

Általános Szerződési és Felhasználási Feltételek

1. Általános Szerződési és Felhasználási feltételek

A www.patakvendeglo.hu web oldal használatával Ön kijelenti, hogy elolvasta és elfogadta a weboldal használatára és szolgáltatásaira vonatkozó szerződési és felhasználási feltételeket, adat és panaszkezelési szabályainkat és azok minden pontjával egyetért! Egyet nem értés esetén a rendszert nem használhatja!

Cég adatok

Cégnév: PATAK 2007 Vendéglátó és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság.

Székhely: 2623 Kismaros Liliom u. 32

Telephely: 2623 Kismaros Szokolyai út 5.

Adószám: 13963275-2-13

Cégjegyzékszám: 13-09-113273

Cégbíróság: Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága

Szerződés nyelve: magyar

Elérhetőség: etelvitel@patakvendeglo.hu

Telefon: +36 20/225 1093, 27/350-145

Web oldal.: www.patakvendeglo.hu

A cég működésére a magyarországi törvények irányadók.

A megvásárolható termékek és szolgáltatások köre

Az Étel – Vitel néven futó szolgáltatásunk készételeket értékesít.

A megjelenített termékek megrendelhetők a www.patakvendeglo.hu honlap, „ÉBÉDKISZÁLLÍTÁS” menüpontja alatt található oldalon keresztül. Az elkészült ételek átvehetők házhoz-szállítással, illetve személyesen az étteremben (2623 Kismaros Szokolyai út 5). Házhoz szállítás, a csomagolás költségét az étlapon feltüntetett árak tartalmazzák. Áraink bruttó árak, melyek az áfát tartalmazzák.

A megkötött szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, azt Szolgáltató nem iktatja, és a későbbiekben nem lesz írásban hozzáférhető.

A jelen ÁSZF hatálya kiterjed a honlapon feltüntetett településeken nyújtott minden olyan ételszállítási szolgáltatásra, amelyet a www.patakvendeglo.hu weboldalon található elektronikus megrendelő felületen keresztül vesznek igénybe, valamint az ételszállítási szolgáltatások teljesítésére, amely jelen szerződésben meghatározott Felek között történik. Az elektronikus felületen történő vásárlást, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény szabályozza.

Az elektronikus felületen található szolgáltatásunk igénybevétele nagy része kizárólag regisztrált felhasználók számára lehetséges. Az elektronikus úton történő megrendelés leadását követően a szerződés, annak teljesítését megelőző munkanap 17.00 óráig, illetve a tárgyhetet követő hétre leadott rendelés vasárnap 17 óráig szabadon és következmény nélkül módosítható, illetve lemondható. Erre a web oldal ebédrendelő felületén van lehetőség. A szerződés nyelve magyar. A Szolgáltató magatartási kódex rendelkezéseinek nem veti alá magát. Jelen ÁSZF rendelkezéseinek megfelelően az ételszállítási szerződés alapján a

Szolgáltató vállalja meleg-, vagy hideg étel kiszállítását az Ügyfél részére (amennyiben a szállítási cím szilárd burkolatú úton megközelíthető), az Ügyfél pedig köteles ennek ellenértékét (díjat) megfizetni.

Regisztráció

Elektronikus úton történő vásárlás, kizárólag felhasználói regisztrációval lehetséges. Kérjük az adatok pontos megadását, hogy a kiszállítás probléma nélkül történjen.

A megrendelés folyamata

Amennyiben még nem rendelt tőlünk, kérjük, ellenőrizze, hogy a település, ahová a házhoz szállítást kéri, szerepel-e aktuális szállítási területeink között, mert csak az ott szereplő településekre fogadunk el rendelést. A listát megtalálja az „EBÉDKISZÁLLÍTÁS” link megnyitását követően a regisztráció cím alatt, a lefelé mutató nyíl aktiválásával.

Regisztráció

1. Ebédrendeléshez regisztrálni kell a honlapon. Regisztrációkor meg kell adnia a szállítási címet és egy telefonszámot is. (Ezeket az adatokat a későbbiekben módosíthatja.) Amennyiben ÁFAs számlát kér a vásárlásról és a számlázási cím eltér a szállítási címtől, ezt is beállíthatja regisztrációkor. Egy e-mail címről csak egy szállítási címet regisztrálhat. Regisztrációt követően a rendszer által kapott kódszám és név vagy e-mail cím beírásával beléphet rendelői felületére.

Figyelem: Ételeink kiszállítását csak szilárd útburkolaton megközelíthető címre vállaljuk. Egyéb esetben regisztráció ill. rendelés előtt kérjük egyeztessen ügyfélszolgálatunkkal vagy a területileg illetéke szállító kollégánkkal.

Az utak állapota miatt **Kismaroson, Börzsönyligetben nem vállalunk kiszállítást az Ág, Bokor, Csend, Farkas, Folyondár, Gyöngyvirág, Héja, Medve, Mély, Öregszőlő, Pele, Súlyom, Szerpentin, Testvéri, Tölgy, Vaddisznó utcákba.**

Rendelés, tételek kiválasztása

2. Belépést követően az kívánt heti étlap kiválasztása után, válassza ki az ételt, majd az étel neve mellett szereplő kis négyzetben arab számmal írja be a kívánt mennyiséget. Amennyiben korábban már adott le rendelést a kiválasztott hétre, a korábbi megrendelés(ek)nél megadott adagszámok a rendelési lapon megjelennek. Ha módosítani akarja a korábbi rendeléseit, az adagszámot írja át a kívánt mennyiségre (ez lehet több is és kevesebb is a korábban rendeltnél). Ha lemondani kívánja a korábban megadott adagszámot, törölje ki, vagy írjon 0 (nullát) az korábbi szám helyére.
3. A következő lépés a kosár áttekintése. Itt látható, hogy milyen ételekből hány adagot tartalmaz a kosár, valamint a kiválasztott ételek egységárai, összesített árai, ill. a rendelések heti összesítései. Ha módosítani szeretné a kosár tartalmát, kérjük lépjen vissza a heti menüket tartalmazó oldalra.
4. Ugyanezen az oldalon láthatja a regisztrációkor megadott számlázási címet, melyet igény esetén módosíthat. Amennyiben a vásárlásról ÁFAs számlát is szeretne igényelni, itt jelölje meg. A számlázási adatokon elvégzett esetleges módosítások a rendelés véglegesítésekor elmentésre kerülnek.

Figyelem: A szállítási címet a rendelés leadásakor nem módosíthatja. Ha ez mégis szükséges lenne, kérjük egyeztessen ügyfélszolgálatunkkal.

Fizetési mód kiválasztása

5. A kosár áttekintése, és a számlázási adatok beállítását követően döntenie kell a fizetés módjáról. Három fizetési mód közül választhat:
 1. A rendelés átvételekor személyesen a futárnál készpénzben. Amennyiben a futárnál van kártyaolvasó, fizethet bankkártyával ill. SZÉP kártyával is. (Bank- ill. SZÉP

kártyás fizetési igény esetén kérjük érdeklődjön futáránál vagy az ügyfélszolgálaton, hogy mely napokon van a futárnál kártyaolvasó.)

2. Online fizetés bankkártyával.
3. Online fizetés az OTP bank által kibocsájtott SZÉP kártyával.
6. Készpénzes fizetés választása esetén az elszámolás heti bontásban történik. Vagyis csak az aktuális heti rendeléseket kell egy összegben átadni a futárnak (akkor is ha több különböző napra rendelt). Amennyiben a heti rendelések kifizetését követően még módosítja a rendeléseit, a különbözetet szintén még az aktuális hét folyamán, legkésőbb az utolsó kiszállításig kell rendeznie a futárnál.
7. Készpénzes fizetési mód választása esetén a „Rendelés véglegesítése” gombra kattintva zárhatja a rendelését. Ha nem kattint rá erre a gombra, a rendelése a kosárban marad, nem kerül kiszállításra. Kérjük akkor is kattintson a „Rendelés véglegesítése” gombra, ha korábbi rendeléseit módosította, vagy akár teljesen lemondta (törölte). A „Rendelés véglegesítése” gomb megnyomását követően véglegesítjük rendelést, amiről e-mail értesítést is kap a megadott címre.
8. Bank- ill. SZÉP kártyás online fizetés esetén a rendeléseket szintén heti bontásban összesítjük, de lehetőség van több heti előrendelést is kifizetni egy összegben.
9. Bankkártyás online fizetés esetén Mastercard, Maestro, Visa vagy Visa Electron típusú kártyákkal fizethet.
10. SZÉP kártyás online fizetés esetén csak az OTP bank által kibocsájtott kártyákat tudjuk elfogadni. Az MKB és a K&H SZÉP kártyáit nem.
11. Bankkártyás online fizetés esetén az „Online fizetés bankkártyával” gomb megnyomása után átirányítjuk a bank oldalára, ahol megadhatja kártyaadatait. Ezek az adatok nem jutnak el az éttermünk rendszerébe, csupán az, hogy sikeres vagy sikertelen fizetés történt.
12. Sikeres online fizetést követően a rendelés automatikusan véglegessé válik, amiről e-mail tájékoztatást is kap.
13. Sikertelen online fizetés esetén lehetősége van a fizetést újra megpróbálni, vagy más fizetési módot kiválasztani. Ha a rendelését nem véglegesíti sikeres online fizetéssel vagy más fizetési móddal (például készpénzes fizetés a futárnál), az előkészített rendelés nem véglegesül, és nem kerül kiszállításra.
14. A sikeres online fizetést követően kérjük térjen vissza a weboldalunkra, így a rendelő rendszer is adminisztrálni tudja a kifizetett tételeket. Ha a fizetést követően módosítani szeretné a leadott rendeléseket, a következő rendelésnél már csak a különbözetet kell kifizetnie.
15. Bankkártyával történő online túlfizetés esetén (ha lemond olyan tételeket, amiket már online kifizetett), a különbözetet a futártól, ill. az ügyfélszolgálattól igényelheti vissza készpénzben 5% kezelési költség levonását követően. SZÉP kártyával történő online túlfizetés esetén nem áll módunkban a különbözetet készpénzben visszatéríteni.
16. Az aktuális heti rendelések fogadása munkanapokon: Hétfő – Csütörtök 17.00, a következő heti megrendelések hétvégén: VASÁRNAP 17 óráig történik.
17. SZÉP kártyával és étkezési utalvánnyal történő fizetés esetén, a lemondáskor készpénzt nem áll módunkban visszaadni. Étkezési utalvány esetében annak érvényesítése után nem áll módunkban díjat visszatéríteni már.
18. A cég adatokban szereplő telefonos elérhetőségeinken módja van telefonon történő regisztrációra, illetve rendelés leadására is. Regisztrációkor kérjük a pontos adatok /név, cím, telefonszám/ megadását. Regisztrációs számáról ételszállítójánál érdeklődhetsz. **Telefonon történő regisztrációra, rendelés leadására, módosításra, lemondásra, KIZÁRÓLAG HÉTKÖZNAP 10 – 16 ÓRA KÖZÖTT van lehetőség.**
19. A kiválasztott ételeket a megadott napon 10 és 14 óra között melegen, azonnali fogyasztásra alkalmasan szállítjuk házhoz a rendelésben megadott címre. Ételeinket fóliával lezárt dobozokban szállítjuk, mely a fólia eltávolítását követően mikrohullámú sütőben melegíthető. Az átvételt követően haladéktalanul el nem fogyasztott ételeket kérjük, tárolja hűtőben, majd a fogyasztás előtt legalább 3 percig forralni szíveskedjék.

20. Amennyiben nem kér házhoz szállítást, a megrendelt tételeket személyesen is átveheti telephelyünkön (2623 Kismaros, Szokolyai út 5). Ez esetben az átvétel időpontjáról kérjük egyeztessen telefonos ügyfélszolgálatunkon (+36 20/225 1093).
21. A dobozra ragasztott címkén feltüntetjük a doboz tartalmának megnevezését, az elkészítés/csomagolás dátumát, ill. a fogyaszthatóság határidejét (bontatlan csomagolásban 0 és 6 °C közötti hőmérsékleten tárolva).
22. Az étlapunkon * csillaggal jelölt ételeink húst nem tartalmaznak.
23. A törvényi előírásoknak megfelelően azon ételeink esetén, amelyek **allergén** összetevőket is tartalmaznak (glutén, tojás, tej stb.) étlapunkon ezeket az összetevőket jelöljük. Amennyiben kérdése merülne fel az ételek további jellemzőit illetően, hívja bizalommal telefonos ügyfélszolgálatunkat (+36 20/225 1093).

További információkat ételeink eltarthatóságáról, tálalási mennyiségekről, az átvett étel kezeléséről, az elfogadott utalványokról, ételeink kiszállításáról az ÁLTALÁNOS TUDNIVALÓK menüpont alatt talál a web oldalon, vagy a nyomtatott étlapokon.

Rendszerünk a megrendelésről egy automatikus levelet küld Önnek, melyben található rendelési számra hivatkozva érdeklődhet megrendelésével kapcsolatban, illetve nyomon követheti, módosíthatja azt, ha belép az oldalra regisztrációkor megadott adataival.

Az esetleges adatátviteli hibák kijavítása telefonon, az ügyfélszolgálati munkatárs segítségével is történhet. Rendelési cím, név, e-mail cím változtatására szintén telefonon keresztül van lehetőség. A fentiek az etelvitel@patakvendeglo.hu címre küldött levél formájában is megadhatóak.

A "Kosár" tartalma a rendelés elküldése előtt bármikor ellenőrizhető, változtatható, vagy akár törölhető.

Elállási jog

A gyorsan romló élelmiszereket feltétel nélkül visszaküldeni nem lehet, és a higiéniai vagy egészségügyi okból vissza nem szolgáltatható termékek esetén sem állhat el a fogyasztó a szerződéstől (45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet).

Kizárások:

A rendeléseket a készlet erejéig teljesítjük!

Az árváltoztatás jogát fenntartjuk!

Fenntartjuk a jogot a rendelés indoklás nélküli elutasítására!

Az esetlegesen az oldal tartalmában, illetve működésében megjelenő hibák miatt felelősséget nem vállalunk!

Fenntartjuk a rendelés elutasításának jogát, amennyiben a szállítási cím szilárd burkolatú úton nem közelíthető meg.

Az utak állapota miatt **Kismaroson, Börzsönyligetben nem vállalunk kiszállítást az Ág, Bokor, Csend, Farkas, Folyondár, Gyöngyvirág, Héja, Medve, Mély, Öregszőlő, Pele, Súlyom, Szerpentin, Testvéri, Tölgy, Vaddisznó** utcákba.

2. Tájékoztató az Adatkezelésről

A teljes adatkezelési szabályzatot és nyilatkozatot megtalálja a weboldalunkon az ADATKEZELÉSI IRÁNYELV pont alatt.

3. Tájékoztató a Panaszkezelésről

A megrendelés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló

2001. évi CVIII. törvényben foglaltak irányadóak. A szerződés a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet hatálya alá tartozik, és szem előtt tartja a fogyasztók jogairól szóló Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelvének rendelkezéseit.

Kérjük, panaszával, észrevételével elsősorban szállító kollégánkhoz, illetve ügyfélszolgálatunkhoz forduljon, a gyorsabb ügyintézés érdekében.

A panasz

Panasz az Étel - Vitel tevékenységével, szolgáltatásával, termékével - vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, amelyben a panaszos egyértelműen a Étel – Vitel eljárását (különösen: szolgáltatási, ügyintézési, - nyilvántartási hiba) kifogásolja.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

A panaszos

Panaszos lehet az Étel - Vitel termékeinek megrendelője.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén az Étel – Vitel vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol.

Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos törvényes, illetve meghatalmazotti képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában az Étel – Vitel közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panasz; telefonon a +36 20225-1093, 06/27 350 - 145 telefonszámokon, munkanapokon, 10 órától 16 óráig tehető..
2. Írásbeli panasz postai úton, Patak 2007 Kft 2523 Kismaros Szokolyai út 5 címre küldhető., .
3. Elektronikus levélben az etelvitel@patakvendeglo.hu címen.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén az Étel - Vitel vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos törvényes, illetve meghatalmazotti képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is.

Meghatalmazás hiányában az Étel - Vitel közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

Panaszkezeléssel kapcsolatos döntés közlése

Az Étel – Vitel a panasszal kapcsolatban hozott döntését, írásban, a papír alap mellőzésével, elektronikus levél formájában küldi meg.

Szóban, telefonon megtett panasz esetén törekszünk az azonnali panaszkezelésre, a panasz orvoslására. Eredménytelenség esetén kizárólag írásban folytatódhat a panasz kezelése.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- PEST MEGYEI KORMÁNYHIVATAL SZOBI JÁRÁSI HIVATAHOZ - 2628 Szob, Szent Imre utca 12 Telefonszám: +36 27 570 190 E-mail:

szob.jarasihivatal@pest.gov.hu vagy a területileg illetékes járási hivatalokhoz.
Elérhetőségeket itt találhatnak: jarasinfo.gov.hu.

- PEST MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2
levelezési cím: Pest Megyei Békéltető Testület, 1364 Budapest, Pf 81 , e-mail.:
pmbekelteto@pmkik.hu
- a panaszos a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz is fordulhat

A panaszkezeléssel kapcsolatos dokumentációt egy évig őrizzük meg.

Tájékoztató a biztonságos internetes fizetési megoldásról, mely weboldalunkon működik.

Biztonságos fizetés kártyával

Weboldalunk a Budapest Bank által létrehozott fizetési rendszer által biztosított biztonságos bankkártyás fizetési megoldást nyújt megrendelőinknek. A biztonságot az adatok szétválasztásával növeljük meg. Weboldalunk a megrendeléssel kapcsolatos információkat kapja meg a vásárlótól, a fizetési rendszer és a vásárló Bankja pedig kizárólag a fizetési tranzakcióhoz szükséges kártyaadatokat egy 128 bites SSL titkosítással ellátott fizetési oldalon. A fizetőoldal adattartalmáról (kártyaszámok, jelszó) weboldalunk nem kap értesítést, azokat csak a Bank éri el. A tranzakció eredményéről a fizetést követően weboldalunk tájékoztatja. A kártyás fizetéshez az Ön internet böngésző program beállításainak támogatnia kell az SSL titkosítást. A megfelelő összegű fedezet esetén megrendelt szolgáltatások ellenértéke azonnal zárolásra kerül kártyaszámláján /mely összeg Banktól függően többnyire 1-3 órán belül kerül levonásra/.

Mire figyeljen a vásárláskor?

Röviden ismertetjük, hogy miképpen intézheti a legbiztonságosabb módon vásárlását. Olvassa el fizetési tájékoztatónkat, általános szerződési feltételeinket, adatvédelmi tájékoztatónkat is, hiszen ezek garantálják az Ön adatainak biztonságát és a rendelésének teljesítési szabályait! Tartsa nyilván a mindenkori vásárlásával kapcsolatos adatait (mikor, mit, mennyiség, stb.) és a mindenkori fizetéssel kapcsolatos tranzakciós adatait (tranzakció azonosító, engedélyszám, összeg, stb.) is. Ügyeljen rá, hogy titkos kártyaadataihoz illetéktelen személy soha ne férhessen hozzá. Használjon olyan böngészőt, amely támogatja az SSL titkosításhoz szükséges opciót!

A biztonságról

Az SSL (Secure Sockets Layer) egy elfogadott titkosítási eljárás rövidítése. A velünk kapcsolatban álló Bank rendelkeznek legalább 128 bites titkosító kulccsal, amely a kommunikációs csatornát védi. Jelenleg a világ elektronikus kereskedelmének közel 90%-ában ezt a titkosítási módot alkalmazzák. A vásárló által használt böngésző program az SSL segítségével a kártyabirtokos adatait az elküldés előtt titkosítja, így azok kódolt formában jutnak el a választott Bankhoz, ezáltal illetéktelen személyek számára nem értelmezhetőek a tranzakciós információk.

Elfogadott kártyák

Weboldalunk internetes fizetésre bankkártyával ill. SZÉP kártyával van lehetőség. A bankkártyák közül a Mastercard, Maestro, Visa és Visa Electron típusú kártyákat használhatja internetes vásárláshoz, a SZÉP kártyák közül azonban csupán az OTP bank által kibocsájtott kártyákat van módunkban a honlapon elfogadni.

A K&H, OTP, MKB Bankok által kibocsátott SZÉP kártyákkal való fizetés jelenleg az ételszállító kollégáknál lehetséges mobil terminálon keresztül. A mobil terminálokat heti egy nap viszik magukkal, kérjük, tájékozódjanak a szállítóknál.

A Szép Kártyás fizetésről

A SZÉP Kártyával történő fizetés esetén a sikeres tranzakciót követően ez a SZÉP Kártya érvényessége és a fedezet ellenőrzése utáni elfogadást jelenti, a Bank elindítja a Kártyabirtokos számlájának megterhelését a szolgáltatás ellenértékével. Amennyiben a tranzakció eredményéről, annak sikertelensége esetén, okáról, részleteiről bővebben kíván tájékozódni, kérjük, vegye fel a kapcsolatot a kártyát kibocsátó Bankkal. Amennyiben nincs elegendő összeg kártyáján a rendelés értékének kifizetéséhez, abban az esetben is sikertelennek fog minősülni a tranzakció.