

Általános szerződési feltételek - BiaGoodFood

1. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

1.1. A jelen Általános Szerződési Feltételek célja

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) célja, hogy meghatározza a Szolgáltató által üzemeltetett online rendelési felület használatának, a rendelés leadásának, a termékek értékesítésének, a kiszállításnak, a fizetésnek, valamint a kapcsolódó jogok és kötelezettségek gyakorlásának feltételeit.

A jelen ÁSZF szabályozza mindazon jogviszonyokat, amelyek a rendelési felület használatával, a rendelés leadásával, a Szolgáltató által kínált termékek megvásárlásával, valamint a kapcsolódó ügyfélkapcsolati és fogyasztóvédelmi folyamatokkal összefüggésben a Szolgáltató és a rendeltet leadó, illetve a weboldalt használó személy között létrejönnek.

1.2. Szolgáltató adatai:

- Név: ZSIBAU Bt.
- Székhely és levelezési cím: 2051 Biatorbágy, Gábor Áron utca 1.
- Cégjegyzékszám: 13-06-065301
- Bejegyző bíróság megnevezése: Pest Megyei Bíróság Cégbírósága
- Adószám: 20676034-2-13

1.3. Ügyfélszolgálat és vendéglátóhelység:

Az ügyfélszolgálat és a vendéglátóhelység címe és elérhetőségei:

- Cím: 2051 Biatorbágy, Gábor Áron utca 1.
- Telefonszám: +36 70 519 0341
- Email: info@biagoodfood.hu

1.4. A rendelési felület és a szerződéses jogviszony jellege

A rendelési felület a Szolgáltató termékeinek online megrendelését lehetővé tevő elektronikus kereskedelmi csatorna.

A rendelési felületen keresztül leadott megrendelés alapján létrejövő szerződés minden esetben a Szolgáltató és a Felhasználó között jön létre.

A rendelési felület működtetéséhez igénybe vett technikai, informatikai, üzemeltetési vagy rendszer-támogatási háttérszolgáltatás önmagában nem eredményezi azt, hogy e technikai közreműködő a Felhasználóval létrejövő szerződéses jogviszony alanyává válna.

A Felhasználó a rendelés leadásával tudomásul veszi, hogy a megrendelt termékek elkészítéséért, rendelkezésre állásáért, átadásáért vagy kiszállításáért, valamint azok minőségéért és a szerződés teljesítéséért a Szolgáltató felel.

1.5. Az elektronikus szerződéskötés sajátosságai

A rendelés leadása elektronikus úton történik. A jelen ÁSZF szerinti megrendelés elektronikus úton tett szerződéses jognyilatkozatnak minősül.

A szerződés nyelve magyar.

A Szolgáltató tájékoztatja a Felhasználót, hogy a rendelés leadásával létrejövő szerződés nem minősül írásba foglalt szerződésnek, és a Szolgáltató azt külön nem iktatja, ugyanakkor a rendelési adatokat a saját rendszereiben rögzíti.

A Szolgáltató tájékoztatja továbbá a Felhasználót arról, hogy magatartási kódex rendelkezéseinek nem veti alá magát, kivéve, ha erről külön tájékoztatást ad.

1.6. A feltételek megismerése

A Felhasználó köteles a rendelés leadását megelőzően a jelen ÁSZF rendelkezéseit megismerni.

A rendelés véglegesítésével a Felhasználó kijelenti, hogy a jelen ÁSZF tartalmát megismerte, megértette, és azt magára nézve kötelezőnek ismeri el.

Amennyiben a Felhasználó a jelen ÁSZF rendelkezéseit nem fogadja el, a rendelés leadására nem jogosult.

2. AZ ÁSZF HATÁLYA, ELFOGADÁSA ÉS MÓDOSÍTÁSA

2.1 Az ÁSZF személyi hatálya

A jelen ÁSZF hatálya kiterjed minden olyan természetes személyre, jogi személyre vagy egyéb szervezetre, aki vagy amely a rendelési felületet meglátogatja, azon böngészik, információt kér, rendelést ad le, vagy a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást bármely módon igénybe veszi (a továbbiakban: Felhasználó).

Amennyiben a Felhasználó a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy, úgy a jelen ÁSZF alkalmazásában fogyasztónak minősül.

2.2 Az ÁSZF tárgyi hatálya

A jelen ÁSZF kiterjed a Szolgáltató által a rendelési felületen keresztül elérhető termékek megrendelésére, valamint az ehhez kapcsolódó szolgáltatások igénybevételére, különösen:

- a) az online rendelési folyamatra,
- b) a termékek kiválasztására és kosárba helyezésére,
- c) a rendelés véglegesítésére,
- d) a fizetésre,
- e) a kiszállításra vagy átvételre,
- f) a rendelés teljesítésével összefüggő tájékoztatásra,
- g) a panaszkezelésre és jogérvényesítésre.

2.3 Az ÁSZF elfogadása

A rendelés leadása során a Felhasználó köteles nyilatkozni arról, hogy a jelen ÁSZF rendelkezéseit megismerte és elfogadja.

A rendelési folyamat csak abban az esetben véglegesíthető, ha a Felhasználó az ÁSZF elfogadását a rendelési felületen kifejezetten megerősíti.

Az ÁSZF elfogadása a Szolgáltató és a Felhasználó között létrejövő szerződés részévé válik.

2.4 Az ÁSZF elérhetősége

A Szolgáltató biztosítja, hogy a jelen ÁSZF a rendelési felületen folyamatosan elérhető legyen.

A Felhasználó jogosult az ÁSZF tartalmát megismerni, letölteni vagy kinyomtatni.

2.5 Az ÁSZF módosítása

A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy a jelen ÁSZF rendelkezéseit egyoldalúan módosítsa. Az ÁSZF módosítása különösen indokolt lehet:

- jogszabályváltozás esetén
- a szolgáltatás működésének módosulása esetén
- új funkciók vagy szolgáltatások bevezetésekor
- technikai vagy üzemeltetési okból

A módosított ÁSZF a rendelési felületen történő közzététel időpontjától hatályos. A módosítás a hatálybalépést követően leadott rendelésekre alkalmazandó.

3. A RENDELÉSI FELÜLET HASZNÁLATA

3.1. A megrendelés leadásának módjai

A Felhasználó a Szolgáltató által kínált termékeket az alábbi módokon rendelheti meg:

- a) a rendelési felületen keresztül online,
- b) telefonon, a Szolgáltató ügyfélszolgálati telefonszámán.

Telefonos rendelés esetén a rendelés leadásához szükséges adatokat a Szolgáltató munkatársa rögzíti.

A telefonon leadott rendelés esetében a jelen ÁSZF rendelkezései megfelelően alkalmazandók.

3.2. A termékek kiválasztása

A Felhasználó a rendelési felületen megtekintheti a Szolgáltató által kínált termékeket, azok főbb jellemzőit, árát, valamint – amennyiben rendelkezésre áll – az egyéb kapcsolódó információkat.

A kiválasztott termékek a rendelési felületen kosárba helyezhetők, majd a rendelési folyamat során véglegesíthetők.

A rendelési felületen megjelenített termékeképek illusztrációként szolgálhatnak, és bizonyos esetekben eltérhetnek a ténylegesen kiszállított termék megjelenésétől.

3.3. A kosár tartalma

A Felhasználó a rendelési folyamat során a kosár tartalmát bármikor megtekintheti, módosíthatja vagy törölheti.

A kosár tartalmazza különösen:

- a kiválasztott termékeket,
- azok mennyiségét,
- a rendelés várható ellenértékét,
- valamint az esetlegesen felszámításra kerülő további díjakat.

A rendelés véglegesítését megelőzően a Felhasználó köteles meggyőződni arról, hogy a kosár tartalma megfelel a rendelési szándékának.

3.4. A rendelési adatok megadása

A rendelés leadásához a Felhasználónak meg kell adnia a rendelés teljesítéséhez szükséges adatokat, így különösen:

- nevét,
- telefonszámát vagy egyéb elérhetőségét,
- a szállítási címet,
- valamint a választott fizetési módot.

A Felhasználó köteles a rendelési folyamat során valós, pontos és teljes adatokat megadni.

3.5. A rendelés véglegesítése

A rendelés véglegesítésével a Felhasználó a kiválasztott termékek megvásárlására irányuló ajánlatot tesz a Szolgáltató részére.

A rendelés elküldését megelőzően a Felhasználó jogosult a megadott adatok ellenőrzésére és módosítására.

A rendelés elküldését követően a rendelési adatok módosítása kizárólag a Szolgáltatóval történő közvetlen egyeztetés útján lehetséges, amennyiben a rendelés teljesítése ezt még lehetővé teszi.

3.6. A rendelés beérkezése

A Szolgáltató a Felhasználó rendelésének beérkezését elektronikus úton visszaigazolhatja. A visszaigazoló üzenet célja annak megerősítése, hogy a rendelés a Szolgáltató rendszerébe megérkezett.

A rendelés beérkezésének visszaigazolása önmagában nem minden esetben jelenti a rendelés elfogadását.

3.7. Hibás ár vagy technikai hiba

Amennyiben a rendelési felületen – minden gondosság ellenére – nyilvánvalóan hibás ár vagy egyéb technikai hiba jelenik meg, a Szolgáltató nem köteles a terméket a hibás feltételekkel biztosítani.

Nyilvánvalóan hibás árnak minősül különösen az olyan ár, amely jelentősen eltér a termék általánosan elvárható ellenértékétől, vagy technikai hiba következtében tévesen jelenik meg.

Ilyen esetben a Szolgáltató jogosult a rendelést visszautasítani, illetve a helyes feltételekkel új ajánlatot tenni.

4. ADATBEVITELI HIBÁK JAVÍTÁSA

4.1. Az adatbeviteli hibák javításának lehetősége

A Felhasználónak a rendelési folyamat során a rendelés véglegesítéséig lehetősége van az általa megadott adatok ellenőrzésére és módosítására.

A rendelési felület biztosítja, hogy a Felhasználó a rendelés elküldését megelőzően a kosár tartalmát, valamint a megadott adatokat áttekinthesse, és szükség esetén javítsa.

A Felhasználó jogosult különösen:

- a kosár tartalmának módosítására,
- a kiválasztott termékek mennyiségének változtatására,
- termék törlésére a kosárból,
- a megadott személyes és szállítási adatok javítására.

4.2. Hibák jelzése a rendelés elküldését követően

Amennyiben a Felhasználó a rendelés elküldését követően hibát észlel a megadott adatokban, köteles azt haladéktalanul jelezni a Szolgáltató részére, különösen telefonon vagy az ügyfélszolgálat elérhetőségein keresztül.

A Szolgáltató a módosítási kérést lehetőség szerint teljesíti, amennyiben a rendelés feldolgozása vagy teljesítése ezt még lehetővé teszi.

Amennyiben a rendelés teljesítésének folyamata már megkezdődött, a módosítás nem minden esetben biztosítható.

4.3. A hibás adatok következményei

A Szolgáltató nem vállal felelősséget az olyan teljesítési hibákért, késedelmekért vagy meghiúsult kiszállításért, amelyek a Felhasználó által megadott pontatlan vagy hiányos adatokból erednek.

Különösen ide tartozhat:

- hibás vagy hiányos szállítási cím,
- téves telefonszám,
- a rendelés azonosításához szükséges adatok hiánya.

5. AJÁNLATI KÖTÖTTSÉG, VISSZAIGAZOLÁS, A SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE

5.1. A Felhasználó ajánlata

A rendelési felületen keresztül leadott rendelés a Felhasználó részéről a kiválasztott termékek megvásárlására irányuló ajánlatnak minősül.

A Felhasználó a rendelés elküldésével kötelezettséget vállal arra, hogy a megrendelt termékeket átveszi, valamint a rendelés ellenértékét a választott fizetési módnak megfelelően megfizeti.

5.2. A rendelés beérkezésének visszaigazolása

A Szolgáltató a Felhasználó rendelésének megérkezését elektronikus úton, automatikus visszaigazoló üzenet küldésével erősítheti meg.

Az automatikus visszaigazolás kizárólag annak megerősítésére szolgál, hogy a rendelés a Szolgáltató rendszerébe megérkezett, és önmagában nem minősül a megrendelés elfogadásának.

5.3. A szerződés létrejötte

A Felhasználó által leadott megrendelés ajánlattételnek minősül.

A Szolgáltató és a Felhasználó közötti szerződés a megrendelés Szolgáltató általi kifejezett elfogadásával jön létre.

Az elfogadás megtörténtének minősül különösen, ha a rendelés státusza a rendszerben „Feldolgozva”, „Elfogadva” vagy ezzel egyenértékű állapotra vált, illetve ha a Szolgáltató az elfogadásról külön elektronikus értesítést küld.

A Szolgáltató jogosult a megrendelést – különösen készlethiány, túlterheltség, technikai akadály vagy egyéb működési ok miatt – visszautasítani.

5.4. Telefonon leadott rendelés

Telefonon leadott rendelés esetén a szerződés a rendelés Szolgáltató általi elfogadásával jön létre.

A telefonos rendelés során a Szolgáltató munkatársa rögzíti a rendelés teljesítéséhez szükséges adatokat.

A telefonon leadott rendelésre a jelen ÁSZF rendelkezései megfelelően alkalmazandók.

5.5. A rendelési adatok ellenőrzése

Amennyiben a Felhasználó a visszaigazoló üzenetben szereplő adatokban hibát észlel, köteles azt haladéktalanul jelezni a Szolgáltató részére.

A Szolgáltató a hibát lehetőség szerint javítja, amennyiben a rendelés feldolgozása vagy teljesítése ezt még lehetővé teszi.

6. A TERMÉKEKRE, ÁRAKRA ÉS TÁJÉKOZTATÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK

6.1. A termékek bemutatása

A Szolgáltató a rendelési felületen tájékoztatást nyújt az elérhető termékekről, azok főbb jellemzőiről, valamint – amennyiben rendelkezésre áll – az összetevőkre és allergénekre vonatkozó információkról.

A rendelési felületen megjelenített információk célja, hogy a Felhasználó számára megfelelő tájékoztatást nyújtsanak a termékekről a rendelés leadását megelőzően.

Amennyiben a Felhasználónak a termékekkel, azok összetevőivel vagy allergéntartalmával kapcsolatban további kérdése merül fel, javasolt a rendelés leadása előtt felvenni a kapcsolatot a Szolgáltató ügyfélszolgálatával.

6.2. Termékek és illusztrációk

A rendelési felületen megjelenített termékek illusztrációként szolgálhatnak.

A ténylegesen kiszállított termék megjelenése – különösen az ételek esetében – eltérhet a képen látható ábrázolástól.

Az ilyen jellegű eltérés önmagában nem minősül hibás teljesítésnek.

6.3. Allergénekre és keresztszennyeződésekre vonatkozó tájékoztatás

A Szolgáltató törekszik arra, hogy a termékekkel kapcsolatos allergén információkat a rendelési felületen, illetve kérés esetén egyéb módon is elérhetővé tegye.

A termékek előállítása és csomagolása egyazon konyhai környezetben történhet, ezért a legnagyobb gondosság mellett sem zárható ki teljes bizonyossággal az allergének nyomokban történő jelenléte vagy keresztszennyeződése.

A Szolgáltató ennek megfelelően a teljes körű allergénmentességet nem garantálja.

Súlyos ételallergia, ételintolerancia vagy speciális étrendi érzékenység esetén a Felhasználó köteles a rendelés leadását megelőzően egyedileg tájékozódni, és a termék fogyasztásáról saját felelősségére dönteni.

A Szolgáltató nem felel az olyan egészségügyi következményekért, amelyek abból erednek, hogy a Felhasználó a fenti tájékoztatás ismeretében olyan terméket fogyaszt, amelynél a keresztszennyeződés lehetősége fennáll, kivéve, ha a kár a Szolgáltató jogellenes, szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartására vezethető vissza.

6.4. Életkorhoz kötött termékek rendelése

Amennyiben a Felhasználó alkoholtartalmú italt, energiaszállítót vagy más, jogszabály alapján életkorhoz kötött terméket rendel, a rendelés leadásával kijelenti, hogy az adott termék jogszzerű megvásárlására jogosult, és a 18. életévét betöltötte.

A Szolgáltató, illetve a kiszállítást végző személy jogosult a termék átadását megelőzően a Felhasználó vagy az átvevő életkorát fényképes, érvényes hatósági igazolvány felmutatásával ellenőrizni.

Amennyiben az életkor ellenőrzése nem lehetséges, az átvevő az igazolvány bemutatását megtagadja, vagy megállapítható, hogy az átvevő a termék átvételére nem jogosult, a Szolgáltató jogosult az

átadást megtagadni.

Ilyen esetben a megrendelés meghiúsulásáért a Szolgáltató nem felel, és jogosult a megrendelés teljesítésével kapcsolatban már felmerült, igazolt és ésszerű költségeit – különösen az elkészítés, csomagolás és kiszállítás költségét – a Felhasználóval szemben érvényesíteni.

6.5. A termékek árai

A rendelési felületen feltüntetett árak a termékek bruttó vételárait jelölik.

A Szolgáltató a termék árán felül jogosult a rendelési felületen előzetesen, egyértelműen és tételenként feltüntetett egyéb díjakat – különösen csomagolási díjat, kiszállítási díjat, rendszerhasználati díjat, valamint a jogszabály által előírt kötelező visszaváltási díjat (DRS) – felszámítani.

A Felhasználó a rendelés véglegesítése előtt tájékoztatást kap a fizetendő teljes összegről.

6.6. Minimum rendelési összeg és kedvezményes szállítási feltételek

A Szolgáltató jogosult minimum rendelési összeget, továbbá az ingyenes vagy kedvezményes szállításhoz kapcsolódó értékhatárt meghatározni.

E feltételek a rendelési felületen kerülnek feltüntetésre.

6.7. Online és helyszíni árak eltérése

A Szolgáltató kifejezetten fenntartja a jogot arra, hogy a rendelési felületen feltüntetett árak eltérjenek a Szolgáltató fizikai üzlethelyiségében alkalmazott ártól.

A Felhasználóra minden esetben a rendelés leadásának időpontjában a rendelési felületen feltüntetett árak és díjak irányadók.

6.8. Szállítási díj

A kiszállítás díja – amennyiben alkalmazandó – a rendelési folyamat során kerül feltüntetésre.

A Felhasználó a rendelés véglegesítése előtt tájékoztatást kap a fizetendő végösszegről, amely tartalmazza a termékek árát, valamint az esetleges kiszállítási díjat.

6.9. Hibás ár vagy technikai hiba

Amennyiben a rendelési felületen – minden gondosság ellenére – hibás ár vagy egyéb technikai hiba jelenik meg, a Szolgáltató nem köteles a terméket a hibás feltételekkel biztosítani.

Nyilvánvalóan hibás árnak minősül különösen az olyan ár, amely jelentősen eltér a termék általánosan elvárható ellenértékétől, vagy amely technikai hiba következtében jelenik meg.

Ilyen esetben a Szolgáltató jogosult a rendelést visszautasítani, illetve a helyes feltételekkel új ajánlatot tenni.

6.10. Kuponok, promóciók és hűségkedvezmények

A Szolgáltató által biztosított kuponok, promóciós kódok, kedvezmények és hűségpontok – eltérő tájékoztatás hiányában – készpénzre nem válthatók, más kedvezménnyel nem vonhatók össze, és egy rendelés során főszabály szerint kizárólag egy kedvezmény érvényesíthető.

A Szolgáltató jogosult meghatározni a kuponok és promóciók felhasználási feltételeit, így különösen azok időbeli hatályát, személyi körét, minimum rendelési feltételeit és kizáró okait.

Visszaélés vagy annak alapos gyanúja esetén – különösen többszörös regisztráció, fiktív fiókhasználat, jogosulatlan kuponhalmozás vagy a promóció rendeltetésellenes igénybevétele esetén – a Szolgáltató jogosult a kedvezményt egyoldalúan érvényteleníteni, a rendelést visszautasítani vagy a Felhasználót az adott promócióból kizárni.

7. FIZETÉSI FELTÉTELEK

7.1. A fizetés módja

A Felhasználó a megrendelt termékek ellenértékét a rendelési felületen feltüntetett fizetési módok valamelyikével egyenlítheti ki.

Az adott rendelésnél elérhető fizetési módok a rendelési folyamat során kerülnek feltüntetésre.

A Szolgáltató jogosult az elérhető fizetési módokat egyoldalúan módosítani.

7.2. Fizetés a rendelés teljesítésekor

Amennyiben a rendelési folyamat során olyan fizetési mód kerül kiválasztásra, amelynél a fizetés a termék átvételekor történik, a Felhasználó köteles a rendelés ellenértékét az átvétel időpontjában megfizetni.

A Felhasználó köteles gondoskodni arról, hogy a fizetéshez szükséges ellenérték az átvétel időpontjában rendelkezésre álljon.

7.3. Elektronikus fizetés

Amennyiben a rendelési felületen elektronikus fizetési lehetőség érhető el, a fizetés külső fizetési szolgáltató közreműködésével történik.

A fizetési művelet a fizetési szolgáltató rendszerében kerül lebonyolításra.

A Szolgáltató a fizetési adatokhoz nem fér hozzá, azokat kizárólag a fizetési szolgáltató kezeli.

7.4. Fizetési kötelezettség

A rendelés leadásával a Felhasználó kötelezettséget vállal arra, hogy a megrendelt termékek ellenértékét a választott fizetési módnak megfelelően megfizeti.

A Felhasználó köteles a megrendelt termékeket átvenni és azok ellenértékét kiegyenlíteni.

7.5. Nyugtaadás és számlakiállítás

A Szolgáltató a megrendelt termékekről a hatályos jogszabályoknak megfelelően nyugtát állít ki, amelyet a teljesítéshez kapcsolódóan papír alapon vagy elektronikus úton bocsát a Felhasználó rendelkezésére.

Amennyiben a Felhasználó számla kiállítását kéri, köteles a számlázási adatokat a rendelés leadása során, hiánytalanul és pontosan megadni.

A Szolgáltató az utólagosan, a rendelés lezárását követően bejelentett számlakiállítási igényt nem köteles teljesíteni, kivéve, ha azt jogszabály kötelezővé teszi.

A Felhasználó köteles gondoskodni arról, hogy a számlázási adatok pontosan kerüljenek megadásra.

7.6. Borravaló és szervizdíj

A rendelési folyamat során a Felhasználónak lehetősége lehet arra, hogy a fizetendő végösszeget felül borravalót adjon a futár vagy az étterem részére.

A borraavaló megadása minden esetben önkéntes, és nem feltétele a rendelés leadásának vagy teljesítésének.

Az online vagy elektronikus úton megfizetett borraavalót a Szolgáltató a hatályos adó- és számviteli jogszabályoknak megfelelően kezeli.

A Szolgáltató egyes rendelési vagy szolgáltatási típusok esetén – különösen helyszíni fogyasztás vagy helyben nyújtott vendéglátó szolgáltatás esetén – szervizdíjat számíthat fel.

A szervizdíj mértékéről és alkalmazásáról a Szolgáltató a rendelés véglegesítését megelőzően egyértelmű tájékoztatást nyújt.

8. KISZÁLLÍTÁSI ÉS TELJESÍTÉSI FELTÉTELEK

8.1. A teljesítés módja

A Szolgáltató a megrendelt termékeket a rendelési folyamat során kiválasztott teljesítési módnak megfelelően biztosítja a Felhasználó részére.

A teljesítés történhet különösen:

- kiszállítással a Felhasználó által megadott címre, vagy
- személyes átvétellel, amennyiben a rendelési felület ezt a lehetőséget biztosítja.

Az adott rendelésnél elérhető teljesítési módok a rendelési folyamat során kerülnek feltüntetésre.

8.2. Kiszállítási terület

A kiszállítás kizárólag a Szolgáltató által meghatározott földrajzi területen belül érhető el.

A kiszállítási területre vonatkozó információk a rendelési felületen kerülnek feltüntetésre.

Amennyiben a megadott szállítási cím a kiszállítási területen kívül esik, a Szolgáltató jogosult a rendelést visszautasítani.

8.3. Teljesítési idő

A rendelés teljesítésének várható időtartama a rendelési folyamat során kerül feltüntetésre.

A feltüntetett teljesítési idő (elkészítési és kiszállítási időtartam) tájékoztató jellegű, amelyet befolyásolhatnak különösen:

- a rendelési forgalom mértéke,
- a közlekedési viszonyok,
- időjárási körülmények,
- szolgáltató leterheltsége,
- ünnepi időszakban megnövekedett forgalom,
- egyéb technikai vagy üzemeltetési körülmények.

A Szolgáltató törekszik arra, hogy a rendeléseket a megadott időn belül teljesítse, azonban a megjelölt időpont nem minősül szigorú teljesítési határidőnek.

Az ilyen okokból bekövetkező késedelem önmagában nem minősül szerződésszegésnek.

A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a megrendelt termékek át nem vétele vagy az átadás megghiúsulása nem mentesíti automatikusan a fizetési kötelezettség alól.

8.4. A kiszállítás rendje és az átadás helye

A kiszállítás a Felhasználó által megadott cím megközelíthető átadási pontjáig történik.

Eltérő kifejezett vállalás hiányában a futár a megrendelést főszabály szerint az épület bejáratáig, kapujáig, recepciójáig vagy egyéb, ésszerűen megközelíthető átadási pontig köteles eljuttatni.

A Felhasználó köteles biztosítani, hogy a megadott cím pontos, megközelíthető és az átadás a lehető legrövidebb időn belül megvalósítható legyen.

8.5. Sikertelen átadás és megghiúsult kiszállítás

A futár az átadás érdekében legfeljebb 10 percig várakozik, és a megadott elérhetőségen megkísérli a kapcsolatfelvételt.

Amennyiben a Felhasználó nem elérhető, az átadás a megadott címen nem lehetséges, vagy a Felhasználó az átvételt megtagadja, a kiszállítás megghiúsultnak minősül.

Ilyen esetben a Szolgáltató nem köteles ismételt kiszállítást biztosítani, és jogosult a megghiúsult teljesítéssel összefüggésben felmerült, igazolt és ésszerű költségeit, valamint – amennyiben a megrendelés ellenértéke még nem került megfizetésre – a megrendelt termékek ellenértékét a Felhasználóval szemben érvényesíteni.

8.6. A teljesítés akadályai

Amennyiben a rendelés teljesítése a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból nem lehetséges, a Szolgáltató jogosult a rendelést visszautasítani vagy a teljesítés időpontját módosítani.

Ilyen ok lehet különösen:

- vis maior helyzet,
- közlekedési vagy technikai akadály,
- alapanyaghiány,
- vagy egyéb, a Szolgáltató működését jelentősen befolyásoló körülmény.

A Szolgáltató az ilyen helyzetekről lehetőség szerint tájékoztatja a Felhasználót.

9. FELHASZNÁLÓI FIÓK ÉS REGISZTRÁCIÓ

9.1. Felhasználói fiók létrehozása

A rendelési felület egyes funkcióinak használatához a Felhasználó jogosult felhasználói fiókot létrehozni.

A rendszer bizonyos esetekben lehetővé teheti a rendelés leadását regisztráció nélkül is, azonban egyes funkciók kizárólag felhasználói fiókkal érhetők el.

A regisztráció során a Felhasználó köteles valós, pontos és naprakész adatokat megadni.

A Felhasználó felel azért, hogy az általa megadott adatok megfeleljenek a valóságnak.

A felhasználói fiók létrehozásával a Felhasználó kijelenti, hogy az Általános Szerződési Feltételeket megismerte és elfogadta.

9.2. A felhasználói fiók használata

A felhasználói fiók különösen az alábbi funkciók használatát teheti lehetővé:

- rendelések leadása,
- korábbi rendelések megtekintése,
- szállítási és kapcsolattartási adatok mentése,
- kuponok, promóciók vagy kedvezmények igénybevétele,
- a rendelési felületen elérhető egyéb szolgáltatások használata.

A felhasználói fiók kizárólag a Felhasználó személyes használatára szolgál. A Felhasználó nem jogosult a fiókot más személy részére átadni vagy ahhoz hozzáférést biztosítani.

A Felhasználó felel minden olyan tevékenységért, amely a felhasználói fiókján keresztül történik.

9.3. Hozzáférési adatok biztonsága

A felhasználói fiókhoz tartozó hozzáférési adatok (különösen jelszó) biztonságos megőrzése a Felhasználó felelőssége.

A Felhasználó köteles haladéktalanul értesíteni a Szolgáltatót, ha a fiókjához való jogosulatlan hozzáférést, annak gyanúját vagy egyéb biztonsági incidens lehetőségét észleli.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget a felhasználói fiókhoz tartozó hozzáférési adatok nem megfelelő kezeléséből eredő károkért.

9.4. A felhasználói fiók megszüntetése

A Felhasználó jogosult a felhasználói fiókját bármikor megszüntetni. A felhasználói fiók megszüntetése nem érinti a korábban leadott rendelésekből vagy létrejött szerződésekből eredő jogokat és kötelezettségeket.

A Szolgáltató jogosult a felhasználói fiókot megszüntetni vagy korlátozni különösen akkor, ha:

- a Felhasználó megsérti az ÁSZF rendelkezéseit,
- a rendszer használata visszaélésszerű vagy rosszhiszemű,
- a Felhasználó fiktív vagy valótlan rendeléseket ad le,
- a rendelés átvételét indokolatlanul megtagadja vagy a fizetést megtagadja,
- a futárral vagy az ügyfélszolgálattal szemben sértő, fenyegető vagy jogsértő magatartást tanúsít.

9.5. Visszaélések és promóciós kedvezményekkel kapcsolatos szabályok

A Szolgáltató jogosult a felhasználói fiókot ideiglenesen korlátozni vagy véglegesen megszüntetni akkor is, ha kuponokkal, promóciókkal, hűségprogramokkal vagy egyéb kedvezményekkel kapcsolatos visszaélés gyanúja merül fel.

Visszaélésnek minősülhet különösen:

- többszörös vagy fiktív felhasználói fiókok létrehozása kedvezmények megszerzése céljából,
- promóciós kódok jogosulatlan vagy rendeltetésellenes használata,
- a kedvezmények rendszerének manipulálása vagy kijátszása.

A Szolgáltató jogosult a visszaélésszerűen megszerzett kedvezményeket, kuponokat vagy promóciós előnyöket egyoldalúan visszavonni, illetve az ilyen módon leadott rendelést törölni.

9.6. A fiók korlátozása vagy technikai megszüntetése

A Szolgáltató jogosult a felhasználói fiókot ideiglenesen korlátozni vagy megszüntetni akkor is, ha

- a fiók használata a rendszer biztonságát veszélyezteti,
- a fiók legalább 1 évig nem aktív,
- vagy a szolgáltatás működése, technikai módosítása vagy biztonsági okok ezt indokolják.

A Szolgáltató a fiók megszüntetéséről vagy korlátozásáról – amennyiben ez technikailag lehetséges – a Felhasználót értesíti.

10. RENDELÉS LEMONDÁSA ÉS AZ ELÁLLÁSI JOG

10.1. A rendelés lemondása

A Felhasználó jogosult a rendelést a teljesítés megkezdése előtt lemondani.

A rendelés lemondása elsősorban a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségein keresztül kezdeményezhető.

A Szolgáltató a lemondási kérelmet akkor tudja figyelembe venni, ha az a rendelés feldolgozásának vagy elkészítésének megkezdése előtt érkezik meg.

Amennyiben a rendelés elkészítése vagy teljesítése már megkezdődött, a rendelés lemondása nem minden esetben lehetséges.

10.2. Lemondás telefonos rendelés esetén

Telefonon leadott rendelés esetén a rendelés lemondása szintén a Szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül kezdeményezhető.

A lemondás lehetőségét ebben az esetben is befolyásolja, hogy a rendelés feldolgozása vagy elkészítése már megkezdődött-e.

10.3. Az elállási jog korlátozása

A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésekre vonatkozó szabályok szerint a fogyasztót bizonyos esetekben elállási jog illeti meg.

A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó termékek – különösen az elkészített ételek és italok – romlandó jellegükre tekintettel a fogyasztót nem illeti meg elállási jog.

A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 29. § (1) bekezdés d) pontja alapján a fogyasztó nem gyakorolhatja az elállási jogot romlandó vagy minőségüket rövid ideig megőrző termékek esetében.

10.4. A rendelés átvételének megtagadása

Amennyiben a Felhasználó a megrendelt termék átvételét indokolatlanul megtagadja, vagy a rendelést a kiszállításkor nem veszi át, a Szolgáltató jogosult a rendelés teljesítéséből eredő költségeket érvényesíteni.

Ismétlődő ilyen esetekben a Szolgáltató jogosult megtagadni a Felhasználó további rendeléseinek teljesítését.

11. HIBÁS TELJESÍTÉS ÉS MINŐSÉGI KIFOGÁSOK

11.1. Hibás teljesítés

A Szolgáltató köteles a rendelést a szerződésnek megfelelően teljesíteni.

Hibás teljesítésnek minősül különösen, ha:

- a kiszállított termék nem egyezik a megrendelt termékkel,
- a rendelés hiányos,
- a termék minősége nyilvánvalóan nem felel meg az elvárható követelményeknek.

11.2. Minőségi kifogás bejelentése

Amennyiben a Felhasználó a termékkel kapcsolatban minőségi kifogást kíván tenni, köteles azt a lehető legrövidebb időn belül, lehetőség szerint az átvételt követően haladéktalanul jelezni a Szolgáltató részére.

A kifogás bejelentése történhet különösen:

- telefonon,
- elektronikus levélben,
- vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül.

A bejelentés során javasolt megadni különösen:

- a rendelés azonosítóját,
- a kifogásolt termék megnevezését,
- a kifogás rövid leírását, valamint – amennyiben rendelkezésre áll – a kifogást alátámasztó információkat (pl. fénykép).

11.3. A kifogás kivizsgálása, visszatérítés

A Szolgáltató a bejelentett kifogást kivizsgálja, és a vizsgálat eredményéről tájékoztatja a Felhasználót.

A kivizsgálás során a Szolgáltató kérheti a kifogásolt termékre vonatkozó további információk vagy bizonyítékok rendelkezésre bocsátását.

Amennyiben a kifogás megalapozott, a Szolgáltató a körülmények figyelembevételével megfelelő megoldást biztosíthat, különösen:

- a termék cseréjét,
- a vételár visszatérítését, vagy
- egyéb kompenzációt.

A vételár visszatérítése online bankkártyás vagy SZÉP-kártyás fizetés esetén főszabály szerint az eredeti fizetési tranzakció sztorizálásával, az eredeti fizetési eszközre történik.

A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a jóváírás feldolgozási ideje a fizetési szolgáltató és a banki rendszer működésétől függően általában 3–14 munkanapot vehet igénybe, amely időtartamra a Szolgáltatónak nincs ráhatása.

11.4. Romlandó vagy minőségüket rövid ideig megőrző termékek sajátosságai

A rendelési felületen keresztül értékesített termékek jelentős része romlandó élelmiszernek minősül.

A romlandó vagy minőségüket rövid ideig megőrző termékek jellegére tekintettel a minőségi kifogásokat a Felhasználó köteles az átvételt követően ésszerű időn belül jelezni.

A késedelmesen bejelentett kifogások esetén a kifogás kivizsgálása korlátozott lehet.

11.5. A kifogás elbírálása

A Szolgáltató minden esetben törekszik arra, hogy a felmerülő problémákat a Felhasználóval egyeztetve, méltányos módon rendezze.

A minőségi kifogások kezelése során a Szolgáltató figyelembe veszi különösen:

- a rendelés körülményeit,
- a termék jellegét,
- valamint a rendelkezésre álló információkat.

12. PANASZKEZELÉS ÉS JOGÉRVÉNYESÍTÉS

12.1. Panasz benyújtása

A Felhasználó a termékekkel, a rendelés teljesítésével vagy a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos panaszát a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségein keresztül terjesztheti elő.

A panasz benyújtható különösen:

- telefonon,
- elektronikus levélben,
- vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálatán.

A Szolgáltató törekszik arra, hogy a felmerülő problémákat a lehető legrövidebb időn belül rendezze.

12.2. A panasz kivizsgálása

A Szolgáltató a beérkezett panaszt kivizsgálja, és a vizsgálat eredményéről tájékoztatja a Felhasználót.

Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszt nyilvántartásba veszi, és a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően jár el.

A Szolgáltató az írásban benyújtott panaszt annak beérkezésétől számított legkésőbb 30 napon belül megvizsgálja és érdemben megválaszolja.

Amennyiben a panaszt a Szolgáltató elutasítja, döntését indokolással látja el.

12.3. A panaszkezelés nyilvántartása

A Szolgáltató a panaszokról nyilvántartást vezet, amely tartalmazza különösen:

- a panasz leírását,
- a panasz rendezésére tett intézkedéseket,
- valamint a panasz kezelésének időpontját.

A panaszkezeléssel kapcsolatos dokumentumokat a Szolgáltató a hatályos jogszabályoknak megfelelő ideig megőrzi.

12.4. Békéltető testület

Amennyiben a Szolgáltató és a Felhasználó között fennálló fogyasztói jogvita a felek közötti egyeztetés során nem rendeződik, a fogyasztónak minősülő Felhasználó jogosult békéltető testületi eljárást kezdeményezni.

A békéltető testületi eljárás célja a fogyasztói jogviták bíróságon kívüli, békés rendezése.

A fogyasztó a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulhat.

12.5. Hatósági és bírósági jogérvényesítés

A Felhasználó jogosult panaszt tenni a fogyasztóvédelmi hatóságnál, amennyiben úgy véli, hogy a Szolgáltató megsértette a fogyasztóvédelmi szabályokat.

A Felhasználó jogosult továbbá a fogyasztói jogvitából eredő igényét bírósági eljárás keretében érvényesíteni.

13. FELELŐSSÉGI SZABÁLYOK

13.1. A rendelési felület használata

A rendelési felület használata a Felhasználó saját felelősségére történik.

A Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy a rendelési felületen megjelenített információk pontosak és naprakészek legyenek, azonban az információk teljességéért vagy hibamentességéért a Szolgáltató nem vállal teljes körű felelősséget.

13.2. A rendelési felület működése

A Szolgáltató törekszik arra, hogy a rendelési felület folyamatosan és hibamentesen működjön.

A rendelési felület működéséhez szükséges informatikai rendszert a Szolgáltató külső technikai szolgáltató közreműködésével üzemelteti.

A technikai rendszer működésében előfordulhatnak átmeneti hibák, üzemzavarok vagy karbantartások, amelyek a szolgáltatás elérhetőségét ideiglenesen befolyásolhatják.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget olyan működési zavarokért, amelyek különösen az alábbi okokból következnek be:

- az internetes hálózat működési sajátosságai,
- informatikai rendszerek meghibásodása,
- rendszerkarbantartási munkálatok,
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső technikai vagy külső szolgáltatói okok.

A Szolgáltató mindent megtesz a rendszer folyamatos működésének biztosítása érdekében, azonban az ilyen jellegű, átmeneti technikai zavarokért felelősséget nem vállal.

Amennyiben technikai hiba, hálózati zavar vagy rendszerhiba következtében ugyanazon rendelés több alkalommal kerül továbbításra vagy rögzítésre, a Szolgáltató jogosult az ismételt vagy nyilvánvalóan duplikált rendeléseket törölni, illetve azok teljesítését megtagadni.

13.3. A termékek elérhetősége és menüváltozás

A rendelési felületen megjelenített termékek, ételek és italok elérhetősége a tényleges készletektől, alapanyagoktól és a konyhai kapacitástól függ.

A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy készlethiány, technikai hiba vagy egyéb működési ok esetén egyes termékeket a rendelés elfogadását követően is módosítsa, helyettesítse vagy a rendeltetést részben vagy egészben visszautasítsa.

Ilyen esetben a Szolgáltató a Felhasználót a lehető legrövidebb időn belül tájékoztatja.

13.4. Felhasználói magatartás

A Felhasználó a rendelési felület használata során köteles a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően eljárni.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget a rendelési felület rendeltetésellenes vagy jogszabálysértő használatából eredő károkért.

A Felhasználó teljes mértékben felel a rendelési felület használata során tanúsított magatartásáért.

Amennyiben a Felhasználó a rendelési felület használata során jogszabálysértő vagy visszaélésszerű magatartást tanúsít, a Szolgáltató jogosult a szükséges intézkedéseket megtenni, valamint együttműködni az eljáró hatóságokkal.

13.5. Visszaélések és a további rendelések korlátozása

Amennyiben a Felhasználó a rendelési felületet rosszhiszeműen, visszaélésszerűen vagy jogellenesen használja – különösen ha valótlan adatokkal rendel, ismételten nem veszi át a megrendelést, a fizetést megtagadja, fiktív rendelést ad le, vagy a Szolgáltatóval, futárral vagy

ügyfélszolgálatlal szemben sértő, fenyegető vagy agresszív magatartást tanúsít –, a Szolgáltató jogosult a további rendelések teljesítését megtagadni, a Felhasználó hozzáférését korlátozni vagy megszüntetni, valamint a felmerült kárát és költségeit jogi úton érvényesíteni.

Amennyiben a rendelési felület felhasználói fiókhoz kötött, a Szolgáltató jogosult a visszaéléssel érintett felhasználói fiókot felfüggeszteni vagy véglegesen megszüntetni.

13.6. Külső hivatkozások

A rendelési felület tartalmazhat olyan hivatkozásokat, amelyek más szolgáltatók weboldalaira vezetnek.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget a külső weboldalak tartalmáért, működéséért vagy adatkezelési gyakorlataért.

13.7. A felelősség korlátozása

A Szolgáltató felelőssége nem zárható ki vagy korlátozható olyan esetekben, amikor a felelősség kizárását vagy korlátozását jogszabály nem teszi lehetővé.

A Szolgáltató különösen nem zárja ki a felelősséget:

- szándékos károkozás esetén,
- súlyos gondatlanság esetén,
- valamint az életet, testi épséget vagy egészséget érintő károkért.

14. SZERZŐI JOGOK

14.1. A weboldal tartalma

A rendelési felület, valamint az azon megjelenő valamennyi tartalom – különösen a szövegek, képek, grafikák, logók, arculati elemek, valamint a weboldal szerkezete és kialakítása – szerzői jogi védelem alatt áll.

A szerzői jogi jogosult a Szolgáltató vagy az a személy, akitől a Szolgáltató a felhasználási jogot megszerezte.

14.2. A tartalom felhasználása

A weboldalon található tartalom kizárólag a rendelési felület rendeltetésszerű használata céljából tekinthető meg.

A weboldal tartalmának bármilyen egyéb felhasználása – különösen annak másolása, terjesztése, módosítása, nyilvános közzététele, kereskedelmi célú felhasználása a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül nem engedélyezett.

14.3. Magáncélú felhasználás

A weboldal tartalmának egyes elemei magáncélú felhasználás céljából – a szerzői jogi szabályok keretei között – megtekinthetők vagy menthetők.

A magáncélú felhasználáson túli felhasználás kizárólag a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélyével történhet.

14.4. Védjegyek és kereskedelmi nevek

A weboldalon megjelenő kereskedelmi nevek, logók, valamint egyéb megjelölések a Szolgáltató vagy harmadik személyek védjegyei vagy egyéb jogi oltalom alatt álló megjelölései lehetnek.

Ezen megjelölések felhasználása a jogosult előzetes hozzájárulása nélkül nem engedélyezett.

15. ADATVÉDELEM

15.1. Személyes adatok kezelése

A rendelési felület használata, valamint a rendelés leadása során a Szolgáltató a Felhasználó egyes személyes adatait kezeli.

A személyes adatok kezelésére a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályok, különösen az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR) rendelkezései irányadók.

15.2. Adatkezelési tájékoztató

A személyes adatok kezelésének részletes szabályait a Szolgáltató külön Adatkezelési Tájékoztatóban határozza meg. Az Adatkezelési Tájékoztató a rendelési felületen elérhető.

A Felhasználó a rendelési felület használatával tudomásul veszi, hogy személyes adatainak kezelése az Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltak szerint történik.

16. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

16.1. Irányadó jog

A jelen ÁSZF-re, annak értelmezésére, valamint a Szolgáltató és a Felhasználó közötti jogviszonyokra a magyar jog szabályai irányadók.

16.2. Részleges érvénytelenség

Amennyiben a jelen ÁSZF bármely rendelkezése érvénytelennek vagy végrehajthatatlannak bizonyul, az nem érinti a többi rendelkezés érvényességét.

Az érvénytelen rendelkezés helyébe a jogszabályi rendelkezések lépnek.

16.3. Hatálybalépés

Jelen ÁSZF a rendelési felületen történő közzététel napján lép hatályba.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a jelen ÁSZF rendelkezéseit a jövőben módosítsa.

A módosított ÁSZF a rendelési felületen történő közzététel időpontjától hatályos, és a hatálybalépést követően leadott rendelésekre alkalmazandó.