

A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) a (z) Biopiac Market Szociális Szövetkezet. (továbbiakban: Szolgáltató), valamint a Szolgáltató által a <https://www.BocsiViki.hu/> weboldalon (a továbbiakban Weboldal) keresztül megrendelhető ételszállítási szolgáltatásokat igénybe vevő Ügyfél, illetve szolgáltatások igénybe vétele nélkül a Weboldalt használó személy (a továbbiakban: Ügyfél vagy Ügyfél) 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: Biopiac Market Szociális Szövetkezet

Székhely: 6321 Újsolt, Táncsics Mihály utca 4.

Levelezési cím: 6321 Újsolt, Táncsics Mihály utca 4.

Ügyfélszolgálat: + 36 1 210 9620

Cégjegyzék szám: 03-02-100753

Bejegyző bíróság megnevezése: Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága

Adószám: 26696171-0-03

Ügyfélszolgálat:+ 36 1 210 9620

Email cím: info@bocsiwiki.hu

Általános tudnivalók, a Felek közötti szerződés létrejötte

A jelen ÁSZF hatálya kiterjed Magyarország területén nyújtott minden olyan ételszállítási szolgáltatásra, amely a [https://www. BocsiViki.hu/](https://www.BocsiViki.hu/) weboldalon 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.

Az elektronikus felületen történő vásárlás elektronikus úton leadott megrendeléssel lehetséges, a jelen ÁSZF-ben meghatározott módon.

Az elektronikus felületen elérhető szolgáltatásainak jelentős részére kizárólag regisztrált Ügyfélk számára elérhető.

A megrendelés leadását követően a szerződés, annak teljesítése **a tárgynap előtti nap 13-ig, a hétfői megrendelés esetén szombat 13-ig** szabadon és következmény nélkül módosítható, illetve lemondható. Erre telefonon és elektronikus levélben, továbbá az ügyfélszolgálati telefonszámok egyikén van lehetőség.

A szerződés nyelve magyar.

A Szolgáltató magatartási kódex rendelkezéseinek nem veti alá magát.

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.

Jelen ÁSZF rendelkezéseinek megfelelően az ételszállítási szerződés vonatkozásában terméknek minősül a hideg,- vagy meleg étel is.

Regisztráció

1.1 A Weboldal Főoldalán található Regisztráció menüpont alatt, az ott található adatlap kitöltésével kerülhet sor a regisztrációra. Az adatlap kitöltését követően (amely során elektronikus levélcím, felhasználónév és jelszó megadása kötelező)

1.2 Amennyiben a Ügyfél 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.

A Szolgáltatót az Ügyfél által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, 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. Szolgáltatót a regisztrált adatok ügyfél által történő megváltoztatásából eredő kárért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.

Megrendelés

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

2.1 Megrendelést kizárólag érvényes regisztrációval és aktív Ügyféli fiókkal rendelkező Ügyfelek adhatnak le. A megrendelés érvényes regisztráció után leadható:

- ügyfélszolgálati telefonszámon
- ügyfélszolgálat elektronikus levelezési címén
- [https://www. BocsiWiki.hu/](https://www.BocsiWiki.hu/) weboldalon
- személyesen a Szolgáltató kiszállítást végző munkavállalóinál - Food Expressz Étlapon leadott rendeléssel

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

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

2.3 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 megrendelését tárgynap előtti nap 13:00-ig adhatja le, a hétfői megrendelés esetén szombaton 13.00.-ig., a [https://www. BocsiViki.hu/](https://www.BocsiViki.hu/) internetes oldalunkon adhatja le.

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 az Ügyfél elállhat vásárlási szándékától.

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

2.4 Megrendelés feladására az elektronikus felületen a regisztrációt követő bejelentkezés, majd a Kosár használatával van lehetőség. A Ügyfél a rendelési oldalon kiválasztott termékeket az egyes ételeknél megjelenő rubrikába kattintást követően megadhatja a rendelni kívánt darabszámot. A darabszámmal ellátott ételeket alul a "rendelés feladása" gombbal helyezheti át a kosárba. Amennyiben az Ügyfél a Kosár tartalmát véglegesítette, ellenőrizheti a megrendelés feladása előtt rendelése adatait, kijelölheti a szállítási címet (amennyiben korábban beállított több szállítási címet), vagy újat adhat hozzá, valamint kiválaszthatja a fizetés módját (Fizetés készpénzzel a szállítónál, Fizetés bankkártyával, Fizetés OTP/MKB/K&H SZÉP kártyával).

A Kosár oldalról a böngésző „Vissza gombra” kattintást követően a Ügyfél ismét igényeinek megfelelően módosíthatja a Kosarának tartalmát. A megrendelés feladására a Kosár oldalon található Megrendelem gombra kattintást követően kerül sor.

Amennyiben Ügyfél nem a „Fizetés készpénzzel a szállítónál” lehetőséget választja, hanem valamelyik másik bankkártyás vagy SZÉP kártyás fizetési lehetőséget, felhívjuk a figyelmét, hogy ha a fizetés valamilyen okból kifolyólag sikertelen, rendelése abban az esetben is él. A Megrendelésről visszaigazoló e-mailt küldünk a regisztráció során használt e-mail címre. A Megrendelt, de ki nem fizetett ételt, lehetősége van online bankkártyás vagy SZÉP kártyás fizetéssel kiegyenlíteni.

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

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

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

Adatbeviteli hibák javítása

3.1 A Ügyfélnek a rendelés bármely szakaszában és a megrendelés Szolgáltató részére való elküldéséig az elektronikus felületen bármikor lehetősége van az adatbeviteli hibák javítására a megrendelési felületen.

Ajánlati kötöttség, visszaigazolás

4.1 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 Ügyfél által a vásárlás, vagy a regisztráció során megadott adatokat (pl. szállítási információk), a rendelés azonosítóját, a rendelés dátumát, a megrendelt ételek felsorolását, mennyiségét és a fizetendő végösszeget. Ez a visszaigazoló email kizárólag tájékoztatja a Ügyfält arról, hogy a megrendelése a Szolgáltatóhoz megérkezett.

4.2 Amennyiben a Ügyfél a Szolgáltató internetes oldalán keresztül fizeti meg a megrendelése díját, úgy a fizetés teljesítését követően bankkártyás fizetésről szóló számla megy e-mailben.

Ha a Ügyfél 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.

4.3 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.

Szállítási és fizetési feltételek

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

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

5.3 Szolgáltató a megrendelt ételek kiszállítását kizárólag hétköznapokon **7.00 és 14.00** óra között végzi.

Hétfévén a Szolgáltató nem szállít ételt, a hétfévére szóló megrendelés kiszállítása a Ügyfél részére Pénteken kerül sor.

5.4 A következő fizetési módok közül választhat a Ügyfél:

A kiszállítást végző munkavállalónál: **kizárólag készpénzes** fizetésre van lehetőség.

Internetes oldalon keresztül, rendeléskor: **SZÉP kártya, bankkártya** használható.

5.5 Internetes oldalon bankkártyával történő fizetés menete:

Tudomásul veszem, hogy a Biopiac Market Szociális Szövetkezet (székhelye: 6321 Újsolt, Táncsics Mihály utca 4.) adatkezelő által a [www. BocsiWiki.hu](http://www.BocsiWiki.hu) felhasználói adatbázisában tárolt alábbi személyes adataim átadásra kerülnek az OTP Mobil Kft., mint adatfeldolgozó részére. Az adatkezelő által továbbított adatok köre az alábbi: név, e-mail cím, rendelésszám és tranzakciós azonosító. Az adatfeldolgozó által végzett adatfeldolgozási tevékenység jellege és célja a SimplePay Adatkezelési tájékoztatóban, az alábbi linken tekinthető meg: <http://simplepay.hu/vasarlo-aff>

Szolgáltató részére az SIMPLE PAY biztosítja a kártyaelfogadás lehetőségét, biztonságos, SSL protokollt használó kártyaelfogadó rendszere által. Bankkártyás fizetésekor az Ügyfél átirányításra kerül a 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

Rendeléstől való visszalépés joga (Lemondás, levásárlás, pénz visszatérítés)

6.1 Amennyiben a megrendelt és kifizetett étel megrendeléséről el kíván állni **a tárgynap előtti második nap 24-ig, szombati és vasárnapi megrendelés esetén szerdán 24-ig**

6.2 Lemondás történhet e-mailen, interneten keresztül vagy – munkanapokon telefonon a tárgynap előtti második nap 24.00-ig, szombati és vasárnapi megrendelés esetén szerdán 24:00-ig.

6.3 Amennyiben Ügyfél a kifizetett ételt időben lemondta, és ez által vagy bármilyen okból kifolyólag túlfizetése keletkezik, a fennmaradó összeget 30 naptári napon belül levásárolhatja, vagy kérheti az összeg visszatérítését.

A pénz visszatérítési igényét minden esetben az **info@bocsivik.hu** ügyfélszolgálat e-mail címén tudja jelezni a lemondástól számított 30 naptári napon belül.

A Szolgáltató a túlfizetésből keletkezett összeg visszatérítését a Ügyfél részére legkésőbb a Ügyfél által küldött visszatérítési igénytől számított 8 munkanapon belül megtéríti, a Ügyfél által a díj megfizetése során választott fizetési módokat alkalmazásával, illetve a Szolgáltató más visszafizetési módozatot is alkalmazhat a Ügyfél beleegyezésével.

Abban az esetben, ha Ügyfél a levásárlási szándékot vagy a pénz visszatérítésre vonatkozó jelzést elmulasztotta, illetve az összeget nem vásárolta le, később már nincs lehetősége az összeg visszaigénylésére, valamint az összeg levásárlására.

6.4 Amennyiben a Ügyfél határidőben nem mondja le a megrendelést, és a Szolgáltató a terméket leszállítja a megadott címre, azonban a Ügyfél a terméket nem veszi át, a termék átvételét megtagadja, a termék ellenértékét nem fizeti meg, úgy ezen tény, és a kiszállító futár adatait rögzíti, azzal, hogy a Szolgáltató a Ügyfél ismételt vagy újabb megrendeléseit az elmaradt díj megfizetéséig jogosult megtagadni, avagy az elmaradt díj megfizetéséhez kötni az ételszállítási szerződés teljesítését.

6.5 Szolgáltató jogosult a Ügyfél megrendelésének teljesítését megtagadni, amennyiben a Ügyfél a megrendelést megelőző 30 napon belül legalább 5 alkalommal jelentett be panaszt a Szolgáltató részére a szállított ételek ízletességére vonatkozóan, mely panasz kizárólag a Ügyfél értékítéletén alapul és az érintett ételre más Ügyfelektől panasz nem érkezett avagy ilyen panasz alapján a kiszállított termék vételárát a megrendelést megelőző 30 napon belül legalább 5 alkalommal a Ügyfél visszakövetelte.”

Elállás joga

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

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 Ügyfél 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 Ügyfél elfogyasztja, panasszal a Szolgáltató felé nem élhet.

8.5 Valamennyi terméket folyamatosan hűtőben kell tárolni, és a melegélt csak a fogyasztás előtt lehet felmelegíteni, és azt nyomban el kell fogyasztani. Ismételt felmelegítés esetén a Szolgáltató felelősséget nem vállal a termék minőségéért és fogyaszthatóságért.

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

Felelősség

9.1 A Weboldalon található információk jóhiszeműen kerültek felhelyezésre, azonban azok kizárólag tájékoztató célt szolgálnak, az információk pontosságáért, teljességéért Szolgáltató nem vállal felelősséget.

9.2 A Ügyfél 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.

9.3 Szolgáltató kizár minden felelősséget a Weboldal használói által tanúsított magatartásért. A Ügyfél teljes mértékben és kizárólagosan felelős saját magatartásáért, Szolgáltató ilyen esetben teljes mértékben együttműködik az eljáró hatóságokkal a jogsértések felderítése végett.

9.4 A szolgáltatás oldalai olyan kapcsolódási pontokat (linkeket) tartalmazhatnak, amely más szolgáltatók oldalaira vezet. Ezen szolgáltatók adatvédelmi gyakorlatáért és más tevékenységéért Szolgáltató nem vállal felelősséget.

9.5 A Ügyfél 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.

9.6 Az Internet globális jellege miatt a Ügyfél elfogadja, hogy a Weboldal használata során a vonatkozó nemzeti jogszabályok rendelkezéseit is figyelembe véve jár el. Amennyiben a Weboldal használatával összefüggő bármely tevékenység a Ügyfél államának joga szerint nem megengedett, a használatért kizárólag a Ügyfélt terheli a felelősség.

9.7 Amennyiben a Ügyfél 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.

Szerzői jogok

10.1 A Weboldal szerzői jogvédelem alatt áll. Szolgáltató a szerzői jogi jogosultja vagy a feljogosított Ügyfél 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).

10.2 A 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.

10.3 A jelen ÁSZF-ben kifejezetten meghatározott jogokon túlmenően a regisztráció, a Weboldal használata, illetve az ÁSZF egyetlen rendelkezése sem biztosít jogot a Ügyfélnek 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.

Jogérvényesítési lehetőségek

11.1 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 Ügyfél 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 Ügyfél 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 Ügyfélnek átadja,

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén azt a Ügyfélnek 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 Ügyféllel 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 Ügyfélhez 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 Ügyfél által előterjesztett kifogásokat a 12.1. pontban megadott közvetlen elérhetőségeken, hétköznapokon 9:00-17:00 között fogadja.

11.2 Egyéb jogérvényesítési lehetőségek

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

Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál. Amennyiben Ügyfél 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 Ügyfél 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.

Egyéb rendelkezések

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

12.2 A 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.

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

Budapest, 2022.március 9.