

## Általános Szerződési Feltételek

Hatályos: 2025.07.01.

Jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: ÁSZF) tartalmazzák a Doki Groups Kft. 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 Sofőr Bt. nyújtja, a dokisofor.hu weboldalon elérhető ÁSZF szerint.

### 1. A SZOLGÁLTATÓ ADATAI

Név: **Doki Groups Kft.**

Székhely: 2030 Érd, Hargita utca 6.

Képviselő neve: Vogronics Bence László

Céggjegyzékszám: 13-09-107609

Nyilvántartó bíróság: Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága

Adószám: 13702915-2-13

Email cím: info@dokisofor.hu

Telefonszám: +36 30 5587307

továbbiakban: Szolgáltató

#### Tárhelyszolgáltató adatai:

cégnév: CWeb Hosting Kft.

székhely: 1173 Budapest, Borsó utca 12-32. C. lház. 1. em. 2.

email cím: info@cweb.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 3000 Ft + ÁFA (3810 Ft) kiszállási díj + 500 Ft + ÁFA (635 Ft) / megtett km. Kitérő esetén a kitérőre eső minimális szolgáltatási díj 1000 Ft+ ÁFA (1.270 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 3000 Ft + ÁFA (3810 Ft).  
Budapesten kívüli kezdő vagy végpont megrendelése esetén a Szolgáltató egyedi kiszállási díjat állapít meg a távolság és az idő függvényében.

**A várakozási díj:** 150 Ft + ÁFA (190,5 Ft)/ perc, de legalább 1000 Ft + ÁFA (1270 Ft).  
A Szolgáltató a megrendelt időponthoz képest 10 percet meghaladó várakozásért díjat számít fel.

**A kitérő díj:** legalább 1000 Ft + ÁFA (1270 Ft) / kitérő, kitérő esetén a kitérőre eső minimális szolgáltatási díj 1000 Ft+ ÁFA (1.270 Ft), amennyiben a kitérő hossza kevesebb, mint 2 km.

A kezdő és végpont közötti kitérő esetén a Szolgáltató kitérő díjat számít fel. A kitérő díjat 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 + ÁFA (6350 Ft) / megkezdett óra / sofőr
hétvégén teljesített szolgáltatás:	7000 Ft + ÁFA (8890 Ft) / megkezdett óra / sofőr
egész napra, hétköznapra megrendelt szolgáltatás:	40 000 Ft + ÁFA (50 800 Ft) / megkezdett nap / sofőr
egész napra, hétvégén megrendelt szolgáltatás:	50 000 Ft + ÁFA (63 500 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 + ÁFA (8890 Ft)
hétvégén:	10 000 Ft + ÁFA (12 700 Ft)

Kiszállási díj abban az esetben kerül felszámításra, ha a gépkocsi átvételi/leadási időpontja eltér a sofőrszolgálat (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 + ÁFA (146 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 + ÁFA (12 700 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 + ÁFA (254 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 helyszínen kiszállással (pl. kerékcseré, vontatás kötéllal). A vállalt teljesítési időt a Szolgáltató a megrendelés visszaigazolásakor közli.

A gépkocsi műszak elsősegély szolgáltatás díja: megkezdett óránként 5000 Ft + ÁFA (6350 Ft) + a szükséges anyagok díja + kiszállási díj. A kiszállási díj legalább 5000 Ft + ÁFA (6350 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 + ÁFA (6985 Ft) / út  
Budapest közigazgatási határán kívül hétköznap, munkaidőben: 7.500 Ft + ÁFA (9525 Ft) / út  
+ kiszállási díj

Kiszállási díj: Budapest közigazgatási határától számítva 120 Ft + ÁFA (152,4 Ft) / km

Várakozási díj: az első 10 perc ingyenes, ezt követően 150 Ft + ÁFA (190,5 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 + ÁFA (12 700 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 + ÁFA (12 700 Ft).

## **2.6. Autómentés, trélerezés szolgáltatás**

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a szerződésben vállalt autómentési, gépjármű-szállítási vagy egyéb kapcsolódó fuvarfeladatok teljesítéséhez alvállalkozót vegyen igénybe. A Megrendelő a szolgáltatás megrendelésével tudomásul veszi és elfogadja, hogy a teljesítést – a fentiek szerinti feltételekkel – alvállalkozó is végezheti. Az alvállalkozók kizárólag olyan partnerek lehetnek, akik megfelelnek a hatályos jogszabályoknak, rendelkeznek a szükséges engedélyekkel, valamint szakmai alkalmasságukat a Szolgáltató ellenőrizte.

A Szolgáltató az alvállalkozó által végzett tevékenységért úgy felel, mintha azt maga teljesítette volna, kivéve, ha a megrendelő kifejezetten elfogadja, hogy a teljesítésre egy meghatározott alvállalkozó útján kerül sor, és a Szolgáltató a megrendelőt az alvállalkozó személyéről, valamint annak felelősségi köréről egyértelműen tájékoztatta.

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 köteles a kárt a teljesítést követően haladéktalanul jelezni, de legkésőbb a gépjármű átvételét követő 24 órán belül.

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 + ÁFA (38.100 Ft)  
– alapdíj hétköznap napközben

Hétköznapokon 20:00 és 08:00 között: Budapest egész területén: 40.000 Ft + ÁFA (50.800 Ft)  
– alapdíj hétköznap éjszaka

Hétvégén Budapest egész területén: 50.000 Ft + ÁFA (63.500 Ft) – alapdíj hétvégén

Kiszállási díj Budapest közigazgatási határán kívül, maximum 20km-es távolságig: alapdíj + 450 Ft + ÁFA (571,5 Ft) minden megtett km Budapest közigazgatási határától oda és vissza

Kiszállási díj Budapest közigazgatási határán kívül, 20km-es távolság felett: alapdíj + 300 Ft + ÁFA (381 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 + ÁFA (12 700 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, átutalással, Revolut-on, vagy Sumup-on keresztül.
- 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, átutalással, Revolut-on, vagy Sumup-on keresztül. Az ajánlathoz képest a szolgáltatási díj módosulhat a Megrendelő később közölt igényei miatt (várakozás, kitérő, elétrő 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, átutalással, Revolut-on, vagy Sumup-on keresztül.
- 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, átutalással, Revolut-on, vagy Sumup-on keresztül. 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, átutalással, Revolut-on, vagy Sumup-on keresztül.
- 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, átutalással, Revolut-on, vagy Sumup-on keresztül.

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 megfizetését követően a Szolgáltató a díjra vonatkozó reklamációt nem tud elfogadni.

A szolgáltatás teljesítésének végeztekor a Megrendelő köteles a gépkocsiját átvizsgálni, és ha sérülést vagy hibát észlel, azt azonnal, a helyszínen jelezni a Szolgáltató alkalmazottjának. A szolgáltatás teljesítését követően a gépkocsi Megrendelő általi visszavételét a Megrendelő átvételi iraton ismeri el. A Szolgáltató nem vállal felelősséget az ezen iratban nem rögzített hibákért, sérülésekért.

### **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.

Szolgáltató és Felhasználó a vitás kérdéseket elsősorban békés úton próbálják meg rendezni. Ennek sikertelensége esetén a magyar bíróságok joghatóságát kötik ki. A járásbíróság hatáskörébe tartozó perekre a felek a Budapesti II. és III. kerületi Bíróság illetékességét kötik ki. A Törvényszék hatáskörébe tartozó perek esetében a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény illetékességi szabályai az irányadóak.

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.

Budapest, 2025. július 1.