

**Általános Szerződési Feltételek**  
a [www.donpepe.hu](http://www.donpepe.hu) webáruházban feladott megrendeléssel létrejövő elektronikus szerződésekre

Hatályos: 2022.11.01. napjától

Jelen Általános Szerződési Feltételek a Don Pepe Kft. által a [www.donpepe.hu](http://www.donpepe.hu) weboldalon, mobilweboldalon és a Don Pepe mobil applikáción keresztül nyújtott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokat igénybe vevő személyek jogait és kötelezettségeit tartalmazza. A Don Pepe weboldalán, mobilweboldalán vagy applikációjában történő regisztráció megkezdése előtt a látogatónak lehetősége van a jelen Általános Szerződési Feltételeket megismerni és elfogadni. A megrendelőnek azonban regisztráció nélkül is van lehetősége a jelen Általános Szerződési Feltételek megismerésére, amelyek elfogadása a megrendelés teljesítésének feltétele.

A Don Pepe Kft. adatai:

Székhely: 2040 Budaörs, Gyár utca 2.

Adószám: 12011760-2-13

Bejegyző hatóság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósa

Cégjegyzékszám: 13-09-160750

Bankszámlaszám: 12011760-2-13

Ügyfélszolgálat: [onlinerendeles@donpepe.hu](mailto:onlinerendeles@donpepe.hu)

telefonon: a megrendelésekkel kapcsolatos észrevételeket a rendelést teljesítő étterem telefonszámán lehet jelezni, amelyet az 5. sz. melléklet tartalmaz.

Honlap: [www.donpepe.hu](http://www.donpepe.hu)

Postacím: 2040 Budaörs, Gyár utca 2.

A működés helye: 2040 Budaörs, Gyár utca 2.

Panaszkezelés helye: a megrendelést teljesítő étterem panaszkezelési helye, amelyet az 5. sz. melléklet tartalmaz.

Tárhely szolgáltató neve: Hunet Számítástechnikai Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhelye, telephelye, elérhetősége: 1145 Budapest, Varsó u. 31.,

Elektronikus levelezési címe: [donpepe@hunetkft.hu](mailto:donpepe@hunetkft.hu), [hunet@hunet.hu](mailto:hunet@hunet.hu)

## 1. Definíciók

### **ÁSZF:**

A jelen Általános Szerződési Feltételek.

### **Don Pepe 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.

**Felek:**

A Szolgáltató és a Fogyasztó együtt.

**Fogyasztó:**

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

**Kereskedelmi Egység („Egység”):**

A Partner legkisebb önálló gazdasági egysége, ahonnan a Termékek kiszállítása, vagy ahol a termékek Fogyasztó által történő átvétele történik.

**Kosár:**

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

**Közvetített Szerződés:**

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

**Partner:**

Egyéni vállalkozó vagy gazdasági társaság, amely üzletszerű gazdasági tevékenysége körében kínálja megvételre a Termékeit a Platformon a Szolgáltatóval kötött külön szerződése alapján.

**Platform:**

A Szolgáltató által üzemeltetett Don Pepe webáruház elnevezésű online rendelés-közvetítő weboldal ([www.donpepe.hu](http://www.donpepe.hu), továbbiakban: „weboldal”), a mobilra optimalizált weboldal (<https://donpepe.hu>, továbbiakban: „mobilweboldal”), a Don Pepe 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.

**Rendelés:**

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

**Szerződés:**

A Szolgáltató és a Fogyasztó között az ÁSZF és a Fogyasztó által megadott adatok alapján, a regisztráció útján létrejött szerződés, amely csak a webáruházba történt regisztrációra és a webáruház használatára vonatkozik. Az ételek konkrét megrendelésére vonatkozó szerződéses jogviszony (amely regisztráció nélkül is létrejöhet) minden esetben a Fogyasztó és az adott rendelést teljesítő éttermet üzemeltető vállalkozás (Partner) közt létesül (Közvetített Szerződés).

**Szolgáltató:**

Don Pepe Kft. (adószám: 12011760-2-1, székhely: 2040 Budaörs, Gyár u. 2.).

**Szolgáltatás:**

A Szolgáltató által a Fogyasztó részére nyújtott ingyenes szolgáltatások összessége, azaz a Platform üzemeltetése, a Platform használatának biztosítása (beleértve a regisztrációt, a böngészést, a Rendelések kezelését és továbbítását elektronikus úton a Partner éttermek részére azok megbízásából).

**Online fizetési mód:**

A Rendelés fizetési szolgáltatón keresztül történő bankkártyás, SZÉP kártyás, vagy e-pénztárcával történő kifizetése.

**Termék:**

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

**1. A Platform üzemeltetése****1.1.**

A Szolgáltató a Platform üzemeltetője. A Szolgáltató a Platformon a Partnerek Termék kínálatát 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 folyamatosan változnak. A Szolgáltató kifejezetten törekszik arra, hogy mindig aktuális tartalmat és ajánlatokat jelenítsen meg a Fogyasztó számára. Tekintettel arra, hogy a Platformon megjelenő Termékeket Partner készíti, illetve állítja össze, a Szolgáltató ezek elérhetőségéért és minőségéért felelősséget nem vállal és kártérítésre nem kötelezhető.

**1.5.**

A Partner Platformon megjelenő termékkínálata eltérhet a Partner Kereskedelmi Egységének üzlethelyiségében található termékkínálatától.

1.6.

A Platformon szereplő minden idő, így többek között a kiszállítási és Elvitel igénybevétele esetében az elkészítési idő meghatározása becslésen alapul. A Platformon megjelenő várható 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.

1.7.

A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy a Platformon megjelenő tartalmakat bármikor módosítsa, elérhetőségét megváltoztathassa, illetve a Platform üzemeltetését felfüggeszse, vagy véglegesen megszüntesse.

## **2. A Platform használata**

2.1.

A Fogyasztó számára a Platform használata ingyenes.

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 Don Pepe 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 Don Pepe Fiókot. A Fogyasztó 18 éven aluli személy részére nem vásárolhat a Platformon olyan Terméket, amelyet 18 éven aluli magának nem vásárolhat (pl. szeszes italok). A Fogyasztó kizárólagosan felelős azért, hogy a Don Pepe 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 Don Pepe Fiókot.

## **3. A regisztráció folyamata**

3.1.

A Platformon Rendelés leadható regisztrációval és anélkül is, azonban a regisztráció során jön létre a Fogyasztó Don Pepe Fiókja. A Don Pepe Fiók a weboldalon, a mobilweboldalon és a mobilapplikációban egyaránt regisztrálható.

### 3.2.

Amennyiben a Fogyasztó a regisztrálást választja, ezt első lépésként kell megtennie, amely során Fogyasztó köteles a valóságnak megfelelően megadni a kért adatait. Regisztrálás után a megadott e-mail címre elektronikus levél formájában egy jóváhagyást kérő regisztráció visszaigazolást kap Fogyasztó, amely levélben szereplő linkre kattintva tudja megerősíteni a regisztrációját. Ez a Fogyasztó részéről történő jóváhagyás előfeltétele annak, hogy a webáruházban rendelést tudjon leadni a regisztrált adatok szerint.

### 3.3.

Amennyiben már korábban regisztrálta magát a Fogyasztó, akkor a "Rendelés" oldalon a felhasználó név, és jelszó kitöltésével történő azonosítás utáni belépéssel lehet a megrendelést végigvinni és elküldeni. A rendelési folyamatról segítséget nyújt az eligazodásban az "Útmutató", és a Gyakran Ismételt Kérdések (GYIK) menügombokon keresztül elérhető információ.

### 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 Don Pepe Fiók, ezt követően a Fogyasztónak szükséges megadnia a következő személyes adatokat: e mail cím, jelszó, keresztnév, vezetéknev. 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 és e-mail cím. 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 megszűnésekor a Don Pepe 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 Don Pepe 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 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 hozzáféréséből 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.

## **4. A Rendelés folyamata**

### 4.1.

Rendelés leadása kizárólag elektronikus úton, a Platformon keresztül lehetséges. A Szolgáltató a Platformon keresztül Rendelést regisztrált és nem regisztrált Fogyasztótól és csak akkor fogad, ha a Fogyasztó a Rendeléshez szükséges valamennyi adatot maradéktalanul közli, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételeket és Adatkezelő Adatkezelési szabályzatát elfogadta.

### 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 webáruházban a "Rendelés" oldalon érhető el a termékválaszték. A megjelenített terméklistából kiválasztott termék/termékek elküldött és e-mailben visszaigazolt megrendelése képezi a Fogyasztó és a megrendelést teljesítő - Don Pepe egységet üzemeltető - vállalkozás (Parnet) között létrejövő elektronikus szerződés tárgyát. A termékek vételárai magyar forint fizetőeszközben vannak kifejezve, tartalmazzák az általános forgalmi adót és a csomagolást. A megjelenített terméklistáról kiválasztott, a kosárba kerülő termékek neve mellett található az árak. Az egyes ételek árai szállítási területenként eltérőek lehetnek, a konkrét árak mindig a megadott szállítási címre vonatkoznak. A Partner alkalmazhat külön szállítási díjat a termékek árán kívül. A termékekről a képek illusztráció céllal kerülnek bemutatásra, nem feltétlen az egyezés a valós termékek képével. Alkoholtartalmú italokat a Don Pepe egységet üzemeltető csak 18 éven felüli Fogyasztók részére tud kézbesíteni, amennyiben a megrendelés átvevője nem töltötte be a 18. életévét, az alkoholtartalmú ital kézbesítését a futár megtagadja.

### 4.4.

Megrendelés, a fizetési mód és eszköz kiválasztása, rendelés elküldése:

A belépést követően, a kosár tartalmának kívánt összeállítását követően szükséges a fizetési mód kiválasztása. A megrendelésre kerülő termék/termékek fizetésére több mód adott, melyek közül a Fogyasztó a megrendelés elküldése előtt választhat.

Fogyasztónak a Termékek Kosárba történő helyezését követően megjelenő Rendelés összegző oldalon (továbbiakban: Rendelés összegző oldal) is lehetősége van a Kiszállítási címen módosítani.

Fogyasztó a „HÁZHOZ KÉREM” vagy az „ÉRTE MEGYEK” gombra történő kattintással választhat, hogy a kiszállítási címe a Partner kiszállítsa (továbbiakban „Kiszállítás”), vagy saját maga veszi át a terméket a Partner egységének helyszínén (továbbiakban „Elvitel”).

A Kosár tartalma abban az esetben is megmarad, ha a Fogyasztó a Rendelést nem véglegesíti, hanem folytatja a böngészést a Platformon. A Don Pepe Fiókból történő kijelentkezés minden Platformon a kosár törlését vonja maga után.

Online fizetésnél csak akkor kerül a megrendelés továbbításra az étteremhez, ha a bank a pénzügyi teljesítést visszaigazolja. Amíg a banktól nem érkezik meg a pénzügyi teljesítés igazolása, addig a megrendelés függőben marad, továbbításra nem kerül, a Fogyasztó visszaigazoló e-mail nem kap, ezáltal addig a Fogyasztó és a megrendelést teljesítő - Don Pepe egységet üzemeltető/Partner - vállalkozás között sem jön létre elektronikus szerződés.

A fizetési módot a kosár áttekintése után adja meg a Felhasználó, és ugyanitt adja meg a szükséges adatokat (név, szállítási cím, telefonszám e-mail cím), ha pl. regisztráció nélkül vásárol, illetve itt tudja megadni a kuponkódot is.

A megrendelés elküldését megelőző módosítási szándék esetén a '...vagy rendelés nélkül Vissza az étlapra ' szövegrészre kattintva módosítható a megrendelés tartalma, mielőtt véglegesen elküldésre kerül. A kosárra vonatkozó minimális rendelési érték 1500 Ft/rendelés.

#### 4.5.

Megrendelés visszaigazolása:

A Don Pepe Kft. a megrendelés megérkezését elektronikus úton legkésőbb 10 percen belül visszaigazolja. A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő megérkezettnek, amikor az a Don Pepe Kft. és a Fogyasztó számára is egyaránt hozzáférhetővé válik. Amennyiben visszaigazolás a megrendelés elküldésétől számított 10 percen belül nem érkezik, Fogyasztó az [onlinerendeles@donpepe.hu](mailto:onlinerendeles@donpepe.hu) e-mail címen vagy - a szállítási körzetre vonatkozó területi illetékesség alapján - a rendelést fogadó adott Don Pepe egység telefonszámán érdeklődhet megrendelésének állapotáról: <https://www.donpepe.hu/index.php?do=ettermeink>

#### 4.6.

A rendelésben leadott tételek futár által történő kiszállítással kerülnek kézbesítésre, amennyiben a házhozszállítást választotta a fogyasztó. A kiszállítás átlagosan a megrendelés visszaigazolását követő 40 percen belül történik, azonban Fogyasztó a megrendelés napján előre megjelölt időpontra is kérheti a kiszállítást. Időpontra kért előrendelés esetén a pontos időre történő kiszállítás nem garantált, előfordulhat, hogy a kért időponthoz képest csak +/- 25 perces idővel kerül teljesítésre a kiszállítás.

4.7.

A kupon egy készpénzhelyettesítő eszköznek nem minősülő, kedvezményt megtestesítő elektronikus ígérvény. A kuponnal kizárólag a Platformon lehet kedvezményt igénybe venni. A kedvezmény a rendelés végösszegéből kerül levonásra, és más kedvezménnyel nem vonható össze. Az egyes akciók részleteiről, valamint a kuponok felhasználásának további feltételeiről részletes tájékoztatás az akcióban meghirdetett felületekről (például: Weboldal, alkalmazás, Facebook oldal) érhető el.

4.8.

A Fogyasztó által megrendelt Termék kiszállításáért kizárólag a Partner felelős. A Partner által végzett kiszállításra a Közvetített Szerződés rendelkezései irányadók.

4.9.

A Termékekről és kiszállításról a Partner állítja ki a nyugtát, illetve a Fogyasztó kérésére a számlát.

## **5. Rendelés speciális esetei**

5.1.

A Fogyasztó a Rendelés során választhatja (az „Érte megyek” ikonra történő kattintással) 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 melyik Partner 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. A Fogyasztónak a Termék átvételéhez a visszaigazoló e-mailben megadott adatokkal – különösen a rendelés azonosítószámával - igazolnia kell magát és a Rendelést. 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 Szolgáltató, sem Partner nem kötelezhető 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 Rendelés napjának végéig terjedő időszakon belülre eshet, azzal, hogy Fogyasztó negyedórás sávokat választhat. Előrendelni olyan időpontra nem lehet, amely a Partner nyitvatartási idején kívül esik.

## **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.

Fogyasztó vagy írásban az [onlinerendeles@donpepe.hu](mailto:onlinerendeles@donpepe.hu) e-mail címen, vagy személyesen állhat el a megrendeléstől adott Partner étterem telefonszámán, a rendeléseket fogadó diszpécsernél élőhangos telefonbeszélgetésben: <https://www.donpepe.hu/index.php?do=ettermeink>

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.

## 7. Fizetés

7.1.

A kiszállításra megjelölt helyszínen készpénzzel, vagy utalvánnyal, vagy előre jelzett igény esetén mobil terminálon keresztül bankkártyával, ill. SZÉP kártyával lehet fizetni. A webáruházban lehetőség van elektronikus úton bankkártyával (Mastercard, Maestro, VISA, American Express), Szép kártyával (OTP, MKB, K&H), vagy e-pénztárcával (Barion) történő fizetési tranzakcióra.

Fogyasztó választhatja az MKBSZÉP kártyát is. Fogyasztó a [szepmkb.hu](http://szepmkb.hu) kártya-elfogadói webes felületen adja meg kártyaszámát és a CVV-t. A webes felület mögötti SSL adatforgalmi titkosítást kormányzati szintű eSziq tanúsítvány biztosítja.

Az online bankkártyás fizetések a Barion rendszerén keresztül valósulnak meg. A bankkártya adatok a kereskedőhöz nem jutnak el. A szolgáltatást nyújtó Barion Payment Zrt. a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló intézmény, engedélyének száma: H-EN-I-1064/2013.

Elektronikus úton történő fizetés esetén az esetleges törzsvendég kedvezmény érvényesítésére nincs lehetőség. A bankkártyával, vagy az e-pénztárcával történő fizetésre vonatkozó tájékoztató itt érhető el: <http://www.barion.com/hu>

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.

Az Online fizetésnél, ha a tranzakció sikeres, a fizetési szolgáltató azonnal zárolja a kártyán lévő összeget és automatikusan értesíti a Szolgáltatót a fizetés megtörténtéről, így a Platformon információt kap arról, hogy a Rendelés ellenértékének teljesítése sikeres.

7.4.

A Szolgáltató a Fogyasztó bankkártyaadatait 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.

7.5.

A bankkártyás fizetés a Platformtól teljesen független, a Partnerrel szerződött alábbi fizetési szolgáltatók által üzemeltetett elektronikus rendszereken keresztül valósul meg:

MKB Szép Kártya, OTP Szép Kártya, KH Szép Kártya

7.6.

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.

7.8.

Online fizetés esetén, ha a Fogyasztó a Rendeléstől a Közvetített Szerződés létrejötte előtt, vagy a Rendelés leadását követő 5 percen belül eláll, úgy a Partner visszautalja a Fogyasztónak az összeget, és a Rendelés törlésre kerül a Platformon.

7.9.

A SzÉP-kártyás fizetés igénybevétele során a Rendeléstől való elálláskor a Partner a SzÉP-kártya szolgáltató felé igazolja a Rendelés lemondását és a levont összeget visszahelyezteti SZÉP kártya kibocsátó bankon keresztül.

7.10.

Rendeléstől való elállás vagy Rendelés törlése esetén a Partner 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 pénzintézetétől, figyelembe véve a banki nyitvatartást is. A Fogyasztó tudomásul veszi, hogy az összeg zárolása, levonása esetén a zárolt vagy levont összeg az adott pénzintézet mindenkor hirdetménye szerinti időtartamot követően szabadul fel, ezért a Partner felelősséget nem vállal.

## **Vegyes rendelkezések**

### **8. Hibás teljesítés, a Rendelés megghiúsulása**

8.1.

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.

## 8.2.

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 már nem követelheti vissza a Partnertől, készpénzes fizetési mód választása esetén a Fogyasztó nem mentesül a fizetési kötelezettség alól, a Rendelés ellenértékének kiegyenlítésére továbbra is köteles. A Fogyasztó oldalán felmerülő okból hiúsul meg a rendelés különösen, de nem kizárólag az alábbi esetekben:

### 8.2.1.

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.

### 8.2.2.

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.

### 8.2.3.

Elviteles szolgáltatás esetén a Fogyasztó a Terméket nem veszi át a jelölt időpontban, vagy a Partner által a Termék átvételére biztosított időpontban.

### 8.2.4.

A Fogyasztó véletlen előrendelést adott le, de csak a Partner visszaigazolása (Közvetített szerződés létrejötté) után kéri a Rendelés törlését.

### 8.2.5.

A Fogyasztó véletlen Rendelést adott le, de csak a Partner visszaigazolása (Közvetített szerződés létrejötté) után kéri a Rendelés törlését.

### 8.2.6.

A Fogyasztó véletlen dupla Rendelést adott le, de csak az egyik Rendelést kéri és csak a Partner visszaigazolása (Közvetített szerződés létrejötté) után kéri a Rendelés törlését.

### 8.2.7.

A Fogyasztó kupont kívánt volna felhasználni, ám ez a Rendelés során saját hibájából meghiúsult, és csak a Partner visszaigazolása (Közvetített szerződés létrejötté) után kéri a Rendelés törlését.

### 8.2.8.

A Fogyasztó a Rendelés leadását követően módosítani kívánt a Rendelésen, de csak a Partner visszaigazolása (Közvetített szerződés létrejötté) után kéri a Rendelés törlését.

### 8.2.9.

A Fogyasztó eláll a vásárlási szándékától, de csak a Partner visszaigazolása (Közvetített szerződés létrejötté) után kéri a Rendelés törlését.

8.3.

Szolgáltató hibás teljesítésének minősül és online fizetés esetén Partner visszafizeti a Rendelés teljes összegét a Fogyasztó részére, ha kétséget kizáróan bebizonyosodik, hogy a Rendelés a Szolgáltató hibájából hiúsul meg, pl. Platform technikai hibája, fizetési felület technikai hibája.

8.4.

Fogyasztó tudomásul veszi, hogy amennyiben Partner 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 Fogyasztót e-mailben és a Partnert, továbbá online fizetés esetén intézkedik a Fogyasztó által fizetett összeg visszautalásáról, vagy visszahelyeztetéséről.

8.5.

Partner 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. Partner azonban saját belátása szerint, egyedi mérlegelés alapján a Rendelés értékének visszafizetésén túl kupont biztosíthat a Fogyasztó részére.

## **9. Panaszkezelés**

9.1.

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 futarra vonatkozó észrevétel, probléma (öltözet, viselkedés, kommunikáció).

Tekintve, hogy a Don Pepe Kft. által közvetített megrendelés alapján, a Fogyasztó Rendelését az adott szállítási területre szállító Don Pepe egységet üzemeltető vállalkozás és a Fogyasztó közt jön létre a szerződés, ezért a megrendelt ételkészítési és szállítási szolgáltatást Fogyasztó részére az adott szállítási területre szállító Don Pepe egységet üzemeltető vállalkozás (Partner) nyújtja, így e szolgáltatással kapcsolatos bárminemű reklamáció és panaszkezelés is ezen üzemeltető cég kizárólagos kötelezettsége.

Szolgáltató a web-es felület működésével kapcsolatos panaszokat az [onlinerendeles@donpepe.hu](mailto:onlinerendeles@donpepe.hu) e-mail címen fogadja.

9.2.

A Fogyasztó az esetlegesen felmerülő panasz, reklamáció esetén a Partner éttermekkel az alábbi elérhetőségek valamelyikén jogosult a kapcsolatot felvenni:

Élőhangos telefonhívás esetén: <https://www.donpepe.hu/index.php?do=ettermeink>

- Postázási cím és személyes ügyintézés: a Partner étterem címe szerint, ld. 5. sz. mellékletben
- E-mail cím: [onlinerendeles@donpepe.hu](mailto:onlinerendeles@donpepe.hu)

9.3.

A panaszkezelés minden esetben térítésmentes.

9.4.

A Szolgáltató az azonnali megoldást igénylő technikai problémát haladéktalanul megvizsgálja és lehetőség szerint azonnal orvosolja, minden más esetben pedig 30 napon belül válaszol a felmerült panaszra.

9.5.

Amennyiben a probléma kezelése más módon nem oldható meg, úgy Partner vagy Szolgáltató kezdeményezheti a Fogyasztó telefonos megkeresését. Ha a Partner vagy a Szolgáltató a Fogyasztót panasszal kapcsolatban keresi, úgy a panasz kezelése és dokumentálása céljából a Fogyasztó telefonon keresztül megfogalmazott panaszja jegyzőkönyvben rögzítésre kerül, amelyet a rögzítéstől számított 5 évig kell megőrizni. A Fogyasztónak lehetősége van postai úton (Don Pepe Kft. 2040 Budaörs Gyár utca 2, vagy közvetlenül a rendelést teljesített Partner címére, ld. 5. sz. Melléklet) vagy elektronikus levelezés ([onlinerendeles@donpepe.hu](mailto:onlinerendeles@donpepe.hu)) útján benyújtania a panaszát.

9.6.

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

9.7.

Amennyiben a Partner a panaszt alaposnak találja, úgy visszatéríti a panasszal érintett Rendelés online megfizetett díját a Fogyasztónak

9.8.

Amennyiben a Fogyasztó panaszja 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)

**Budapesten 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)

A Partner székhelye szerint illetékes **kormányhivatal** elérhetősége megtalálható a <https://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek> oldalon.

**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)

**Partner telephelye szerint területileg illetékes Önkormányzat jegyzője:**

**Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal**

1024 Budapest, Keleti Károly utca 24.

Levelezési cím: 1525 Budapest Pf.30.

E-mail: [ugyfelszolgalat@nebih.gov.hu](mailto:ugyfelszolgalat@nebih.gov.hu)

Zöld szám: 06 80 263 244

Telefon: 06 (1) 336 90 00

9.9.

A Fogyasztó jogosult a panasszal kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulni.

**10. Személyes adatok kezelése**

10.1.

A Fogyasztó személyes adatainak kezelésére vonatkozó részletes szabályokat a [Szolgáltató adatkezelési tájékoztatója](#) tartalmazza.

**11. A Platformmal kapcsolatos szellemi tulajdonjog**

11.1.

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 felhasználása kizárólag a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélyével lehetséges.

11.2.

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

vonhatnak.

## **12. A Szerződés létrejötte és megszűnése**

12.1.

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

12.2.

A Fogyasztó és a Szolgáltató között a Szerződés, továbbá a Fogyasztó és a Partner között a Közvetített Szerződés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre a Ptk. és az Elkertv. elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokra vonatkozó előírásai alkalmazandóak. A Szerződés és a Közvetített Szerződés írásba foglaltnak minősül és a Közvetített Szerződés írásban tárolt adatai megegyeznek a Rendelés adataival. A Szerződés, a Közvetített Szerződés és Rendelés adatai megtekinthetők visszamenőleg is a „Rendelésem” menüpont alatt. A szerződéskötés és a kapcsolattartás nyelve a magyar.

12.3.

A Közvetített Szerződés akkor jön létre, amikor a Szolgáltatótól a Fogyasztóhoz a Rendelésről szóló elektronikus igazolás megérkezik, feltéve, hogy addig a Fogyasztó nem állt el a Rendeléstől.

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

13.1.

A jelen ÁSZF hatálya a Szolgáltató által Magyarország területén a Fogyasztók részére nyújtott Szolgáltatásra terjed ki.

13.2.

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.

13.3.

Az ÁSZF a fent rögzített naptól hatályos és határozatlan időre szól.

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

14.1.

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.

14.2.

Az ÁSZF itt érhető el: [www.donpepe.hu](http://www.donpepe.hu)

## **15. Záró rendelkezések**

### 15.1.

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.

### 15.2.

A Szolgáltató a Platformról ugrópontként elérhető külső honlapok tartalmáért, adat- és információvédelmi gyakorlataért 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.

### 15.3.

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.

### 15.4.

Kifejezetten tilos a Platformon törvényileg nem engedélyezett tartalmak továbbítása, közlése, megosztása. A Szolgáltató fenntartja a jogot a Fogyasztók által feltöltött tartalmak törlésére.

### 15.5.

A Szerződés mind a Fogyasztó, mind a Szolgáltató részéről indokolás nélkül a Fogyasztónak, illetve az Ügyfélszolgálatnak ([onlinerendeles@donpepe.hu](mailto:onlinerendeles@donpepe.hu)) 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.

### 15.6.

A Szolgáltató nem vetette alá magát semmilyen magatartási kódex rendelkezéseinek.

### 15.7.

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 Fogyasztóhoz. 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 Fogyasztó a kiszállított Termékekkel és a kiszállítással kapcsolatos minőségi kifogás esetén a Terméket értékesítő Partnerhez fordulhat, ezzel kapcsolatos igényét csak a Partnerrel szemben tudja érvényesíteni.

#### **2.2.**

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. A Szolgáltató vállalja, hogy a Fogyasztó ilyen irányú kéréseit továbbítja a Partner felé, azonban a Fogyasztó kérésére maga is szolgáltatathat adatot.

#### **2.3.**

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.

#### 3.2.

A kiszállítás díja, beleértve az extra kiszállítási díjat is, a Partnert illeti, továbbá arról a nyugtát, illetve számlát a Partner állítja ki a Fogyasztó részére.

#### 3.3.

A Partner köteles az előre meghatározott kiszállítási feltételeket teljesíteni, és azonnal tájékoztatni a Fogyasztót, ha a kiszállítást nem képes teljesíteni.

#### 3.4.

A Platformon szereplő kiszállítási idő csupán becült 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 problémaért, 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 megghiúsulása

#### 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 teljesítéséért, és ő köteles a fogyasztó felé helytállni.

## 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.

### 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 nyilatkozat Szolgáltatóhoz vagy közvetlenül Partnerhez történő eljuttatásával tudja gyakorolni. A nyilatkozatot a Fvkr. 2. mellékletben található nyilatkozat-minta felhasználásával is meg lehet tenni, amelyet kitöltve az [onlinerendeles@donpepe.hu](mailto:onlinerendeles@donpepe.hu) e-mail címre is elküldhet.

### 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, köteles a 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.

## **2. sz. Melléklet – Elállási tájékoztató**

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

#### **Elállási jog**

Amennyiben a 45/2014. (II.26.) Korm.r. 20.§-a alapján Önt elállási jog illeti meg, és az Ön által megrendelt termék nem képez kivételt, 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 Don Pepe Kft. részére az [onlinerendeles@donpepe.hu](mailto:onlinerendeles@donpepe.hu) e-mail címre, amelyet Szolgáltató továbbít Partnernek, vagy nyilatkozatát közvetlenül a Partner e-mail címére is eljuttathatja.

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 lejártá 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 a Partner visszatéríti az Ön által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a kiszállítási díjat is és a borraalót is.

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

A Partner a visszatérítést mindaddig visszatarthatja, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy Ön nem igazolta, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni. A Partner megfelelő igazolásnak fogadja 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:

- a, olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak;
- b, romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
- c, 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.

### 3. sz. melléklet: Elállási nyilatkozatminta

#### 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 töltse ki és juttassa el hozzánk az alábbi nyilatkozat-mintát kitöltve az [onlinerendeles@donpepe.hu](mailto:onlinerendeles@donpepe.hu) e-mail címre vagy annak a Partnernek az e-mail címére, amelytől a Megrendelés teljesítését várta:

Címzett: Don Pepe Kft. vagy a Partner

Jelen nyilatkozatommal kijelentem, hogy gyakorlom elállási jogomat az alábbi termékek tekintetében:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Megrendelési azonosító: \_\_\_\_\_

Szerződéskötés időpontja: \_\_\_\_\_

Az átvétel időpontja: \_\_\_\_\_

A fogyasztó neve: \_\_\_\_\_

A fogyasztó címe: \_\_\_\_\_

A fogyasztó aláírása: \_\_\_\_\_

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

**4. sz melléklet** a kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról szóló mintatájékoztató

#### 1. Kellékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön a Don Pepe Kft vagy Partnere hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

Ön - választása szerint-az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat.

Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt dolog esetén ez a határidő a dologtól függően legfeljebb egy év.

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön attól függően, hogy mely szolgáltatással vagy termékkel szemben merült fel kifogása, a Don Pepe Kft-vel vagy az adott Partnerrel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

#### 2. Termékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén Ön - választása szerint - az 1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?

Termékszavatossági igényként Ön kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti. (Feltéve, hogy a dolog természete ezt lehetővé teszi.)

Milyen esetben minősül a termék hibásnak?



A termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy pedig, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét Ön a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania.

A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?

A gyártó (forgalmazó) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

- a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
- a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
- a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

## 5. sz. melléklet

A Don Pepe egységeket üzemeltető vállalkozások:

II. kerületi Don Pepe: 1021 BUDAPEST, HÚVÖSVÖLGYI ÚT 114.

üzemeltető: Garam Pepe Kft.

Rendelésfelvétel: 06 1 376 6116, 06 30 376 6116

III. kerületi Don Pepe: 1039 BUDAPEST, VÍZIORGONA U. 11.

üzemeltető: Békás Food Kft.

Rendelésfelvétel: 06 1 243 6626, 06 30 334 4445

V. kerületi Don Pepe: 1054 BUDAPEST, KÁLMÁN IMRE U. 23.

üzemeltető: Kálmán Pepe Kft.

Rendelésfelvétel: 06 1 312 4112, 06 30 350 5005

X. kerületi Don Pepe: 1108 BUDAPEST, ÚJHEGYI SÉTÁNY 16.

üzemeltető: Újhe Pepe Kft.

Rendelésfelvétel: 06 1 264 5085, 06 30 350 5010

X. kerületi Don Pepe: 1106 BUDAPEST, GÉPMADÁR U. 2-8.

üzemeltető: Bányaköves Gépmadár Kft.

Rendelésfelvétel: 06 1 260 8871, 03 60 350 5014

XI. kerületi Don Pepe: 1117 BUDAPEST, HENGERMALOM U 16.

üzemeltető: Henger Pepe Kft.

Rendelésfelvétel: 06 1 205 3810, 06 30 456 4366

XI. kerületi Don Pepe: 1112 BUDAPEST, MENYECSKE UTCA 15.

üzemeltető: Promező Kft.

Rendelésfelvétel: 06 1 309 7447, 06 30 350 5011

XIII. kerületi Don Pepe: 1138 BUDAPEST, VÁCI ÚT 187.

üzemeltető: Gyöngy Delivery Kft.

Rendelésfelvétel: 06 1 239 7886, 06 20 950 6069

XVII. kerületi Don Pepe: 1173 BUDAPEST, PESTI ÚT 237.

üzemeltető: Petes Food Kft.

Rendelésfelvétel: 06 1 256 5656, 06 30 371 9049

XVIII. kerületi Don Pepe: 1185 BUDAPEST, ÜLLŐI ÚT 706.

üzemeltető: Üllő Pepe Kft.

Rendelésfelvétel: 06 1 297 0780, 06 30 350 5044

XXI. kerületi Don Pepe: 1214 BUDAPEST, KOSSUTH U 117.

üzemeltető: Csepe Food Kft.

Rendelésfelvétel: 06 1 420 7768, 06 30 350 5021

Budaörsi Don Pepe: 2040 BUDAÖRS, GYÁR U 2.  
üzemeltető: Gyárutca étterem Kft.  
Rendelésfelvétel: 06 23 889 889, 06 30 350 5023

Békéscsabai Don Pepe: 5600 BÉKÉSCSABA, SZARVASI ÚT 68.  
üzemeltető: Csaba Pepe 2022 Kft.  
Rendelésfelvétel: 06 66 546 820, 06 30 371 9035

Esztergomi Don Pepe: 2500 ESZTERGOM, MÁTYÁS KIRÁLY U. 30.  
üzemeltető: Trofi Food Kft.  
Rendelésfelvétel: 06 33 520 045, 06 30 456 4433

Győri Don Pepe: 9023 GYŐR, VASVÁRI PÁL U. 1/A.  
üzemeltető: Arrabona Gast Kft.  
Rendelésfelvétel: 06 96 426 666, 06 30 942 6666

Szekszárdi Don Pepe: 7100 SZEKSZÁRD, TARTSAY VILMOS ÚT 40.  
üzemeltető: Zsupék Kft.  
Rendelésfelvétel: 06 74 512 300, 06 30 371 9020

Székesfehérvári Don Pepe: 8000 SZÉKESFEHÉRVÁR, MÁRTÍROK ÚTJA 8272 HRSZ.  
üzemeltető: Arrabona Gast Kft.  
Rendelésfelvétel: 06 30 456 4440, 06 30 456 4410

Pécsi Don Pepe (Pécs Plazában): 7632 Pécs, Megyeri út 76.  
üzemeltető: Bestlafood Kft.  
Rendelésfelvétel: 06 72 411 111, 06 30 371 9025

**Általános Szerződési Feltételek (MINTA)**  
**a ..... Don Pepe étteremtől való megrendelésekkel, a**  
**szolgáltatások igénybevételével kapcsolatos szerződésekre**

Hatályos: 2022. 11.01. napjától

Jelen Általános Szerződési Feltételek a ..... Kft. által a ..... szám alatt üzemeltetett Don Pepe étteremtől megrendelő, továbbá az étterem által nyújtott szolgáltatásokat igénybe vevő személyek jogait és kötelezettségeit tartalmazza. A Don Pepe egységeket üzemeltető vállalkozások felsorolását az 5. sz melléklet tartalmazza.

A [www.donpepe.hu](http://www.donpepe.hu) weboldalán, mobilweboldalán vagy applikációjában történő regisztráció megkezdése előtt a látogatónak lehetősége van a jelen Általános Szerződési Feltételeket megismerni és elfogadni. A megrendelőnek azonban regisztráció nélkül is van lehetősége a jelen Általános Szerződési Feltételek megismerésére, amelyek elfogadása a megrendelés teljesítésének, a szolgáltatások nyújtásának feltétele.

A ..... Kft. adatai:

Székhely: .....  
Adószám: .....  
Bejegyző hatóság: .....  
Cégjegyzékszám: .....  
Bankszámlaszám: .....  
Ügyfélszolgálat: .....  
telefonon: .....

Honlap: [www.donpepe.hu](http://www.donpepe.hu)

Postacím: .....

A működés helye: .....

Panaszkezelés helye: .....

A Don Pepe egységeket üzemeltető vállalkozások felsorolását az 5. sz melléklet tartalmazza.

Tárhely szolgáltató neve: Hunet Számítástechnikai Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhelye, telephelye, elérhetősége: 1145 Budapest, Varsó u. 31,

Elektronikus levelezési címe: [donpepe@hunetkft.hu](mailto:donpepe@hunetkft.hu), [hunet@hunet.hu](mailto:hunet@hunet.hu)

## **1. Definíciók**

### **ÁSZF:**

A jelen Általános Szerződési Feltételek.

### **Don Pepe 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.

### **Étterem:**

A jelen ÁSZF-et kibocsátó, egyéni vállalkozó vagy gazdasági társaság, amely üzletszerű gazdasági tevékenysége körében kínálja megvételre a Termékeit a Platformon a Szolgáltatóval kötött külön szerződése alapján.

### **Felek:**

Az Étterem és a Fogyasztó együtt.

### **Fogyasztó:**

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

### **Kereskedelmi Egység („Egység”):**

Az Étterem legkisebb önálló gazdasági egysége, ahonnan a Termékek kiszállítása, vagy ahol a termékek Fogyasztó által történő átvétele történik.

### **Kosár:**

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

### **Közvetített Szerződés:**

A Szolgáltató által a Platform segítségével közvetített, a Fogyasztó és az Étterem között létrejövő szerződés, amelynek tartalmát az ÁSZF mellékletei rögzítik.

### **Platform:**

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

### **Rendelés:**

A Fogyasztó Platformon kiválasztott Termék megvásárlására irányuló szerződéskötési ajánlata, amelyet a Szolgáltató közvetít az Étterem felé a Szolgáltató és az Étterem között létrejött külön szerződés alapján.

### **Szerződés:**

Az Étterem és a Fogyasztó között az ÁSZF és a Fogyasztó által megadott adatok alapján létrejött szerződés.

**Szolgáltató:**

Don Pepe Kft. (adószám: 12011760-2-1, székhely: 2040 Budaörs, Gyár u. 2.).

**Szolgáltatás:**

Az Étterem által a Fogyasztó részére nyújtott szolgáltatások összessége.

A Szolgáltatásra vonatkozó szerződés létrejöhet az alábbiak szerint:

- 1.) Platformon keresztül érkező megrendelések **(Szolgáltatás1)**
- 2.) telefonon keresztül a diszpécser munkatársnak leadott megrendelések **(Szolgáltatás2)**
- 3.) foodpanda.hu webshopon keresztül érkező megrendelések **(Szolgáltatás3)**
- 4.) beülős éttermi fogyasztás **(Szolgáltatás4)**

**Online fizetési mód:**

A Rendelés fizetési szolgáltatón keresztül történő bankkártyás, SZÉP kártyás, vagy e-pénztárcával történő kifizetése.

**Termék:**

A Fogyasztó által leadott Rendelés útján az Étteremtől megvásárolható étel, ital és bármilyen más forgalomba hozható áru.

**2. A Platformon keresztül érkező Megrendelések (Szolgáltatás1)****1.1.**

A Szolgáltató a Platform üzemeltetője. A Szolgáltató a Platformon az Étterem Termék kínálatát teszi elérhetővé a Fogyasztók számára, abból a célból, hogy a Fogyasztók az Étterem Termékeit online megvásárolhassák, majd a Terméket kiszállítási szolgáltatás segítségével, vagy az Étterem Kereskedelmi Egységében elviteles szolgáltatás keretében átvehessék.

**1.2.**

A Platformon található tartalom, adatok és információk folyamatosan változnak. Tekintettel arra, hogy a Platformon megjelenő Termékeket az Étterem készíti, illetve állítja össze, ezek elérhetőségéért és minőségéért az Étterem tartozik felelősséggel.

**1.3.**

Az Étterem Platformon megjelenő termékkínálata eltérhet az Étterem Kereskedelmi Egységének üzlethelyiségében található termékkínálatától.

**2. A Platform használata****2.1.**

A Fogyasztó számára a Platform használata ingyenes.

**2.2.**

A Platformot bárki jogosult használni, amennyiben érvényesen és sikeresen regisztrált és

magára nézve kötelezőnek ismeri el a Don Pepe Kft. ÁSZF-jében foglaltakat és megismerte és elfogadta a Fogyasztók személyes adatainak kezelésére vonatkozó Adatkezelési Tájékoztatót. A Platform használata a Don Pepe Fiókon keresztül történik.

### 2.3.

A Platformon kizárólag 18. életévüket betöltött természetes személyek regisztrálhatnak. A Fogyasztó a Don Pepe Kft. ÁSZF-jének 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 Don Pepe Fiókot. A Fogyasztó 18 éven aluli személy részére nem vásárolhat a Platformon olyan Terméket, amelyet 18 éven aluli magának nem vásárolhat (pl. szeszes italok). A Fogyasztó kizárólagosan felelős azért, hogy a Don Pepe Fiókjához 18 éven aluli személy ne férhessen hozzá.

### 2.4.

A természetes személy jogi személy képviselésében is eljárhat, és számlát kérhet a rendelésről. A Fogyasztó a Don Pepe Kft. ÁSZF-jének elfogadásával, valamint a számlaigény leadásával kijelenti, hogy az adott jogi személy képviselésében eljárhat. A jogi személy képviselésében eljáró természetes személy szavatolja, hogy a Szerződés megkötésére és a Rendelés leadására jogosult. A Szolgáltató nem köteles ellenőrizni a képviselési jogosultság fennállását, azonban, ha tudomására jut, hogy az nem áll fenn, úgy jogosult azonnali hatállyal megszüntetni a Szerződést és ezzel együtt a Don Pepe Fiókot.

## **3. A regisztráció folyamata**

### 3.1.

A Platformon Rendelés leadható regisztrációval és anélkül is, azonban a regisztráció során jön létre a Fogyasztó Don Pepe Fiókja. A Don Pepe Fiók a weboldalon, a mobilweboldalon és a mobilapplikációban egyaránt regisztrálható.

### 3.2.

Amennyiben a Fogyasztó a regisztrálást választja, ezt első lépésként kell megtennie, amely során Fogyasztó köteles a valóságnak megfelelően megadni a kért adatait. Regisztrálás után a megadott e-mail címre elektronikus levél formájában egy jóváhagyást kérő regisztráció visszaigazolást kap Fogyasztó, amely levélben szereplő linkre kattintva tudja megerősíteni a regisztrációját. Ez a Fogyasztó részéről történő jóváhagyás előfeltétele annak, hogy a webáruházban rendelést tudjon leadni a regisztrált adatok szerint.

### 3.3.

Amennyiben már korábban regisztrálta magát a Fogyasztó, akkor a "Rendelés" oldalon a felhasználó név, és jelszó kitöltésével történő azonosítás utáni belépéssel lehet a megrendelést végigvinni és elküldeni. A rendelési folyamatról segítséget nyújt az eligazodásban az "Rendelési Útmutató", és a Gyakran Ismételt Kérdések (GYIK) menügombokon keresztül elérhető információ.

### 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 Don Pepe Fiók, ezt követően a Fogyasztónak szükséges megadnia a következő személyes adatokat: e-mail cím,

jelszó, keresztnév, vezetéknev. 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 és e-mail cím. 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 Don Pepe 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 Don Pepe Fiókba belépni.

### 3.6.

A sikeres regisztrációhoz a Fogyasztónak el kell fogadnia a Don Pepe Kft. ÁSZF-eit és az Adatkezelési tájékoztatót. Az adott mezők bepipálásával a Fogyasztó kijelenti, hogy a Don Pepe Kft. ÁSZF-eit és az Adatkezelési tájékoztatót 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 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 hozzáféréséből 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.

## **4. A Rendelés folyamata**

### 4.1.

Rendelés leadása kizárólag elektronikus úton, a Platformon keresztül lehetséges. A Szolgáltató a Platformon keresztül Rendelést regisztrált és nem regisztrált Fogyasztótól és csak akkor fogad, ha a Fogyasztó a Rendeléshez szükséges valamennyi adatot maradéktalanul közli, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételeket és Adatkezelő Adatkezelési szabályzatát elfogadta.

### 4.2.

A Szolgáltató és az Étterem kizár mindenfajta felelősséget, amely a Platformon megadott adatok helytelenségéből, elírásából vagy nem a valós adatok megadásával összefüggésben merül fel. A Szolgáltatót és az Éttermet 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 webáruházban a "Rendelés" oldalon érhető el a termékválaszték. A megjelenített terméklistából kiválasztott termék/termékek elküldött és e-mailben visszaigazolt megrendelése képezi a Fogyasztó és az Étterem között létrejövő elektronikus szerződés tárgyát. A termékek vételárai magyar forint fizetőeszközben vannak kifejezve, tartalmazzák az általános forgalmi adót és a csomagolást. A megjelenített terméklistáról kiválasztott, a kosárba kerülő termékek neve mellett található az árak. Az egyes ételek árai szállítási területenként eltérőek lehetnek, a konkrét árak mindig a megadott szállítási címre vonatkoznak. Az Étterem alkalmazhat külön szállítási díjat a termékek árán kívül. A termékekről a képek illusztráció céllal kerülnek bemutatásra, nem feltétlen az egyezőség a valós termékek képével. Alkoholtartalmú italokat az Étterem csak 18 éven felüli Fogyasztók részére tud kézbesíteni, amennyiben a megrendelés átvevője nem töltötte be a 18. életévét, az alkoholtartalmú ital kézbesítését a futár megtagadja.

#### 4.4.

Megrendelés, a fizetési mód és eszköz kiválasztása, rendelés elküldése:

A belépést követően, a kosár tartalmának kívánt összeállítását követően szükséges a fizetési mód kiválasztása. A megrendelésre kerülő termék/termékek fizetésére több mód adott, melyek közül a Fogyasztó a megrendelés elküldése előtt választhat.

Fogyasztónak a Termékek Kosárba történő helyezését követően megjelenő Rendelés összegző oldalon (továbbiakban: Rendelés összegző oldal) is lehetősége van a Kiszállítási címen módosítani.

Fogyasztó a „HÁZHOZ KÉREM” vagy az „ÉRTE MEGYEK” gombra történő kattintással választhat, hogy a kiszállítási címére az Étterem kiszállítsa (továbbiakban „Kiszállítás”), vagy saját maga veszi át a terméket az Étterem egységének helyszínén (továbbiakban „Elvitel”).

A Kosár tartalma abban az esetben is megmarad, ha a Fogyasztó a Rendelést nem véglegesíti, hanem folytatja a böngészést a Platformon. A Don Pepe Fiókból történő kijelentkezés minden Platformon a kosár törlését vonja maga után.

Online fizetésnél csak akkor kerül a megrendelés továbbításra az Étteremhez, ha a bank a pénzügyi teljesítést visszaigazolja. Amíg a banktól nem érkezik meg a pénzügyi teljesítés igazolása, addig a megrendelés függőben marad, továbbításra nem kerül, a Fogyasztó visszaigazoló e-mailt nem kap, ezáltal addig a Fogyasztó és az Étterem között sem jön létre elektronikus szerződés.

A fizetési módot a kosár áttekintése után adja meg a Felhasználó, és ugyanitt adja meg a szükséges adatokat (név, szállítási cím, telefonszám e-mail cím), ha pl. regisztráció nélkül vásárol, illetve itt tudja megadni a kuponkódot is.

A megrendelés elküldését megelőző módosítási szándék esetén a '...vagy rendelés nélkül Vissza az étlapra ' szövegre kattintva módosítható a megrendelés tartalma, mielőtt véglegesen elküldésre kerül. A kosárra vonatkozó minimális rendelési érték 1500 Ft/rendelés.

4.5.

Megrendelés visszaigazolása:

A Szolgáltató a megrendelés megérkezését elektronikus úton legkésőbb 10 percen belül visszaigazolja. A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő megérkezettnek, amikor az a Szolgáltató és a Fogyasztó számára is egyaránt hozzáférhetővé válik. Amennyiben visszaigazolás a megrendelés elküldésétől számított 10 percen belül nem érkezik, Fogyasztó az [onlinerendeles@donpepe.hu](mailto:onlinerendeles@donpepe.hu) e-mail címen vagy az Étterem telefonszámán érdeklődhet megrendelésének állapotáról: <https://www.donpepe.hu/index.php?do=ettermeink>

4.6.

A Rendelésben leadott tételek futár által történő kiszállítással kerülnek kézbesítésre, amennyiben a házhozszállítást választotta a fogyasztó. A kiszállítás átlagosan a megrendelés visszaigazolását követő 40 percen belül történik, azonban Fogyasztó a megrendelés napján előre megjelölt időpontra is kérheti a kiszállítást. Időpontra kért előrendelés esetén a pontos időre történő kiszállítás nem garantált, előfordulhat, hogy a kért időponthoz képest csak +/- 25 perces idővel kerül teljesítésre a kiszállítás.

4.7.

A kupon egy készpénzhelyettesítő eszköznek nem minősül, kedvezményt megtestesítő elektronikus ígervény. A kuponnal kizárólag a Platformon lehet kedvezményt igénybe venni. A kedvezmény a rendelés végösszegéből kerül levonásra, és más kedvezménnyel nem vonható össze. Az egyes akciók részleteiről, valamint a kuponok felhasználásának további feltételeiről részletes tájékoztatás az akcióban meghirdetett felületekről (például: Weboldal, alkalmazás, Facebook oldal) érhető el.

4.8.

A Fogyasztó által megrendelt Termék kiszállításáért kizárólag az Étterem felelős, amelyre a Közvetített Szerződés rendelkezései irányadók.

4.9.

A Termékekről és kiszállításról az Étterem állítja ki a nyugtát, illetve a Fogyasztó kérésére a számlát.

## **5. Rendelés speciális esetei**

5.1.

A Fogyasztó a Rendelés során választhatja (az „Érte megyek” ikonra történő kattintással) azt is, hogy a kiszállítás helyett maga veszi át a Terméket az Étteremben (Elvitel, vagy Elviteles szolgáltatás). Elvitel választása esetén a Fogyasztó a Rendelés során kiválaszthatja, hogy melyik Don Pepe-Partner 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. A Fogyasztónak a Termék átvételéhez a visszaigazoló e-mailben megadott adatokkal – különösen a rendelés azonosítószámával - igazolnia kell magát és a Rendelést.

Elvitel választása esetén az elkészített, összecsomagolt Termék átvételét az Étterem a saját maga által meghatározott ideig biztosítja, amennyiben Fogyasztó nem jelenik meg a Platform által jelzett, vagy maga választott időpontban, de legkésőbb addig az időpontig, amíg az Étterem a termék elvitelének lehetőségét biztosítja, úgy az Étterem minőségbiztosítási, vagy egyéb okokból a Rendelést törölheti (eláll a közvetített szerződéstől), mely a Fogyasztó hibás teljesítésének minősül, ezáltal sem a Szolgáltató, sem az Étterem nem kötelezhető az online fizetett rendelés Fogyasztó részére történő visszatérítésére.

## 5.2.

A Fogyasztó a Platformon előrendelést (továbbiakban Előrendelés) is leadhat. Az Előrendelés funkció elérhetősége az Étterem a nyitvatartási idejétől függően változhat. A kért kiszállítási vagy Elvitel esetén az átvételi időpont csak a Rendelés napjának végéig terjedő időszakon belülre eshet, azzal, hogy Fogyasztó negyedórás sávokat választhat. Előrendelni olyan időpontra nem lehet, amely az Étterem nyitvatartási idején kívül esik.

## 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.

Fogyasztó vagy írásban az [onlinerendeles@donpepe.hu](mailto:onlinerendeles@donpepe.hu) e-mail címen, vagy személyesen állhat el a megrendeléstől az Étterem telefonszámán, a rendeléseket fogadó diszpécsernél élőhangos telefonbeszélgetésben: <https://www.donpepe.hu/index.php?do=ettermeink>

### 6.3.

A Fogyasztó a Rendelésén módosítani csak addig jogosult, ameddig az Étterem 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 Étteremtől, akkor azt kizárólag új Rendelés leadásával teheti meg. Amennyiben az Étterem 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.

## 7. Fizetés

### 7.1.

A kiszállításra megjelölt helyszínen készpénzzel, vagy utalvánnyal, vagy előre jelzett igény esetén mobil terminálon keresztül bankkártyával, ill. SZÉP kártyával lehet fizetni. A webáruházban lehetőség van elektronikus úton bankkártyával (Mastercard, Maestro, VISA, American Express), Szép kártyával (OTP, MKB, K&H), vagy e-pénztárcával (Barion) történő fizetési tranzakcióra.

Fogyasztó választhatja az MKBSZÉP kártyát is. Fogyasztó a [szepmkb.hu](http://szepmkb.hu) kártya-elfogadói webes felületen adja meg kártyaszámát és a CVV-t. A webes felület mögötti SSL adatforgalmi titkosítást kormányzati szintű eSznó tanúsítvány biztosítja.

Az online bankkártyás fizetések a Barion rendszerén keresztül valósulnak meg. A bankkártya adatok a kereskedőhöz nem jutnak el. A szolgáltatást nyújtó Barion Payment Zrt. a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló intézmény, engedélyének száma: H-EN-I-1064/2013.

Elektronikus úton történő fizetés esetén az esetleges törzsvendég kedvezmény érvényesítésére nincs lehetőség. A bankkártyával, vagy az e-pénztárcával történő fizetésre vonatkozó tájékoztató itt érhető el: <http://www.barion.com/hu>

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.

Az Online fizetésnél, ha a tranzakció sikeres, a fizetési szolgáltató azonnal zárolja a kártyán lévő összeget és automatikusan értesíti a Szolgáltatót a fizetés megtörténtéről, így a Platformon információt kap arról, hogy a Rendelés ellenértékének teljesítése sikeres.

7.4.

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.

7.5.

A bankkártyás fizetés a Platformtól teljesen független, az Étteremmel szerződött alábbi fizetési szolgáltatók által üzemeltetett elektronikus rendszereken keresztül valósul meg:

MKB Szép Kártya, OTP Szép Kártya, KH Szép Kártya

7.6.

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.

7.8.

Online fizetés esetén, ha a Fogyasztó a Rendeléstől a Közvetített Szerződés létrejötte előtt, vagy a Rendelés leadását követő 5 percen belül eláll, úgy az Étterem visszautalja a Fogyasztónak az összeget, és a Rendelés törlésre kerül a Platformon.

7.9.

A SzÉP-kártyás fizetés igénybevétele során a Rendeléstől való elálláskor az Étterem a SzÉP-kártya szolgáltató felé igazolja a Rendelés lemondását és a levont összeget visszahelyezteti SZÉP kártya kibocsátó bankon keresztül.

## 7.10.

Rendeléstől való elállás vagy Rendelés törlése esetén az Étterem 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 az Étterem felelősséget nem vállal.

## 8. Szolgáltatás2, Szolgáltatás3, Szolgáltatás4

### 8.1 *Telefonon keresztül a diszpécser munkatársnak leadott megrendelések (Szolgáltatás2)*

#### 8.1.1 A Rendelés folyamata

Fogyasztó telefonos Rendelését a diszpécser fogadja. Ennek során rögzíti a Fogyasztó nevét, lakcímét, telefonszámát, a megrendelt Terméket, fizetési módot és az esetleges speciális körülményeket (pl. Fogyasztó csak 20.000 Ft-os készpénzzel tud fizetni, a kapucsengőre más név van kiírva, törzsvásárlói kedvezmény stb.). Amennyiben a Fogyasztó kiszállítást kér, a diszpécser tájékoztatja ennek várható időtartamáról, elviteles megrendelés esetén pedig a Termék elkészültének várható időtartamáról, továbbá mindkét esetben a fizetendő összegről.

- Kapcsolati adatok: név és telefonszám, azonosítószám
- : E-mail cím, és törzsvásárlói minőségre vonatkozó adat, amennyiben Megrendelő törzsvásárlói kedvezményt kíván igénybe venni, továbbá törzsvásárlói kedvezmény mértéke
- Helymeghatározási adatok: cím (irányítószám, város, ország, utca, házszám, emelet, ajtószám)
- Megrendelés dátuma, időpontja, a megrendelt termékek megnevezése, mennyisége, vételára
- Fizetési adatok: fizetési mód, bankkártyával vagy SZÉP kártyával történő fizetés esetén anonimizált bankkártya- vagy SZÉP kártya adatok

Tekintettel arra, hogy a Termék elkészítését az Étterem a Rendelés leadása után nyomban megkezdi, a Fogyasztó nem jogosult a megrendeléstől elállni.

#### 8.1.2 A Kiszállításra és Fizetésre a 7. pontban írtak az irányadóak.

#### 8.1.3 Előrendelés

Előrendelés esetén Fogyasztó a kért időpontot megelőző 90. percig állhat el a Rendeléstől.

### 8.2 *foodpanda.hu webshopen keresztül érkező megrendelések (Szolgáltatás3)*

A foodpanda.hu webshopen keresztül történő megrendelés feltételei a [www.foodpanda.hu](http://www.foodpanda.hu) oldalon találhatóak.

### 8.3 *Beülős éttermi fogyasztás (Szolgáltatás4)*

Beülős éttermi fogyasztás esetén a pincér csak a megrendelt Termékeket rögzíti.

Fizetni készpénzzel vagy az alábbi bankkártyákkal lehet: Mastercard, Visa, valamint OTP, MKB és K&H SZÉP kártyákkal

Fogyasztó köteles fizetési szándéka jelzésével egyidejűleg közölni ÁFA-s számla iránti igényét. Ebben az esetben a pincér elkéri a számla kiállításához szükséges adatokat (név, cím, adószám).

## **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 már nem követelheti vissza az Étteremtől, készpénzes fizetési mód választása esetén a Fogyasztó nem mentesül a fizetési kötelezettség alól, a Rendelés ellenértékének kiegyenlítésére továbbra is köteles. A Fogyasztó oldalán felmerülő okból hiúsul meg a rendelés különösen, de nem kizárólag az alábbi esetekben:

##### 9.2.1.

A Fogyasztó rossz Kiszállítási címet választott, vagy téves címet jelölt meg, miután a Fogyasztó 10 perc után sem elérhető a kiszállítási címre érkezéstől számítva és legalább kétszer kereste telefonon a Futár a Fogyasztót.

##### 9.2.2.

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.

##### 9.2.3.

Elviteles szolgáltatás esetén a Fogyasztó a Terméket nem veszi át a jelölt időpontban, vagy az Étterem által a Termék átvételére biztosított időpontban.

##### 9.2.4.

A Fogyasztó véletlen előrendelést adott le, de csak az Étterem visszaigazolása után kéri a Rendelés törlését. Fogyasztó telefonos előrendelés esetén a kért időpontot megelőző 90 percen belül kéri a rendelés törlését.

#### 9.2.6.

A Fogyasztó véletlen dupla Rendelést adott le, de csak az egyik Rendelést kéri és csak az Étterem visszaigazolása után kéri a Rendelés törlését. Fogyasztó telefonos rendelés esetén nem kérheti egyik Rendelés törlését sem.

#### 9.2.7.

A Fogyasztó kupont kívánt volna felhasználni, ám ez a Rendelés során saját hibájából meghiúsult, és csak az Étterem visszaigazolása után kéri a Rendelés törlését.

#### 9.2.8.

A Fogyasztó a Rendelés leadását követően módosítani kívánt a Rendelésen, de csak az Étterem visszaigazolása után kéri a Rendelés törlését. Fogyasztó telefonos rendelés esetén nem kérheti egyik Rendelés törlését sem.

#### 9.2.9.

A Fogyasztó eláll a vásárlási szándékától, de csak az Étterem visszaigazolása után kéri a Rendelés törlését. Fogyasztó telefonos rendelés esetén nem állhat el a Rendeléstől, kivéve előrendelés esetén, amely esetben a kért időpontot megelőző 90. percig állhat el.

#### 9.3.

Szolgáltató hibás teljesítésének minősül és online fizetés esetén az Étterem visszafizeti a Rendelés teljes összegét a Fogyasztó részére, ha kétséget kizáróan bebizonyosodik, hogy a Rendelés a Szolgáltató hibájából hiúsul meg, pl. Platform technikai hibája, fizetési felület technikai hibája.

#### 9.4.

Fogyasztó tudomásul veszi, hogy amennyiben az Étterem nem képes teljesíteni a Rendelést, vagy nem képes teljesíteni a Kiszállítást, úgy törölheti a Rendelést. Szolgáltató a Rendelés saját hibájából történő törléséről tájékoztatja a Fogyasztót e-mailben és az Éttermet, továbbá online fizetés esetén intézkedik a Fogyasztó által fizetett összeg visszautalásáról, vagy visszahelyeztetéséről.

#### 9.5.

Az Étterem 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. Az Étterem azonban saját belátása szerint, egyedi mérlegelés alapján a Rendelés értékének visszafizetésén túl kupont biztosíthat a Fogyasztó részére.

## 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 az Étteremmel az alábbi elérhetőségek valamelyikén jogosult a kapcsolatot felvenni:

Élőhangos telefonhívás esetén: <https://www.donpepe.hu/index.php?do=ettermeink>

- Postázási cím és személyes ügyintézés: az Étterem címén
- E-mail cím: [onlinerendeles@donpepe.hu](mailto:onlinerendeles@donpepe.hu)

10.3.

A panaszkezelés minden esetben térítésmentes.

10.4.

Az Étterem az azonnali megoldást igénylő technikai problémát haladéktalanul megvizsgálja és lehetőség szerint azonnal orvosolja, minden más esetben pedig 30 napon belül válaszol a felmerült panaszra.

10.5.

Amennyiben a probléma kezelése más módon nem oldható meg, úgy az Étterem kezdeményezheti a Fogyasztó telefonos megkeresését. Ha az Étterem a Fogyasztót panasszal kapcsolatban keresi, úgy a panasz kezelése és dokumentálása céljából a Fogyasztó telefonon keresztül megfogalmazott panaszja jegyzőkönyvben rögzítésre kerül, amelyet a rögzítéstől számított 5 évig kell megőrizni. A Fogyasztónak lehetősége van postai úton az Étterem címére vagy elektronikus levelezés ([onlinerendeles@donpepe.hu](mailto:onlinerendeles@donpepe.hu)) útján benyújtania a panaszát.

10.6.

A Fogyasztó a panasz kivizsgálása során köteles az Étteremmel együttműködni, a szükséges információkat, dokumentumokat rendelkezésre bocsátani.

10.7.

Amennyiben az Étterem a panaszt alaposnak találja, úgy visszatéríti a panasszal érintett Rendelés online megfizetett díját a Fogyasztónak

10.8.

Amennyiben a Fogyasztó panaszja 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)

**Budapesten 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)



Az Étterem székhelye szerint illetékes **kormányhivatal** elérhetősége megtalálható a <https://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek> oldalon.

**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)

**Partner telephelye szerint területileg illetékes Önkormányzat jegyzője:**

**Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal**

1024 Budapest, Keleti Károly utca 24.

Levelezési cím: 1525 Budapest Pf.30.

E-mail: [ugyfelszolgalat@nebih.gov.hu](mailto:ugyfelszolgalat@nebih.gov.hu)

Zöld szám: 06 80 263 244

Telefon: 06 (1) 336 90 00

10.9.

A Fogyasztó jogosult a panasszal kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulni.

## **11. Személyes adatok kezelése**

11.1.

A Fogyasztó személyes adatainak kezelésére vonatkozó részletes szabályokat az Étterem adatkezelési tájékoztatója tartalmazza, amely megtekinthető a [www.donpepe.hu](http://www.donpepe.hu) weboldalon vagy az Étteremben papír alapon.

## **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 felhasználása 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.

Az Étterem és a Fogyasztó közötti Szerződés Szolgáltatás1 esetében a Rendelés visszaigazoláskor, Szolgáltatás2 esetében a diszpécser visszaigazoló nyilatkozatának megtételekor, Szolgáltatás3 (a Foodpanda által közvetített szerződés) esetében a rendelésről szóló elektronikus igazolás Étteremtől a Foodpandához történő visszaérkezésekor (feltéve, hogy addig a Fogyasztó nem mondta le a Rendelést), Szolgáltatás4 esetében az Étteremben történő megrendelés leadásával jön létre

13.2.

A Szolgáltatás1-re és Szolgáltatás3-ra kötött szerződés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre a Ptk. és az Elkertv. elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokra vonatkozó előírásai alkalmazandóak. A szerződés írásba foglaltnak minősül és annak írásban tárolt adatai megegyeznek a Rendelés adataival. A Szolgáltatás1-re kötött szerződés és a Rendelés adatai megtekinthetők visszamenőleg is a „Rendeléseim” menüpont alatt. A Szolgáltatás3-ra vonatkozó adatok a [www.foodpanda.hu](http://www.foodpanda.hu) oldalon megtalálható általános szerződési feltételek rendelkezései szerint tekinthetők meg.

13.3.

A Közvetített Szerződés akkor jön létre, amikor a Szolgáltatótól a Fogyasztóhoz a Rendelésről szóló elektronikus igazolás megérkezik, feltéve, hogy addig a Fogyasztó nem állt el a Rendeléstől.

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

14.1.

A jelen ÁSZF hatálya az Étterem által Magyarország területén a Fogyasztók részére nyújtott Szolgáltatásokra terjed ki.

14.2.

A jelen ÁSZF akkor is irányadó, ha az Étterem 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.

Az ÁSZF a fent rögzített naptól hatályos és határozatlan időre szól.

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

15.1.

Az Étterem 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 itt érhető el: a [www.donpepe.hu](http://www.donpepe.hu) weboldalon mintaként, vagy az Étteremben papír alapon, az adott egységet üzemeltető vállalkozásra megszemélyesített verzióban. A Don Pepe egységeket üzemeltető vállalkozások felsorolását az 5. sz melléklet tartalmazza.

## **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.

Sem a Szolgáltató, sem az Étterem 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.

Sem a Szolgáltató, sem az Étterem 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, közzéte, megosztása.

16.5.

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 nem vetette alá magát semmilyen magatartási kódex rendelkezéseinek.

16.7.

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 Fogyasztóhoz. A Közvetített Szerződés tartalmát a jelen Melléklet határozza meg, kivéve, ha az Étterem saját ÁSZF-et jelentet meg a Platformon, amely esetben az Étterem 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 írásba 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 az Étterem 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 az Étterem felé a rendelési azonosító közlésével azonosítja magát és a Rendelését.

### **2. Az Étterem felelőssége**

#### **2.1.**

A Fogyasztó a kiszállított Termékekkel és a kiszállítással kapcsolatos minőségi kifogás esetén a Terméket értékesítő Étteremhez fordulhat, ezzel kapcsolatos igényét csak az Étteremmel szemben tudja érvényesíteni.

#### **2.2.**

A hatályos jogszabályok szerint minden esetben kötelező tájékoztatáson felül a Fogyasztó kifejezett kérésére az érintett Termékeket forgalmazó Étteremnek kötelezően tájékoztatnia kell a Fogyasztót az adott élelmiszer összetevőiről, tömegéről, fogyaszthatósági/minőség megőrzési idejéről és tárolásának feltételeiről. A Szolgáltató vállalja, hogy a Fogyasztó ilyen irányú kéréseit továbbítja az Étterem felé, azonban a Fogyasztó kérésére maga is szolgáltatathat adatot.

#### **2.3.**

A Fogyasztók panaszainak kezelése az Étterem felelőssége, azzal, hogy abban a Szolgáltató is közreműködik.

### **3. Kiszállítás**

3.1.

A kiszállítás kizárólag az Étterem kötelezettsége.

3.2.

A kiszállítás díja, beleértve az extra kiszállítási díjat is, az Éttermet illeti, továbbá arról a nyugtát, illetve számlát az Étterem állítja ki a Fogyasztó részére.

3.3.

Az Étterem köteles az előre meghatározott kiszállítási feltételeket teljesíteni, és azonnal tájékoztatni a Fogyasztót, ha a kiszállítást nem képes teljesíteni.

3.4.

A Platformon szereplő kiszállítási idő csupán becült idő. A tényleges kiszállítási időre egyéb külső, a Szolgáltatótól és az Étteremtől egyaránt független előre nem látható tényezők is hathatnak.

3.5.

Az Éttermet 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 megghiúsulása

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 az Étterem által a Termék átvételére biztosított időpontban, úgy sem a Szolgáltató, sem az Étterem 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.

4.3.

Az Étterem felelős a Rendelés nem, vagy nem megfelelő teljesítéséért, és köteles a fogyasztó felé helytállni.

## 5. Elállás

### 5.1.

Amennyiben az Étterem olyan Terméket forgalmaz, amelyet illetően a Fogyasztónak az Fvkr. 20. §-ában biztosított elállási joga van, úgy az Étterem köteles megteremteni annak a feltételeit, hogy azt a Fogyasztó megfelelően érvényesíthesse.

### 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 nyilatkozat Szolgáltatóhoz vagy közvetlenül az Étteremhez történő eljuttatásával tudja gyakorolni. A nyilatkozatot a Fvkr. 2. mellékletben található nyilatkozat-minta felhasználásával is meg lehet tenni, amelyet kitöltve az [onlinerendeles@donpepe.hu](mailto:onlinerendeles@donpepe.hu) e-mail címre is elküldhet.

### 5.4.

Abban az esetben, ha az Étterem az elállási nyilatkozatban foglaltaknak helyt ad, és szükség esetén a Fogyasztó a Terméket visszaküldte, így az Étterem a Fogyasztó részére történő visszatérítés mellett dönt, köteles a Fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket – azaz a kiszállítási díjat, extra kiszállítási díjat, borravalót – is a Fogyasztó részére visszatéríteni.

## **2. sz. Melléklet – Elállási tájékoztató**

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

#### **Elállási jog**

Amennyiben a 45/2014. (II.26.) Korm.r. 20.§-a alapján Önt elállási jog illeti meg, és az Ön által megrendelt termék nem képez kivételt, 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 Don Pepe Kft. részére az [onlinerendeles@donpepe.hu](mailto:onlinerendeles@donpepe.hu) e-mail címre, amelyet Szolgáltató továbbít az Étteremnek, vagy nyilatkozatát közvetlenül az Étterem e-mail címére is eljuttathatja.

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 jogszerűen eláll ettől a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az Ön elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül az Étterem visszatéríti az Ön által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a kiszállítási díjat is és a borralalót is.

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

Az Étterem a visszatérítést mindaddig visszatarthatja, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy Ön nem igazolta, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni. Az Étterem megfelelő igazolásnak fogadja 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:

- a, olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak;
- b, romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
- c, 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.

### 3. sz. melléklet: Elállási nyilatkozatminta

#### 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 kitöltve az [onlinerendeles@donpepe.hu](mailto:onlinerendeles@donpepe.hu) e-mail címre vagy annak a Partnernek az e-mail címére, amelytől a Megrendelés teljesítését várta:

Címzett: Don Pepe Kft. vagy Az Étterem

Jelen nyilatkozatommal kijelentem, hogy gyakorlom elállási jogomat az alábbi termékek tekintetében:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Megrendelési azonosító: \_\_\_\_\_

Szerződéskötés időpontja: \_\_\_\_\_

Az átvétel időpontja: \_\_\_\_\_

A fogyasztó neve: \_\_\_\_\_

A fogyasztó címe: \_\_\_\_\_

A fogyasztó aláírása: \_\_\_\_\_

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

**4. sz. melléklet** a kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról szóló mintatájékoztató

#### 1. Kellékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön a Don Pepe Kft vagy az Étterem hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

Ön - választása szerint-az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat.

Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt dolog esetén ez a határidő a dologtól függően legfeljebb egy év.

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön attól függően, hogy mely szolgáltatással vagy termékkel szemben merült fel kifogása, a Don Pepe Kft-vel vagy az Étteremmel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

#### 2. Termékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén Ön - választása szerint - az 1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?

Termékszavatossági igényként Ön kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti. (Feltéve, hogy a dolog természete ezt lehetővé teszi.)

Milyen esetben minősül a termék hibásnak?

A termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy pedig, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét Ön a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania.

A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?

A gyártó (forgalmazó) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

- a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
- a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
- a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

## 5. sz. melléklet

A Don Pepe egységeket üzemeltető vállalkozások:

II. kerületi Don Pepe: 1021 BUDAPEST, HÚVÖSVÖLGYI ÚT 114.

üzemeltető: Garam Pepe Kft.

Rendelésfelvétel: 06 1 376 6116, 06 30 376 6116

III. kerületi Don Pepe: 1039 BUDAPEST, VÍZIORGONA U. 11.

üzemeltető: Békás Food Kft.

Rendelésfelvétel: 06 1 243 6626, 06 30 334 4445

V. kerületi Don Pepe: 1054 BUDAPEST, KÁLMÁN IMRE U. 23.

üzemeltető: Kálmán Pepe Kft.

Rendelésfelvétel: 06 1 312 4112, 06 30 350 5005

X. kerületi Don Pepe: 1108 BUDAPEST, ÚJHEGYI SÉTÁNY 16.

üzemeltető: Újhe Pepe Kft.

Rendelésfelvétel: 06 1 264 5085, 06 30 350 5010

X. kerületi Don Pepe: 1106 BUDAPEST, GÉPMADÁR U. 2-8.

üzemeltető: Bányaköves Gépmadár Kft.

Rendelésfelvétel: 06 1 260 8871, 03 60 350 5014

XI. kerületi Don Pepe: 1117 BUDAPEST, HENGERMALOM U 16.

üzemeltető: Henger Pepe Kft.

Rendelésfelvétel: 06 1 205 3810, 06 30 456 4366

XI. kerületi Don Pepe: 1112 BUDAPEST, MENYECSKE UTCA 15.

üzemeltető: Promező Kft.

Rendelésfelvétel: 06 1 309 7447, 06 30 350 5011

XIII. kerületi Don Pepe: 1138 BUDAPEST, VÁCI ÚT 187.

üzemeltető: Gyöngy Delivery Kft.

Rendelésfelvétel: 06 1 239 7886, 06 20 950 6069

XVII. kerületi Don Pepe: 1173 BUDAPEST, PESTI ÚT 237.

üzemeltető: Petes Food Kft.

Rendelésfelvétel: 06 1 256 5656, 06 30 371 9049

XVIII. kerületi Don Pepe: 1185 BUDAPEST, ÜLLŐI ÚT 706.

üzemeltető: Üllő Pepe Kft.

Rendelésfelvétel: 06 1 297 0780, 06 30 350 5044

XXI. kerületi Don Pepe: 1214 BUDAPEST, KOSSUTH U 117.

üzemeltető: Csepe Food Kft.

Rendelésfelvétel: 06 1 420 7768, 06 30 350 5021

Budaörsi Don Pepe: 2040 BUDAÖRS, GYÁR U 2.  
üzemeltető: Gyárutca étterem Kft.  
Rendelésfelvétel: 06 23 889 889, 06 30 350 5023

Békéscsabai Don Pepe: 5600 BÉKÉSCSABA, SZARVASI ÚT 68.  
üzemeltető: Csaba Pepe 2022 Kft.  
Rendelésfelvétel: 06 66 546 820, 06 30 371 9035

Esztergomi Don Pepe: 2500 ESZTERGOM, MÁTYÁS KIRÁLY U. 30.  
üzemeltető: Trofi Food Kft.  
Rendelésfelvétel: 06 33 520 045, 06 30 456 4433

Győri Don Pepe: 9023 GYŐR, VASVÁRI PÁL U. 1/A.  
üzemeltető: Arrabona Gast Kft.  
Rendelésfelvétel: 06 96 426 666, 06 30 942 6666

Szekszárdi Don Pepe: 7100 SZEKSZÁRD, TARTSAY VILMOS ÚT 40.  
üzemeltető: Zsupék Kft.  
Rendelésfelvétel: 06 74 512 300, 06 30 371 9020

Székesfehérvári Don Pepe: 8000 SZÉKESFEHÉRVÁR, MÁRTÍROK ÚTJA 8272 HRSZ.  
üzemeltető: Arrabona Gast Kft.  
Rendelésfelvétel: 06 30 456 4440, 06 30 456 4410

Pécsi Don Pepe (Pécs Plazában): 7632 PÉCS, MEGYERI ÚT 76.  
üzemeltető: Bestlafood Kft.  
Rendelésfelvétel: 06 72 411 111, 06 30 371 9025