

VanBudapest.com

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Prémium Közúti Személyszállítási Szolgáltatás

Budapest, 2026. január 1.

TARTALOMJEGYZÉK

- I. Preambulum, a Szolgáltató Adatai
- II. Definíciók
- III. Jogszabályi Keret
- IV. A Szolgáltatás Tárgya, Terjedelme, Kizárások
- V. Szerződés-kötés, Megrendelés, Visszaigazolás
- VI. Díjszabás, Árképzés, Felárak és Fizetési Feltételek
- VII. Lemondás, Módosítás, No-Show
- VIII. Várakozás, Kiállítás, Késés
- IX. Utasmagatartás, Kizárás, Egyetemleges Felelősség
- X. Pogyász, Speciális Igények, Gyermekek, Mozgáskorlátozottság
- XI. Többnapos Utazások, Rendelkezésre Állás, Szállás és Ellátás
- XII. Sofőrök Vezetési és Pihenőideje (Biztonság)
- XIII. Károk, Szennyezés, Takarítás, Kötbér
- XIV. Felelősség, Felelősségkorlátozás, Szolgáltatási Korlátozások
- XV. Adatkezelés, Dashcam, Titoktartás
- XVI. Panaszkezelés, Vitarendezés, Joghatóság
- XVII. A Megrendelő és az Utasok Jogai, Minőségi Garanciák
- XVIII. Területi Behajtási Korlátozások, Engedélyek és Speciális Övezetek
- XIX. Kiemelt Nemzetközi és Nagy Volumenű Rendezvényekre Vonatkozó Speciális Szabályok
- XX. Záró Rendelkezések

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF)

VanBudapest.com – Prémium Közúti Személyszállítási Szolgáltatás

Legutóbb frissítve: Budapest, 2025. december 1.

Hatálybalépés: 2026. január 1.

I. PREAMBULUM, A SZOLGÁLTATÓ ADATAI

1.1.

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: „ÁSZF”) a VanBudapest.com mint szolgáltató (a továbbiakban: „Szolgáltató” vagy „Vállalkozás”) által díj ellenében nyújtott, nem menetrend szerinti, egyedi megrendelés alapján teljesített közúti személyszállítási szolgáltatások feltételeit rögzítik. Az ÁSZF rendelkezései a Szolgáltató és a Megrendelő között létrejövő valamennyi jogviszonyra kiterjednek, kivéve, ha a felek írásban ettől eltérően állapodnak meg.

A Megrendelő a megrendelés leadásával megerősíti, hogy a Szolgáltató által a weboldalán és/vagy a visszaigazoló e-mailben **elérhetővé tett** ÁSZF-et megismerte és elfogadja.

1.2. A Szolgáltató elérhetőségi adatai:

Szolgáltató neve:

Éva Szőke Kukláné E.V.

Budapest, Szendrő u. 50. 2/6 1126

Adószám: 48349633-1-43

Szakmai vezető:

Kukla Tamás (személygépkocsis személyszállító szakképesítés és szakmai vezetői engedély)

Budapest, Szendrő u. 50. 2/6 1126

Bizonyítvány száma: 017939, kelt: 2007. 06. 01.)

A Szolgáltató a szolgáltatást saját szervezésében, illetve szerződött, a szükséges engedélyekkel rendelkező alvállalkozó partnerek útján teljesíti.

Szolgáltató kereskedelmi neve (márkanév): VanBudapest.com

Ügyfélszolgálati e-mail cím: info@vanbudapest.com

Jogi ügyekkel kapcsolatos e-mail cím: legal@vanbudapest.com

Telefonszám: +36 70 753 6333

Weboldal: www.vanbudapest.com

1.3. A Szolgáltatás földrajzi hatálya:

A Szolgáltató tevékenységét elsősorban Budapest, Magyarország területén végzi, valamint a Megrendelő egyedi igényei alapján Magyarország teljes területén, továbbá Magyarország közvetlen szomszédos országaiba irányuló vagy onnan induló nemzetközi viszonylatokban is nyújthat személyszállítási szolgáltatást.

A konkrét útvonal, célállomás és területi vállalás minden esetben az egyedi megrendelés és annak visszaigazolása alapján kerül meghatározásra.

1.4. Alkalmazandó jog és joghatóság:

Jelen ÁSZF-re és a Szolgáltató, valamint a Megrendelő között létrejövő jogviszonyokra a magyar jog az irányadó.

A felek a jogviták rendezésére – a kötelező jogszabályi rendelkezések figyelembevételével – magyar bíróságok illetékességét kötik ki.

II. DEFINÍCIÓK

- 2.1. **Megrendelő:** természetes vagy jogi személy, aki a Szolgáltatóval szerződést köt, függetlenül attól, hogy utazik-e.
- 2.2. **Utas:** a Szolgáltató járművében utazó természetes személy.
- 2.3. **Felelős Megrendelő:** a Megrendelő azon minőségben, hogy jogilag és anyagiilag felel valamennyi utas magatartásáért, kár okozásáért, valamint a teljesítés feltételeinek biztosításáért.
- 2.4. **Sofőr / Járművezető:** a Szolgáltató alkalmazottja/megbízottja.
- 2.5. **Járműpark:** prémium kategóriájú személygépkocsik és minibuszok (pl. Mercedes-Benz E-Class/S-Class; Mercedes-Benz V-Class/Vito), valamint igény szerint bérelt autóbuszok.
- 2.6. **Viteldíj:** a Szolgáltatás ellenértéke; nem tartalmazza az ÁSZF szerinti külön díjakat/felárakat (pl. várakozás, kárrendezés, admin díj).
- 2.7. **Megkezdett időegység:** minden megkezdett óra; a számítás alapja a szolgáltatás tényleges megkezdésének pontos időpontja (óra és perc).
- 2.8. **Várakozási idő:** a sofőr rendelkezésre állása a tényleges haladáson kívül.
- 2.9. **No-show:** a megrendelő/utas az egyeztetett kiállási időben nem jelenik meg és nem mondja le szabályszerűen.
- 2.10. **Vis maior:** előre nem látható, elháríthatatlan külső ok (különösen: természeti katasztrófa, hatósági lezárás, állami esemény, sztrájk, terrorcselekmény, járvány, nemzetközi konfliktus).
- 2.11. **Kár / Szennyezés / Rongálás:** a jármű bármely részének szennyezése, károsítása, funkcionális vagy esztétikai romlása (dohányzás, hányás, testnedv, karcolás, törés stb.).
- 2.12. **Szolgáltatás megtagadási jog:** a Sofőr jogosultsága a fuvar megkezdésének vagy folytatásának megtagadására biztonsági/minőségi okból.
- 2.13. **Fogyasztó:** a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy (Ptk. 8:1. § (1) bek. 3. pont).
- 2.14. **Üzleti Megrendelő (Vállalkozás):** az a Megrendelő, aki a szolgáltatást a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében rendeli meg, ideértve a gazdálkodó szervezeteket, valamint a rendezvényszervező, utazásszervező és közvetítő partnereket is. Az Üzleti Megrendelőre a fogyasztókat megillető, kógens fogyasztóvédelmi rendelkezések nem alkalmazandók; e körben a felek a jelen ÁSZF-ben és a diszpozitív jogszabályokban foglaltaktól eltérően is megállapodhatnak.

III. JOGSZABÁLYI KERET

- 3.1. A felek jogviszonyára különösen az alábbiak irányadók (a mindenkor hatályos változat szerint):
- a) 2012. évi XLI. törvény a személyszállítási szolgáltatásokról
 - b) 2013. évi V. törvény (Polgári Törvénykönyv – Ptk.)
 - c) 176/2015. (VII. 7.) Korm. rendelet a személygépkocsival díj ellenében végzett közúti személyszállításról
 - d) 561/2006/EK rendelet (vezetési és pihenőidők – alkalmazhatóság szerint)
 - e) 213/2012. (VII. 30.) Korm. rendelet (autóbuszos személyszállítás – ha releváns)
 - f) 1/1975. (II. 5.) KPM-BM rendelet (KRESZ)
 - g) EU 2016/679 (GDPR) és 2011. évi CXII. törvény (Info tv.)
 - h) fogyasztói és távollévők közötti szerződésekre irányadó szabályok – amennyiben alkalmazandóak.
 - i) a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.);

j) a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet;

k) az elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokról szóló 2001. évi CVIII. törvény (Ektv.).

3.2. Amennyiben bármely rendelkezés ütközne kógens jogszabállyal, a kógens szabály az irányadó; az ÁSZF többi része hatályban marad.

IV. A SZOLGÁLTATÁS TÁRGYA, TERJEDELME, KIZÁRÁSOK

4.1. Szolgáltatási kör:

a) reptéri transzfer (BUD)

b) városon belüli transzfer (Budapest)

c) városközi és nemzetközi transzfer (pl. Bécs, Pozsony)

d) esemény- és rendezvénytranszfer

e) egyedi, nem menetrendszerű, előre egyeztetett útvonal/idő szerint

f) kis csoportos minibusz szállítás

g) buszos szállítás

4.2. Prémium standard: pontosság, diszkréció, biztonság, angol/magyar kommunikáció.

4.3. Nem része a szolgáltatásnak (kifejezett kizárás): concierge, betegszállítás, logisztika/csomagszállítás önállóan, repülőtéri „portaszolgálat”, útleve/-/dokumentumküldés, hatósági ügyintézés.

4.4. Extra (kiegészítő) szolgáltatások

A személyszállításon túli, kiegészítő szolgáltatások – így különösen idegenvezető, koordinátor, személyi asszisztens, személyi biztonsági szolgálat (testőr) – amennyiben a Szolgáltató ilyet közvetít vagy nyújt, kizárólag előzetes írásos egyeztetés alapján, egyedi díj- és lemondási feltételek szerint vehetők igénybe. Ezen szolgáltatásokra a jelen ÁSZF általános szabályai mellett a külön mellékletben az ÁSZF **3. számú mellékletében** (Kiegészítő szolgáltatások feltételei) foglalt rendelkezések az irányadók.

V. SZERZŐDÉSKÖTÉS, MEGRENDELÉS, VISSZAIGAZOLÁS

5.1. A szerződés létrejötte:

a) Megrendelés (kizárólag írásban, e-mail formájában az info@vanbudapest.com címen)

b) Szolgáltató visszaigazolása (kizárólag írásban, e-mail formájában az info@vanbudapest.com címről)

c) A szerződés a Szolgáltató írásbeli visszaigazolásával jön létre. A szerződésre a visszaigazolás időpontjában hatályos ÁSZF az irányadó (összhangban a 20.2. ponttal).

5.2. Kötelező minimális adatok:

- név, telefonszám, e-mail
- kiállási cím és pontosítások
- célcím és pontosítások

- dátum, időpont
- utaslétszám
- járműkategória
- speciális igények (gyermekülés, mozgáskorlátozottság, extra poggyász)
- reptér esetén járatszám (késéskezeléshez)

5.3. A Szolgáltató jogosult a megrendelést visszautasítani, ha a feltételek nem teljesíthetők (pl. kapacitáshiány, biztonsági kockázat).

5.4. Egyedi szerződés: a felek írásban eltérhetnek; eltérés csak írásban érvényes.

5.5. A 14 napos elállási jog kizártsága (távollévők közötti szerződés)

A Szolgáltató és a fogyasztónak minősülő Megrendelő között e-mail útján létrejövő szerződés távollévők között kötött szerződésnek minősül.

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 3. §-a alapján a személyszállítási szolgáltatásra a rendeletnek kizárólag a 6. §-a, 7. §-a, valamint 15. § (1) és (2) bekezdése alkalmazandó, ezért a rendelet 20. §-a szerinti, 14 napos indoklás nélküli elállási/felmondási jog a Megrendelőt nem illeti meg. A meghatározott teljesítési határnaphoz vagy határidőhöz kötött, szabadidős tevékenységhez kapcsolódó szolgáltatások esetében az elállási jogot a rendelet 29. § (1) bekezdés I) pontja is kizárja.

A megrendelés lemondására és módosítására kizárólag a jelen ÁSZF VII. fejezetében rögzített feltételek irányadók.

VI. DÍJSZABÁS, ÁRKÉPZÉS, FELÁRAK ÉS FIZETÉSI FELTÉTELEK

6.1. Árképzés alapelvei, a viteldíj összetevői

A Szolgáltató által alkalmazott viteldíjak előre meghatározott, átlátható árképzésen alapulnak, amelynek célja a prémium szolgáltatási színvonal fenntartása, valamint a Megrendelő számára kiszámítható költségstruktúra biztosítása.

A viteldíj alapidíja minden esetben tartalmazza:

- a megtett távolságot,
- a szolgáltatás teljes időtartamát,
- az indokolt várakozási időt,
- az útdíjakat és autópálya-használati díjakat,
- a Meet & Greet szolgáltatást (ahol releváns),
- az általános forgalmi adót (ÁFA) és minden egyéb közterhet.

A viteldíj nem tartalmazza, és külön tételként kerülhet felszámításra:

- a parkolási díjakat, amelyek minden esetben a helyszínen felmerülő, előre pontosan nem kalkulálható költségek, és a Megrendelőt terhelik;
- a Megrendelő hibájából szükségessé váló további jármű vagy csomagszállító eszköz költségeit.

6.2. Hatályos alapárak (2026)

A Szolgáltató 2026. január 1. napjától az alábbi hatályos alapárakat alkalmazza.

Az árak irányadóak, az aktuális és végleges díj minden esetben az írásos visszaigazolásban kerül rögzítésre.

Árstruktúra – EUR alapú díjazás

A Szolgáltató a díjait euróban (EUR) határozza meg és számlázza. Amennyiben a Megrendelő kifejezett kérésére a számlázás magyar forintban (HUF) történik, az átváltás a Magyar Nemzeti Bank (MNB) által a megrendelés napján közzétett hivatalos középárfolyamon történik. A megrendelés napján rögzített árfolyam utólagos átértékelésére – a teljesítésig vagy fizetésig bekövetkező árfolyamváltozás miatt – nem kerül sor. A jelen pont a felek közötti díjfizetés elszámolására vonatkozik; a számla áfa-alapjának forintra történő átszámítására a mindenkor hatályos Áfa tv. rendelkezései irányadók.

Az aktuális árak megtekinthetők a weboldalon:

BUDAPESTI REPÜLŐTÉRI TRANSZFER DÍJAK, BUDAPEST KÖZIGAZGATÁSI HATÁRAIN BELÜLRE:

<https://vanbudapest.com/budapest-airport-pick-up-transfer-price/>

ÓRADÍJAS SZOLGÁLTATÁS BUDAPEST KÖZIGAZGATÁSI HATÁRAIN BELÜL:

<https://vanbudapest.com/price-bus-rental-cost-hourly-ride/>

Nagyobb volumenű, többnapos vagy rendszeres megrendelések esetén egyedi ármegállapodás és kedvezmény érhető el, amelyről kizárólag írásban, az info@vanbudapest.com e-mail címen lehet érdeklődni.

6.3. Csúcsidőszaki és kiemelt időszakok árazása

A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy kiemelt időszakokban az alapraktól eltérő díjazást alkalmazzon, különösen az alábbi események idején:

- Karácsony és Szilveszter (év végi időszak),
- Húsvét,
- Pünkösdi hétvége
- minden munkaszüneti nap, nem csak nemzetközi, hanem a magyarországi nemzeti ünnepek (pl. március 15.-e, augusztus 20.-a),
- kiemelt sportesemények, (UCL döntő, Judo világbajnokság, E-sport rendezvények)
- Formula 1 Magyar Nagydíj,
- MotoGP magyarországi versenye
- nemzetközi vagy városi nagyrendezvények
- politikai kiemelt események (külföldi delegációk, parlamenti választások stb).

December 23. és január 2. között a szolgáltatások jelentős részére +100% időszaki felár alkalmazható.

Az aktuális ár minden esetben a végleges árajánlatban kerül feltüntetésre a kapacitástól függően.

6.4. Óradíjas szolgáltatás szabályai

Az óradíjas szolgáltatás kizárólag Budapest közigazgatási területén belül vehető igénybe.

Az óradíjas foglalások esetén:

minden megrendelés tartalmaz +1 logisztikai órát, amely a jármű garázsából történő ki- és visszaállítására szolgál, például: 6 órás foglalás = 6 óra aktív szolgáltatás + 1 óra logisztikai mozgás, tehát 7 óra kifizetése indokolt,

a sofőr a teljes program ideje alatt a Megrendelő rendelkezésére áll, a kijelölt parkolóhelyen várakozik.

Az óradíj tartalmazza:

- útdíjakat,
- Meet & Greet szolgáltatást,
- minden adót

A túlfutó, megkezdett többletórák díja: kategóriák szerint eltérően:

E-Class, V-Class és Mercedes Sprinter: €80

Coach busz, VIP Sprinter és S-Class: €120

6.5. Reptéri és vasútállomási transzferek speciális szabályai

Érkezési transzfer (repülőtérre a város felé)

Az alapdíjon felül 12 EUR parkolási díj kerül felszámításra, amely a repülőgép landolását követően maximum 1 óra várakozási időt foglal magában.

Ez az időtartam a csomagfelvételre, vámvizsgálatra és a találkozási pontra történő kiérkezésre szolgál. Az egy órát meghaladó várakozás feláras (a BUD nemzetközi repülőtér mindenkor díjszabásának megfelelően a helyszínen kell fizetni), és befolyásolhatja a további szolgáltatás teljesíthetőségét, különösen hosszabb távú utazások esetén, figyelemmel a sofőrökre vonatkozó munka- és pihenőidő szabályokra.

Indulási transzfer (városból a repülőtérre)

Az alapdíjon felül 3 EUR parkolási díj kerül felszámításra, amely legfeljebb 5 perc időtartamot tartalmaz, magában foglalja az utasok kiszállását és a csomagok kipakolását, ezt követően a jármű azonnal elhagyja a területet.

Vasútállomási transzferek esetén a felvételi rendet, a találkozási pontot és a várakozási időt a Szolgáltató a visszaigazolásban rögzíti; egyebekben a jelen pont rendelkezései megfelelően irányadók.

6.6. Poggyászkapacitás és szállítási szabályok

A poggyász az utastérben nem helyezhető el, kivéve kézipoggyászt.

Minden egyéb csomagnak a jármű csomagterében kell elférnie.

Járművek és csomagkapacitás

Amennyiben a poggyász mennyisége meghaladja a jármű kapacitását, és ezt a Megrendelő előzetesen nem jelezte írásban, a többletcsomag nem szállítható el.

Ilyen esetben külön jármű vagy csomagszállítás szükséges, amelynek szervezése és költsége a Megrendelőt terheli.

JÁRMŰ KAPACITÁSOK — UTAS ÉS CSOMAG						
Kategória	Business E-Class	VIP S-Class	Premium V-Class	VIP Sprinter	Minibus Sprinter	Coach Busz
Max. utas (fő)	3	3	6-7	8	14-20	49
Nagy feladott bőrönd (≈ 75×50×30 cm)	2	2	5	10	10	49
Kézi kabin bőrönd (≈ 55×40×23 cm)	2	2	5	10	10	49

6.7. Fizetési feltételek

A Szolgáltató szolgáltatásai kizárólag előrefizetéssel vehetők igénybe.

Elfogadott fizetési módok:

- bankkártyás fizetés,
- banki átutalás.

Amennyiben a megrendelés 72 órán belül történik a teljesítés időpontjához képest, kizárólag bankkártyás fizetés fogadható el.

Előleg fizetési szabályzat:

- **5.000 EUR alatti** megrendelések esetén, előleget nem alkalmazunk, de külön írásos megállapodással ettől el lehet térni.
- **Legalább 5.000 EUR összegű** megrendelések esetén, minimum 50% foglalási előleg alkalmazása lehetséges.

Hosszabb távra, több hónappal előre történő foglalás esetén:

- A teljes összeg megfizetése az írásos árajánlat szerinti időpontig, de legkésőbb a teljesítési dátumot megelőző 30. naptári napig kötelező.
- A foglalás csak a teljes összeg beérkezésével válik véglegessé.
- Fizetési késedelem esetén a szolgáltatás teljesítése megtagadható, illetve felár felszámítható.
- Amennyiben az 50% előleg korábban már kifizetésre került, annak visszatérítése a lemondási feltételeknek megfelelően történik.

Amennyiben az Ügyfél a határidő lejárta után teljesíti a fizetést, és a VanBudapest.com a késedelem miatt már nem tudja a szolgáltatást nyújtani, a visszatérítésért kezelési díjat számítunk fel: a foglalási érték **5%-át, de minimum 200 EUR-t**. Ez a díj fedezi a külső szolgáltatóknak fizetett büntetéseket, a banki átutalás költségeit és a foglaláskezeléssel kapcsolatos adminisztratív terheket. Amennyiben a visszatérítendő összeg ennél alacsonyabb, a visszatérítés maximuma a ténylegesen rendelkezésre álló összeg.

6.8. Számlázás

A Szolgáltató kizárólag elektronikus számlát állít ki.

A számla magyar vagy angol nyelven, az ügyfél kérésének megfelelően készül el, és elektronikus úton kerül megküldésre.

A Szolgáltató a számla kiállításáért – ideértve az elektronikus számlázást is – **külön adminisztrációs díjat nem számít fel**; ez nem érinti a jelen ÁSZF más pontjai szerint felszámítható díjakat és költségeket (így különösen a 13.6. pont és a kártáblázat szerinti 20% adminisztrációs díjat, valamint a lemondási/kezelési díjakat).

6.9. Késedelmes fizetés

Késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató jogosult:

- késedelmi kamatot felszámítani,
- behajtási költségeket érvényesíteni,
- a további szolgáltatásokat felfüggeszteni vagy megtagadni.

Abban az esetben, ha korábban az 50% előleg már kifizetésre került, de a teljes előre fizetés az ajánlatban rögzített **fizetési határidőig** nem érkezett meg a szolgáltató bankszámlájára, vagy a kifizetést nem tudja hitelt érdemlően bizonyítani (átutalási igazolás, banki kifizetési igazolás kártyás fizetés esetén), a szolgáltatás megtagadható és a visszatérítésért kezelési díjat számítunk fel: a foglalási érték **5%-át, de minimum 200 EUR-t**. Amennyiben a visszatérítendő összeg ennél alacsonyabb, a visszatérítés maximuma a ténylegesen rendelkezésre álló összeg.

Amennyiben az Ügyfél a határidő lejárta után teljesíti a fizetést, és a VanBudapest.com a késedelem miatt már nem tudja a szolgáltatást nyújtani, a visszatérítésért kezelési díjat számítunk fel: a foglalási érték **5%-át, de minimum 200 EUR-t**. Ez a díj fedezi a külső szolgáltatóknak fizetett büntetéseket, a banki átutalás költségeit és a foglaláskezeléssel kapcsolatos adminisztratív terheket. Amennyiben a visszatérítendő összeg ennél alacsonyabb, a visszatérítés maximuma a ténylegesen rendelkezésre álló összeg.

VII. LEMONDÁS, MÓDOSÍTÁS, NO-SHOW (CANCELLATION / CHANGES / NO-SHOW)

7.1. Általános szabályok, időalap és kommunikáció

7.1.1. Időalap (kötelező):

A jelen fejezetben szereplő valamennyi határidőt a megrendelésben visszaigazolt tervezett felvételi időponthoz (pickup time) kell viszonyítani, Europe/Budapest időzóna szerint.

7.1.2. Lemondás kizárólag e-mailben:

A Megrendelő tudomásul veszi és elfogadja, hogy a lemondás kizárólag írásban, e-mail útján érvényes, az alábbi címen: info@vanbudapest.com

A Szolgáltató nem fogad el érvényes lemondást telefonon, SMS-ben, WhatsAppon, közösségi platformon vagy bármely egyéb csatornán.

7.1.3. Kötelező tartalmi elemek:

A lemondási e-mailnek tartalmaznia kell legalább:

- a foglalás azonosítóját / visszaigazolás számát,
- a Megrendelő nevét,
- a felvételi időpontot és helyszínt,
- a járműkategóriát,
- és egyértelmű lemondási nyilatkozatot.

7.1.4. A lemondás hatálya:

A lemondás akkor tekinthető beérkezettnek, amikor az a Szolgáltató e-mail rendszerébe igazolhatóan megérkezik. A Megrendelő felelőssége, hogy a lemondás megérkezését (kézbesítési visszaigazolás, elküldött e-mail) szükség esetén bizonyítani tudja.

7.2. Lemondási és visszatérítési szabályok járműkategóriánként (általános időszak)

A Szolgáltató a jármű lefoglalásából, kapacitás-fenntartásból, sofőr-beosztásból és operatív előkészítésből eredő költségek miatt járműkategóriánként eltérő lemondási sávokat alkalmaz.

A meghatározott időintervallumok, a megrendelt szolgáltatás legelső napjához és annak pontos idejéhez (óra és perc, magyarországi idő szerint) viszonyítva kerülnek kiszámításra.

A jelen fejezet szerinti százalékos visszatérítési mértékek a 7.2.4. pont szerinti költségtérítés, illetve kezelési díj levonása mellett értendők.

7.2.1. Személygépkocsik (max. 3 fő) – Mercedes-Benz E-Class / S-Class és hasonló

- Legalább 72 órával a visszaigazolt felvételi időpont előtt: 100% visszatérítés
- 72 óránál kevesebbel, de legalább 48 órával korábban: 50% visszatérítés
- 48 óránál kevesebbel korábban, vagy No-show: nincs visszatérítés

7.2.2. Minibuszok – Mercedes-Benz V-Class, Sprinter és hasonló

- Legalább 7 naptári nappal korábban: 100% visszatérítés
- 7 napnál kevesebbel, de legalább 72 órával korábban: 50% visszatérítés
- 72 óránál kevesebbel korábban, vagy No-show: nincs visszatérítés

7.2.3. Autóbuszok és VIP Sprinterek

- Legalább 3 héttel (21 naptári nappal) korábban: 100% visszatérítés
- 3 hétnél kevesebbel, de legalább 2 héttel (14 nappal) korábban: 50% visszatérítés
- 2 hétnél kevesebbel korábban, vagy No-show: nincs visszatérítés

Komplex, többnapos megrendelések (rendezvények, kiemelt események, hosszabb időtartamú szolgáltatások)

Komplex, többnapos megrendelésnek minősül minden olyan szolgáltatás, amely során a Megrendelő egymást követő több napon keresztül – különösen, de nem kizárólag egyhetes vagy azt meghaladó időtartamban – egész napos és/vagy fél napos rendelkezésre állást igényel (pl. rendezvények, kiemelt sport- vagy üzleti események, többhetes programok).

Ilyen megrendelések esetén egyedi szabályozás lép életbe, tekintettel arra, hogy a járművek és a járművezetők a teljes megrendelt időszakra kizárólag a Megrendelő részére kerülnek lefoglalásra, és ezen időtartam alatt más megrendelések teljesítésére nem állnak rendelkezésre.

A lemondás és módosítás naponként, külön bontásban kerül elbírálásra, minden esetben a hatályos Általános Szerződési Feltételekben rögzített lemondási szabályok szerint, járműkategóriánként alkalmazva. A Megrendelő nem jogosult a teljes, többnapos időszak egyoldalú, egy összegben történő lemondására vagy módosítására a szolgáltatás megkezdését követően. Ilyen esetekben visszatérítésre nincs lehetőség. A módosítást azonban a Szolgáltató kapacitás függvényében mérlegelheti; a változtatások biztosítása nem elvárható, és felár alkalmazható.

Amennyiben a Megrendelő a már megkezdett szolgáltatás során az előzetesen rögzített időablakot csökkenti, és ez nem eredményez túlórá, a fennmaradó, fel nem használt időre eső díj nem kerül visszatérítésre.

Időablak bővítése kizárólag túlóráként lehetséges, mivel a szolgáltatás megkezdett teljesítés alatt áll. A túlóra díjazása minden esetben az ÁSZF-ben meghatározott túlóra-díjszabás szerint történik, utólagos átárazásra vagy napi struktúra átalakítására nincs lehetőség.

E szabályozás célja a járműkapacitások védelme, a szolgáltatásbiztonság fenntartása, valamint annak kizárása, hogy a Megrendelő a többnapos, együttesen lefoglalt szolgáltatási időszakot utólag, egyoldalúan, a Szolgáltató kárára módosítsa.

7.2.4. Visszatérítési költségtérítés és kezelési díj

(a) Tranzakciós költségtérítés (minden visszatérítésnél). Minden visszatérítés a Szolgáltatónál ténylegesen felmerülő banki, kártyaelfogadási és devizaátváltási költségek levonásával történik. E költségtérítés mértéke a visszatérítendő összeg **3%-a, de legalább 20 EUR**. E tétel nem bírság, hanem a Szolgáltató harmadik feleknek (bank, kártyatársaság) ténylegesen megfizetett költségeinek fedezésére szolgál; nagyobb összegű megrendeléseknél a százalékos tétel biztosítja a tényleges utalási/átváltási költség fedezetét.

(b) Megrendelői mulasztás miatti kezelési díj. Amennyiben a visszatérítés a Megrendelő mulasztásából ered – így különösen, ha a Megrendelő késedelmesen fizet, vagy ha a Szolgáltató a szolgáltatást már lemondta/visszautasította, és a Megrendelő ennek ellenére díjat utal – a kezelési díj a foglalási érték **5%-a, de legalább 200 EUR**.

(c) Közös szabályok. Egy visszatérítésre egyszerre kizárólag az (a) vagy a (b) szerinti díj alkalmazható, a kettő nem adódik össze; a Megrendelő mulasztása esetén a (b) az irányadó. Ha a visszatérítendő összeg a levonandó díjnál alacsonyabb, a visszatérítés maximuma a ténylegesen rendelkezésre álló összeg.

Nem kerül levonásra az (a) pont szerinti tranzakciós költségtérítés, amennyiben a visszatérítésre a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból kerül sor – így különösen, ha a Szolgáltató a szolgáltatást műszaki ok, kapacitáshiány vagy saját döntése alapján mondja le (7.9.1. pont), és a lemondás nem a Megrendelő magatartására vagy vis maiorra vezethető vissza. Ilyen esetben a Megrendelőt a megfizetett díj teljes összege (100%) illeti meg.

7.3. Kiemelt időszakok, csúcsidő, nagy események (szigorúbb lemondási rend)

A Megrendelő tudomásul veszi, hogy a kereslet és a kapacitáskorlátok miatt kiemelt időszakokban a Szolgáltató a jelen pontban meghatározott szigorúbb lemondási és visszatérítési szabályokat alkalmazhatja.

7.3.1. Kiemelt időszaknak minősül különösen:

- minden magyarországi munkaszüneti nap és az ahhoz kapcsolódó teljes hosszú hétvége,
- Szilveszter / Újév időszaka,
- Formula 1 Magyar Nagydíj hétvégéje,
- kiemelt sportesemények, fesztiválok, nemzetközi rendezvények (pl. telített városi hétvégék),
- továbbá általános kiemelt szezonként: május 1. és október 31. közötti időszak (főszezon).

7.3.2. Kiemelt időszaki visszatérítési szabályok (szigorú rend):

- Legalább 30 naptári nappal korábban: 100% visszatérítés
- 30 napnál kevesebbel, de legalább 20 nappal korábban: 50% visszatérítés
- 20 napnál kevesebbel korábban, vagy No-show: nincs visszatérítés

7.3.3. Elsőbbségi szabály a visszaigazolásban:

A Megrendelő tudomásul veszi, hogy kiemelt időszakban a végleges, alkalmazandó lemondási rend mindig a visszaigazolásban/ajánlatban rögzített feltételek szerint kerül megállapításra, és a Megrendelő a foglalással ezt elfogadja.

7.3.4. Foglalási ajánlás:

Főszezonban és kiemelt események idején a foglalás legalább 2–3 héttel korábban erősen ajánlott.

7.4. Reptéri transzferek – lemondás, járat törlesztés, átfoglalás (külön szabályok)

7.4.1. Reptéri transzferekre is a járműkategória szerinti lemondási rend az irányadó (7.2. pont), azzal, hogy a repüléshez kapcsolódó események (késés/törlesztés) esetén az alábbi kiegészítő szabályok érvényesek.

7.4.2. Lemondás "leszálláskor / leszállást követően" nem elfogadható:

A Megrendelő tudomásul veszi, hogy a járat leszállásának pillanatában vagy azt követően közölt lemondás a Szolgáltató oldalán már teljesített erőforrás-foglalásnak minősülhet, ezért a lemondás ilyen időpontban nem minősül díjmentesnek, és a visszatérítés a jelen fejezet szerint korlátozott vagy kizárt lehet.

7.4.3. Járattörlesztés (flight cancellation) – bejelentési kötelezettség és kezelése:

Amennyiben a járatot törlik, a Megrendelő köteles ezt haladéktalanul, de **legkésőbb a törlésről való tudomásszerzést követő 1 órán belül, és még a visszaigazolt felvételi időpont előtt** e-mailben bejelenteni a Szolgáltatónak (info@vanbudapest.com).

Ha a Megrendelő a törlést határidőben bejelenti, a Szolgáltató – kapacitás függvényében – törekszik átfoglalásra/átütemezésre.

Az átfoglalás nem automatikus jogosultság: a teljesítés kapacitás-, sofőr-beosztás és jogszabályi (vezetési/pihenőidő) korlátok függvénye.

Amennyiben átfoglalás lehetséges, a felek az új időpontot írásban rögzítik.

Amennyiben átfoglalás nem lehetséges, a lemondás a 7.2. szerinti járműkategória-rend alapján kerül elszámolásra, kivéve, ha vis maior jellegű, rendkívüli lezárás áll fenn (lásd 7.7.).

7.4.4. Késés (delay) esetén:

A Szolgáltató a Megrendelő által megadott járatszám alapján – amennyiben a szolgáltatás ezt tartalmazza – a járatot követi, azonban a várakozás és a helyszíni operáció nem korlátlan, és befolyásolhatja a további szolgáltatások teljesíthetőségét, különösen hosszabb távú utak és a sofőrre vonatkozó munka- és pihenőidők miatt.

7.5. Módosítási kérelmek (időpont, felvételi hely, útvonal, jármű)

7.5.1. Általános elv:

A módosítás iránti kérelmek kizárólag e-mailben nyújthatók be (info@vanbudapest.com). A Szolgáltató a módosításokat kapacitás és operatív megvalósíthatóság alapján bírálja el.

7.5.2. Díjmentes módosítás (alapeset):

A felvételi időpont vagy helyszín módosítása díjmentes, ha az legalább 3 nappal (72 órával) a visszaigazolt felvételi időpont előtt érkezik.

7.5.3. 72 órán belüli módosítás:

A 72 órán belüli módosítás csak kapacitás függvényében lehetséges. A Szolgáltató jogosult a módosítást elutasítani, vagy a módosítást a fennálló lemondási szabályok szerinti elszámoláshoz kötni (különösen, ha a módosítás a szolgáltatás lényeges paramétereit érinti).

7.5.4. Lényeges módosítás:

Lényeges módosításnak minősül különösen: járműkategória változtatása, utaslétszám jelentős növelése,

útvonal/hosszú táv beiktatása, több megálló, többórás várakozás. Ilyen esetben a Szolgáltató jogosult új árajánlatot adni.

7.6. Kedvezményes csoportos foglalások – kedvezmény újraszámítása

Amennyiben a Megrendelő kedvezményes, csoportos csomagáron foglal (például több transzferre), és a foglalások egy részét utóbb lemondja, a Megrendelő tudomásul veszi, hogy:

- a fennmaradó szolgáltatások nem biztos, hogy jogosultak az eredeti kedvezményre,
- a kedvezmény mértéke újraszámításra kerülhet az aktualizált mennyiség alapján,
- a visszatérítés összege ennek megfelelően módosulhat.

A kedvezmény újraszámításának részletes elvei a visszaigazolásban/ajánlatban kerülnek rögzítésre.

7.7. Rendkívüli helyzetek (vis maior jellegű korlátozások)

Rendkívüli, széles körű korlátozások (például járvány miatti határlezárás, közlekedési tilalom, hatósági zárlat) esetén a Szolgáltató – az eset összes körülményét mérlegelve – méltányossági alapon teljes vagy részleges visszatérítést biztosíthat.

A Megrendelő tudomásul veszi, hogy a rendkívüli helyzet tényét és hatását a Szolgáltató jogosult vizsgálni és igazolást kérni.

7.8. Visszatérítés módja és határideje

7.8.1. Visszatérítés módja:

A visszatérítés kizárólag az eredeti fizetési móddal egyező módon történik (bankkártya / banki átutalás).

7.8.2. Határidő:

A Szolgáltató a visszatérítést legkésőbb 30 naptári napon belül teljesíti.

A Megrendelő tudomásul veszi, hogy banki feldolgozási idők országonként eltérhetnek; a Szolgáltató minden esetben törekszik a mielőbbi teljesítésre.

7.9. Szolgáltató általi lemondás, helyettesítés és kategória kezelés

7.9.1. Szolgáltató általi lemondás:

Vis maior, műszaki ok, biztonsági kockázat vagy egyéb, a Szolgáltatón kívül álló ok esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást lemondani. Ilyen esetben – ha teljesítés nem történik – a Megrendelő részére a megfizetett díj – **a 7.2.4. pont szerinti levonás nélkül, teljes összegben** – visszatérítésre kerül a 7.8. pont szerint.

7.9.2. Helyettesítő jármű biztosítása (törekvési kötelezettség):

Amennyiben a Szolgáltató a teljesítést előre nem látható okból nem tudja az eredetileg visszaigazolt járművel biztosítani, a Szolgáltató – a lehetőségekhez mérten – törekszik helyettesítő jármű biztosítására.

7.9.3. Kategóriaeltérés elszámolása:

Ha a Szolgáltató alacsonyabb kategóriájú járművet biztosít, a Megrendelő részére a díjkülönbözet visszatérítésre kerül.

Ha a Szolgáltató magasabb kategóriájú járművet biztosít, a Szolgáltató a különbözetet nem érvényesíti a

Megrendelővel szemben.

A fenti elszámolások a 7.8. pont szerinti határidőkkel történnek.

7.10. No-show (meg nem jelenés) és következményei

7.10.1. No-show fogalma:

No-show esetén a Megrendelő/utas a visszaigazolt felvételi időpontban nem jelenik meg, és a foglalást előzetesen, szabályszerűen (7.1.2.) nem mondja le.

7.10.2. Díjfizetés és költségek No-show esetén

No-show esetén a Szolgáltató jogosult a teljes viteldíjat (100%) megtartani, illetve azt kiszámlázni; a Megrendelő e körben visszatérítésre nem jogosult.

A Megrendelő ezen felül köteles megtéríteni a no-show-val összefüggésben felmerülő valamennyi igazolt, indokolt többletköltséget, különösen: parkolási díjak (ideértve a reptéri parkolást), út- és autópályadíjak, a jármű és a sofőr rendelkezésre állásából és kieséséből eredő operatív költségek, valamint az alvállalkozónak/partnernek emiatt fizetett díjak.

A felvételi helyen a szabályszerű megjelenés a Megrendelő felelőssége. Amennyiben a Megrendelő/utas a visszaigazolt **(a VIII. fejezet szerinti türelmi idő figyelembevételével)** időpontban nem jelenik meg, és a késedelmet előzetesen, e-mailben nem jelzi, az no-show eseménynek minősül.

7.10.3. Jegyzőkönyv, utólagos számlázás és behajtás

A Szolgáltató a no-show eseményről jogosult jegyzőkönyvet és dokumentációt (pl. időpont, helyszín, kapcsolatfelvételi előzmények) készíteni, amelyet elektronikusan a Megrendelő rendelkezésére bocsáthat. A no-show miatti díj és többletköltségek a Szolgáltató által utólag is kiszámlázhatók; nemfizetés esetén a Szolgáltató késedelmi kamatot és behajtási költséget érvényesíthet, és behajtási (akár jogi) eljárást kezdeményezhet.

VII/A. Melléklet – 2026-os kiemelt ünnepnapok és hosszú hétvégék (Magyarország)

1) 2026 – Kiemelt ünnepi időszakok (összefüggő időablakok)

Időszak	Dátum	Hossz
Újév	2026. január 1–4.	4 nap
Húsvét (Nagypéntek–Húsvéthétfő)	2026. április 3–6.	4 nap
A munka ünnepe	2026. május 1–3.	3 nap
Pünkösd	2026. május 23–25.	3 nap
Államalapítás (Szent István)	2026. augusztus 20–23.	4 nap
Nemzeti ünnep (1956)	2026. október 23–25.	3 nap

Időszak	Dátum	Hossz
Karácsony–Újév (év végi csúcsidőszak)	2026. december 23. – 2027. január 2.	csúcsidőszak (összhangban a 6.3. ponttal)

Megjegyzés: 2026-ban március 15. (vasárnap) és november 1. – Mindenszentek (vasárnap) hétvégére esik, ezért nem keletkezik hosszú hétvége, de piros betűs ünnepnapként kiemeltnek minősülnek.

2) Kiemelt „pirosnapos” munkaszüneti napok (2026, naptári lista)

január 1. (csütörtök) – Újév · március 15. (vasárnap) – Nemzeti ünnep · április 3. (péntek) – Nagypéntek · április 6. (hétfő) – Húsvéthétfő · május 1. (péntek) – A munka ünnepe · május 25. (hétfő) – Pünkösdhétfő · augusztus 20. (csütörtök) – Államalapítás · október 23. (péntek) – 1956-os forradalom · november 1. (vasárnap) – Mindenszentek · december 25. (péntek) – Karácsony · december 26. (szombat) – Karácsony

A 4 napos hosszú hétvégéket az áthelyezett pihenőnapok adják (január 2., augusztus 21., december 24.), amelyeket ledolgozott szombatok ellensúlyoznak (január 10., augusztus 8., december 12.).

2026.május 1. – 2026.október 31. között a Szolgáltató a teljes időszakot kiemelt szezonnak tekinti (magas kereslet, rendezvények, turizmus), ezért ezen időszakban:

- a kapacitás korlátozott lehet,
- a lemondási feltételek a 7.3.2. pont szerint szigorodnak,
- és a végleges feltételek mindig a visszaigazolásban rögzítettek.
- VII/B. Kiemelt események – tájékoztató jelleggel

A Szolgáltató jogosult kiemelt események idején (pl. Formula 1 Magyar Nagydíj hétvégéje, UCL döntő, Judo világbajnokság stb.) eltérő rendelkezéseket alkalmazni. Az aktuális feltételek az ajánlatban/visszaigazolásban kerülnek rögzítésre.

VIII. VÁRAKOZÁS, KIÁLLÁS, KÉSÉS

8.1. Reptér:

Alapdíjas várakozás (€12): 60 perc, amely a landolást követően számolódik, 60 perc után: A BUD nemzetközi reptér mindenkorai szabályozásának és díjazásának megfelelően, a helyszínen azonnal térítendő.

Amennyiben repterről induló (érkezési) transzfer hosszabb menetidőt és/vagy nagyobb távolságot igényel (különösen, de nem kizárólag külföldi célállomás esetén), a szolgáltatás teljesítése kizárólag a hatályos jogszabályokban előírt munkaidő-, vezetési idő- és tachográf-kötelezettségek betartása mellett lehetséges. A járművezető a repülőgép tényleges landolásától számított legfeljebb 60 percig köteles a reptéren várakozni. Ezt követően a sofőr kizárólag addig az időpontig köteles a szolgáltatás teljesítésére, ameddig a megrendelt célállomás a jogszabályoknak megfelelően, biztonságosan és szabályosan elérhető.

Amennyiben a Megrendelő vagy utasai a landolást követően nem jelennek meg időben, és emiatt a szolgáltatás teljesítése részben vagy egészben a jogszabályi kötelezettségek megsértését eredményezné, a sofőr jogosult a szolgáltatás teljesítését részben vagy egészben megtagadni.

Ilyen esetben a sofőr haladéktalanul felveszi a kapcsolatot az ügyfélszolgálattal, és a döntést az

ügyfélszolgálati vezető hagyja jóvá. Az esetről hivatalos jegyzőkönyv készül, amelyet elektronikus úton megküldünk a Megrendelő részére.

A fentiek szerinti helyzet no-show eseménynek minősül, amely esetben a szolgáltatás díja 100%-ban felszámításra kerül, és visszatérítésre nincs lehetőség, függetlenül a felmerült reptéri vagy egyéb járulékos költségek megfizetésétől, minden további esetben, a 60 perc után meg nem jelenés és a késedelem jelzésének elmulasztása: no-show eseménynek minősül, a szolgáltatás díja 100%-ban felszámításra kerül.

8.2. Városi/városközi:

Türelmi idő: 60 perc

További várakozás: amennyiben ezt nem jelzi a megrendelő, akkor a Sofőr jogosult elhagyni a helyszínt, a szolgáltatás díja 100%-ban felszámításra kerül.

Amennyiben a várakozás az ügyfél kérésére történik, melyet idejében, legkésőbb az eredeti indulás pillanatáig jelez a sofőr részére, akkor a kifizetett szolgáltatási időablakban a sofőr rendelkezésre áll, a szolgáltatási ablak végétől pedig túlóra kerül felszámításra, **az ÁSZF 6.4. pont szerinti túlóradíj-mértékek alkalmazásával.**

8.3. Szolgáltatói oldali késés és annak kezelése

8.3.1. Pontosságra törekvés és annak korlátai. A Szolgáltató minden észszerűen elvárhatót megtesz a visszaigazolt felvételi és menetidők betartása érdekében. A Megrendelő ugyanakkor tudomásul veszi, hogy a közúti személyszállítás természetéből adódóan a menetidőt a Szolgáltató érdekkörén és befolyásán kívül eső tényezők befolyásolhatják, így különösen: forgalmi torlódás, közúti baleset, útlezárás, forgalomterelés, útépités vagy útfelújítás, időjárási és látási viszonyok, hatósági intézkedés vagy ellenőrzés, tömegrendezvény vagy VIP-biztosítás, továbbá a jogszabályban előírt vezetési-, munka- és pihenőidő betartásának kötelezettsége. Az ilyen, elháríthatatlan vagy a Szolgáltatón kívül álló okból bekövetkező késés **nem minősül a Szolgáltató szerződésszegésének**, és abból eredően a Szolgáltatóval szemben igény nem érvényesíthető.

8.3.2. A megfelelő időzítés a Megrendelő felelőssége. Repülőjáráshoz, vonathoz, rendezvényhez vagy más, időhöz kötött eseményhez kapcsolódó felvételi időpont megválasztása – a szokásosan előre látható forgalmi viszonyokra is figyelemmel, megfelelő időtartalék biztosításával – a Megrendelő felelőssége. A Szolgáltató javasolja, hogy a Megrendelő a felvételi időpontot a tervezett indulási/kezdési időponthoz képest észszerű ráhagyással válassza meg. Amennyiben a Megrendelő kifejezett kérésére a Szolgáltató szűkebb időzítéssel teljesít, az ebből eredő kockázatot a Megrendelő viseli.

8.3.3. A Szolgáltatónak felróható késés kezelése. Amennyiben a késés kizárólag a Szolgáltatónak felróható okból következik be (ide nem értve a 8.3.1. pont szerinti, érdekkörén kívüli okokat), a Szolgáltató elsődlegesen a szolgáltatás mielőbbi teljesítésére, szükség esetén – a lehetőségekhez mérten – helyettesítő jármű biztosítására törekszik (7.9.2.). Ha a szolgáltatás emiatt részben vagy egészben nem valósul meg, a Szolgáltató a ténylegesen meg nem valósult rész ellenértékét a 14.5.3. pont szerint elszámolja és visszatéríti.

8.3.4. A felelősség korlátai. A Szolgáltató késésből eredő felelőssége minden esetben a XIV. fejezet szerinti korlátok között áll fenn. A Szolgáltató nem felel a 14.3. pont szerinti közvetett és következményi károkért (így különösen a járat, csatlakozás, program vagy esemény lekééséséből eredő károkért, elmaradt haszonért, alternatív utazási vagy szállásköltségeikért), összesített felelőssége pedig nem haladhatja meg a 14.4. pont szerinti kártérítési plafont. E korlátozás nem érinti a Szolgáltató jogszabály alapján ki nem zárható felelősségét (Ptk. 6:152. §).

IX. UTASMAGATARTÁS, KIZÁRÁS, EGYETEMLEGES FELELŐSSÉG

9.1. Kötelező magatartási szabályok: udvariasság, biztonsági együttműködés, zéró tolerancia agresszióra, zaklatásra, diszkriminációra, dohányzásra/vape-re, szennyezésre, megfelelő higiéniai megjelenés (tiszt ruházat, fokozott személyes higiénia, mint ápoltság megjelenés).

9.2. Szolgáltatás megtagadása (indulás előtt vagy közben) különösen:

- alkohol/drog befolyásoltság
- agresszió/zaklatás
- illegális tevékenységre felhívás
- biztonsági szabályok megtagadása
- rongálás/szennyezés,
- illetlen viselkedés (meztelenkedés, mezítlás utazás, intim tájak elfedhetlensége)
- nem megfelelő személyi higiénia esetében (szennyezett, szagos ruházat, ápolatlan megjelenés).

A megtagadás minden esetben objektív biztonsági, higiéniai vagy vagyonvédelmi indokon alapul, a XVII. fejezet szerinti egyenlő bánásmód elvének tiszteletben tartásával.

Következmény: teljes viteldíj + felmerült költségek + kárrendezés + kieső időszak 100% térítése.

9.3. Megrendelő egyetemleges felelőssége: a Megrendelő teljeskörűen felel az utasok cselekményeiért, károkért, nemfizetésért.

X. POGGYÁSZ, SPECIÁLIS IGÉNYEK, GYERMEKÜLÉS, MOZGÁSKORLÁTOZOTTSÁG

10.1. Poggyász – alapelvek, kapacitás és elhelyezés

A Megrendelő köteles a foglaláskor a poggyász mennyiségét és típusát valósághűen megadni. A Szolgáltató a szolgáltatást a visszaigazolt járműkategória poggyáskapacitása alapján teljesíti.

Poggyász elhelyezése az utastérben tilos, kivéve a kisméretű kézipoggyászt (pl. kézitáska, laptoptáska).

Minden egyéb csomagnak a csomagtérben kell elférnie. A poggyászszabályokra és kapacitásokra vonatkozó részletes rendelkezéseket a Szolgáltató a 6.6. pontban is rögzíti; jelen fejezet a foglalások egyértelműsítése érdekében azt megismétli.

A poggyász, illetve a poggyászban szállított – esetlegesen, de nem kizárólagosan illegális és/vagy előzetesen nem egyeztetett – tartalom által okozott kárért a Megrendelő felel; ennek következményeire és megtérítésére az ÁSZF XIII. fejezetében foglalt szabályok az irányadók.

Járművek és csomagkapacitás (irányadó maximumok)

(Nagy poggyász: 75×50×30 cm / kb. 23 kg; Kézipoggyász: 55×40×23 cm)

A járműkategóriánkénti kapacitást a 6.6. pont táblázata tartalmazza.

Megjegyzés (kötelező szabályok):

- Ha a csomagszám meghaladja a jármű kapacitását, nagyobb jármű vagy külön jármű szükséges.
- Helyszíni járműváltás nem garantált.
- Amennyiben a többletcsomag a helyszínen, a Megrendelő előzetes írásos jelzése nélkül derül ki, a Szolgáltató jogosult a többletcsomag szállítását megtagadni, és ilyen esetben a külön csomagszállító megoldás megszervezése és költsége a Megrendelőt terheli.

10.2. Túlméretes poggyász és speciális felszerelés

Túlméretes poggyász (pl. sífelszerelés, golf táskák, nagy hangszerek) kizárólag előzetes írásos bejelentéssel szállítható. Ennek hiányában a Szolgáltató nem köteles a szállítást vállalni, ha az a biztonságos elhelyezést vagy az utasok komfortját veszélyezteti.

10.3. Poggyászfelügyelet és talált tárgyak

Az utas köteles értéktárgyait (okmányok, készpénz, ékszer, elektronikai eszközök) folyamatosan felügyelni. A Szolgáltató főszabály szerint nem felel az elveszett, őrizetlenül hagyott tárgyakért.

A Szolgáltató a talált tárgyakat – amennyiben azokat észleli – rögzíti és ésszerű ideig megőrzi; a visszajuttatás logisztikai költsége a Megrendelőt terhelheti.

10.4. Gyermekülés, ülés magasztató

Gyermekülés/ülés magasztató kizárólag előzetes írásos igény alapján biztosítható. A Megrendelő felelőssége, hogy a gyermek életkora és testsúlya alapján megfelelő megoldást kérjen. Elmaradt vagy hibás igénybejelentésből eredő teljesítési akadály a Megrendelő terhére esik.

A Megrendelő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató járművei személygépkocsi személyszállítást végző gépkocsinak minősülnek, amelyek esetében – a taxikkal azonos módon – a KRESZ (1/1975. (II. 5.) KPM–BM együttes rendelet) 48. §-a a gyermek hátsó ülésen, gyermekbiztonsági rendszer (gyermekülés/ülés magasztató) nélkül, a biztonsági öv használatával történő szállítását a jogszabályi feltételek szerint lehetővé teszi. Gyermekülés/ülés magasztató hiánya vagy annak elmaradt előzetes igénylése ezért nem képezi a Szolgáltató szerződésszegését, és e körben a Szolgáltatót felelősség nem terheli; a Szolgáltató ugyanakkor a gyermek biztonsága érdekében minden esetben javasolja a gyermekülés előzetes, írásbeli igénylését.

10.5. Mozgáskorlátozottság, különleges segítség

Mozgáskorlátozottság, segédeszköz (kerekeszék, járókeret), beemelés vagy rámpa igény esetén előzetes írásos egyeztetés kötelező. A Szolgáltató jogosult a teljesítést visszautasítani, ha a szolgáltatás biztonságos és jogszerű teljesítése nem biztosítható.

XI. TÖBBNAPOS UTAZÁSOK, RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS, SZÁLLÁS ÉS ELLÁTÁS

11.1. Többnapos teljesítés feltételei

Többnapos utazás vagy többnapos rendelkezésre állás esetén a Megrendelő köteles biztosítani a sofőr jogszerű és biztonságos pihenésének feltételeit (különösen: pihenőidő, szállás, biztonságos parkolás), valamint köteles együttműködni a program reális ütemezésében.

11.2. Sofőrszállás biztosítása – minimumkövetelmények és megoldási opciók

A sofőr elhelyezésére szolgáló szállásnak legalább az alábbi feltételeknek kell megfelelnie: zárható, higiénikus szoba, saját fürdőszoba használattal, valamint a pihenés tényleges biztosítása. A sofőr szállásköltsége teljes ellátással a Megrendelőt terheli. A megrendelőnek a foglalási igazolást, a szolgáltatás megkezdését megelőzően 72 órával el kell küldenie e-mailben.

Amennyiben a Megrendelő nem kívánja a sofőr szállását közvetlenül intézni, ezt köteles a foglalás során írásban jelezni. Ilyen esetben az alábbi megoldások alkalmazhatók:

a) Sofőrcsere megoldás: a Szolgáltató sofőrt cserél a program során. A Megrendelő tudomásul veszi, hogy a

sofőrcsere miatt felmerülő mindkét sofőr útiköltsége (oda- és visszautazás) a Megrendelőt terheli, és az ajánlatban kerül rögzítésre.

b) Szolgáltató által biztosított szállás: a Szolgáltató megszervezi a sofőr szállását; ennek költsége az ajánlatban szerepel, és a Megrendelő köteles azt a megrendelt szolgáltatással együttesen megfizetni.

11.3. Kiküldetési napi díj, ellátás, "kihagyott napok" kezelése

Többnapos teljesítés esetén a Megrendelő köteles a sofőr részére kiküldetési napi díjat fizetni, amelynek összege: 50 EUR / nap.

A Megrendelő köteles továbbá biztosítani (vagy megtéríteni) a sofőr teljes ellátását, különösen a napi háromszori étkezés költségét.

Amennyiben a program úgy kerül megszervezésre, hogy a Megrendelő egy adott napon nem veszi igénybe a sofőr aktív szolgáltatását, azonban a többnapos teljesítés folytatódik, a Megrendelő tudomásul veszi, hogy:

a sofőr rendelkezésre állása operatív költségekkel jár, ezért az 50 EUR/nap kiküldetési díj, valamint a szállás és ellátás költsége továbbra is terhelheti a Megrendelőt;

különösen akkor, ha a sofőr ideiglenes hazautaztatása és visszautazása költségesebb, mint a napi díj és a kapcsolódó költségek.

11.4. Parkolás és őrzés

A Megrendelő köteles a többnapos teljesítés során megfelelő, jogszerű és biztonságos parkolást biztosítani, és/vagy annak költségét megtéríteni. Őrzött parkolás szükségessége esetén a költség a Megrendelőt terheli.

XII. SOFŐRÖK VEZETÉSI ÉS PIHENŐIDEJE (BIZTONSÁG)

12.1. A Szolgáltató a közlekedésbiztonság elsődlegessége miatt belső standardként alkalmazza a 561/2006/EK rendelet elveit (mentesség esetén is).

12.2. Ha a Megrendelő olyan útvonalat/időt kér, amely a pihenőidő betartását ellehetetleníti, a Szolgáltató jogosult:

- a) megtagadni, vagy
- b) második sofőrt biztosítani (kettős díjazás), vagy
- c) módosított menetrendet javasolni.

Amennyiben a Megrendelő a b) és c) pont szerinti alternatívát sem fogadja el, és emiatt a szolgáltatás jogszerűen nem teljesíthető, a meghíúsulás a Megrendelő érdekkörébe tartozik, és a VII. fejezet szerinti lemondási elszámolás irányadó.

XIII. KÁROK, SZENNYEZÉS, TAKARÍTÁS, KÖTBÉR

13.1. Felelősség és azonnali kárrendezés

A Megrendelő és az utas(ok) a járműben, a jármű tartozékaiban vagy a Szolgáltató eszközeiben okozott

bármely kárért és/vagy szennyezésért, a cselekmény **szándékos vagy gondatlan** jellegétől függetlenül – teljes körűen és egyetemlegesen helytállni köteles(ek).

A Megrendelő tudomásul veszi, hogy a kár/szennyezés jellegétől függően a Szolgáltató jogosult azonnali kárrendezést kérni.

Amennyiben a kár/szennyezés a szolgáltatás biztonságos vagy kulturált folytatását akadályozza, a Szolgáltató jogosult a további teljesítést a kár rendezéséig felfüggeszteni, illetve a szolgáltatást megszakítani. A

Megrendelő tudomásul veszi, hogy a jármű további haladása minden esetben a biztonságos üzemeltethetőség függvénye (a szennyezés/kár mértékétől és jellegétől függően).

13.2. Kötbér- és takarítási díjak (EUR) – helyszíni minimumokkal

A Megrendelő tudomásul veszi, hogy az alábbi összegek minimum díjak, amelyek a tényleges kár, javítási költség, kieső üzemidő és adminisztráció alapján további összeggel is növelhetők. A díjak EUR-ban értendők.

Káresemény típusa	Minimum díj (EUR)	Megjegyzés / elszámolás
Dohányzás vagy elektromos cigaretta (vape) használata	200 €	Szagtalanítás, ózonos kezelés, kieső üzemidő.
Folyadékszennyezés (víz kivételével — pl. üdítő, kávé, alkohol)	200 €	Kárpittisztítás, belső takarítás.
Ételmaradék okozta szennyezés	150 €	Takarítás + szagtalanítás.
Hányás vagy testnedv (biológiai veszélyes anyag — biohazard)	450 €	Fertőtlenítés, kötelező üzemidő-kiesés, speciális kezelés.
Fizikai sérülés (karcolás, égésnyom, ütésnyom a karosszérián vagy az utastérben)	min. 350 €	Helyszíni minimum 350 € azonnal fizetendő . Végleges összeg: tényleges, hivatalos márkaszerviz/javítóműhely által kiállított javítási költség + 20% adminisztrációs díj. A helyszínen kifizetett 350 € a végleges számlából levonásra kerül.
Ülés- vagy kárpitszakadás	300 €	A kiterjedéstől függően további költség lehetséges (pl. teljes ülésburkolat cseréje).
Üvegkár (törött szélvédő, oldalsó vagy hátsó üveg)	300 – 500 €	Üveg típusától függően (sima, hőszigetelt, panoráma). Helyszíni minimum 300 € azonnal fizetendő . Tényleges javítási költség + 20% adminisztrációs díj kerül felszámításra. A 300 € a végleges számlából levonásra kerül.
Műszaki kár (utas által okozott — pl. kilincs letörése, kapcsoló)	min. 300 €	Helyszíni minimum 300 € azonnal fizetendő . Ha a jármű emiatt nem üzemképes, a mentés (autómentő) helyszíni díja közvetlenül a mentőszolgáltatónak fizetendő. Tényleges

Káresemény típusa	Minimum díj (EUR)	Megjegyzés / elszámolás
rongálása, infotainment-rendszer sérülése)		javítási költség + 20% adminisztrációs díj kerül felszámításra. A 300 € a végleges számlából levonásra kerül.

13.3. Jegyzőkönyv, bizonyítás, elektronikus dokumentáció

Kár vagy szennyezés esetén a Szolgáltató jogosult jegyzőkönyvet felvenni, amely tartalmazhatja különösen:

- időpont, helyszín, körülmények,
- fénykép- és/vagy videódokumentáció,
- tanúk adatai (ha rendelkezésre áll),
- a kár rövid leírása.

A Megrendelő tudomásul veszi, hogy a jegyzőkönyv, fényképek és a kapcsolódó dokumentumok elektronikusan megküldésre kerülhetnek, és a Szolgáltató a kárrendezésről külön kárszámlát állíthat ki, amelyen a díjtételek részletezésre kerülnek.

A jegyzőkönyv aláírásának megtagadása nem zárja ki a Szolgáltató követelésének érvényesítését.

13.4. Díjak adótartalma

A kárhoz kapcsolódó díjak adótartalma a kiállított számlán kerül feltüntetésre.

13.5. Biztonsági letét (kaució)

A Szolgáltató jogosult – különösen a fokozott kockázatú megrendelések esetén (buli-, borászati, vacsora-, leánybúcsú/legénybúcsú, esküvői, party- és csoportos rendezvénytranszferek) – az utazás megkezdése előtt visszatérítendő biztonsági letét (kaució) megfizetését előírni.

A letét mértékét a Szolgáltató egyedi mérlegelés alapján állapítja meg (az utazás jellege, a résztvevők létszáma, a jármű kategóriája és értéke, a program időtartama és a felmért kockázat alapján), és azt minden esetben előzetesen, írásban, az árajánlatban közli. A letét feltétele csak akkor lép hatályba, ha azt a Megrendelő az ajánlat elfogadásával kifejezetten elfogadja; utólagos, meglepetésszerű kauciót a Szolgáltató nem alkalmaz.

Ha az utazás során kár, szennyezés vagy többletköltség nem merül fel, a Szolgáltató a letét teljes összegét az **eredeti fizetési móddal egyezően**, haladéktalanul, de **legkésőbb 14 naptári napon belül** visszafizeti. Káresemény esetén a Szolgáltató jogosult a letétből a kár, a tisztítási/kötbérdíjak és a kapcsolódó költségek összegét levonni, a fennmaradó részt visszatéríteni. A letét nem korlátozza a Szolgáltató jogát a letétet meghaladó, tényleges kár érvényesítésére.

13.6. Harmadik fél (partner) járművében okozott kár

A jelen fejezet szerinti felelősség kiterjed a Szolgáltató által a teljesítéshez igénybe vett alvállalkozó/partner járművében, tartozékaiban és felszerelésében okozott bármely kárra és szennyezésre is. Ilyen esetben a Megrendelő köteles megtéríteni a harmadik fél által a Szolgáltatóval szemben érvényesített teljes, igazolt kárt és költséget, valamint a Szolgáltató 20% adminisztrációs díját; a Szolgáltató a követelést közvetlenül a Megrendelővel szemben is érvényesítheti.

13.7. Kieső üzemidő és bevételkiesés

Amennyiben a jármű a Megrendelő/utasok által okozott kár vagy szennyezés miatt tisztításra, fertőtlenítésre, javításra szorul vagy üzemképtelenné válik, és emiatt további megrendelések teljesítésére átmenetileg alkalmatlanná válik, a Megrendelő köteles megtéríteni a Szolgáltató ebből eredő igazolt kárát is, így különösen a kieső üzemidőt és az emiatt elmaradt bevételt, valamint – ha a Szolgáltató a folyamatban lévő szolgáltatáshoz helyettesítő járművet biztosít – annak indokolt többletköltségét.

13.8. Helyszíni elszámolás megtagadása és követeléskezelés:

A Szolgáltató káresemény esetén jogosult a helyszínen azonnali (minimum) kárrendezést kérni; az utazás folytatása ettől függővé tehető. Ha a Megrendelő a helyszíni elszámolást megtagadja, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást megszakítani (a hátralévő, kifizetett szolgáltatási idő díja nem jár vissza, hanem a kártérítésbe beszámítható), a biztonsági letétet felhasználni, és a fennmaradó összeget utólag kiszámlázni. Nemfizetés esetén késedelmi kamat, behajtási költség és jogi eljárás érvényesíthető.

13.9. Büntetőjogi következmények

A Megrendelő tudomásul veszi, hogy a sofőrrel, az utastársakkal vagy harmadik személyekkel szembeni bántalmazás, fenyegetés vagy zaklatás, valamint a jármű szándékos rongálása a polgári jogi következményeken túl bűncselekménynek is minősülhet (különösen testi sértés, garázdaság, zaklatás, rongálás). A Szolgáltató jogosult ilyen esetben a rendőrség értesítésére és a hatósági eljárásban való közreműködésre.

XIV. FELELŐSSÉG, FELELŐSSÉ GKORLÁTOZÁS, SZOLGÁLTATÁSI KORLÁTOZÁSOK

14.1. A Szolgáltató felelősségének általános korlátai (késés, elmaradás, külső okok)

A Megrendelő tudomásul veszi, hogy a közúti személyszállítás jellegéből fakadóan a menetidő előre történő, percre pontos garantálása nem lehetséges. A Szolgáltató nem vállal felelősséget különösen az alábbi okokból eredő késésekért, útvonal-módosításokért vagy a teljesítés akadályozottságáért, amennyiben azok a Szolgáltatónak nem felróhatóak:

- Forgalmi és közlekedési körülmények: váratlan torlódások, balesetek, útlezárások, terelések, hatósági ellenőrzések, rendőri intézkedések, parkolási korlátozások.
- Időjárás és természeti körülmények: kedvezőtlen időjárás, hó, jég, vihar, köd, árvíz, illetve ezek közlekedésre gyakorolt hatása.
- Hatósági intézkedések és rendkívüli események: állami delegációk miatti korlátozások, demonstrációk, sztrájkok, járványügyi intézkedések, terrorcselekményekkel összefüggő biztonsági korlátozások.
- Harmadik személyek magatartása: más járművezetők szabályszegése, balesetokozás, vandalizmus, lopás vagy egyéb, harmadik személy által okozott károk (ha a Szolgáltató nem felróható).
- Megrendelő/utas érdekkörében felmerülő okok: késés a felvételi helyen, hibás vagy hiányos címadatok, túlzott poggyász miatti többletidő, útvonalváltoztatási igény, együttműködés hiánya.

A fenti esetekben a Szolgáltató a lehetőségekhez mérten törekszik a késedelem csökkentésére, de a Megrendelő nem jogosult a késedelemből eredő közvetett károk (pl. csatlakozás lekésése, program elmaradása, üzleti veszteség) megtérítését követelni, kivéve, ha azt kógens jogszabály kifejezetten előírja.

14.2. A Szolgáltató felelőssége (felróhatóság, sofőr és műszaki állapot)

A Szolgáltató felel:

- a) a sofőr szándékos vagy súlyosan gondatlan károkozásáért;
- b) a jármű olyan súlyos műszaki hibájából eredő károkért, amely a Szolgáltatónak felróható.

14.2.1. Műszaki állapot – bizonyíthatóság és időbeliség:

A Szolgáltató kizárólag abban az esetben tartozik felelősséggel a jármű műszaki állapotából eredő kárért, ha bizonyítható, hogy:

- a jármű műszaki állapota már a szolgáltatás megkezdésekor (kiálláskor / induláskor) objektíven kifogásolható volt, és
- a kifogásolható állapot oksági kapcsolatban áll a bekövetkezett kárral, továbbá
- a hiba a Szolgáltatónak felróható okból állt fenn (pl. elmaradt, nem megfelelő karbantartás).

14.2.2. Menet közbeni műszaki meghibásodás kezelése:

Amennyiben a szolgáltatás teljesítése során menet közben műszaki meghibásodás következik be, a Szolgáltató köteles:

- a hibát ésszerű időn belül elhárítani, vagy
- lehetőség szerint helyettesítő járművet biztosítani (kapacitás függvényében), vagy
- ha a teljesítés objektíven nem folytatható, a szolgáltatást megszüntetni és az elszámolást a 14.5.3. pont szerint rendezni.

A Megrendelő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató menet közbeni meghibásodás esetén sem vállal olyan mértékű felelősséget, amely a jelen ÁSZF-ben rögzített kártérítési plafont vagy a jogszabály által megengedett felelősségi korlátokat meghaladná.

14.3. Közvetett és járulékos károk kizárása

A jogszabály által megengedett mértékben kizárt a Szolgáltató felelőssége a közvetett, következményi vagy járulékos károkért, így különösen: elmaradt haszon, üzleti veszteség, reputációs kár, csatlakozás vagy program lekésése miatti költségek, alternatív utazási költségek, szállásköltségek, jegy- vagy belépődíjak elvesztése.

14.4. Kártérítési plafon és elszámolás (viteldíj maximum)

A jogszabályi keretek között a Szolgáltató egy megrendelésből eredő, összesített felelőssége legfeljebb az adott megrendelésben ténylegesen megfizetett viteldíj összegéig terjed.

A jelen pont szerinti korlátozás nem alkalmazható olyan esetekben, ahol a felelősség korlátozását jogszabály kizárja: így a korlátozás nem terjed ki a szándékosan okozott, továbbá az emberi életet, testi épséget vagy egészséget megkárosító károkozásért való felelősségre (Ptk. 6:152. §).

14.5. Járműcsere, kategóriaeltérés, szolgáltatás megszüntetése A Megrendelő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a szolgáltatás biztonságos teljesítése érdekében jogosult járműcserére, különösen vis maior, baleset, műszaki meghibásodás vagy hatósági korlátozás esetén.

14.5.1. Azonos vagy magasabb kategóriájú csere:

A Szolgáltató jogosult azonos vagy magasabb kategóriájú járművet biztosítani. Magasabb kategória esetén a Szolgáltató a különbözetet nem érvényesíti a Megrendelővel szemben.

14.5.2. Alacsonyabb kategóriájú csere:

Ha kizárólag alacsonyabb kategóriájú jármű biztosítható, a Szolgáltató a Megrendelő részére a díjkülönbözetet visszatéríti a vonatkozó elszámolási és visszatérítési szabályok szerint.

14.5.3. Csere hiánya esetén elállás / megszüntetés:

Amennyiben járműcsere objektíven nem lehetséges, a Szolgáltató jogosult a szerződéstől elállni vagy a szolgáltatást megszüntetni. Ilyen esetben a Szolgáltató a ténylegesen meg nem valósult szolgáltatási rész ellenértékét – a kógens jogszabályi keretek között – elszámolja, és visszatéríti.

14.6. Utasok személyes tárgyai, értékek

A Szolgáltató főszabály szerint nem felel az utasok személyes tárgyaiért (poggyász, okmányok, készpénz, elektronikai eszközök), kivéve, ha a kár a Szolgáltatónak felróható szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából ered. Az utas köteles értéktárgyait folyamatosan felügyelni.

14.7. Alvállalkozó igénybevétele és a Szolgáltató helytállása

A Megrendelővel szerződő fél minden esetben a Szolgáltató. Amennyiben a Szolgáltató a teljesítéshez alvállalkozót, partnert vagy teljesítési segédet vesz igénybe, annak magatartásáért úgy felel, mintha maga járt volna el, és a Megrendelő az igényeit közvetlenül a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti. A jelen pont nem érinti a Szolgáltatónak a jelen ÁSZF-ben rögzített felelősségkorlátozásait.

XV. ADATKEZELÉS, DASHCAM, TITOKTARTÁS

15.1. Általános elvek, dokumentumok és viszony az Adatkezelési Tájékoztatóhoz

A Szolgáltató a Megrendelő és az utas(ok) személyes adatait a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályok – különösen az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR) és a vonatkozó magyar jogszabályok – rendelkezései szerint kezeli.

A Megrendelő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató részletes Adatkezelési Tájékoztatót tesz közzé a weboldalon, amely a jelen ÁSZF-ben foglaltakat kiegészíti. Amennyiben a jelen ÁSZF és az Adatkezelési Tájékoztató között eltérés mutatkozik, az egyes adatkezelések tekintetében az Adatkezelési Tájékoztató részletesebb rendelkezései irányadóak, a kógens jogszabályi előírások elsődlegessége mellett.

A Szolgáltató az adatkezelés során különösen az alábbi alapelveket alkalmazza: jogszerűség, tisztességes eljárás, átláthatóság, célhoz kötöttség, adattakarékosság, pontosság, korlátozott tárolhatóság, integritás és bizalmas jelleg, valamint elszámoltathatóság.

15.2. A kezelt adatok köre (tipikus adatkategóriák)

A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásával összefüggésben különösen az alábbi adatokat kezelheti:

- azonosító és kapcsolattartási adatok: név, telefonszám, e-mail cím, lakcím;
- fuvarszervezési adatok: felvételi és leadási cím, időpont, útvonal, járatszám (ha releváns), utaslétszám;
- speciális igények: gyermekülés igény, poggyász-információ, egyéb szolgáltatási kérések (pl. bekészítés), amelyeket a Megrendelő önként ad meg a teljesítés érdekében;
- számlázási adatok: számlázási név, cím, adószám (jogi személy/egyéni vállalkozó esetén);
- panaszkezelési és jogi igényérvényesítési adatok: e-mail váltások, bejelentések, bizonyítékok (pl. időpont, helyszín, kapcsolattartási előzmények);
- biztonsági célú adatok (ha alkalmazott): dashcam felvételek (kép, rendszám, helyszín, időpont), kizárólag a jogszerű célokhoz kötötten.

A Szolgáltató nem kér és nem kezel különleges adatokat (pl. egészségügyi adatok) rutinszerűen; amennyiben a Megrendelő ilyen adatot önként közöl, az kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez feltétlenül szükséges mértékben kerül figyelembevételre, és a Szolgáltató jogosult kérni, hogy a Megrendelő a szükségtelen részletek közlését mellőzze.

15.3. Adatkezelések jogalap szerinti elkülönítése („három kosár” rendszer)

A Megrendelő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az adatkezeléseket jogalap és cél szerint elkülöníti. A Szolgáltató a személyes adatokat az alábbi három fő kategória szerint kezelheti:

15.3.1. „Kötelező kör” – a szerződés teljesítése és jogi kötelezettségek

Cél: a személyszállítási szolgáltatás megszervezése és teljesítése, kapcsolattartás, számlázás, panaszkezelés, jogi igények kezelése.

Jogalap:

- a szerződés teljesítése (GDPR 6. cikk (1) b)),
- számlázási és könyvelési adatok esetén jogi kötelezettség (GDPR 6. cikk (1) c)).

A Megrendelő tudomásul veszi, hogy ezen adatkezelések a szolgáltatás nyújtásának előfeltételei; ennek hiányában a Szolgáltató a szolgáltatást jogosult megtagadni, mivel a teljesítéshez szükséges minimális adatállomány nem áll rendelkezésre.

15.3.2. „Partner / alvállalkozó” – adatok továbbítása teljesítési segéd részére

A Megrendelő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató – kapacitás, útvonal vagy operatív okok miatt – a szolgáltatás teljesítéséhez teljesítési segédet / alvállalkozót vehet igénybe.

Cél: a szolgáltatás teljesítése (sofőr/partner számára szükséges azonosítás, kapcsolatfelvétel, felvételi pont, útvonal).

Átadott adatok köre: kizárólag a teljesítéshez szükséges minimum (tipikusan: név, telefonszám, felvételi/leadási cím, időpont, útvonal, utaslétszám).

Jogalap: szerződés teljesítése (GDPR 6. cikk (1) b)).

A Szolgáltató törekszik arra, hogy a partnerekkel/alvállalkozókkal olyan szerződéses feltételeket alkalmazzon, amelyek alapján az alvállalkozó:

- az adatokat kizárólag a teljesítés érdekében használhatja fel,
- azokat saját marketing célra nem használhatja, nem mentheti el és nem keresheti meg a Megrendelőt/utast később „külön üzlet” céljából,
- megfelelő biztonsági intézkedéseket alkalmaz,
- a teljesítést követően az adatokat a szükséges mértéken túl nem őrzi meg.

15.3.3. „Marketing és extra” – szolgáltatásfejlesztés vs. hírlevél/akciók

A Szolgáltató a marketing és kapcsolódó kommunikációs adatkezeléseket elkülönítetten kezeli.

a) Elégedettségmérés / értékelés-kérés / szolgáltatásfejlesztés

Cél: minőségbiztosítás, ügyfélélmény fejlesztése, egyedi panaszok megelőzése.

Jogalap: jogos érdek (GDPR 6. cikk (1) f)).

A Megrendelő jogosult az ilyen megkeresések ellen tiltakozni; a Szolgáltató a tiltakozást ésszerűen, a jogszabályoknak megfelelően kezeli.

b) Szezonális kedvezmények / kuponok / hírlevél / direkt marketing

Cél: marketing kommunikáció (akciók, ajánlatok).

Jogalap: önkéntes hozzájárulás (GDPR 6. cikk (1) a)).

A hozzájárulás bármikor, indokolás nélkül visszavonható; a visszavonás a marketing listáról történő törlést eredményezi, azonban nem érinti a számlázási/jogi kötelezettségi adatmegőrzést.

15.4. Megőrzési idők (differenciált megközelítés)

A Szolgáltató az adatokat nem őrzi meg a szükségesnél tovább, és a megőrzési időket cél és jogalap szerint differenciálja:

a) Számlázási és könyvelési adatok: a vonatkozó számviteli és adójogi kötelezettségek miatt 8 évig megőrzendők (jogi kötelezettség).

b) Foglalási, kapcsolattartási, teljesítési adatok (amelyek nem részei a számlának): általános elévülési időn belül, tipikusan 5 évig őrizhetők meg (jogi igények védelme, bizonyíthatóság).

c) Elégedettségmérés / értékelés-kérés listája: tiltakozásig / leiratkozásig kezelhető, illetve a cél eléréséig.

d) Marketing hozzájáruláson alapuló adatok: a hozzájárulás visszavonásáig (leiratkozásig) kezelhetők.

15.5. Dashcam (fedélzeti kamera) – cél, jogalap, hozzáférés, megőrzés

A Szolgáltató vagyoni- és személybiztonsági célból, valamint jogi igények érvényesíthetőségének biztosítására jogosult a járművekben fedélzeti kamerát (dashcam) alkalmazni.

Célok különösen:

- balesetek, incidensek, rongálás és agresszív magatartás dokumentálása,
- vitás helyzetek tisztázása,
- jogi igények bizonyítása (pl. kárigény, hatósági eljárás).

Jogalap: jogos érdek (GDPR 6. cikk (1) f)), azzal, hogy a Szolgáltató minden esetben törekszik az adatminimalizálásra és a célhoz kötöttség betartására.

Megőrzési idő: a felvételek főszabály szerint legfeljebb 30 napig kerülnek megőrzésre, majd automatikus törlésre kerülnek, kivéve ha: baleset, kár, hatósági eljárás, panasz vagy jogvita miatt a felvétel megőrzése szükséges, amely esetben a megőrzés a szükséges ideig, de kizárólag a célhoz kötötten történik.

Hozzáférés: a felvételekhez kizárólag az arra felhatalmazott személyek férhetnek hozzá (pl. ügyvezetés/operáció/jogi ügyintézés), naplózott és korlátozott hozzáféréssel.

A Megrendelő tudomásul veszi, hogy a dashcam felvételek kiadása harmadik fél részére kizárólag megfelelő jogalap esetén történik (pl. hatósági megkeresés, biztosító kárügyintézés, jogvita).

15.6. Adattovábbítás harmadik felek részére

A Szolgáltató személyes adatokat harmadik felek részére kizárólag jogszerűen, célhoz kötötten és a szükséges minimumra korlátozva továbbít, különösen az alábbi esetekben:

- a) fizetési szolgáltatók és banki partnerek (kártyás fizetés/átutalás feldolgozása),
- b) biztosító(k) (kárügyintézés),
- c) hatóságok (jogos megkeresés, kötelező adatszolgáltatás),
- d) teljesítési segéd/alkalmazott (15.3.2. pont szerint).

15.7. Adatbiztonság és szervezési intézkedések

A Szolgáltató megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket alkalmaz a személyes adatok bizalmasságának, sértetlenségének és rendelkezésre állásának biztosítására, ideértve különösen:

- jogosultságkezelés és hozzáférés-korlátozás,
- szükség szerinti naplózás,
- adatminimalizálás és belső adatkezelési szabályok,
- az adatok elektronikus tárolása biztonságos környezetben.

A Megrendelő tudomásul veszi, hogy a digitális kommunikáció (e-mail) jellegéből fakadóan abszolút kockázatmentesség nem garantálható, azonban a Szolgáltató törekszik a kockázatok ésszerű minimalizálására.

15.8. Érintetti jogok és jogérvényesítés (összefoglaló)

A Megrendelő/utas jogosult különösen:

- tájékoztatást kérni az adatkezelésről,
- hozzáférést kérni, helyesbítést kérni,

- bizonyos esetekben törlést vagy korlátozást kérni,
- tiltakozni a jogos érdeken alapuló adatkezelés ellen,
- a hozzájárulását bármikor visszavonni (marketing esetén).

Az érintetti kérelmeket a Megrendelő a Szolgáltató elérhetőségein terjesztheti elő; a Szolgáltató a kérelmeket a jogszabályi határidők szerint kezeli.

15.9. Titoktartás

A Szolgáltató, a sofőrök, valamint a teljesítésbe bevont közreműködők kötelesek a szolgáltatás teljesítése során tudomásukra jutott, a Megrendelőre/utasokra vonatkozó személyes, üzleti vagy egyéb bizalmas információt bizalmasan kezelni.

A titoktartási kötelezettség kiterjed különösen az útvonalakra, találkozási pontokra, utazási célokra, kommunikációs tartalmakra és minden olyan információra, amely a Megrendelő/utas magánszféráját vagy üzleti érdekeit érintheti.

15.10. Jogorvoslat az adatkezeléssel kapcsolatban

Az érintett a személyes adatai kezelésével kapcsolatos panaszával a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (NAIH) fordulhat:

NAIH – székhely:

1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.;

levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.: 9.;

telefon: +36 (1) 391-1400;

e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu;

weboldal: www.naih.hu.

Az érintett a jogainak megsértése esetén bírósághoz is fordulhat. A per – az érintett választása szerint – az érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék előtt is megindítható.

XVI. PANASZKEZELÉS, VITARENDEZÉS, JOGHATÓSÁG

16.1. Panasz benyújtása

A Megrendelő a Szolgáltató tevékenységével vagy a nyújtott szolgáltatással kapcsolatos panaszát szóban vagy írásban közölheti. A Szolgáltató – működése jellegéből adódóan – ügyfélszolgálatát elektronikus úton, írásban működteti, és élő, telefonos ügyfélszolgálatot nem tart fenn; ezért azt kéri, hogy a Megrendelő a panaszát lehetőség szerint írásban, a legal@vanbudapest.com e-mail címen nyújtsa be. A Megrendelő szóbeli panaszát a szolgáltatás teljesítése során személyesen a gépkocsivezetőnek, vagy a legal@vanbudapest.com címre megküldött **hangfelvétel (hangüzenet)** formájában is közölheti; az így közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató – ha azt azonnal nem orvosolja – jegyzőkönyvben rögzíti, és az írásbeli panasszal azonos módon, a 16.2. pont szerint bírálja el.

A Szolgáltató kéri, hogy a Megrendelő a szolgáltatással kapcsolatos kifogását – a hatékony és bizonyítékokon alapuló kivizsgálás érdekében – lehetőség szerint a teljesítéstől számított 7 naptári napon belül jelezze. E határidő nem jogvesztő, és a Megrendelő jogszabályon alapuló igényérvényesítési jogait nem érinti. A Megrendelő tudomásul veszi, hogy a jelentős késedelemmel bejelentett kifogások kivizsgálhatósága (pl. a fedélzeti kamerafelvételek 30 napos törlési ciklusa miatt) korlátozott lehet.

16.2. Panaszkezelés és válaszadási határidő

A Szolgáltató a benyújtott panaszokat megvizsgálja, és azokra a beérkezéstől számított **30 napon belül** írásban, érdemben, igazolható módon választ ad.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató írásban tájékoztatja a Megrendelőt arról, hogy panaszával mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, megadva az illetékes testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét (lásd 16.5.).

16.3. Peren kívüli vitarendezés (mediáció)

A felek kölcsönös megállapodása esetén a jogvita bírósági eljárást megelőzően, peren kívüli úton is rendezhető.

Ebben az esetben a felek 14 napos egyeztetési (mediációs) időszakot alkalmaznak, amelynek célja a vita békés, kölcsönösen elfogadható rendezése.

16.4. Joghatóság és illetékesség

A jelen Általános Szerződési Feltételekből eredő jogvitákra a magyar jog az irányadó.

A felek – fogyasztói jogviszony esetén a vonatkozó jogszabályi korlátok figyelembevételével – kiköthetik a budapesti bíróságok illetékességét.

16.5. Fogyasztói jogviták – Békéltető Testület

A fogyasztónak minősülő Megrendelő fogyasztói jogvita esetén a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulhat. A Szolgáltató székhelye szerint illetékes testület:

Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. emelet 111.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Telefon: +36 (1) 488-2131

Weboldal: bekeltet.bkik.hu

A békéltető testületek országos elérhetőségei a bekeltetes.hu oldalon találhatók. A Szolgáltatót az eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. Jelen pont a fogyasztónak minősülő (nem üzleti körben eljáró) Megrendelőkre vonatkozik.

16.6. Online vitarendezés és határon átnyúló ügyek

A Megrendelő tudomásul veszi, hogy az Európai Bizottság korábbi online vitarendezési (ODR) platformja 2025. július 20-án megszűnt, így az a továbbiakban nem áll rendelkezésre.

Fogyasztói jogvita esetén a belföldi Megrendelő a 16.5. pont szerinti békéltető testülethez fordulhat. Az Európai Unió más tagállamában lakó (határon átnyúló) fogyasztó a magyarországi Európai Fogyasztói Központhoz fordulhat ingyenes segítségért:

Európai Fogyasztói Központ Magyarország – levelezési cím: 1536 Budapest, Pf.: 324.; e-mail:

info@magyarefk.hu; weboldal: www.magyarefk.hu.

XVII. A MEGRENDELŐ ÉS AZ UTASOK JOGAI, MINŐSÉGI GARANCIÁK

A jelen ÁSZF kifejezetten fogyasztóvédelmi tárgyú rendelkezései (különösen a békéltető testületre és a fogyasztói vitarendezésre vonatkozó pontok) kizárólag a Fogyasztóra irányadók.

17.1. A tisztességes bánásmódhoz és professzionális szolgáltatáshoz való jog

A Megrendelőt és az utasokat illeti a jog, hogy a Szolgáltató a szolgáltatást udvariasan, tiszteletteljesen, diszkréten és professzionális módon teljesítse. A Szolgáltató a megrendelt szolgáltatás teljesítése során mindent megtesz annak érdekében, hogy a közlekedés biztonságos, kulturált és kiszámítható legyen.

17.2. Diszkréció és magánszféra tisztelete

A Szolgáltató működésének alapelve a diszkréció. A Megrendelő jogosult arra, hogy az utazás során a sofőr és a Szolgáltató munkatársai a tudomásukra jutott információkat bizalmasan kezeljék, és az utazással kapcsolatos részleteket – a jogszabályi kötelezettségek kivételével – ne osszák meg illetéktelenekkel. Ez az elv üzleti utak, rendezvények, sportesemények, magánjellegű transzferek és turisztikai utazások esetén egyaránt irányadó.

17.3. Egyenlő bánásmód és inkluzív szolgáltatás

A Szolgáltató a szolgáltatást minden Megrendelő számára biztosítja, megkülönböztetés nélkül. A Szolgáltató nem tesz különbséget többek között életkor, származás, nem, vallás, nemi identitás, szexuális irányultság, állampolgárság vagy bármely más védett tulajdonság alapján.

A Megrendelő jogosult arra, hogy a Szolgáltató a szolgáltatást a törvényekkel és a biztonsági szabályokkal összeegyeztethető mértékben az egyéni igényekhez igazítsa (pl. gyermekülés, poggyászkezelés, különleges felvételi pont).

17.4. Biztonságos és kifogástalan állapotú járműhöz való jog

A Megrendelő jogosult arra, hogy a Szolgáltató a szolgáltatást biztonságos, tiszta, kulturált állapotú járművel teljesítse, és a szolgáltatás a közlekedésbiztonsági és minőségi követelményeknek megfeleljen.

A Szolgáltató szigorú utasmagatartási és kárrendezési szabályai nem öncélúak: ezek célja az, hogy minden utas – különösen a következő megrendelés utasai – ugyanazt a prémium, tiszta és zavartalan szolgáltatást kapják meg.

Példa (minőségi védelem): ha egy utas a járművet súlyosan beszennyezi (pl. hányás), a jármű fertőtlenítése és tisztítása akár több napos kiesést okozhat. A kár- és takarítási szabályok biztosítják, hogy a jármű minősége gyorsan helyreállítható legyen, és a következő utas ne egy másik utas hibájából szenvedjen hátrányt.

17.5. Pontos tájékoztatáshoz és visszaigazolóshoz való jog

A Megrendelő jogosult arra, hogy a szolgáltatás lényeges feltételeit (időpont, felvételi hely, járműkategória, viteldíj, kiemelt feltételek) a Szolgáltató írásban visszaigazolja, és a teljesítés során ésszerű tájékoztatást adjon az utazást érintő lényeges körülményekről (pl. forgalmi okok, útlezárások miatti módosítások).

17.6. Panasz benyújtásához, kivizsgáláshoz és korrekt elszámoláshoz való jog

A Megrendelő jogosult panaszt benyújtani, és jogosult arra, hogy a Szolgáltató a panaszt a 16.2. pont szerinti határidőn belül kivizsgálja, és – megalapozott panasz esetén – a jogszabályok és a szerződés keretei között korrekt elszámolást alkalmazzon.

A Szolgáltató célja a viták peren kívüli, kulturált rendezése, amennyiben az lehetséges.

17.7. A szolgáltatás korlátai – a jogok és a biztonság egyensúlya

A Megrendelő tudomásul veszi, hogy a fenti jogok gyakorlása a szolgáltatás jellegéből fakadóan a közlekedésbiztonsági szabályokkal, jogszabályokkal és a Szolgáltató minőségi standardjaival összhangban érvényesül.

A Szolgáltató minden esetben törekszik arra, hogy a Megrendelő érdekei és a szolgáltatás biztonságos teljesíthetősége között arányos és korrekt egyensúlyt tartson fenn.

17.8. Járműállomány és járművezetők – biztosítás és alkalmasság

A Szolgáltató szavatolja, hogy a szolgáltatás teljesítéséhez kizárólag érvényes hatósági műszaki vizsgával és a jogszabály szerinti kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással (KGFB) rendelkező járműveket, valamint a személyszállításra jogszabály szerint jogosult, megfelelően képzett és ellenőrzött járművezetőket vesz igénybe. A Szolgáltató a járműveit rendszeres karbantartásnak és tisztításnak veti alá a prémium minőségi színvonal fenntartása érdekében.

XVIII. TERÜLETI BEHAJTÁSI KORLÁTOZÁSOK, ENGEDÉLYEK ÉS SPECIÁLIS ÖVEZETEK

18.1. Általános rendelkezések – területi és hatósági szabályozások

A Megrendelő tudomásul veszi, hogy Magyarország egyes városi, történelmi, turisztikai vagy kiemelten védett területei behajtási, megállási vagy parkolási korlátozások alá eshetnek, amelyek teljesítése kizárólag hatósági vagy önkormányzati engedély birtokában lehetséges.

Ezen korlátozások nem a Szolgáltató döntésén alapulnak, hanem:

- önkormányzati rendeletek,
- hatósági előírások,
- forgalomtechnikai szabályozások alapján kerülnek alkalmazásra.

A Szolgáltató jogosult az ilyen területekre történő behajtást csak engedély birtokában vállalni, illetve – engedély hiányában – alternatív fel- vagy leszállási pontot javasolni.

18.2. Belvárosi behajtási szabályok

Egyes belvárosi övezetek (különösen történelmi városrészek, sétálóövezetek, forgalomcsillapított területek) kizárólag korlátozott vagy engedélyköteles behajtással közelíthetők meg.

A Megrendelő tudomásul veszi, hogy:

- az engedélyek típusa és díja járműkategóriánként eltérő lehet,
- a behajtási engedélyhez kapcsolódó költségek minden esetben előzetesen, az írásos árajánlatban kerülnek feltüntetésre,
- helyszíni, azonnali engedélykérés vagy díjmódosítás nem garantált.

18.3. Budai Vár területére vonatkozó speciális szabályozás

18.3.1. Személyautók és prémium egyterűek

(S-Class, E-Class, V-Class)

Az alábbi ki- és beszállási pontok használata engedélyköteles lehet, az aktuális szabályozás szerint:

- Hilton Hotel – főbejárat
- Halászbástya környezete
- Parkolás kizárólag a kijelölt külső zónákban

A tényleges megállási lehetőség minden esetben az aktuális forgalmi és hatósági feltételektől függ.

18.3.2. Sprinterek és autóbuszok

Nagyobb járművek (Sprinter, minibusz, autóbusz) esetén a Budai Vár területére történő behajtása, kizárólag külön engedéllyel lehetséges és csak az alábbi, kijelölt pontokon:

- Dísz tér
- Palota út
- Hilton Hotel alsó bejárat
- Halászbástya alsó szintje

A behajtás és megállás időtartama korlátozott lehet, parkolás általában nem engedélyezett.

18.4. Engedélyek díjtartalma és ügyintézés

A behajtási engedélyek díja – amennyiben az árajánlatban szerepel – az alábbi költségeket foglalhatja magában:

- önkormányzati vagy hatósági díjak,
- adminisztrációs és ügyintézési költségek,
- az engedélyhez kapcsolódó parkolási díjak (ha alkalmazandó).

Az engedélyek beszerzéséhez szükséges igényt a Megrendelőnek legalább 3 munkanappal a teljesítés előtt írásban kell jeleznie. Az engedély kiadása a hatáskörrel rendelkező hatóság vagy önkormányzat döntésén múlik, ezért a Szolgáltató az engedély beszerzését – határidőben benyújtott igény esetén sem – garantálja; a határidőnél rövidebb idővel bejelentett igény esetén a beszerzés jellemzően nem biztosítható.

18.5. Jövőbeni és egyéb területi korlátozások

A jelen fejezet rendelkezései nem kizárólag a Budai Várra vagy Budapest belvárosára vonatkoznak, hanem irányadóak minden olyan magyarországi vagy külföldi területre is, ahol:

- behajtási engedély,
- különleges forgalmi szabályozás,
- rendezvényhez vagy biztonsági intézkedéshez kapcsolódó korlátozás van érvényben.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy ezen fejezetet a jövőben további területekkel, övezetekkel vagy szabályozásokkal bővítse.

XIX. KIEMELT NEMZETKÖZI ÉS NAGY VOLUMENŰ RENDEZVÉNYEKRE VONATKOZÓ SPECIÁLIS SZABÁLYOK

19.1. Általános rendelkezések – kiemelt események

A Megrendelő tudomásul veszi, hogy egyes nemzetközi, nagy volumenű, kiemelt sport-, kulturális vagy üzleti események idején a Szolgáltató a jelen ÁSZF általános szabályaitól eltérő, szigorított foglalási, fizetési, lemondási és teljesítési feltételeket alkalmaz. Ilyen események különösen:

- állandó, minden évben megrendezésre kerülő események: Formula 1 Magyar Nagydíj, MotoGP magyarországi versenye;
- időszakos, alkalmi események: UEFA Bajnokok Ligája döntő, illetve egyéb nagyszabású nemzetközi sport-, kulturális vagy üzleti rendezvények.

Ezen események esetén jellemzően a járműkapacitás korlátozott, a forgalmi és hatósági szabályozás rendkívüli, a teljesítés pedig fokozott logisztikai és biztonsági kockázattal jár.

19.2. Eseményspecifikus feltételek és mellékletek

Az egyes eseményekre vonatkozó, mindenkor hatályos részletes feltételeket – így különösen az esemény időpontját, a díjszabást, a fizetési és lemondási feltételeket, a díj tartalmát, valamint a helyszíni behajtási/beléptetési szabályokat – az adott eseményhez tartozó, a jelen ÁSZF elválaszthatatlan részét képező melléklet, valamint az írásos ajánlat/visszaigazolás tartalmazza. Eltérés esetén – az adott esemény tekintetében – a melléklet és a visszaigazolás rendelkezései az irányadók, a jelen ÁSZF általános szabályait kiegészítve.

19.3. Foglalás, rendelkezésre állás és fizetés (kiemelt események)

- A járműfoglalás kizárólag a teljes összeg vagy az előírt előleg beérkezését követően válik véglegessé; az árajánlat tájékoztató jellegű, önmagában nem jelent kapacitáslekötést.
- A rendelkezésre állás „first paid – first served” elven történik.
- A fizetési és lemondási feltételeket az adott eseményhez tartozó melléklet és a visszaigazolás rögzíti; ezek a VII. fejezet szerinti általános lemondási rendtől szigorúbbak lehetnek.
- A fennmaradó összeg határidőben történő meg nem fizetése esetén a Szolgáltató jogosult a foglalást automatikusan törölni, és a már megfizetett összeget a vonatkozó lemondási feltételek szerint kezelni.

19.4. Vis maior (kiemelt események)

A 7.7. ponttól eltérően, amennyiben a kiemelt eseményt a szervezők vis maior okból hivatalosan törlik, a már megfizetett szolgáltatási díj visszatérítésre kerül, a vonatkozó adminisztrációs/kezelési díj levonásával.

19.5. Helyszíni hozzáférés és harmadik fél által kiadott engedélyek

A Megrendelő tudomásul veszi, hogy egyes események helyszínein a behajtás, a parkolás és a beléptetés a szervező vagy harmadik fél (pl. hivatalos hospitality ügynökség, pálya- vagy stadionüzemeltető) hatáskörébe tartozó külön engedélyekhez kötött (pl. Formula 1 Paddock Club esetén Chauffeur Pass és Car Parking Pass). Ezen engedélyek beszerzése kizárólag a Megrendelő felelőssége; a Szolgáltató azokat nem jogosult kiadni, pótolni vagy garantálni. E szabályok a szervező/harmadik fél hivatalos protokolljának részét képezik, és nem minősülnek a Szolgáltató saját szabályzatának.

19.6. Formula 1 Magyar Nagydíj

A Formula 1 Magyar Nagydíjra vonatkozó, adott évi részletes szolgáltatási feltételeket és díjszabást a jelen ÁSZF „Formula 1 Magyar Nagydíj – Szolgáltatási feltételek” című melléklete tartalmazza.

XX. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

20.1. ÁSZF közzététele

A jelen Általános Szerződési Feltételek a Szolgáltató hivatalos weboldalán érhetők el: www.vanbudapest.com – „[Terms & Conditions / ÁSZF](#)” menüpont alatt.

20.2. Az ÁSZF módosítása

A Szolgáltató jogosult a jelen ÁSZF-et egyoldalúan módosítani.

A módosítások kizárólag az újonnan létrejövő foglalásokra alkalmazandók.

A már visszaigazolt megrendelésekre minden esetben a visszaigazolás időpontjában hatályos ÁSZF az irányadó.

20.3. Részleges érvénytelenség

Amennyiben a jelen ÁSZF bármely rendelkezése részben vagy egészben érvénytelennek, jogszabályba ütközőnek vagy végrehajthatatlannak minősül, az nem érinti az ÁSZF többi rendelkezésének érvényességét és alkalmazhatóságát.

20.4. Teljes megállapodás

A Szolgáltató és a Megrendelő közötti jogviszony teljes tartalmát az alábbi dokumentumok együttesen alkotják:

- jelen Általános Szerződési Feltételek,
- a jelen ÁSZF mellékletei (így különösen a díjszabási mellékletek, a **Formula 1 Magyar Nagydíj melléklet** és a **Celebration Transzfer Protokoll** és az **Extra szolgáltatások**), amelyek az ÁSZF elválaszthatatlan részét képezik,
- az írásos megrendelés-visszaigazolás,
- valamint az esetlegesen létrejövő egyedi megállapodás vagy szerződés.

20.5. Irányadó nyelv

A jelen ÁSZF magyar nyelvű változata az irányadó.

Az angol nyelvű változat kizárólag tájékoztató jellegű, kivéve, ha a felek erről kifejezetten és írásban eltérően állapodnak meg.

20.6. Tolmács- és fordítási költségek, fordítási felelősség

A 20.5. pont szerinti nyelvi elsőbbségre tekintettel, amennyiben bármely fél a jelen ÁSZF-ből eredő eljárásban a magyartól eltérő nyelvet, tolmácsot vagy fordítást igényel, annak biztosítása és költsége az adott felet terheli; ez a Szolgáltatót nem terheli.

A Szolgáltató az idegen nyelvű változatokat kizárólag tájékoztatásul teszi közzé, és nem vállal felelősséget azok fordítási hibáiból, pontatlanságaiból vagy eltérő értelmezéséből eredő következményekért.