

Általános Szerződési Feltételek
a www.donpepe.hu webáruházban feladott megrendeléssel létrejövő elektronikus szerződésekre

Hatályos: 2026.05.01. napjától

Jelen Általános Szerződési Feltételek a Don Pepe Kft. által a 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 weboldalon, mobilweboldalon 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 Cégbírósága

Cégjegyzékszám: 13-09-160750

Bankszámlaszám: 10104167-52835600-01004004

Ügyfélszolgálat: 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

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, 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, 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 képviseletében is eljárhat, és számlát kérhet a rendelésről. A Fogyasztó a jelen ÁSZF elfogadásával, valamint a számlaigény leadásával kijelenti, hogy az adott jogi személy képviseletében eljárhat. A jogi személy képviseletében eljáró természetes személy szavatolja, hogy a Szerződés megkötésére és a Rendelés leadására jogosult. A Szolgáltató nem köteles ellenőrizni a képviseleti 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, vezetéknév. A regisztrációhoz szállítási cím megadása nem szükséges, azt elegendő az adott Rendelés leadása során megadni.

3.5.

Facebook összekapcsolás esetén a Fogyasztó engedélyezi a következő, Facebookon megadott adataihoz a hozzáférést: nyilvános profil adatok 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 problémaért, 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-mailt 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 3.990 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 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 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 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 azonosítójával - 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 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 előre jelzett igény esetén mobil terminálon keresztül bankkártyával, ill. SZÉP kártyával lehet fizetni. A webáruházban lehetőség van elektronikus úton bankkártyával (Mastercard, Maestro, VISA), Szép kártyával (OTP, MBH, K&H), vagy e-pénztárcával (Barion) történő fizetési tranzakcióra.

Fogyasztó választhatja az MBH SZÉP kártyát is. Fogyasztó a szepMBH.hu kártya-elfogadói webes felületen adja meg kártyaszámát és a CVV-t. A webes felület mögötti SSL adatforgalmi titkosítást kormányzati szintű eSzigón 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:

MBH 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 előrerendelést 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 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

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 rendeltetést teljesített Partner címére, ld. 5. sz. Melléklet) vagy elektronikus levelezés (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

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

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

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

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 alkalmazandók. 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

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 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.

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, közzlése, 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) 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 Elkartv. elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokra vonatkozó előírásai alkalmazandók. 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 szolgáltathat 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 meghíúsulása

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 rendelt 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 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, 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 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 gyakorltnak 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 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:

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: HossPert 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

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: Pláza-Gastro Rental 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: 7623 PÉCS, SZABADSÁG U. 50/1.
üzemeltető: Bestlafood Kft.
Rendelésfelvétel: 06 72 411 111, 06 30 371 9025

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

Hatályos: 2026.05.01. 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 weboldalan, mobilweboldalan 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

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, 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, 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.) foodora.hu vagy wolt.com webshopon keresztül érkező megrendelések **(Szolgáltatás3)**
- 4.) beülsős 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 átvessék.

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, vezetéknév. A regisztrációhoz szállítási cím megadása nem szükséges, azt elegendő az adott Rendelés leadása során megadni.

3.5.

Facebook összekapcsolás esetén a Fogyasztó engedélyezi a következő, Facebookon megadott adataihoz a hozzáférést: nyilvános profil adatok 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 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 összefüggésében 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 egyezés a valós termékek képével. Alkoholtartalmú italokat az Étterem csak 18 éven felüli Fogyasztók részére tud kézbesíteni, amennyiben a megrendelés átvéve 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 ' szövegrészre kattintva módosítható a megrendelés tartalma, mielőtt véglegesen elküldésre kerül. A kosárra vonatkozó minimális rendelési érték 3.990 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 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 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 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 előrerendelést (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 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), Szép kártyával (OTP, MBH, K&H), vagy e-pénztárcával (Barion) történő fizetési tranzakcióra.

Fogyasztó választhatja az MBHSZÉP kártyát is. Fogyasztó a szepMBH.hu kártya-elfogadói webes felületen adja meg kártyaszámát és a CVV-t. A webes felület mögötti SSL adatforgalmi titkosítást kormányzati szintű eSzigón 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, az Étteremmel szerződött alábbi fizetési szolgáltatók által üzemeltetett elektronikus rendszereken keresztül valósul meg:

MBH 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 foodora.hu vagy wolt.com webshopon keresztül érkező megrendelések (Szolgáltatás3)

A foodora.hu vagy wolt.com webshopon keresztül történő megrendelés feltételei a www.foodora.hu, illetve a wolt.com oldalon találhatók.

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, MBH 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. perccig 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 összecszerelt 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 futarra 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

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) 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

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

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

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

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 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 visszaigazolásakor, Szolgáltatás² esetében a diszpécser visszaigazoló nyilatkozatának megtételekor, Szolgáltatás³ (a Foodora vagy Wolt által közvetített szerződés) esetében a rendelésről szóló elektronikus igazolás Étteremtől a Foodorához vagy Wolthoz 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 alkalmazandók. 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 „Rendelésem” menüpont alatt. A Szolgáltatás³-ra vonatkozó adatok a www.foodora.hu illetve wolt.com 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 weboldalon mintaként, vagy az Étteremben papír alapon, az adott egységet üzemeltető vállalkozásra megismerésített 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 becslést jelent. 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 meghíúsulása

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 rendelés 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 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, borraavalót – 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 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 borraalót 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 töltse ki és juttassa el hozzánk az alábbi nyilatkozat-mintát kitöltve az 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:

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: HossPert 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

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: Pláza-Gastro Rental 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: 7623 PÉCS, SZABADSÁG U. 50/1.
üzemeltető: Bestlafood Kft.
Rendelésfelvétel: 06 72 411 111, 06 30 371 9025