatokon túlmenően ki kell tölteni a CVV2/CVC2/CID 3 vagy 4 jegyű ellenőrző kódra vonatkozó rovatot is.

A Felhasználó a fizetés eredményéről minden esetben visszaigazolást kap, ezt követően pedig a bank oldala visszairányítja a Szolgáltató internetes jegyértékesítési rendszer oldalára.

Előfordulhat, hogy az internetes fizetéskor hiba történik. A pénzügyi tranzakció során felmerült bármilyen technikai hiba okán, illetve amennyiben a bank oldaláról a Szolgáltató internetes jegyértékesítési rendszer oldalára történő visszairányítás nem történik meg, úgy a fizetés nem valósul meg és az adott megrendelés sikertelen [Ptk. 6:84 §].

4.4. Szállítási költség: szállítási költség nem merül fel.

4.5. Amennyiben a weboldalon hiba vagy hiányosság lép fel a jegyeknél vagy az áraknál, fenntartjuk a jogot a korrekcióra. Ilyen esetben a hiba felismerése illetve módosítása után azonnal tájékoztatjuk a vevőt az új adatokról. Felhasználó ezt követően még egyszer megerősítheti a megrendelést, vagy elállhat a szerződéstől.

4.6. A számlázási adatok megadását követően Felhasználó a "küldés" gombra kattintva tudja elküldeni megrendelését, előtte azonban még egyszer ellenőrizheti a megadott adatokat.

4.7. A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítése és visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz.

4.8. A számlát elektronikusan küldi meg a Szolgáltató.

4.9. Felhasználó a megrendeléssel tudomásul veszi, hogy fizetési kötelezettsége keletkezik.

4.10. Adatbeviteli hibák javítása: Felhasználó a megrendelési folyamat lezárása előtt minden esetben vissza tud lépni az előző fázisba, ahol javítani tudja a bevitt adatokat. A rendelés során a Felhasználónak folyamatosan lehetősége van a bevitt adatok javítására/törlésére.

5. A megrendelések feldolgozása és teljesítése

5.1. A megrendelések feldolgozása folyamatos.

5.2. Általános teljesítési határidő: a jegyen kiválasztott időpontnak megfelelően.

5.3. Az adásvételi szerződés alapján a Szolgáltató dolog tulajdonjogának átruházására, a Felhasználó a vételár megfizetésére és a dolog átvételére köteles.

5.4. A szolgáltató (eladó) és a vevő (vásárló) eltérő megállapodásának hiányában az eladó (jelen ÁSZF szerint: Szolgáltató) a szerződés megkötését követően késedelem nélkül, de legkésőbb harminc napon belül köteles a vevő (Felhasználó) rendelkezésére bocsátani a vásárlás tárgyát.

5.5. A Szolgáltató késedelme esetén a Felhasználó jogosult póthatáridőt tűzni. Ha az eladó a póthatáridőn belül nem teljesít, a vevő jogosult a szerződéstől elállni.

5.6. A Felhasználó póthatáridő tűzése nélkül jogosult a szerződéstől elállni, ha

a) a Szolgáltató a szerződés teljesítését megtagadta; vagy

b) a szerződést a felek megállapodása szerint vagy a szolgáltatás felismerhető rendeltetésénél fogva a meghatározott teljesítési időben - és nem máskor - kellett volna teljesíteni.

5.7. Ha Szolgáltató a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a szerződésben meghatározott termék, jegy nem áll rendelkezésére, köteles erről Felhasználót haladéktalanul tájékoztatni, valamint Felhasználó által fizetett összeget haladéktalanul visszatéríteni.

6. Elállás joga

6.1. Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelvének, továbbá a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet szabályozása értelmében Fogyasztót nem illeti meg elállás jog/felmondási jog a szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásra irányuló szerződés esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési határnapot vagy határidőt kötöttek ki (ilyenek a Citadella, valamint a Kisfaludy Lapátkerekes Gőzhajó hajó látogatására, bérlésére, meghatározott időpontra szóló jegyek).

6.2. Elállás esetén visszatérítési kötelezettség állapítható meg a Szolgáltató részéről a fogyasztó javára, ha a szolgáltatás nem megy végbe. Ennek okai lehetnek:

- időjárási feltételek nem teszik lehetővé a szolgáltatás végrehajtását,

- nem biztonságos a szolgáltatás végrehajtása,
- a szolgáltatás műszaki okok miatt nem megy végbe,
- előre nem várt események befolyásolják vagy gátolják a szolgáltatás végrehajtását,

Fogyasztót nem illeti meg a visszatérítés ténye, amennyiben:

- szolgáltatás megkezdésére késve érkező vásárló lemarad a szolgáltatásról.

6.3. Fogyasztó tudomásul veszi, hogy online jegyvásárlásának ellenértékét elállás esetén Szolgáltató nem köteles megtéríteni.

Fogyasztó írásban jelezheti a lefoglalt jegy, jegyek időpontjának, járat típusának módosítását, amennyiben a szolgáltatás megkezdése előtt legalább 1 nappal előbb jelzi azt a Szolgáltató felé.

6.4 A hajójegy módosításának feltételei:

- 3 órával az indulás előtt: díjmentes
- az indulástól számított 3 órán belül: nincs rá lehetőség

Módosítási igény esetén kérjük adja meg a kért módosított időpontot.

6.5. A hajójegy törlésének feltételei:

- 24 órával az indulás előtt: teljes visszatérítés
- 24 órán belül vagy meg nem jelenés esetén: nincs visszatérítés

Törlési igény esetén kérjük adja meg, hogy a jegyért egy 1 évig érvényes ajándékutalványt vagy visszatérítést szeretne.

Jegyei ügyintézése kapcsán kérjük vegye fel velünk a kapcsolatot az info@dunacruises.com e-mail címen és adja meg a foglalás vagy a jegy számát. A módosítási vagy törlési igénynek a megrendeléshez tartozó e-mail címről kell érkeznie.

Harmadik fél által kiállított vouchert csak ez a harmadik fél tud módosítani illetve törölni (pl: Getyourguide).

7. Szavatosság

Hibás teljesítés

A kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha a

jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e fejezetnek a kellékszavatosságra és a jótállásra vonatkozó rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el.

Több szavatossági jog csak a Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztónak minősülő Felhasználókat illeti meg.

Vállalkozásnak minősülő Felhasználó: olyan személy, aki a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében jár el.

Kellékszavatosság

Milyen esetben élhet Felhasználó a kellékszavatossági jogával?

Felhasználó a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg a Felhasználót a kellékszavatossági igénye alapján?

Felhasználó – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Felhasználó által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére Felhasználó is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Felhasználó viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

Milyen határidőben érvényesítheti Felhasználó kellékszavatossági igényét?

Felhasználó (ha fogyasztónak minősül) köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívjuk a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves (vállalkozás esetén 1 éves) elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Felhasználó a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének (amennyiben a Felhasználó fogyasztónak minősül)?

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Felhasználó igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a webshopot üzemeltető vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Felhasználó köteles bizonyítani, hogy a Felhasználó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

8. A szavatossági igény esetén történő eljárás (fogyasztónak minősülő felhasználók esetén)

8.1. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben a felek megállapodása a rendelet rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára nem térhet el.

8.2. A fogyasztó kötelessége a szerződés megkötésének bizonyítása (számlával, vagy akár csak nyugtával).

8.3. A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Szolgáltatót terhelik (Ptk. 6:166. §).

8.4. A Szolgáltató a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni.

8.5. A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani.

8.6. Ha a Szolgáltató a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – öt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót.

8.7. A Szolgáltató a jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.

8.8. A Szolgáltatónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.

9. Vegyes Rendelkezések

9.1. Szolgáltató kötelezettsége teljesítéséhez közreműködőt jogosult igénybe venni. Ennek jogellenes magatartásáért teljes felelősséggel tartozik, úgy, mintha a jogellenes magatartást saját maga követte volna el.

9.2. Ha a jelen Szabályzat bármely része érvénytelenné, jogtalanná vagy érvényesíthetatlenné válik, az a fennmaradó részek érvényességét, jogszerűségét és érvényesíthetőségét nem érinti.

9.3. Amennyiben Szolgáltató a Szabályzat alapján megillető jogát nem gyakorolja, a joggyakorlás elmulasztása nem tekinthető az adott jogról való lemondásnak. Bármilyen jogról történő lemondás csak az erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén érvényes. Az hogy a Szolgáltató egy alkalommal nem ragaszkodik szigorúan a Szabályzat valamely lényegi feltételéhez, vagy kikötéséhez nem jelenti azt, hogy lemond arról, hogy a későbbiekben ragaszkodjon az adott feltétel vagy kikötés szigorú betartásához.

9.4. Szolgáltató és Felhasználó vitás ügyeiket békés úton próbálják rendezni.

9.5. Felek rögzítik, hogy a Szolgáltató webshopja Magyarországon működik, karbantartását is itt végzik. Mivel az oldal más országokból is meglátogatható, ezért a felhasználók kifejezetten tudomásul veszik, hogy a felhasználó és a Szolgáltató viszonylatában az irányadó jog a magyar jog. Amennyiben a felhasználó fogyasztó, úgy a Pp. 26. § (1) bekezdése alapján a fogyasztóval szemben a jelen szerződésből eredő vitás ügyekben az alperes (fogyasztó) belföldi lakóhelye szerinti bíróság kizárólagosan illetékes.

9.6. Szolgáltató a webshopban található termékekhez, jegyekhez való hozzáférés vonatkozásában nem alkalmaz eltérő általános hozzáférési feltételeket a Felhasználó állampolgárságával, lakóhelyével vagy letelepedési helyével kapcsolatos okokból.

9.7. Szolgáltató – az általa elfogadott fizetési módok tekintetében – nem alkalmaz eltérő feltételeket a fizetési műveletre a Felhasználó állampolgárságával, lakóhelyével vagy letelepedési helyével, a fizetési számla számlavezetési helyével, a pénzforgalmi szolgáltató letelepedési helyével vagy a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz Unión belüli kibocsátásának helyével kapcsolatos okok miatt.

9.8. Szolgáltató megfelel a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2018/302 RENDELET-nek.

10. A szolgáltatásban való részvétel feltételei

A hajóárra történő felszállás kizárólag az alábbi feltételek teljesülése esetén engedélyezett:

- A jegynek az utas nevére kell szólnia.
- Az utas köteles érvényes, fényképes személyazonosító okmányt bemutatni felszálláskor.
- A jegyen feltüntetett névnek meg kell egyeznie az igazolványban szereplő névvel.
- Amennyiben a fenti feltételek bármelyike nem teljesül, a szolgáltató jogosult a felszállást megtagadni, és ebben az esetben az utast nem illeti meg visszatérítés.
- Amennyiben felmerül a gyanú, hogy a foglalás bármilyen csalárd tevékenységgel hozható összefüggésbe, annak érvényesítése kizárólag a fizikai bankkártya felmutatásával történhet. Ha nem sikerül egyértelműen igazolni, hogy a bemutatott bankkártya a foglalást végző személy tulajdonában van, fenntartjuk a jogot a beszállás megtagadására, és ilyen esetben a jegy árának visszatérítésére nincs lehetőség. Ugyanakkor ilyen esetben lehetőség van a helyszínen új jegy vásárlására készpénzzel vagy fizikai bankkártyával.

11. Utasok kötelezettségei a hajó fedélzetén

A hajóra történő felszállással, illetve a szolgáltatás igénybevételével az Utas automatikusan elfogadja és kötelező érvényűnek ismeri el a Szolgáltató által kiadott, a hajóra vonatkozó biztonsági előírásokat, házirendet, valamint a hajó személyzete által adott utasításokat.

Az Utas köteles a hajó személyzetének minden utasítását követni, különös tekintettel az utasok biztonságát, a hajó üzemeltetését, valamint a szolgáltatás zavartalan lebonyolítását érintő kérdésekre. A személyzet utasításainak megtagadása, a hajón érvényes biztonsági szabályok be nem tartása, valamint a fedélzeti házirend megszegése esetén a Szolgáltató jogosult megtagadni a szolgáltatás további igénybevételét, súlyosabb esetben pedig az Utast a hajó elhagyására kötelezheti.

Az Utas tudomásul veszi, hogy a személyzet utasításainak követése a saját, más utasok, valamint a hajó személyzetének biztonsága érdekében történik. A Szolgáltató nem vállal felelősséget olyan károkért, sérülésekért, amelyek a személyzet utasításainak figyelmen kívül hagyásából, a hajó szabályzatának megsértéséből vagy az utasok együttműködésének megtagadásából erednek.

A hajón érvényes biztonsági szabályzat és házirend az Utasok számára jól látható módon kifüggesztésre kerül a fedélzeten, illetve kérésre a személyzet azt az Utas rendelkezésére bocsátja. Az Utas felelőssége, hogy a szabályzattal megismerkedjen, annak tartalmát megértse és betartsa.

12. Panaszkezelés rendje (fogyasztónak minősülő felhasználók esetén)

12.1. Célunk, hogy valamennyi megrendelést megfelelő minőségben, a megrendelő teljes megelégedettsége mellett teljesítsük. Amennyiben Felhasználónak mégis valamilyen panasz van a szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát a fenti e-mail címen, vagy levél útján is közölheti.

12.2. Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a vásárló a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolati példányát átadja a vásárlónak.

12.3. Az írásbeli panaszt a Szolgáltatást 30 napon belül írásban megválaszolja. A panaszt elutasító álláspontját megindokolja. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig megőrzi a Szolgáltató, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.

12.4. Tájékoztatjuk, hogy a panaszának elutasítása esetén panaszával hatósági vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, az alábbiak szerint:

12.5. A Fogyasztó panasszal fordulhat a fogyasztóvédelmi hatósághoz:

A fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet szerint közigazgatási hatósági ügyekben első fokon a járási hivatal, illetve a megyeszékhely szerinti járási hivatal, másodfokon országos illetékességgel a Pest Megyei Kormányhivatal jár el. A járási hivatalok elérhetőségei: <http://jarasinfo.gov.hu>

12.6. A Fogyasztónak panasz esetén lehetősége van békéltető testülethez fordulni, melyek elérhetőségét itt találja:

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-500

Fax száma: (76) 501-538

Név: Mátyus Mariann

E-mail cím: bkmkik@mail.datanet.hu;

Baranya Megyei Békéltető Testület

Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.

Telefonszáma: (72) 507-154

Fax száma: (72) 507-152

Név: Dr. Bodnár József

E-mail cím: bekelteto@pbkik.hu;

Békés Megyei Békéltető Testület

Címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775

Fax száma: (66) 324-976

Név: Dr. Bagdi László

E-mail cím: bmkik@bmkik.hu;

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870

Fax száma: (46) 501-099

Név: Dr. Tulipán Péter

E-mail cím: kalna.zsuzsa@bokik.hu;

Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefonszáma: (1) 488-2131

Fax száma: (1) 488-2186

Név: Dr. Baranovszky György

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu;

Csongrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék

Fax száma: (62) 426-149

Név: Dékány László, Jerney Zoltán

E-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu;

Fejér Megyei Békéltető Testület

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefonszáma: (22) 510-310

Fax száma: (22) 510-312

Név: Kirst László

E-mail cím: fmkik@fmkik.hu;

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217

Fax száma: (96) 520-218

Név: Horváth László

E-mail cím: bekeltetotestulet@gymkik.hu;

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

Telefonszáma: (52) 500-749

Fax száma: (52) 500-720

Név: Dr. Hajnal Zsolt

E-mail cím: info@hbkik.hu;

Heves Megyei Békéltető Testület

Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.

Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.

Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék

Fax száma: (36) 323-615

Név: Pintérné Dobó Tünde

E-mail cím: tunde@hkik.hu;

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

Címe: 5000 Szolnok, Verseghy park 8.

Telefonszáma: (56) 510-610

Fax száma: (56) 370-005

Név: Dr. Lajkóné dr. Vígh Judit

E-mail cím: kamara@jnszmkik.hu;

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület

Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefonszáma: (34) 513-010

Fax száma: (34) 316-259

Név: Dr. Rozsnyói György

E-mail cím: kemkik@kemkik.hu;

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a

Telefonszám: (32) 520-860

Fax száma: (32) 520-862

Név: Dr. Pongó Erik

E-mail cím: nkik@nkik.hu;

Pest Megyei Békéltető Testület

Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. em. 240.

Telefonszáma: (1)-269-0703

Fax száma: (1)-269-0703

Név: dr. Csanádi Károly

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Honlap cím: www.panaszrendezes.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület

Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.

Telefonszáma: (82) 501-000

Fax száma: (82) 501-046

Név: Dr. Novák Ferenc

E-mail cím: skik@skik.hu;

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület

Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180

Fax száma: (42) 311-750

Név: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin

E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu;

Tolna Megyei Békéltető Testület

Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.

Telefonszáma: (74) 411-661

Fax száma: (74) 411-456

Név: Mátyás Tibor

E-mail cím: kamara@tmkik.hu;

Vas Megyei Békéltető Testület

Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Telefonszáma: (94) 312-356

Fax száma: (94) 316-936

Név: Dr. Kövesdi Zoltán

E-mail cím: pergel.bea@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület

Címe: 8200 Veszprém, Budapest u. 3.

Telefonszáma: (88) 429-008

Fax száma: (88) 412-150

Név: Dr. Óvári László

E-mail cím: vkik@veszpremikamara.hu

Zala Megyei Békéltető Testület

Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.

Telefonszáma: (92) 550-513

Fax száma: (92) 550-525

Név: dr. Koczka Csaba

E-mail cím: zmbekelteto@zmkik.hu

12.7. A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a Szolgáltató kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

12.8. Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén az eljárásra kizárólag a fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület illetékes.

12.9. A Fogyasztó panasza esetén igénybe veheti az Unió online vitarendezési platformot. A platform igénybevétele egy egyszerű regisztrációt igényel az Európai Bizottság rendszerében, ide kattintva. Ezt követően pedig bejelentkezés után nyújthatja be panaszát a fogyasztó az online honlapon keresztül, amelynek címe: <http://ec.europa.eu/odr>

12.10. Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. Ennek keretében köteles a válaszirátát megküldeni a békéltető testület számára és a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani. Amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

12.11. Amennyiben a fogyasztó nem fordul békéltető testülethez, vagy az eljárás nem vezetett eredményre, úgy a fogyasztónak a jogvita rendezése érdekében lehetősége van bírósághoz fordulni. A pert keresetlevéllel kell megindítani, amelyben az alábbi információkat kell feltüntetni:

- az eljáró bíróságot;
- a feleknek, valamint a felek képviselőinek nevét, lakóhelyét és perbeli állását;
- az érvényesíteni kívánt jogot, az annak alapjául szolgáló tényeknek és azok bizonyítékainak előadásával;
- azokat az adatokat, amelyekből a bíróság hatásköre és illetékessége megállapítható;
- a bíróság döntésére irányuló határozott kérelmet .

A keresetlevélhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát amelynek tartalmára bizonyítékként hivatkozik.

13. Szerzői jogok

13.1. Miután a <https://dunacruises.com> mint weboldal szerzői jogi műnek minősül, tilos az <https://dunacruises.com> weboldalon megjelenő tartalmak vagy azok bármely részletének letöltése (többszörözése), újra nyilvánossághoz történő közvetítése, más módon való felhasználása, elektronikus tárolása, feldolgozása és értékesítése a Szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül.

13.2. A <https://dunacruises.com> weboldallról és annak adatbázisából bármilyen anyagot átvenni írásos hozzájárulás esetén is csak az adott weboldalra való hivatkozással lehet.

13.3. A Szolgáltató fenntartja minden jogát szolgáltatásának valamennyi elemére, a domain-neveire, az azokkal képzett másodlagos domain nevekre valamint az internetes reklámfelületeire.

13.4. Tilos a <https://dunacruises.com> weboldal tartalmának, illetve egyes részeinek adaptációja vagy visszafejtése; a felhasználói azonosítók és jelszavak tisztességtelen módon történő létesítése; bármely olyan alkalmazás használata, amellyel a <https://dunacruises.com> weboldal vagy annak bármely része módosítható vagy indexelhető.

13.5. A <https://dunacruises.com> név szerzői jogi védelmet élvez, felhasználása a hivatkozás kivételével kizárólag a Szolgáltató írásos hozzájárulásával lehetséges.

13.6. Felhasználó tudomásul veszi, hogy a felhasználási engedély nélküli felhasználás esetén Szolgáltatót kötbér illeti meg. A kötbér összege képenként bruttó 60.000 Ft, illetve szavanként bruttó 20.000 Ft. Felhasználó tudomásul veszi, hogy ezen kötbérikötés nem túlzó, és ennek tudatában böngészi az oldalt. A szerzői jogi jogsértés esetén Szolgáltató közjegyzői ténytanúsítást alkalmaz, melynek összegét szintén a jogsértő felhasználóra hárítja.

14. Adatvédelem

A weboldal adatkezelési tájékoztatója elérhető a következő oldalon:
https://dunacruises.com/files/adatkezelesi_nyilatkozat.pdf

15. Adattovábbítási nyilatkozat

Tudomásul veszem, hogy a Dunai Sétahajózási Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (1036 Budapest, Perc utca 2.) adatkezelő által a <https://dunacruises.com> felhasználói adatbázisában tárolt alábbi személyes adataim átadásra kerülnek a FareHarbor és a GetYourGuide adatfeldolgozó részére. Az adatkezelő által továbbított adatok köre az alábbi: e-mail cím, magánszemély neve, cég megnevezése, adószám, ország, megye, irányítószám, város, utcanév, utca jellege, házszám, háztömb, bejárat, emelet, ajtó.

Budapest, 2025. május 7.