**ÁLTALANOS SZERZODÉSI FELTÉTELEK**

**1.2 Az elektronikus felületen történ**ő **vásárlás elektronikus úton leadott megrendeléssel lehetséges, a jelen ÁSZF-ben meghatározott módon.**

**A jelen Általános Szerz**ő**dési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) a (z) Inter Menü Magyarország Kereskedelmi Korlátolt FelelösséguI Társaság (továbbiakban: Szolgáltató), valamint a Szolgáltató által a https://www.e-food.hu/ weboldalakon (a továbbiakban Weboldal) keresztül megrendelhet**ő **ételszállítási szolgáltatásokat igénybe vev**ő **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 közrem**ű**köd**ő**je által történik.**

**Szolgáltató Adatai:**

* **Név: Inter Menü Magyarország Kereskedelmi Korlátolt Felelösségű Társaság**
* **Székhely: 1165 Budapest, Zsélyi Aladár u. 9. 1/3.**
* **Cégjegyzék szám: 01-09-274997**
* **Bejegyző bíróság megnevezése: Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága**
* **Adószám: 25434628-2-42 3**

**Ügyfélszolgálat:**

**https://www.e-food.hu/**

**Ügyfélszolgálat címe: 2233 Ecser, Szegf**ű **u. 25. Ügyfélszolgálat telefonos és fax elérhet**ő**sége:**

* **Telefonszám: 06 1 205 3260, 06 1 205 3986, 06 1 371 0526**
* **Fax: : 06 1 205 3259**

**Ügyfélszolgálat e-mail címe:** [**info@e-food.hu**](mailto:info@e-food.hu)

**Általános tudnivalók, a Felek közötti szerzödés létrejötte**

**1.1 A jelen ÁSZF hatálya kiterjed Magyarország területén nyújtott minden olyan ételszállítási szolgáltatásra, amely a https://www.e-food.hu/ weboldalakon található elektronikus megrendel**ő **felületen keresztül vesznek igénybe, valamint az ételszállítási szolgáltatások teljesítésére, amely jelen szerz**ő**désben meghatározott Felek történik. Az elektronikus felületen történ**ő **vásárlást az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefügg**ő **szolgáltatások egyes kérdéseir**ő**l szóló 2001. évi CVIII. törvény ("Ekertv.") szabályozza.**

**1.3 Az elektronikus felületen elérhet**ő **szolgáltatásainak jelent**ő**s részre kizárólag regisztrált felhasználók számára elérhet**ő**.**

**A Szolgáltató szerz**ő**désszer**ű **teljesítésének min**ő**sül, ha a termék a Weboldalon nyújtott tájékoztatásnál kedvez**ő**bb, el**ő**nyösebb tulajdonságokkal rendelkezik.**

**1.4 A megrendelés leadását követ**ő**en a szerz**ő**dés, annak teljesítését megel**ő**z**ő **nap 12.00 óráig szabadon és következmény nélkül módosítható, illetve lemondható. Erre telefonon és elektronikus levélben, továbbá az ügyfélszolgálati telefonszámok egyikén van lehet**ő**ség.**

**1.5 A szerz**ő**dés nyelve magyar.**

**1.6 A Szolgáltató magatartási kódex rendelkezéseinek nem veti alá magát.**

**1.7 Jelen ÁSZF rendelkezéseinek megfelel**ő**en az ételszállítási szerz**ő**dés 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 megfelel**ő**en az ételszállítási szerz**ő**dés vonatkozásában terméknek min**ő**sül a hideg,- vagy meleg étel is.**

1. **Regisztráció**

**2.1 A Weboldal F**ő**oldalán található Regisztráció menüpont alatt, az ott található adatlap kitöltésével kerülhet sor a regisztrációra. Az adatlap kitöltését követ**ő**en (amely során elektronikus levélcím, jelszó, név, szállítási cím megadása kötelez**ő**) a Szolgáltató egy hatjegy**ű **azonosító számot küld a Felhasználó által a regisztráció során megadott elektronikus levélcímre, amely használható a Szolgáltató ügyfélszolgálatával történ**ő **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 történ**ő **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 visszavezethet**ő **szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminem**ű **felel**ő**sség nem terheli. A Szolgáltatót nem terheli felel**ő**sség az abból adódó károkért, ha az Ügyfél a jelszavát elfelejti, vagy az illetéktelenek számára bármely nem a Szolgáltatónak felróható okból hozzáférhet**ő**vé válik. A korábban rögzített adatok megváltoztatására bejelentkezés után, a Személyes beállítások linkre kattintást követ**ő**en elérhet**ő **Személyes adatok módosítása menüpontban van lehet**ő**ség, amely az aktív megrendelések adatait is érintheti. Szolgáltatót a regisztrált adatok ügyfél által történ**ő **megváltoztatásából ered**ő **kárért, hibáért semminem**ű **felel**ő**sség nem terheli.**

1. **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 rendelkez**ő **Felhasználók adhatnak le. A megrendelés érvényes regisztráció után leadható:**

* **ügyfélszolgálati telefonszámon**
* **ügyfélszolgálat elektronikus levelezési címén**
* **https://www.e-food.hu/ weboldalon**
* **személyesen a Szolgáltató kiszállítást végz**ő **munkavállalóinál**

**3.2 A Szolgáltató weboldalán a rendelhet**ő **ételek tartalma, f**ő**bb jellemz**ő**i az adott termék mellett feltüntetésre kerülnek. Ha a vásárlás el**ő**tt a termékkel, étellel kapcsolatban a Felhasználónak kérdése merülne fel, ügyfélszolgálatunk készséggel áll rendelkezésére. Amennyiben a Weboldalon található bármely étel min**ő**ségével, alapvet**ő **tulajdonságával, allergén anyagokkal kapcsolatban, a weboldalon közölteknél 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 megel**ő**z**ő **nap 12:00-ig adhatja le, de a hét többi napjára vonatkozó megrendeléseket telefonon 15:00-ig, a https://www.e-food.hu/ internetes oldalunkon 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 jelent**ő**sen eltér**ő**, esetleg rendszerhiba miatt megjelen**ő **"0" Ft-os vagy "1" Ft-os árra, akkor a Szolgáltató nem köteles a terméket hibás áron szállítani, hanem felajánlhatja a helyes áron történ**ő **szállítást, amelynek ismeretében a Felhasználó elállhat vásárlási szándékától.**

**A megrendelést a Szolgáltató Weboldalán keresztül csak regisztrált Ügyfélt**ő**l és csak akkor fogadja el, ha a Felhasználó a megrendeléshez szükséges valamennyi mez**ő**t maradéktalanul kitölti. (Ha az Ügyfél valamely mez**ő**t hibásan vagy hiányosan tölt ki, hibaüzenetet kap a Szolgáltatótól.) A Szolgáltatót a Felhasználó által tévesen és/vagy pontatlanul megadott rendelési adatokra visszavezethet**ő **szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminem**ű **felel**ő**sség nem terheli.**

**3.4 Megrendelés feladására az elektronikus felületen a regisztrációt követ**ő **bejelentkezés, majd a Kosár használatával van lehet**ő**ség. A Felhasználó a kiválasztott termékeket az egyes ételekre kattintást követ**ő**en megjelen**ő**, a termék részletes adatait ismertet**ő **oldalon található Kosárba link használatával teheti Kosarába. A Kosár tartalmának módosítására a Kosár linkre kattintást követ**ő**en van lehet**ő**ség, ahol megadható az egyes termékek kívánt mennyisége, illetve a Kosár tartalma módosítható, törölhet**ő**. Amennyiben az Ügyfél a Kosár tartalmát véglegesítette, a Pénztár linkre kattintást követ**ő**en megjelen**ő **összegz**ő **oldalon ellen**ő**rizheti a megrendelés feladása el**ő**tt rendelése adatait, módosíthatja a számlázási és szállítási címet, kiválaszthatja a fizetés módját, valamint megjegyzést f**ű**zhet megrendeléséhez. Az összegz**ő **oldalról a Vissza linkre kattintást követ**ő**en a Felhasználó ismét igényeinek megfelel**ő**en módosíthatja Kosarának tartalmát, illetve egyéb adatait. A megrendelés feladására, az ajánlat elküldésére a Pénztár összegz**ő **oldalon található Rendelés elküldése linkre kattintást követ**ő**en kerül sor.**

**3.5 Az egyes ételek megrendelésén túlmen**ő**en a Felhasználónak lehet**ő**sége van napi,- illetve heti menü rendelésére is, az aktuális kínálatot a Felhasználó a Szolgáltató honlapján találja meg.**

**A heti menü ellenértékének megfizetése történhet el**ő**re, a megrendelés leadásával egyidej**ű**leg, vagy a megrendelés átvételének id**ő**pontjában.**

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

1. **Adatbeviteli hibák javítása**

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

1. **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 fizetend**ő **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 követ**ő**en 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 e­mailben szerepl**ő **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 szerz**ő**désnek min**ő**sül, amelyre a polgári törvénykönyvr**ő**l szóló 2013. évi V. törvény, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefügg**ő **szolgáltatások egyes kérdéseir**ő**l szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglaltak irányadóak. A szerz**ő**dés a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerz**ő**dések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet hatálya alá tartozik, és szem el**ő**tt 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 el**ő**re avagy az étel átvételével egyidej**ű**leg is megfizetheti.**

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

**Hétvégén a Szolgáltató nem szállít ételt, a hétvégére szóló megrendelés kiszállítása a Felhasználó részére Pénteken kerül sor.**

**6.4 A következ**ő **fizetési módozatok közül választhat a Felhasználó:**

* **A kiszállítást végz**ő **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 történ**ő **fizetés menete**

**Szolgáltató részére a CIB Bank Zrt. biztosítja a kártyaelfogadás lehet**ő**ségét, biztonságos, SSL protokollt használó kártyaelfogadó rendszere által. Bankkártyás fizetéskor az Ügyfél átirányításra kerül a CIB Bank fizet**ő**oldalára, így a fizetés közvetlenül a Bank által üzemeltetett, a nemzetközi kártyatársaságok szabályai és biztonsági el**ő**írásai szerint m**ű**köd**ő **oldalon történik, és nem a Szolgáltató weboldalán.**

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

**A bankkártyával történ**ő **fizetéshez az Ügyfélnek az alábbi adatokra lesz szüksége:**

* **Kártyaszám: a kártya el**ő**lapján dombornyomással vagy nyomtatással szerepl**ő**, 13-19 jegy**ű **szám**
* **Lejárati dátum: a kártya el**ő**lapján dombornyomással vagy nyomtatással szerepl**ő**, 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 fizet**ő **oldalon található, erre vonatkozó mez**ő**t üresen kell hagyni.**

**A Szolgáltatónál az alábbi kártyatípusokkal fizethet az Ügyfél:**

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

1. **Rendeléstől való visszalépés joga**

**6.1. Amennyiben a megrendelt és kifizetett étel megrendelésér**ő**l el kíván állni, a kiszállítás el**ő**tti napon 12 óráig (hétvégén kizárólag on-line) teheti meg.**

**6.2. Lemondás történhet e-mailen, faxon, interneten keresztül vagy – munkanapokon telefonon – el**ő**z**ő **nap 12 óráig teheti meg a Felhasználó.**

**6.3. A Szolgáltató az ételszállítási díjat a Felhasználó részére legkés**ő**bb 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 kés**ő**bbi rendelés során kívánja felhasználni, úgy azt megteheti, ha ezen igényét jelen ÁSZF 1. pontjában meghatározott elérhet**ő**ségek valamelyikén jelzi a Szolgáltató felé.**

**6.5. Amennyiben a Felhasználó határid**ő**ben 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 szerz**ő**dés teljesítését.**

1. **Elállás joga**

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

1. **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 min**ő**sülnek. Szolgáltató a termék csomagolásán feltünteti a min**ő**ség meg**ő**rzési id**ő**t és fogyaszthatósági id**ő**t.**

**8.3. Szolgáltató felé közölt panaszok teljesítésének feltétele, hogy a Felhasználó igazolja a termék megfelel**ő **tárolását.**

**8.4. A min**ő**ség meg**ő**rzési id**ő**n túl min**ő**ségi kifogásokat nem fogad el a Szolgáltató. A fogyaszthatósági id**ő**n túl a termék fogyasztásra alkalmatlan, ezért amennyiben azt a Felhasználó elfogyasztja, panasszal a Szolgáltató felé nem élhet.**

**8.5. Valamennyi terméket folyamatosan h**ű**t**ő**ben kell tárolni, és a melegételt csak a fogyasztás el**ő**tt lehet felmelegíteni, és azt nyomban el kell fogyasztani. Ismételt felmelegítés esetén a Szolgáltató felel**ő**sséget nem vállal a termék min**ő**ségéért és fogyaszthatóságért.**

**A termékek összetev**ő**ire, allergénekre vonatkozó információ a termékre kattintva érhet**ő **el.**

1. **Felelősség**

**10.1 A Weboldalon található információk jóhiszem**ű**en kerültek felhelyezésre, azonban azok kizárólag tájékoztató célt szolgálnak, az információk pontosságáért, teljességéért Szolgáltató nem vállal felel**ő**sséget.**

**10.2 A Felhasználó a Weboldalt kizárólag a saját kockázatára használhatja, és elfogadja, hogy Szolgáltató nem vállal felel**ő**sséget a használat során felmerül**ő **vagyoni és nem vagyoni károkért a szándékosan, súlyos gondatlansággal, vagy b**ű**ncselekménnyel okozott, továbbá az életet, testi épséget, egészséget megkárosító szerz**ő**désszegésért való felel**ő**sségen túlmen**ő**en.**

**10.3 Szolgáltató kizár minden felel**ő**sséget a Weboldal használói által tanúsított magatartásért. A Felhasználó teljes mértékben és kizárólagosan felel**ő**s saját magatartásáért, Szolgáltató ilyen esetben teljes mértékben együttm**ű**ködik az eljáró hatóságokkal a jogsértések felderítése végett.**

**10.4 A szolgáltatás oldalai olyan kapcsolódási pontokat (linkeket) tartalmazhatnak, amely más szolgáltatók oldalaira vezet. Ezen szolgáltatók adatvédelmi gyakorlatáért és más tevékenységéért Szolgáltató nem vállal felel**ő**sséget.**

**10.5 A Felhasználók által a Weboldal használata során esetlegesen elérhet**ő**vé tett tartalmat a Szolgáltató jogosult, de nem köteles ellen**ő**rizni, és a közzétett tartalmak tekintetében a Szolgáltató jogosult, de nem köteles jogellenes tevékenység folytatására utaló jeleket keresni.**

**10.6 Az 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 összefügg**ő **bármely tevékenység a Felhasználó államának joga szerint nem megengedett, a használatért kizárólag a Felhasználót terheli a felel**ő**sség.**

**10.7 Amennyiben a Felhasználó a Weboldalon kifogásolható tartalmat észlel, köteles azt haladéktalanul jelezni Szolgáltatónak. Amennyiben Szolgáltató jóhiszem**ű **eljárása során a jelzést megalapozottnak találja, jogosult az információ haladéktalan törlésére vagy annak módosítására.**

1. **Szerzői jogok**

**11.1 A Weboldal szerz**ő**i jogvédelem alatt áll. Szolgáltató a szerz**ő**i jogi jogosultja vagy a feljogosított felhasználója a Weboldalon, valamint a Weboldalon keresztül elérhet**ő **szolgáltatások nyújtása során megjelenített valamennyi tartalomnak: bármely szerz**ő**i m**ű**nek, 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).**

**11.2 A Weboldal tartalmának valamint egyes részeinek fizikai vagy más adathordozóra mentése vagy kinyomtatása magáncélú felhasználás céljából vagy a Szolgáltató el**ő**zetes írásbeli hozzájárulása esetén engedélyezett. A magáncélú felhasználáson túli felhasználás – például adatbázisban történ**ő **tárolás, továbbadás, közzé- vagy letölthet**ő**vé tétel, kereskedelmi forgalomba hozatal – kizárólag a Szolgáltató el**ő**zetes írásbeli engedélyével lehetséges.**

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

1. **Jogérvényesítési lehetőségek**

**12.1 Panaszügyintézés**

**Az Ügyfél a termékkel vagy a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait az alábbi elérhet**ő**ségeken terjesztheti el**ő**:**

**Vásárlói ügyfélszolgálat (Ügyfélszolgálat) jelen ÁSZF 1. pontjában meghatározott elérhet**ő**ségek bármelyikén gyakorolhatja a Felhasználó panasztételi jogát.**

**Az Ügyfél a termékkel vagy a tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogás 12.1. pont szerinti elérhet**ő**ségeken terjesztheti el**ő**.**

**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 jegyz**ő**könyvet 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 legkés**ő**bb az írásbeli panaszról szóló részben meghatározott érdemi válasszal egyidej**ű**leg megküldi, és a továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozóan rendelkezések szerint jár el.**

**A telefonon közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató kötelez**ő**en egy egyedi azonosítószámmal látja el, ami a panasz visszakereshet**ő**ségét segíti. Ezt a számot a Szolgáltató a Felhasználóval köteles közölni.**

**A Szolgáltató az írásbeli panaszt a beérkezését követ**ő**en 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 jegyz**ő**könyvet és a válasz másolati példányát a Szolgáltató köteles öt évig meg**ő**rizni.**

**A Szolgáltató a Felhasználó által el**ő**terjesztett kifogásokat a 12.1. pontban megadott közvetlen elérhet**ő**ségeken, 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 rendez**ő**dik, az alábbi jogérvényesítési lehet**ő**ségek állnak nyitva a Felhasználó számára:**

* **Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál. Amennyiben Felhasználó fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint iletékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követ**ő**en a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról.**
* **Békéltet**ő **testület. A termékek (ételek) min**ő**ségével, biztonságosságával, valamint a szerz**ő**dés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogvita bíróságon kívüli, békés rendezése céljából a Felhasználó eljárást kezdeményezhet a lakóhelye szerint iletékes szakmai kamara mellett m**ű**köd**ő **békéltet**ő **testületnél.**

**A Budapesti Békéltet**ő **Testület elérhet**ő**ségei:**

* **1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.**
* **Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.**

 **E-mail cím:** [**bekelteto.testulet@bkik.hu**](mailto: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 el**ő**tti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvr**ő**l szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.**

**12. Egyéb rendelkezések**

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

**13.2 A Weboldalról megrendelhet**ő **termékek árai változtatásának jogát a Szolgáltató fenntartja azzal, hogy a módosítás a Weboldalon való megjelenéssel egyidej**ű**leg lép hatályba. A módosítás a már megrendelt termékek vételárát kedvez**ő**tlenül nem befolyásolja. Online bankkártyával történ**ő **fizetés kezdeményezésekor, az elektronikus fizetési értesít**ő **kiküldése és a termék átvétele közötti id**ő**szakban bekövetkezett árcsökkenés esetén nem áll módunkban pénzt visszatéríteni.**

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

**Budapest, 2018.**