

A CRISTO ÉS AZ EUROLEASING DRIVE BY CRISTO ALKALMAZÁSOK PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

hatályos: 2026.07.15-től

1. Mi az a Cristo?

- 1.1. Te most a Cristo és az Euroleasing Drive by Cristo Alkalmazások Panaszkezelési Szabályzatát olvasod.
- 1.2. A Cristo egy olyan multifunkcionális, mobileszközökön működő alkalmazás, amely elsősorban az autózáshoz kapcsolódó szolgáltatásokat nyújt, autós közösséget épít és megkönnyíti az autóvezetők életét. Az Euroleasing Drive by Cristo Alkalmazás pedig a Cristo Alkalmazás ikertestvére az Euroleasing Zrt. ügyfelei számára, így ha Euroleasing ügyfél vagy, érdemes ezt választanod, ha viszont nem, akkor használd a Cristo appot.

2. Fogalmak

A Panaszkezelési Szabályzatban használni fogunk bizonyos fogalmakat, amelyek jelentését az alábbiakban találod:

- 2.1. **Alkalmazás:** a Szolgáltató által üzemeltetett és a Szolgáltatót megillető szerzői jogi védelem alatt álló, „Cristo” elnevezésű mobilalkalmazás (applikáció), amelynek segítségével a Felhasználó különböző szolgáltatásokat vehet igénybe
- 2.2. **ÁSZF:** a Cristo, illetve az Euroleasing Drive by Cristo Alkalmazás általános szerződési feltétele.
- 2.3. **Cristo Assistance:** az Alkalmazásban elérhető közúti segítségnyújtási (assistance) biztosítás, amelyet az Assistance Biztosító nyújt.
- 2.4. **Felhasználó:** az a 18. életévét betöltött természetes személy, aki a Cristo, vagy az Euroleasing Drive by Cristo Alkalmazás ÁSZF-jének a rendelkezéseit magára nézve kötelezőnek fogadta el és az Alkalmazásban ezt követően regisztrált annak érdekében, hogy az Alkalmazás egyes szolgáltatásait igénybe vegye.
- 2.5. **Szolgáltató:** a Alkalmazást üzemeltető és működtető gazdasági társaság, amelynek részletes adatait, elérhetőségeit a 3. pontban találod.

3. A Szolgáltató adatai

- 3.1. Az Alkalmazás fejlesztője, üzemeltetője és működtetője a Hello Cristo Zártkörűen Működő Részvénytársaság.
- 3.2. A Szolgáltató legfontosabb cégadatai:

Cégnév: Hello Cristo Zrt.

Székhely: 6725 Szeged, Szent Ferenc utca 1.

Cégjegyzékszám: 06-10-000636

Adószám: 33007975-2-06

4. Panasz bejelentése

- 4.1. Amennyiben az Alkalmazás szolgáltatásaival kapcsolatban bármilyen panaszod merülne fel, azt az alábbiak szerint tudod a Szolgáltatóval közölni, illetve panaszodat az alábbiak szerint vizsgáljuk ki.
- 4.2. Felhívjuk a figyelmed, hogy amennyiben a Cristo Assistance szolgáltatással kapcsolatban merülne fel bármilyen panaszod, úgy erre az ÁSZF-ben foglaltaktól eltérő, külön dokumentumban található panaszkezelési szabályok vonatkoznak: a Cristo Assistance szolgáltatással kapcsolatban felmerült panaszod kezelését az Assistance Biztosító végzi, aki a Cristo Assistance-hoz történő csatlakozási folyamat alatt, a Cristo Assistance Feltételekben nyújt tájékoztatást arról, hogy a felmerült panaszodat hogyan tudod közölni.
- 4.3. Az Alkalmazás – Cristo Assistance-on kívüli – szolgáltatásaival kapcsolatban a Szolgáltató magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszodat szóban (személyesen vagy telefonon) vagy írásban (postai úton vagy elektronikus levélben, azaz e-mail útján) teheted meg.
- 4.4. A szóbeli panaszodat:
 - (egyéb kommunikációs csatornán keresztül előzetesen egyeztetett időpontban) személyesen hétfői napon 8 órától 20 óráig, a hét többi munkanapján 9 órától 10 óráig az alábbi címen teheted meg: 6725 Szeged Szent Ferenc utca 1.
 - telefonon a +36 1 234 4185 mesterséges intelligenciával támogatott panaszkezelési telefonszámon folyamatosan közölheted.
- 4.5. Az írásbeli panaszodat:
 - postai úton a Hello Cristo Zrt. 6725 Szeged Szent Ferenc utca 1. címen;
 - elektronikus levélben pedig a panaszkezeles@hellocristo.hu e-mail címen folyamatosan fogadja a Szolgáltató.
- 4.6. Amennyiben a szóbeli panaszodat személyesen kívánod megtenni, úgy a panaszkezeles@hellocristo.hu e-mail címre küldött e-mailben tudsz előzetesen időpontot foglalni a személyes ügyintézésre. Ebben az esetben a Szolgáltató a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított 5 munkanapon belül biztosít számodra személyes ügyfélfogadási időpontot.
- 4.7. Amennyiben a szóbeli panaszodat telefonon kívánod megtenni, úgy a Szolgáltató által mesterséges intelligencia támogatásával működtetett panaszkezelési telefonszámon tudod jelezni a panaszodat.
- 4.8. A telefonon tett szóbeli panaszt, valamint a Szolgáltató és a Felhasználó közötti telefonos kommunikációt a Szolgáltató hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvétel 5 évig megőrzésre kerül. A telefonon közölt szóbeli panaszt és a hangfelvételt a Szolgáltató a hívás időpontja alapján egyedi azonosítóval látja el. Amennyiben kérelmezed, úgy az erre irányuló kérelmedről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán díjmentesen biztosítja a hangfelvétel meghallgatását, illetve hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételtől másolatot biztosít. Amennyiben továbbá kérelmezed, úgy a hangfelvételtől készült másolatot elektronikus úton bocsátja a Szolgáltató a rendelkezésedre. A Szolgáltató a telefonos kommunikáció

kezdetekor tájékoztat, hogy a telefonos kommunikáció rögzítésre kerül, továbbá tájékoztat a megőrzés idejéről, a rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségekről.

5. Panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

- 5.1. A Szolgáltató a telefonon, vagy személyesen bejelentett szóbeli panaszodat a bejelentést követő lehetséges legkorábbi időpontban megvizsgálja, és amennyiben arra lehetőség van, orvosolja. Amennyiben a panaszod kezelésével nem értesz egyet, vagy a panaszod azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszodról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát személyesen közölt panasz esetén helyben átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén pedig legkésőbb az érdemi válaszával egyidejűleg megküldi.
- 5.2. A panaszodról felvett jegyzőkönyv az alábbiakat tartalmazza:
 - Felhasználó neve, lakcíme,
 - a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
 - a panasz részletes leírása, a Felhasználó által bemutatott iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok jegyzéke,
 - a Szolgáltató nyilatkozata a Felhasználó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
 - a jegyzőkönyvet felvevő személy és – a telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a Felhasználó aláírása,
 - a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
 - telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítója (azaz a hívás pontos időpontja).
- 5.3. Amennyiben a telefonon közölt szóbeli panaszról készített hangfelvétel – a panasz előterjesztésének helye, a Felhasználó által bemutatott iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok jegyzéke, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása, valamint a jegyzőkönyv felvételének helye és ideje kivételével – tartalmazza az 5.2. pontban foglalt információkat, úgy a jegyzőkönyv felvétele a Felhasználó beleegyezésével mellőzhető.
- 5.4. Az írásbeli panaszod a Szolgáltató a beérkezésétől számított 15 napon belül írásban vagy e-mail útján érdemben megválaszolja és intézkedik annak közlése iránt. A Szolgáltató a válaszában a panaszoddal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással látja el.
- 5.5. A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon Felhasználó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett panasz kivizsgálását a Szolgáltató mellőzheti.
- 5.6. A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 3 évig köteles megőrizni.

6. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség (jogorvoslat, panaszkezelési fórumok)

- 6.1. Elsődleges célunk, hogy panaszodat megnyugtató módon tudjuk megoldani, ezért kérjük, hogy amennyiben a panaszkezelésünkkel, a panasz kivizsgálásával illetve az erre adott válaszukkal nem vagy elégedett, azt nem tartod megfelelőnek, észrevételedet a központi panaszkezelésünknek is jelezd.
- 6.2. Amennyiben a Szolgáltató a panaszodat elutasítja, a válaszában tájékoztat arról, hogy panaszoddal mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheted. A tájékoztatás továbbá tartalmazza az illetékes hatóság, illetve a lakóhelyed vagy tartózkodási helyed szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A Szolgáltató a tájékoztatásban továbbá kitér arra, hogy a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testület eljárását.
- 6.3. Az ÁSZF-fel kapcsolatos jogvita esetén lehetőség van a lakóhelyed vagy tartózkodási helyed szerint illetékes békéltető testülethez fordulni. A békéltető testületek elérhetőségeiről egyrészt a békéltető testületek honlapján tudsz tájékozódni az alábbi linken keresztül: <https://bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>, másrészt a Szolgáltató honlapján az alábbi linken keresztül: <https://hellocristo.hu/panaszkezeles>
- 6.4. A Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület neve és elérhetőségei:
- Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület
Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefon: +36-62/549-392
E-mail: bekelteto.testulet@cskik.hu
Web: <https://www.bekeltetes-csongrad.hu/>
- 6.5. Jogvita esetén továbbá igénybe veheted az Európai Bizottság által létrehozott Online vitarendezési platformot, amelyet egyrészt az alábbi linken tudsz elérni: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HU>, másrészt a Szolgáltató honlapján az alábbi linken: <https://hellocristo.hu/panaszkezeles>