Regulamin rezerwacji pojazdu

z dnia 8 października 2026 r.

---

1. Postanowienia ogólne

1.1. Niniejszy regulamin określa zasady dokonywania rezerwacji w wypożyczalni samochodów MobiCars za pośrednictwem strony internetowej, telefonicznie pod numerem infolinii +48 881 328 328 lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta. Regulamin dotyczy wyłącznie procesu rezerwacji pojazdu; zasady samego najmu określają Standardowe Warunki Umowy (SWU) oraz Umowa Najmu Pojazdu.

1.2. Administratorem strony mobicars.pl jest MobiCars Sp. z o.o. Sp. k., z siedzibą w Warszawie przy ul. Górczewskiej 53, 01-401 Warszawa, NIP: 5272887600, Regon: 382886269, KRS: 0000778001, adres poczty elektronicznej: kontakt@mobicars.pl (dalej: "MobiCars" lub "Wypożyczalnia").

---

2. Kto może dokonać rezerwacji i wynająć pojazd

2.1. **Zamawiającym** jest osoba dokonująca rezerwacji, która co do zasady jest jednocześnie Najemcą, tj. osobą odbierającą pojazd i zawierającą umowę najmu. Dane wskazane w formularzu rezerwacji stanowią podstawę weryfikacji tożsamości przy odbiorze pojazdu, w związku z czym pojazdu nie może odebrać osoba inna niż Zamawiający, z zastrzeżeniem pkt 2.3.

2.2. Najemcą oraz Kierowcą (tj. osobą upoważnioną przez Najemcę do kierowania pojazdem) może być osoba, która ukończyła 21 lat i posiada prawo jazdy od co najmniej 12 miesięcy.

2.3. Jeżeli Zamawiającym jest przedsiębiorca (osoba prowadząca działalność gospodarczą, spółka lub inny podmiot), Zamawiający może upoważnić:

a) Reprezentanta — osobę uprawnioną do dokonywania w imieniu Zamawiającego czynności związanych z rezerwacją, w tym jej składania, zmiany warunków oraz upoważniania Kierowców;

b) Kierowcę — osobę uprawnioną wyłącznie do odbioru pojazdu, zawarcia w imieniu Zamawiającego umowy najmu oraz kierowania pojazdem; Kierowca nie jest uprawniony do dokonywania zmian w warunkach rezerwacji.

2.4. Udzielenie upoważnienia, o którym mowa w pkt 2.3, wymaga przekazania Wypożyczalni pełnomocnictwa sporządzonego na wzorze udostępnianym przez Wypożyczalnię ([Kliknij], aby pobrać wzór), opatrzonego kwalifikowanym podpisem elektronicznym albo podpisem zaufanym. Bez przedstawienia

prawidłowo podpisanego pełnomocnictwa Wypożyczalnia odmówi wydania pojazdu osobie innej niż Zamawiający.

---

3. Proces rezerwacji

3.1. Rezerwacja pojazdu następuje po wykonaniu wszystkich poniższych punktów:

1. złożeniu zamówienia polegającego na wypełnieniu formularza rezerwacyjnego na stronie mobicars.pl lub pośrednictwem infolinii pod numerem +48 881 328 328 wraz z akceptacją niniejszego regulaminu oraz Standardowych Warunków Umowy przez Zamawiającego (Status - "**Nowa**"),
2. akceptacji zamówienia przez Wypożyczalnię m.in. po weryfikacji dostępności pojazdu z wybranej klasy. Wypożyczalnia może uzależnić akceptację od podania dodatkowych informacji (np. danych osobowych, kopii dokumentu tożsamości, prawa jazdy, wpłaty zaliczki lub kaucji zabezpieczającej) - Status: **"Oczekująca na płatność"**
3. opłaceniu wynajmu lub wpłaty na jego poczet zaliczki będącej równowartością 15% wartości zamówienia, jednak nie mniej niż 100 zł,
4. potwierdzeniu rezerwacji przez Wypożyczalnię, dokonywanym po zaksięgowaniu wpłaty zaliczki lub całości opłaty za wynajem (Status: "**Zatwierdzona**").

3.2. Wypożyczalnia informuje Zamawiającego o akceptacji lub odrzuceniu rezerwacji drogą mailową lub telefoniczną w następujących terminach: w godzinach pracy biura – do 2 godzin od otrzymania zamówienia; poza godzinami pracy biura – do 24 godzin.

3.3. Zmiana pojazdu na klasę wyższą z inicjatywy Wypożyczalni:

a) Jeżeli Wypożyczalnia zaproponuje Zamawiającemu pojazd z wyższej klasy w miejsce pojazdu objętego rezerwacją już zatwierdzoną, zmiana taka następuje bez zmiany wcześniej ustalonej stawki za wynajem.
b) Jeżeli w chwili rozpatrywania rezerwacji, która nie została jeszcze zatwierdzona, pojazd z wybranego segmentu jest niedostępny, Wypożyczalnia może przedstawić Zamawiającemu propozycję pojazdu z innego segmentu wraz ze stawką właściwą dla tego segmentu. Do czasu zaakceptowania propozycji i zatwierdzenia rezerwacji, rezerwacja ma charakter zapytania o dostępność i nie rodzi po stronie Wypożyczalni obowiązku jej realizacji na warunkach pierwotnie wskazanych przez Zamawiającego.

3.4. Zmiana terminu rezerwacji – Klient może zmienić termin rezerwacji jednokrotnie, pod warunkiem wyrażenia zgody przez Wypożyczalnię.

3.5. Jeśli Klient po dokonaniu rezerwacji zdecyduje się z własnej inicjatywy na zmianę pojazdu na model z wyższego segmentu (inaczej niż w sytuacji opisanej w pkt 3.3), jeżeli jest dostępny, wymagana jest dopłata zgodna z aktualnym cennikiem.

3.6. Wypożyczalnia zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia lub potwierdzenia rezerwacji, w szczególności w przypadku negatywnego wyniku weryfikacji Klienta dokonanej na etapie rozpatrywania rezerwacji, o którym mowa w pkt 3.1. W takim przypadku wpłacone środki podlegają niezwłocznemu zwrotowi.

---

4. Płatności

4.1. Jakakolwiek wpłata na poczet wynajmu może być dokonana poniższymi sposobami:

a) przelewem online lub własną kartą płatniczą/kredytową online za pośrednictwem portalu transakcyjnego dostępnego poprzez link do płatności wysyłany na adres e-mail lub poprzez Panel Klienta,
b) przelewem bankowym (dla firm lub za zgodą Wypożyczalni),
c) kartą płatniczą lub kredytową przy odbiorze pojazdu, należącą do zamawiającego (najemcy).

---

5. Anulowanie rezerwacji lub nieodebranie pojazdu

5.1. Zamawiający może anulować rezerwację umówionego pojazdu przed jego odbiorem poprzez Panel Klienta, telefonicznie w godzinach pracy BOK (+48 881 328 328) lub wysyłając oświadczenie z adresu mailowego podanego podczas składania zamówienia na adres: kontakt@mobicars.pl. W przypadku anulacji:

a) więcej niż 72 godziny przed terminem – całość wpłaconych środków na poczet wynajmu zostanie zwrócona,
b) mniej niż 72 godziny przed terminem – wpłacona zaliczka w wysokości 15% wartości rezerwacji (min. 100 zł) nie ulega zwrotowi i stanowi karę umowną. W przypadku wpłacenia większej kwoty, pozostała jej część podlega zwrotowi.

5.2. W przypadku nieodebrania pojazdu w ciągu 1 godziny od terminu bez powiadomienia, rezerwacja uznana zostaje za niezrealizowaną, a Zamawiający zostanie obciążony karą za nieodebranie pojazdu o wartości 15% wartości rezerwacji (min. 100 zł) oraz ewentualne koszty związane z dostarczeniem pojazdu. Na poczet kary zostaną zaliczone wpłaty dokonane przez Zamawiającego, a ewentualne pozostałe środki zwrócone.

5.3. Zwroty wpłaconych środków zostają zlecone przez Wypożyczalnię do 7 dni od powstania przyczyny uzasadniającej zwrot. Termin realizacji i czas zaksięgowania środków u Zamawiającego są uzależnione od operatorów płatności i banków pośredniczących w płatności, a Wypożyczalnia nie odpowiada za czas realizacji po zleceniu zwrotu i za czas księgowania na rachunku bankowym lub karcie płatniczej.

---

6. Odbiór pojazdu i kaucja

6.1. Odbiór pojazdu jest możliwy w miejscu i o godzinie wskazanej przez Klienta w formularzu zamówienia chyba, że miały miejsce ustalenia dotyczące zmiany miejsca lub godziny i zostały zaakceptowane zarówno przez Zamawiającego jak i Wypożyczalnię,

6.2. Umowa Najmu Pojazdu zostaje zawarta z chwilą jej podpisania przez obie strony, co zazwyczaj ma miejsce przy odbiorze pojazdu na ekranie urządzenia. W przypadku przedsiębiorców Wypożyczalnia dopuszcza wcześniejsze zawarcie Umowy poprzez podpisanie podpisem elektronicznym przez upoważnioną do tego osobę.

6.3. Co do zasady MobiCars nie wymaga pozostawienia Kaucji przy wynajmie. Może jednak uzależnić zawarcie lub potwierdzenie rezerwacji od wniesienia kaucji, w szczególności gdy:

a) Najemca lub Kierowca nie posiada obywatelstwa polskiego lub stałego miejsca zamieszkania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej — kaucja wynosi 500 zł w przypadku wykupienia pakietu ochrony w wariancie komfort lub premium, albo 1500 zł w pozostałych przypadkach;
b) weryfikacja w powszechnie dostępnych rejestrach dłużników wykaże negatywną historię płatniczą Najemcy lub Kierowcy, albo w ocenie Wypożyczalni, dokonanej na podstawie obiektywnych okoliczności towarzyszących rezerwacji, najem wiąże się z podwyższonym ryzykiem niewykonania lub nienależytego wykonania umowy najmu — kaucja wynosi wówczas od 1000 zł do 9000 zł, w zależności od oceny ryzyka.

6.4. Jeżeli dopiero przy odbiorze pojazdu okaże się, że Najemca lub Kierowca nie spełnia warunku, o którym mowa w pkt 2.2, albo ujawnią się okoliczności uzasadniające pobranie kaucji zgodnie z pkt 6.3, nieznane Wypożyczalni w chwili potwierdzenia rezerwacji, Wypożyczalnia może odmówić wydania pojazdu, chyba że Najemca lub Kierowca wniesie wymaganą kaucję, a Wypożyczalnia wyrazi na to zgodę. W przypadku odmowy wydania pojazdu z przyczyn, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, wpłacona zaliczka nie podlega zwrotowi i stanowi karę umowną, zgodnie z pkt 5.2.

6.5. Kaucja pobierana jest w formie preautoryzacji na karcie płatniczej Najemcy; w przypadku Klientów firmowych Wypożyczalnia może dopuścić wniesienie kaucji przelewem.

6.6. Zlecenie odblokowania lub zwrotu kaucji następuje w terminie 14 dni od dnia zwrotu pojazdu, o ile pojazd zostanie zwrócony bez uszkodzeń i w stanie zgodnym z umową najmu. Jeżeli okoliczności towarzyszące zwrotowi pojazdu wskazują na możliwość jego uszkodzenia, naruszenia warunków umowy najmu lub otrzymania zawiadomienia o mandacie bądź opłacie drogowej związanej z użytkowaniem pojazdu (w szczególności w przypadku wyjazdu pojazdem za granicę), Wypożyczalnia może zatrzymać kaucję na okres dłuższy, nie dłuższy jednak niż 90 dni od dnia zwrotu pojazdu. Jeżeli przed upływem tego terminu wszczęte zostanie postępowanie wyjaśniające dotyczące szkody lub naruszenia, kaucja może zostać zatrzymana do czasu jego zakończenia.

---

7. Reklamacje

7.1. Reklamacje można składać drogą elektroniczną na adres kontakt@mobicars.pl, w tytule wpisując m.in. "Reklamacja".

7.2. Reklamacja powinna zawierać dane identyfikacyjne (imię i nazwisko, nr rezerwacji lub nr umowy) i opis reklamowanej usługi oraz zostać wysłana z adresu e-mail podanego podczas składania zamówienia (rezerwacji) lub po zalogowaniu do Panelu Klienta. W przypadku wysłania reklamacji z innego adresu e-mail, jeśli uzasadniają to względy bezpieczeństwa lub poufności, reklamacja taka może nie zostać przyjęta i może zostać pozostawiona bez rozpoznania - o czym składający zostanie poinformowany.

7.3. Odpowiedź zostanie udzielona w terminie 14 dni od otrzymania reklamacji na adres e-mail Zamawiającego. W uzasadnionych przypadkach odpowiedź może zostać udzielona w późniejszym terminie. Brak udzielenia odpowiedzi w ww. terminie nie oznacza jej uwzględnienia.

---

8. Siła wyższa

8.1. Wypożyczalnia nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z umowy, jeśli jest to spowodowane działaniem siły wyższej.

8.2. W przypadku wystąpienia siły wyższej Wypożyczalnia poinformuje Klienta o zaistniałej sytuacji i zaproponuje zwrot środków lub zmianę terminu rezerwacji bez dodatkowych opłat.

---

9. Ochrona danych osobowych

9.1. Administratorem danych osobowych Klienta jest MobiCars Sp. z o.o. Sp.k. (dane rejestrowe – patrz pkt 1.2). Kontakt w sprawach ochrony danych: kontakt@mobicars.pl.

9.2. Dane osobowe przetwarzane są w celu: (a) zawarcia i wykonania umowy rezerwacji/najmu, (b) weryfikacji tożsamości Klienta oraz przeciwdziałania nadużyciom, w tym sprawdzenia w powszechnie dostępnych rejestrach dłużników, (c) dochodzenia lub obrony przed roszczeniami, (d) wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na MobiCars (np. podatkowych, rachunkowych), (e) – za odrębną zgodą – przekazania podmiotowi współpracującemu realizującemu rezerwację (patrz pkt 9.7).

9.3. Dane mogą być przekazywane podmiotom współpracującym z MobiCars w zakresie niezbędnym do realizacji umowy, w tym podmiotom świadczącym usługi płatnicze, ubezpieczeniowe oraz IT.

9.4. Klientowi przysługuje prawo dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych oraz wniesienia sprzeciwu, a także prawo wniesienia skargi do Prezesa UODO.

9.5. Dane osobowe są przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celów wskazanych w pkt 9.2, w szczególności:

a) dane związane z zawarciem i wykonaniem umowy rezerwacji/najmu, weryfikacją tożsamości oraz przeciwdziałaniem nadużyciom — przez czas trwania umowy, a po jej zakończeniu przez okres 3 lat, odpowiadający terminowi przedawnienia roszczeń związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej (art. 118 Kodeksu cywilnego), liczony do końca roku kalendarzowego, w którym roszczenia się przedawniają;
b) dane zawarte w dokumentach księgowych i podatkowych — przez okres wymagany przepisami ustawy o rachunkowości oraz Ordynacji podatkowej, co do zasady 5 lat, liczone od początku roku następującego po roku, którego dokumenty dotyczą;
c) dane przetwarzane na podstawie odrębnej zgody, o której mowa w pkt 9.7 — do czasu wycofania zgody lub zakończenia celu, na jaki została udzielona;
d) dane dotyczące rezerwacji, które nie zostały zatwierdzone lub zostały anulowane bez zawarcia umowy najmu — przez okres 3 lat od zakończenia procesu rezerwacji, na wypadek roszczeń związanych np. ze zwrotem lub zatrzymaniem zaliczki.

9.6. W procesie rezerwacji Klient potwierdza zapoznanie się z Regulaminem, Standardowymi Warunkami Umowy oraz Polityką Prywatności poprzez zaznaczenie odpowiednich checkboxów przy zamówieniu przez stronę internetową, lub poprzez kontynuowanie procesu rezerwacji po otrzymaniu wiadomości e-mail z dokumentami (lub linkami do nich) gdy zamówienie składał telefonicznie.

9.7. W przypadku braku możliwości realizacji rezerwacji przez MobiCars we własnym zakresie, rezerwacja może zostać zrealizowana przez podmiot współpracujący na warunkach nie gorszych niż określone w niniejszym Regulaminie, pod warunkiem wyrażenia przez Klienta odrębnej zgody na przekazanie mu danych osobowych w tym celu.

---

10. Postanowienia końcowe

10.1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego.

10.2. Regulamin może ulec zmianie, a nowe brzmienie będzie obowiązywać od momentu jego publikacji na stronie dla nowo składanych Zamówień.

10.3. Zmiana Regulaminu nie ma wpływu na rezerwacje złożone przed jej wejściem w życie – do takich rezerwacji stosuje się Regulamin obowiązujący w dniu ich złożenia.