

# Normas del Club FlexUp

## I. DISPOSICIONES GENERALES, DEFINICIONES

El presente documento establece las normas del Club FlexUp. El organizador del Programa es Flex Rent sp. z o.o., con domicilio social en Varsovia, ul. Bitwy Warszawskiej 1920 r. 11, 02-366 Varsovia, inscrita en el Registro de Empresarios del Registro Nacional de Tribunales llevado por el Tribunal de Distrito de la Capital de Varsovia en Varsovia, 12° Departamento Comercial del Registro Nacional de Tribunales bajo el número KRS: 0000648633, con número NIP: 7010635672, número REGON: 365928831, con un capital social de 3.766.500,00 PLN ("**Organizador**").

(2) Los términos en mayúsculas en este Reglamento tendrán los siguientes significados:

2.1. Aplicación: la aplicación móvil Flex To Go, disponible para dispositivos con sistemas operativos Android e iOS, propiedad del Organizador.

2.2 Formulario - formulario de solicitud de participación en el Club FlexUp, disponible en el formulario de la página web <https://flextego.com/autoryzacja/rejestracja> y en la Solicitud. La correcta cumplimentación del formulario permite la inscripción en el Club FlexUp. El alcance de los datos que deben facilitarse en el formulario de solicitud es necesario para que el Organizador garantice que el Participante pueda utilizar todas las facilidades disponibles en la Cuenta.

2.3 Cuenta: la cuenta del Participante en el sistema Flex To Go, que le permite disfrutar de las ventajas de participar en el Club FlexUp.

2.4 Club FlexUp: programa de fidelización del Organizador, cuyas condiciones se describen en este documento.

2.5 Reglamento: documento que establece las condiciones de participación en el Club FlexUp.

2.6. Participante: persona física que ha rellenado el Formulario, ha cumplido las condiciones de participación en el Club FlexUp y se ha unido al Club FlexUp en los términos y condiciones descritos en el punto III. a continuación.

2.7. Servicio: servicio prestado por el Organizador en los términos y condiciones descritos en las presentes Condiciones Generales para permitir a los Participantes disfrutar de las ventajas de participar en el Club FlexUp.

2.8 Consentimientos de comercialización: consentimientos para:

2.8.1. contacto comercial por correo electrónico:

El Arrendatario acepta el tratamiento de sus datos personales por o por orden de Flex Rent sp. z o.o., con el fin de enviar por o por orden de Flex Rent sp. z o.o. información comercial relativa a sus propios servicios por vía electrónica a la dirección de correo electrónico facilitada por el Arrendatario.

2.8.2. comercialización por teléfono:



El Arrendatario acepta que Flex Rent sp. z o.o. pueda procesar sus datos personales con fines de marketing directo de sus propios servicios mediante llamadas telefónicas entrantes y envío de mensajes sms, iniciados por o por orden de Flex Rent sp. z o.o., al número de teléfono facilitado y utilizado por el Arrendatario.

2.9 Servicio Prioritario - un beneficio adicional del Club FlexUp, que consiste en garantizar que el Participante sea atendido en el punto del Organizador en primer lugar, antes que otros clientes. En caso de que el Servicio Prioritario sea realizado al mismo tiempo por varios Participantes, los Participantes con el beneficio del Servicio Prioritario serán atendidos en el orden de llegada al punto del Organizador, antes que los clientes sin Servicio Prioritario.

2.10. Vehículo Premium - un beneficio adicional del Club FlexUp, que consiste en permitir al Participante alquilar gratuitamente un vehículo de la clase más alta disponible en el punto de recogida del vehículo en la fecha de recogida del mismo.

3 El Club FlexUp es válido desde el 08.07.2024 hasta nuevo aviso.

## II. CONDICIONES DE PARTICIPACIÓN EN EL CLUB FLEXUP

1 Como parte del Servicio, el Organizador se compromete a prestar los siguientes servicios a los Participantes:

1.2. Conceder a los Participantes descuentos derivados de su participación en el Club FlexUp;

1.3. la tramitación de reclamaciones, de conformidad con el punto V. siguiente,

1.4. llevar a cabo comunicaciones de marketing con el Participante, que forman parte integrante del Club FlexUp, por correo electrónico o SMS;

(2) La prestación del servicio de participación en el Club FlexUp también puede incluir otros servicios disponibles actualmente o en el futuro para los Participantes, en los términos y condiciones descritos en reglamentos separados o en los términos y condiciones de una campaña promocional separada del Organizador.

3 La participación en el Club FlexUp es voluntaria y gratuita.

## III. CONDICIONES DE ADHESIÓN Y PARTICIPACIÓN EN EL CLUB FLEXUP

1 Un participante del Club FlexUp sólo puede ser una persona física que haya cumplido todas las condiciones siguientes:

1.1. haber cumplido 18 años y tener plena capacidad jurídica,

1.2. es titular de un permiso de conducción válido que le permite conducir un turismo con un peso máximo autorizado de 3,5 toneladas;

1.3. cumplimentado correctamente el formulario;

1.4. ha leído las Condiciones Generales y ha declarado aceptar las disposiciones de las mismas,



1.5. ha concedido Consentimientos de Marketing al Organizador y ha mantenido los Consentimientos de Marketing durante todo el periodo de participación en el Club FlexUp. La concesión de los Consentimientos de Marketing es voluntaria, pero es una condición para la participación en el Club FlexUp. La retirada de los Consentimientos de Marketing concedidos supondrá la baja del Participante en el Club FlexUp y la interrupción del Servicio al Participante.

2 Para participar en este programa es necesario inscribirse en el Club FlexUp.

(3) El Participante está obligado a mantener actualizados sus datos en el Club FlexUp. El Participante está obligado a modificar inmediatamente los datos mencionados en la primera frase si deja de utilizar los servicios disponibles en el Club FlexUp a través de los datos facilitados.

(4) El Participante es consciente del riesgo asociado a la no actualización de los datos que ha facilitado. En particular, el Participante es consciente del riesgo de no poder obtener los beneficios de la participación en el Club FlexUp, de no poder utilizar la Cuenta y de no poder beneficiarse de las acciones promocionales destinadas a los Participantes.

5 Por una buena razón, que sea una sospecha justificada de la violación de estos Términos y Condiciones por parte de un Participante, que afecte al uso injustificado de descuentos y beneficios adicionales en el Club FlexUp, o en el caso de que se determine que el Participante ha hecho una declaración falsa en cuanto al cumplimiento de las condiciones que permiten la participación en el Club FlexUp, el Organizador podrá bloquear permanentemente la Cuenta de dicho Participante.

(6) En caso de que la Cuenta del Participante sea bloqueada permanentemente por el Organizador, éste notificará al Participante este hecho y el motivo del bloqueo mediante una notificación en forma de correo electrónico o mensaje SMS dirigido a la dirección de correo electrónico o al número de teléfono facilitados por el Participante en la Cuenta, respectivamente.

7 Mientras la Cuenta esté bloqueada, el Participante no podrá hacer uso de las ventajas disponibles dentro del Club FlexUp a disposición de los Participantes.

(8) Para desbloquear una Cuenta, el Participante deberá presentar al Organizador una solicitud de supresión del bloqueo. Si el Organizador determina que el bloqueo de la Cuenta ha sido causado por el incumplimiento de las Normas por parte del Participante, podrá denegar la solicitud de desbloqueo del Participante. El Organizador informará al Participante del motivo por el que desestima la solicitud por el mismo canal de información utilizado para recibir la solicitud del Participante, en un plazo máximo de 14 días a partir de la fecha de recepción de la solicitud.

#### IV. DESCUENTOS Y VENTAJAS ADICIONALES EN EL CLUB FLEXUP

1. La participación en el Club FlexUp le permite beneficiarse de descuentos específicos en determinados servicios de alquiler de vehículos, cada vez que lo indique el Organizador.
2. El Club FlexUp distingue 6 niveles que un Participante puede alcanzar y que le dan derecho a los siguientes descuentos:

2.1. **FlexUp 1-** El participante por inscribirse en el Club FlexUp recibe:



Flex Rent Sp. z o.o.  
Bitwy Warszawskiej 1920 nr 11  
02-366 Varsovia,  
PIN: 7010635672  
correo electrónico:  
www.flextogo.com

+48 22 122 86 63 Asistencia  
+48 22 118 90 04 Línea directa  
customer@flextogo.com

- 2.1.1. realizadas a través de la página web del Organizador [www.flextogo.com](http://www.flextogo.com) - un descuento único del 10% en el servicio de alquiler de vehículos del Organizador;
- 2.1.2. realizado a través de la Solicitud - un descuento único del 30% en el servicio de alquiler de vehículos del Organizador.
- 2.2. FlexUp **2** - El Participante recibe del Organizador un descuento único adicional del 12% en el servicio de alquiler de vehículos, que recibe tras utilizar el descuento anterior obtenido en el nivel FlexUp 1.
- 2.3. **FlexUp 3** - El Participante recibe del Organizador un descuento único adicional del 14% en el servicio de alquiler de vehículos, que recibe después de utilizar el descuento anterior obtenido en el nivel FlexUp 2. Al alcanzar el nivel FlexUp 3, el Participante recibe el beneficio adicional de un Servicio Prioritario único, que puede utilizar después de alcanzar el nivel FlexUp 4.
- 2.4. FlexUp **4** - El Participante recibe del Organizador un descuento único adicional del 16% en el servicio de alquiler de vehículos, que recibe tras utilizar el descuento anterior obtenido en el nivel FlexUp 3.
- 2.5. **FlexUp 5** - el Participante obtiene un descuento único adicional del 18% en el servicio de alquiler de vehículos del Organizador, que recibe tras utilizar el descuento anterior obtenido en el nivel FlexUp 4. Al alcanzar el nivel FlexUp 5, el Participante obtiene el beneficio adicional del uso único de un Vehículo Premium. La condición para utilizar el Vehículo Premium es la disponibilidad de un vehículo libre (sin reserva) de una clase superior en el punto del Organizador el día en que el Participante recoja el vehículo.
- 2.6. FlexUp **6** - El Participante recibe del Organizador un descuento único adicional del 20% en el servicio de alquiler de vehículos, que recibe tras utilizar el descuento anterior obtenido en FlexUp 5.

(3) Cada descuento se acumulará automáticamente en la siguiente reserva realizada por el Participante utilizando la Aplicación o el sitio web del Organizador. Si se cancela una reserva, el descuento se acumulará en la siguiente reserva no cancelada.

(4) Todos los descuentos sólo pueden utilizarse en relación con contratos de alquiler de los vehículos del Organizador por un periodo comprendido entre 1 y 13 días. Para contratos de alquiler de más de 14 días, no se podrán utilizar los descuentos obtenidos en el Club FlexUp.

5 El Participante puede utilizar cualquiera de los descuentos concedidos dentro de los 24 meses siguientes a la concesión del descuento. Transcurrido este plazo, los descuentos concedidos caducan y el Participante puede volver a cobrar descuentos en el Club FlexUp a partir del Nivel 1 de FlexUp.

6 El Participante sólo podrá utilizar los descuentos para sus propias reservas realizadas con el Organizador. Los descuentos concedidos no podrán transferirse ni cederse a terceros.

7 Los descuentos y ventajas adicionales del Club FlexUp no son acumulables con otras promociones y descuentos del Organizador.

8 En caso de que el Participante cancele una reserva prepagada con un descuento, sólo se le reembolsará el precio realmente pagado por la reserva, es decir, el precio normal menos el beneficio del descuento.

9. El organizador no canjeará los descuentos concedidos en el marco del Club FlexUp por un equivalente monetario o cualquier otro tipo de beneficio.



Flex Rent Sp. z o.o.  
Bitwy Warszawskiej 1920 nr 11  
02-366 Varsovia,  
PIN: 7010635672  
correo electrónico:  
[www.flextogo.com](http://www.flextogo.com)

+48 22 122 86 63 Asistencia  
+48 22 118 90 04 Línea directa  
[customer@flextogo.com](mailto:customer@flextogo.com)

## V. RECLAMACIONES Y RESOLUCIÓN DE LITIGIOS

(1) Cualquier reclamación relacionada con el Club FlexUp podrá dirigirse al Organizador:

- 1.1. Electrónicamente, por correo electrónico a: [customer@flextogo.com](mailto:customer@flextogo.com)
- 1.2. Por teléfono: +48 22 122 80 55

2 La denuncia debe incluir como mínimo:

- 2.1 Datos identificativos del participante,
- 2.2. la dirección postal, la dirección de correo electrónico o el número de teléfono del participante,
- 2.3. descripción del objeto de la reclamación.

(3) El Organizador podrá exigir al Participante que facilite información adicional si el reconocimiento de la reclamación así lo requiere.

(4) El Organizador estudiará la reclamación en un plazo de 14 (catorce) días a partir de su recepción.

(5) Inmediatamente después de estudiar la reclamación, pero a más tardar dentro del plazo indicado anteriormente, el Organizador proporcionará al Participante una respuesta relativa a la reclamación. La respuesta se enviará a través del mismo canal de información por el que se dirigió la reclamación al Organizador, a menos que la persona que presenta la reclamación haya indicado una forma diferente de envío de la respuesta a la reclamación. Si la reclamación no contiene datos que permitan al Organizador enviar la respuesta, quedarán pendientes de recogida en el domicilio social del Organizador.

Si se ha agotado el procedimiento de reclamación, el Participante o cualquier otra persona que presente una reclamación tiene la posibilidad de utilizar vías extrajudiciales para tramitar las reclamaciones y dar curso a las demandas. Puede obtenerse información detallada sobre la posibilidad de que el participante o cualquier otra persona que presente una denuncia recurra a vías extrajudiciales para tramitar denuncias y presentar reclamaciones, así como sobre las normas de acceso a estos procedimientos, en las oficinas y sitios web de los defensores del consumidor de los distritos (ciudades), las organizaciones sociales entre cuyas funciones estatutarias figura la protección de los consumidores, las Inspecciones Provinciales de Comercio y el sitio web de la Oficina de Defensa de la Competencia y Protección de los Consumidores.

(7) El Organizador informa de que, a menos que dicha obligación se derive de disposiciones legales obligatorias, el Organizador no hace uso de medios extrajudiciales de recurso (resolución extrajudicial de litigios).

## VI. FINALIZACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN EN EL CLUB FLEXUP

(1) Un Participante puede renunciar al Club FlexUp (darse de baja del Servicio) en cualquier momento, sin tener que dar una razón, cancelando su participación en el Club FlexUp. La cancelación de la participación en el Club FlexUp se realiza desmarcando el consentimiento para participar en el Club FlexUp en la cuenta del cliente en Mi cuenta > Configuración.



(2) El organizador se reserva el derecho de verificar la identidad de la persona que renuncia al Club FlexUp.

3. el plazo de preaviso será de 30 días. Transcurrido este plazo, se desactivará la Cuenta. Durante el periodo de preaviso, el Participante conservará todos los privilegios del Club FlexUp y podrá revocar su preaviso de participación en el Club FlexUp.

4 Si un Participante renuncia al Club FlexUp y solicita la desactivación inmediata de su Cuenta de Participante, es decir, sin previo aviso, el Organizador desactivará la Cuenta de dicho Participante inmediatamente, pero no más tarde de la expiración del plazo de preaviso.

5 El Organizador podrá desactivar el Servicio a un Participante con efecto inmediato y excluir a dicho Participante del Club FlexUp si dicho Participante:

5.1. de forma repetida, a pesar de la advertencia previa y el bloqueo de la Cuenta por parte del Organizador, o viola gravemente los Términos y Condiciones, lo que se refiere en particular a que el Participante influya en el Club FlexUp de forma fraudulenta o que el Participante interfiera de forma ilícita en el mecanismo del Club FlexUp con el fin de obtener beneficios indebidos;

5.2. haya declarado falsamente que cumple las condiciones para inscribirse en el Club FlexUp.

6 El Organizador notificará al Participante la desactivación del Servicio y la exclusión del Club FlexUp a la dirección de correo electrónico o al número de teléfono facilitados en la Cuenta, indicando el motivo de la exclusión.

## VII. RESCISIÓN DEL CONTRATO

(1) Las disposiciones de esta sección sólo se aplican a los Participantes que sean personas físicas.

(2) El Participante tendrá derecho a rescindir el Acuerdo del Club FlexUp sin alegar motivos en un plazo de 14 días a partir de la fecha de celebración del Acuerdo del Club FlexUp, es decir, a partir de la presentación del formulario de afiliación al Club FlexUp. Basta con enviar la declaración antes de que expire el plazo.

(3) El Participante puede rescindir el contrato del Club FlexUp presentando una declaración de rescisión del contrato del Club FlexUp al Organizador. La declaración podrá presentarse en el formulario cuyo modelo se adjunta al Reglamento del Club FlexUp.

(4) En caso de que el Participante se retire del Acuerdo del Club FlexUp, éste se considerará no celebrado. El Participante no asumirá los costes asociados a la rescisión.

(5) La declaración de desistimiento podrá presentarse por escrito en el domicilio social del Organizador o enviarse por correo electrónico a: Flex Rent Sp. z o.o. 02-366 Varsovia, Bitwy Warszawskiej 1920 nr 11.

(6) Si la declaración de desistimiento se envía electrónicamente, el Organizador enviará inmediatamente un acuse de recibo de la declaración de desistimiento del Club FlexUp a la dirección de correo electrónico facilitada por el Participante.



## VIII. DATOS PERSONALES

1 La participación en el Club FlexUp implica el tratamiento de los datos personales del Participante por parte del responsable del tratamiento, que es el Organizador.

(2) Los datos personales de los Participantes se tratarán con el fin de prestar el Servicio, facilitar información sobre las ofertas y promociones en curso, tramitar y procesar las reclamaciones, y defender y dar curso a las reclamaciones del Organizador. Los datos personales de los Participantes serán objeto de elaboración de perfiles con el fin de preparar y entregar descuentos y ofertas personalizadas a los Participantes.

(3) La información detallada sobre el tratamiento de datos personales, incluidos los derechos de los interesados, está disponible en la Política de Privacidad en: <https://flectogo.com/polityka-prywatnosc>.

## IX. RESCISIÓN DEL CLUB FLEXUP

(1) El organizador puede dar por terminado el Club FlexUp en cualquier momento, por una razón válida como:

1.1. un cambio en la legislación de aplicación general que afecte directamente al funcionamiento del Club FlexUp y que provoque la necesidad de rescindirlo;

1.2. la inviabilidad económica del Club FlexUp,

1.3. la emisión de una sentencia o decisión por parte de un tribunal o autoridad pública autorizada que afecte al Club FlexUp y que resulte en su rescisión,

1.4. la introducción de otras formas de actividades promocionales y de marketing relativas al Organizador en lugar del Club FlexUp.

(2) El Organizador notificará a los Participantes la finalización del Club FlexUp por correo electrónico o SMS enviado a la dirección de correo electrónico o al número de teléfono facilitados por el Participante respectivamente.

## X. MODIFICACIONES DEL REGLAMENTO INTERNO

1 El Organizador tendrá derecho a modificar las presentes Condiciones Generales en cualquier momento en caso de que concurra alguna de las siguientes razones válidas:

1.1. La necesidad de adaptar el Reglamento a la legislación, recomendaciones, directrices, órdenes o prohibiciones, sentencias, disposiciones, interpretaciones o decisiones de las autoridades públicas autorizadas,

1.2. cambios en el alcance de los servicios prestados por el Organizador como parte del Servicio,

1.3. cambios en las condiciones de participación en el Club FlexUp,

1.4. cambios en la cuota de participación en el Club FlexUp,

1.5. un cambio en el alcance o la naturaleza de las actividades del Organizador,



1.6. prevenir las violaciones del Reglamento o contrarrestar los abusos,

1.7. la necesidad de adaptar los Términos y Condiciones a las mejores prácticas relacionadas con la prestación del Servicio por parte del Organizador, incluidas las mejores prácticas para la protección de los derechos de los Participantes,

1.8. la necesidad de corregir cualquier redacción ambigua o cuestionable o cualquier error material evidente que pueda aparecer en el Reglamento,

1.9. la aparición de nuevos riesgos o peligros relacionados con la participación en el Club FlexUp, o la modificación o desaparición (anulación) de dichos riesgos o peligros,

1.10. cambio de los datos del Organizador, incluida la empresa, la dirección del domicilio social, los números de teléfono, las direcciones de correo electrónico, las URL previstas en el Reglamento.

(2) En caso de modificación del Reglamento, el Organizador informará de ello a los Participantes poniendo a su disposición el texto del Reglamento modificado con al menos 14 días de antelación mediante un mensaje de correo electrónico dirigido a la dirección de correo electrónico del Participante indicada en su cuenta. El Organizador también publicará el texto de las Normas modificadas en su sitio web y en la Aplicación.

(3) El Organizador avisará a los Participantes con al menos 14 días de antelación por medios electrónicos (correo electrónico o SMS), indicando la fecha de entrada en vigor de la modificación del Reglamento.

(4) Si el Participante no rescinde el acuerdo del Club FlexUp antes de la fecha propuesta de entrada en vigor de las modificaciones de las Normas, se considerará que acepta las modificaciones.

## XI. DISPOSICIONES FINALES

1. el organizador no se hace responsable de:

1.1. Problemas en el uso de determinados servicios ofrecidos dentro del Club FlexUp, en particular los descuentos, derivados de causas imputables al Participante y ajenas a la voluntad del Organizador,

1.2. la interrupción de los servicios individuales ofrecidos en el marco del Club FlexUp, en particular los descuentos, por motivos constitutivos de fuerza mayor,

1.3. los daños causados por cualquier Participante como consecuencia de su infracción de los derechos de terceros;

(2) El Organizador tendrá derecho a inhabilitar parcial o totalmente el uso de los servicios disponibles en el Club FlexUp para realizar mejoras, reparaciones o actualizaciones relacionadas con el funcionamiento de este programa, pero el Organizador se compromete a minimizar el tiempo durante el cual se producirá la inhabilitación parcial o total de los servicios disponibles en el Club FlexUp.

(3) Los asuntos no contemplados en las presentes Condiciones Generales se regirán por la legislación polaca de aplicación general, en particular las disposiciones del Código Civil, la Ley de prestación de servicios electrónicos y la Ley de derechos del consumidor.



Modelo de formulario de desistimiento

Lugar, fecha: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Por la presente comunico a \_\_\_\_\_ mi desistimiento del contrato de prestación de los siguientes Servicios consistentes en la habilitación para el uso de las ventajas de participación en el Club FlexUp Flex To Go, celebrado en \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
(firma)



Flex Rent Sp. z o.o.  
Bitwy Warszawskiej 1920 nr 11  
02-366 Varsovia,  
PIN: 7010635672  
correo electrónico:  
www.flextogo.com

+48 22 122 86 63 Asistencia  
+48 22 118 90 04 Línea directa  
customer@flextogo.com