



# Általános Szerződési Feltételek

## a foodpanda és a foodpanda szállítás szolgáltatásokat igénybe vevő fogyasztók részére

Hatályos: 2022. november 14. napjától

Jelen Általános Szerződési Feltételek a Delivery Hero Hungary Kft. által a [www.foodpanda.hu](http://www.foodpanda.hu) weboldalon, mobilweboldalon és a foodpanda mobil applikáción keresztül nyújtott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokat igénybe vevő személyek jogait és kötelezettségeit tartalmazza.

A foodpanda weboldalán, mobilweboldalán vagy applikációjában történő regisztráció a jelen Általános Szerződési Feltételekben foglaltak elfogadását jelenti.

A Delivery Hero Hungary Kft. adatai:

Cégjegyzékszám: Cg.01-09-668748  
Nyilvántartja: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága  
Székhelye: 1093 Budapest, Czuczor utca 2. I. emelet.  
Adószáma: 11187433-2-43  
Bankszámlaszáma: UniCredit Bank 10918001-00000108-57550001  
Postacíme: H-1243 Budapest, Pf.: 655.  
Email címe: [info@foodpanda.hu](mailto:info@foodpanda.hu)  
Honlapja: [www.foodpanda.hu](http://www.foodpanda.hu)

A működés és a panaszkezelés helye a székhelyen van.

## TARTALOMJEGYZÉK

Tartalomjegyzék .....	2
Definíciók .....	4
Foodpanda szolgáltatás .....	6
1. A Platform üzemeltetése.....	6
2. A Platform használata .....	7
3. A regisztráció folyamata.....	8
4. A Rendelés folyamata.....	10
5. Rendelés speciális esetei.....	15
6. Rendelés visszavonása, módosítás, elállás, rendelés törlése .....	17
7. Fizetés.....	17
Foodpanda szállítás szolgáltatás.....	20
8. A foodpanda szállítás szolgáltatás feltételei .....	20
Vegyes rendelkezések .....	23
9. Hibás teljesítés, a Rendelés megghiúsulása .....	23
10. Panaszkezelés .....	24
11. Személyes adatok kezelése .....	26
12. A Platformmal kapcsolatos szellemi tulajdonjog .....	26
13. A Szerződés létrejötte és megszűnése.....	26
14. Az ÁSZF tárgyi és időbeli hatálya .....	27
15. Az ÁSZF módosítása és elérhetősége.....	27
16. Záró rendelkezések.....	27
Jogszabályok.....	28
<b>1. sz. Melléklet – A Közvetített Szerződés tartalma.....</b>	<b>30</b>
1. Általános szabályok.....	30
2. A Partner felelőssége.....	30
3. Kiszállítás .....	31
4. Hibás teljesítés, a Rendelés megghiúsulása .....	31
5. Elállás.....	32
<b>2. sz. Melléklet – McDonald’s éttermektől való rendelés esetén irányadó általános szerződési feltételek.....</b>	<b>33</b>

1. A McDonald's ÁSZF jogi természete .....	34
2. Megrendelés, házhozszállítás.....	34
3. McDonald's termékinformációk.....	37
4. Panaszkezelés.....	37
5. Adatvédelem.....	38
6. Záró rendelkezések .....	41

<b>3. sz. Melléklet – Panda markettől való rendelés esetén irányadó általános szerződési feltételek .....</b>	<b>42</b>
1. A panda market ÁSZF jogi természete .....	42
2. A foodpanda szolgáltatás speciális szabályai.....	42
3. A Kiszállítás speciális szabályai .....	43
4. A Közvetített Szerződés speciális rendelkezései.....	43
5. Elállási tájékoztató (panda market).....	44
6. Elállási nyilatkozatminta (panda market).....	45

## DEFINÍCIÓK

**Szolgáltató:** Delivery Hero Hungary Kft. (cégjegyzékszám: 01-09-668748, adószám: 11187433-2-43, székhely:1093 Budapest, Czuczor utca 2. I. emelet).

**Fogyasztó:** A Platformon regisztrált természetes személy, aki a Platformon keresztül Rendelést adhat le.

**Felek:** A Szolgáltató és a Fogyasztó együtt.

**Partner:** Egyéni vállalkozó vagy gazdasági társaság, amely üzletszerű gazdasági tevékenysége körében kínálja megvételre a Termékeit a Platformon a Szolgáltatóval kötött külön szerződése alapján. A Partner minden esetben kereskedőnek minősül a vonatkozó jogszabályok, a Szolgáltatónak adott nyilatkozat és egyéb tények alapján, azaz Partner nem minősül magánszemélynek.

**Szerződés:** A Szolgáltató és a Fogyasztó között az ÁSZF és a Fogyasztó által megadott adatok alapján, a regisztráció útján létrejött szerződés.

**ÁSZF:** A jelen Általános Szerződési Feltételek.

**Közvetített Szerződés:** A Szolgáltató által a Platform segítségével közvetített, a Fogyasztó és a Partner között létrejövő szerződés, amelynek tartalmát az ÁSZF mellékletei rögzítik.

**Platform:** A Szolgáltató által üzemeltetett foodpanda elnevezésű online rendelés-közvetítő weboldal ([www.foodpanda.hu](http://www.foodpanda.hu), továbbiakban: „weboldal”), a mobilra optimalizált weboldal (<https://m.foodpanda.hu>, továbbiakban: „mobilweboldal”), a foodpanda mobilapplikáció (a továbbiakban: „applikáció”), valamint az ezeket kiszolgáló szerveroldali alkalmazások együttesen, amely a Partnerek által forgalmazott Termékek listáját tartalmazza és amelyen keresztül a Fogyasztó leadhatja a Rendeléseit.

**Foodpanda Fiók:** A Fogyasztó által a Platformon történő regisztráció során létrehozott fiók, amelynek segítségével a Fogyasztó a rendszer felé azonosíthatja magát a Platformon a Szolgáltató felé, Rendelést adhat le, továbbá amelyben a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges alapvető információkat tárolhatja.

**Kereskedelmi Egység („Egység”):** A Partner legkisebb önálló gazdasági egysége, ahonnan a Termékek kiszállítása, vagy ahol a termékek Fogyasztó által történő átvétele történik.

**Termék:** A Fogyasztó által a Platformon keresztül leadott Rendelés útján a Partnertől megvásárolható étel, ital és bármilyen más elektronikus kereskedelmi forgalomba hozható áru.

**Kosár:** A Fogyasztó által összeállított Termékek listája a termékek árának feltüntetésével és a Szolgáltatáshoz kapcsolódó díjakkal, amelyre a Rendelés irányul.

**Rendelés:** A Fogyasztónak a Platformon kiválasztott Termék megvásárlására irányuló szerződéskötési ajánlata, amelyet a Szolgáltató közvetít a Partner felé a Szolgáltató és a Partner között létrejött külön szerződés alapján.

**Szolgáltatás:** A foodpanda szolgáltatás és a foodpanda szállítás szolgáltatás együtt.

**Foodpanda szolgáltatás:** A Szolgáltató által a Fogyasztó részére nyújtott szolgáltatások összessége, azaz a Platform üzemeltetése, a Platform használatának biztosítása (beleértve a regisztrációt, a böngészést, a Rendelések kezelését és a panaszkezelést).

**Foodpanda szállítás szolgáltatás:** A Fogyasztó felhatalmazásából a Szolgáltató által megkeresett és kiválasztott Futár által a Fogyasztó részére nyújtott visszterhes szolgáltatás, amely során a Szolgáltató által kiválasztott Futár a Fogyasztó és a Futár között létrejövő, Fogyasztó által elfogadott feltételek szerinti kiszállítási szerződés alapján a Fogyasztó által a Platformon rendelt Termékeket a Partnertől a Fogyasztóhoz szállítják.

**Futár vagy foodpanda szállítás futár:** Szolgáltató független üzleti partnere, aki rendelkezésre áll arra, hogy foodpanda szállítás szolgáltatás keretében a Szolgáltató közreműködésével a Fogyasztóval közvetlenül megkötött, Fogyasztó által elfogadott feltételei szerinti szerződése alapján a Fogyasztó részére a Termékeket a Partnertől kiszállítsa.

**Panda market:** A Szolgáltatót tulajdonló Delivery Hero cégcsoportba tartozó Delivery Hero Dmart Hungary Kft. (székhely: 1093 Budapest, Czuczor utca 2. I. em.; a továbbiakban: „Dmart”) által üzemeltetett, kizárólag a Platformon elérhető online kiskereskedelmi platform, amely élelmiszert és háztartási Termékeket kínál megvételre a Fogyasztók részére. Jelen Szerződés vonatkozásában a Dmart a Szolgáltató Partnerének minősül.

**Online fizetési mód:** a Rendelés fizetési szolgáltatón keresztül történő bankkártyás, SZÉP kártyás, vagy Apple Pay fizetési eszköz útján történő kifizetése.

# FOODPANDA SZOLGÁLTATÁS

## 1. A Platform üzemeltetése

- 1.1. A Szolgáltató a tulajdonosa és üzemeltetője a Platformnak. A Szolgáltató a Platformon a Partnerek Termék kínálatát gyűjti össze és teszi elérhetővé a Fogyasztók számára, abból a célból, hogy a Fogyasztók a Partnerek Termékeit online megvásárolhassák, majd a Terméket kiszállítási szolgáltatás segítségével, vagy a Partner Kereskedelmi Egységében elviteles szolgáltatás keretében átvehessék. A Szolgáltató célja az, hogy a Fogyasztó igényeire, jogaira és jogos érdekeire tekintettel a lehető legszélesebb körben tegye elérhetővé és láthatóvá a Partnereket és Termékeiket, miközben lehetővé teszi a Partnereknél a Termékek forgalmának növekedését.
- 1.2. A Szolgáltató a Partnertől független, önálló szolgáltatási tevékenységet folytat. A Szolgáltató a Szolgáltatások nyújtása során a Fogyasztó képviselőjében nem jár el.
- 1.3. A Szolgáltató online közvetítő kereskedői tevékenységet folytat, amelynek keretében a Partnerek megbízásából a Fogyasztók Rendeléseit fogadja a Platformon keresztül, majd feldolgozza és továbbítja azokat a Partnerek számára.
- 1.4. A Platformon található tartalom, adatok és információk a foodpanda szolgáltatás jellegére tekintettel folyamatosan változnak. A Szolgáltató kifejezetten törekszik arra, hogy mindig aktuális tartalmat és ajánlatokat jelenítsen meg a Fogyasztó számára. Tekintettel arra, hogy a Platformon megjelenő információk, Termékek listája, Termékek leírása és a Termékek árai a Partnertől származnak, a Szolgáltató ezek tartalmáért, aktualitásáért, elérhetőségéért és minőségéért felelősséget nem vállal és kártérítésre nem kötelezhető.
- 1.5. Szolgáltató rögzíti, hogy a Partner Platformon megjelenő termékkínálata eltérhet a Partner Kereskedelmi Egységének üzlethelyiségében található, vagy a saját online rendelési csatornáin megjelenő termékkínálatától. A Partner kereskedelmi egységében, vagy saját online értékesítési csatornáin alkalmazott termékértékesítési feltételek – így különösen a termékek ára, esetlegesen alkalmazott akciók, kiszállítási díj – eltérhetnek a Platformon található termékértékesítési feltételektől. Ugyanazon Partner több kereskedelmi egységének üzemeltetése esetén a termékkínálat és a termékértékesítésre vonatkozó feltételek eltérhetnek az egységek között.
- 1.6. A Szolgáltató tájékoztatja a Fogyasztót, hogy az 1.5. pontban foglaltak mellett a Szolgáltató korlátozhatja a Partnerek azon jogát, hogy a Partnerek a saját online rendelési csatornáikon (saját weboldal, applikáció) eltérő rendelési feltételeket – különösen eltérő árakat – alkalmazzanak a Platformon szereplő rendelési feltételektől. A korlátozás a Szolgáltató üzleti modelljének fenntartását célozza annak érdekében, hogy a Fogyasztók továbbra is részesüljenek a Platform és a Szolgáltatások által biztosított előnyökből, mely fogyasztói előnyök a Platform működéséből adódó keresési idő és költségek csökkentéséből, a nagy választékból, a magas színvonalú szolgáltatásokból (különösen a rendkívül gyors kiszállítási idő foodpanda szállítás szolgáltatás esetén) tevődnek össze. A Szolgáltató folyamatosan fejleszti Platformját

és Szolgáltatásait, a rendelői kör és új Fogyasztók szerzése érdekében folyamatosan investál a Platform és a Szolgáltatások üzemeltetésébe, mely investáció egyben a Partnerek érdeke is egyben. A Partnert érintő korlátozások segítik a Szolgáltatót abban, hogy megakadályozza azt, hogy a Partnerek a Platform működéséből származó előnyöket kihasználva kizárólag saját marketing célokra és saját ügyfelek toborzására (átcsábítására) használja a Platformot. Ebből kifolyólag a limitáció a Szolgáltató azon jogos üzleti és gazdasági érdekét szolgálja, hogy egyensúlyba hozza a Partnereknek a Platformon való megjelenésből és a Szolgáltatásokból eredő előnyeiket, a Szolgáltató azon erőfeszítéseivel és kiadásaival, amelyeket a Platform fejlesztése és a Szolgáltatásai színvonalának fenntartása és emelése érdekében vállal. A Szolgáltató a félreértések elkerülése érdekében rögzíti, hogy a korlátozás nem érinti a Partner azon jogát, hogy a saját nem online – Partner egységeiből történő helyszíni rendelés, és telefonos –, illetve harmadik személyek rendelési felületén történő rendelés esetén eltérő kondíciókat alkalmazzon, továbbá a saját online felületén is időszakos jelleggel eltérő feltételeket alkalmazzon.

- 1.7. A Platformon szereplő minden idő, így többek között a kiszállítási és Elvitel igénybevétele esetében az elkészítési idő meghatározása becslésen alapul. A Platformon megjelenő kiszállítási időt a Szolgáltató algoritmizált módon jogosult meghatározni, figyelembe véve a korábbi Rendelések adatait és egyéb körülményeket. A tényleges kiszállítási időre egyéb külső, a Szolgáltatótól és a Partnertől egyaránt független, előre nem látható tényezők is hathatnak.
- 1.8. A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy a Platformon megjelenő tartalmakat bármikor módosítsa, elérhetőségét megváltoztathassa, illetve a Platform üzemeltetését felfüggeszse, vagy véglegesen megszüntesse.
- 1.9. A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy a Platform tartalmát és az ajánlatokat részlegesen vagy teljesen az összes Fogyasztó, vagy a Fogyasztók egy csoportja számára korlátozza vagy letiltsa.

## **2. A Platform használata**

- 2.1. A Fogyasztó számára a Platformra történő regisztráció és a Platform böngészése ingyenes. A Szolgáltató kizárólag az egyes sikeresen leadott Rendelésekhez kapcsolódóan számíthat fel díjat a Fogyasztó felé (rendszerhasználati díj). A rendszerhasználati díj összege fix, tehát független a Rendelés értékétől. A rendszerhasználati díj mértékét a Szolgáltató jogosult meghatározni. A rendszerhasználati díjnak az adott Rendelésnél alkalmazott mértékét a Szolgáltató a Platformon jól látható módon feltünteti a rendelési folyamat egésze alatt.
- 2.2. A Platformot bárki jogosult használni, amennyiben érvényesen és sikeresen regisztrált és magára nézve kötelezőnek ismeri el a jelen ÁSZF-ben foglaltakat és megismerte és elfogadta a Fogyasztók személyes adatainak kezelésére vonatkozó Adatkezelési Tájékoztatót. A Platform használata a foodpanda Fiókon keresztül történik.

- 2.3. A Platformon kizárólag 18. életévüket betöltött természetes személyek regisztrálhatnak. A Fogyasztó a jelen ÁSZF elfogadásával kijelenti, hogy 18. életévét betöltötte. A Szolgáltató nem köteles ellenőrizni a Fogyasztó életkorát, azonban jogosult felhívni a Fogyasztót arra, hogy életkorát hitelt érdemlő módon igazolja. Amennyiben a Fogyasztó nem töltötte be a 18. életévét vagy a Szolgáltató felhívására nem igazolta életkorát, úgy a Szolgáltató azonnali hatállyal megszünteti a Szerződést és ezzel együtt a foodpanda Fiókot. A Fogyasztó 18 éven aluli személy részére nem vásárolhat a Platformon olyan Terméket, amelyet 18 éven aluli magának nem vásárolhat (pl. szeszes italok, szexuális termékek). A Fogyasztó kizárólagosan felelős azért, hogy a foodpanda Fiókjához 18 éven aluli személy ne férhessen hozzá.
- 2.4. A természetes személy jogi személy képviselőjében is eljárhat, és számlát kérhet a rendelésről. A Fogyasztó a jelen ÁSZF elfogadásával, valamint a számlaigény leadásával kijelenti, hogy az adott jogi személy képviselőjében eljárhat. A jogi személy képviselőjében eljáró természetes személy szavatolja, hogy a Szerződés megkötésére és a Rendelés leadására jogosult. A Szolgáltató nem köteles ellenőrizni a képviselői jogosultság fennállását, azonban ha tudomására jut, hogy az nem áll fenn, úgy jogosult azonnali hatállyal megszüntetni a Szerződést és ezzel együtt a foodpanda Fiókot.
- 2.5. A Fogyasztó köteles betartani minden jogszabályt, előírást és kötelezettséget a Platform használata és a Szolgáltatások igénybevétele során. Ez a kötelezettség a szeszes italok, szexuális termékek és más hasonlóan szigorú szabályozás alá tartozó termékek vásárlására vonatkozó szabályokat is magába foglalja.

### **3. A regisztráció folyamata**

- 3.1. A Platformon kizárólag regisztrált fogyasztó adhat le Rendelést. A regisztráció során jön létre a Fogyasztó foodpanda Fiókja. A foodpanda Fiók a weboldalon, a mobilweboldalon és a mobilapplikációban egyaránt regisztrálható.
- 3.2. A regisztrációhoz a Fogyasztó személyes adatainak megadása szükséges. A Fogyasztó kizárólag a saját személyes adataival regisztrálhat a Platformon, azaz a más nevében történő regisztráció tilos.
- 3.3. Fogyasztó a weboldal felső sávjában (header) található „Bejelentkezés” gombra kattintva E-mail címével, vagy Facebook fiókja segítségével (a továbbiakban: Facebook összekapcsolás) hozhat létre foodpanda fiókot. A Fogyasztó a mobilweboldalon a Bejelentkezés gombra kattintva tud Fiókot létrehozni. Applikációban történő regisztráció létrehozásához a foodpanda mobiltelefonos applikáció ingyenes letöltése szükséges, mely megtalálható App Store-on, Play Áruházban, Huawei AppGallery applikáció áruházakban. Fogyasztó az Applikációba belépve a bal oldalsáv „Bejelentkezés / Fiók létrehozása” gombot kiválasztva tud E-mail címével, vagy Facebook fiókja segítségével foodpanda Fiókot létrehozni.
- 3.4. E-mail címmel történő regisztráció során a fogyasztó által beírt e-mail címet a rendszer ellenőrzi, hogy az e-mail címhez tartozik-e már korábban létrehozott foodpanda Fiók, ezt követően a Fogyasztónak szükséges megadnia a következő




személyes adatokat: e-mail cím, jelszó, keresztnév, vezetéknév. A regisztrációhoz szállítási cím megadása nem szükséges, azt elegendő az adott Rendelés leadása során megadni.

- 3.5. Facebook összekapcsolás esetén a Fogyasztó engedélyezi a következő, Facebookon megadott adataihoz a hozzáférést: nyilvános profil adatok, e-mail cím és ismerősök listája. Facebook összekapcsolással történő regisztráció esetén amennyiben a Fogyasztónak az említett Facebook regisztrációjához tartozó adatai közül bármi is hiányzik, vagy azok nem helyesen szerepelnek, akkor a hiányzó vagy nem helyes személyes adatot a regisztráció során a Fogyasztónak külön meg kell adnia, vagy módosítania kell. A Facebook összekapcsolás bármikor megszüntethető a Fogyasztó Facebook profiljának „Beállítások” menüpont alatt elérhető beállításainak módosításaival. Facebook összekapcsolás megszüntetésekor, vagy Facebook fiók megszüntetésekor a foodpanda Fiók nem szűnik meg, azonban a Fogyasztó többé már nem fog tudni a Facebook fiókján keresztül belépni, így a Fogyasztónak az e-mail címével, jelszó rögzítésével lesz lehetősége a foodpanda Fiókba belépni.
- 3.6. A sikeres regisztrációhoz a Fogyasztónak el kell fogadnia a jelen ÁSZF-et és az Adatkezelési tájékoztatót. Az adott mezők bepipálásával a Fogyasztó kijelenti, hogy a jelen ÁSZF és az Adatkezelési tájékoztató valamennyi rendelkezését elolvasta, megértette, elfogadja és azokat maradéktalanul betartja, valamint annak valamennyi rendelkezését magára nézve kötelezőnek ismeri el. A Regisztrációs folyamat során a Fogyasztónak lehetősége van az adott mező bepipálásával feliratkozni a Szolgáltató által direkt marketing megkeresés formájában küldött marketing üzenetek küldésére (hírlevélre), a feliratkozás azonban nem feltétele a sikeres regisztrációnak.
- 3.7. A sikeres regisztráció a „Fiók létrehozása” gomb kiválasztásával történik meg, ezzel létrejön a Fogyasztó foodpanda Fiókja és weboldalon a Platform átirányítja a Fogyasztót a kezdőoldalra, az Applikációban pedig a következő lépésként lehetőség van a telefonszám megerősítésére SMS kóddal.
- 3.8. A regisztráció és a Szolgáltatás igénybevétele során megadott személyes adatok pontosságáért, aktualitásáért és valóságtartalmáért kizárólag Fogyasztó felel. A Fogyasztó elfelejtett jelszavából, vagy annak illetéktelenek számára való hozzáféréseiből eredő károkért a Szolgáltatót felelősség nem terheli. A Fogyasztó köteles a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni, ha annak gyanúja merül fel, hogy a Fiókjához illetéktelen személyek hozzáférést szereztek.
- 3.9. A Fogyasztó az első megrendelés teljesítése előtt SMS kód megadásával köteles megerősíteni a telefonszámát. Telefonszám megerősítése nélkül létrejön ugyan a regisztráció, azonban a Fogyasztó nem fog tudni Rendelést leadni. Weboldalon a telefonszám megerősítésére az első megrendelés leadása során kerülhet sor, applikációban a megerősítésre a regisztráció során, vagy a megrendelés leadása során is sor kerülhet.
- 3.10. Egy telefonszámhoz csak egy foodpanda Fiók tartozhat. Egy foodpanda fiókhoz kizárólag egy telefonszámot lehet verifikáltatni, Fogyasztó azonban bármikor jogosult

a foodpanda fiókhoz tartozó telefonszámot a Profil menüpontban, vagy a Rendelés összegző oldalon a Rendelés leadása előtt megváltoztatni. Telefonszám módosítása esetén szükséges az új telefonszámot a Platformon megerősíteni.

- 3.11. A telefonszám megerősítéséhez a Fogyasztó az adatbevitel során megadott telefonszámra SMS-ben négyjegyű kódot kap, amelyet a verifikációs felületre kell beírni és megerősíteni a telefonszámot. Téves beütés esetén a Fogyasztó új kódot kap.
- 3.12. A telefonszám megerősítésével ellenőrizhető, hogy a Fogyasztó valódi telefonszámot adott meg, mely a rendelésekkel kapcsolatos visszaélések megakadályozását szolgálja. Amennyiben a Szolgáltatások teljesítéséhez ez szükséges, a megerősített telefonszámon a Szolgáltató, a Partnerek vagy a kiszállítást végző Futárok felveszik a kapcsolatot a Fogyasztóval, továbbá a Szolgáltató SMS-ben tájékoztatást adhat a Platform működésével vagy a Rendelés állapotával, kiszállítással kapcsolatban.
- 3.13. Fogyasztó a sikeres Regisztrációt és telefonszám sikeres megerősítését követően jogosult Rendeléseket leadni a Platformon.

## 4. A Rendelés folyamata

- 4.1. Rendelés leadása kizárólag elektronikus úton, a Platformon keresztül lehetséges. A Szolgáltató a Platformon keresztül Rendelést kizárólag regisztrált Fogyasztótól és csak akkor fogad, ha a Fogyasztó a Rendeléshez szükséges valamennyi adatot maradéktalanul közli.
- 4.2. A Szolgáltató kizár mindenfajta felelősséget, amely a Platformon megadott adatok helytelenségéből, elírásából vagy nem a valós adatok megadásával összefüggésében merül fel. A Szolgáltatót nem terheli felelősség a Szerződés késedelmes vagy hibás teljesítéséért, illetve egyéb problémáért, hibáért, amennyiben az a Fogyasztó által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra vezethető vissza.
- 4.3. A rendelés leadásának előfeltétele kiszállítási cím választása. Kiszállítási cím választására akkor is lehetőség van, ha a Fogyasztó nem bejelentkezve használja a Platformot. A Fogyasztó a főoldalra lépve választhat, hogy a Helymeghatározás  ikonra kattintva a felugró ablakon engedélyezi a Google helymeghatározási szolgáltatásait, amely esetben a Fogyasztó aktuális pozíciója automatikusan betöltődik, vagy a Fogyasztónak lehetősége van kiszállítási címet a korábban mentett címek közül kiválasztani, vagy új címet felvinni. Google helymeghatározási szolgáltatás használata esetén Fogyasztó köteles az automatikusan betöltődött címet ellenőrizni. Szolgáltató a Google helymeghatározási szolgáltatásainak megfelelő működésével, a helymeghatározás pontatlanságával kapcsolatos károkért semmiféle felelősséget nem vállal. A Platform a kiszállítási cím választásánál az utoljára használt, mentett kiszállítási címet ajánlja fel elsődlegesen. Amennyiben a Fogyasztó a Platform használata során már adott meg kiszállítási címet, azonban még egyetlen rendelést sem adott fel, és nem mentette el a kiszállítási címet, úgy a Fogyasztó által használt böngésző süti igénybevételel eltárolja az adott kiszállítási címet, és a Platformra következő alkalommal belépve felajánlja ezt a címet. A Fogyasztó által használt böngészési

előzményének törlésével a kiszállítási cím is törlődik a rendszerből. Applikáció használata esetén a Google Helymeghatározási szolgáltatásainak engedélyezése esetén az aktuális helyadatai automatikusan betöltődnek, de lehetősége van új címét a cím beírásával, vagy a térképen a jelölő csúsztatásával kiválasztani.

- 4.4. Fogyasztónak a Partnerlista oldalon, a kiválasztott Partner rendelési felületén (továbbiakban: Partner oldal), valamint a Termékek Kosárba történő helyezését követően megjelenő Rendelés összegző oldalon (továbbiakban: Rendelés összegző oldal) is lehetősége van a Kiszállítási címen módosítani. Kiszállítási cím módosítása esetén az adott Partnerlista tartalma változhat, továbbá a Partner oldalon, vagy a Rendelés összegző oldalon a Kiszállítási cím nem módosítható olyan címre, melyre az adott Partner nem szállít. Fogyasztónak a Rendelés összegző oldalon lehetősége van a kiválasztott Kiszállítási címet elmenteni, módosítani, törölni. Applikáció használata esetén a bal oldalsávon található Címeim menüpontban és a Rendelés összegző felületen van lehetőség a Kiszállítási cím mentésére, törlésére, szerkesztésére.
- 4.5. Fogyasztó a szállítási cím kiválasztását követően a „Kiszállítás” vagy az „Elvitel” gombra történő kattintással választhat, hogy a kiszállítási címére a Partner, vagy a Fogyasztó felhatalmazása alapján a foodpanda szállítás futár a terméket kiszállítsa (továbbiakban „Kiszállítás”), vagy saját maga veszi át a terméket a Partner egységének helyszínén (továbbiakban „Elvitel”). Fogyasztó a Partnerlista megjelenítését követően is tud választani a Kiszállítás és az Elvitel szolgáltatás között, változtatás esetén a Partnerlista automatikusan frissül a Kiszállítási vagy Elvitel szolgáltatást az adott címre teljesítő Partnerek megjelenítésével.
- 4.6. A kiszállítási cím és a Kiszállítás vagy Elvitel szolgáltatás választását követően a Platform megjeleníti az adott címről elérhető Partnerek listáját (továbbiakban „Partnerlista”). A Partnerlista oldalon Fogyasztó választhat, hogy vendéglátóipari termékeket és nem előrecsomagolt élelmiszereket értékesítő „Éttermek” listáját, vagy az előrecsomagolt élelmiszereket és nem élelmiszer termékeket értékesítő „Üzletek” kategóriája alatt szereplő Partnerek kerüljenek kilistázásra. Fogyasztó tudomásul veszi, hogy egyes Partnerek a Szolgáltató és a Partner közötti megállapodás alapján kiemelt helyen szerepelnek (úszósáv, éttermi lista első pozíciói), egyebekben a Partnerek sorrendjét a Szolgáltató jogosult meghatározni. Fogyasztó a Partnerlistában szereplő, Platformon elérhető Partnerektől adhat le rendelést. Fogyasztó tudomásul veszi, hogy a Partner listában kizárólag a Fogyasztó által kiválasztott kiszállítási címre szállító, Elvitel szolgáltatás esetén az adott címről választható Partnerek jelennek meg, így a Partnerlista tartalma kiszállítási címenként eltérő. Az Elvitel szolgáltatás elérhetősége Partnerenként eltérhet, azaz egy adott címre kiszállító Partner nem feltétlenül elérhető az Elvitel szolgáltatáshoz kapcsolódó Partnerlistában.
- 4.7. A Partnerek Platformon való megjelenésének sorrendjét az alábbi szempontok befolyásolják:
  - fizetett kiemelés;
  - új partner státusz;

- a következő szempontok figyelembevételével konfigurált algoritmus alapján meghatározott sorrend: a Partner forgalmi adatai (akvizíciós szám, rendelések száma, átirányított forgalom); a Partner szolgáltatásának minősége (értékelések átlaga, megíiusulási ráta); a Kereskedelmi Egység helye (távolság, kiszállítási idő).
- 4.8. A Fogyasztó által történő keresés esetén szintén automatikusan kialakuló, algoritmus alapján kalkulált sorrendben jelennek meg a keresési találatok a Fogyasztó részére a következő szempontok alapján: fizetett kiemelés, a keresett kifejezés hasonlósága, nyitvatartási idő, távolság és kiszállítási idő, keresett kifejezés karakterisztikája (pl. „sushi”), látogatottság, forgalom.
- 4.9. Kivételes esetben egy Partner ugyanazon kereskedelmi egysége kétszer is megjelenhet a Partnerlistában, ha a kereskedelmi egység saját kiszállítási szolgáltatása, továbbá a Szolgáltató foodpanda szállítás szolgáltatása is elérhető az adott címről. Ebben az esetben a Fogyasztó az adott (foodpanda szállítás címkével jelölt, vagy nem jelölt) kereskedelmi egység választásával dönthet, hogy a Partner egységétől történő rendeléshez a Partner saját kiszállítási szolgáltatását, vagy a foodpanda szállítás szolgáltatást veszi igénybe a Platformon megjelölt feltételek szerint.
- 4.10. Fogyasztó bármelyik listában szereplő Partnert választhatja. A Partnerek Platformon történő elérhetősége (nyitvatartása) Partnerenként változhat. Az adott Partnerhez feltüntetett nyitvatartási idő tájékoztató jellegű, a Partnerek és a Szolgáltató fenntartják a Partnerek elérhetőségének változtatásának jogát. A Partner Platformon történő elérhetősége eltérhet az adott egység nem online értékesítési csatornáin (Kereskedelmi Egységében folytatott kiskereskedelmi tevékenysége során), a Partner saját online értékesítési csatornáin, vagy más rendelés közvetítő oldalon alkalmazott nyitvatartási idejétől. Amennyiben egy adott Partner zárva tart, vagy átmenetileg nem elérhető, úgy a Partner egysége a listában ebben az esetben is megjelenik, Fogyasztó azonban az ilyen egységtől kizárólag előrendelést adhat le. A zárva tartó, vagy átmenetileg nem elérhető Egységek „Előrendelés” címkével jelennek meg a Platformon.
- 4.11. A Fogyasztó a Platformon történő böngészés során kiválasztott Partner kínálatából szabadon állíthatja össze a Kosarat. A Partner oldalon található a Rendelés feltételei, többek között a Partner kínálata, a különböző Termékek listája és ára, a rendszerhasználati díj, a kiszállítás díja és a kiszállítás becsült ideje, a választható fizetési módok, a Partner árkategóriája, értékelésekből kalkulált pontszáma továbbá, ha azokat a Partner megadta, akkor az allergén információk és a részletes termékinformációk. A Platformon szereplő árak és díjak Forintban vannak meghatározva, bruttó értékben. Az „i” gombra kattintva elérhető a Partner nyitvatartási információi, a Partner címe és térképes elhelyezkedése. Kedvezményes ár esetén a Platformon megjelenik az eredeti ár, a kedvezményes ár, valamint a kedvezmény mértéke is. A Partner oldal alapján egyértelműen megállapítható az is, hogy az adott Kereskedelmi Egységből a Termékeket a foodpanda szállítás futár szállítja-e ki a foodpanda szállítás szolgáltatás keretében (foodpanda szállítás logó látható).

- 4.12. A Szolgáltató rögzíti, hogy az adott Partner mellett a Platformon feltüntetett kiszállítási idő becsült adat, ennél fogva tájékoztató jellegű. Ez vonatkozik minden kiszállítási időt tartalmazó felületre, így különösen a megrendelést követően megjelenő rendelés követésére szolgáltató felületre, továbbá a rendelést visszaigazoló emailre. A Szolgáltató törekszik a várható kiszállítási idő minél pontosabb kalkulációjára és kijelzésére, azonban tekintettel arra, hogy a kiszállítási időt több, a Partnertől, vagy a Szolgáltatótól független külső körülmény (ideértve különösen, de nem kizárólag: forgalmi dugó, Partnernek, vagy Szolgáltatónak fel nem róható technikai probléma, időjárási körülmény) befolyásolja, így Szolgáltatót a kijelzett kiszállítási időtől eltérő esetleges korábbi, vagy késedelmes kiszállításából eredően semmilyen felelősség nem terheli és kártérítésre nem kötelezhető.
- 4.13. A Partner határozza meg a minimális rendelési értéket, amely nem lehet magasabb, mint ötezer forint. A minimális rendelési érték Partnerenként eltérhet. A minimális rendelési értékbe a rendszerhasználati díj, a kiszállítási díj, az extra kiszállítási díj és a borralaló összege nem számít bele, így csak a Termékek összértékét kell figyelembe venni. Kedvezményes ár esetén a kedvezmény mértéke a minimális rendelési értékbe nem számít bele. A Fogyasztó a minimális rendelési érték el nem érésekor is adhat le Rendelést, amennyiben azt a funkciót a Szolgáltató lehetővé teszi. Ebben az esetben a Termék összértéke és a minimális rendelési érték közötti különbséget extra kiszállítási díjként kell megfizetnie a Fogyasztónak.
- 4.14. A Kosár összeállítását követően a „Tovább a megrendeléshez” gombra kattintva a Fogyasztót a Platform automatikusan átirányítja az adatok ellenőrzésének célját szolgáló Rendelést összegző oldalra. A Fogyasztó itt ellenőrzi és véglegesíti a Rendelés teljesítéséhez szükséges adatokat (kiszállítási cím, kiszállítási, vagy átvételi időpont, személyes adatok és telefonszám, továbbá megjegyzést tehet a futárnak), valamint kiválasztja a fizetés módját, illetve jelezheti ÁFA-s számla igényét, továbbá felhasználhatja a kuponját. A Rendelés összegző oldalon a Fogyasztó látja azt is, hogy a Rendelés leadásával a Szolgáltató foodpanda szállítás szolgáltatását is megrendeli. Applikációban a rendelés ellenőrzése két lépésben történik, a Fogyasztó az első felületen („Kosár”) a kiszállítás idejét tudja változtatni, új tételt tud a Rendeléshez adni, kupont felhasználni, második lépésként a „Fizetés” felületen tudja a Kiszállítási címét megváltoztatni, illetve fizetési módot változtatni és fizetést kezdeményezni, illetve számlát kérni.
- 4.15. A kupon egy készpénzhelyettesítő eszköznek nem minősülő, kedvezményt megtestesítő elektronikus ígérvény. A kuponnal kizárólag a Platformon lehet kedvezményt igénybe venni, azonban ott bármely elérhető Partnertől történő Rendelés esetén felhasználható. A foodpanda Platformon felhasználható százalékos, vagy fix összegű kuponok, mint azonnali árengedményre jogosító kedvezmények kizárólag online fizetési mód (bankkártya, SZÉP kártya) igénybevétele esetén érvényesíthetőek. A kedvezmény a rendelés végösszegéből kerül levonásra, és más kedvezménnyel nem vonható össze. Kuponnal rendszerhasználati díjat, kiszállítási díjat (extra kiszállítási díjat) - a kizárólag a kiszállítási díjra felhasználható kuponok

kivételével - és borraalót fedezni nem lehet. Szolgáltató fenntartja a jogot a Rendelés törlésére vagy a foodpanda Fiók zárolására visszaélés gyanúja esetén, illetve az akció részleteinek előzetes értesítés nélküli módosítására, annak azonnali felfüggesztésére. A kuponokkal való visszaélés, jogosulatlan kuponhasználat feljelentést vonhat maga után. Az egyes akciók részleteiről, valamint a kuponok felhasználásának további feltételeiről részletes tájékoztatás az akcióban meghirdetett felületekről (például: Weboldal, alkalmazás, Facebook oldal) érhető el.

- 4.16. Foodpanda szállítás szolgáltatással érintett Partner esetében a Fogyasztó a Rendelés összegző oldalon jelezheti, hogy kíván-e elektronikus fizetés útján borraalót adni a Futár részére, és ha kíván, akkor mekkora összeget. Szolgáltató a borraalót az adott Rendelést teljesítő Futár javára és nevében szedi be a Futártól kapott meghatalmazás alapján. A borraaló alapértelmezett mértéke 0 Ft, a Fogyasztónak lehetősége van 100 Ft, 200 Ft, 300 Ft, 500 Ft, vagy az „Egyéb” gombra kattintva bármilyen általa szabadon választható összeget kiválasztani. A borraalóval a Szolgáltató – levonás nélkül - maradéktalanul elszámol a megrendelt Terméket kiszállító Futárral. Amennyiben a Fogyasztó azt választja, hogy elektronikus úton fizetett borraalót ad, akkor annak összegével a Kosár értéke, azaz az elektronikus úton fizetendő végösszeg növekszik. Online borraaló visszatérítésére nincs lehetőség azon az alapon, hogy a Fogyasztó nem elégedett a kiszállítással, azonban a Szolgáltató a Rendeléstől való elállás, vagy Partner, vagy a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a borraaló összegét is visszahelyezi a Fogyasztó számlájára. Az online borraaló nem elérhető készpénzes fizetési mód választása esetén, nem foodpanda szállítás szolgáltatással érintett Partnerektől rendelés esetén, illetve Elvitel szolgáltatás esetén.
- 4.17. A Kosár tartalma abban az esetben is megmarad, ha a Fogyasztó a Rendelést nem véglegesíti, hanem folytatja a böngészést a Platformon. Weboldalon a kosár tartalma automatikusan törlődik, ha a Fogyasztó egy másik Partner oldalára kattint. Applikációban a Kosár tartalma akkor törlődik, ha a Fogyasztó egy másik Partner oldalán Kosárba helyez egy terméket és egy felugró ablakban megerősíti, hogy a korábban a Kosárba helyezett terméket törli a Kosárból. A foodpanda Fiókból történő kijelentkezés minden Platformon a kosár törlését vonja maga után.
- 4.18. A Rendelés összegző oldalon, Applikációban a Fizetés oldalon a „Megrendelem” gomb lenyomásával a Fogyasztó leadja a Rendelést. A Rendelés leadását követően a Szolgáltató a Platform segítségével automatikusan eljuttatja a Rendelés adatait a Partnerhez. A Rendelés befogadásáról a Partner elektronikus igazolást állít ki, amelyet megküld a Szolgáltató számára.
- 4.19. A Közvetített Szerződés akkor jön létre, amikor az elektronikus visszaigazolás megérkezik a Szolgáltatóhoz. A Közvetített Szerződés tartalmát az ÁSZF mellékletei határozzák meg, kivéve, ha a Partner saját ÁSZF-et jelentet meg a Platformon, amely esetben a Partner saját ÁSZF-e határozza meg a Közvetített Szerződés tartalmát.

- 4.20. A Fogyasztó a regisztrációval és a Rendelés leadásával kijelenti, hogy a jelen ÁSZF-et és az annak mellékleteiben meghatározottakat megismerte, elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el.
- 4.21. A Szolgáltató a Rendelés leadása és a Közvetített Szerződés létrejötte után e-mailben visszaigazolja a Rendelés adatait és megadja a Fogyasztónak a Partner elérhetőségeit (Partner egységének neve, Partner egységének címe). A visszaigazoló e-mail tartalmazza a Fogyasztó által választott Kiszállítási címet – az emelet, ajtó, kapucsengő kivételével, - a telefonszámot, a Rendelés azonosító számát, a rendelés leadásának időpontját, a választott fizetési módot, a Termék árát, a rendszerhasználati díjat a kiszállítási díjat, annak elérhetősége esetén az extra kiszállítási díjat, valamint a fizetett borralaló összegét. Ezeket az adatokat weboldalon a Profil menüpontban, a „Rendeléseim” menüpontban, applikációban a bal oldalsávon található „Rendeléseim” menüpontban is feltünteti a Szolgáltató.
- 4.22. A Fogyasztó által megrendelt Termék kiszállításáért kizárólag a Partner felelős, kivéve, ha a Fogyasztó igénybe veszi a foodpanda szállítás szolgáltatást. Partner által végzett kiszállításra a Közvetített Szerződés rendelkezései, míg a foodpanda szállítás futár általi kiszállításra a jelen ÁSZF foodpanda szállítás szolgáltatás c. fejezete irányadó.
- 4.23. A Rendelés állapota a weboldalon és az applikációban a Rendelés státuszának (készíti a Partner, szállítás alatt van a Rendelés stb.) továbbá a várható kiszállítási idő szöveges feltüntetése mellett foodpanda szállítás szolgáltatás esetén térképes illusztráció révén is nyomon követhető. A Rendelés nyomon követő oldalon található kiszállítási idő folyamatosan változhat, a kiszállítási idő tájékoztató jellegű, Szolgáltató az adatok helyességéért semmiféle felelősséget nem vállal. A rendelés állapota nyomon követhető a Platform által küldött automatikus push notification üzenettel (amennyiben azokat a mobiltelefonján engedélyezte), illetve a rendelés törlése esetén SMS üzenetet is küld a Platform.
- 4.24. A Termékekről a Partner állítja ki a nyugtát, illetve a Fogyasztó kérésére a számlát. A kiszállításról szintén a Partner állítja ki a nyugtát vagy a számlát, kivéve, ha a Terméket a foodpanda szállítás futár szállítja ki a foodpanda szállítás szolgáltatás keretén belül, mely esetben a Szolgáltató a kiszállítási díj teljesítését követően Futár megbízásából helyette és nevében elektronikus számlát állít ki és küld meg emailben a kiszállítási díjról, extra kiszállítási díjról és borralalóról a Fogyasztó részére, azaz a Fogyasztó foodpanda szállítás szolgáltatás esetén tudomásul veszi, hogy a kiszállítási díjról a számla a Futár megbízásából kerül kiállításra. A rendszerhasználati díjról szóló elektronikus számlát a Szolgáltató állítja ki és küldi meg a Fogyasztó részére emailben.

## **5. Rendelés speciális esetei**

- 5.1. A Fogyasztó a Rendelés során választhatja azt is, hogy a kiszállítás helyett maga veszi át a Terméket a Partner Kereskedelmi Egységében (Elvitel, vagy Elviteles szolgáltatás). Elvitel választása esetén a Fogyasztó a Rendelés során kiválaszthatja, hogy a Partner melyik Kereskedelmi Egységében és mikor kívánja átvenni a Terméket. Amennyiben a

Fogyasztó azonnal kéri a rendelést, úgy a Platform által jelzett időpontban lehet leghamarabb a Termékeket átvenni. Elvitel szolgáltatás esetén a beállított Kiszállítási címtől 5 km-es távolságban elérhető Elvitel szolgáltatással érintett Partnerek jelennek meg a Partnerlista oldalon. A Fogyasztónak a Termék átvételéhez a visszaigazolási e-mailben megadott adatokkal – különösen a rendelés azonosítószámával - igazolnia kell magát és a Rendelést. A Fogyasztónak Elvitel esetén kiszállítási díjat sem a Szolgáltató, sem a Partner részére nem kell fizetnie, azonban rendszerhasználati díjat igen. Elvitel választása esetén az elkészített, összecsomagolt Termék átvételét a Partner a saját maga által meghatározott ideig köteles biztosítani, amennyiben Fogyasztó nem jelenik meg a Platform által jelzett, vagy maga választott időpontban, de legkésőbb addig az időpontig, amíg a Partner a termék elvitelének lehetőségét biztosítja, úgy a Partner minőségbiztosítási, vagy egyéb okokból a Rendelést törölheti (eláll a közvetített szerződéstől), mely a Fogyasztó hibás teljesítésének minősül, ezáltal sem Fogyasztó, sem Partner nem kötelezhető a az online fizetett rendelés Fogyasztó részére történő visszatérítésére.

- 5.2. A Fogyasztó a Platformon előrendelést (továbbiakban Előrendelés) is leadhat. Az Előrendelés funkció elérhetősége Partnerenként változhat. A kért kiszállítási vagy Elvitel esetén az átvételi időpont csak a Rendelést követő harmadik nap végéig terjedő időszakon belülre eshet, azzal, hogy Fogyasztó negyedórás sávokat választhat. Előrendelni olyan időpontra nem lehet, amely a Partner nyitvatartási idején kívül esik. Előrendelés esetén a Fogyasztó a Rendelését visszavonni a Rendelés Partner általi, Szolgáltató részére megküldött visszaigazolási időpontjáig tud. Előrendelés esetén a rendelés Partner részére történő továbbítására, ezáltal a Partner visszaigazolására a kiszállítás napján közvetlenül a kiszállítást megelőző időpontban kerül sor, mintha a Fogyasztó azonnali időpontra kérte volna a rendelést.
- 5.3. Amennyiben a Platformon a Fogyasztó számára megjelenik, a Fogyasztó igénybe veheti a Szolgáltató ún. Ízkalandor szolgáltatását (továbbiakban Ízkalandor szolgáltatás), mely esetben a Platformra történő belépés, vagy az applikáció megnyitása során egy felugró ablakban, vagy felületen lehetősége van a Fogyasztónak arra, hogy bizonyos Partnertől egy meghatározott időtartamig fix összegű kedvezménnyel (jelen pont vonatkozásában „Kedvezmény”) adhasson le rendelést, amennyiben eléri a Kedvezmény érvényesítéséhez szükséges minimum rendelési értéket. A Szolgáltatás csak meghatározott Partnerek esetében elérhető. Az Ízkalandor szolgáltatás igénybevételére jogosult Fogyasztók körét a Szolgáltató egyoldalúan határozhatja meg azzal, hogy a Kedvezmény elsődlegesen az új Fogyasztók, vagy a Platformot ritkán használó Fogyasztók részére jelenik meg. A Kedvezményt tartalmazó felület a belépés időpontjától számítva korlátozott ideig (pl. 15 percig) jelenik meg a Platformon, amennyiben a Fogyasztó bezárja a felületet, letelik az időkorlát, kilép a Partner oldaláról a rendelési folyamat alatt, úgy a Fogyasztó elveszíti jogát a Kedvezmény igénybevételére. Egy Partner vonatkozásában megjelenő Kedvezmény meghatározott ideig és meghatározott számú Fogyasztó számára jelenik meg. Kedvezmény igénybevétele esetén a rendelési értéktől függő Kedvezmény a



Rendelés – rendszerhasználati díjat, kiszállítási díjat, extra kiszállítási díjat és borraavalót nem tartalmazó - végösszegéből kerül levonásra. Ízkalandor szolgáltatás igénybevétele esetén a Rendeléshez foodpanda kupon nem használható fel.

## **6. Rendelés visszavonása, módosítás, elállás, rendelés törlése**

- 6.1. A Fogyasztót a Rendelés leadásától ajánlati kötöttség terheli. Az ajánlati kötöttség megszűnik, ha a Szolgáltató nem küld visszaigazoló e-mailt a Rendelésről a Rendelés leadása után számított 30 percen belül.
- 6.2. A Fogyasztónak a Rendelés visszavonására akkor van lehetősége, ha a Rendelés befogadásáról szóló visszaigazolás még nem érkezett meg a Partnertől a Szolgáltatóhoz, de legfeljebb a Rendelés leadásától számított 5 percig. Azon Termékek vásárlása esetén, amelyek esetében a Fogyasztónak a Fvkr. 20. §-ában biztosított elállási joga van, a Közvetített Szerződés létrejöttéig bármikor megilleti a Rendelés (az ajánlat) visszavonásának joga. A Közvetített Szerződés teljesítése (kiszállítás) után a Fogyasztó 14 napon belül tett nyilatkozatával elállhat a Közvetített Szerződéstől, amennyiben őt az Fvkr. 20. §- szerint elállás illeti meg. Az elállás részletes szabályait az 1. sz. Melléklet 5. pontja tartalmazza. Előrendelés visszavonására a Fogyasztónak addig az időpontig van lehetősége, amíg a Partner el nem fogadta a Rendelés teljesítését és a Partner azt a Szolgáltató részére azt vissza nem igazolta.
- 6.3. A Fogyasztó a Rendelésén módosítani csak addig jogosult, ameddig a Partner a Rendelést a Szolgáltató részére még nem igazolta vissza. A Rendelés kiegészítése nem lehetséges, így amennyiben a Fogyasztó további Termékeket is meg kíván rendelni az adott Partnertől, akkor azt kizárólag új Rendelés leadásával teheti meg. Amennyiben a Partner visszaigazolta a Rendelést, és a Fogyasztó kéri az eredeti Rendelést törlését, a Fogyasztó nem mentesül a fizetési kötelezettsége alól, a Rendelés ellenértékének kiegyenlítésére továbbra is köteles, online fizetés esetén a már kiegyenlített ellenértéket pedig nem követelheti vissza. Ez alól kivételt jelent, ha a Fogyasztó az Fvkr. 20. §-a szerint elállással élt.
- 6.4. Szolgáltató jogosult arra, hogy a törölje annak a Fogyasztónak a készpénzes rendelését, akinél több, mint egy alkalommal fordul elő az, hogy készpénzes fizetési mód választása esetén rossz címre ad le Rendelést, vagy a kiszállítási címre leadott Rendelést nem veszi át, vagy Elvitel esetén a terméket nem veszi át. A Fogyasztó foodpanda Fiókja nem kerül megszüntetésre, továbbra is jogosult a Platformot használni, továbbá jogosult online fizetés esetén rendelést leadni, azonban készpénzes rendelései törlésre kerülnek, melyről a Szolgáltató értesíti a Fogyasztót.

## **7. Fizetés**

- 7.1. Fogyasztó a rendelés során a következő fizetési eszközök közül választhat: bankkártyás fizetés (Mastercard, Maestro, VISA), Apple Pay, SZÉP kártyás fizetés, készpénzes fizetés. Az egyes elérhető fizetési módok Partnerenként eltérhetnek, Üzletek, azaz nem vendéglátóipari szolgáltatók kategóriájába tartozó Partnerektől Rendelés SZÉP kártyával nem fizethető ki. Arról, hogy az adott Partner és Rendelés

esetében milyen fizetési mód igénybevételére van lehetőség a Partner és a megrendelni kívánt Termékek kiválasztását követően, de még a Rendelés véglegesítését megelőzően a Rendelés összegző oldalon megjelenő „Fizetés” felületen tájékozódhat a Fogyasztó.

- 7.2. Szolgáltató jogosult saját mérlegelési jogkörében bármikor további fizetési módot bevezetni vagy megszüntetni. Szolgáltató bármikor- így különösen technikai probléma, átmeneti működésképtelenség esetén - jogosult bármelyik fizetési mód alkalmazását felfüggeszteni időszakos jelleggel.
- 7.3. Amennyiben a Szolgáltató és a Partner ebben állapodnak meg, a Fogyasztónak lehetősége van fizetési szolgáltatón keresztül történő bankkártyás, SZÉP kártyás, vagy Apple Pay fizetési móddal (Online fizetés) történő fizetésre. Amennyiben a Fogyasztó Online fizetést választ a Platformon, úgy a Rendelést a Szolgáltató csak akkor fogadja be, ha a Rendelés véglegesítését követően az Online fizetés sikeres volt.
- 7.4. Az Online fizetésnél, ha a tranzakció sikeres, a fizetési szolgáltató azonnal zárja a kártyán lévő összeget és automatikusan értesíti a Szolgáltatót a fizetés megtörténtéről, így a Platformon információt kap arról, hogy a Rendelés ellenértékének teljesítése sikeres.
- 7.5. Online fizetési módok választása esetén a Szolgáltató a Partner és a Szolgáltató közötti külön szerződés alapján jogosult és köteles a Közvetített Szerződés Fogyasztó részéről történő teljesítésének (díjfizetés) elfogadására. A teljesítés elfogadására oly módon kerül sor, hogy a Fogyasztó a Szolgáltatóval szerződött fizetési szolgáltatón keresztül fizeti meg a Rendelés szerinti teljes összeget, amely a Partner felhatalmazása alapján a Szolgáltató bankszámlájára kerül jóváírásra. A Fogyasztók által a Partner Termékeinek értékesítésével (adásvételével) összefüggésben teljesített, valamint nem foodpanda szállítási szolgáltatás esetén a kiszállítási díjjal, extra kiszállítási díjjal kapcsolatos kifizetéseit a Szolgáltató a Partnerek nevében és javára szedi be.
- 7.6. A Szolgáltató a Fogyasztó bankkártyaadatát és SZÉP kártya adatait nem rögzíti és nem tárolja. Az adatbiztonsági követelményeknek megfelelően a kártyaadatokhoz a Szolgáltató nem fér hozzá, azokat kezelni kizárólag a fizetési szolgáltatók jogosultak.
- 7.7. A bankkártyás fizetés a Platformtól teljesen független, a Szolgáltatóval szerződött alábbi fizetési szolgáltatók által üzemeltetett elektronikus rendszereken keresztül valósul meg:
  - Adyen N.V., nyilvántartási szám: 34259528, székhely: Carmiggeltstraat 6-50, 1011 DJ Amsterdam, Hollandia által üzemeltetett Adyen fizetési rendszeren keresztül, vagy az
  - OTP MOBIL Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (1143 Budapest, Hungária krt. 17-19.; cégjegyzék száma: 01-09-174466) által üzemeltetett Simple Pay rendszeren keresztül.
- 7.8. Szolgáltató jogosult a saját mérlegelési jogkörében bármikor váltani az elsődlegesen használt és a biztonsági fizetési szolgáltató rendszere között, továbbá bármikor – így

különösen technikai probléma, átmeneti működésképtelenség esetén – jogosult bármelyik fizetési szolgáltató alkalmazását felfüggeszteni időszakos jelleggel.

- 7.9. Adyen fizetési rendszer használata esetén a bankkártya adatok beírására és mentésére a Szolgáltató felületén kerül sor átirányítás nélkül, azonban a bankkártyaadatok fokozott biztonságú ügyféloldali titkosítási technológiának (CSE) köszönhetően a Megrendeléssel titkosításra kerülnek, mely titkosítási kulcshoz csak a fizetési szolgáltató fér hozzá.
- 7.10. Simple Pay online fizetés szolgáltatás választása esetén a Fogyasztó a mentett kártyájával fizet, vagy a Platform átirányítja a Fogyasztót a Simple Pay saját fizetési oldalára, ahol a Fogyasztónak lehetősége van a Fizetés teljesítésére. Fogyasztó a Simple Pay fizetési felületét (böngészőablakot) az online fizetési folyamat alatt nem zárhatja be. A Szolgáltató a Rendeléssel kapcsolatos információkat, a fizetési szolgáltató pedig kizárólag a fizetési tranzakcióhoz szükséges kártya adatokat kapja meg (a 128 bites SSL titkosítással ellátott fizetőoldalon keresztül) a Fogyasztótól. A külső fizetési felületen történő adatáramlás tartalmáról a Szolgáltató nem értesül, azt csak a fizetési szolgáltató éri el.
- 7.11. Amennyiben sikertelen az Online fizetés, úgy Szolgáltató azt egyértelműen jelzi azt a Platformon, Simple Pay esetén a Simple oldala visszairányítja a Fogyasztót a Rendelés összegző oldalra, ahol más fizetési mód választásával, vagy a fizetéshez szükséges adatok leadásával a Rendelés újra leadható. Ha a Fogyasztó a külső elektronikus felületről (Simple Pay) nem tér vissza a Platformra, akkor a tranzakció sikertelennek minősül. Ugyancsak sikertelennek minősül a tranzakció, ha a külső fizetési felületen a Fogyasztó a böngésző „Vissza/Back” vagy a „Frissítés/Refresh” gombjára kattint.
- 7.12. Fogyasztónak lehetősége van elmentenie a bankkártyájának az adatait (bankkártya száma, bankkártyára írt név, lejárat dátuma, CVC szám) annak érdekében, hogy a jövőben kezdeményezett Rendelések alkalmával ne kelljen újra megadnia ezen adatokat és így könnyebb, egyszerűbb legyen a Rendelés folyamata. Mentés esetén minden adat un. "tokenként" (vissza nem fejthető kódként) kerül tárolásra, a későbbi rendeléskor csak a token kerül felhasználásra és továbbításra. A bankkártyaadatok tárolását a fizetési szolgáltatók végzik.
- 7.13. Az Online fizetésre a fizetési szolgáltató, az érintett kártyatársaság, továbbá a kártya kibocsátó és az összeget jóváíró pénzügyi intézmény üzletszabályzata irányadóak. Az Online fizetéshez a böngészőnek támogatnia kell az SSL titkosítást.
- 7.14. Online fizetés esetén, ha a Fogyasztó a Rendelést a Közvetített Szerződés létrejötte előtt, vagy a Rendelés leadását követő 5 percen belül lemondja, úgy a Szolgáltató visszautalja a Fogyasztónak az összeget és a Rendelés törlésre kerül a Platformon. Azon a Termékek vásárlása esetén, amelyek esetében a Fogyasztónak a Fvkr. 20. §-ában biztosított elállási joga van, a Fogyasztót bármikor megilleti a Rendelés visszavonásának joga, illetve a Közvetített Szerződés teljesítésétől (kiszállítás) számított 14 napon belül elállhat a Közvetített Szerződéstől, mely esetben a Szolgáltató visszautalja a Fogyasztónak az összeget.

- 7.15. Az online kifizetett Rendelésnek bármilyen okból történő törlése esetén a Szolgáltató Rendelés teljes kifizetett ellenértékét visszautalja a Fogyasztónak, beleértve a rendszerhasználati díjat, a kiszállítási díjat, az extra kiszállítási díjat és a borraalót is.
- 7.16. A Fogyasztónak akkor van lehetősége a SZÉP kártyás fizetésre, ha a Szolgáltató és a Partner azt lehetővé teszi és az adott Termék megfelel a SZÉP rendelet 5. §-ában meghatározott feltételeknek. A SZÉP-kártyás fizetésre az OTP Bank, MKB Bank és a K&H Bank által kibocsátott SZÉP-kártyával, a SZÉP-kártya vendéglátás zsebébe feltöltött egyenleg felhasználásával van lehetőség.
- 7.17. A SZÉP-kártyás fizetés igénybevétele során a Rendelés lemondásakor a Szolgáltató a SZÉP-kártya szolgáltató felé igazolja a Rendelés lemondását és a levont összeget visszahelyezteteti SZÉP kártya kibocsátó bankon keresztül.
- 7.18. Rendelés visszavonása vagy Rendelés törlése esetén a Szolgáltató legkésőbb 8 (nyolc) munkanapon belül jelzi a fizetési szolgáltató, vagy a SZÉP kártya kibocsátó bankok részére a bankkártyás fizetés visszautalására, vagy a SZÉP kártyával elutalt összeg SZÉP kártyájára történő visszahelyeztetésére vonatkozó igényt. A Fogyasztó tudomásul veszi, hogy online fizetett összeg Fogyasztó számlájára történő visszaérkezésének időpontja függ a Fogyasztó bankszámláját, vagy SZÉP kártya számláját kezelő pénzügyintézetől, figyelembe véve a banki nyitvatartást is. A Fogyasztó tudomásul veszi, hogy az összeg zárolása, levonása esetén a zárolt vagy levont összeg az adott pénzügyintézet mindenkor hirdetménye szerinti időtartamot követően szabadul fel, ezért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.
- 7.19. Készpénzes fizetési opció választása esetén a Fogyasztó a Termékek átvételekor készpénzben fizeti meg a Rendelés ellenértékét, beleértve a rendszerhasználati díjat, a kiszállítási díjat és az extra kiszállítási díjat is. Amennyiben nem a Szolgáltatóval, hanem a Partnerrel szerződött futár szállítja ki a Terméket, úgy az átvett rendszerhasználati díjjal a Partner és a Szolgáltató külön szerződés alapján elszámol. A rendszerhasználati díjat megfizetettnek kell tekinteni, ha azt a Partner által szerződött futárnak a Fogyasztó átadta.

## **FOODPANDA SZÁLLÍTÁS SZOLGÁLTATÁS**

### **8. A foodpanda szállítás szolgáltatás feltételei**

- 8.1. A Szolgáltató és a Partner megállapodhatnak úgy, hogy a Terméket a Szolgáltató a Fogyasztóval közvetlenül kötött Szerződés alapján a foodpanda szállítás futár szállítja ki a Fogyasztónak. Ebben az esetben a Fogyasztó a rendelés leadásával meghatalmazza a Szolgáltatót, hogy a Termékek kiszállítására részére Futárt keressen, illetve Futárt válasszon, továbbá a kiválasztott Futárral a Fogyasztó nevében és felhatalmazásából szerződést kössön a Fogyasztó által elfogadott feltételek szerint. foodpanda szállítás szolgáltatás esetében a Partner, vagy a Szolgáltató és a Fogyasztó között a Termék kiszállítására vonatkozóan szerződés nem jön létre, a szerződés a Fogyasztó és a Futár között jön létre. A Szolgáltató a Platformon az érintett Partnerek esetében jelzi, hogy a kiszállítás a foodpanda szállítás szolgáltatás körébe tartozik.

- 8.2. A Fogyasztó a kiszállítási díjat – beleértve az extra kiszállítási díjat is – közvetlenül a Szolgáltató által közvetített Futárnak köteles megfizetni. A kiszállítási díjat a Futár nevében és megbízásából szedi be a Szolgáltató. A kiszállítási díjról a Szolgáltató a Futár nevében és megbízásából állít ki számlát, melyet a Kiszállítás teljesítését követően emailen megküld a Fogyasztó részére.
- 8.3. Foodpanda szállítás szolgáltatás választása esetén a Fogyasztó kifejezetten megrendeli kiszállítási szolgáltatás nyújtását, és kifejezetten felhatalmazza a Szolgáltatót, hogy részére Futárt keressen és válasszon, illetve kifejezetten felhatalmazza a Szolgáltatót, hogy a nevében közte és a Futár között a kiszállítás vonatkozásában szerződést kössön a Fogyasztó által elfogadott feltételek szerint, a Futár pedig a kiszállítási felhívás elfogadásával hozzájárul ahhoz, hogy a Fogyasztó részére a köztük lévő szerződés alapján kiszállítási szolgáltatást nyújtson. A Futár részére a jelen szerződés szerint fizetett online borraavaló a kiszállításhoz kapcsolódó járulékos szolgáltatásnak minősül.
- 8.4. Fogyasztó elfogadja, hogy a közte és a Futár között létrejövő kiszállítási szerződés feltételeit, így különösen annak módját (kerékpár, motorkerékpár, személyautó stb.), határidejét (kiszállítási idő) és területei korlátait (kiszállítási terület), valamint a minimális rendelési értéket és a kiszállítás díját a Szolgáltató egyoldalúan állapítja meg és bármikor jogosult azokat egyoldalúan megváltoztatni, akár ideiglenesen is.
- 8.5. A kiszállítási díj összege az adott Kereskedelmi Egységtől való távolság, a Rendelés időpontja, valamint az adott zónában elérhető futárok és a Rendelés mennyiségének függvényében változhat, azaz Szolgáltató jogosult a Fogyasztó ugyanarra a címére, ugyanattól a Partnertől különböző időpontokban leadott rendelése során eltérő összegű kiszállítási díjakat megállapítani. Fogyasztó tudomásul veszi, hogy ugyanattól a Partnertől más címre, vagy más időpontban történő Rendelés esetén az alkalmazott Kiszállítási díjak eltérőek lehetnek.
- 8.6. A várható kiszállítási idő, a kiszállítási díj a Rendelés leadása során a Platformon bármikor megismerhető. Fogyasztó tudomásul veszi, hogy amennyiben Partner oldalon vagy a Rendelés összegző oldalon megváltoztatja a Kiszállítási címet, úgy ezzel párhuzamosan, mind a kiszállítási idő, mind a kiszállítási díj összege megváltozhat, illetve amennyiben az adott Kiszállítási címre a választott Partner esetében a foodpanda szállítás szolgáltatás már nem elérhető, úgy a Fogyasztó az adott címre nem fog tudni rendelni, mely a Platformon egyértelműen feltüntetésre kerül.
- 8.7. A Platformon szereplő kiszállítási idő csupán becsült idő. A tényleges kiszállítási időre egyéb külső, a Szolgáltatótól és a Partnertől egyaránt független előre nem látható tényezők is hathatnak.
- 8.8. A foodpanda szállítás szolgáltatás elérhetősége területenként változó. A Partnerlista oldalon kizárólag azok a foodpanda szállítás szolgáltatást igénybe vevő Partnerek jelennek meg, amely Partnertől a foodpanda szállítás futárai a fogyasztó által beállított címre szállítanak.

- 8.9. Szolgáltató jogosult a kiszállítási területet dinamikusan, akár percről percre változtatni, így előfordulhat, hogy egy adott időpontban az adott foodpanda szállítás Partner elérhető a Partnerlista oldalon, másik időpontban pedig nem. Szolgáltató kivételesen indokolt esetben – rendkívüli időjárási körülmények, Szolgáltatás teljes mértékben akadályozó technikai probléma - egy adott kiszállítási területet – ideértve a teljes foodpanda szállítás szolgáltatást - átmenetileg felfüggeszteni, mely esetben az adott területen lévő, vagy az adott területre Szállító foodpanda szállítás Partnertől rendelést nem lehet leadni.
- 8.10. A Fogyasztók elfogadják, hogy a Szolgáltató jogosult maximális rendelési mennyiséget (darabszám, bruttó összeg) is meghatározni, különösen a rendelkezésre álló Futárok szállítóeszközeinek kapacitására tekintettel.
- 8.11. Foodpanda szállítás szolgáltatás esetében a Partner a Rendelést fogadja a Szolgáltatótól és megfelelően elkészíti, összekészíti, becsomagolja a Terméket, majd kiszállításra alkalmas formában átadja a foodpanda szállítás futár számára, aki a köztük lévő szerződés alapján kiszállítja a Fogyasztónak a Rendeléssel érintett Terméket.
- 8.12. Miután a Futár átvette a Partnertől a Rendeléssel érintett Terméket, a Rendelés során a Fogyasztó által megadott kiszállítási címre viszi, ahol a Fogyasztó a Terméket készpénzes fizetés esetén kifizeti, a Terméket átveszi és a szolgáltatás teljesítettnek minősül.
- 8.13. A Szolgáltatót és a foodpanda szállítás futárt nem terheli felelősség a kiszállítás késedelmes vagy hibás teljesítéséért, illetve egyéb problémáért, hibáért, amennyiben az a Fogyasztó által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra vezethető vissza. Erre tekintettel amennyiben a Fogyasztó a Rendelés során megadott címen nem elérhető, vagy a Rendeléssel érintett Terméket a kiszállítás időpontjában nem veszi át és a Fogyasztót az általa a Rendelés során megadott telefonos elérhetőségen kétszeri próbálkozással a kiszállítási időpontot követő 10 (tíz) percen belül sem lehet elérni, úgy a Rendelés a foodpanda szállítás futár értesítése alapján a Szolgáltató által törlésre kerül és sem a Szolgáltató, vagy a foodpanda szállítás futár, sem a Partner nem kötelezhető a Rendelés újbóli teljesítésére, vagy Online fizetés esetén a kifizetett Termék értékének, ideértve a kiszállítási díj, extra kiszállítási díj, borra való visszautalására.
- 8.14. A szeszes italok, szexuális termékek és más hasonlóan szigorú szabályozás alá tartozó terméknek minősülő Termékek kiszállítását végző futár a felhívhatja a Fogyasztót, hogy fényképes igazolvánnyal igazolja magát és azt, hogy nagykorú, azaz megvásárolhatja az adott Terméket. Amennyiben a Fogyasztó nem hajlandó erre, vagy megállapítást nyert, hogy nem nagykorú, a kiszállítást végző futár a Termék átadását megtagadja.
- 8.15. Jelen fejezet rendelkezései nem vonatkoznak az olyan foodpanda szállítás futár által kiszállított rendelésekre, ahol a Rendelés nem a foodpanda Platformon keresztül került leadásra, hanem a Partner saját rendelési csatornáin. Az ilyen rendelések

vonatkozásában a Szolgáltató a Partner teljesítési segédjeként jár el, a Partner saját oldalán rendelő fogyasztó mind a termékértékesítés, mind a kiszállítás vonatkozásában a Partnerrel áll szerződéses jogviszonyban, a kiszállítási díjat a fogyasztónak a Partner felé kell megfizetnie a Partner számlája alapján. Szolgáltató az általa megbízottként elvégzett kiszállítási szolgáltatásért a Partner saját oldalon rendelést leadott fogyasztó irányába semmilyen felelősséggel nem tartozik, kártérítésre nem kötelezhető.

## **VEGYES RENDELKEZÉSEK**

### **9. Hibás teljesítés, a Rendelés meghiúsulása**

- 9.1. Felek kötelesek a Rendelést a Platformon feltüntetettek szerint a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételek és a jogszabályoknak megfelelően jóhiszeműen teljesíteni, a Rendelés teljesítése során együttműködni egymással.
- 9.2. Amennyiben a Rendelés teljesítése a Fogyasztó oldalán felmerülő okból hiúsult meg, úgy a Fogyasztó Online fizetés esetén a már kifizetett Rendelés értékét, beleértve a kiszállítási díjat, extra kiszállítási díjat, borraivalót már nem követelheti vissza a Szolgáltatótól, készpénzes fizetési mód választása esetén a Fogyasztó nem mentesül a fizetési kötelezettség alól, a Rendelés ellenértékének kiegyenlítésére továbbra is köteles. Felek rögzítik, hogy a Fogyasztó oldalán felmerülő okból hiúsul meg a rendelés különösen, de nem kizárólag az alábbi esetekben:
  - A Fogyasztó rossz Kiszállítási címet választott, vagy téves címet ütött be, miután a Fogyasztó 10 perc után sem elérhető a kiszállítási címre érkezéstől számítva és legalább kétszer kereste telefonon a Futár a Fogyasztót.
  - A Futár nem találja, vagy nem éri el a Fogyasztót, miután a Fogyasztó 10 perc után sem elérhető a kiszállítási címre érkezéstől számítva és legalább kétszer kereste telefonon a Futár a Fogyasztót.
  - Elviteles szolgáltatás esetén a Terméket nem veszi át a jelölt időpontban, vagy a Partner által a Termék átvételére biztosított időpontban.
  - A Fogyasztó véletlen előrendelést adott le, de csak a Partner visszaigazolása (Közvetített szerződés létrejötte) után kéri a Rendelés törlését.
  - A Fogyasztó véletlen Rendelést adott le, de csak a Partner visszaigazolása (Közvetített szerződés létrejötte) után kéri a Rendelés törlését.
  - A Fogyasztó véletlen dupla Rendelést adott le, de csak az egyik Rendelést kéri és csak a Partner visszaigazolása (Közvetített szerződés létrejötte) után kéri a Rendelés törlését.
  - A Fogyasztó kupont kívánt volna felhasználni, ám ez a Rendelés során saját hibájából meghiúsult, és csak a Partner visszaigazolása (Közvetített szerződés létrejötte) után kéri a Rendelés törlését.

- A Fogyasztó a Rendelés leadását követően módosítani kívánt a Rendelésen, de csak a Partner visszaigazolása (Közvetített szerződés létrejötte) után kéri a Rendelés törlését.
  - A Fogyasztó eláll a vásárlási szándékától, de csak a Partner visszaigazolása (Közvetített szerződés létrejötte) után kéri a Rendelés törlését.
- 9.3. Felek rögzítik, hogy olyan Termék értékesítése esetén, amellyel kapcsolatban a Fogyasztónak az Fvkr. 20. §-ában biztosított elállási joga van a jelen fejezet rendelkezései nem alkalmazhatóak.
- 9.4. Szolgáltató hibás teljesítésének minősül és Online fizetés esetén visszafizeti a Rendelés teljes összegét a Fogyasztó részére, ha kétséget kizáróan bebizonyosodik, hogy a Rendelés a Szolgáltató, vagy a foodpanda szállítás futár hibájából hiúsul meg, pl. Platform technikai hibája, fizetési felület technikai hibája, foodpanda szállítás szolgáltatás esetén: futárhiány, futár balesete, futár nem elérhető, technikai probléma a futárnál, kiszállítás minőségi problémái (ha a Partner felelőssége nem merül fel), összecserélt Rendelés, vagy lemaradt tétel a futár hibájából.
- 9.5. Fogyasztó tudomásul veszi, hogy Szolgáltató, amennyiben nem képes teljesíteni a Rendelést, vagy nem képes teljesíteni a Kiszállítást, úgy törölheti a Rendelést, ezáltal jogosult megszüntetni a Partner és a Fogyasztó között létrejött Közvetített Szerződést. Szolgáltató a rendelés saját hibájából történő törléséről tájékoztatja a Feleket, a Fogyasztó részére push notification üzenetben, vagy SMS-ben üzenetet küld, továbbá Online fizetés esetén intézkedik a Fogyasztó által fizetett összeg visszautalásáról, vagy visszahelyeztetéséről.
- 9.6. Szolgáltató a Rendelés saját hibájából történő meghiúsulása vagy hibás teljesítése (lemaradt vagy összecserélt Termék, minőségi hiba stb.) esetén sem köteles a Fogyasztó kárainak – vagyoni kár, elmaradt haszon – megtérítésére. Szolgáltató azonban saját belátása szerint, egyedi mérlegelés alapján a rendelés értékének visszafizetésén túl kupont biztosíthat a Fogyasztó részére. Foodpanda szállítás szolgáltatás igénybevétele esetén még abban az esetben is biztosíthat a Szolgáltató kupont a Fogyasztó részére, ha azt a Fogyasztó kifejezetten nem is kérte.

## 10. Panaszkezelés

10.1. Panasznak minősül különösen, de nem kizárólag:

- a Termékekkel (pl. összetevők, árak) vagy a kiszállítás elérhetőségével, szervezésével kapcsolatos észrevétel, probléma (pl. weboldal, tájékoztatás, várható rendelési idő, költségek),
- a Rendelés folyamatával kapcsolatos kérdés, probléma,
- a kiszállítással kapcsolatos észrevétel, probléma (pl. teljesítési idő),
- a kiszállított Termékekre vonatkozó észrevétel, probléma (minőség, csomagolás),



- a kiszállítást végző futárra vonatkozó észrevétel, probléma (öltözet, viselkedés, kommunikáció).

10.2. A Fogyasztó az esetlegesen felmerülő panasz, reklamáció esetén a Szolgáltató ügyfélszolgálatával az alábbi elérhetőségek valamelyikén jogosult a kapcsolatot felvenni:

- Chat: a Weboldalon a jobb felső sarokban a lenyíló menü „Ügyfélszolgálat” menüpontra kattintva, applikációban a bal oldalsáv „Ügyfélszolgálat” menüpontban
- Postázási cím: 1234 Budapest, Pf. 655
- E-mail cím: help@foodpanda.hu

10.3. A Chat ablakon keresztül lehetőség van az aktuális Rendelésével, vagy korábbi rendelésével kapcsolatban élő csevegést indítani ügyintézővel. A Szolgáltató chat ablakon keresztül történő élő ügyintézés lehetőségét hétfőtől vasárnapig 08:00-01:30 óra között biztosítja. Fogyasztó az Ügyfélszolgálat ablakban található Gyakran Ismételt Kérdések (GYIK) közül is választ találhat a kérdésére.

10.4. A Szolgáltató panaszkezelése minden esetben térítésmentes.

10.5. A Szolgáltató az azonnali megoldást igénylő problémát haladéktalanul megvizsgálja és lehetőség szerint azonnal orvosolja, minden más esetben pedig 24 napon belül válaszol a felmerült panaszra.

10.6. Amennyiben a probléma kezelése más módon nem oldható meg, úgy Szolgáltató kezdeményezheti a Fogyasztó telefonos megkeresését. Ha a Szolgáltató a Fogyasztót panasszal kapcsolatban keresi, úgy Szolgáltató a panasz kezelése és dokumentálása céljából a Fogyasztó telefonon keresztül megfogalmazott panaszát rögzíti, a rögzített hangfelvételt a rögzítéstől számított 5 évig megőrzi. Amennyiben a Fogyasztó nem járul hozzá, hogy a telefonbeszélgetést Adatkezelő az Adatkezelési tájékoztatóban foglaltaknak megfelelően rögzítse, lehetősége van Chat-en, postai úton (1243 Budapest, Pf. 655) vagy elektronikus levelezés (info@foodpanda.hu) útján benyújtania a panaszát. A Fogyasztónak lehetősége van másolatot kérni a telefonbeszélgetésről készült hangfelvételtől, amely kérést Szolgáltató a vonatkozó kérelem beérkezésétől számított 25 napon belül köteles teljesíteni. A Fogyasztó a hangfelvétel kiadása iránti kérelmét postai úton (1243 Budapest, Pf. 655) vagy elektronikus levelezés (info@foodpanda.hu) útján nyújthatja be. Az Adatkezelő díjmentesen rendelkezésre bocsátja (postai úton) a hangfelvétel másolatát.

10.7. A Fogyasztó a panasz kivizsgálása során köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a szükséges információkat, dokumentumokat rendelkezésre bocsátani.

10.8. Amennyiben a Szolgáltató a panaszt alaposnak találja, úgy visszatéríti a panasszal érintett Rendelés online megfizetett díját a Fogyasztónak. Ezen felül felül, ha a panaszt a Szolgáltató részben vagy egészben alaposnak találja, akkor a Szolgáltató a Fogyasztó részére egy, a Platformon szabadon beváltható kupont biztosíthat.

10.9. Amennyiben a Fogyasztó panasa teljesen vagy részlegesen elutasításra kerül, vagy a panasz kivizsgálására fent megszabott határidő eredménytelenül eltelt, úgy a Fogyasztó lakóhelye szerint illetékes hatóságokhoz fordulhat:

**Fogyasztóvédelmi hatóságok elérhetősége:**  
[https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi\\_hatosag](https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag)

**Budapest a Fővárosi Kormányhivatal V. Kerületi Hivatalának részeként működő Fogyasztóvédelmi Főosztálya**

Cím: 1051 Budapest, Sas u. 19. III. em.

telefon: +36 (1) 450-2598

e-mail cím: [fogyved\\_kmf\\_budapest@bfkh.gov.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu)

**Békéltető Testületek elérhetősége területi illetékesség szerint:**

<https://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

**Budapesti Békéltető Testület elérhetősége:**

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefonszám: +36 (1) 488-2131

Fax szám: +36 (1) 488-2186

E-mail: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

10.10. A Fogyasztó jogosult a panasszal kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulni.

## 11. Személyes adatok kezelése

11.1. A Fogyasztó személyes adatainak kezelésére vonatkozó részletes szabályokat a Szolgáltató adatkezelési tájékoztatója <https://www.foodpanda.hu/adatkezelesi-tajekoztato> tartalmazza.

## 12. A Platformmal kapcsolatos szellemi tulajdonjog

12.1. A Platformon elhelyezett valamennyi anyag, annak teljes szövege, grafikai, illetve egyéb tartalma, a Platform szerkezeti felépítése, forráskódja, valamint bármely egyéb szellemi tulajdon szerzői jogi, illetve egyéb jogi védelem alatt áll. A szerzői jogok, illetve egyéb szellemi tulajdonjogok kizárólagos jogosultja a Szolgáltató. A Platform tartalmának, illetve a Szolgáltató egyéb szellemi tulajdonának bármely felhasználás kizárólag a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélyével lehetséges.

12.2. A Platform tartalmának jogosulatlan felhasználása védjegyjogi, szerzői jogi és polgári jogi igényeken túlmenően a büntetőjogi jogszabályokban meghatározott szankciókat is maguk után vonhatnak.

## 13. A Szerződés létrejötte és megszűnése

13.1. A Szolgáltató és a Fogyasztó közötti Szerződés a Fogyasztó regisztrációjakor jön létre.

- 13.2. A Fogyasztó és a Szolgáltató között a Szerződés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre a Ptk. és az Elkertv. elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokra vonatkozó előírásai alkalmazandóak. A Szerződés írásban foglaltnak minősül és írásban tárolt adatai megegyeznek a Rendelés adataival. A Szerződés és Rendelés adatai megtekinthetők visszamenőleg is a „Rendelésem” menüpont alatt. A szerződéskötés és a kapcsolattartás nyelve a magyar.
- 13.3. A Közvetített Szerződés akkor jön létre, amikor a Partnertől a Szolgáltatóhoz a Rendelésről szóló elektronikus igazolás megérkezik, feltéve, hogy addig a Fogyasztó nem mondta le a Rendelést.

## **14. Az ÁSZF tárgyi és időbeli hatálya**

- 14.1. A jelen ÁSZF hatálya a Szolgáltató által Magyarország területén a Fogyasztók részére nyújtott Szolgáltatásra terjed ki.
- 14.2. A jelen ÁSZF akkor is irányadó, ha a Szolgáltató szolgáltatásai más weboldalon keresztül érhetőek el, valamint irányadó a Szolgáltatások minden olyan felhasználási módjára (mobil weboldal, mobil alkalmazások, Facebook oldal stb.), amelyeken keresztül a Platform elérhető.
- 14.3. A McDonald's éttermeket üzemeltető Progress Étteremhálózat Kft.-től, vagy a Progress Étteremhálózat Kft.-vel szerződésben álló franchise partnertől való rendelés esetén a Felek jogviszonyára irányadó eltérő szabályozást az ÁSZF 2. sz. melléklete tartalmazza.
- 14.4. A panda marketet üzemeltető Delivery Hero Dmart Hungary Kft.-től való rendelés esetén a Felek jogviszonyára irányadó eltérő szabályozást az ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza.
- 14.5. Az ÁSZF a fent rögzített naptól hatályos és határozatlan időre szól.

## **15. Az ÁSZF módosítása és elérhetősége**

- 15.1. A Szolgáltató bármikor jogosult a jelen ÁSZF feltételeit egyoldalúan módosítani. Ez a jogosultság kifejezetten kiterjed a jelen ÁSZF mellékleteire is. Az esetleges módosítás a Platformon való megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba.
- 15.2. Az ÁSZF és annak korábban hatályos verziói itt érhetőek el: <https://www.foodpanda.hu/aszf>

## **16. Záró rendelkezések**

- 16.1. A Szolgáltató által üzemeltetett Platform biztonsági foka megfelelő, azonban a Fogyasztó számára javasolt megtenni az alábbi óvintézkedéseket: friss adatbázissal rendelkező vírus és spyware védelmi szoftverek használata, az operációs rendszer biztonsági frissítéseinek telepítése. A Platform használata feltételezi a Fogyasztó részéről az internet technikai és műszaki korlátainak ismeretét és a technológiával együtt járó hibalehetőségek elfogadását.

- 16.2. A Szolgáltató a Platformról ugrópontként elérhető külső honlapok tartalmáért, adat- és információvédelmi gyakorlatáért nem vállal felelősséget. Amennyiben a Szolgáltató tudomására jut, hogy az általa linkelt oldal vagy a linkelés harmadik személyek jogait vagy a hatályos jogszabályokat sérti, a linket haladéktalanul eltávolítja a Platformról.
- 16.3. A Szolgáltató nem felelős semmilyen kárért, amely a Platformra való csatlakozás miatt következett be. A Fogyasztót terheli a számítógépe, illetve az azon található adatok védelmének kötelezettsége.
- 16.4. Kifejezetten tilos a Platformon törvényileg nem engedélyezett tartalmak továbbítása, közlése, megosztása. A Szolgáltató fenntartja a jogot a Fogyasztók által feltöltött tartalmak törlésére.
- 16.5. A Szerződés mind a Fogyasztó, mind a Szolgáltató részéről indokolás nélkül a Fogyasztónak, illetve az Ügyfélszolgálatnak megküldött e-mail útján felmondható, továbbá a Fogyasztónak lehetősége van a Fiókjának törlésére a Profil menüpont „Fiók törlése” gombra kattintva, mely esetben a Szolgáltató és a Fogyasztó közötti szerződés a Fiók és a hozzá tartozó személyes adatok törlésével egyidejűleg megszűnik.
- 16.6. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatásokból eredő bármely jogát vagy kötelezettségét a Fogyasztó hozzájárulása nélkül részben vagy egészben átengedni jogutódjának, leányvállalatának, vagy a Szolgáltató vagyont és vagyonelemeit megszerző más gazdasági társaságnak.
- 16.7. A Szolgáltató nem veti alá magát semmilyen magatartási kódex rendelkezéseinek.
- 16.8. A Szerződésre a magyar jog rendelkezései az irányadók.

## **JOGSZABÁLYOK**

Az ÁSZF-ben hivatkozott jogszabályok, továbbá a Szerződésre és a Szolgáltatásra egyébként vonatkozó jogszabályok:

- A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („**Ptk.**”)
- A Széchenyi Pihenő Kártya kibocsátásának és felhasználásának szabályairól szóló 76/2018. (IV. 20.) Korm. rendelet („**SZÉP rendelet**”)
- Az általános adatvédelmi rendelet (2016/679/EU rendelet; „**GDPR**”)
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény („**Infotv.**”)
- Az élelmiszerekkel kapcsolatos tájékoztatásról szóló rendelet (1169/2011/EU rendelet, „**Éktr.**”)
- Az élelmiszerekkel kapcsolatos tájékoztatásról szóló 36/2014. (XII.17.) FM rendelet („**FMr.**”)
- Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény („**Elkertv.**”)

- A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény („**Fttv.**”)
- A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi XCL. törvény („**Fvtv.**”)
- A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet („**Fvkr**”)
- A tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény („**Tpvt.**”)
- A védjegyek és a földrajzi árujelzők oltalmáról szóló 1997. évi XI. törvény („**Vtv.**”)

# 1. sz. Melléklet – A Közvetített Szerződés tartalma

## 1. Általános szabályok

- 1.1. A Közvetített Szerződés akkor jön létre, amikor a Rendelés leadását követően az elektronikus visszaigazolás megérkezik a Szolgáltatóhoz. A Közvetített Szerződés tartalmát a jelen Melléklet határozza meg, kivéve, ha a Partner saját ÁSZF-et jelentet meg a Platformon, amely esetben a Partner saját ÁSZF-e határozza meg a Közvetített Szerződés tartalmát.
- 1.2. A Közvetített Szerződés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre a Ptk. és az Elkertv. elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokra vonatkozó előírásai alkalmazandóak. A Közvetített Szerződés írásban foglaltnak minősül és írásban tárolt adatai megegyeznek a Rendelés adataival. A Közvetített Szerződés és Rendelés adatai megtekinthetők visszamenőleg is a „Rendelésem” menüpont alatt. A szerződéskötés és a kapcsolattartás nyelve a magyar.
- 1.3. A Rendelés adatainak átvételét és a Közvetített Szerződés létrejöttét követően a Partner a Rendeléssel érintett Terméket elkészíti vagy összekészíti, majd csomagolja és kiszállítás céljából átadja a kiszállítást végző futárnak, vagy előkészíti a Fogyasztó általi átvételére Elvitel választása esetén.
- 1.4. Elvitel esetén a személyes átvétel során a Fogyasztó a Partner felé a rendelési azonosító közlésével azonosítja magát és a Rendelését.

## 2. A Partner felelőssége

- 2.1. A Platformon szereplő aktuális tartalommal, a megjelenített ajánlatokkal, ezek elérhetőségével és minőségével kapcsolatos minden felelősség a Partnert terheli. A Fogyasztó a kiszállított Termékekkel kapcsolatos minőségi kifogás esetén az Terméket értékesítő Partnerhez fordulhat, ezzel kapcsolatos igényét csak a Partnerrel szemben tudja érvényesíteni.
- 2.2. A Partner felel a Termékekre vonatkozó jogszabályban rögzített tájékoztatás megtörtéért és megfelelő tartalmáért. A Szolgáltató csak Rendeléseket közvetít, így a Termékek összekészítésében és 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 az ilyen Termékeket forgalmazó Partner teljeskörűen 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.

- 2.3. A következők feltüntetésével a vonatkozó hazai és uniós jogszabályoknak megfelelően minden felelősség a Partnert terheli a Fogyasztóval szemben: allergének, intoleranciát okozó anyagok, élelmiszer-színezékek, édesítőszer, hozzáadott cukor.
- 2.4. A hatályos jogszabályok szerint minden esetben kötelező tájékoztatáson felül, a Fogyasztó kifejezett kérésére az érintett Termékeket forgalmazó 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 Fogyasztó ilyen irányú kéréseit továbbítja a Partner felé.
- 2.5. A Fogyasztók panaszainak kezelése a Partner felelőssége, azzal, hogy abban a Szolgáltató is közreműködik (ld. ÁSZF panaszkezelésre vonatkozó rendelkezései).

### **3. Kiszállítás**

- 3.1. A kiszállítás kizárólag a Partner kötelezettsége, kivéve, ha az a foodpanda szállítás szolgáltatás keretében történik. A jelen fejezet a Partner általi kiszállítás feltételeit rögzíti.
- 3.2. A kiszállítás díja, beleértve az extra kiszállítási díjat is, a Partnert illeti, továbbá arról a nyugtát, illetve számlát a Partner állít ki a Fogyasztó részére.
- 3.3. A Partner köteles az előre meghatározott kiszállítási feltételeket teljesíteni, és azonnal tájékoztatni a Fogyasztót, ha a kiszállítási feltételeket nem képes teljesíteni (pl. a Platformon feltüntetett kiszállítási időt túllépi).
- 3.4. A Platformon szereplő kiszállítási idő csupán becsült idő. A tényleges kiszállítási időre egyéb külső, a Szolgáltatótól és a Partnertől egyaránt független előre nem látható tényezők is hathatnak.
- 3.5. A Partnert nem terheli felelősség a kiszállítás késedelmes vagy hibás teljesítéséért, illetve egyéb problémáért, hibáért, amennyiben az a Fogyasztó által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra vezethető vissza.
- 3.6. Kiszállításra nem kerül sor, amennyiben a Rendelés során a Fogyasztó Elvitel szolgáltatást választott.

### **4. Hibás teljesítés, a Rendelés meghiúsulása**

- 4.1. Amennyiben a Fogyasztó a Rendelés során megadott címen nem elérhető, és a Fogyasztót az általa a Rendelés során megadott telefonos elérhetőségen kétszeri próbálkozással a Futár címre való megérkezését követően 10 (tíz) percen belül sem lehet elérni, a Fogyasztó a rendelést átvételét indokolatlanul megtagadja, Elvitel szolgáltatás esetén a Terméket nem veszi át a jelölt időpontban, vagy a Partner által a Termék átvételére biztosított időpontban, úgy sem a Szolgáltató, sem a Partner nem kötelezhető a Rendelés teljesítésére és kártérítésre. Amennyiben a Rendelés teljesítése a Fogyasztó oldalán felmerülő okból hiúsult meg, a Fogyasztó nem mentesül a fizetési

kötelezettség alól, a Rendelés ellenértékének kiegyenlítésére továbbra is köteles, a már kiegyenlített ellenértéket pedig nem követelheti vissza.

- 4.2. A Közvetített Szerződés nem, vagy nem megfelelő teljesítése esetén a jelen ÁSZF 9. fejezetében foglaltak alkalmazandóak, amennyiben azok a Partner és a Fogyasztó közötti Közvetített Szerződés vonatkozásában értelemszerűen alkalmazhatóak.
- 4.3. Partner felelős a Rendelés nem, vagy nem megfelelő teljesítésért, és ő köteles a fogyasztó felé helytállni különösen, de nem kizárólag az alábbi esetekben: Partner egységének zárva tartása, termékhiány, technikai probléma, Platformon feltüntetett téves információ, vagy ajánlat, Termék elkészítésének csúszása, valamint saját kiszállítás esetén minden a kiszállítással kapcsolatban a Partnernek felróható esemény.

## **5. Elállás**

- 5.1. Amennyiben a Partner olyan Terméket forgalmaz, amelyet illetően a Fogyasztónak az Fvkr. 20. §-ában biztosított elállási joga van, úgy a Partner köteles megteremteni annak a feltételeit, hogy azt a Fogyasztó megfelelően érvényesíthesse. A Fogyasztó elállásáról a Partner köteles haladéktalanul írásban értesíteni a Szolgáltatót.
- 5.2. A Fogyasztó nem gyakorolhatja az elállási jogát a Fvkr. 29. §-ában meghatározott esetekben és Termékekre vonatkozóan, többek között a romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termékek (ételek) tekintetében.
- 5.3. A Fogyasztó az elállási jogát az arra vonatkozó egyértelmű nyilatkozatnak a Szolgáltatóhoz vagy közvetlenül a Partnerhez történő eljuttatásával tudja gyakorolni. A nyilatkozatot a Fvkr. 2. mellékletben található nyilatkozat-minta felhasználásával is meg lehet tenni. A Szolgáltató az elállási nyilatkozatot elbírálás céljából a Partner részére továbbítja.
- 5.4. Abban az esetben, ha Partner az elállási nyilatkozatban foglaltaknak helyt ad, és szükség esetén a Fogyasztó a Terméket visszaküldte, így Partner a Fogyasztó részére történő visszatérítés mellett dönt, úgy erről köteles a Szolgáltatót értesíteni, a Szolgáltató pedig köteles Fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket – azaz a kiszállítási díjat, extra kiszállítási díjat, borraivalót – is a Fogyasztó részére visszatéríteni.
- 5.5. Szolgáltató a visszatérítés jogosságát, vagy annak esetleges elutasítását nem vizsgálja. Szolgáltató a visszatérítést a Fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon teljesíti a Fogyasztó részére.
- 5.6. Amennyiben a Szolgáltató már elszámolt a Partnerrel a Rendelés értékével, úgy a visszatérítés a Partner kötelezettsége.



## **2. sz. Melléklet – McDonald’s éttermektől való rendelés esetén irányadó általános szerződési feltételek**

A McDonald’s éttermek üzemeltetését a Progress Étteremhálózat Kft. (székhely: 1095 Budapest, Soroksári út 30-34.), a McDonald’s Developmental Licensee Partnere vagy a Progress Étteremhálózat Kft.-vel szerződésben álló Franchise partner végzi.

A házhozszállításban résztvevő McDonald’s éttermek üzemeltetői és adatkezelői a jelen ÁSZF 5.2 pontjában meghatározott esetekben a következők: McDonald’s éttermek üzemeltetői és adatkezelői <https://www.foodpanda.hu/mcdonalds-lista>

## 1. A McDonald's ÁSZF jogi természete

- 1.1. A jelen fejezetben foglalt, a McDonald's éttermekre alkalmazandó általános szerződési feltételek (a továbbiakban „McDonald's ÁSZF”) alkalmazandó minden olyan, a Delivery Hero Hungary Kft. Szolgáltató (a továbbiakban: „Szolgáltató”) által a [www.foodpanda.hu](http://www.foodpanda.hu) weboldalon (Weboldal) vagy a foodpanda Applikáción (a továbbiakban a Weboldal és a foodpanda Applikáció együttesen: foodpanda Felületek) nyújtott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokra, amelyeknek keretében McDonald's termékek kerülnek megrendelésre természetes vagy jogi személy felhasználók (a továbbiakban: Felhasználó) által, továbbá a Szolgáltató által a McDonald's termékek tekintetében végzett házhozszállítási tevékenységre; függetlenül attól, hogy az adott McDonald's éttermet a Progress Étteremhálózat Kft. (székhely: 1095 Budapest, Soroksári út 30-34., cégjegyzékszám: 01-09-078924, a továbbiakban: Progress) vagy valamely franchise partnere üzemelteti.
- 1.2. Amennyiben a jelen McDonald's ÁSZF és a Szolgáltató általános szerződési feltételei között bármilyen ellentét állna fenn, úgy a McDonald's éttermekből történő ételek, italok rendelésére és a házhozszállítására a jelen McDonald's ÁSZF rendelkezései irányadóak és alkalmazandóak. **A jelen McDonald's ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Szolgáltató általános szerződési feltételei alkalmazandóak.**

## 2. Megrendelés, házhozszállítás

- 2.1. A Felhasználók a McDonald's termékeknek a foodpanda házhozszállítással történő megrendeléseiket a foodpanda Felületeken adhatják le. A Felhasználó által a foodpanda Felületeken leadott rendelés tekintetében az étel, ital adásvételére vonatkozó szerződés a Felhasználó és a Progress, illetve az éttermet működtető franchise partner között jön létre; továbbá az étel, ital házhozszállításával kapcsolatos szolgáltatási szerződés a Felhasználó és a foodpanda szállítás futár között jön létre.
- 2.2. A Felhasználók által a McDonald's termékek megrendelésével összefüggésben teljesített valamennyi kifizetését a Szolgáltató a Progress vagy a franchise partnerek nevében és javára szedi be.
- 2.3. A Szolgáltató jogosult a Felhasználók felé a házhozszállítási szolgáltatásokkal kapcsolatban díjat meghatározni, amelyet a Felhasználók kizárólag a Szolgáltató javára kötelesek megfizetni. Ennek a díjnak az összege belföldön bruttó 590 Ft/rendelés.
- 2.4. A Felhasználók elfogadják, hogy a Szolgáltató a McDonald's éttermek tekintetében nem jogosult elvitelre történő rendelések felvételére, tehát nem jogosult arra, hogy olyan módon tegye lehetővé McDonald's éttermekből történő vásárlást, hogy a Felhasználó a terméket a foodpanda Felületeken megrendelje, majd azt személyesen saját maga vagy más személy útján a McDonald's étteremben átvegye.

- 2.5. A Felhasználók elfogadják, hogy a Progress jogosult minimális rendelési mennyiséget meghatározni, amely jelenleg bruttó 2000 Ft/rendelés. A Felhasználók elfogadják, hogy a Progress jogosult maximális rendelési mennyiséget (darabszám, bruttó összeg) is meghatározni, különösen a Szolgáltató szállítóeszközeinek kapacitására tekintettel. A maximális rendelési mennyiségről a Felhasználó a rendelés feladása során, annak véglegesítése előtt kap tájékoztatást.
- 2.6. A házhozszállítással érintett rendelési időtartam a McDonald's éttermek tekintetében H-V-ig, minden nap délelőtt 11 órától este 22 óráig tart, amelyet a Progress jogosult bármikor a Szolgáltatóval való megegyezés alapján megváltoztatni.
- 2.7. A Felhasználók megrendeléseiket kizárólag az alábbi fizetési módokkal fizethetik ki: bankkártya, Szép-Kártya. Készpénzes fizetési mód nem elfogadható.
- 2.8. A Progress, illetve a franchise partnerek jogosultak indokolt esetben, kivételesen a rendelések fogadását felfüggeszteni. A Felhasználók elfogadják továbbá, hogy a Progress, továbbá a franchise partnerei jogosultak egyes termékek tekintetében a rendelések fogadását felfüggeszteni, különösen a rendelhető termék ideiglenes elfogyása miatt.
- 2.9. A Szolgáltató a foodpanda Felületeken közzéteszi és a rendelés leadása előtt a Felhasználók számára hozzáférhetővé teszi az adott étteremből történő várható szállítási időtartamot. A Felhasználók a házhozszállítás késedelmével kapcsolatban igényt kizárólag a Szolgáltatóval szemben érvényesíthetnek. Felhasználók tudomásul veszik továbbá, hogy a Szolgáltató kizárólag a házhozszállításért felel, a termékekkel, azok összetevőivel, minőségével, mennyiségével kapcsolatban felelőssége nem áll fenn.
- 2.10. A Felhasználók elfogadják, hogy a Szolgáltató a szolgáltatásait saját maga, mint önálló jogi személy végzi. A Felhasználók elfogadják, hogy a Progress, valamint franchise partnereit a Szolgáltató szolgáltatásaiért, működéséért - beleértve a házhozszállítást végző futárok tevékenységét is - semmilyen felelősség nem terheli.
- 2.11. A Felhasználók tudomásul veszik, hogy a Progress, valamint franchise partnereinek a promóciós kuponjai nem használhatók fel a McDonald's termékek rendeléséhez.
- 2.12. A Felhasználó a megrendelés leadásával kijelenti, hogy a jelen McDonald's ÁSZF-et elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el.

- 2.13. A Felhasználó a rendeléstől kizárólag – akár indoklás nélkül – a rendelés feladása után 5 percen belül állhat el oly módon, hogy ezt jelzi a Szolgáltató ügyfélszolgálatának, kivéve amennyiben a rendelés már feldolgozásra került. Feldolgozottnak minősül a rendelés, amennyiben a rendelés az étterembe megérkezik. Amennyiben tehát a Megrendelés a McDonald's étterembe megérkezik, úgy a Felhasználó nem állhat el a rendeléstől. A McDonald's étteremnek közvetlenül az elállás nem jelenthető be. A Felhasználók tudomásul veszik, hogy a jelen 2.13 pont első mondatában foglalt elállási jogon túl a Felhasználók a rendelést semmilyen módon nem mondhatják vagy vonhatják vissza, és kötelesek a megrendelt McDonald's termékek teljes árának a megfizetésére.
- 2.14 A Felhasználók felé kizárólag a Szolgáltató tartozik felelősséggel minden olyan esetben, amikor a foodpanda Felületeken a McDonald's éttermekkel, termékekkel kapcsolatosan a Progress vagy a franchise partnerek által a Szolgáltató részére szolgáltatott információkkal ellentétes vagy azoktól eltérő információk szerepelnek.
- 2.15. A foodpanda Felületek hibátlan, biztonságos (különösen: vírusmentes) működéséért kizárólag a foodpanda felel a Felhasználók felé, a Felhasználók elfogadják, hogy ezzel kapcsolatban a Progresssel, valamint franchise partnereivel szemben semmilyen igényt nem érvényesíthetnek.
- 2.16. A Felhasználók tudomásul veszik, hogy a McDonald's étteremhálózat nem teljesen azonos termékeket és adott esetben csökkentett választási lehetőséget kínál a foodpanda Felületeken, mint az éttermekben. Ebből eredően a Felhasználók elfogadják, hogy a foodpanda Felületen elérhető McDonald's termékek és ajánlatok köre különbözhet az étteremben elérhető termékek és ajánlatok körétől.
- 2.17. Felhasználók tudomásul veszik, hogy McDonald's éttermekből történő rendelés esetén nincs lehetőség az egyes termékekkel kapcsolatban egyedi, speciális igényeket – különösen, de nem kizárólag az egyes összetevők módosítására, elhagyására, vagy kicserélésére vonatkozóan – leadni, amennyiben a Felhasználó mégis ilyen megjegyzést tesz a rendeléshez, úgy a Progress vagy a franchise partnerek nem kötelesek azt teljesíteni.

### 3. McDonald's termékinformációk

- 3.1. A Felhasználók elfogadják, hogy a rendelhető McDonald's termékek köre, az azokkal kapcsolatos összes információ (különösen, de nem kizárólag: a hatályos jogszabályokban előírt kötelező termékinformációk, valamint egyéb termékinformációk, beleértve az összetevőket, allergén információkat, termékképeket és egyéb információkat) megtalálható a [www.mcdonalds.hu](http://www.mcdonalds.hu) honlapon, amelyre a foodpanda Felületeken is linkek mutatnak. A Szolgáltató ezen információk teljes körűségéért és jogszabályi megfelelőségéért nem felel.
- 3.2. A Felhasználók elfogadják, hogy a McDonald's termékeknek a foodpanda Felületeken történő megrendelése előtt kötelesek igény szerint tájékozódni a McDonald's termékkel kapcsolatosan, így különösen kötelesek tájékozódni a megrendelni kívánt McDonald's termékek összetevőivel, allergénekkal, valamint egyéb termékinformációkkal kapcsolatban. A Progress valamint franchise partnerei kizárólag azért vállalnak felelősséget, hogy a McDonald's termékek a [www.mcdonalds.hu](http://www.mcdonalds.hu) honlapon közzétett termékinformációknak megfelelnek. A Felhasználók tudomásul veszik, hogy a Szolgáltató a jelen pontban foglaltakért nem felel. A Felhasználók saját igényeinek megfelelő termék kiválasztásáért – beleértve például olyan termékek kiválasztását, amelyek gluténmentesek - kizárólag a Felhasználók felelősek.

### 4. Panaszkezelés

- 4.1. A Felek rögzítik, hogy a jelen 4. pont vonatkozik minden, Felhasználótól vagy potenciális Felhasználótól érkező panaszra, visszajelzésre, kérdésre, amely a McDonald's termékeket és/vagy a házhozszállítási (kiszállítási) szolgáltatást érinti vagy azokkal kapcsolatos (a továbbiakban: Panasz).
- 4.2. A Szolgáltató ügyfélszolgálatot működtet, amelynek keretében folyamatosan az alábbi elérhetőségeket biztosítja a Felhasználók felé a panaszkezelés céljára: telefon, email, postai úton, az alábbiak szerint:

Delivery Hero Hungary Kft.

H-1243 Budapest, Pf. 655

Ügyfélszolgálat: Hétfő - Vasárnap: 08:00-01:30

chat: weboldal jobb alsó sávjában található „Ügyfélszolgálat” ablakra kattintva, applikációban az „Ügyfélszolgálat” menüpontban

[help@foodpanda.hu](mailto:help@foodpanda.hu).

Mindazonáltal, a Felhasználók ezirányú döntése esetén Panaszukat a Progress nyilvánosság számára elérhető infóvonalán az [info@hu.mcd.com](mailto:info@hu.mcd.com) vagy a Progress Étteremhálózat Kft. Budapest 1476, Pf. 53. címen is bejelenthetik. A Felhasználók tudomásul veszik, hogy az [info@hu.mcd.com](mailto:info@hu.mcd.com) email címre vagy más a McDonald's Kft.

felületre, fórumra, email címre érkező, házhozszállítással kapcsolatos Panaszokat a Progress továbbíthatja a foodpanda ügyfélszolgálatára.

- 4.3. A Felhasználók tudomásul veszik, hogy a foodpanda minden esetben köteles az [info@hu.mcd.com](mailto:info@hu.mcd.com) email címre továbbítani a Panaszt illetve bármilyen megkeresést a körülmények által indokolt legkorábbi időpontban, de legkésőbb a Panasz, illetve megkeresés beérkezésétől számított 24 órán belül, amennyiben a Panasz a McDonald'scal és/vagy termékeivel van összefüggésben, illetve amennyiben a Panasz az étterem illetékességét felveti (bizonyítottságtól függetlenül), kivéve a McDonald's termékek rendelésével és/vagy a házhozszállítási, kiszállítási szolgáltatással összefüggő Panaszokat.

A jelen pontban foglalt esetekben a Panaszok kivizsgálását és a Felhasználók felé a Panaszok megválaszolását, orvoslását alapvetően a Progress és/vagy franchise partner végzi, amelyről a foodpanda szükség szerint értesíti. Azonban a jelen pontban foglalt esetekben a Panasz megválaszolását és/vagy orvoslását a foodpanda is végezheti.

- 4.4. Amennyiben a Panasz a termékek rendelésével és/vagy a házhozszállítási, kiszállítási szolgáltatással kapcsolatos (ide nem értendőek a fenti 4.3 pontban foglaltak, amikor Progress vagy franchise partnereit terheli a Panaszok megválaszolásának kötelezettsége) úgy a panasz kezelése kizárólag a Szolgáltatót terheli, a Felhasználók ez esetben panasszal - a 4.2 pont utolsó bekezdésében foglalt lehetőség fenntartása mellett - kizárólag a Szolgáltató felé fordulhatnak a Panaszt a Szolgáltató orvosolja.
- 4.5. A Felhasználók elfogadják, hogy Szolgáltató, Progress és franchise partnerei jogosultak és kötelesek – a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül és a hatályos jogszabályi határidők betartásával - az őket terhelő Panaszokat megválaszolni és orvosolni.

## 5. Adatvédelem

- 5.1. A Felhasználók elfogadják, hogy a Szolgáltató, valamint a Progress és franchise partnerei önálló adatkezelők az alábbiak szerint:

A foodpanda Felületek használatával (ideértve pl. a honlap látogatását, a regisztrációt és a megrendelést) együtt járó adatkezelésekről a Szolgáltató a <https://www.foodpanda.hu/adatkezelesi-tajekoztato> címen elérhető tájékoztatójában informálja a Felhasználókat.

A McDonald's termékek megrendelésével és annak teljesítésével összefüggő adatkezeléseket alapvetően Szolgáltató végzi, a Progress és franchise partnerei kizárólag a jelen ÁSZF 5. *Adatvédelem* fejezetében foglaltak szerint végeznek személyes adatkezelést. Amennyiben az itt leírtak eltérést mutatnak a Szolgáltató adatkezelési tájékoztatójában foglaltakhoz képest, úgy a jelen tájékoztatás irányadó.

5.2. A Felhasználóra vonatkozó személyes adat a Szolgáltató, valamint a Progress és franchise partnerei közötti szerződés, valamint a Felhasználók és Szolgáltató, valamint a Felhasználó és a Progress és franchise partnerei közötti szerződés megkötéséhez és teljesítéséhez a következő esetekben kerül kezelésre a Progress Kft vagy a franchise partnerei által:

### 5.2.1. Megrendelés és kiszállítás

A megrendelés elküldését követően a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja alapján a Szolgáltató a megrendeléssel kapcsolatos információk (rendelési szám, dátum, időpont, a megrendelt termékek neve és ára) mellett továbbítja a Felhasználó nevét, címét és telefonszámát is a Progress vagy franchise partnere részére.

Az adattovábbítás szükséges a megrendelés azonosításához, a futárral való egyeztetéshez, a termékek kiszállításához.

A Progress illetve franchise partnere a kapott adatokat a termékek futárnak való átadását követően nem tárolja, kivéve, ha a Felhasználó a megrendelése elküldésekor névre szóló ÁFÁ-s számlát kér.

ÁFÁ-s számla igény esetén az így átvett adatokat a megkapó fél a vásárlás és fizetés dokumentálása, valamint a számviteli kötelezettség teljesítése érdekében a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének b) és c) pontja alapján számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. § (2) bekezdésére is tekintettel 8 évig saját kasszarendszerében kezeli.

Adatfeldolgozók:

<b>Név</b>	<b>Székhely</b>	<b>Adatfeldolgozói feladat</b>
Pannon Support Rendszerház Kft.	1119 Budapest, Petzvál József u. 50.	Az éttermek rendszergazdai feladatainak ellátása
BBOX Solutions Kft.	2040 Budaörs, Gyár utca 2.	Az éttermek kasszarendszerének karbantartása

### 5.2.2. Panaszok kezelése

A Felhasználó személyes adatait a Szolgáltató a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja alapján továbbítja az esetleges 4.3 pont alá eső Panaszok kezelése céljából a Progress, illetve a franchise partnerek részére. Az adattovábbítás tényéről, azzal egy időben, vagy azt megelőzően a Szolgáltató e-mail útján tájékoztatja a Felhasználót, az adattovábbítás címzettjének név, székhely, adatkezelési tájékoztató elérhetősége adatokkal történő megjelölésével.

Amennyiben a Szolgáltató érdekkörébe tartozó panasz (4.4 pont) jut a Progress vagy franchise partnere tudomására vagy a Panasz a Progress vagy franchise partnere érdekkörébe (4.3 pont) tartozik, de a Szolgáltatót is érintheti, úgy a Felhasználó személyes adatait a Progress, illetve a franchise partnerek a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja alapján továbbítják a Panaszok kezelése céljából és/vagy a Panasz megválaszolása céljából a Szolgáltató részére.

Az adatokat fogadó adatkezelő a panaszok és minőségi kifogások kezelésének céljából a kapott és az ügy elintézése során keletkezett adatokat a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének b) és c) pontja alapján, tekintettel a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (7) bekezdésére is, 5 évig kezeli.

### **5.2.3 Ellenőrzés**

A Felhasználók tudomásul veszik, hogy ellenőrzési célból történő, a Szolgáltató részéről a Progress részére történő adattovábbítás a felek jogos érdeke alapján történik. Az adatkezelésről a Szolgáltató tájékoztatja a Felhasználókat az adatkezelési tájékoztatójában.

### **5.2.4. Jogok, jogorvoslati lehetőségek**

Az érintett jogosult, hogy a rá vonatkozó személyes adatok kezelésével összefüggően tájékoztatást kapjon, kérheti a rá vonatkozó adatok helyesbítését.

Az érintett kérheti kezelt személyes adatai törlését, az adatkezelés korlátozását, valamint élhet adathordozási-, és tiltakozási jogával az adatkezelőnél.

Az érintett jogosult arra, hogy az adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és az adatkezelésre vonatkozó információkhoz hozzáférést kapjon.

Az érintett a GDPR által felsorolt indokok valamelyikének fennállása esetén jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat vagy korlátozza az adatkezelést.

Az érintett tiltakozhat személyes adatainak kezelése, illetve az azok felhasználásával készített profilalkotás ellen. Az érintett jogosult arra, hogy ne terjedjen ki rá az olyan, kizárólag automatizált adatkezelésen – ideértve a profilalkotást is – alapuló döntés hatálya, amely rá nézve joghatással járna vagy őt hasonlóképpen jelentős mértékben érintené.

Az adatkezelő a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet az annak nyomán hozott intézkedésekről.

Az érintett észrevételével az adatkezelőhöz fordulhat, továbbá az érintett tartózkodási helye vagy az adatkezelő székhelye szerinti illetékes bíróság előtt érvényesítheti jogait,



illetve a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhat. (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.)

## **6. Záró rendelkezések**

- 6.1. A Progress és franchise partnerei nem vetik alá magukat semmilyen magatartási kódex rendelkezéseinek.
- 6.2. A Progress illetve franchise partnere bármikor jogosult a Szolgáltatóval való megegyezés alapján a jelen McDonald's ÁSZF feltételeit módosítani. Az esetleges módosítás a foodpanda Felületen való megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba.

### **3. sz. Melléklet – Panda markettől való rendelés esetén irányadó általános szerződési feltételek**

A panda market üzemeltetését a Delivery Hero Dmart Hungary Kft. (székhely: 1093 Budapest, Czuczor utca 2. I. em.; „Dmart”) végzi. A Dmart és a Szolgáltató közötti szerződés alapján a Szolgáltató közvetíti a Fogyasztók vásárlásait a Platformon keresztül. Jelen Szerződés vonatkozásában a Dmart a Szolgáltató egyik Partnere.

#### **1. A panda market ÁSZF jogi természete**

- 1.1. A jelen fejezetben foglalt, a panda marketre alkalmazandó általános szerződési feltételek (a továbbiakban „panda market ÁSZF”) alkalmazandóak minden olyan, a Szolgáltató által a Platformon keresztül nyújtott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokra (foodpanda szolgáltatás), amelyeknek keretében a panda market által kínált Termékek kerülnek megrendelésre a Fogyasztók által.
- 1.2. A panda market ÁSZF rögzíti azokat a rendelkezéseket is, amelyek a Fogyasztó és a Dmart közötti, a termékek adásvételére és kiszállítására vonatkozó szerződés tartalmát adják. Ennek a szerződésnek a tartalmát képezi az 1. sz. mellékletben foglalt rendelkezések is, kivéve, ha azokkal ellentétes rendelkezéseket tartalmaz a panda market ÁSZF, amely esetben a panda market ÁSZF az irányadó. Az ÁSZF 4.20. pontja nem alkalmazandó.
- 1.3. Amennyiben a jelen panda market ÁSZF és az ÁSZF között bármilyen ellentmondás állna fenn, úgy a panda market által kínált Termékek rendelésére és kiszállítására a jelen panda market ÁSZF rendelkezései alkalmazandóak. A jelen panda market ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Szolgáltató általános szerződési feltételei alkalmazandóak.

#### **2. A foodpanda szolgáltatás speciális szabályai**

- 2.1. Az Elvitel nem választható a Fogyasztók számára, kizárólag Kiszállításra van lehetőség a panda market ÁSZF 3. pontjában foglalt feltételekkel. A Fogyasztó tehát semmilyen esetben sem jogosult arra, hogy a Terméket a Platformon megrendelje, majd azt személyesen saját maga vagy más személy útján vegye át a Dmarttól. A panda market termékei kizárólag a Platformon keresztül, a Szolgáltató közvetítésével vásárolhatóak meg.
- 2.2. A Fogyasztónak Előrendelésre nincs lehetősége.
- 2.3. A készpénzes és a SZÉP kártyás fizetés nem választható a Fogyasztók számára. A fizetés kizárólag online lehetséges, bankkártyával vagy Apple Pay-jel.
- 2.4. A Fogyasztó elfogadja, hogy a Dmart jogosult maximális rendelési mennyiséget (darabszám, súly stb.) is meghatározni, elsősorban a kiszállításhoz igénybe vett szállítóeszközök kapacitására tekintettel. A maximális rendelési mennyiségről a Fogyasztó a Rendelés feladása során, annak véglegesítése előtt tájékoztatást kap.

### **3. A Kiszállítás szabályai**

- 3.1. A Termékek kiszállítása a foodpanda szállítás szolgáltatás keretein belül történik. A Fogyasztó a rendelés leadásával meghatalmazza a Szolgáltatót, hogy a Termékek kiszállítására részére Futárt keressen, illetve Futárt válasszon, továbbá a kiválasztott Futárral a Fogyasztó nevében és felhatalmazásából szerződést kössön a Fogyasztó által elfogadott feltételek szerint. A Felhasználó által a foodpanda Felületeken leadott rendelés tekintetében a Termékek adásvételére vonatkozó szerződés a Felhasználó és a Dmart között jön létre; továbbá a Termékek kiszállításával kapcsolatos szolgáltatási szerződés a Felhasználó és a foodpanda szállítás futár között jön létre.
- 3.2. A kiszállítási díjról a foodpanda szállítás futár állítja ki a számlát a Fogyasztó részére elektronikus úton. A számlát a foodpanda szállítás futár a Szolgáltató, mint megbízotti számlakibocsátó útján küldi meg a Fogyasztó által a foodpanda Fiók regisztrációja során megadott email címére.
- 3.3. A kiszállítással kapcsolatos panaszkezelést a Szolgáltató végzi az ÁSZF 10. pontjában meghatározottaknak megfelelően.
- 3.4. Az ÁSZF-nek a foodpanda szállítás szolgáltatásra vonatkozó szabályait (ÁSZF 8. fejezet) alkalmazni kell a panda market Termékek kiszállítására vonatkozóan is, a kiszállítási díjat a fogyasztónak a foodpanda szállítás futár felé kell megfizetnie a Dmart számlája alapján.

### **4. A Közvetített Szerződés speciális rendelkezései**

- 4.1. A Termék áráról a Dmart állítja ki a számlát a Fogyasztó részére elektronikus úton. A számlát a Dmart a Szolgáltató mint közreműködője útján küldi meg a Fogyasztó által a foodpanda Fiók regisztrációja során megadott email címére.
- 4.2. A Termékekkel kapcsolatos panaszkezelést a Szolgáltató végzi a Dmart közreműködőjeként az ÁSZF 10. pontjában meghatározottaknak megfelelően.
- 4.3. A Fogyasztót a közötte és a Dmart közötti Közvetített Szerződés vonatkozásában a panda market által kínált bármely Termékek rendelése esetén jogosult az Fvkr. 20. §-a szerinti elállásra, vagyis a Közvetített Szerződés egyoldalú felbontására. Az elállásra vonatkozó szabályokat az Fvkr., az ÁSZF 1. sz. Melléklete, továbbá a jelen panda market ÁSZF 5. pontja tartalmazza. Az elállási nyilatkozatmintát a jelen panda market ÁSZF 6. pontja tartalmazza.
- 4.4. A Közvetített Szerződés teljesítésének hibája (összecserélt áru, minőségi hibás áru), hiányossága (lemaradt áru), napon túli késedelme vagy meghiúsulása esetében az érintett Termékek vonatkozásában a Közvetített Szerződés azonnal megszűnik és a Dmart köteles elszámolni a Fogyasztóval, azzal, hogy amennyiben a rendelés Kiszállítási díjjal járt, úgy részleges megszűnés esetén a Szolgáltató, vagy a foodpanda szállítás futár nem köteles a Kiszállítási díjat visszatéríteni. Az elszámolás rendjére az Fvkr. 20. §-a szerinti elállás jelen panda market ÁSZF szerinti szabályai irányadóak,

azzal, hogy a Fogyasztónak a ki nem szállított Termékre vonatkozóan visszaküldési kötelezettsége nincs.

- 4.5. Az ÁSZF 9. fejezetének rendelkezései („Hibás teljesítés, rendelés megghiúsulása”), valamint az ÁSZF 1. sz. Mellékletének 4. fejezetének („Hibás teljesítés, a rendelés megghiúsulása”) rendelkezései megfelelően alkalmazandók a panda market esetében is, feltéve, hogy nem ellentétesek a panda market ÁSZF rendelkezéseivel.
- 4.6. A Szolgáltató és a Dmart közös adatkezelőnek minősülnek az adatvédelmi jogszabályok alapján. A Szolgáltató Adatkezelési Tájékoztatója egyben a Dmart Adatkezelési tájékoztatója is. Ahol az Adatkezelési Tájékoztató a Szolgáltatót mint adatkezelőt említi, az a Dmartra is igaz a panda market Termékeire leadott Rendelések vonatkozásában. Az Adatkezelési Tájékoztató itt érhető el:  
<https://www.foodpanda.hu/adatkezelesi-tajekoztato>
- 4.7. A Dmart nem vállal felelősséget a panda market által kínált Termékek feltüntetett információk tartalmának valóságáért és teljeskörűségéért. A Dmart javasolja a Fogyasztónak, hogy a Fogyasztó a panda market által kínált Termékek átvételekor minden esetben olvassa el az azon található címkét és ne kizárólag azon információkra hagyatkozzon, amelyek a Platformon találhatóak. A Dmart mindent megtesz annak érdekében, hogy a termékinformációk minden igényt kielégítően pontosak legyenek, azonban a Termékekkel kapcsolatos információk folyamatosan változnak. Ha a Fogyasztónak bármilyen kérdése van egy Termékkel akkor felveheti a kapcsolatot a Dmarttal a Szolgáltató mint közreműködője által üzemeltetett ügyfélszolgálatán keresztül vagy megkeresheti a Termék gyártót.
- 4.8. Egyebekben a Fogyasztó és a Dmart közötti szerződés tartalmát az ÁSZF 1. sz. melléklete határozza meg.

## 5. Elállási tájékoztató (panda market)

### ELÁLLÁSI TÁJÉKOZTATÓ A 45/2014. (II. 26.) KORMÁNYRENDELET ALAPJÁN

#### ***Elállási jog***

Ön a termék átvételétől számított 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni a jelen szerződéstől.

Az elállási jogának gyakorlására nyitva álló 14 napos határidő attól a naptól számítandó, amelyről Ön, vagy az Ön által megjelölt, a kiszállítást végző személytől eltérő harmadik személy az adott rendeléshez tartozó utolsó terméket átveszi.

Amennyiben Ön a fenti elállási jogával élni kíván, akkor az elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni a **Delivery Hero Dmart Hungary Kft.** részére a [www.foodpanda.hu](http://www.foodpanda.hu) weboldalon és a foodpanda Mobilapplikációban elérhető Ügyfélszolgálat menüpontból indítható élő chat felületen, a [help@foodpanda.hu](mailto:help@foodpanda.hu) email címre, vagy a Delivery Hero Dmart Hungary (1093 Budapest, Czuczor utca 2. 1. em.) postai címére.

A nyilatkozata formai követelmények nélkül megtehető, de ebből a célból segítségül felhasználhatja a mellékelt elállási nyilatkozat-mintát is.

Az elállási jog határidőben gyakorlottnak tekintendő, amennyiben a fent megjelölt határidő lejárta előtt elküldi a nyilatkozatát a fent megjelöltek szerint.

### ***Az elállás joghatásai***

Ha Ön eláll ettől a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az Ön elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatérítjük az Ön által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a kiszállítási díjat is és a borraalót is.

A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Ön más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Önt semmilyen többletköltség nem terheli.

A visszatérítést mindaddig visszatarthatjuk, amíg vissza nem kaptuk a terméket, vagy Ön nem igazolta, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni. Megfelelő igazolásnak fogadjuk el a posta- vagy futárszolgálat feladóvevényét, amennyiben amellé Ön mellékel fényképe(ke)t is, amelyből megállapítható, hogy a feladott csomag valóban az érintett terméket tartalmazza, és olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza, a csomagolás sértetlen.

A termék visszaszállításáról Önnek kell gondoskodnia. A termék visszaküldésének minden költségét Ön viseli.

Az elállási jog gyakorlására Ön bármely típusú termék vonatkozásában jogosult függetlenül a termék minőségmegőrzési idejétől, azonban Ön nem gyakorolhatja az elállási jogát:

- olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza.

Önt terheli annak bizonyítása, hogy az elállási jogát a jogszabályoknak megfelelően gyakorolta. Ön kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be

## **6. Elállási nyilatkozatminta (panda market)**

### **ELÁLLÁSI NYILATKOZAT-MINTA A 45/2014. (II. 26.) KORMÁNYRENDELET ALAPJÁN**

Amennyiben a jogszabályok által biztosított elállási jogával kíván élni, kérjük ezirányú egyértelmű szándékát a fent megjelölt módon, vagy az töltsse ki és juttassa el hozzánk az alábbi nyilatkozat-mintát.

Címzett: **Delivery Hero Dmart Hungary Kft.** (1093 Budapest, Czuczor utca 2. I. emelet; [www.foodpanda.hu](http://www.foodpanda.hu) weboldalon és a foodpanda Mobilapplikációban elérhető Ügyfélszolgálat menüpontból indítható élő chat felülete, a [help@foodpanda.hu](mailto:help@foodpanda.hu) email cím:

\*\*\*

Jelen nyilatkozatommal kijelentem, hogy gyakorlom elállási jogomat az alábbi áruk adásvétele, vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében: .....

.....  
.....

Megrendelési azonosító: .....

Szerződéskötés időpontja .....

Az átvétel időpontja: .....

A fogyasztó neve: .....

A fogyasztó címe: .....

.....

A fogyasztó aláírása: .....

Kelt: \_\_\_\_\_