

ÁLTALANOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) a (z) **CITYFOOD MAGYARORSZÁG Szolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság** (továbbiakban: Szolgáltató), valamint a Szolgáltató által a <https://www.cityfood.hu/> és a <https://www.vitalkonyha.hu/> weboldalakon (a továbbiakban Weboldal) keresztül megrendelhető ételszállítási szolgáltatásokat igénybe vevő Ügyfél, illetve szolgáltatások igénybe vétele nélkül a Weboldalt használó személy (a továbbiakban: Ügyfél vagy Felhasználó) jogait és kötelezettségeit tartalmazza (Szolgáltató és Ügyfél a továbbiakban együttesen: Felek). Az ÁSZF minden jogügyletre és szolgáltatásra vonatkozik, amely a Weboldalon keresztül történik, függetlenül attól, hogy annak teljesítése a Szolgáltató vagy közreműködője által történik.

Szolgáltató Adatai:

- Név: **CITYFOOD MAGYARORSZÁG Szolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság**
- Székhely és levelezési cím: 2220 Vecsés, Új Ecséri út 2.
- Cégjegyzékszám: 13-09-118378
- Bejegyző bíróság megnevezése: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága
- Adószám: 14228261-2-13.

Ügyfélszolgálat:

Az ügyfélszolgálat címe és elérhetőségei:

<https://www.cityfood.hu/>

Ügyfélszolgálat címe: 2220 Vecsés, Új Ecséri út 2.

Ügyfélszolgálat telefonos és fax elérhetősége:

Telefonszám: 06 (1) 700 42 12, 06 (1) 700 42 16

Fax: 06 (1) 700 42 46

Ügyfélszolgálat e-mail címe: info@cityfood.hu

<https://www.vitalkonyha.hu/>

Ügyfélszolgálat címe: 2220 Vecsés, Új Ecséri út 2.

Ügyfélszolgálat telefonos és fax elérhetősége:

Budapest és vonzaskörzete továbbá Dunaújváros, Kecskemét, Százhalombattata, Székesfehérvár területén:

- Telefonszám: 06 (1) 700 42 12
- Fax: : 06 (1) 700 42 46

Az ország egyéb településein:

- Telefonszám: 06 (1) 205-3759
- Fax: 06 (1) 205-3758

Ügyfélszolgálat e-mail címe:

Budapest és vonzaskörzete továbbá Dunaújváros, Kecskemét, Százhalombattata, Székesfehérvár területén:

- vital@vitalkonyha.hu

Az ország egyéb településein:

- videk@vitalkonyha.hu

Általános tudnivalók, a Felek közötti szerződés létrejötte

- 1.1 A jelen ÁSZF hatálya kiterjed Magyarország területén nyújtott minden olyan ételszállítási szolgáltatásra, amely a <https://www.cityfood.hu/> és a <https://www.vitalkonyha.hu/> weboldalakon található elektronikus megrendelő felületen keresztül vesznek igénybe, valamint az ételszállítási szolgáltatások teljesítésére, amely jelen szerződésben meghatározott Felek történik. Az elektronikus felületen történő vásárlást az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény ("Ekertv.") szabályozza.
- 1.2 Az elektronikus felületen történő vásárlás elektronikus úton leadott megrendeléssel lehetséges, a jelen ÁSZF-ben meghatározott módon.
- 1.3 Az elektronikus felületen elérhető szolgáltatásainak jelentős részre kizárólag regisztrált felhasználók számára elérhető.
- 1.4 A megrendelés leadását követően a szerződés, annak teljesítését megelőző nap 14.00 óráig szabadon és következmény nélkül módosítható, illetve lemondható. Erre telefonon és elektronikus levélben, továbbá az ügyfélszolgálati telefonszámok egyikén van lehetőség.
- 1.5 A szerződés nyelve magyar.
- 1.6 A Szolgáltató magatartási kódex rendelkezéseinek nem veti alá magát.
- 1.7 Jelen ÁSZF rendelkezéseinek megfelelően az ételszállítási szerződés alapján a Szolgáltató vállalja meleg-, vagy hideg étel kiszállítását az Ügyfél részére, az Ügyfél pedig köteles ennek ellenértékét (díjat) megfizetni. Az ételszállítási díj tartalmazza a kiválasztott étel és csomagolásának díját.
- 1.8 Jelen ÁSZF rendelkezéseinek megfelelően az ételszállítási szerződés vonatkozásában terméknek minősül a hideg,- vagy meleg étel is.

1. Regisztráció

- 2.1 A Weboldal Főoldalán található Regisztráció menüpont alatt, az ott található adatlap kitöltésével kerülhet sor a regisztrációra. Az adatlap kitöltését követően (amely során elektronikus levélcím, jelszó, név, szállítási cím megadása kötelező) a Szolgáltató egy hatjegyű azonosító számot küld a Felhasználó által a regisztráció során megadott elektronikus levélcímre, amely használható a Szolgáltató ügyfélszolgálatával történő kapcsolattartáshoz, továbbá az Weboldalra az elektronikus levélcím használata helyett belépési azonosítóként is.

Amennyiben a Felhasználó nem adja meg a Szolgáltató által kért adatokat, úgy a regisztráció érvényesen nem jöhet létre. Az Ügyfél a Weboldalon történő regisztrációjával kijelenti, hogy jelen ÁSZF, és a Weboldalon közzétett Adatvédelmi nyilatkozat feltételeit megismerte és elfogadja, az Adatvédelmi nyilatkozatban foglalt adatkezelésekhez hozzájárul.

- 2.2 A Szolgáltatót az Ügyfél által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémaért, hibáért semminemű felelősség nem terheli. A Szolgáltatót nem terheli felelősség az abból adódó károkért, ha az Ügyfél a jelszavát elfelejti, vagy az illetéktelenek számára bármely nem a Szolgáltatónak felróható okból hozzáférhetővé válik. A korábban rögzített adatok megváltoztatására bejelentkezés után, a Személyes beállítások linkre kattintást követően elérhető Személyes adatok módosítása menüpontban van lehetőség, amely az aktív megrendelések adatait is érintheti. Szolgáltatót a regisztrált adatok ügyfél által történő megváltoztatásából eredő kárért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.

2. Megrendelés

A Szolgáltató és az Ügyfél között érvényes regisztrációt és a megrendelés leadását követően ételszállítási szerződés jön létre jelen ÁSZF rendelkezéseinek megfelelően.

3.1 Megrendelést kizárólag érvényes regisztrációval és aktív felhasználói fiókkal rendelkező Felhasználók adhatnak le. A megrendelés érvényes regisztráció után leadható:

- ügyfélszolgálati telefonszámon
- ügyfélszolgálat elektronikus levelezési címén
- <https://www.cityfood.hu/> és a <https://www.vitalkonyha.hu/> weboldalon
- személyesen a Szolgáltató kiszállítást végző munkavállalóinál

A Szolgáltató szerződésszerű teljesítésének minősül, ha a termék a Weboldalon nyújtott tájékoztatásnál kedvezőbb, előnyösebb tulajdonságokkal rendelkezik.

3.2 A Szolgáltató weboldalán a rendelhető ételek tartalma, főbb jellemzői az adott termék mellett feltüntetésre kerülnek. Ha a vásárlás előtt a termékkel, étellel kapcsolatban a Felhasználónak kérdése merülne fel, ügyfélszolgálatunk készséggel áll rendelkezésére. Amennyiben a Weboldalon található bármely étel minőségével, alapvető tulajdonságával, allergén anyagokkal kapcsolatban, a weboldalon közöltekénél több információra van szüksége, kérjük, forduljon ügyfélszolgálatunkhoz.

3.3 Az ételszállítási díj mindig a kiválasztott termék mellett feltüntetett összeg, amely ha nincs külön jelölve, az általános forgalmi adót már tartalmazza.

Az Ügyfél a kívánt napra vonatkozó rendelését az azt megelőző nap 14:00-ig adhatja le, de a hét többi napjára vonatkozó megrendeléseket telefonon 15:00-ig, a <https://www.cityfood.hu/> és a <https://www.vitalkonyha.hu/> internetes oldalainkon pedig éjjel-nappal leadhatja.

Amennyiben a Szolgáltató minden gondossága ellenére hibás ár kerül a Weboldal felületére, különös tekintettel a nyilvánvalóan téves, pl. az étel közismert, általánosan elfogadott vagy becsült árától jelentősen eltérő, esetleg rendszerhiba miatt megjelenő "0" Ft-os vagy "1" Ft-os árra, akkor a Szolgáltató nem köteles a terméket hibás áron szállítani, hanem felajánlhatja a helyes áron történő szállítást, amelynek ismeretében a Felhasználó elállhat vásárlási szándékától.

A megrendelést a Szolgáltató Weboldalán keresztül csak regisztrált Ügyféltől és csak akkor fogadja el, ha a Felhasználó a megrendeléshez szükséges valamennyi mezőt maradéktalanul kitölti. (Ha az Ügyfél valamely mezőt hibásan vagy hiányosan tölt ki, hibüzenetet kap a Szolgáltatótól.) A Szolgáltatót a Felhasználó által tévesen és/vagy pontatlanul megadott rendelési adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.

3.4 Megrendelés feladására az elektronikus felületen a regisztrációt követő bejelentkezés, majd a Kosár használatával van lehetőség. A Felhasználó a kiválasztott termékeket az egyes ételekre kattintást követően megjelenő, a termék részletes adatait ismertető oldalon található Kosárba link használatával teheti Kosarába. A Kosár tartalmának módosítására a Kosár linkre kattintást követően van lehetőség, ahol megadható az egyes termékek kívánt mennyisége, illetve a Kosár tartalma módosítható, törölhető. Amennyiben az Ügyfél a Kosár tartalmát véglegesítette, a Pénztár linkre kattintást követően megjelenő összegző oldalon ellenőrizheti a megrendelés feladása előtt rendelése adatait, módosíthatja a számlázási és szállítási címet, kiválaszthatja a fizetés módját, valamint megjegyzést fűzhet megrendeléséhez. Az összegző oldalról a Vissza linkre kattintást követően a Felhasználó ismét igényeinek megfelelően módosíthatja Kosarának tartalmát, illetve egyéb adatait. A megrendelés feladására, az ajánlat elküldésére a Pénztár összegző oldalon található Rendelés elküldése linkre kattintást követően kerül sor.

3.5 Az egyes ételek megrendelésén túlmenően a Felhasználónak lehetősége van napi,- illetve heti menü rendelésére is, az aktuális kínálatot a Felhasználó a Szolgáltató honlapján találja meg.

A heti menü ellenértékének megfizetése történhet előre, a megrendelés leadásával egyidejűleg, vagy a megrendelés átvételének időpontjában.

3.6 Az egyes ételekre utaló vagy hivatkozó képek csak illusztrációk, nem jelentik annak az ételnek a konkrét megjelenését, melyet a Felhasználó kiválasztott vagy kiválasztani kívánt.

3. Adatbeviteli hibák javítása

4.1 A Felhasználónak a rendelés bármely szakaszában és a megrendelés Szolgáltató részére való elküldéséig az elektronikus felületen bármikor lehetősége van az adatbeviteli hibák javítására a megrendelési felületen (pl. megrendelés törlése a kosárból a „Törlés” feliratra kattintva).

4. Ajánlati kötöttség, visszaigazolás

5.1 Az Ügyfél által elküldött ajánlat (megrendelés) megérkezését a Szolgáltató késedelem nélkül, automatikus visszaigazoló e-mail útján haladéktalanul visszaigazolja az Ügyfél részére, mely visszaigazoló e-mail tartalmazza a Felhasználó által a vásárlás, vagy a regisztráció során megadott adatokat (pl. számlázási és szállítási információk), a rendelés azonosítóját, a rendelés dátumát, a megrendelt étel tulajdonságainak felsorolását, mennyiségét és a fizetendő végösszeget. Ez a visszaigazoló email kizárólag tájékoztatja a Felhasználót arról, hogy a megrendelése a Szolgáltatóhoz megérkezett.

5.2 Amennyiben a Felhasználó a Szolgáltató internetes oldalán keresztül fizeti meg a megrendelése díját, úgy a fizetés teljesítését követően a Szolgáltató elektronikus úton (visszaigazoló e-mail) útján 3 órán belül visszaigazolja.

Ha a Felhasználó rendelését már elküldte a Szolgáltató részére és hibát vesz észre a visszaigazoló e-mailben szereplő adatok tekintetében, azt 4 órán belül jeleznie kell a Szolgáltató felé vagy a jelzést megteheti akkor, amikor a Szolgáltató telefonon felveszi vele a kapcsolatot, a nem kívánt rendelések teljesítésének elkerülése érdekében.

5.3 A megrendelés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglaltak irányadóak. A szerződés a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet hatálya alá tartozik, és szem előtt tartja a fogyasztók jogairól szóló Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelvének rendelkezéseit.

5. Szállítási és fizetési feltételek

6.1 A Szolgáltató a megrendelt és házhoz szállítani kért terméket a Felhasználó által megadott szállítási címre, saját szállítóeszközzel, munkavállalói útján teljesíti.

6.2 Az Ügyfél az ételszállítási díjat előre avagy az étel átvételével egyidejűleg is megfizetheti.

6.3 Szolgáltató a megrendelt ételek kiszállítását kizárólag hétköznapokon 8 és 13 óra között végzi.

Hétfélgén a Szolgáltató nem szállít ételt, a hétfélgére szóló megrendelés kiszállítása a Felhasználó részére Pénteken kerül sor.

6.4 A következő fizetési módok közül választhat a Felhasználó:

- A kiszállítást végző munkavállalónál: készpénz, Erzsébet utalvány, Ticket Restaurant-, Sodexo-, Posta Paletta utalvány, Puebla étkezési jegy, OTP Cafeteria kártya, SZÉP kártya, illetve Erzsébet utalvány plusz kártya
- Internetes oldalon keresztül: SZÉP kártya, bankkártya.

6.5 Internetes oldalon bankkártyával történő fizetés menete

Szolgáltató részére az OTP Bank Nyrt. biztosítja a kártyaelfogadás lehetőségét, biztonságos, SSL protokollt használó kártyaelfogadó rendszere által. Bankkártyás fizetéskor az Ügyfél átirányításra kerül az OTP Bank fizetőoldalára, így a fizetés közvetlenül a Bank által üzemeltetett, a nemzetközi

kártyatársaságok szabályai és biztonsági előírásai szerint működő oldalon történik, és nem a Szolgáltató weboldalán.

A Szolgáltató az Ügyfél kártya-, illetve a mögötte álló számla adatainak, számának, lejárat dátumának semmilyen formában nincs birtokában, abba betekintést nem nyerhet.

A bankkártyával történő fizetéshez az Ügyfélnek az alábbi adatokra lesz szüksége:

- Kártyaszám: a kártya előlapján dombornyomással vagy nyomtatással szereplő, 13-19 jegyű szám
- Lejárat dátum: a kártya előlapján dombornyomással vagy nyomtatással szereplő, hh/éé formátumú szám
- Érvényesítési kód: a kártya hátlapján az aláírási panelen található számsor utolsó három jegye (CVV2 vagy CVC2). Amennyiben a kártyán nem szerepel ilyen kód, a fizető oldalon található, erre vonatkozó mezőt üresen kell hagyni.

A Szolgáltatónál az alábbi kártyatípusokkal fizethet az Ügyfél:

- MasterCard (dombornyomott)
- Visa (dombornyomott)
- American Express (dombornyomott)
- Electron (nem dombornyomott)
- Maestro

6. Rendeléstől való visszalépés joga

- 6.1. Amennyiben a megrendelt és kifizetett étel megrendeléséről el kíván állni, a kiszállítás előtti napon 14 óráig (hétfvégen kizárólag on-line) teheti meg.
- 6.2. Lemondás történhet e-mailen, faxon, interneten keresztül vagy – munkanapokon telefonon – előző nap 14 óráig teheti meg a Felhasználó.
- 6.3. A Szolgáltató az ételszállítási díjat a Felhasználó részére legkésőbb 8 napon belül visszatéríti, a Felhasználó által a díj megfizetése során alkalmazott és választott fizetési módozat alkalmazásával, illetve a Szolgáltató más visszafizetési módozatot is alkalmazhat, a Felhasználó beleegyezésével.
- 6.4. Amennyiben a Felhasználó a kifizetett és lemondott étel árát egy későbbi rendelés során kívánja felhasználni, úgy azt megteheti, ha ezen igényét jelen ÁSZF 1. pontjában meghatározott elérhetőségek valamelyikén jelzi a Szolgáltató felé.
- 6.5. Amennyiben a Felhasználó határidőben nem mondja le a megrendelést, és a Szolgáltató a terméket leszállítja a megadott címre, azonban a Felhasználó a terméket nem veszi át, a termék átvételét megtagadja, a termék ellenértékét nem fizeti meg, úgy ezen tényt, és a kiszállító futár adatait rögzíti, azzal, hogy a Szolgáltató a Felhasználó ismételt vagy újabb megrendeléseit az elmaradt díj megfizetéséig jogosult megtagadni, avagy az elmaradt díj megfizetéséhez kötni az ételszállítási szerződés teljesítését.

7. Elállás joga

Az ételszállítási szerződés jellegénél fogva a Felhasználót a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 29. § d) és e) pontja alapján nem gyakorolhatja az elállás illetve felmondás jogát.

8. Szavatosság

- 8.1. Fogyasztó a kizárólag a szakmája, foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, valamint az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

- 8.2. A Szolgáltató termékei élelmiszereknek minősülnek. Szolgáltató a termék csomagolásán feltünteti a minőség megőrzési időt és fogyaszthatósági időt.
- 8.3. Szolgáltató felé közölt panaszok teljesítésének feltétele, hogy a Felhasználó igazolja a termék megfelelő tárolását.
- 8.4. A minőség megőrzési időn túl minőségi kifogásokat nem fogad el a Szolgáltató. A fogyaszthatósági időn túl a termék fogyasztásra alkalmatlan, ezért amennyiben azt a Felhasználó elfogyasztja, panasszal a Szolgáltató felé nem élhet.
- 8.5. Valamennyi terméket folyamatosan hűtőben kell tárolni, és a melegítelt csak a fogyasztás előtt lehet felmelegíteni, és azt nyomban el kell fogyasztani. Ismételt felmelegítés esetén a Szolgáltató felelősséget nem vállal a termék minőségéért és fogyaszthatóságáért.

A termékek összetevőire, allergénekre vonatkozó információ a termékre kattintva érhető el.

9. Felelősség

- 10.1A Weboldalon található információk jóhiszeműen kerültek felhelyezésre, azonban azok kizárólag tájékoztató célt szolgálnak, az információk pontosságáért, teljességéért Szolgáltató nem vállal felelősséget.
- 10.2A Felhasználó a Weboldalt kizárólag a saját kockázatára használhatja, és elfogadja, hogy Szolgáltató nem vállal felelősséget a használat során felmerülő vagyoni és nem vagyoni károkért a szándékosan, súlyos gondatlansággal, vagy bűncselekménnyel okozott, továbbá az életet, testi épséget, egészséget megkárosító szerződészegésért való felelősségen túlmenően.
- 10.3Szolgáltató kizár minden felelősséget a Weboldal használói által tanúsított magatartásért. A Felhasználó teljes mértékben és kizárólagosan felelős saját magatartásáért, Szolgáltató ilyen esetben teljes mértékben együttműködik az eljáró hatóságokkal a jogsértések felderítése végett.
- 10.4A szolgáltatás oldalai olyan kapcsolódási pontokat (linkeket) tartalmazhatnak, amely más szolgáltatók oldalaira vezet. Ezen szolgáltatók adatvédelmi gyakorlatáért és más tevékenységéért Szolgáltató nem vállal felelősséget.
- 10.5A Felhasználók által a Weboldal használata során esetlegesen elérhetővé tett tartalmat a Szolgáltató jogosult, de nem köteles ellenőrizni, és a közzétett tartalmak tekintetében a Szolgáltató jogosult, de nem köteles jogellenes tevékenység folytatására utaló jeleket keresni.
- 10.6Az Internet globális jellege miatt a Felhasználó elfogadja, hogy a Weboldal használata során a vonatkozó nemzeti jogszabályok rendelkezéseit is figyelembe véve jár el. Amennyiben a Weboldal használatával összefüggő bármely tevékenység a Felhasználó államának joga szerint nem megengedett, a használatért kizárólag a Felhasználót terheli a felelősség.
- 10.7Amennyiben a Felhasználó a Weboldalon kifogásolható tartalmat észlel, köteles azt haladéktalanul jelezni Szolgáltatónak. Amennyiben Szolgáltató jóhiszemű eljárása során a jelzést megalapozottnak találja, jogosult az információ haladéktalan törlésére vagy annak módosítására.

10. Szerzői jogok

- 11.1A Weboldal szerzői jogvédelem alatt áll. Szolgáltató a szerzői jogi jogosultja vagy a feljogosított felhasználója a Weboldalon, valamint a Weboldalon keresztül elérhető szolgáltatások nyújtása során megjelenített valamennyi tartalomnak: bármely szerzői műnek, illetve más szellemi alkotásnak (ideértve többek közt valamennyi grafikát és egyéb anyagokat, a Weboldal felületének elrendezését, szerkesztését, a használt szoftveres és egyéb megoldásokat, ötletet, megvalósítást).
- 11.2A Weboldal tartalmának valamint egyes részeinek fizikai vagy más adathordozóra mentése vagy kinyomtatása magáncélú felhasználás céljából vagy a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása esetén

engedélyezett. A magáncélú felhasználáson túli felhasználás – például adatbázisban történő tárolás, továbbadás, közzé- vagy letölthetővé tétel, kereskedelmi forgalomba hozatal – kizárólag a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélyével lehetséges.

11.3A jelen ÁSZF-ben kifejezetten meghatározott jogokon túlmenően a regisztráció, a Weboldal használata, illetve az ÁSZF egyetlen rendelkezése sem biztosít jogot a Felhasználónak a Weboldal felületén szereplő bármely kereskedelmi névnek vagy védjegynek bármely használatára, hasznosítására. A Weboldal rendeltetésszerű használatával járó megjelenítésen, az ehhez szükséges ideiglenes többszörözésen és a magáncélú másolatkészítésen túl e szellemi alkotások a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélye nélkül semmilyen egyéb formában nem használhatók fel vagy hasznosíthatók.

11. Jogérvényesítési lehetőségek

12.1 Panaszügyintézés

Az Ügyfél a termékkel vagy a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

Vásárlói ügyfélszolgálat (Ügyfélszolgálat) jelen ÁSZF 1. pontjában meghatározott elérhetőségek bármelyikén gyakorolhatja a Felhasználó panasztételi jogát.

Az Ügyfél a termékkel vagy a tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogás 12.1. pont szerinti elérhetőségeken terjesztheti elő.

A hatályos jogszabályok értelmében a szóbeli panaszt a Szolgáltató azonnal kivizsgálja, és szükség szerint orvosolja, amennyiben a panasz jellege ezt megengedi. Ha a Felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát

Személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben azt a Felhasználónak átadja,

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén azt a Felhasználónak legkésőbb az írásbeli panaszról szóló részben meghatározott érdemi válasszal egyidejűleg megküldi, és a továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozóan rendelkezések szerint jár el.

A telefonon közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató kötelezően egy egyedi azonosítószámmal látja el, ami a panasz visszakereshetőségét segíti. Ezt a számot a Szolgáltató a Felhasználóval köteles közölni.

A Szolgáltató az írásbeli panaszt a beérkezését követően harminc napon belül köteles megvizsgálni és érdemben megválaszolni továbbá intézkedni arról, hogy a válasz a Felhasználóhoz eljusson. Ha a panaszt a Szolgáltató elutasítja, köteles álláspontját az elutasításra vonatkozó érdemi válaszában megindokolni .

A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát a Szolgáltató köteles öt évig megőrizni.

A Szolgáltató a Felhasználó által előterjesztett kifogásokat a 12.1. pontban megadott közvetlen elérhetőségeken, hétköznapokon 9:00-17:00 között fogadja.

12.2 Egyéb jogérvényesítési lehetőségek

Amennyiben a Szolgáltató és a Felhasználó között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita Szolgáltatóval való tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a Felhasználó számára:

- Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál. Amennyiben Felhasználó fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi

hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról.

- Békéltető testület. A termékek (ételek) minőségével, biztonságosságával, valamint a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogvita bíróságon kívüli, békés rendezése céljából a Felhasználó eljárást kezdeményezhet a lakóhelye szerint illetékes szakmai kamara mellett működő békéltető testületnél.

A Budapesti Békéltető Testület elérhetőségei:

- 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.
- Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.
- E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu
- Fax: 06 (1) 488 21 86
- Telefon: 06 (1) 488 21 31

Bírósági eljárás. Ügyfél jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.

12. Egyéb rendelkezések

13.1A Szolgáltató szaküzleteiben és internetes áruházában csak háztartásban használatos mennyiségekre vonatkozó rendelkezéseket szolgál ki.

13.2A Weboldalon megrendelhető termékek árai változtatásának jogát a Szolgáltató fenntartja azzal, hogy a módosítás a Weboldalon való megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba. A módosítás a már megrendelt termékek vételárát kedvezőtlenül nem befolyásolja. Online bankkártyával történő fizetés kezdeményezésekor, az elektronikus fizetési értesítő kiküldése és a termék átvétele közötti időszakban bekövetkezett árcsökkenés esetén nem áll módunkban pénzt visszatéríteni.

13.3A Szolgáltató bármikor jogosult jelen ÁSZF feltételeit egyoldalúan módosítani. A Szolgáltató a módosításokról, azok életbe lépését megelőzően, a felhasználókat e-mailben tájékoztatja. A módosítások életbe lépésekor a regisztrált felhasználóknak az oldalra történő bejelentkezéskor azokat kifejezetten el kell fogadniuk az oldal használatához.

Budapest, 2018.