

Általános Szerződési Feltételek – Falatozz.hu (2020.12.01-ig) ARCHÍV

A Falatozz.hu üzemeltetője:

Diston-Line Kft.

3525 Miskolc, Jókai Mór utca 19.

Adószám: 22709776-2-05

Cégjegyzékszám: 05-09-019809

Elérhetőség és ügyfélszolgálat:

E-mail: kapcsolat@falatozz.hu

Telefonszám: +3617708080

(minden napon 9-23 óra között)

Cégünk a működéséhez szükséges több tevékenységét partnercégeken keresztül látja el, akik megfelelő megállapodás létrejötté esetén eljárhatnak a cég ügyeiben, de kizárólag a megállapodásban lekorlátozott módon.

1. Általános tudnivalók

1.1. A jelen Általános Szerződési Feltétel (továbbiakban: ÁSZF) hatálya kiterjed a Magyarország területén nyújtott minden olyan elektronikus kereskedelmi szolgáltatásra, amely a Szolgáltatás igénybevételével történik. A megrendelés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény vonatkozik. A Falatozz.hu tájékoztatja a Felhasználókat, hogy jelen szolgáltatásra, illetve a Felek közötti szerződésre a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. § rendelkezései nem vonatkoznak a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 29. §-a szerint, hiszen a megrendelt tételek romlandóak vagy minőségüket rövid ideig megőrző termékeknek számítanak, illetve olyan zárt csomagolású termék tekintetében sem, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza.

1.2. A Falatozz.hu-n keresztül történő rendelés során háromoldalú elektronikus szerződés jön létre a Felhasználó (továbbiakban: Megrendelő), a Falatozz.hu-t üzemeltető Diston-line Kft. (továbbiakban: Üzemeltető) és a kiszállítást lebonyolító étterem (továbbiakban: Étterem), továbbiakban Felek között. A szerződés tárgya a Falatozz.hu-n keresztül Megrendelő által leadott megrendelés.

1.3. Jelen ÁSZF irányadó akkor is, ha a Falatozz.hu szolgáltatása más weboldalon keresztül érhető el

1.4. A Falatozz.hu ételrendelő weboldal online közvetítést biztosít a Megrendelő és a weboldalon feltüntetett Éttermek között. Célunk, hogy minél több vendéglátót gyűjtsünk össze portálunkra, biztosítva ezzel a megrendelhető ételek és italok (továbbiakban: Termékek) széles választékát. Weblapunk segítségével el szeretnénk érni, hogy mindenki gyorsan, egyszerűen és költségkímélő módon tudja lebonyolítani ételrendelését.

1.5. A Falatozz.hu egy ingyenes Szolgáltatást biztosít megrendelőinek, a Termékek ugyanannyiba kerülnek, mintha azt telefonon vagy személyesen rendelné meg a Megrendelő. Kivételt képez ez alól a Falatozz.hu és az Éttermek között létrejövő egyedi Termék akciók, hiszen ezen szolgáltatást csak a weboldalon keresztül megrendelve érhetőek el kedvezményes áron.

1.6. A weboldalon található tartalom, ajánlatok, a Falatozz.hu szolgáltatásának jellege miatt állandóan változnak. A Falatozz.hu kimondottan törekszik arra, hogy mindig aktuális tartalmat és ajánlatokat jelenítsen meg. Mivel az éttermi információk, termékkínálat, termékleírások és termékek árai az Éttermektől származnak, ezért Szolgáltató ezek tartalmáért, aktualitásáért, elérhetőségéért és minőségéért felelősséget nem vállal és kártérítésre nem kötelezhető.

1.7. A Falatozz.hu és a Felhasználó között a szerződés a rendelés feladására vonatkozóan jön létre.

2. Regisztráció

2.1. A megrendelés leadása minden esetben regisztrációhoz kötött.

2.2. A Megrendelő a rendeléshez szükséges adatait az Üzemeltetővel és az Étteremmel a regisztráció során osztja meg. A regisztráció során csak valós és hiteles adatokat adhat meg, a Felek rendelkezésére bocsátott információkért kizárólag a Megrendelő tartozik felelősséggel.

2.3. A regisztráció során Felhasználóknak a következő adatokat kötelező megadniuk:

Teljes név

E-mail cím

Jelszó

Telefonszám

Szállítási cím (település, utca, házszám)

2.4. A Felhasználó regisztrációjával kijelenti, hogy elolvasta és elfogadja a Falatozz.hu Adatvédelmi elveit és az ÁSZF-et.

3. Megrendelés menete

3.1. A rendelés feltétele, hogy a Megrendelő rögzítse azt a címet, amelyre a rendelését kéri, valamint az, hogy a kiválasztott Étterem a megadott címre vállaljon házhozszállítást és a rendelés időpontjában nyitva legyen.

3.2. A rendelés feladása során ki kell választani az Éttermet, az Éttermi kínálatból pedig ki kell választani a megrendelni kívánt Terméket, melynek ára feltüntetésre kerül a Termék mellett.

3.3. Kiválasztott Étterem adatlapján a Megrendelő tájékoztatást kap a kiszállítás idejéről, költségeiről, az étterem akcióiról, nyitva tartásáról, fizetési módokról, illetve a minimum rendelés összegéről. A minimum rendelés értékét minden esetben el kell érnie a megrendelés végösszegének.

3.4. A kiválasztott Termékek a „Kosárba” gomb megnyomásával kerülnek a Megrendelő virtuális kosarába.

A virtuális kosár a weboldal jobb oldalán helyezkedik el, amelyben ellenőrizheti a belerakott Termékeket, azoknak a mennyiségét és árát.

A virtuális kosár „Megrendelem” gombjára kattintva lehetőség van újra ellenőrizni a megrendelni kívánt Termékeket, itt van lehetőség különböző akciók és ajándékok kiválasztására, illetve kuponkódok megadására, megjegyzés írni az étterem számára. A Kosár tartalmát leellenőrizve ismét a „Megrendelem” gomb megnyomásával ellenőrizheti le/adhatja meg a Felhasználó személyes adatait, illetve itt van lehetőség kiválasztani a fizetési módot is.

A „Rendelés véglegesítése” gomb lenyomásával a Falatozz.hu automatikusan eljuttatja a megrendelés információit az Étteremnek felé. Az Étterem elkészíti az ételleket, és kiszállítja azokat. Az ételek kiszállítási ideje éttermenként különböző, ill. az éttermekről közölt információk között érhető el, jellemzően 30-90 percen belül teljesítik a megrendelés kiszállítását.

3.5. A Falatozz.hu, ahogyan továbbította a kiválasztott Étterem felé a megrendelést utána azonnal e-mailben visszaigazolást küld a megrendelés adatairól.

4. Fizetési lehetőségek, feltételek

4.1. A megrendelés végösszegének kifizetése a Falatozz.hu-n megjelölt fizetési módokon lehetséges. A rendelési értéket a Falatozz.hu-val szerződéses kapcsolatban álló pénzügyi szolgáltató a Felhasználó által megadott bankkártya, ill. SZÉP kártya számlára terheli, vagy kiszállításnál maga a Felhasználó készpénzben vagy étkezési utalvánnyal fizeti meg az étterem alkalmazottja számára.

4.2. A Megrendelő a megrendelt tételeket az Étteremnek a rendelése során megjelölt fizetőeszközzel köteles kifizetni a megrendelés kézbesítése során.

4.3 SimplePay bankkártyás fizetés esetén a felhasználó elfogadja, hogy a(z) Diston-line Kft. (3525 Miskolc, Jókai Mór utca 19. fsz. 2) által a(z) Falatozz.hu felhasználói adatbázisában tárolt alábbi személyes adatok átadásra kerüljenek az OTP Mobil Kft. (1093 Budapest,

Közraktár u. 30-32.), mint adatkezelő részére. A továbbított adatok köre: vezetéknev, keresztnév, ország, telefonszám, e-mail cím. Az adattovábbítás célja: a felhasználók részére történő ügyfélszolgálati segítségnyújtás, a tranzakciók visszaigazolása és a felhasználók védelme érdekében végzett fraud-monitoring.

Az ismétlődő bankkártyás fizetés (továbbiakban: „Ismétlődő fizetés”) egy, a SimplePay által biztosított bankkártya elfogadáshoz tartozó funkció, mely azt jelenti, hogy a Vásárló által a regisztrációs tranzakció során megadott bankkártyaadatokkal a jövőben újabb fizetéseket lehet kezdeményezni a bankkártyaadatok újbóli megadása nélkül. Az ismétlődő fizetés ún. „eseti hozzájárulásos” típusa minden tranzakció esetében a Vevő eseti jóváhagyásával történik, tehát, Ön valamennyi jövőbeni fizetésnél jóvá kell, hogy hagyja a tranzakciót.

A sikeres fizetés tényéről a felhasználó minden esetben a hagyományos bankkártyás fizetéssel megegyező csatornákon keresztül értesítést kap.

Az Ismétlődő fizetés igénybevételéhez jelen nyilatkozat elfogadásával Ön hozzájárul, hogy a sikeres regisztrációs tranzakciót követően jelen webshopban (<https://falatozz.hu>) Ön az itt található felhasználói fiókjából kezdeményezett későbbi fizetések a bankkártyaadatok újbóli megadása nélkül menjenek végbe.

Figyelem(!): a bankkártyaadatok kezelése a kártyatársasági szabályoknak megfelelően történik. A bankkártyaadatokhoz sem a Kereskedő, sem a SimplePay nem fér hozzá.

A Kereskedő által tévesen vagy jogtalanul kezdeményezett ismétlődő fizetéses tranzakciókért közvetlenül a Kereskedő felel, Kereskedő fizetési szolgáltatójával (SimplePay) szemben bármilyen igényérvényesítés kizárt.

4.4 Az online bankkártyás fizetési szándék esetén a Felhasználónak lehetősége van a Barion rendszerén keresztül fizetni.

A bankkártya adatok a kereskedőhöz nem jutnak el. A Barion számára továbbított adatok köre: vezetéknev, keresztnév, e-mail cím. Az adattovábbítás célja az online bankkártyás fizetéshez szükséges kötelező adatok megadása. A Felhasználónak a Barion terminálon - fizetési felületen - lehetősége van a további adatkezeléssel kapcsolatban nyilatkozni, valamint regisztrálni a Barion rendszerébe a jövőbeni online fizetések felgyorsításának érdekében.

A szolgáltatást nyújtó Barion Payment Zrt. a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló intézmény, engedélyének száma: H-EN-I-1064/2013.

5. Üzemeltető részéről vállalt kötelezettségek

5.1. A Falatozz.hu-n keresztül leadott megrendelésekkel kapcsolatos panaszokat az Üzemeltető és az Étterem köteles kezelni. Az Üzemeltetőtől független panaszok esetén is segítséget nyújt az Üzemeltető annak érdekében, hogy a Megrendelő és az Étterem között fennálló vitás kérdés rendeződjön.

5.2. Az Üzemeltető köteles a Megrendelő megrendelését 10 percen belül telefonon vagy elektronikus úton továbbítani az Étteremnek, egyúttal a megrendelés kézbesítéséhez szükséges minden információt átadni neki.

6. Akciók, kuponok

6.1. A Falatozz.hu Megrendelői számára akciókat biztosít minden hónapban. Az épp aktuális akcióról a Falatozz.hu oldalon, vagy a Facebook rajongói felületen kap tájékoztatást a megrendelő.

6.2. Az oldalon feltüntetett havi akció csak online rendelés leadása esetén biztosított.

6.3. Az aktuális akciók a készlet erejéig elérhetőek!

6.4. A kuponos kedvezmények kizárólag online fizetési mód (bankkártya, SZÉP kártya) igénybevétele esetén érvényesíthetőek. A kedvezmény a rendelés végösszegéből kerül levonásra, és más kedvezménnyel nem vonható össze.

7. Megrendelések értékelése

7.1. A Falatozz.hu Megrendelői tetszőlegesen értékelhetik a megrendeléseik minőségét és a kiszállítás időtartalmát.

7.2. A Felhasználók által küldött értékeléseket (névvel és időponttal) a hatályos európai és magyar jogszabályoknak megfelelően, igény esetén, továbbítjuk az éttermek felé, ezzel segítve munkájukat.

8. Elállás

8.1. A Megrendelő az általa megrendelt tételeket köteles az Étteremtől átvenni, amennyiben a megrendelés az általa megrendelt módon került kézbesítésre, mivel a Felhasználót elállási jog nem illeti meg sem a Falatozz.hu-val sem az Étteremmel szemben, tekintettel arra, hogy a szolgáltatás igénybevétele a „Rendelés véglegesítése” gomb lenyomásával azonnal megtörténik, valamint arra, hogy az romlandó vagy minőségüket rövid ideig megőrző termékeknek minősülnek.

8.2. Megrendelés a rendelés véglegesítését követő 5 percen belül mondható fel a kapcsolat@falatozz.hu email címre küldött elektronikus levélben.

8.3. Amennyiben az Étterem nem a Megrendelő által megrendelt módon kézbesíti a megrendelést, a Megrendelő nem köteles azt átvenni, panasszal élhet.

9. Panaszkezelés

9.1. Az esetleges reklamációkat a kapcsolat@falatozz.hu email címre várjuk. Ügyfélszolgálatunk a beérkezett panaszokat jellegüktől függően az illetékes kollégáknak, vagy az adott vendéglátónak továbbítja. Bár a problémák megoldásának ideje azok forrásától függ, a Falatozz.hu csapata mégis törekszik rá, hogy minél hamarabb el tudja hárítani a kellemetlenséget. Az azonnali megoldást igénylő problémát haladéktalanul megvizsgálja és lehetőség szerint azonnal orvosolja, minden más esetben pedig 5 munkanapon belül válaszol a felmerült panaszra.

9.2. Minden nap 9 és 23 óra között diszpécser szolgálatot működtetünk, a leadott megrendelésekkel kapcsolatban a kapcsolat@falatozz.hu email címre érkező panaszokat a diszpécserünk azonnal kezelik.

9.3. Amennyiben nem vagy elégedett az Ügyfélszolgálatunk által nyújtott panaszkezeléssel, úgy a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz fordulhatsz jogorvoslatért, illetve a területileg illetékes Békéltető Testülethez fordulhatsz.

10. Személyes adatok kezelése

10.1. A Felhasználóink és Telefonálóink személyes adatait mindig a hatályos európai és magyar jogszabályok szerint kezeljük. A személyes adatok kezelésére vonatkozó részletes szabályokat az [Adatvédelmi tájékoztató](#) tartalmazza.

10.2. A Falatozz.hu az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkező hívásokról, a Telefonáló és az ügyfélszolgálat közötti telefonbeszélgetésekről, valamint az ügyfélszolgálat által indított kimenő hívásokról panaszkezelés és teljes körű ügyfélkiszolgálás céljából hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon 60 napig megőriz, 3 évig tárol.

10.3. A hívásokat a Szolgáltató rögzíti, azonban előfordulhat, hogy műszaki okok miatt bizonyos beszélgetések nem kerülnek rögzítésre.

10.4. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügyet csak írott formában e-mailben a kapcsolat@falatozz.hu e-mail címen áll módjában intézni.

10.5. A telefonos beszélgetésről rögzített hanganyagok a hívó kérésére és a jogosultság ellenőrzését követően, a megőrzési időn belül a telefonbeszélgetés visszahallgatását biztosítjuk. A hanganyagot egyszer, díjmentesen a Felhasználó rendelkezésére bocsátjuk.

10.6. A beszélgetésekről külön hangfájl készül. A hangfájl azonosító száma a következőkből áll: telefonszám (amiről a hívást kezdeményezte) + dátum (amikor a hívás megtörtént)

10.7. Telefonos ügyfélszolgálatunkra beérkező panaszokról a Telefonáló beleegyezésével jegyzőkönyvet nem készítünk. Ügyfélszolgálatunk felé e-mailen beérkező, azonnal orvosolható panaszokról jegyzőkönyvet nem készítünk.