

Általános Szerződési Feltételek

Európa-Transport

Jelen Általános Szerződési Feltételek („ÁSZF”) az Európa-Transport (Garai Péter egyéni vállalkozó, 1098 Budapest, távíró utca 11. 10., adószám: 67923128-1-43) által végzett szállítási szolgáltatás, illetve az Európa-Transport és az utas közötti jogviszonyt szabályozzák. Az ÁSZF rendelkezései minden utas tekintetében alkalmazandók. Az ÁSZF az utasok számára elérhető az Európa-Transport weboldalán, illetve az utazás során a járműben nyomtatott formában. Az utas a szolgáltatás igénybevételével elfogadja a jelen ÁSZF rendelkezéseit és azokat magára nézve kötelezőnek ismeri el.

A jelen ÁSZF rendelkezései 2015. november 9-től alkalmazandók azok visszavonásáig vagy módosításáig. Az ÁSZF módosításának jogát a Szállító fenntartja.

1. Fogalmak

Szállító: az Európa-Transport,

Szolgáltatás: a Szállító által nyújtott személyszállítási szolgáltatás,

Utas: a Szállító szolgáltatását igénybe vevő természetes személy,

Jármű: az a gépjármű, mellyel a Szállító a Szolgáltatást nyújtja,

Járművezető: a Szállító megbízásából a Járművet vezető személy,

Viteldíj: a Szolgáltatás ellenértéke, melynek mértéke a Szállító honlapján megtalálható.

2. A Szolgáltatás igénybevételének feltételei

A Szolgáltatás igénybevételéhez az Utasnak érvényes menetjeggyel kell rendelkeznie. Az Utas menetjegyét telefonon, Skype-on, e-mailben, illetve a Szállító Facebook oldalán foglalhatja le, mely esetekben banki átutalással vagy a Járművezetőnél fizetheti ki a Viteldíjat. Az online fizetés választása esetén a számla az online foglalás megtörténtekor esedékes, a számlát pedig az Utas az utazás megkezdésekor veheti át a Járművezetőtől. A Járművezetőnél történő fizetés esetén a Járművezető a számlát a Szállító általi teljesítést követően, azaz az Utas által meghatározott célszágba történő belépéskor állítja ki és a számla is ekkor esedékes. Lehetőség van továbbá online vásárlásra a Szállító honlapján, melynek részletes szabályait a jelen ÁSZF tartalmazza.

Az Utasnak rendelkeznie kell érvényes személyazonosító és útiokmányokkal (útlevél, illetve az Európai Unió területén belüli utazás esetén személyi igazolvány vagy jogosítvány). Amennyiben az Utast egy adott országba nem engedik be, visszatérítésre nem tarthat igényt a Szállítóval szemben és továbbutazásáról saját magának kell

gondoskodnia. Kiskorú személy 14 év alatt csak szülői kísérettel veheti igénybe a Szolgáltatást, 14 és 18 év közötti kiskorú szülői engedéllyel egyedül is utazhat. A szülői engedélynek tartalmaznia kell a kiskorú és szülei természetes személyazonosító adatait (név, lakcím, születési hely és idő, anyja neve), a szülők kifejezett hozzájárulását a kiskorú egyedül történő utazásához, a szülők elérhetőségét (mobiltelefonszám, e-mail cím), az érkezési helyet pontosan megjelölve. A hozzájárulást teljes bizonyító erejű magánokirati formában kell kiállítani (pl. szülők és két tanú aláírása).

Az Utas köteles a Járművet az előre meghatározott indulási időpontban indulásra készen várni. Amennyiben az Utas az indulási időpontot követő 15 percen belül nincs a helyszínen, vagy nem indulásra kész, úgy a Járművezető nem köteles tovább várni és az Utas a továbbiakban nem jogosult a Szolgáltatás igénybevételére. Az Utas ilyen késése esetén felmerülő károkért kizárólag az Utas felelős. Az ilyen mértékű késés esetén a többi Utas a Szállítóval szemben nem élhet semminemű kártérítési vagy egyéb igényrel.

Az Utas a Szolgáltatást saját felelősségére veszi igénybe, a Szolgáltatás igénybevételéhez rendelkeznie kell élet-, baleset- és poggyászbiztosítást magába foglaló utasbiztosítással, ezek hiányából eredő kárért kizárólag az Utas felel. Az Utas köteles a Járműben az utazás teljes időtartama alatt a biztonsági övet becsatolni és azt rendeltetésszerűen használni, az ennek elmulasztásából eredő, akár az Utas, akár a Szállító oldalán felmerült kárért az Utast terheli a felelősség.

Az Utas a Szolgáltatásból kizárható, illetőleg szállítása megtagadható az alábbi esetekben:

- az Utas megtagadja a Viteldíj kifizetését, illetve nem rendelkezik érvényes jeggyel. Amennyiben az Utas a Szállító internetes felületén vásárolt jegyet, azonban azt nem tudja felmutatni, köteles a Járművezetőtől jegyet venni, majd amennyiben igazolja az internetes jegyvásárlást, jogosulttá válik a jegy árának visszaigénylésére.
- az Utas magatartása sérti vagy veszélyezteti a Járművezető vagy a többi Utas biztonságát, életét, testi épségét, vagyontárgyait,
- az Utas a Járműben dohányzik, szeszes italt fogyaszt, vagy valószínű, hogy az Utas alkohol, kábítószer vagy egyéb pszichotrop anyag hatása alatt áll,
- megalapozottan valószínűsíthető, hogy az Utas bármely okból a többi Utas vagy a Járművezető, illetve a Szállító jogát vagy jogos érdekeit sérti vagy sértheti a Szolgáltatás nyújtása során,
- az Utas bármely egyéb módon veszélyezteti a Szállítás folyamatosságát, biztonságát, különösen a Járművezető területére való behatolással, a Járműből megállón kívüli beszállással vagy kiszállással.

A fenti esetekben a Szállítónak jogában áll, hogy a végzett szállítást megszakítsa mindaddig, amíg az érintett Utas el nem hagyja a Járművet. Ilyen esetben a Szállító jogosult a fenti feltételeket megvalósító Utast kitenni a lehetséges legközelebbi helyen (városban, töltőállomáson, pihenőhelyen, stb.). A szállításból kizárt Utas nem jogosult a Szolgáltatás fennmaradó részére járó Viteldíjának visszatérítésére, sem a kifizetett Viteldíj visszatérítésére. A többi Utasnak nem jogosult árengedményre a Viteldíj összegéből a fenti esetekben.

A közlekedés sajátosságai miatt menetrendi eltérések előfordulhatnak. A Szállító a menetrend és árváltoztatás jogát fenntartja.

3. Az Utas jogai és kötelezettségei

Az Utas, amennyiben a Szolgáltatás igénybevételének fenti feltételeinek megfelel, jogosult a Szolgáltatást igénybe venni. A Szolgáltatás az előre meghatározott kiindulási helytől a szintén előre meghatározott érkezési helyig tart.

Az Utas a jelen ÁSZF rendelkezései szerint jogosult továbbá poggyásza szállítására.

Az Utas köteles a jelen ÁSZF és a Szolgáltatás feltételeit a teljes utazás során betartani és olyan magatartást tanúsítani a teljes utazás során, mely nem sérti vagy veszélyezteti a Szállító, a Járművezető, a többi Utas, illetve bármely más személy jogát vagy jogos érdekét, testi épségét, egészségét.

Az Utas köteles a Szállítóval, illetve a Járművezetővel együttműködni, a Szolgáltatással kapcsolatos bármely lényeges körülményről a Szállítót, illetve a Járművezetőt tájékoztatni.

Az Utas köteles továbbá a Szolgáltatás igénybevétele esetén a Viteldíj megfizetésére.

4. A Szállító jogai és kötelezettségei

A Szállító jogosult a Viteldíj összegére és köteles az Utassal együttműködni.

A Szállító köteles továbbá a Járművet Járművezetővel együtt a Szolgáltatás nyújtására alkalmas állapotban rendelkezésre bocsátani, és a Viteldíj ellenében a Szolgáltatást megfelelő minőségben és színvonalon nyújtani.

A Szállító köteles az Utas szállítását érvényben levő díjszabása szerint végezni, az Utasok és poggyászuk biztonságáról, kényelméről és nyugodt szállításáról gondoskodni.

A Szállító köteles a Jármű érvényes kötelező felelősségbiztosításáról és balesetbiztosításáról gondoskodni, továbbá köteles a Járműben elérhetővé tenni a jelen ÁSZF hatályos szövegét, melyet az Utas kérésére köteles az Utas rendelkezésére bocsátani.

5. Viteldíj

A Szolgáltatás ellenértéke, a Szállító mindenkori díjszabása elérhető a www.europa-transport.hu weboldalon. A Viteldíj mindenkori összege itt kerül meghatározásra. Az árak a weboldalon forintban és euróban is elérhetőek.

A Szolgáltató egyedi Viteldíjakat alkalmazhat az alábbi esetekben:

- az Utas menetrendtől eltérő városba szállítása,
- autópályától 30 km-nél hosszabb kitérő a célállomáshoz,
- az Utas és a Szállító írásban a Szolgáltatás megkezdése előtt így állapodik meg,
- Szerződéses partnerek szállítása esetén.

A Szolgáltató előírhatja a teljes Viteldíj 30%-ának megfelelő összegű foglaló megfizetését a foglalás megtörténtét követő 2 munkanapon belül. Amennyiben az Utas az indulási időben nem jelenik meg az indulás helyén, a foglaló összegét nem jogosult visszaigényelni. Amennyiben az Utas a Viteldíj teljes összegét előre megfizette és az indulási időben nem jelenik meg az indulás helyén, a Viteldíj összegét nem jogosult visszaigényelni.

6. Online fizetés

Az Utas a menetjegyét a Szállító www.europa-transport.hu weboldalán online is lefoglalhatja és bankkártyával online is kiegyenlítheti a Viteldíjat. Az Utas a diszpécsernek foglaláskor jelzi online bankkártyás fizetési igényét, majd ezt követően a diszpécser kiküldi a fizetési linket, mellyel az Utas kifizetheti a Viteldíjat. A Szállító a sikeres fizetést elektronikusan visszaigazolja és az Utasnak a Szolgáltatás megkezdésekor állít ki számlát a Viteldíj összegéről.

7. Lemondás, áthelyezés

Amennyiben az Utas a Viteldíj teljes összegét előre megfizette, de lemondja, illetve áthelyezi utazását, a lemondással, illetve áthelyezéssel kapcsolatos visszatérítésre az alábbiak szerint jogosult:

Az utazás lemondása/áthelyezése 124 órával az indulás időpontja előtt:

- A teljes összeg 70 %-a igényelhető vissza.

Az utazás lemondása/áthelyezése 72 órával az indulás időpontja előtt:

- A teljes összeg 40 %-a igényelhető vissza.

Az utazás lemondása/áthelyezése 48 órával az indulás időpontja előtt:

- A teljes összeg 30 %-a igényelhető vissza.

Az utazás lemondása/áthelyezése az indulás időpontjától 48 órán belül:

- Az utas részére nem jár vissza a menetjegy ára.

Amennyiben az Utas foglalása szóban, azaz nem előre fizetéssel történik (honlap, telekocsi portál, ajánlás, stb.) és az utas listára való bejegyzés megtörtént, de lemondja/áthelyezi az utazását, köteles az Utas a Szállító részére a Viteldíjat a következő arányban megfizetni:

Az utazás lemondása/áthelyezése 24 órával az indulás előtt:

- A foglalásban szereplő összeg 50%-át köteles megfizetni.

Az utazás lemondása/áthelyezése az indulás időpontjától 24 órán belül:

- A foglalásban szereplő összeg 100%-át köteles megfizetni.

Lemondásra, illetve áthelyezésre az alábbiak szerint van az Utasnak lehetősége:

Az Utasnak írásban kell jeleznie lemondási/áthelyezési szándékát az info@europa-transport.hu e-mail címen.

Az Utas a következő adatokat köteles megadni:

- Név,
- Lemondási/áthelyezési kérés pontos időpontja,
- Bank neve,
- Giro számla száma,
- Külföldi utalás esetén a bank pontos címe,
- IBAN/Swift kódja.

A Szállító a visszatérítendő összeg átutalásáról 15 munkanapon belül intézkedik és az Utas ez irányú igénye esetén elküldi a visszautalásról szóló igazolást az Utas részére.

8. Poggyász

Az Utas jogosult poggyászként olyan dolgokat magával vinni, amelyek térfogatukat, kialakításukat, hosszukat vagy tömegüket tekintve gyorsan és gond nélkül berakhatók és elhelyezhetők a Járműben. A poggyásznak a Járműhöz és Járműtől történő szállítását az Utas végzi.

Az Utas poggyásza méretével és tartalmával nem lehet a többi Utas terhére és nem korlátozhatja őket a megengedett mértéket meghaladóan. Ellenkező esetben a Szállító nem teszi lehetővé a poggyász szállítását. A poggyászt a Járművezető úgy helyezi el, hogy az ne veszélyeztesse az Utasok biztonságát, a Járművezető tevékenységét, ne akadályozza a beszállást és kiszállást és ne okozzon kárt a járműben. Az Utas a poggyásza elhelyezése és kirakodása során köteles megfelelő segítséget nyújtani, ha erre a Járművezető megkéri, továbbá köteles betartani a Járművezető utasításait.

A Járművezető határozza meg, hogy a poggyászt kézipoggyászként vagy útipoggyászként (az utastéren kívül) fogja-e szállítani. Az Utasnak jogában áll kézipoggyászként olyan dolgokat és tárgyakat vinni magával az

utastérbe, amelyeket szükség szerint a kezében vagy az ölében tarthat. Az utastérben elhelyezett kézipoggyász felügyelete, és ily módon a felelősség annak esetleges eltulajdonításáért, káráért teljes mértékben az Utast terheli.

Az útipoggyász szállítása az Utastól elkülönítve történik. A Szállító felel azon károkért, melyek az Utastól elkülönítetten szállított útipoggyászon keletkeznek annak átvételétől a szállítás befejezését követő átadásáig terjedő időszakban. Amennyiben a kárt az Utas vagy a poggyász hibája, annak borítása vagy csomagolása okozta, vagy a poggyász egyedi jellege vagy olyan körülmény miatt keletkezett, amit a Szállító nem tudott megakadályozni, vagy amiről az Utas a Járművezetőt nem tájékoztatta, a Szállító a keletkezett kárért nem tartozik felelősséggel. A Szállító nem tartozik felelősséggel a magára hagyott poggyászban keletkezett kárért, vagyis az Utas köteles felügyelni, hogy az átadott poggyászt felrakják, és csak azt követően foglalja el a Járművezető által kijelölt helyét. Ha a poggyász szállítása az utastéren kívül történik, az Utas a szállítás befejezését követően köteles azonnal kérni annak kiadását.

A poggyászban a Járművezető vagy a Szállító által szándékosan vagy súlyos gondatlansággal okozott kárt a Szállító teljes mértékben megtéríti, az egyéb károkért nem tartozik felelősséggel, tekintettel arra, hogy az Utas kötelessége, hogy poggyászára is kiterjedő, érvényes utasbiztosítással rendelkezzen.

Szállításból kizárt tárgyak:

- olyan tárgyak, melyek szállítását a jogszabályok vagy a Szállító ÁSZF-je tiltja,
- veszélyes tárgyak (gyúlékony, robbanékony, illékony stb.),
- olyan tárgyak, melyek veszélyeztethetik a szállítás biztonságát, megrongálhatják vagy beszennyezhetik a járművet vagy az Utasokat, illetve poggyászaikat,
- olyan tárgyak, melyek a szaguk, taszító kinézetük, stb. miatt az Utasok terhére lehetnek.

Az Utas az útipoggyászban nem szállíthat ékszert, értékpapírt, pénzt, elektronikai eszközöket és személyi okmányokat.

Az Utas 2 normál méretű bőrönd (maximum 30x60x80 cm, maximum 25 kg) és 1 darab kézipoggyász (maximum 15x25x35 cm) szállítására jogosult. További poggyász szállítása külön díj ellenében történhet, mely egyedi megállapodás tárgyát képezi.

Az Utas a foglaláskor köteles bejelenteni a Szállítónak – diszpécsernek – a nagyobb méretű útipoggyászt is, mint például mankó, pálca, babakocsi, kalitka, csomag, síléc, szánkó és egyéb olyan dolgok, melyek a Jármű közlekedési balesete vagy hirtelen irányváltása esetén a Járművezetőre vagy az Utasra nézve veszélyt jelenthetnek, ezeket a dolgokat csak a poggyásztérben szabad szállítani. A poggyásztérbe babakocsit csak akkor lehet elhelyezni, ha az összecsukható.

A poggyászok tömegének és méretének megállapítása a Szállító által történik, becsléssel, méréssel vagy mérlegeléssel. Amennyiben mérőeszköz nem áll rendelkezésre, a Járművezető általi becslés a mérvadó.

A megrendelő a megrendelést megelőző 3 munkanappal kérhet gyerekülést a gépkocsiba. Amennyiben elmulasztja ezt igényelni a Szállítótól, úgy az Utasnak kell gyerekülést biztosítania az utazáshoz, mivel a gyerekülés a Járműnek nem alap tartozéka. Amennyiben az Utas úgy jelenik meg az utazás időpontjában, hogy nem jelezte a gyerekülésre vonatkozó kérelmét és az Utas sem biztosít gyerekülést gyermekének, úgy a Szállító megtagadja a gyermek szállítását. Amennyiben az Utas kifizette a menetjegyeket, vagy foglalót fizetett, de nem jelezte a gyerekülésre vonatkozó igényét és nem biztosít saját maga gyerekülést, úgy a menetjegy, illetve foglaló összegének visszaigénylésére nem jogosult és kártérítési igényt sem támaszthat a Szállítóval szemben.

Élő hobbiállatok, háziállatok (kutyák és macskák) szállítása 10 kg súly alatt lehetséges, kizárólag ketrecben, szájkosárral ellátva, érvényes útlevelel, chip-el ellátva. Az utas felelőssége, hogy ezekről teljes mértékben gondoskodik. Amennyiben az Utas ezen követelményeknek nem tesz eleget, vagy utazás közben megszegi ezen szabályokat (pl. kiveszi a ketrecből az állatot), úgy az ebből fakadó esetleges kár vagy rendőri büntetés összege teljes mértékben az Utast terheli és annak összegét – amennyiben azt a Szállító fizeti meg – köteles megtéríteni a Szállító részére. A Szállító indokolt esetben segíthet a büntetés teljes vagy részbeni kifizetésében. Amennyiben a Szállító segítséget nyújtott a büntetés kiegyenlítésében úgy, az Utas köteles azt megtéríteni 14 naptári napon belül a Szállítónak átutalással. A büntetésből eredő késés eredményeként a többi Utasnak nem jár árengedmény a Viteldíj összegéből, valamint a Szállítót ez esetben nem terheli kártérítési felelősség.

9. Felelősség korlátozása és kizárása

A Szállító működési körén kívüli, előre nem látható, a Felek által nem befolyásolható esemény – vis maior – bekövetkezése esetén a Szállítót nem terheli a Szolgáltatás elmaradásából vagy hibájából eredő kártérítési felelősség, valamint a menetjegy összege nem jár vissza az Utasnak. Ilyen eset lehet különösen, de nem kizárólagosan légi járat indulási, érkezési időpontjának változása, járhatatlanná váló utak, rendezvények és balesetek miatti torlódás, útlezárás, előre nem látott gépjármű meghibásodás, előre nem látható késés.

A Szállító biztosítja, hogy az autó kifogástalan műszaki állapotban, tisztán érkezik az Utasokért. Az esetlegesen felmerülő, előre nem látható gépjármű meghibásodása esetén a Szállító az alábbi intézkedéseket teszi:

- Külföldön történő meghibásodás esetén intézkedik a Jármű mihamarabbi javítása iránt.
- Amennyiben a Járművet nem lehet azonnal biztonságos és működőképes állapotba hozni, úgy a Szállító maximum 60 EUR/fő/éj összegben szállást biztosít az Utasok részére, maximum 2 éjszakára.
- Amennyiben a Járművet nem lehet megfelelő állapotba visszaállítani 48 óra elteltével, úgy a Szállító másik járművet biztosít, a meghibásodástól számított 72 órán belül.
- Az előre nem látott meghibásodásból eredően kártérítési kötelezettség nem terheli a Szállítót, valamint a Viteldíj nem jár vissza az Utasnak.
- Amennyiben bármely Utas úgy dönt, hogy nem várja meg, hogy a Szállító kijavítsa a Jármű meghibásodását és saját döntése alapján tovább utazik, úgy a Viteldíj összegét nem jogosult visszakövetelni.
- A Szállító a Viteldíj visszatérítésére abban az esetben köteles, amennyiben az Utas a kívánt úti célját az indulás időpontjától számított 72 óra leteltével sem éri el.

A Járművezető közlekedési baleset, tüzeset, illetve az Utas rosszullete esetén az alábbiak szerint köteles eljárni.

Közlekedési baleset esetén a Járművezető (képességeinek és lehetőségeinek megfelelően) köteles gondoskodni arról, hogy az esetleges következmények a lehető legkisebbek legyenek, és hogy az érintett személyek ne legyenek kitéve további veszélynek.

A járművezető elsősorban köteles:

- a baleset helyszínén megtenni a forgalom biztonsága érdekében szükséges megfelelő intézkedéseket,
- lehetőségeinek megfelelően elsősegélyt nyújtani a sérült személyeknek és haladéktalanul kihívni a mentőszolgálatot,
- minden Utast megfelelő módon és formában tájékoztatni a fennálló helyzetről,
- az Utasok biztonsága és egészségvédelme, valamint a poggyászuk védelmének biztosítása érdekében megfelelő intézkedéseket megtenni,
- a közlekedési balesetet bejelenteni a rendőrségnek és a Szállítónak.

A Szállító haladéktalanul gondoskodik az Utasok és a poggyászok célállomásra történő elszállításáról, és további intézkedéseket tesz a közlekedési baleset következményeinek minél előbbi elhárítása érdekében.

Az Utas balesete vagy rosszullete esetén a Járművezető köteles a képességeinek és lehetőségeinek megfelelően az érintett személyt elsősegélyben részesíteni, és elszállítani a legközelebbi egészségügyi intézménybe, vagy kihívni mentőszolgálatot. Egyúttal az útiterv esetleges módosításának okáról tájékoztatja a többi Utast.

Amennyiben a Járművel olyan rendkívüli esemény történik, mely miatt az Utasok vagy a Járművezető élete, testi épsége vagy egészsége veszélybe kerül (pl. természeti csapás), s ezért a Jármű a tervezett útvonalon nem haladhat tovább, a Szállító az Utasokat egy másik, legközelebbi útvonalon szállítja a célállomásokra, amennyiben erre lehetőség van. Abban az esetben, ha az utazás a tervezett útvonalon a rendkívüli esemény következtében letéréssel sem folytatható, az Utas jogosult arra, hogy térítésmentesen visszaszállítsák a beszállás szerinti kiindulási helyre.

Vis maior okozta rendkívüli esemény bekövetkeztekor (pl. akár a Jármű előre nem látható meghibásodása) a Szállító köteles haladéktalanul pótszállításról gondoskodni. Ilyen esetekben a Szállító nem ad árengedményt a Viteldíjből, és nem tartozik felelősséggel a további csatlakozások esetleges lekéséséért.

Az Utas saját felelősségére veszi igénybe a Szolgáltatást, továbbá a Szolgáltatás igénybevételének feltétele az élet- és balesetbiztosításra kiterjedő utasbiztosítás megléte, így az Utas tudomásul veszi és elfogadja, hogy esetlegesen – nem a Szállító vagy a Járművezető szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartása miatt – bekövetkező baleset, haláleset, vagy a poggyászban felmerült kárért a Szállítót felelősség nem terheli és az Utas ilyen esetben nem élhet kártérítési igényrel a Szállítóval szemben.

10. Talált tárgyak

A szállítás során a Járműben hagyott dolgokért a Szállító nem tartozik felelősséggel. Ha a Járművezető a szállítás befejeztével a célállomáson otffelejttet dolgot talál a Járműben, köteles azt a Szállítónak leadni, aki azt nyilvántartásba veszi és elraktározza. A talált poggyász tartalmáért a Szállító nem tartozik felelősséggel.

A Szállítónak jogában áll, hogy az otffelejttet dolog tulajdonosától vagy a tulajdonos által meghatalmazott személytől kérje a dolog, illetve a dolog tartalmának a leírását, és csak a dolog vagy tartalmának közös átnézését követően adhatja azt át a tulajdonosnak. A talált tárgy átadásakor a tulajdonosnak személyi okmánnyal kell igazolnia magát.

Amennyiben a szállító számára ismert az otffelejttet tárgy tulajdonosának címe, akkor tájékoztatja őt a Járművében felejtett tárgy megtalálásáról, aminek a költségét a tárgy tulajdonosa annak átvételekor köteles megtéríteni.

11. Panaszkezelés

Az Utas a Szállítóval szemben az alábbi esetekben és eljárás igénybevételével élhet panasszal a Szolgáltatással, annak minőségével kapcsolatban.

A panasz a Szállító e-mail elérhetőségére küldött elektronikus levél formájában terjeszthető elő haladéktalanul, de legkésőbb a Szolgáltatás nyújtását követő 15 napon belül. Az Utas a panasz eljárás állásáról bármikor kérhet tájékoztatást telefonon vagy e-mail útján. Amennyiben az Utas a panaszt a fenti határidőn túl terjeszti elő, panasztételi joga megszűnik és a Szállító nem köteles panasz eljárást lefolytatni, az Utas pedig további igényekkel nem élhet.

A panasznak tartalmaznia kell:

- a panaszos adatait (természetes személyazonosító adatok, e-mail cím, telefonszám, bankszámla adatai),
- a panasz és a tényállás részletes leírását,
- a panasztételi jogosultság igazolását (pl. érvényes menetjegy).

Amennyiben a panasz a fentieket nem tartalmazza, a Szállító felszólítja a panaszost a hiányok pótlására, amennyiben ez 7 munkanapon belül nem történik meg, a panaszt elutasítja. Amennyiben a panaszos a hiányokat pótolja, ettől a naptól számíthatók a panasz eljárás határidői.

Nem illeti panasztételi jog azt az Utast, aki:

- alkohol vagy egyéb kábítószer hatása alatt állt a Szolgáltatás nyújtása során,
- a panaszában foglalt tényállást saját maga idézte elő,
- veszélyeztette az Utasokat a Járműben,

- a Járműben dohányzott, szeszes italt fogyasztott,
- megrongálta a Járművet,
- poggyászában olyan tárgyat, állatot szállított, melynek szállítása tilos, vagy a poggyász átvizsgálását megakadályozta,
- a Járműben olyan poggyászt szállított, melyben annak sajátosságai miatt kár keletkezett, de ezen sajátosságokról a Járművezetőt nem tájékoztatta előzetesen,
- kizárásra került a Szállításból,
- nem tartotta be a Járművezető vagy a Szállító utasításait,
- megszegte a jelen ÁSZF rendelkezéseit.

A Szállító jogosult a panaszt érdemi vizsgálat nélkül elutasítani, ha

- azt nem arra jogosult nyújtotta be,
- a jogosult határidőn túl vagy nem az előírt módon nyújtotta be,
- a panaszos a hiánypótlást nem teljesítette,
- az ügyben más (pl. bírósági vagy hatósági) eljárás indult és jogerős döntés született,
- a tényállás elemi csapás vagy rendkívüli esemény következtében keletkezett, melyért a Szállítót nem terheli felelősség.

Az Utas a tényállás tisztázása érdekében köteles a Szállítóval együttműködni, ezen kötelezettségének elmulasztása esetén a Szállító nem köteles a panasz kivizsgálására. Amennyiben a Szállító az ügy bonyolultsága miatt nem tud azonnal, de legkésőbb a panasz előterjesztésétől számított 3 munkanapon belül dönteni a panasz tárgyában, a tényállás feltárására és a panasz elbírálására 30 napon belül kerül sor.

A Szállító a panasz elbírálásáról elektronikus levél formájában értesíti az Utast, mely tartalmazza a megállapított tényállást, a Szállító döntését a panasz kapcsán és elfogadott panasz esetén a Szállító javaslatát a vita rendezésére.

12. Adatvédelem

Az Utas a Szolgáltatás igénybevételével kifejezetten hozzájárul a Szállítónak megadott személyes adatai kezeléséhez a Szolgáltatás nyújtása és annak fejlesztése érdekében. A Szállító különleges adatot nem kezel. A Szállító az adatokat az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.) rendelkezéseinek megfelelően, célhoz kötötten, a szükséges mértékben és ideig, bizalmasan kezeli.

A Szállító az Utas alábbi adatait kezeli: név, lakcím, születési idő, e-mail cím, telefonszám. Az Utast adatai kezeléséről, kezelt adatairól a Szállító bármikor tájékoztatja az Utas ezirányú kérésére. Az Utas hozzájárulását adatai kezeléséhez bármikor visszavonhatja, illetve bármikor kérheti adatai helyesbítését vagy törlését.

