

Delivery Hero Hungary Kft., mint Szolgáltató, Általános Szerződési Feltételei NetPincér.hu szolgáltatáshoz (ÁSZF), hatályos 2018. november 12. napjától

Az Általános Szerződési Feltételek a Szolgáltató és Partner között létrejött szerződés részét képezi. Jelen Általános Szerződési Feltételek 2018. november 12. napján lépnek hatályba és visszavonásig illetve módosításig érvényesek. Az ÁSZF aktuális és korábbi változatai mindenkor elérhetőek az alábbi weboldalon: netpincer.hu/szerzodes-aszf

A Szolgáltató ételrendelés-közvetítő tevékenységet végez, nem a Fogyasztó vagy a Partner képviselőjében jár el.

1) Mit jelent a rendelés házhoz szállításra vagy a rendelés elvitelre?

Házhozszállítás esetén Partner a rendelést elkészíti és a Fogyasztónak kiszállítja. Elvitel esetén Partner a rendelést elkészíti és becsomagolja, a Fogyasztó az étteremben átveszi azt.

2) Milyen névvel kerül a Partner a Szolgáltató rendszerébe?

A Partner a szerződésben megadott néven kerül be a Szolgáltató rendszerébe. Amennyiben ez a név egy domain név, abban az esetben a Partner neve domain végződés nélkül kerül be a rendszerbe.

3) Hogyan jelenik meg a Partner az első hónapban?

A Partner az első hónapban a Szolgáltató rendszerében való aktiválástól és tesztrendelés kiküldésétől kezdve, a neve mellett az „Új” megjelöléssel szerepel az éttermi listában.

4) Mekkora szállítási terület tölthető fel Budapesten?

A Partner választásától függően az összes kerület megjelölhető szállítási területként, 8 kerület felett azonban a Szolgáltató engedélye szükséges ahhoz, hogy a Partner újabb kerületeket jelöljön meg. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a kiszállítási területet korlátozza.

5) Mekkora lehet a minimális rendelési érték maximális összege?

A legnagyobb minimális rendelési érték 5000 Ft.

6) Mennyi idő alatt módosítja a Szolgáltató a Partner kiszállítási és elvitelre vonatkozó feltételeit?

A kisebb változtatások (pl: nyitva tartás, logó alatti akciók illetve pár áru letiltása/felengedése) még aznap módosításra kerülnek, amennyiben azokat a Partner hétköznapiokon 16 óráig jelzi a Szolgáltatónak.

Nagyobb változtatások (pl: új étlap, vagy egy új árukategória, kiszállítási terület bővítése/módosítása) információit a Partner azok érvénybe lépése előtt legalább 3 nappal köteles eljuttatni a Szolgáltatóhoz, ebben az esetben a Szolgáltató a Partner által megjelölt érvénybe lépésig elvégzi a módosításokat. Ezen adatok frissítéséig (kivétel: új árukategória vagy kiszállítási terület bővítése) a Partner a rendeléseket a régi áron/feltételekkel köteles kiszállítani vagy a Partner a rendszerben letiltásra kerül.

7) Milyen akciók kerülhetnek kiírásra a Partnerhez?

Partnerhez a rendszer által nem kezelt akciók (pl. törzsvásárlói kedvezmény), engedmények és kiegészítő információk (pl. az akciók nem összevonhatóak) kerülhetnek ki.

8) Milyen feltételekkel lehet a Partner éjszaka nyitva?

Minden Partnerünknek biztosítjuk a lehetőséget, hogy a Netpincér.hu szolgáltatáson keresztül éjszakai kiszállítást is vállaljon. Éjszakai kiszállításnak minősül az este 11 óra és reggel 8 óra közötti időszakban leadott rendelések teljesítése. A Szolgáltató engedélye alapján a Partner úgy is felkerülhet a rendszerbe, hogy az éjszakai szállítási feltételei különböznek a nappali szállítási feltételeitől.

Az ügyfélszolgálat hétfőtől-péntekig 8:30-23:00 óráig érhető el, szombaton, vasárnap és ünnepnapokon pedig 11:00-23:00 óráig.

9) Mi a teendő, ha a Partner nem tudja tartani a szállítási vagy elviteles feltételeket?

Amennyiben a Partner a szállítási feltételeket nem tudja teljesíteni (a megrendelt termékek egészét vagy egy részét nem tudja kiszállítani, vagy a vásárló a megrendelt termékek egészét vagy egy részét nem tudja elhozni, vagy az előre meghatározott szállítási időt túllépi), köteles erről a Fogyasztót és a Szolgáltatót is haladéktalanul értesíteni.

10) Mi a teendő, ha a Partner nem tud házhoz szállítást vagy elvitelt vállalni?

Ha a Partner nem tudja a kiszállítást vagy az elvitelt teljesíteni (pl. áramszünet, futár balesete, ünnepi nyitva tartás), köteles a Szolgáltatót haladéktalanul tájékoztatni és a Partner házhozszállítási vagy elviteles szolgáltatása a rendszerben letiltásra kerül. A Partner abban az esetben is letiltásra kerül, ha a szolgáltatásának nyújtásához szükséges jogszabályi követelményeket vagy a Szolgáltatóval kötött szerződéséből eredő kötelezettségeit bizonyítható módon nem képes teljesíteni.

11) Milyen esetben kárpótolja a Fogyasztót a Szolgáltató?

Felelősséget a Szolgáltató a hibájából nem közvetített rendelések után vállal. A Szolgáltató a felhasználót a hibáról tájékoztatja és kárpótolja, bevételkiesés miatt kártérítésre a Szolgáltató nem kötelezhető. A megrendelt, valamint a Partner által Fogyasztónak átadott étel és ital minőségéért, továbbá a határidőben történő szállításért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

12) Milyen esetben kárpótolja a Szolgáltató a Partnert?

Ha a Szolgáltató hibájából a Partner a rendszerben letiltásra került, úgy a havi fix díjból (ha van) a havi díj egy-harmincad részének megfelelő napi összeg kerül jóváírásra a következő számlázásnál. Bevételkiesés miatt kártérítésre a Szolgáltató nem kötelezhető.

13) Hogyan történik a jutalék korrekció, ha a Partner egy rendeltetést nem vagy csak részben szállított ki, a Fogyasztó nem vagy csak részben vette át, vagy a Fogyasztó lemondta?

Amennyiben a Partner tárgyhónap utolsó napjáig jelzi a Szolgáltatónak ezeket a rendeléseket, akkor azok a rendszerben törlésre/módosításra kerülnek. Amennyiben a Partner ezeket a rendeléseket a számla kiállítását követően, de legkésőbb tárgyhónap végét követő 10. napig jelzi a Szolgáltatónak, úgy a törölt/módosított rendelések értéke a Partner következő havi számlájában kerülnek jóváírásra. A törölt rendelésekre a Szolgáltató nem számít fel jutalékot.

14) Mi a teendő, ha megváltozik a Partner neve (étteremnév)?

Névváltoztatás esetén új szerződést kell aláírni.

15) Mi a teendő, ha cég vagy tulajdonos váltás történt?

Ebben az esetben az új cég vagy tulajdonos adataival új szerződést kell aláírni, illetve megadni, mikortól élnék az új adatok.

16) Mennyi ideig szüneteltetheti a Partner a házhoz szállítást vagy elviteles szolgáltatást a Szolgáltató rendszerében?

3 hónapig van lehetőség a házhoz szállítás vagy elviteles szolgáltatás szüneteltetésére a Szolgáltató rendszerében a szerződés felmondása nélkül. A szüneteltetés csak abban az esetben érvényes, ha a Partner a Szolgáltató rendszerén kívül is szünetelteti az adott szolgáltatást.

17) Mi a teendő, ha bankszámlaszám változás történik?

Ebben az esetben a Partnernek az új bankszámlaszámot és a banki szerződés másolatát a penzugyek@netpincer.hu e-mail címre kell elküldenie. Csak az írásban elküldött adatokat áll módunkban elfogadni. A bankszámlaszám módosítása az ÁSZF 6. pontjának értelmében nagyobb változtatásnak minősül.

18) Hogyan értesíti a Szolgáltató az éttermet, ha a Fogyasztó online fizetett?

Sikeres online fizetés esetén a Szolgáltató továbbítja a Partnernek a rendelés adatait és a kiválasztott fizetési módnál a Bankkártyás fizetési módot jelöli meg.

19) Mi a teendő reklamáció, ill. Fogyasztó vagy Partner részéről történő rendelés lemondás esetén, amennyiben a Fogyasztó online fizetett?

Amennyiben a Fogyasztó a bankkártyával kifizetett rendelést annak elkészítése előtt lemondja vagy a rendeléssel kapcsolatban jogosan reklamál, abban az esetben a Szolgáltató visszautalja a Fogyasztónak a pénzt, és a rendelés törlésre kerül a Szolgáltató rendszerében. Mind a rendeléslemondást, mind a Fogyasztói reklamációt a Szolgáltató továbbítja a Partnernek. Amennyiben a Partner a bankkártyával kifizetett rendelést nem tudja kiszállítani, köteles erről a Fogyasztót és a Szolgáltatót haladéktalanul tájékoztatni, aki a rendelés összegét visszautalja a Fogyasztónak és törli a rendelést rendszeréből.

20) Élelmiszerek jelölése, tájékoztatás az összetevőkről

Az 1169/2011/EU rendelet, a 36/2014 (XII.17.) FM rendelet és egyéb vonatkozó jogszabályok a fogyasztók számára készített és értékesített élelmiszerekre vonatkozó részletes tájékoztatási kötelezettséget írnak elő az élelmiszert értékesítő élelmiszer-vállalkozás számára. A tájékoztatási kötelezettség kiterjed többek között az allergiát és intoleranciát okozó anyagokra, egyes színezékekre, továbbá az édesítőszereket tartalmazó élelmiszerekre. Online rendelés esetében elsősorban úgy kell megfelelni a kötelezettségnek, hogy az egyes élelmiszerekre vonatkozó, a rendelést megelőzően is elérhető tájékoztatókat helyez el az élelmiszer-vállalkozás a honlapon vagy a mobil applikációban. A kötelezettség a nem előre csomagolt élelmiszert előállító és értékesítő élelmiszer-vállalkozásokat is terheli, így a Partner köteles annak megfelelni.

A Szolgáltató csupán élelmiszerre irányuló rendeléseket közvetít, így az élelmiszerekhez felhasznált alapanyagok beszerzésében és az élelmiszerek előállításában nem működik közre, arra sem hatása, sem rálátása nincs, így az e pont szerinti tájékoztatási kötelezettségek nem terhelik. A Szolgáltató azonban a honlap megfelelő kialakításával megteremti a szükséges feltételeit annak, hogy a Partner teljes körűen megfelelhessen a számára előírt fenti jogszabályi rendelkezéseknek. A Szolgáltató felelőssége kizárólag a Partner által megfelelő formában megküldött adatok pontos megjelenítésére terjed ki. A Partner köteles a hatályos jogszabályoknak megfelelő adatokat közölni a Szolgáltatóval a honlapon való megjelenést megelőzően, továbbá változás esetében haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltatót. Az adatközlés jogszerűségéért, teljességéért és valóságáért kizárólag a Partner felel.

A fenti, minden esetben kötelező tájékoztatáson felül, a fogyasztó kifejezett kérésére a Partnernek kötelezően tájékoztatnia kell a fogyasztót az adott élelmiszer összetevőiről, tömegéről, fogyaszthatósági/minőség megőrzési idejéről és tárolásának feltételeiről. Ezt a kötelezettséget a Partner közvetlenül teljesíti, a Szolgáltató ezeket az adatokat nem gyűjti, tárolja és adja ki. A Szolgáltató vállalja, hogy a fogyasztók ilyen irányú kéréseit továbbítja a Partner felé.

Amennyiben a Partner a jelen pont szerinti tájékoztatási kötelezettségének nem tesz eleget vagy az általa közölt adat hiányos, hibás vagy nem valószerű, és ebből eredően a Szolgáltatót joghátrány éri (pl. hatósági bírság), úgy a Partner teljes mértékben és feltétel nélkül helytállni köteles a Szolgáltató felé.

21) Adatvédelem

Tájékoztatjuk Partnereinket, hogy az általános adatvédelmi rendelet (2016/679/EU rendelet; „GDPR”), továbbá az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény („Infotv.”) alapján a Szolgáltató és Partnerei is önálló adatkezelőknek számítanak. A Fogyasztó személyes adatait a Szolgáltató a Fogyasztó hozzájárulása alapján továbbítja kizárólag a rendelés teljesítésének céljából a Partnerei részére (lásd Adatkezelési Tájékoztató 4.) pontja), Partnerek ezen adatokat harmadik személynek nem adhatják tovább és reklám célokra nem használhatják fel.

A Szolgáltató kijelenti, hogy az adatok Partnerek részére történő átadását követően ezen adatok Partnerek általi kezelésének jogszerűsége tekintetében felelősséget nem vállal. A Szolgáltató a Partnerek adatkezelésével kapcsolatban a Fogyasztóknak nem ad felvilágosítást, arra kizárólag maguk a Partnerek kötelesek.

A Fogyasztók megfelelő adatvédelmi tájékoztatással történő ellátása a Szolgáltató és a Partnerek önálló felelőssége és kötelezettsége.

Tájékoztatjuk továbbá Partnereinket, hogy a szakmai kapcsolattartás és a szolgáltatásból eredő kötelezettségek teljesítése érdekében a Szolgáltató (mint adatkezelő) kapcsolattartási adatokat kezel, amelyek között személyes adatok is lehetnek. A kapcsolattartási adatokat Szolgáltató papír alapon a székhelyén, vagy elektronikusan a szerverén tárolja.

Adatkezelés jogalapja: a Szolgáltató jogos érdeke.

A kezelt adatok köre: név, telefonszám, e-mail cím.

A kezelt adatok forrása: Partnerek (néhány esetben megegyezik az érintett személyével).

Az adatkezelés időtartama: A Szolgáltató az esetleges későbbi igények rendezése érdekében a Partnerek adatait a szerződéses kapcsolat megszűnését követő 5 évig tárolja az általános elévülési határidő tartamának megfelelően.

Adattovábbítás: A Szolgáltató a kapcsolatot a Partnerekkel közvetlenül vagy a Shopify (Shopify Inc.) rendszerén keresztül tartja. Annak érdekében, hogy a Partner a Shopify rendszeren belül regisztrálhasson és csatlakozzon a Szolgáltató oldalához, a Szolgáltató előzetesen megadja a rendszerben a Partner által kapcsolattartásra megjelölt e-mail címet. A Shopify elérhetőségei és adatkezelési szabályzata az alábbi linken található: <https://www.shopify.com/legal/privacy>

A Partnerek kötelesek gondoskodni arról, hogy a fenti tájékoztatást az érintettek megkapják. Az adatkezelés további részleteiről itt érdeklődhetnek: dpo@netpincer.com.