Általános Szerződési Feltételek
Hatályos: 2026.10.01.

Jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: ÁSZF) tartalmazzák a Doki Sofőrszolgálat Bt. által nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit akár a dokisofor.hu weboldalon (továbbiakban: Weboldal), akár más csatornán (applikációban, telefonon, szöveges üzenetben, emailben, közösségi oldalon) történő szolgáltatásmegrendelés esetén.
A Megrendelő a szolgáltatás megrendelésével tudomásul veszi és elfogadja a jelen ÁSZF-ben foglaltakat, mely elfogadás a szolgáltatás igénybevételének feltétele.

A Doki Groups Kft. a szolgáltatását vállalkozásoknak nyújtja. A vállalkozások nem minősülnek fogyasztónak. Ha magánszemélyként kívánja a szolgáltatást igénybe venni, akkor a szolgáltatást a Doki Sofőrszolgálat Bt. nyújtja, a dokisofor.hu weboldalon elérhető ÁSZF szerint.

1. A SZOLGÁLTATÓ ADATAI

Név: **Doki Sofőrszolgálat Bt.**
Székhely: 2030 Érd, Hargita utca 6.
Képviselő neve: Vogronics Bence László
Cégjegyzékszám: 13-06-054194
Nyilvántartó bíróság: Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága
Adószám: 22156604-1-13
Email cím: info@dokisofor.hu
Telefonszám: +36 30 5587307

továbbiakban: Szolgáltató

Tárhelyszolgáltató adatai:
cégnév: Rackhost Zrt.
székhely: 6722 Szeged, Tisza Lajos körút 41.
email cím: info@rackhost.hu

2. SZOLGÁLTATÁSOK, DÍJAK, MEGRENDELÉS

Szolgáltató az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:

2.1. Sofőrszolgálat - rövid távú

A Szolgáltató vállalja a Megrendelő részére sofőr biztosítását, aki a megrendelő saját gépkocsiját a megrendelő által megjelölt címre elvezeti, a Megrendelő jelenlétében.

A Megrendelő tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás nyújtását a megrendelés leadását követően a Szolgáltató a Megrendelő kifejezett, előzetes beleegyezésével megkezdi, és a Megrendelő tudomásul veszi, hogy ezzel a felmondási jogát elveszíti, mivel a szolgáltatás jellegére tekintettel a szolgáltatás teljesítettnek tekintendő, amikor a Szolgáltató a megrendelésben megjelölt helyszínre a kiszállást megkezdi.

A Szolgáltató a teljesítés idejét körülbelüli kiszállási idővel határozza meg, pontos kiszállási idő meghatározását nem vállalja. Ha a Szolgáltató a Megrendelő által igényelt kiszállási időt nem tudja vállalni, erről a megrendelőt haladéktalanul tájékoztatja.

A szolgáltatás díja: minimum 4000 Ft kiszállási díj Budapest közigazgatási határán belül induló vagy végződő szolgáltatás esetén+ 600 Ft / megtett km. Budapest közigazgatási határán kívül induló és végződő szolgáltatás esetén a kiszállási díj minimum 6.000 Ft. Kitérő esetén a kitérőre eső minimális szolgáltatási díj 1000 Ft, amennyiben a kitérő hossza kevesebb, mint 2 km.

A becsült szolgáltatási díjat a Szolgáltató a Megrendelő előzetesen közölt útiterve alapján állapítja meg. Az útiterv alapján a megteendő kilométerszámot a Szolgáltató a navigációs alkalmazások (Google Maps, Waze stb.) alapján állapítja meg. Az útiterv Megrendelő általi módosítása (pl. kitérő vagy megállás közbeiktatás) esetén a szolgáltatási díj változhat. A ténylegesen fizetendő szolgáltatási díjat a Szolgáltató a szolgáltatás teljesítését követően állapítja meg a ténylegesen megtett kilométer, kitérő, várakozás alapján, és a Megrendelő ezt a díjat köteles megfizetni a szolgáltatás teljesítését követően azonnal. Ha a Megrendelő a szolgáltatás díját előzetesen fizette meg, az előzetesen megfizetett és a tényleges szolgáltatási díj közti különbözetet a Megrendelő köteles a szolgáltatás teljesítését követően azonnal megfizetni.

A kiszállási díj: Budapest közigazgatási határán belül 4000 Ft
Budapesten kívüli kezdő vagy végpont megrendelése esetén a Szolgáltató egyedi kiszállási díjat állapít meg a távolság és az idő függvényében.

A várakozási díj: 200 Ft + /perc, de legalább 1000 Ft.
A Szolgáltató a megrendelt időponthoz képest 10 percet meghaladó várakozásért díjat számít fel.

A kitérő díj: legalább 1000 Ft / kitérő, kitérő esetén a kitérőre eső minimális szolgáltatási díj 1000 Ft, amennyiben a kitérő hossza kevesebb, mint 2 km.

A kezdő és végpont közötti kitérő esetén a Szolgáltató kitérő díjat számít fel. A kitérő díját a Szolgáltató a kitérő távolsága és időbeli hossza alapján határozza meg.

2.2. Sofőrszolgálat – hosszabb időtartamra

A Szolgáltató vállalja a Megrendelő részére sofőr biztosítását, aki a megrendelő saját gépkocsijának vezetéséhez a megállapodott időtartamig rendelkezésére áll.

Egy szolgálat legfeljebb 8 óra egybefüggő, megszakítás nélküli vezetési időt és 2 óra várakozási, készenléti időt tartalmazhat. Tehát egy szolgálat legfeljebb 10 óra hosszú lehet.

A sofőrnek minden szolgálat között folyamatos, egybefüggő pihenőidőt kell biztosítani. Az 5 órát (4 óra vezetési időt) meg nem haladó szolgálat esetén a pihenőidő legalább 6 óra. Az 5 órát (4 óra vezetési időt) meghaladó szolgálat esetén a pihenőidő legalább 8 óra. Ha a pihenőidő a 6, illetve 8 órát nem érné el, akkor váltó sofőr megrendelése is szükséges.

Amennyiben a sofőr 10 órát készenlétben várakozik, az is egy teljesített szolgálatnak minősül. Várakozásnak minősül, amikor a sofőrnek a Megrendelő hívására, jelzésére várva készenlétben kell állnia az azonnali indulásra. A várakozás történhet a gépkocsiban vagy azon kívül is. A várakozási, készenlétben töltött idő is szolgáltatási időnek minősül.

A Szolgáltatótól több nap időtartamú sofőrszolgálat megrendelésére is lehetőség van. Ilyen megrendelés esetén a sofőr 8 órás munkarend szerint tud a Megrendelő rendelkezésére állni, a szolgáltatás díja egyedi megállapodás tárgyát képezi.

A szolgáltatás díja:

hétköznap teljesített szolgáltatás:	5000 Ft / megkezdett óra / sofőr
hétvégén teljesített szolgáltatás:	7000 Ft / megkezdett óra / sofőr
egész napra, hétköznapra megrendelt szolgáltatás:	40 000 Ft / megkezdett nap / sofőr
egész napra, hétvégén megrendelt szolgáltatás:	50 000 Ft / megkezdett nap / sofőr

Egész napra megrendeltnek minősül a szolgáltatás abban az esetben, ha a szolgáltatás kezdő és záró időpontja között legalább 24 óra eltelik. A szolgáltatási időbe nem számít bele az az időtartam, ami a gépkocsi felvétele/leadása és a szolgáltatás tényleges megkezdése/befejezése között eltelik.

Kiszállási díj:

hétköznap:	7000 Ft
hétvégén:	10 000 Ft

Kiszállási díj abban az esetben kerül felszámításra, ha a gépkocsi átvételi/leadási időpontja eltér a sofőrszolgáltatás (tényleges vezetés) kezdő/záró időpontjától. Ha az átvételi és leadási időpont is eltér a tényleges szolgáltatás kezdő és záró időpontjától, abban az esetben a megrendelő a kiszállási díjat mindkét eltérésre köteles megfizetni.

A Szolgáltató a gépkocsi tárolását legfeljebb az átvételi/leadási időpont és a szolgáltatás kezdő/záró időpontja között vállalja. Megrendelő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a gépkocsi őrzését ezen időtartam alatt sem vállalja.

Kiegészítő díj:

Ha a megrendelés olyan szolgáltatásra vonatkozik, amely esetében a sofőrnek pihenőidőt kell biztosítani, a Szolgáltató kiegészítő díjat számít fel.

A kiegészítő díj összege: 115 EUR / sofőr.

Az EUR HUF-ra történő átváltása az UniCredit Bank Hungary Zrt. által a teljesítés napján közzétett első, a vállalatok részére kínált deviza eladási árfolyamán történik.

Extra költségek:

A szolgáltatás teljesítésével kapcsolatban, illetve annak során felmerülő, előre nem kalkulálható költségek, készkiadások megtérítésére a Megrendelő köteles a Szolgáltatóval történő utólagos elszámolás alapján. Az elszámolás a felek megállapodása szerint történhet HUF-ban, vagy a költségek felmerülésének pénznemében. Ez utóbbi esetben a HUF-ra történő átváltás az UniCredit Bank Hungary Zrt. által a teljesítés napján közzétett első, a vállalatok részére kínált deviza eladási árfolyamán történik. Ilyen előre nem látható költség lehet például: a parkolási díj, az üzemanyag költsége, az útdíj, illetve bármely egyéb olyan költség, amely a szolgáltatás teljesítésével kapcsolatban felmerül és nem a sofőr vagy a sofőrszolgálat mulasztása végett szükséges megfizetni. Az ilyen extra költségeket is ÁFA-val növelten köteles megfizetni a Megrendelő a Szolgáltatónak a Szolgáltató által kiállított számla alapján.

Sürgősségi díj:

Ha a megrendelés a szolgáltatás megkezdéséhez képest 24 órán belül történik, akkor a megrendelő sürgősségi díjat köteles fizetni, melynek összege a teljes szolgáltatási díj (kiszállási és kiegészítő díjjal együtt) 10%-a, de legalább 10 000 Ft.

A feltüntetett díjak budapesti gépjármű felvétel/leadás esetén érvényesek. Budapesten kívüli átvételi/leadási hely esetén a szolgáltatást a Szolgáltató egyedi díjazás szerint vállalja.

2.3. Csomagszállítás

Szolgáltató vállalja kisebb méretű csomagok, iratok szállítását. A szolgáltatás keretében a sofőr elmegy a kért kiindulási címre, ott felveszi a Megrendelő által megfelelően becsomagolt csomagot, és a Megrendelő által megjelölt kiszállítási címre szállítja. Szolgáltató csak olyan csomag szállítását vállalja, mely szállítása engedélyhez nem kötött. A Megrendelő köteles a csomagot úgy becsomagolni, hogy az szállításra alkalmas legyen.

Szolgáltató aznapi kézbesítési szolgáltatást is vállal. A munkanapon 13 óráig leadott, budapesti címről felveendő csomagokat a Szolgáltató megfelelő kapacitás rendelkezésre állása esetén aznap kézbesíti.

A csomagszállításra vállalt kézbesítési időt a Szolgáltató a megrendelés visszaigazolásakor közli.

A csomagszállítás szolgáltatás díja: 200 Ft + /km + kiszállási díj. A csomagszállítás teljes díját minden esetben egyedileg állapítjuk meg és a megrendelés visszaigazolásakor közöljük.

2.4. Gépkocsi műszaki elsősegély

Szolgáltató vállalja a Megrendelő gépkocsijával kapcsolatos műszaki „elsősegély" nyújtását helyszínre kiszállással (pl. kerékcsere, vontatás kötéllel). A vállalt teljesítési időt a Szolgáltató a megrendelés visszaigazolásakor közli.

A gépkocsi műszak elsősegély szolgáltatás díja: megkezdett óránként 5000 Ft + a szükséges anyagok díja + kiszállási díj. A kiszállási díj legalább 5000 Ft, de azt minden esetben egyedileg állapítja meg a Szolgáltató, és a megrendelés visszaigazolásakor közli. A szolgáltatási díjat és a felhasznált anyagok díját a Szolgáltató előzetesen nem tudja meghatározni, mert az a szükséges idő és anyagok függvényében változik.

2.5. Hozom-viszem szolgáltatás

A szolgáltatás keretében a Szolgáltató vállalja a Megrendelő gépkocsijának adott címre szállítását a szállítás közbeni várakozás és megszakítás (kivéve: tankolás) nélkül.

A szolgáltatás díja:

Budapest közigazgatási határán belül hétköznap, munkaidőben: 5.500 Ft / út
Budapest közigazgatási határán kívül hétköznap, munkaidőben: 7.500 Ft / út + kiszállási díj
Kiszállási díj: Budapest közigazgatási határától számítva 150 Ft / km
Várakozási díj: az első 10 perc ingyenes, ezt követően 200 Ft / perc

Munkaidőn kívüli, illetve hétvégi teljesítés esetén felárat számítunk fel. A felár a szolgáltatási díj + kiszállási díj összegének 25%-a, de legalább 10 000 Ft.

Munkaidőnek a hétköznap 8 óra és 17 óra közötti időtartam minősül.

Ha a megrendelés leadása és a szolgáltatás teljesítésének időpontjához képest 24 órán belül történik, a Megrendelő sürgősségi díjat köteles fizetni, mely a szolgáltatási díj + kiszállási díj összegének 25%-a, de legalább 10 000 Ft.

2.6. Autómentés, trélerezés szolgáltatás

A Szolgáltató a szerződés teljesítéséhez (autómentési, gépjármű-szállítási vagy egyéb kapcsolódó fuvarfeladatok teljesítéséhez)alvállalkozót vehet igénybe. Az alvállalkozó igénybevételéről, személyéről, a teljesítésben betöltött szerepéről, valamint a szolgáltatás szempontjából lényeges felelősségbiztosítási feltételekről a Szolgáltató a Megrendelőt előzetesen, egyértelműen tájékoztatja.

Ha a teljesítést meghatározott alvállalkozó végzi, a Szolgáltató lehetőséget biztosít arra, hogy a Megrendelő az alvállalkozó személyének és a teljesítési konstrukciónak a megismerését követően, külön írásbeli nyilatkozatban kifejezetten elfogadja a megjelölt alvállalkozó igénybevételét. A nyilatkozat tartalmazza az alvállalkozó azonosításához szükséges adatokat, a teljesítésben betöltött szerepét és a Megrendelő részére adott tájékoztatás lényegét.

A külön írásbeli nyilatkozat az alvállalkozó személyének és a teljesítési konstrukciónak az elfogadását igazolja. Nem értelmezhető a Megrendelőt jogszabály alapján megillető jogokról való lemondásként, és nem zárja ki, illetve nem korlátozza a Szolgáltató jogszabályon alapuló felelősségét az alvállalkozó tevékenységéért.

A Szolgáltató az alvállalkozó kiválasztása és igénybevétele során a jogszabályoknak megfelelően jár el. A Szolgáltató és az alvállalkozó felelősségét a vonatkozó jogszabályok és az adott jogviszony körülményei alapján kell megítélni.

A gépjármű szállítása, mentése során bekövetkező esetleges károkért a Szolgáltató vagy annak alvállalkozója a hatályos jogszabályok és a jelen ÁSZF rendelkezései szerint felel. A Megrendelő a gépjármű szállítása vagy mentése során észlelt sérülést, illetve kárt köteles a Szolgáltató részére indokolatlan késedelem nélkül jelezni, és a körülményekhez képest észszerűen elvárható módon közreműködni a kár körülményeinek tisztázásában. A Szolgáltató a kárigény kivizsgálása érdekében jogosult a Megrendelőtől a rendelkezésére álló releváns információkat, fényképeket és egyéb bizonyítékokat kérni. A bejelentés időpontja és a rendelkezésre álló bizonyítékok a kárigény elbírálása során figyelembe vehetők, azonban a bejelentés késedelme önmagában nem eredményezi a Megrendelő jogszabályon alapuló igényeinek elvesztését.

A Szolgáltató és a bevont alvállalkozó rendelkezik a tevékenységük végzéséhez szükséges felelősségbiztosítással. A biztosítás nem terjed ki a gépjárműben hagyott személyes tárgyakra, azok eltűnéséért vagy sérüléséért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

Díjszabásunk:

Hétköznapokon, 08:00 és 20:00 között Budapest egész területén: 30.000 Ft – alapdíj hétköznap napközben

Hétköznapokon 20:00 és 08:00 között: Budapest egész területén: 40.000 Ft – alapdíj hétköznap éjszaka

Hétvégén Budapest egész területén: 50.000 Ft – alapdíj hétvégén

Kiszállási díj Budapest közigazgatási határán kívül, maximum 20km-es távolságig: alapdíj + 450 Ft minden megtett km Budapest közigazgatási határától oda és vissza

Kiszállási díj Budapest közigazgatási határán kívül, 20km-es távolság felett: alapdíj + 300 Ft minden megtett km Budapest közigazgatási határától oda és vissza

Ha a megrendelés leadása és a szolgáltatás teljesítésének időpontjához képest 24 órán belül történik, a Megrendelő sürgősségi díjat köteles fizetni, mely a szolgáltatási díj + kiszállási díj összegének 25%-a, de legalább 10 000 Ft.

2.7. Megrendelés módja:

Az előzőekben felsorolt szolgáltatásokra vonatkozó megrendelését a Megrendelő a következő módokon adhatja le:

a) Weboldalon: a „Sofőrigénylés leadása" űrlap kitöltésével. A megrendelés leadását követően a Megrendelőnek a szolgáltató automatikus visszaigazoló emailt küld, de ez még nem jelenti a megrendelés elfogadását, a szerződés létrejöttét. Az automatikus visszaigazoló emailt követően a Szolgáltató felveszi a kapcsolatot a Megrendelővel a szolgáltatás további feltételeinek és a becsült szolgáltatási díj közlése céljából. A szerződés a felek között ezen kapcsolatfelvétel során jön létre. A szolgáltatási díj fizetésére utólag kerül sor készpénzben, bankkártyával vagy átutalással.

b) Alkalmazásban: a „Sofőrhívó" alkalmazáson keresztül leadott megrendelés esetén a Megrendelő az alkalmazásban kap automatikus visszaigazolást és ajánlatot. Ha a Megrendelő az ajánlatot az alkalmazásban elfogadja, a szerződés létrejön. Az ajánlatban meghatározott szolgáltatási díj fizetésére utólag kerül sor online (Barion fizetési szolgáltatóval), vagy készpénzben, bankkártyával vagy átutalással. Az ajánlathoz képest a szolgáltatási díj módosulhat a Megrendelő később közölt igényei miatt (várakozás, kitérő, eltérő indulási és érkezési cím stb.)

c) Emailben: ha a Megrendelő emailben adja le a megrendelését, a Szolgáltató emailben küld visszaigazolást, mely tartalmazza a szolgáltatás feltételeit és a becsült szolgáltatási díjat. A szolgáltatási díj fizetésére utólag kerül sor készpénzben, bankkártyával vagy átutalással.

d) Telefonon: a Szolgáltató diszpécser szolgálata veszi fel a megrendelést, azt a hívás során azonnal visszaigazolja, és közli a szolgáltatás feltételeit, valamint a becsült szolgáltatási díjat. A szolgáltatási díj fizetésére utólag kerül sor készpénzben, bankkártyával vagy átutalással. A telefonhívásokat a Szolgáltató rögzíti és az adatkezelési szabályzatában rögzített időpontig megőrzi.

e) Szöveges üzenetben: az üzenetben elküldött megrendelést a Szolgáltató diszpécser szolgálata igazolja vissza, közli a szolgáltatás feltételeit és a becsült szolgáltatási díjat. A szolgáltatási díj fizetésére utólag kerül sor készpénzben, bankkártyával vagy átutalással.

f) Közösségi oldalakon (Facebook, Instagram, TikTok): az így leadott rendelést az adott közösségi oldalon üzenetben igazolja vissza a Szolgáltató diszpécser szolgálata, közli a

szolgáltatás feltételeit és a becsült szolgáltatási díjat. A szolgáltatási díj fizetésére utólag kerül sor készpénzben, bankkártyával vagy átutalással.

A Megrendelő a megrendeléskor a következő adatokat köteles megadni Szolgáltató részére:

- Nevét, telefonszámát, email címét;
- A vezetendő gépkocsi típusát, rendszámát, színét;
- Az indulási és érkezési címet, kitérő igénye esetén a köztes címet;
- Az igényelt indulási időpontot;
- A fizetési módot, számlázási címet.

A Szolgáltató a szolgáltatási díjról nyugtát vagy számlát állít ki a megrendelő részére, melyet elektronikus úton (emailben) juttat el a számára.

A szolgáltatási díj minden esetben függ az indulási és érkezési címtől, ezért téves vagy hiányos cím megadása esetén a szolgáltatási díj az előzetesen számítottól eltérhet.

A Megrendelő a megrendelés leadásával tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás teljesítését megelőzően közölt díj minden esetben becsült díj, a szolgáltatás díját csak a teljesítést követően lehet meghatározni, mivel az a pontos útvonaltól és útidőtől függ. A szolgáltatási díj a szolgáltatás befejezését követően, a ténylegesen megtett út, az igénybe vett szolgáltatások, valamint a jelen ÁSZF-ben meghatározott díjtételek és a Megrendelővel előzetesen egyeztetett feltételek alapján kerül elszámolásra. A Szolgáltató a Megrendelő kérésére tájékoztatást ad a felszámított díj összetevőiről és számításának alapjáról.
A szolgáltatási díj megfizetése a fizetési kötelezettség teljesítését igazolja, de önmagában nem jelenti a díj helyességének visszavonhatatlan elfogadását, és nem zárja ki a Megrendelő jogszabályon alapuló kifogásainak vagy igényeinek érvényesítését.

A Megrendelő a díjjal kapcsolatos kifogását a Szolgáltató részére a panaszkezelési szabályok szerint, lehetőség szerint a kifogás alapjául szolgáló körülmények és a rendelkezésére álló dokumentumok megjelölésével terjesztheti elő. A Szolgáltató a kifogást megvizsgálja, és arról a jogszabályokban meghatározott határidőn belül, érdemben tájékoztatja a Megrendelőt.

A Szolgáltató jogosult a kifogás elbírálásához szükséges, a Megrendelő rendelkezésére álló észszerűen elvárható információkat bekérni. A kifogás előterjesztésére vonatkozó eljárási szabályok nem korlátozhatják a Megrendelő jogszabályon alapuló jogait.

A szolgáltatás befejezésekor a Megrendelő jogosult a gépjármű állapotát megvizsgálni. A vizsgálat során észlelt, a szolgáltatás teljesítése előtt fenn nem álló vagy annak során keletkezettnek vélt sérüléseket és egyéb rendellenességeket a Megrendelő lehetőség szerint a helyszínen jelzi a Szolgáltató képviselőjének.

A gépjármű átadásakor a felek állapotfelmérő jegyzőkönyvet vehetnek fel, amelyben rögzíthetik a gépjármű észlelhető állapotát, a látható sérüléseket, valamint az esetleges észrevételeket. A Szolgáltató a gépjármű állapotáról a szolgáltatás megkezdése előtt és annak befejezésekor fényképfelvételeket is készíthet.

A jegyzőkönyv, a fényképfelvételek és a felek egyéb dokumentált nyilatkozatai a gépjármű átadáskori állapotának és az esetleges káresemény körülményeinek bizonyítására szolgálhatnak.

A jegyzőkönyv aláírása, a gépjármű átvétele vagy a sérülés helyszíni jelzésének elmaradása önmagában nem zárja ki a Megrendelő jogszabályon alapuló igényérvényesítési lehetőségét. A Megrendelő a később felismerhetővé váló sérülést is bejelentheti a Szolgáltatónak, Szolgáltató azonban hangsúlyosan felhívja a Megrendelő figyelmét arra, hogy a kár bizonyítása ellehetetlenülhet, ha nem járul hozzá a gépjárműről a fényképfelvételek elkészítéséhez.

3. FELMONDÁSI JOG

A megrendelt szolgáltatásra vonatkozó szerződést a Megrendelő mindaddig felmondhatja amíg a sofőr el nem indult a kiindulási, kiszállási címre. Ha a Megrendelő a szolgáltatást eddig az időpontig nem mondja le, és azt nem is veszi igénybe, köteles a Szolgáltató részére legalább a kiszállási díjat, de legfeljebb a tervezett fuvardíj 60%-ának megfelelő összeget megfizetni. A Megrendelő által fizetendő összeg a tervezett útvonaltól függ.

A Szolgáltató tájékoztatja a Megrendelőt, hogy a szolgáltatás jellegére tekintettel a szolgáltatás teljesítettnek tekintendő, amikor a Szolgáltató a megrendelésben megjelölt helyszínre a kiszállást megkezdi.

A Megrendelő a felmondás jogát addig gyakorolhatja, amíg a Szolgáltató a kiszállást megkezdi. A helyszínre kiszállás megkezdését követően a Megrendelő a felmondás jogát nem gyakorolhatja.

Amennyiben a Megrendelő a felmondás jogát gyakorolni kívánja, erre irányuló szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni a Szolgáltatóhoz.

Hosszabb időtartamú sofőrszolgálat és hozom-viszem szolgáltatás esetén a felmondásra vonatkozó eltérő szabályok:
Ha a Megrendelő a szolgáltatást a megkezdésének időpontját megelőző 24 órán belül lemondja, a becsült és tervezett szolgáltatási díj 40%-ának megfelelő összeget köteles lemondási díjként a Szolgáltatónak megfizetni. Ha a Szolgáltatónak a gépkocsit a szolgáltatás kezdő időpontjától eltérő időben kellett felvennie, és a felmondás a gépkocsi felvétele és a szolgáltatás megkezdése között történik, abban az esetben a Megrendelő a lemondási díjon felül a kiszállási díjat is köteles a Szolgáltató részére megfizetni a gépkocsi felvételére és leadására is.
Ha a Megrendelő általi felmondás akkor történik, amikor a Szolgáltató sofőrje már a kezdő helyszínre megérkezett, akkor a Megrendelő a becsült és tervezett szolgáltatási díj 60%-ának megfelelő összeget köteles lemondási díjként a Szolgáltatónak megfizetni.

4. PANASZKEZELÉS

A szolgáltatással kapcsolatos panaszt a Szolgáltató 1. pontban megadott címére lehet eljuttatni. A Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, szükség szerint orvosolja.
Ha a Megrendelő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a panaszosnak legkésőbb az érdemi válasszal

egyidejűleg, de legkésőbb 30 napon belül megküldi. A telefonon közölt panaszt a Szolgáltató egyedi azonosítószámmal látja el.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:
a) a panaszos neve, lakcíme,
b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
c) a panasz részletes leírása,
d) a Társaság nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
e) a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása,
f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
g) telefonon közölt panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A panaszt a Szolgáltató a beérkezését követően 30 napon belül írásban érdemben megválaszolja és intézkedik annak közlése iránt.
A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig őrzi meg, és azt az ellenőrző hatóságnak kérésre bemutatja. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató írásban ad tájékoztatást arról, hogy a Megrendelő esetlegesen mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

5. VEGYES RENDELKEZÉSEK

Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy egy adott megrendelést indokolás nélkül visszautasítson, a Megrendelő egyidejű értesítésével.

Megrendelő tudomásul veszi, hogy – a kárigények elbírálása céljából – a Szolgáltató a Megrendelő gépjárműve állapotáról a szolgáltatás igénybe vétele előtt és után felvételeket készíthet és azokat 5 évig – jogvita esetén pedig annak jogerős befejezését követő 5 évig – tárolhatja.

A Megrendelőnek bármikor lehetősége van az esetlegesen tévesen megadott adatait javítani. Ezt a Szolgáltató diszpécserszolgálatának kell jeleznie. Megrendelő tudomásul veszi, hogy az adatmódosítás a szolgáltatási díj módosítását eredményezheti.

A jelen ÁSZF szerinti szerződés nyelve a magyar, a szerződések nem minősülnek írásbeli szerződésnek és nem kerülnek iktatásra, elektronikus úton megkötött szerződések.

A Szolgáltató magatartási kódexnek nem vetette alá magát.

A Szolgáltató és a Megrendelő a vitás kérdéseket elsősorban békés úton, közvetlen egyeztetéssel törekednek rendezni. Ennek sikertelensége esetén a jogvita elbírálására a hatályos jogszabályok szerinti joghatósági, hatásköri és illetékességi szabályok irányadók. A Megrendelő jogszabályon alapuló jogérvényesítési lehetőségei e rendelkezéssel nem korlátozhatók.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a jelen ÁSZF-et bármikor egyoldalúan módosítsa. A módosított rendelkezések az azok hatályba lépését követően leadott megrendelésekre alkalmazandók.
Az ÁSZF egyes rendelkezéseinek érvénytelensége nem érinti az ÁSZF érvénytelenségi okkal nem érintett egyéb rendelkezéseinek érvényességét.

Jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2011. évi CVIII. törvény rendelkezései irányadók.

Az ÁSZF itt letölthető.

Budapest, 2026. október 1.