

Általános Szerződési Feltételek

Általános szerződési feltételek

a Alföld City Taxi kft. szerződéses partnerei által a City Taxi védjegye alatt végzett

SZEMÉLYTAXI-SZOLGÁLTATÁSRA

1. Az általános szerződési feltételek hatálya

1.1 A jelen általános szerződési feltételek (a továbbiakban: **ÁSZF**) az **Alföld City Taxi kft.** (4027 Debrecen, Sinai Miklós u. 11 III/14 Cg. 09-09-014160, tel.: (52) 555-555, honlap: www.citytaxidebrecen.hu e-mail cím: info@citytaxidebrecen.hu – a továbbiakban: **City Taxi**) mint önálló diszpécsterszolgálat (személytaxi-szolgáltatást közvetítő és szervező szolgálat) által szervezett, vele szerződéses kapcsolatban álló, személytaxi-szolgáltatást végző vállalkozások (a továbbiakban: **szolgáltató**) által nyújtott személytaxi-szolgáltatásra (a továbbiakban: **szolgáltatás**) vonatkoznak.

1.2 A szolgáltatás igénybevevője (a továbbiakban: **utas**) a szolgáltatás megrendelésével, igénybevételével fogadja el az ÁSZF-et, amely – előzetes megismerhetősége érdekében – a Szolgáltató honlapján (www.citytaxidebrecen.hu) folyamatosan közzétételre kerül.

1.3 A City Taxi kijelenti, hogy az ÁSZF a jogszabályi előírásokon, illetve a személytaxi-szolgáltatáshoz szokásosan, az utasközönség által az elmúlt években megszokott feltételeken túl az utasokra nézve hátrányos vagy szokatlan feltételeket nem tartalmaz.

1.4 Abban az esetben, ha a szolgáltatást a maga vagy más részére igénybe venni kívánó természetes vagy jogi személy a szolgáltatás tekintetében a City Taxival külön írásbeli szerződést (a továbbiakban: külön szerződés) köt, az ÁSZF rendelkezései csak a külön szerződésben eltérően nem szabályozott kérdésekben irányadóak.

1.5 Abban az esetben, ha az utas egyes, a jelen ÁSZF-ben nem szabályozott lehetőségeket (így különösen az előre fizetett, ún. pre-paid taxikártyát) vesz igénybe, az ÁSZF rendelkezései a külön szabályozott lehetőségre vonatkozó szabályokkal együtt irányadóak.

2. A szolgáltatás

2.1 A szolgáltatás személytaxi-szolgáltatás, amely alapján a szolgáltató az utast (utasokat), valamint annak poggyászát az ÁSZF rendelkezései szerint az utas(ok) igénye szerinti helyre elszállítja.

2.2 A szolgáltató a szolgáltatást csak az engedélye szerinti működési területen (Debrecen és Hajdú-Bihar megye) kezdheti meg, ezen felül az általa szállított utast a működési területen kívülről visszaszállíthatja, továbbá a működési területen kívül utast csak írásbeli előrendelés alapján, a működési területen levő úti céllal vehet fel.

2.3 A City Taxi – tekintettel arra, hogy a szolgáltatást a szolgáltató teljesíti – a szolgáltatásért nem felelős, vállalja ugyanakkor, hogy a szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos problémák és panaszok esetén az ügyet haladéktalanul kivizsgálja, és indokolt esetben szankcionálja, illetőleg közreműködik abban, hogy a szolgáltatás igénybe vevője megfelelő jóvátételhez juthasson.

2.4 A szolgáltatót a szolgáltatásra – az alábbi (a)–(d) alpontban meghatározott kivétellel – szerződéskötési kötelezettség terheli.

(a) Nem köteles elvállalni az utas szállítását a szolgáltató vagy képviselőjében a személytaxi vezetője, ha azt a telephelye helységének közigazgatási határától számított 30 km-t meghaladó távolságra rendelik meg.

(b) A szolgáltató vagy képviselőjében a személytaxi vezetője a személyszállítást megtagadhatja, vagy az utast a személyszállításból kizárhatja, ha az utas

(i) ittas vagy bódult állapotban van, vagy botránnyosan viselkedik,

(ii) magatartásával a közlekedés biztonságát, saját vagy utastársai testi épségét, egészségét, a személytaxinak vagy berendezéseinek az épségét sérti, vagy veszélyezteti, vagy

(iii) ruházatával, poggyászával, vagy más módon a járművet beszennyezheti.

(c) A magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy, valamint a hat éven aluli kiskorú személy, kísérő nélküli szállítását a szolgáltató vagy képviselőjében a személytaxi vezetője megtagadhatja.

(d) A szolgáltató megtagadhatja a szolgáltatás teljesítését, ha azt a jogszabály alapján az ÁSZF kifejezetten lehetővé teszi.

3. A szolgáltatás igénybevétele

3.1 A szolgáltatást az utas

(a) a City Taxitól vagy a szolgáltatótól telefonon, mobiltelefonos alkalmazás segítségével, telefaxon, e-mailben vagy on-line történő előzetes megrendeléssel (a továbbiakban: **megrendelés**), amely azonnali, avagy az utas által előre meghatározott időpontban kezdődő szolgáltatásra vonatkozó megrendelés (ez utóbbi a továbbiakban: **előrendelés**) lehet;

(b) a taxiállomáson (droszton) várakozó személytaxiba utazási céllal történő beszállással,

(c) a szabad jelzéssel közlekedő személytaxi megállítással vagy szabad jelzéssel várakozó személytaxiba történő beszállással, vagy

(d) a személytaxi vezetőjével szóban kötött megállapodás útján

veheti igénybe.

3.2 A szolgáltatásra a szerződés

(a) az előzetes megrendelés elfogadásával,

(b) az utasnak – feltéve, hogy a személytaxi vezetője a fenti 2.4 pont alapján nem tagadja meg a személyszállítást – a taxiállomáson várakozó, vagy a szabad jelzéssel közlekedő személytaxiba utazási szándékkal történő beszállásával, vagy

(c) az utas és a személytaxi vezetője közötti megállapodás megkötésével

jön létre.

3.3 A fenti 3.1 pont szerinti azonnali megrendelés esetén a City Taxi – ha a kiállási cím Debrecenben van – rendszerint 3-15 percen belüli kiállást vállal, azzal, hogy rendkívüli esetekben (sztrájk, közlekedési akadályok, szélsőséges időjárási helyzet) a kiállási idő ettől eltérhet.

Vis maior (pl. tömegközlekedési sztrájk, természeti csapás vagy emberi tevékenység során előállt vészhelyzet) esetében a City Taxi vagy a szolgáltató a szerződésben foglaltak teljesítésére nem vagy csak korlátozottan képes, s ezen esetekre felelősséggel nem tartozik.

4. A szolgáltatás teljesítése

4.1 Kapcsolatfelvétel az utassal

Megrendelés esetén a rendelési címre való megérkezést követően a szolgáltató a rendelkezésre álló információk alapján minden ésszerűen elvárható intézkedést elkövet az utassal való kapcsolatfelvétellel

érdekében (kapucsengő, kaputelefon, porta, recepció). Amennyiben a Gépjárművezető az Utassal nem tudott kapcsolatot létesíteni, a Gépjárművezetőt megilleti a reklamálás joga.

4.2 Az utasok jogai, a személytaxi vezetőjének kötelezettségei az utassal szemben

4.2.1 Az utas jogosult

- (a) tiszta, jó állapotban lévő, valamennyi szükséges engedéllyel rendelkező, biztonságos személytaxiban utazni;
- (b) udvarias, valamennyi közlekedési szabályt betartó sofőrrel utazni;
- (c) nyugodt, csendes, rádióforgalmazástól, rádióhallgatástól, dudaszótól, a járművezető általi mobiltelefon-használattól mentes utazáshoz;
- (d) dohányfüst-mentes utazáshoz;
- (e) önállóan, a személytaxi más utassal való megosztása nélküli utazásra, kivéve, ha az utas máshogy rendelkezik;
- (f) olyan gépkocsivezetővel közlekedni, aki rendelkezik személytaxi szolgáltatói képesítéssel, és azonosító lapja a műszerfalon, jól látható helyen van elhelyezve;
- (g) minden esetben a hitelesített taxaméter által generált viteldíjat kell fizetnie (5. fejezet), és arról bizonylatot kapnia;
- (h) igénye szerint légkondicionálásra vagy fűtésre;
- (i) bankkártyával felár nélkül történő fizetésre;
- (j) működő biztonsági öv használatára, amely minden utas számára ajánlott;
- (k) vakvezető kutya szállítására.

4.2.2 A személytaxi vezetője köteles az utassal szemben minden körülmények között udvarias, segítőkész magatartást tanúsítani.

4.2.3 A személytaxi vezetője köteles az utasnak segítséget nyújtani be- és kiszállásnál. Amennyiben a címre érkezést követően a körülmények megengedik, a személytaxi vezetője lehetőség szerint várja az utast a személytaxi mellett, hogy számára a beszállást a személytaxi ajtajának kinyitásával megkönnyítse, illetve a csomagokat szükség szerint a csomagtartóban elhelyezze. Mozgásában korlátozott, vagy nehezen mozgó utas esetén (pl. mankót használ, kerekesszékekkel közlekedik, vak

vagy gyengén lát, idős) a személytaxi vezetője a körülményektől függetlenül köteles a ki-, és beszálláshoz, valamint a kényelmes utazáshoz szükséges segítséget nyújtani (pl. ülésbeállítás).

4.2.4 A személytaxi vezetője a szolgáltatás megkezdése előtt köteles az úti cél ismeretében az útvonalat az utassal egyeztetni. Az egyeztetés során a személytaxi vezetője köteles felhívni az utas figyelmét az ismerete szerint fennálló forgalmi akadályokra. Amennyiben az utas a személytaxi vezetőjére bízta az útvonal megtervezését, abban az esetben a személytaxi vezetője köteles a legrövidebb útvonalat választani; ettől eltérni kizárólag az utas beleegyezésével lehet. A személytaxi vezetője csak az utassal történő útvonal egyeztetést követően indulhat el. Amennyiben a személytaxi vezetője nyelvi vagy más ok miatt az utassal nem tud útvonalat egyeztetni, köteles a legrövidebb útvonalat választani. A személytaxi vezetője ugyanakkor nem köteles olyan útvonalon fuvart teljesíteni, amely a Gépjármű épségét veszélyeztetheti.

4.2.5 A személytaxi vezetője az utassal bizalmaskodó beszélgetést nem kezdeményezhet, illetve a beszélgetést nem erőltetheti. Amennyiben az Utas kezdeményez beszélgetést a személytaxi vezetője, abban az esetben a személytaxi vezetője köteles a társalgást udvarias hangnemben, az Utas hangulatához mérten folytatni.

A személytaxi vezetője politikai tartalmú, alkotmányos, személyiségi jogok körébe tartozó (pl. faji, vallási, kisebbségi kérdések) beszélgetést nem kezdeményezhet, az ilyen irányú kérdésekre nem köteles válaszolni. Az esetleges beszélgetés során a személytaxi vezetője az utas magánügyeivel (ideértve a jövedelmi, vagyoni viszonyokat is), magánéletével kapcsolatos kérdést nem tehet fel, továbbá nem hozhat az utas tudomására olyan információt, amely annak magánéletét, magánügyeit érinti, vagy érintheti. A személytaxi vezetője a diszkréció szabályait köteles betartani.

A személytaxi vezetője a saját magánéletére, magánügyeire vonatkozó kérdésekre nem köteles válaszolni, az e körben történő közlések saját döntésétől függenek. A személytaxi vezetője az utast nem terhelheti saját magánéleti, jövedelmi vagy egyéb problémáival. A személytaxi vezetője szexuális/erotikus tartalmú megjegyzéseket az utasra nem tehet, szexuális kapcsolat létesítését nem ajánlhatja fel, az utas kinézetére vonatkozóan az udvariasság határain belül kizárólag pozitív véleményt nyilváníthat.

4.2.6 A személytaxi vezetője a tudomására jutott üzleti vagy magántitkot köteles megőrizni tekintet nélkül arra, hogy az közvetlen közlés útján, vagy közvetett módon (pl. telefonbeszélgetés vagy az utasok közötti beszélgetés) jutott a tudomására.

4.2.7 A személytaxi vezetője műsorszóró rádiót, magnót, CD-t kizárólag az utas előzetes hozzájárulásával hallgathat, televíziót az Utas előzetes hozzájárulásával sem hallgathat/nézhet. Ha az utas kéri, a rádió, magnó, CD működtetését meg kell szüntetni. Rádiózás esetén – amennyiben ennek technikai feltételei fennállnak, és az utas igényli – a személytaxi vezetője köteles az utas által kért rádióadóra váltani.

4.2.8 A személytaxi vezetője a lehetőségekhez képest kötelezett a személytaxi belső hőmérsékletének megfelelő szabályozására; az ablakot lehúzni, felhúzni, a fűtést és a klímaberendezést szabályozni csak az utas kérése vagy beleegyezése esetén lehet.

4.2.9 A személytaxi vezetője csak különösen fontos helyzetekben használhat mobiltelefont. Hívás fogadását az utas jelenlétében minden esetben a lehető legrövidebb időn belül be kell fejezni.

4.2.10 A személytaxiban a dohányzás a jogszabály erejénél fogva tilos.

4.3 Poggyász- és élőállat szállítása

4.3.1 Az utas olyan méretű poggyászt vihet magával, amelyet a csomagtérben vagy az üres ülésen el lehet helyezni. Az utasnak az utastérbe magával vitt poggyászáért és értéktárgyaiért a szolgáltató nem tartozik felelősséggel

4.3.2 Poggyásként nem szállítható olyan tárgy amely

(a) méreténél vagy súlyánál fogva a járművön erre kijelölt helyen nem helyezhető el,

(b) a személytaxi vezetője, az utas vagy a többi utas egészségében, testi épségében, ruházatában, kézipoggyászában kárt okozhat, vagy

(c) a járművet megrongálhatja vagy beszennyezheti.

A szolgáltató vagy a személytaxi vezetője megtagadhatja olyan poggyász szállítását, amely a személytaxit, más utasok ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti, illetve a biztonságos közlekedést zavarja.

4.3.3 Élőállat-szállítására vonatkozóan a 4.3.2 pont rendelkezései irányadóak, azzal, hogy az élőállat szállítása az alábbi 4.4 pont szerinti különleges igénynek minősül.

4.3.4 Amennyiben a személytaxi vezetője a személytaxiban bármilyen értéktárgyat talál, azt haladéktalanul jelezni a City Taxinak, amely a talált értéktárgyokról nyilvántartást vezet. A talált értéktárgyak megőrzése a személytaxi vezetőjének kötelezettsége. Amennyiben az utas személye és

elérhetősége ismert, úgy a City Taxi haladéktalanul értesíti arról, hogy az értéktárgyat a személytaxiban hagyta, és tájékoztatja az értéktárgy átvételének lehetőségeiről.

4.4 Különleges igények

4.4.1 A City Taxi szervezésével működő szolgáltatók valamennyi, a jogszabályban előírt feltételnek meg kell, hogy feleljenek, ugyanakkor a szolgáltatásban részt vevők személytaxik és a szolgáltatók eltérő adottságaira is figyelemmel a jelen ÁSZF alapján az utasok személytaxi-szolgáltatásra vonatkozó különleges igényeinek kielégítése nem feltétlenül biztosítható.

E körben különleges igények minősül például:

- élőállat szállítása,
- kerekesszék szállítása,
- gyermekülés,
- extra méretű poggyász (sífelszerelés, kerékpár, stb.) szállítása.

4.4.2 A személytaxi-szolgáltatásra vonatkozó különleges igény díjmentesen kerül teljesítésre, azonban javasolt ilyen esetekben a megrendelés City Taxinál történő kezdeményezése, annak érdekében, hogy a szolgáltatásra az azt vállaló és teljesíteni képes szolgáltató kerüljön kiválasztásra.

4.4.3 A személytaxi-szolgáltatás körébe nem tartozó igények (így különösen kísérés, csomag kézi szállítása, repülőtéri táblázás, ügyintézési feladat, beszerzés, stb.) nem tartoznak az ÁSZF hatálya alá, arra vonatkozóan a jogszabályi keretek között esetén a szolgáltatóval vagy a City Taxival kötött külön megállapodás esetén lehet mód.

4.5 A személytaxiban az utas által okozott károk (szennyezés, rongálás)

4.5.1 A személytaxi megrongálása, az utastér maradandó beszennyezése, illetve egyéb károkozás esetén a szolgáltató jogosult az utas részéről az általa okozott károk megtérítésére, a követelés érvényesítésével kapcsolatos minden kiadás, költség az utast terheli.

4.5.2 Amennyiben a káreseménnyel kapcsolatosan a szolgáltató és az utas nem tudnak megállapodni, a szolgáltató köteles a City Taxit tájékoztatni, annak érdekében, hogy a City Taxi megbízottja a helyszínre érkezen, és a káreseményről jegyzőkönyvet vegyenek fel, amelyet az utas is aláír. Amennyiben a jegyzőkönyv aláírását az utas megtagadja, ennek a tényét, valamint okát a City Taxi megbízottja a jegyzőkönyvben köteles feltüntetni, továbbá szükség esetén rendőr intézkedését kérni.

5. A szolgáltatás ellenértéke

5.1 Az ÁSZF alapján végzett személytaxi-szolgáltatás ellenértéke a viteldíj.

A viteldíjat a viteldíjmérő készülék (a továbbiakban: taxaméter) a következő elemekből képezi:

- (a) alapdíj: a szolgáltatás igénybevételének megkezdésekor felszámítható díj;
- (b) távolsággal arányos egységdíj: a taxaméter által a megtett út alapján felszámítható díj (mértékegysége: forint/kilométer);
- (c) idővel arányos egységdíj: a szolgáltatás közben a taxaméter által az eltelt idővel arányosan felszámítható díj (mértékegysége: forint/perc).

A fizetendő viteldíjat a taxaméter az alapdíjből, a távolsággal arányos díjből és az idővel arányos díjből – a határsebesség figyelembevétele mellett – képezi. A határsebesség az a sebességérték, amelynél nagyobb sebességgel haladó személytaxi taxamétere a távolsággal arányos díjnövekményt, e sebességérték alatt pedig az idővel arányos díj növekedését rögzíti, az idővel arányos egységdíj 15 km/óra határsebesség érték alatt kerül alkalmazásra.

5.2 A viteldíj mértéke a következő (a díjtételek az általános forgalmi adót tartalmazzák):

Alapdíj (Ft)	Távolsággal arányos egységdíj (Ft/km)	Idővel arányos egységdíj (Ft/perc)
390,-	290,-	60,-

A Debrecen közigazgatási területén megkezdett, de a közigazgatási határon kívülre irányuló személytaxi-szolgáltatás teljesítése esetén a Debrecen közigazgatási határáig teljesítendő visszaútra a szolgáltató a fenti viteldíjat alkalmazhatja.

5.3 A fizetendő viteldíj képzése

(a) az utas személytaxiba történő beszállását követően a taxaméter elindításával kezdődik meg és az utas által kért végcélra való megérkezéskor a taxaméter leállításával fejeződik be.

(b) előrendelés vagy megrendelés esetén, a fizetendő viteldíj képzése az utas és a City Taxi által előzetesen meghatározott időpontban kezdődik meg, ha a személytaxi az előzetesen meghatározott időpontban az előrendelés vagy a megrendelés címén tartózkodik.

5.4 Mivel a szolgáltatást a City Taxival szerződésben álló szolgáltató teljesíti a saját nevében és javára, a viteldíj is a szolgáltatót illeti, ő a számla (nyugta) kiállítója és annak jogosultja is. A City Taxi a fuvarközvetítésért az utastól díjazásra nem jogosult.

5.5 A viteldíj a szolgáltatás teljesítésével egyidejűleg esedékes. A viteldíjat az utas készpénzben vagy (többször díj nélkül) bankkártyával, magyar forintban köteles kiegyenlíteni.

Más fizetési megoldások alkalmazására külön szerződés vagy az ÁSZF 1.5 pontjában írt lehetőség igénybevétele esetén van mód.

6. Egyéb rendelkezések

6.1 Az ÁSZF rendelkezéseivel érintett jogviszonyra alapvetően az alábbi jogszabályok rendelkezései irányadók:

(a) a Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény,

(b) a Kormány 176/2015. (VII. 7.) Korm. rendelete a személygépkocsival díj ellenében végzett közúti személyszállításról,

(c) a 31/2013. (IV. 18.) Főv. Kgy. rendelet a személytaxival végzett személyszállítási szolgáltatás és a személytaxi-szolgáltatást közvetítő és szervező szolgálat működtetésének feltételeiről, a taxiállomások létesítésének és igénybevételének rendjéről és a személytaxi-szolgáltatás hatósági áráról.

6.2 Az utas a szolgáltatással kapcsolatosan a következő helyeken tehet panaszt vagy bejelentést:

(a) Alföld City Taxi kft.,

cím: 4027 Debrecen, Sinai Miklós u. 11 III/14

telefon: Diszpécserközpont: a hét minden napján, 0-24 órában:

(52) 555-555

Ügyfélszolgálat: munkanapokon 8-16 óra között: (52) 555-555

e-mail: info@citytaxidebrecen.hu

A City Taxi kiemeltnek tartja szolgáltatásai magas minőségét, erre tekintettel kiterjedt minőségbiztosítási rendszert üzemeltet, továbbá a szolgáltatókkal kötött szerződések alapján etikai bizottság gondoskodik az ÁSZF, valamint a szakmai és etikai szabályok betartásáról.

A fent írt csatornákon a City Taxi szívesen fogadja egyéb észrevételeiket és javaslataikat is.

(b)Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

4024. Debrecen, Szent Anna u. 36.

Tel: 52/533-924, Fax: 52/327-753

(c) Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal

4026. Debrecen, Széchenyi u. 46.

Tel: 52/502-100, Fax: 52/502/102

6.3 A szolgáltatással kapcsolatosan személyes adatok kezelésére is sor kerül. Az adatkezelés szabályait a City Taxi Adatkezelési Szabályzata tartalmazza (www.citytaxidebrecen.hu/), amely a jelen ÁSZF részének minősül. **Amennyiben az adatkezelési szabályokat nem fogadja el, adatait ne adja meg a City Taxi részére!**

6.4 A jelen ÁSZF 2015. augusztus 7. napján lép hatályba.

6.5 A City Taxi egyoldalúan jogosult az ÁSZF megváltoztatására, azzal, hogy a már megkötött szerződésekre a megkötéskor hatályos szerződési feltételek vonatkoznak.