

Tisztelt Látogatónk, Vásárlónk!

Az Egészségkonyha szolgáltatás egészséges, tartósítószermentes, kiváló minőségű alapanyagokból készülő, egytálételek széles választékát kínálja a házhozszállítás kényelmével, előfizetéses rendszerben. Ételek a minőségbiztosítást követően sokkolásra kerülnek. Mikrohullámú sütőben melegíthető, lefóliázott csomagolásban kerül házhoz szállításra. Kínálatban megtalálhatóak a magyaros, a nemzetközi konyhák ízei, továbbá, figyelve megrendelőik igényeire, számos kalória- és szénhidrát szegény, vegán, reform étel is felkerült az étlapra.

Web-shopban megtalálhatóak ezen kívül nem élelmiszer jellegű termékek is (pl. könyvek stb.), melyekre a később részletezettek szerint eltérő szabályozás vonatkozik, mint a honlapon forgalmazott élelmiszerekre.

A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) határozza meg az Egészségkonyha szolgáltatás termékértékesítésre vonatkozó általános szerződési feltételeket, a szerződést kötő felek jogait és kötelezettségeit.

A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) határozza meg az Egészségkonyha szolgáltatás termékértékesítésre vonatkozó általános szerződési feltételeket, a szerződést kötő felek jogait és kötelezettségeit.

Az Egészségkonyha szolgáltatás oldalainak böngészésével, továbbá megrendelésének rögzítésével Ön elfogadja a Duna Food Hungary Kft mint a szolgáltatást adó, termékek forgalmazását végző cég által meghatározott szerződési feltételeket és adatkezelési elveket.

Jelen Adatkezelési Tájékoztatóban ( továbbiakban : AT) tájékoztatást kap, hogy személyes adatait miként kezeljük, tartjuk nyilván és védjük jogosulatlan felhasználóktól.

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: „Infotv.”) 20. § (1) bekezdése rögzíti, hogy az érintettel (a továbbiakban: érintett) az adatkezelés megkezdése előtt közölni kell, hogy az adatkezelés hozzájáruláson alapul vagy kötelező.

Szolgáltatásunk igénybevételéhez az személyes adatainak megadása szükséges.

## **ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**

Hatályos: 2019.06.12-től

# I. ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

|   |    |
|---|----|
| <u>I. ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK</u> .....   | 2  |
| <u>1. A Szolgáltató:</u> .....  | 2  |
| <u>2. Regisztráció, adatkezelés</u> .....   | 3  |
| <u>3. Fizetés</u> .....   | 4  |
| <u>3.1.MKB Bank kártyás fizetés (Sixpay az MKB Bank hivatalos szerződött partnere):</u> .....             | 4  |
| <u>3.2. Online fizetésre kattintva, választhat a „SZÉP- kártyás” lehetőségek közül</u> .....              | 5  |
| <u>4. A megrendelés folyamata ételeinkről (diétaszűrő, címkeinformációk), szállítási tudnivalók</u> ..... | 5  |
| <u>4.1.1 A megrendelés folyamata:</u> .....   | 5  |
| <u>4.1.2 Diétaszűrő használatának feltételei:</u> .....   | 7  |
| <u>4.1.3 Módosítás, pótrendelés, címmódosítás:</u> .....  | 7  |
| <u>4.1.4 Last minute rendelés:</u> .....  | 8  |
| <u>4.2. Kiszállítás:</u> .....  | 8  |
| <u>4.2.1Az átvett étel kezelése, garancia:</u> .....  | 8  |
| <u>5. Árak</u> .....  | 9  |
| <u>6. Panaszkezelés</u> .....   | 9  |
| <u>7. Engedmények, akciók</u> .....   | 9  |
| <u>7.1 Pontgyűjtő rendszer Internetes Pontgyűjtő Akció (IPA):</u> .....                                   | 9  |
| <u>8. Az e-szerződésről:</u> .....  | 10 |
| <u>9. Vevő elállási joga</u> .....  | 11 |
| <u>10. Jogszabályok</u> .....   | 11 |
| <u>11. Egyéb nyilatkozatok</u> .....  | 12 |

## 1. A Szolgáltató:

Név: **Duna Food Hungary Kft.**

Székhely: 1046 Budapest, Fóti út 56. G. ép.

Telephely: 1046 Budapest, Fóti út 56. G. ép. és 1097 Budapest, Gyáli út 50.

Cégjegyzékszám: 01-09-861225 (Fővárosi Törvényszék Cégbírósága)

Adószám: 13552875-2-41.

E-mail: [info@egeszsegkonyha.hu](mailto:info@egeszsegkonyha.hu)

A Szolgáltató ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőségei az alábbiak:

Levelezési cím: 1046 Budapest, Fóti út 56.

Telefonszám: (1) 233-2240

Mobilszám: 06 70/ 333 13 60

E-mail: [info@egeszsegkonyha.hu](mailto:info@egeszsegkonyha.hu)

**Az oldal üzemeltetője, és a kapcsolódó jogok tulajdonosa a Nutritive Zrt. 1046 Budapest, Fóti út 56. Cégjegyzékszám: 01-10-048536 (Fővárosi Törvényszék Cégbírósága) Adószám: 12814202-2-41. így a honlapon regisztrált ügyfelek adatainak kezelésében is, és azokhoz hozzáfér. A Duna Food Hungary Kft jelen ÁSZF-t és az adatvédelmi szabályait az oldal Üzemeltető elfogadja és betartja.**

Az ügyfélszolgálati munkatársak munkanapokon 6-15 óra között érhetőek el a fenti elérhetőségeken, ahol rendeléseit, és lemondását telefonon is leadhatja. Megrendeléseiket és lemondásukat az étel kiszállítását megelőző nap 14 óráig tudja leadni. Az ettől eltérő időpontok a honlapon külön jelezve vannak. Továbbá az ügyfélszolgálat a fenti időpontba elérhető, a honlapról közvetlenül indítható „chat” felületről, mely szolgáltatás azonnali üzenetváltást tesz lehetővé szabad munkatársakkal.

## 2. Regisztráció, adatkezelés

A honlapon található, étlapon szereplő, illetve web-shopban forgalmazott termékek közül tetszése szerint választhat. A rendeléshez regisztráció szükséges. Szolgáltató tájékoztatja Ügyfeleit, hogy a web-áruház böngészése folyamán egyes technikai információk kerülnek rögzítésre statisztikai célokból (IP cím, látogatás időtartama, stb.).

Ha Ön először jár a honlapon és még nem regisztrált, (kattintson ide [Regisztráció](#)) töltse ki az űrlapot, ügyelve az adatok helyességére (cím megadásánál az adott szállítási címet pontosan adja meg) majd a mentés gombra kattintva küldje el regisztrációját! Az esetleges rossz vagy hiányos szállítási cím miatti kellemetlenségek elkerülése érdekében, irányító számát, házsámát, és telefonszámát többször ellenőrizze. Hibás adatok esetén a szolgáltatás nem teljesíthető.

A regisztrációhoz jelszó is szükséges, mely 4-8 karakter legyen és ne tartalmazzon ékezetes betűt!

A regisztrációhoz csak az ügylet lebonyolításához legszükségesebb személyes adatok megadása kötelező (név, kapcsolattartó neve, e-mail cím, telefonszám, szállítási-számlázási cím. (HA a szállítási cím nem egyezik meg a számlázási címmel, kérem jelezze ügyfélszolgálatunk felé). **Az adatokat az Egészségkonyha szolgáltatás kizárólag az ügylet lebonyolítása, a szállítás, a megrendelés ellenértékének megfizetése és ennek kapcsán a kapcsolattartás érdekében használja fel, illetve tárolja, azokat jogosulatlan harmadik személyeknek, az Ön előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül nem adja ki.**

A regisztrációt követően, a továbbiakban e-mail címével és jelszavával tud belépni rendszerbe, és a megadott adatokat is itt módosíthatja. A honlapra történő bejelentkezéskor igénybe vett jelszó átadásából, valamint illetéktelen személy általi felhasználásából eredő károkért a felelősség kizárólag a jelszó tulajdonosát terheli!

A hírlevélre történő fel- és leiratkozás teljes mértékben önkéntes.

Az Ön által megadott adatokat kérelemre a nyilatkozat beérkezését követően haladéktalanul, illetve öt év inaktivitás után automatikusan törli a Szolgáltató a rendszeréből. Kivételt képeznek ez alól az adattovábbításra is kerülő, bizonylatokon szereplő adatok. Ezeket az adatokat a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. § alapján a megrendelést követő nyolcadik év végéig őrzi meg a Szolgáltató.

A regisztráció során megadott adatok kezeléséről való részletes tájékoztatást az [info@egeszsegkonyha.hu](mailto:info@egeszsegkonyha.hu) e-mail címen lehet kérni, továbbá ugyanitt – a honlapon található lehetőség mellett - kérhető a regisztrációkor megadott adatok törlése is. A megadott adatok módosítását a félreértések elkerülése miatt kizárólag Ön tudja elvégezni. A Szolgáltató kötelezi magát arra, hogy az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. Törvény, valamint az adatkezelésre vonatkozó egyéb hatályos jogszabályok rendelkezéseit megtartja és azoknak megfelelően kezeli a felhasználók által

megadott adatokat. A regisztrációkor Ön ezen Általános Szerződési Feltételek megismerésével és elfogadásával kijelenti, hogy adatszolgáltatása önkéntes, egyúttal hozzájárul adatainak a fentiek szerinti kezeléséhez.

### **3. Fizetés**

A rendelést követően nyílik lehetősége kiválasztani, hogy hogyan kíván fizetni. Elfogadó azonos a szolgáltatóval.

**Választhat a „Készpénzes fizetés” vagy a „Online fizetés” lehetőség közül.**

#### **3.1.MKB Bank kártyás fizetés (Sixpay az MKB Bank hivatalos szerződött partnere):**

A bankkártyás fizetés révén Ön kényelmesen és biztonságosan vásárolhat áruházunkban. A kiválasztott áruk megrendelése után Önt az MKB (Sixpay) Bank fizetőoldalára irányítjuk, ahol a jelenleg elérhető legbiztonságosabb, titkosítással lebonyolított tranzakción keresztül fizethet bankkártyájával. Vásárlóinknak csak annyi a dolga, hogy a fizetési mód kiválasztásánál "fizetés bankkártyával" felíratra kattintsanak, majd a Bank fizetési szerverén a kártya számát, lejáratát, dátumát, valamint a hátoldalán található ellenőrzőkódot (CVC/CVV) megadják. A Bank a dombornyomott VISA és MasterCard, Visa Electron és MasterCard Electronic (a kártyát kibocsátó bank döntésétől függően), valamint azon Maestro kártyákat fogadja el, melyekhez ellenőrzőkód (CVC) került kibocsátásra. Amennyiben az Ön Maestro bankkártyáján ilyen nem található, érdeklődjön Bankjánál.

A kizárólag elektronikus használatra kibocsátott bankkártyákat csak abban az esetben fogadhatjuk el, amennyiben annak használatát a kártyát kibocsátó bank engedélyezi! Kérjük, érdeklődjön bankjánál, hogy az Ön kártyája felhasználható-e interneten keresztül lebonyolítandó vásárláshoz.

#### **3.2. Online fizetésre kattintva, választhat a „SZÉP- kártyás” lehetőségek közül.**

Ekkor, ha a fizetni kívánt összeg nem egyezik az aktuális rendelés összegével, úgy ezt a bank kiválasztása előtt az online fizetni kívánt összegre módosíthatja.

Amennyiben a rendelése nem jó és még lemondani szeretne belőle, ne fizessen azonnal online, mert az így fizetett ételek lemondása esetén nincs lehetőség készpénz visszaadására, csak a már kifizetett összeg levásárlására van lehetőség, vagy a költségek levonását követő visszautalásra.

**3.2.1** Amennyiben a SZÉP-kártyás fizetést választotta, a rendszer lehetőséget ad az Ön SZÉP-kártya forgalmazó Bankjának kiválasztására, majd oda navigálja Önt azon Bank oldalára, ahol a tranzakciót lebonyolíthatja. A SZÉP-kártyás fizetés feltételeit és az ahhoz szükséges biztonságos rendszert az Ön Bankja biztosítja, így a fizetés lebonyolításához a Bank által közzétett feltételeket kell elfogadnia.

Minden esetben győződjön meg arról, hogy a bankjától kapott visszaigazolásban, a tranzakció sikeres volt-e.

SZÉP- kártyás fizetésre a megrendelést követően az adott hét szerdájáig van lehetősége.

**3.2.2** Amennyiben a banki tranzakció valamely okból sikertelen, úgy a neve melletti nyílra kattintson, majd a fizetés kiválasztása után van lehetősége fizetni, a kívánt összeg megadásával a szerdai napig.

Amennyiben Ön a készpénzes fizetést választotta, úgy a fizetés az első szállítási napon készpénzben történik a kiszállítást végző futár részére, számla ellenében.

**Minden esetben győződjön meg arról: hogy a tranzakció sikeres volt-e.**

A számlát, az első szállítási napon a termékkel együtt kapja meg. A számlák mindegyike ÁFA levonásra alkalmas.

**Online fizetés esetén távnyomtatásos számlát küldünk a regisztrációban megadott email címre. A kinyomtatott számla aláírás és pecsét nélkül hiteles. Amennyiben a számlát papír alapon kéri, jelezze ügyfélszolgálatunkon.**

## **4. A megrendelés folyamata ételeinkről (diétaszűrő, címkeinformációk), szállítási tudnivalók**

### **4.1.1 A megrendelés folyamata:**

Regisztráció után lépjen be rendszerbe e-mail címe és a regisztrációkor választott jelszava segítségével. Az étlapok megtekintéséhez válassza az "Étlap" menügombot! Az étlapon szereplő ételek összetevőit, egyéb jellemzőit az adott étel rubrikájának bal felső sarkában található „i” jelöléssel ellátott információs ikonra kattintással tekintheti meg, továbbá az étlapmagyarozatot a főoldal baloldali menüsorában található „Étlapmagyarozat” menüpontból is előhívhatja. **Szolgáltató felhívja ügyfelei figyelmét, hogy az étlaphoz tartozó kereső (étlap tetején található válogató sáv), mindössze az étlapon történő böngészés könnyítésére szolgál, semmiképpen sem alkalmas az orvosi, vagy táplálkozási diéták betartására. A programot mindenki csak a saját felelősségére használja. A program technikai okokból a teljesség igénye nélkül működik.**

**A nyomtatott étlapon és a honlapon található információk és tápanyagértékek csak tájékoztató jellegűek, a konyhatechnológia, valamint a manuális tálalás miatt a kapott étel ezen értékei kismértékben eltérhetnek a feltüntetett értékektől, így e körben tehát felelősséget a Szolgáltató nem vállal!**

Egyszerre legfeljebb csak 1 hétre rendeljen! A kínálatból tetszése szerint választhat és döntheti el, hogy mely napokon veszi igénybe a szolgáltatást. **A napi minimális rendelési összeg: 500 Ft.**

Válasszon az étlapról és a kiválasztott tételek melletti négyzetbe írja be a kívánt mennyiségeket, vagy léptesse a nyilakkal a számlálót! Egyszerre több tételt is bejelölhet. A most bejelölt, és már meglévő rendelésénél a választott étel kockája kiemelődik, így könnyen ellenőrizheti rendelését. Amennyiben megfelelő, úgy menjen a lap tetejére és kattintson a

"Megrendelem" gombra, majd ugyanezt erősítse meg ismét a „Megrendelem” gombra való kattintással. Ekkor a rendszer összesíti az Ön által kiválasztott rendeléseket, a már ugyanezen hétre esetleg korábban leadott rendelésével. **Így ön a héten rendelt összes ételét látja.** (Amennyiben az aktuálisan kiválasztott ételek mindegyikét módosítani szeretné, úgy kattintson a vissza az étlaphoz menüre, ekkor a most kiválasztott ételek mindegyike törlődik, és csak a már leadott rendelése marad a rendszerben). Amennyiben minden tétel megfelelő, vagy csak egy-egy terméket kíván változtatni, úgy előbb kattintson a "Megrendelem” gombra, majd ezt ismétlje meg a fent említettek szerint.

Miután a „Megrendelem” gombra kattintott, a program az adatbázisban rögzíti a rendelést és visszaigazolásként egy automatikus e-mailt küld Önnek a rendszerben lévő összes heti rendelésről.

Ezt követően ön már csak a most megrendelt, vagy lemondott ételek értékét látja, függetlenül attól, hogy az előzőt kifizette-e már.

Megrendelése akkor válik véglegessé, ha Önt az ügyfélszolgálat egy második e-mailben tájékoztatja megrendelése elfogadásáról.

Szolgáltató felhívja figyelmét, hogy lehetősége van rendelését telefonon

Telefon: (1) 233-2240) vagy papír alapú megrendelő lapon leadni az ügyfélszolgálaton. Ekkor azt a munkatársak rögzítik, tehát a rendelés adatainak módosítása, pótrendelés leadása, a rendelés lemondása, csak az ügyfélszolgálat közreműködésével, történhet olyan módon, ahogyan rendelését is leadta!

A szállítási címet csak az internetes regisztrációval nem rendelkező ügyfelek esetében változtathatja meg az ügyfélszolgálati munkatárs. Online regisztrációkor megadott adatok módosítására a honlapon keresztül, bejelentkezés után van lehetőség.

Megrendelését, a pótrendelését, lemondását, illetve a címmódosítást, a szállítást megelőző nap 14 óráig, tudja Szolgáltató befogadni.

#### **4.1.2 Diétaszűrő használatának feltételei:**

Diétaszűrőnk használata kizárólag, az ételválasztást szeretnénk segíteni. Az étlapon szereplő adatok tájékoztató jellegűek. A manuális tálalásból adódóan a tápértékek kis mértékben eltérhetnek.

Amennyiben orvosilag előírt diétára van szüksége, kérjük orvosával, dietetikusával egyeztessen rendelés előtt.

Ételeink címkéi a hatályos jogszabályoknak megfelelően tartalmazzák az allergén élelmiszerek listáját. Ételeink tej, tojás, glutén, mogyoró és egyéb allergéneket felhasználó üzemből készülnek, ezért igyekezetünk ellenére nyomokban tartalmazhat allergiás reakciót kiváltó alapanyagokat.

A gluténmentes ételeinket a Szederinda Étterem gyártja, az ételekkel kapcsolatos pontos információkat az étel melletti infó gombra kattintva találja meg.

### 4.1.3 Módosítás, pótrendelés, címmódosítás:

A rendszerbe történő belépést követően mindig aktuális rendelését látja. Amennyiben azt módosítani kívánja, úgy a rendszerbe történő belépés után csak annak az ételnek a darabszámát változtassa meg, ahol az eredeti rendeléshez képest más darabszámot szeretne kapni.

A szállítási címet az „Profilom” gombra kattintással tudja megváltoztatni.

#### 4.1.3.1 Rendelés lemondása:

A már rögzített rendelését a fenti határidőben, a előző bekezdésben részletezett módon, vagy az ügyfélszolgálat fenti elérhetőségein tudja lemondani.

A honlapra történő belépés után Ön az aktuális heti étlapon Ön által megrendelt ételeket látja kiemelve. Módosítsa úgy az ételt, hogy írja be a kívánt mennyiségeket, vagy léptesse a nyilakkal a számlálót a kívánt mennyiségre. Ezt követően, lépjen a tovább a „lemondás” gombra, majd a ha megfelel a módosítás akkor azt még egyszer erősítse meg a „lemondás”-sal. Ekkor a lemondás megtörténik, és csak a módosítás után maradt ételeket szállítja ki Önnek a Szolgáltató. Lemondásra a szállítást megelőző nap 14 óráig van lehetőség, az ettől eltérő időpontok a honlapon jelezve vannak.

A lemondás összegét a Szolgáltatónál levásárolhatja. Amennyiben a továbbiakban nem tervezi szolgáltatásunk igénybevételét ezt jelezze ügyfélszolgálatunknak. Készpénzfizetés esetén a szállítónak jelezze igényét, amennyiben online fizet abban az esetben az ügyfélszolgálatunkat hívja.

#### 4.1.4 Last minute rendelés:

A Last minute szolgáltatás keretében, a **készleten lévő**, étlapon szereplő ételek közül, az étlapon feltüntetett áron lehetőség van a fent említett rendelési időn túl rendelés leadására. A megnevezés kizárólag a rendelési időn túli rendelés lehetőségét biztosítja, sem minőségi, sem árcsökkenést nem jelent. Ezen szolgáltatás csak az interneten keresztül érhető el, a szállítást megelőző nap 15 és 21 óra között. Ezen időszak alatt, sem a szállítási cím módosítására, sem pedig a már megrendelt ételek lemondására **nincs lehetőség**.

## 4.2. Kiszállítás:

A szállítás minden hétköznap reggel 6:00 és délután 14:00 óra között történik Duna Food Hungary Kft. munkatársai, megbízottjai által. Az ebéd helyszínre érkezésének időpontja általában azonos, de előre nem látható körülmények miatt változhat.

Az Egészségkonyha szolgáltatás fenntartja a jogot a rendelés indoklás nélküli elutasítására, egyébként a szerződésben vállalt határidőn belül történő teljesítésért mindent megtesz. Ha a szerződést ennek ellenére késedelmesen, vagy egyáltalán nem tudja teljesíteni, mert az áru – készlethiány miatt vagy más okból - nem áll rendelkezésre, erről haladéktalanul tájékoztatja Önt.

Duna Food Hungary Kft felhívja figyelmét, hogy kizárólag az INFO Szállítási Helyek menüpontban felsorolt helyszínekre vállal kiszállítást, az ettől eltérő kiszállítási címekre leadott rendeléseket teljesíteni nem tudja, ezért a rendelés leadása előtt, győződjön meg róla, hogy az Ön által megadott cím szállítási körzetben van-e!

**Szolgáltató kéri a kedves Vásárlókat, hogy az árut kézbesítéskor a kiszállító kollégánk előtt szíveskedjék megvizsgálni, és ha a csomagolása sérült, vetessenek fel jegyzőkönyvet, s ne vegyék át a terméket, vagy a probléma megoldása érdekében hívják az ügyfélszolgálatot!**

#### **4.2.1Az átvett étel kezelése, garancia:**

Az ételeket a hűtlánc megszakadása nélkül szállítja ki Szolgáltató, így azokat - minőségük megőrzése érdekében - az elfogyasztásig tárolja Ön is hűtőszekrényben. A csomagolást felbontva, ne tárolja és felmelegítés után rögtön fogyassza el az ételt, hogy az esetleges ételromlás elkerülje. Visszahúteni az ételt csak saját felelősségére szabad! Az ételek mikrohullámú sütőben a csomagolás eltávolítása nélkül melegíthetők, hagyományos módon (sütőben, gázon stb.) csak a csomagolás eltávolítása után lehet melegíteni.

**Az étel átvételét követően a helytelen tárolás, kezelés és szavatossági idő túli felhasználása miatti esetleges minőségromlásért felelősséget a Szolgáltató nem vállal!**

Termékek az alkalmazott technológiának köszönhetően megfelelő, hűtött tárolás mellett

(0-5 C) 72 óráig biztonságosan eltarthatók!

## **5. Árak**

**Az oldalon szereplő árak bruttó árak, tehát az ÁFÁ-t minden esetben tartalmazzák, továbbá az árban a csomagolás és a szállítás költségei is benne foglaltatnak! Az Egészségkonyha szolgáltatás az árváltoztatás jogát minden előzetes értesítés nélkül fenntartja. Az árváltozások akkor lépnek életbe, amikor a honlapon online megjelennek. Az árak minden esetben Magyarország törvényes fizetőeszközében, forintban kerülnek megállapításra.**

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



Ha a nyomtatott és a weben található étlap nem egyezik, úgy az nyomdahiba, és a weblapon lévő helyes ár az irányadó.

## 6. Panaszkezelés

A panaszkezelést az ügyfélszolgálat végzi. Minőségi, vagy mennyiségi kifogás esetén lehetőség szerint azonnal, illetve legkésőbb a következő munkanapon kerül kivizsgálásra, melynek eredményéről írásban értesíti Szolgáltató az Ügyfelet. Amennyiben a tájékoztatás írásban nem lehetséges (pl.e-mail cím hiánya), abban az esetben telefonon felvesszük a kapcsolatot az Ügyféllel.

## 7. Engedmények, akciók

Engedmények a rendelt mennyiségtől függően egyéni elbírálás szerint adhatók.

### 7.1 Pontgyűjtő rendszer Internetes Pontgyűjtő Akció (IPA):

Azon megrendelőink, akik interneten keresztül adják le megrendelésüket, minden héten pénteken körlevélben megkapják szolgáltatást értékelő kérdőívet, melynek kitöltésével pontokat gyűjthetnek. **Minden kérdésre adott válaszáért 10 pont kerül rögzítésre az Ön internetes "folyószámláján".** A kérdőíven **ételenként 2 kérdés** szerepel. Mennyire elégedett az étel ízvilágával és a tálalással. Ennek megfelelően egy étel értékeléséért **20 pontot kap.** Azokat az ételeket tudja értékelni, melyeket az adott héten rendelt, emellett Szolgáltató kíváncsi az Ön tapasztalatára az ügyfélszolgálat és a szállító munkájáról, illetve az étlap változatosságáról.

A pontok beválthatók az Egészségkonyha szolgáltatás étlapján feltüntetett bármely étel megvásárlásához. Az aktuálisan felhasznált pontjairól e-mailben tájékoztatja Szolgáltató. A kérdőíveket az email kiküldése után 5 napig tudja kitölteni. (Jellemzően a keddi napig.)

Előfordulhat, hogy értékelőlapja kitöltöttnek tűnik, annak ellenére, hogy nem értékelte, vagy esetleg nem érkezett meg Önhöz ezt jelezze az ügyfélszolgálatnak a **hétfői napon**, hogy a problémát orvosolni tudja. Sajnos az így elvesztett pontokat nem minden esetben tudja Szolgáltató pótolni.

Bevezető akciók pont beváltási táblázata:

|           |         |
|-----------|---------|
| 1500 pont | 500 Ft  |
| 3000 pont | 1200 Ft |

Ha összegyűjtötte a megadott kedvezményhez szükséges pontokat, beválthatja őket a weboldalon keresztül az Online fizetés menüpontnál. Beváltáskor jóváírja

Szolgáltató Önnek az igényelt kedvezményt, mellyel csökken az Ön által fizetendő összeg. Amennyiben kitölti az értékelő lapot *úgy a következő heti megrendelése ellenértéke ezzel az összeggel csökken*. Pl.: Leadja a következő heti rendelését csütörtökön, melynek értéke 4500 Ft. A pénteki napon megkapott email segítségével kitölti az értékelő lapot, felhasználja a pontjait 500 Ft kedvezményre, abban az esetben a szállító Öntől már csak 4000 Ft-ot fog kérni és a számlát is erről az összegről kapja.

**A visszaigazoló e-mailben mindig az Ön által rendelt ételek lista ára látszódik, a pontgyűjtő jóváírás után kapott kedvezmény nem, de számlát csak a fizetendő kedvezményes összegről tud kiállítani.**

A szolgáltatás csak internetes megrendelés esetén tudja felhasználni

## **8 . Az e-szerződésről:**

Ön rendelésének leadásával és annak az Szolgáltató általi elfogadásával ún. elektronikus szerződés (továbbiakban: e-szerződés) jön létre. Az e-szerződés megkötésének, illetve magának a szerződésnek a nyelve a magyar.

Szolgáltató tájékoztatja Ügyfeleit, hogy megrendelése szerződéskötésre irányuló nyilatkozatnak minősül, és az automatikus rendelés visszaigazolás csak annak rendszer általi befogadását jelzi. Az e-szerződés ténylegesen akkor jön létre, amikor Ön egy második e-mailben, Ön által hozzáférhetően visszajelzést kap arról, hogy rendelésének teljesítését a Duna Food Hungary Kft. vállalja. Az automatikus rendelés visszaigazolásnak legkésőbb a rendelés leadásától számított 1 órán belül meg kell érkeznie önhöz. Amennyiben ez nem történne meg, úgy e körülményt az ügyfélszolgálat megadott elérhetőségein haladéktalanul jelezni szíveskedjék! Ha Ön ezt nem jelzi és az automatikus rendelés visszaigazolására legkésőbb 48 órán belül sem kerül sor, úgy az Ön ajánlati kötöttsége megszűnik, a szerződés nem jön létre.

A megrendelés és a rendelés teljesítését vállaló visszaigazolás (második e-mail) útján létrejött e-szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül, amely a megrendelés visszaigazolásától számított 2 hét időtartamon belül a rendszerben Ön által újra megjeleníthető, illetve hozzáférhető, a Szolgáltató ily módon iktatja és archiválja szerződését. Legyen figyelemmel arra, hogy a két hétnél korábban leadott rendeléseit a rendszer nem tárolja!

A szerződéskötéshez szükséges, egymásra épülő technikai lépéseket a rendszer automatikusan kínálja fel vásárlóinknak a fentiekben ismertetettek szerint. A folyamatot Ön a megrendelés elküldéséig bármikor megszakíthatja. A megrendelés elküldését megelőzően önnek lehetősége nyílik az Ön által bevitt adatokat ellenőrizni és az esetleges adatbeviteli hibákat javítani.

A szerződő felek mindent elkövetnek annak érdekében, hogy az esetleges vitás kérdéseiket tárgyalások útján rendezzék. Amennyiben tárgyalásos úton nem lehetséges a jogvita rendezésére, szerződő felek értékhatártól függően a Budapesti II. és III. kerületi Bíróság, illetve a Fővárosi Törvényszék kizárólagos illetékességének vetik alá magukat.

Az Szolgáltató kizárólag jó minőségű, hibátlan termékeket forgalmaz. Az egyes termékek forgalmazása mindenben megfelel a hatályos magyar jogi előírásoknak.

## 9. Vevő elállási joga

**Ön az élelmiszeráru átvételét követően elállásra nem jogosult** tekintettel a 17/1999. (II.5.) Korm. rend. 5.§ c) pontjára, mely szerint a természeténél fogva vissza nem szolgáltatatható továbbá gyorsan romlandó termékekre az elállási jog nem vonatkozik. Egyébként a megrendelés a fentiekben rögzített feltételek mellett lemondható vagy módosítható, továbbá hibás, sérült csomagolás esetén az átvétel megtagadható.

Egyéb, a honlapon rendelhető nem élelmiszeráruk esetében ön - 17/1999. (II.5.) Korm. rend. 4.§ alapján - **az áru átvételét követő 8 napon belül** a szerződéstől indoklás nélkül elállhat, ám az áru visszaszolgáltatásával kapcsolatos költségek Önt terhelik. A Szolgáltató az áru ellenértékét legkésőbb az elállást követő 30 (harminc) napon belül téríti vissza. Ön nem gyakorolhatja az elállási jogát olyan áru értékesítése esetén sem, amelyet az Ön kifejezett utasításai alapján vagy kifejezett kérésére állított elő (így egyedileg összeállított termékek). A Szolgáltató ilyen esetben is követelheti a vásárlótól a nem rendeltetésszerű használatból, kezelésből eredő kárainak megtérítését.

## 10. Jogsabályok

A honlapról és web-áruházból történő vásárlásokat az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény Ektv. továbbá a távollévők között kötött szerződésekről szóló 17/1999.(II.5.) Korm. rendelet, a fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV. törvény, valamint a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959.évi IV. törvény (Ptk.) szabályozza.

A hivatkozott jogsabályok teljes szövegét a [net.jogtar.hu](http://net.jogtar.hu) vagy a [magyarorszag.hu](http://magyarorszag.hu) jogsabálykeresőkben megtekintheti.

## 11. Egyéb nyilatkozatok

A weboldalon való vásárlás feltételezi a Vásárló részéről az Internet technikai és műszaki korlátainak ismeretét és a technológiával együtt járó hibalehetőségek elfogadását.

A Szolgáltató kizárja felelősségét minden olyan kárért, amely a Weboldalra való csatlakozás miatt következett be. A Vásárlót terheli a számítógépe, illetve az azon található adatok védelmének kötelezettsége.

A Szolgáltató bármikor jogosult jelen ÁSZF feltételeit egyoldalúan módosítani, ám az esetleges változásokról a honlapján közleményt tesz közzé, ily módon tájékoztatva ezzel a tisztelt vásárlókat. Az esetleges módosítás a weboldalon való megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba. A már leadott megrendelésekre a leadáskori ÁSZF irányadó.

Ezen általános szerződési feltételek magyarul készültek. Bármely idegen nyelvre történő fordítás esetén a magyar nyelvű változat az irányadó. A fentiekben nem szabályozott kérdésekben a Ptk. és a mindenkor hatályos az, ügyletre vonatkozó magyar jogsabályok rendelkezései az irányadóak.

Jelen általános szerződési feltételeket Ön pdf. formátumban is letöltheti cég honlapjának főoldaláról.