

## **Általános szerződési és felhasználói feltételek**

(A dokumentum letöltése/nyomtatása: [ITT](#))

### **1. A webhely üzemeltetője**

A <https://www.flexicarrent.hu/> internetcímen elérhető webhelyet a

#### **Flexi-Car Rent Korlátolt Felelősségű Társaság**

Rövidített név: Flexi-Car Rent Kft.

Cégjegyzékszám: 01-09-350382 - Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Adószám: 27117879-2-41

Székhely: Magyarország, 1044 Budapest, Váci út 37.

Üzleti tevékenység helye: Magyarország, 1044 Budapest, Váci út 37.

Telefon: +36 70 533 3175

E-mail cím: [info@flexicar.hu](mailto:info@flexicar.hu)

(a továbbiakban: Szolgáltató) üzemelteti.

#### **Szolgáltató bankszámla adatai:**

Számlavezető pénzintézet: Budapest Bank Zrt.

Pénzforgalmi jelzőszám: 10102244-40458400-01005005

IBAN: HU61 1010 2244 4045 8400 0100 5005

SWIFT kód: BUDAHUHB

#### **Kamarai regisztrációs szám:**

BU27117879 - Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara

### **2. Ügyfélszolgálat**

Felhasználók az alábbi elérhetőségeken fordulhatnak Szolgáltató ügyfélszolgálatához:

#### **2.1. Telefonon:**

Telefonszám: +36 70 533 3175 - a hívás nem emelt díjas!

Elérhető hétfőtől péntekig 09.00 órától 18.00 óráig, szombaton 09.00 órától 13.00 óráig.

#### **2.2. E-mail-ben**

E-mail cím: [info@flexicar.hu](mailto:info@flexicar.hu)

Üzenet: a webhely „KAPCSOLAT” menüpontja alatt elérhető üzenetküldési lehetőség.

Az ilyen úton érkező e-mail-ekre a Szolgáltató az érkezéstől számított 2 munkanapon

belül válaszol.

### **3. A magyar jog kikötése**

3.1. A fent meghatározott internetcímen elérhető webhelyet (a továbbiakban: webhely) üzemeltető Szolgáltató Magyarországról nyújtja szolgáltatását, a szolgáltatás Magyarországra irányul. A szolgáltatás nyújtására, Szolgáltatóra, valamint a Felhasználókra e szerződés keretein belül a magyar és az európai jog alkalmazandó, különös tekintettel

- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2018/302 RENDELETE (2018. február 28.) a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról,
- Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvényre (a továbbiakban: Ptk.),
- a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló 2009. évi LXXVI. törvényre,
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényre,
- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendeletre,
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényre,
- és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényre.

3.2. Jelen általános szerződési és felhasználói feltételekben (a továbbiakban: szerződési feltételek vagy ÁSZF) említett időpontok, időintervallum megjelölések a közép európai idő szerint értendők.

3.3. A jelen szerződési feltételekben említett munkanapok, munkaszüneti- és ünnepnapok alatt a magyar munkanapokat, munkaszüneti- és ünnepnapokat kell érteni.

### **4. Általános szerződési és felhasználói feltételek hatálya és alanyai**

4.1. Jelen szerződési feltételek a webhelyen elérhető szolgáltatásokra, a webhely felhasználására, a webhelyen bérelhető járművek bérletére vonatkoznak.

4.2. A szerződés felei:

4.2.1. A fent azonosított Szolgáltató, mint a webhely üzemeltetője és a járművek bérbeadója.

4.2.2. Felhasználó, mint a webhelyen járművet bérlő, valamint a webhely weboldalait meglátogató személy. Felhasználó lehet minden jogképes természetes és jogi személy,

illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet, ideértve a külföldi jogalanyokat is, amennyiben az itt megfogalmazott szerződési feltételeket elfogadja, és magára nézve kötelezőnek ismeri el. A jelen szerződési feltételek keretében kötendő szerződést cselekvőképtelen személy, vagy korlátozottan cselekvőképes személy a Ptk. szabályai szerint kötheti meg.

4.3. A szerződési feltételek a webhelyen történő elhelyezéstől hatályos, és határozatlan időre szól.

4.4. A webhely használatával jelen feltételek szerint megrendelt járműbérlés feltételeit legkésőbb a jármű átvételekor aláírt, külön írásban megkötött szerződés is meghatározza. Amennyiben a jelen szerződési feltételek és az írásbeli szerződés egyes rendelkezései egymással ellentétesek, akkor az írásbeli szerződés megkötését követően az írásbeli szerződés rendelkezését kell alkalmazni a Felek között létrejött jogviszonyra. Ez nem érinti a jelen szerződési feltételek további rendelkezéseinek alkalmazását.

## **5. A távollévők közötti, elektronikus úton kötött szerződésre vonatkozó általános tájékoztatás**

5.1. A webhelyen bérelhető járművek lényeges tulajdonságairól Felhasználó a megrendelést megelőzően a webhely járművek tulajdonságait leíró oldalain tájékozódhat.

5.2. A weboldal felületén kizárólag gépjármű bérlésre, illetve a webhelyen megjelölt kapcsolódó szolgáltatások megrendelésére van lehetőség.

5.3. A szerződéskötés nyelve magyar.

5.4. A webhelyen leadott megrendelések ráutaló magatartás formájában tett jognyilatkozatnak minősülnek, a Felhasználó részéről fizetési kötelezettséget vonnak maguk után.

5.5. Szolgáltató a megrendelés megérkezését elektronikus úton késedelem nélkül köteles visszaigazolni. Ha a visszaigazolás nem érkezik meg Felhasználóhoz 48 órán belül, akkor Felhasználó mentesül az ajánlati kötöttség alól.

5.6. A megkötött szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, azt a Szolgáltató nem iktatja, és a későbbiekben nem lesz írásban hozzáférhető.

5.7. Szolgáltató magatartási kódexnek nem vetette alá magát, így az nem áll rendelkezésre nála.

5.8. Felhasználó a megrendelés elküldése előtt a megrendelés lépései során tájékoztatást kap a bérelni kíván jármű bérleti díjáról, valamint a megrendelés teljesítésével kapcsolatban felmerülő esetleges további költségekről, az átvétel módjáról, valamint a lehetséges fizetési módokról. Amennyiben az itt felsoroltakkal kapcsolatban egyedi egyeztetés szükséges konkrét esetben, akkor a Szolgáltató külön felveszi a kapcsolatot a Felhasználóval egyeztetés céljából.

5.9. A szerződési feltételeket és a jogszerű tájékoztatáshoz szükséges dokumentumokat Felhasználó a megrendelésének e-mail útján történő visszaigazolásához csatolt dokumentumként megkapja, a megrendelésének beérkezésekor aktuális tartalommal. Ezen felül a szerződési feltételeket és tájékoztatókat Felhasználó a dokumentumok címe alatt található link - "(A dokumentum letöltése/nyomtatása: ITT)" - használatával menthető formátumban letöltheti és/vagy kinyomtathatja, valamint az aktuális állapotában mindig elérhető a webhelyen.

## **6. Regisztráció**

6.1. A regisztráció ingyenes.

6.2. A regisztrációt a Felhasználó a webhelyen a megrendelés folyamatában található „Fiók létrehozása” felirat alatt az „igen” felirat bejelölésével, jelszó megadásával lehetőség van Felhasználó általi regisztrációra.

6.3. Az érvényes regisztrációhoz Felhasználónak valós adatokat és elérhetőségeket kell megadnia. Amennyiben megállapítást nyer, hogy valótlan adatokkal történt a regisztráció, Szolgáltató jogosult azt törölni. Utóbbi esetben Szolgáltatót nem terheli felelősség az esetleges következmények miatt.

6.4. Szolgáltató az érvényes regisztrációt is törölheti a következményekért való felelőssége nélkül, amennyiben a törölt Felhasználó rosszhiszeműen használta fel a webhelyet, vagy más módon megszegte a jelen szerződési feltételeket.

6.5. A regisztráció fenti okokból történő, Szolgáltató általi törlése a mindkét Fél által már teljesített megrendeléseket nem érinti. Ugyanilyen okból történő törlés esetén, amennyiben Szolgáltató még nem kezdte meg a teljesítést akkor egyoldalúan eldöntheti, hogy teljesíti-e azt, feltéve, hogy a törlés oka ezt nem akadályozza. Amennyiben a fenti okokból nem teljesíti a megrendelést és Felhasználó már fizetett, Szolgáltató visszafizeti a Felhasználó által fizetett összeget. Ha a Felhasználó törlés okát jelentő magatartása kárt okozott Szolgáltatónak, utóbbi jogosult visszatartani a kár összegét a visszafizetés összegéből.

6.6. Felhasználó a regisztrációjának törlését bármikor kezdeményezheti a Szolgáltatónak küldött e-mail üzenettel, melyet Szolgáltató késedelem nélkül - de legfeljebb 10 napon belül - végrehajt.

6.7. A regisztráció törlését teheti szükségessé Felhasználó - regisztráció céljából kezelt - személyes adatainak törlését eredményező, vagy ilyen célú felhasználását megtiltó összes adatkezeléssel kapcsolatos kérelme. Ezekről Felhasználó bővebben az adatkezelési tájékoztatóban olvashat.

6.8. A regisztráció Felhasználó fentiek szerinti kérelmeire történő törlése nem érinti az általa korábban érvényesen leadott megrendelések teljesítését.

## **7. A bérleti díj meghatározása**

7.1. A járművek aktuális bérleti díjairól, kaució összegéről a webhely járművek tulajdonságait bemutató oldalain tájékozódhat Felhasználó.

7.2. A járművek feltüntetett bérleti díjak bruttó fogyasztói árak, tehát minden járműnél a fizetendő bérleti díj adóval megnövelt teljes összege látható.

7.3. A bérleti díj mindig az árfeltüntetésnél megjelölt pénznemben értendő.

7.4. A Felhasználó köteles a jármű átvételekor a bérelt jármű adatlapján feltüntetett kauciót megfizetni Szolgáltató részére. A bérelt jármű átvételkori állapotban történő visszaszolgáltatása esetén a kaució összegét a Szolgáltató visszafizeti a Felhasználónak.

7.5. A megrendelések visszaigazolásában mindig a ténylegesen fizetendő bruttó fogyasztói ár és az esetleges egyéb költségek is teljes, fizetendő összegükben szerepelnek.

7.6. A bérleti díj egy hónapnál hosszabb idejű bérleti jogviszony esetén havonta előre, a tárgy hónap első napjáig esedékes, online fizetési mód választása esetén megrendeléskor, egyéb esetben legkésőbb a bérleti időtartam kezdetének napján kell megfizetni.

7.7. A bérelt járművek rendelkeznek magyarországi éves autópálya matricával, így a bérleti díj tartalmazza Magyarország összes fizetős útszakaszának díjmentes használatát. A bérleti díj tartalmazza továbbá a bérelt gépjárműre vonatkozóan a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás és casco biztosítás díjaival kapcsolatos költségeket.

7.8. Tartós bérlés esetén a bérleti díj a bérelt járműre vonatkozóan tartalmazza a kötelező szervízköltséget, karbantartási költséget, így rendeltetésszerű használat esetén szükséges gumiabroncs cseréket is.

7.9. A gépjármű bérlés ideje alatt felmerülő költségek, mint például üzemanyag költség, parkolási-, vagy úthasználati díjak - a fenti autópálya matrica költségén kívül - a Felhasználót terhelik. A napi gondozás és átvizsgálás a Felhasználó feladata, minden egyéb javítás és műszaki mentés a Szolgáltatót terheli.

7.10. Amennyiben a bérelt jármű az átvételhez képest sérült állapotban kerül visszaadásra a Szolgáltatónak, de a helyreállítás költsége nem haladja meg a kaució összegét, akkor a kaució összege és a gépjármű helyreállításához szükséges összeg különbözete kerül visszafizetésre a Felhasználónak.

7.11. Amennyiben a Felhasználó hibájából nem fizet a biztosító, abban az esetben a Felhasználó teljes anyagi kártérítéssel tartozik a Szolgáltatónak.

7.12. A webáruház weboldalain bérelhető járművek bérleti díjainak változtatásának jogát Szolgáltató fenntartja. A bérleti díj változása a már megrendelt, és Szolgáltató által a megrendelés elfogadásáról szóló e-maillal visszaigazolt járművek bérleti díját nem befolyásolja.

7.13. Amennyiben a webhely felületén mindenki számára nyilvánvaló tévedés miatti hibás bérleti díj (pl. „0” vagy „1” Ft-os bérleti díj, vagy az adott jármű mindenki számára nagyságrendileg nyilvánvaló bérleti díjkategóriájától nagyságrendben eltérő, pl. 10.000 Ft. helyett 1000 vagy 100 Ft-os nagyságrendű bérleti díj) kerül feltüntetésre, akkor Szolgáltató nem köteles a járművet hibás bérleti díjon bére adni, ez esetben a hibás bérleti díjú járműre vonatkozóan nem jön létre szerződés. A Szolgáltató felajánlhatja a helyes bérleti díjon történő bérbeadást, amelynek ismeretében az adott ügylettel érintett Felhasználó új megrendelés leadásával helyes bérleti díjon megrendelheti a járművet. Felhasználó elektronikus úton leadott megrendelése a bérlésre történő ajánlattételnek számít, amit még nem köteles teljesíteni a Szolgáltató. Az első, automatikusan küldött visszaigazolás csak a megrendelés beérkezésének tényét tanúsítja. A megrendelés elfogadására mindig a második, nem automatikusan kiküldött visszaigazolásban kerül sor, ezzel jön létre a szerződés. A hibás bérleti díj esetén a második visszaigazolás kiküldése, ezzel a megrendelés elfogadása előtt kerül sor a helyes bérleti díj egyeztetésére.

## **8. A megrendelés leadásának módja és lépései, a szerződés létrejötte**

8.1. A megrendelés leadása és visszaigazolása, a szerződés létrejötte

8.1.1. Felhasználó a megrendelését online, a webhelyen adhatja le, az alábbiak szerint.

8.1.2. A megrendelés leadásának nem feltétele a regisztráció.

8.1.3. A járművekre vonatkozó minimális bérleti idő 1 nap.

8.1.4. Felhasználó a webhely „AUTÓK” menüpont alatt a járművek adatait tartalmazó oldalain ismerheti meg a járművek lényeges tulajdonságait.

8.1.5. A főoldalon megjelenő „FELVÉTEL ÉS LEADÁS” felirat alatti „Felvétel és leadás helye” feliratú legördülő menüre kattintással lehetősége van kiválasztani a bérelt jármű felvételének, illetve leadásának helyszínét. Amennyiben a Felhasználó a felvétel helyétől eltérő leadási helyet kíván megjelölni, az „Eltérő leadási hely” melletti jelölőnégyzetre kattintással lehetősége van eltérő leadási hely kiválasztására.

8.1.6. Ezt követően az „IDŐ” felirat alatt a „Kezds” feliratú mezőbe kattintással a bérleti időszak kezdetét, a „Vége” feliratú mezőbe a bérleti időszak végét kell kiválasztani.

8.1.7. Az „Autók keresése” feliratú gombra kattintással megjelenik a kiválasztott időszakra bérelhető autók listája, az autók leírása mellett megjelenik az adott autóra vonatkozó bérleti díj összege. A leírás jobb oldalán található „BÉRLÉS” feliratú gombra kattintva megjelennek a bérlésre vonatkozó összesített adatok, így a bérlés dátuma, autó típusa, főbb jellemzői, kaució összege, bérlés díja.

8.1.8. A „TOVÁBB A PÉNZTÁRHOZ” feliratú gombra kattintva a személyes adatokra vonatkozó mezők kitöltése szükséges. A „Fiók létrehozása” felirat alatt az „igen” felirat bejelölésével lehetőség van Felhasználó általi regisztrációra.

FIGYELEM! Adószámmal rendelkező adóalanyként (pl. gazdálkodó szervezet, egyéni vállalkozó, őstermelő, stb.) történő vásárlás esetén a cégnév/név, adószám és számlázási cím megadása kötelező. Az adatok helyességéért, a valós adatok megadásáért pedig a vásárló adóalany nevében eljáró személy tartozik felelősséggel.

8.1.9. Az „EXTRA” feliratú gombra kattintva a Felhasználónak lehetősége van az „EXTRÁK” felirat alatt megjelenő eszközök, szolgáltatások igénybevételére.

8.1.10. Ha a megrendelés előtt a járművel kapcsolatban kérdés merülne fel, Szolgáltató ügyfélszolgálatára készséggel áll Felhasználó rendelkezésére (elérhetőségek: fentebb az "Ügyfélszolgálat" cím alatt).

8.1.11. Az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközök:

8.1.11.1. A hiányos vagy nyilvánvalóan hibás adatok bevitelekor a megrendelés folyamatában figyelmeztető üzenet jelenik meg.

8.1.11.2. A regisztrált Felhasználó a személyes adatait a megrendelés folyamatában a megrendelésre vonatkozóan módosíthatja. A regisztrációs adatait a webhelyre belépést követően sematikus emberalakot ábrázoló ikonra, majd az „Adatlapom szerkesztése” feliratú gombra kattintással megjelenő személyes profiljának oldalán van lehetősége módosítani.

8.1.11.3. A megrendelés adatai, paraméterei bármikor ellenőrizhetők, változtathatók, vagy akár törölhetők a megrendelés elküldéséig, a megrendelés folyamatában fentiek szerint megjelenő oldalakon visszalépéssel és az adatok módosításával, újabb bevitelével az ÁSZF jelen fejezetének eddigi pontjaiban írtak szerint. Visszalépésre a böngésző visszalépés gombjára kattintással van lehetőség.

8.1.12. Felhasználó a megrendelés fenti adatainak ellenőrzését és az esetleges adatbeviteli hibák javítását követően, a jelen ÁSZF elfogadására vonatkozó nyilatkozat bejelölésével és a „FIZETÉS” feliratú gombra kattintással adhatja le érvényesen megrendelését.

8.1.13. A Felhasználó a megrendelés leadásával tudomásul veszi, hogy a megrendelése fizetési kötelezettséggel jár.

8.1.14. Szolgáltató a megrendelés beérkezését követően azt automatikus e-mail útján haladéktalanul visszaigazolja Felhasználónak, az általa on-line megrendelése során megadott e-mail címére. Amennyiben e visszaigazolás a Felhasználó megrendelésének elküldésétől számított 48 órán belül a Felhasználóhoz nem érkezik meg, a Felhasználó mentesül az ajánlati kötöttség alól. A visszaigazolás akkor tekintendő a Felhasználóhoz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik (tehát az e-mail fiókjába történő beérkezéssel). A megrendelés itt írt visszaigazolásával még nem jön létre a jármű bérlésére vonatkozó szerződés, ez a visszaigazolás Szolgáltató részéről még nem számít a megrendelés elfogadásának.

8.1.15. A megrendelések feldolgozása minden munkanapon a közép európai idő szerint

08.00 órától 16.00 óráig történik. Amennyiben a megrendelés a fenti időintervallumon kívül érkezik Szolgáltatóhoz, azt a beérkezést követő első feldolgozási időszak kezdetén – előre fizetés esetén a fizetendő összeg Szolgáltató bankszámlájára érkezésének időpontját követő első feldolgozási időszak kezdetén – kell Szolgáltatóhoz érkezettnek tekinteni és attól az időponttól számított 24 órán belül kerül feldolgozásra.

8.1.16. A megrendelés feldolgozása megkezdését követően Szolgáltató – megrendelés elfogadása esetén – e-mail útján tájékoztatja Felhasználót a megrendelés elfogadásáról. A jármű bérletére vonatkozó szerződés a Szolgáltató erről szóló e-mail üzenetének Felhasználóhoz történő megérkezésével jön létre.

8.1.17. Szolgáltató felhívja Felhasználó figyelmét a megrendelés beérkezésére vonatkozó visszaigazolás és a megrendelés elfogadására vonatkozó visszaigazolás tartalmának ellenőrzésére. Ha bármelyik visszaigazolás tartalma a megrendelés tartalmától eltér, és az eltérést a megrendelő Felhasználó a visszaigazolás kézhezvételét követő 24 órán belül nem kifogásolja, illetve, ha a visszaigazolás kézhezvételét követően fizetést teljesít, akkor a szerződésre a visszaigazolás tartalma az irányadó (ide nem értve a hibás bérleti díj feltüntetésre vonatkozó rendelkezéseket). Az eltérő tartalmú visszaigazolás Szolgáltató felé történő jelzését követően Szolgáltató a jelzést megvizsgálja, indokolt esetben korigálja a megrendelést.

8.2. A Felhasználó és a Szolgáltató bérleti szerződés időtartamát meghosszabbíthatják közös megegyezéssel a lejárat előtt azonos feltételekkel írásban, illetve e-mail üzenetben a Felhasználó ilyen kezdeményezésére, mely hosszabbítás a Szolgáltató által a Felhasználó megkeresésére adott írásos válaszával lép hatályba az abban meghatározott, visszaigazolt időtartamra és feltételek szerint.

8.3. A regisztráció Felhasználó megrendelését követő kérelmére történő törlése nem érinti az általa korábban érvényesen leadott megrendelések teljesítését.

## **9. A megrendelés utólagos korigálása**

9.1. Amennyiben Felhasználó változtatni szeretne a már leadott megrendelésén, vagy helytelen adatokat adott meg, azt mielőbb jeleznie kell az ügyfélszolgálati elérhetőségeken. Fontos, hogy ezt haladéktalanul tegye meg, hogy a teljesítés megkezdése előtt Szolgáltató korigálhassa a megrendelést.

9.2. A megrendelés korigálása esetén Szolgáltató a megrendelésről új visszaigazolást küld a módosított tartalommal, melynek értelmében a módosításnak megfelelően jön létre, illetve – a már korábban elfogadott hibás megrendelés esetén – módosul a bérletre vonatkozó szerződés.

## **10. Fizetési feltételek**

10.1. Lehetséges fizetési módok:



#### 10.1.1. Online bankkártyás előre fizetés:

A megrendelés elküldésének folyamatában Felhasználó által kiválasztott, online fizetési szolgáltató szolgáltatásával történő előre fizetés.

Az online bankkártyás fizetési szolgáltatást a Barion biztosítja. A szolgáltatás használata során Felhasználó bankkártyával fizethet.

A bankkártyával történő fizetés során a fizetéshez használt bankkártya adatait Felhasználó közvetlenül és kizárólag a Barion Payment Zrt., 1117 Budapest, Infopark sétány 1. I. épület 5. emelet 5. (Barion) részére adja meg, mivel a fizetés folyamatában átirányításra kerül a Barion oldalára. A Barion nem osztja meg a bankkártya adatokat Szolgáltatóval. Az online bankkártyás fizetési szolgáltatást nyújtó Barion Payment Zrt. a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló intézmény, engedélyének száma: H-EN-I-1064/2013.

Az online fizetés további feltételeiről a fizetési szolgáltató szerződési feltételei rendelkeznek, melyeket megismerhet Felhasználó a kifizetést megelőzően a fizetési szolgáltató felületén, ahová a megrendelés folyamatában átirányításra kerül.

10.2. Amennyiben Szolgáltató a már kifizetett megrendelést a saját érdekkörében felmerült oknál fogva mégsem tudja teljesíteni, az akadály felmerülésétől számított 14 napon belül a Felhasználó részére az általa a megrendeléssel kapcsolatban fizetett teljes összeget visszatéríti.

### **11. Teljesítési határidő és a bérelt jármű átvétele, bérlet lejáratával történő visszaadása**

#### 11.1. Teljesítési határidő

11.1.1. A bérelt járművet a Felhasználó a megrendelés során igényelt extra tartozékaival a Szolgáltató által küldött, a megrendelés elfogadásáról szóló visszaigazolásban szereplő időponttól átveheti a Felhasználó által átvételi helyként kiválasztott helyszínén.

11.1.2. Amennyiben Szolgáltató nem tudja teljesíteni a fentiek szerinti határidőn belül a megrendelést, akkor a teljesítési akadály beállításáról annak felmerülését követően haladéktalanul értesíti Felhasználót.

#### 11.2. A jármű átvétele

11.2.1. Amennyiben Felhasználó az általa megrendelt járművet indok nélkül nem veszi át a bérleti időszak kezdetétől számított 2 órán belül és a késedelmes átvételről nem értesíti a Szolgáltatót, a Szolgáltató jogosult a bérelt járművet harmadik személy számára bérbe adni. Ez esetben, amennyiben a járművet a meghatározott időponttól számított 2 órán belül nem veszi át a Felhasználó a jármű átadási helyén, és a Szolgáltató a bérelt járművet harmadik személynek bérbe adja, a Szolgáltató nem köteles visszafizetni a bérleti díj összegét a Felhasználó részére.

11.2.2. Felhasználó 2 órát meghaladó késedelme esetén a Szolgáltató kizárólag szabad gépjármű kapacitás esetén biztosít másik járművet a Felhasználónak. Ez esetben, amennyiben a bérelni kívánt jármű bérleti díja meghaladja a Felhasználó által korábban bérelni kívánt jármű bérleti díját, a Felhasználó a két jármű bérleti díjának különbözetének megfizetésével válik jogosulttá a másik jármű bérlésére.

11.2.3. Amennyiben a bérelt jármű átvétele a Szolgáltató hibájából hiúsul meg, a Szolgáltató visszafizeti a Felhasználó által fizetett bérleti díjat a Felhasználó számára.

11.2.4. A Szolgáltató felelőssége, hogy a gépjármű átadáskor a rendeltetésszerű használatnak megfelelő műszaki és esztétikai állapotban legyen. A Szolgáltató köteles a Felhasználót a jármű műszaki állapotáról és a kezeléséhez szükséges információkról legkésőbb a jármű átvételekor részletesen tájékoztatni. A Felhasználó jogosult a bérelni kívánt járművet kipróbálni.

11.2.5. A jármű állapotáról a Szolgáltató állapotlapot tölt ki a jármű átvételekor, illetve visszaszolgáltatásakor. Az állapotlapon rögzített adatok megállapítását Felek közösen végzik.

11.2.6. A bérelt jármű épségét, műszaki állapotát és szükséges okmányok, dokumentumok meglétét még az átvétel helyén és idején, az átvételkor ellenőrzi a Felhasználó, az esetleges kárt, hiányt, egyéb eltérést még akkor jelzi Szolgáltató felé. Az átvételkor elvégzendő ellenőrzés Felhasználó általi elmulasztása ugyanakkor nem befolyásolja Felhasználó szavatossági jogát, azt a 13. pontban írtak szerint ez esetben is ugyanúgy gyakorolhatja.

11.2.7. A bérelt járművet kizárólag a bérelt jármű kategóriájára vonatkozó érvényes vezetői engedéllyel rendelkező személy vezetheti. Amennyiben a Felhasználótól eltérő személy vezeti a járművet, azt a Felhasználó köteles a Szolgáltató részére előre bejelenteni, a bérelt járművet Felhasználótól eltérő vezető felára személyenként napi 5.000. Ft. + ÁFA.

11.2.8. A bérelt jármű átvételére a Felhasználónak lehetősége van a Szolgáltató Magyarország, 1044 Budapest, Váci út 37. szám alatti telephelyén hétfőtől péntekig 09.00. órától 18.00 óráig, szombaton 09.00 órától 13.00 óráig, valamint a Parkolo.com Bt. Magyarország, 2220 Vecsés, Fő út 242. szám alatti telephelyén hétfőtől vasárnapig 00.00 órától 24.00 óráig.

11.2.9. A Szolgáltató biztosítja a Felhasználó részére a bérelt jármű igényes, tiszta, rendezett állapotban, tele üzemanyagtankkal történő átvételét.

11.2.10. A bérelt járművet a Felhasználó Magyarországon kívül kizárólag a Szolgáltató előzetes engedélyével az alábbi országokban használhatja:

Ausztria, Belgium, Bulgária, Ciprus, Csehország, Dánia, Egyesült Királyság, Észtország, Finnország, Franciaország, Görögország, Hollandia, Horvátország, Írország, Lengyelország, Lettország, Litvánia, Luxemburg, Málta, Németország, Olaszország, Portugália, Románia, Spanyolország, Svájc, Svédország, Szlovákia, Szlovénia.

11.2.11. A bérelt jármű külföldi használatának díja a bérleti díjon felül további 5.000. Ft.

+ ÁFA / nap. Amennyiben a Felhasználó a bérelt járművet Szolgáltató engedélye nélkül használja külföldön, a jármű Szolgáltató részére történő visszaadásakor köteles a külföldi használat díját utólag megfizetni.

### 11.3. A jármű Szolgáltató részére történő visszaadása

11.3.1. A Felhasználó köteles a bérelt járművet a megrendeléskor meghatározott helyszínen a meghatározott időpontig visszaszolgáltatni a Szolgáltató részére.

11.3.2. A Felhasználó köteles a gépjárművet és tartozékait a szerződésben megjelölt helyen és időpontban - a normál amortizációt figyelembe véve - az átvételkori állapotában visszaadni. Az esetleges késést a Felhasználó köteles haladéktalanul jelezni Felhasználónak. Amennyiben a Felhasználó a bérelt járművet határidőre nem szolgáltatja vissza a Szolgáltatónak, 1 órát meghaladó visszaszolgáltatási késedelem esetén további egy teljes napi bérleti díj 50 %-kal megnövelt összege kerül felszámításra a Felhasználó felé, melyet köteles megfizetni. Ezt követően az esetleges további késedelem minden újabb napjával ugyanez az összeg felszámításra kerül.

11.3.3. A Szolgáltató biztosítja a Felhasználó részére a bérelt járművet tele üzemanyagtankkal történő átvételét. A Felhasználó köteles a járművet leadáskor tele üzemanyagtankkal visszaadni a Szolgáltatónak, ennek elmulasztása esetén a Felhasználó köteles a tele üzemanyagtankhoz viszonyítva a hiányzó üzemanyag értékét megtéríteni, valamint egyszeri 5.000. Ft. + ÁFA üzemanyag beszerzési költségét fizetni, mely összeg a kaucióból kerül levonásra. Ez esetben a hiányzó üzemanyag értékének megállapítására a Nemzeti Adó- és Vámhivatal <https://www.nav.gov.hu/nav/szolgaltatasok/uzemanyag/uzemanyagarak> weboldalán közzétett üzemanyagárak az irányadók.

11.3.4. A Szolgáltató biztosítja a Felhasználó részére a bérelt jármű igényes, tiszta, rendezett állapotban történő átvételét. A Felhasználó köteles a bérelt jármű Szolgáltató részére történő visszaadásakor a járművet átvételkori állapotban visszaszolgáltatni a Szolgáltató részére, amennyiben ennek nem tesz eleget, egyszeri 10.000. Ft. + ÁFA takarítási díj kerül felszámításra, mely a kaució összegéből kerül levonásra.

11.3.5. Amennyiben a Felhasználó a gépjárművet jogosulatlanul alakította át, a Szolgáltató felhívására köteles az eredeti állapotot helyreállítani.

## 12. A jármű használata

12.1. A Felhasználó és a gépjárművet vezető egyéb személy köteles a gépjárművet a közlekedési szabályok és valamennyi irányadó jogszabály és egyéb kötelező előírás betartásával vezetni és a gépjárművet mindenben ezeknek megfelelően használni. A Felhasználó köteles mindazoknak a bírságoknak illetve pótdíjaknak a megfizetésére, melyek a gépjármű jogszabálynak nem megfelelő használatából erednek, akár utólag, a bérleti időtartam lejártát követően is kiegyenlíteni vagy a Szolgáltató részére megtéríteni. Amennyiben a pénzbüntetés közvetlenül a forgalmi okmányokba bejegyzett üzembentartót terhelné, úgy ennek megfizetésének esedékessége a Szolgáltató erről

szóló értesítésének kézhezvételétől számított 3 munkanap. A Szolgáltató nem köteles ellenbizonyítás lefolytatására a hatósági eljárásban.

12.2. A Felhasználó köteles a gépjárművet, annak okmányait és tartozékait kellő gondossággal használni, kezelni és megóvni, így különösen a gépjárművet használaton kívül - bármilyen rövid időre - minden esetben lezárni, a gépjárműben értéket nem hagyni, a gépjárművel lehetőleg őrzött vagy zárt helyen parkolni, és egyébként a gépjármű elhagyásakor fokozott körültekintést tanúsítani. A Felhasználó mindig köteles a gépjármű kulcsát, forgalmi engedélyét és a Bérleti Szerződést magánál tartani. A Felhasználó teljes felelősséggel tartozik a gépjárműért, az abban bekövetkező károkért, valamint a Szolgáltatót érő olyan károkért, amelyek a bérletből erednek.

12.3. A Szolgáltató nem felel a Felhasználó által a gépkocsiban elhelyezett tárgyakért, értékekért, azok károsodásáért vagy eltűnéséért, a Felhasználó vagy a jármű utasai által elszenvedett személyi sérülésekért. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért, amelyek a Felhasználó a gépkocsi meghibásodásából eredendően érik, kivéve, ha a meghibásodás a Szolgáltató hibájából következett be.

12.4. A Felhasználónak a bérelt gépjárműbe csak az előírt üzemanyag tölthető és célszerű a tankolásokról kapott nyugtát/számlát a gépkocsi visszaadását követő 30 napig megőriznie. A nem megfelelő tankolásból eredő meghibásodás következtében előálló károkat a Felhasználó köteles megtéríteni.

12.5. A Felhasználónak illetve utasainak a járműben dohányozni, kisállatot szállítani kizárólag erre a célra kifejlesztett tárolódobozban szabad, ennek megszegése esetén egyszeri 50.000. Ft. + ÁFA extra takarítási díjat köteles fizetni a Felhasználó.

12.6. A Felhasználónak a bérelt gépjárművet kifejezetten tilos:

- másnak bérbe, illetve kölcsön adni, a bérleti szerződésben nem szereplő személynek a vezetést a Szolgáltató előzetes írásos engedélye nélkül átengedni,
- áruszállításra, vontatásra használni, azzal kereskedelmi vagy egyéb szolgáltatásokat nyújtani,
- azt üzletszerűen személyszállításra használni,
- sportrendezvényekre nevezni, azzal versenyezni,
- hűtőfolyadék, kenőolajok elfolyása, ill. az ellenőrző műszerek tiltó jelzése esetén használni,
- alkohol, gyógyszer, vagy kábítószer befolyása alatt vezetni, vagy ilyen befolyásolás alatt álló személynek a vezetést átengedni.

12.7. A Felhasználó köteles a gépjárművet rendeltetésének és a szerződésnek megfelelően használni. Ha a Felhasználó a Szolgáltató felhívása ellenére folytatja a nem rendeltetészerű vagy a szerződésnek egyébként nem megfelelő használatot, a Szolgáltató felmondhatja a szerződést.

12.8. A Felhasználó a gépjármű tartozékainak megrongálódása vagy elvesztése esetén köteles az ebből eredő károkat megtéríteni. Az eredeti gyári kulcs elvesztése vagy ellopása esetén a Felhasználó köteles a zárcsere költségét megfizetni, a forgalmi rendszám vagy a forgalmi engedély elvesztése vagy eltulajdonítása esetén a Felhasználó

köteles a forgalmi okmányok vagy a forgalmi rendszám pótlásának költségét a Szolgáltató felé megtéríteni.

12.9. A Felhasználó a bérelt gépjármű meghibásodása esetén a Szolgáltatót azonnal köteles értesíteni, a gépjárművet a Szolgáltató döntése alapján esetlegesen visszaszolgáltatni. Amennyiben a rendeltetésszerű használat mellett keletkezett meghibásodásból fakadóan a gépkocsi nincs a Felhasználó számára használható állapotban, úgy erre az időszakra Bérleti díjat fizetni nem köteles. Meghibásodás esetén a Felhasználó a jármű javítását kizárólag a Szolgáltató engedélyével kezdheti meg. Ennek költségét Szolgáltató a bérleti időtartam lejártakor a gépjármű visszaszolgáltatásakor számla ellenében megtéríti abban az esetben, ha a javítás a gépjármű rendeltetésszerű használata mellett vált szükségessé.

12.10. A gépkocsi esetleges meghibásodása esetén a meghíúsult szállításra, utazásra hivatkozással a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

12.11. A bérelt jármű meghibásodása esetén, amennyiben a Szolgáltató kapacitása engedi és rendelkezik szabad járművel, úgy biztosít másik gépjárművet a Felhasználó részére. Szolgáltató nem garantálja a cseregépjármű kategóriájának azonosságát a bérelt gépjármű kategóriájával. Ezen a címen bérleti díj leszállítási igénye a Felhasználónak nem lehet. A Felhasználó önhibás közlekedési balesete, ill. lopáskár esetén a Szolgáltató Bérbeadó fenntartja a jogot újabb gépjármű kiadásának megtagadására.

12.12. A bérelt gépkocsit ért baleset, illetve káresemény (lopás, feltörés, rongálás stb.) esetén a Felhasználó köteles a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni. Baleset esetén köteles kellő gondossággal eljárni, az ügy tisztázására mindent megtenni, a biztosítási ügyintézéshez szükséges adatokat beszerezni (pl. másik jármű rendszáma, a tulajdonos/vezető neve, címe, tanúk neve, címe, biztosítás adatai, helyszínrajz, esetleg fénykép). A Felhasználónak nincs megegyezési joga, a Szolgáltató hátrányára semmilyen elismerő nyilatkozatot nem tehet. A káresemény rendezéséhez szükséges adatok, iratok hiányában a biztosításból meg nem térülő kárt a Felhasználó köteles megtéríteni.

12.13. Ha a bérelt jármű megsemmisül, elvész, eltulajdonítják, használhatatlanná válik, vagy bármilyen okból nem kerül visszaszolgáltatásra, a Felhasználó köteles a bérlet tárgyának biztosításból meg nem térülő kár (pl. önrész, biztosítással nem fedezett károk) értékét, megtéríteni a Szolgáltatónak.

### **13. Hibás teljesítés, szavatosság**

#### **13.1. Hibás teljesítés**

13.1.1. Szolgáltató hibásan teljesít, ha a jármű a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.

13.1.2. Nem teljesít hibásan Szolgáltató, ha a Felhasználó a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

13.1.3. Fogyasztónak minősülő Felhasználó bérlése esetén vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a Felhasználó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. Mindez a gyakorlatban azt jelenti, hogy hat hónapon belül felismert hiba esetén a bizonyítás terhe a Szolgáltatót terheli.

## 13.2. Kellékszavatosság

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

13.2.2. Felhasználó - választása szerint - az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Felhasználó által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Szolgáltató számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a Szolgáltató költségére Felhasználó is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja.

13.2.3. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Felhasználó viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot.

13.2.4. Fogyasztónak minősülő Felhasználó köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. (Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a jogosult felelős.) Ugyanakkor Szolgáltató felhívja Felhasználó figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt dolog esetén ez a határidő egy év.

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

## 13.3. Assistance szolgáltatás

13.3.1. A Szolgáltató a bérelt jármű meghibásodása esetén biztosítja a gyári Assistance szolgáltatást, azonban a Szolgáltató nem vállal felelősséget az Assistance szolgáltatás minőségéért.

13.3.2. A bérelt jármű meghibásodása esetén, amennyiben a Szolgáltató kapacitása engedi, rendelkezik szabad járművel, úgy biztosít másik járművet a Felhasználó részére.

#### 13.4. Elállási jog

Tekintettel arra, mivel a Felhasználó személygépjármű-kölcsönzés szolgáltatásra irányuló szerződés esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési határnapot vagy határidőt kötötték ki nem jogosult elállásra, ezért a Felhasználó nem jogosult elállási jog gyakorlására.

### 14. Felelősség kizárása

14.1. A Szolgáltatót jogszabály alapján szerződéskötési kötelezettség nem terheli. Szabadon dönt a Felhasználó megrendelésének elfogadásáról vagy visszautasításáról. A Szolgáltató kizárja felelősségét az ebből eredő károkért.

14.2. Szolgáltató nem garantálja, hogy a jármű megfelel a Felhasználó által tervezett bármilyen felhasználási célra. A jármű leírásában és útmutatójában írtak irányadók a felhasználást illetően, de a konkrét felhasználási körülményekből adódó eltérések miatt a Szolgáltatót nem terheli felelősség.

14.3. Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal olyan közvetlen és közvetett károkért, amelyek a webhely rosszhiszemű felhasználásából vagy az internetszolgáltató elérhetetlenné válásából erednek. Szolgáltató nem vonható felelősségre technikai zavarokért, például elektromos vagy számítógépes hálózati kimaradásért. Tekintettel arra, hogy az Internet nyílt, biztonságosnak nem tekinthető hálózat, az elektronikus formában továbbított üzenetek, megrendelések Szolgáltatón kívül eső okból történő megsemmisülése, késedelmes megérkezése, egyéb hibája miatt beálló károk tekintetében Szolgáltatót nem terheli felelősség.

14.4. Szolgáltató a webhely felhasználásának lehetőségét bármikor, indokolás nélkül megszüntetheti az egyes Felhasználók számára, vagy az összes Felhasználóra nézve a webhely üzemeltetésének befejezésével. Ez esetben a már érvényesen leadott megrendeléseket és a Felhasználó egyéb kérelmeit teljesíti, más esetleges következményekért azonban nem felel.

14.5. A webhelyen megjelenített termékek és szolgáltatások képei eltérhetnek a valóságtól, bizonyos esetekben illusztrációként szerepelnek. Szolgáltató nem felelős a termékismertetőik rajta kívül álló okok miatt, így a gyártó vagy a beszállító miatt szükségessé váló előzetes bejelentés nélküli esetleges változtatásából adódó eltérésekért.

14.6. Szolgáltató a Felhasználó által tévesen és/vagy pontatlanul megadott rendelési adatokra visszavezethető késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért, az ezekből adódó károkért való felelősségét kizárja.

14.7. A webhelyen található külső hivatkozások követésével letöltött tartalom nem áll Szolgáltató befolyása alatt. Amennyiben azt az arra jogosult kéri, a linket Szolgáltató törli vagy módosítja. Az ilyen link használatával megjelenített vagy letöltött tartalmakkal kapcsolatban Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli.

## **15. Egyéb rendelkezések**

15.1. Szolgáltató a webhelyen megrendelés nélkül böngésző Felhasználók tekintetében is fenntartja magának a jogot az ott található tartalmakra vonatkozó jogi védelem és a webhely felhasználására vonatkozó szabályok tekintetében, azok érvényesítésére és megváltoztatására. Erre vonatkozó szabályokat és nyilatkozatokat Felhasználó a webhelyen folyamatosan közzétett jogi nyilatkozatban, jelen ÁSZF-ben és további tájékoztató dokumentumokban érheti el.

15.2. Szerződő Felek kijelentik, hogy jelen szerződési feltételekből eredő jogok gyakorlása és a kötelezettségek teljesítése során a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően, kölcsönösen együttműködve járnak el.

15.3. A Szolgáltató szavatol azért, hogy a Felhasználó által bérelt gépjármű valóban a Szolgáltató tulajdonát képezi, vagy az üzemeltetői jog jogosultja, illetve hogy a bérlet időtartama alatt harmadik személynek a gépjárműre vonatkozólag nincs olyan joga vagy igénye, amely a Felhasználó számára a használatot akadályozná, korlátozná vagy kizárná.

15.4. Amennyiben a Felhasználó nem természetes személy, úgy a szerződés megkötése során őt csak megfelelő és Szolgáltató felé igazolt képviselési joggal rendelkező személy képviselheti. Amennyiben a bérleti szerződés megkötése során eljáró személy a bérlőként feltüntetett társaság részéről megfelelő felhatalmazással nem rendelkezik, úgy a szerződésben foglalt kötelezettségek a szerződéskötés során eljáró természetes személyt terhelik. A jogi személy képviselésében a szerződéskötés során eljáró természetes személy a szerződés aláírásával készfizető kezességet vállal az által képviselt jogi személy jelen szerződésből fakadó esetleges tartozásai megtérítésére.

## **16. Adatkezelés, adatvédelem**

A Szolgáltató által folytatott adatkezelésről az "Adatkezelési tájékoztató" és a "Tájékoztató "sütik" alkalmazásáról" című dokumentumok adnak tájékoztatást.

## **17. Szerződési feltételek módosítása**

17.1. Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy a szerződési feltételeket bármikor előzetes bejelentés és külön értesítés nélkül egyoldalúan módosítsa.

17.2. Az egyes megrendelések alapján létrejövő szerződésekre mindig az adott megrendelés végleges - szerződést létrehozó - visszaigazolásához csatolt szerződési feltételek vonatkoznak.



## **18. Alkalmazandó jog**

18.1. Jelen szerződési feltételekben nem rendezett kérdések tekintetében a következő jogszabályok rendelkezési irányadók:

- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2018/302 RENDELETE (2018. február 28.) a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról,
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény,
- a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló 2009. évi LXXVI. törvény,
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény,
- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet,
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény,
- és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény.

## **19. Panasz, jogérvényesítés, Szolgáltató feletti felügyelet**

### 19.1. Panasz

19.1.1. Felhasználó a Szolgáltató szolgáltatására, tagjának, alkalmazottjának vagy a Szolgáltató érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására, az áru minőségére vonatkozó panaszával levélben, telefonon és elektronikus levélben fordulhat Szolgáltatóhoz az alábbi elérhetőségeken:

### **Flexi-Car Rent Kft.**

Cím: Magyarország, 1044 Budapest, Váci út 37.

Telefon: +36 70 533 3175

E-mail: info@flexicar.hu

Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, szükség szerint azonnal orvosolja. Amennyiben ez nem lehetséges, illetve a Felhasználó egyet nem értése esetén, valamint az írásban benyújtott panaszt Szolgáltató legkésőbb harminc napon belül írásban megválaszolja.

Amennyiben a Felhasználó a Szolgáltató intézkedéseivel nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálás nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Felhasználónak átadni, telefonon vagy elektronikus úton közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott írásbeli válasszal együtt megküldeni.

A Felhasználó telefonon vagy elektronikus úton benyújtott panaszát a Szolgáltató egyedi azonosító számmal köteles ellátni.

A Felhasználó panaszának elutasítása esetén a Szolgáltató köteles indokolni az elutasítást.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a Felhasználó neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a Felhasználó panaszának részletes leírása, a Felhasználó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a Szolgáltató nyilatkozata a Felhasználó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy elektronikus úton közölt szóbeli panasz kivételével - a Felhasználó aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy elektronikus úton közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A Szolgáltató a Felhasználó panaszának elutasítása esetén köteles írásban tájékoztatni a Felhasználót arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a Felhasználó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

Amennyiben a Felhasználó és a Szolgáltató közötti fogyasztói jogvita nem rendeződik, a Felhasználó a következő szervekhez fordulhat.

#### 19.1.2. Békéltető testülethez fordulás lehetősége

Felhasználó (fogyasztó) a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatban békéltető testület díjmentes eljárását is kérheti.

Ha Fogyasztó magyarországi lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkezik, akkor ezen lakóhely vagy tartózkodási hely szerinti megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület illetékes.

A békéltető testületek elérhetőségei megtalálhatóak a <https://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek> oldalon.

A fogyasztó erre irányuló kérelmében a fentiekől eltérő, másik békéltető testületet jelölhet meg.

Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület:

**Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara  
által működtetett Budapesti Békéltető Testület**

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

Postacím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

Telefon: +36 1 488 2131

E-mail: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

Webhely: <https://bekeltet.bkik.hu/>

A Fogyasztó magyarországi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában:

Magyarországon az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekhez kapcsolódó határon átnyúló fogyasztó és kereskedő közötti jogvitákban szintén a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Budapesti Békéltető Testület jogosult eljárni.

Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület. Hatáskörébe tartozik a fent megjelölt témájú fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokról és kötelezettségekről.

## 19.2. Jogérvényesítés bírósági úton

A szerződő felek kölcsönösen együttműködnek annak érdekében, hogy az esetleges vitás kérdéseket peren kívül, tárgyalásos úton a legrövidebb idő alatt és a legkevesebb költséggel rendezzék. Amennyiben ez nem vezet eredményre, Felhasználó a lakhelye vagy tartózkodási helye szerinti járásbíróságon, vagy a Szolgáltató székhelye szerinti Pesti Központi Kerületi Bíróságon is megindíthatja a pert.

19.2.1. Ha Felhasználó az Európai Unióban él, az interneten vásárolt termékre, szolgáltatásra vonatkozó panaszával kapcsolatban igénybe veheti az Európai Bizottság alábbi online vitarendezési eszközét.

### **Az Európai Bizottság online vitarendezési platformja**

Webhely: <https://webgate.ec.europa.eu/odr>

Ezt az internetalapú platformot az EU azoknak a fogyasztóknak hozta létre, akik panasszal kívánnak élni az általuk online vásárolt termékekkel vagy szolgáltatásokkal kapcsolatban, és fel szeretnék kérni egy semleges harmadik felet (vitarendezési testületet) a panasz kezelésére.

Az online vitarendezési platformról és használatáról, a vitarendezés módjáról további információkat a fenti link használatával elérhető webhelyen talál.

19.2.2. Felhasználó az áru minőségére vonatkozó panaszával, Szolgáltató (tagjának, alkalmazottjának) vagy az érdekében vagy javára eljáró személynek a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására, a szolgáltatás minőségére, felelősségi szabályok alkalmazására vonatkozó panaszával a magyarországi lakóhelye szerint illetékes megyei kormányhivatalhoz, mint fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat. A területileg illetékes kormányhivatalok elérhetőségei megtalálhatók a <https://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek> oldalon.

Felhasználó panaszával fordulhat a Szolgáltató székhelye szerinti fogyasztóvédelmi hatósághoz is:

**Budapest Főváros Kormányhivatala**  
**Fogyasztóvédelmi Főosztály**  
**Fogyasztóvédelmi Osztály**

Cím: 1051 Budapest, Sas u. 19. III. em.

Postacím: 1051 Budapest, Sas u. 19. III. em.

Telefon: +36 1 450 2598

E-mail: [fogyved\\_kmf\\_budapest@bfkh.gov.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu)

Webhely:

<http://www.kormanyhivatal.hu/hu/budapest/szervezeti-egyseg/fogyasztovedelmi-foosztaly-2017>

### 19.3. Felügyelet

Adatkezeléssel kapcsolatos felügyelet: Felhasználó jogérvényesítési lehetőségeit bíróság előtt gyakorolhatja, valamint a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhat:

### **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság**

Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

Postacím: 1363 Budapest, Pf. 9.

Telefon: +36 1 391 1400

Fax: +36 1 391 1410

E-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

Webhely: <http://www.naih.hu/>

A bírósági út választása esetén a per - az érintett Felhasználó választása szerint - az érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható, mivel a per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik.

2024.03.30.

Flexi-Car Rent Kft.