**1. Általános tudnivalók**

1.1. A jelen Általános Szerződési Feltétel (továbbiakban: ÁSZF) hatálya kiterjed a Magyarország területén nyújtott minden olyan elektronikus kereskedelmi szolgáltatásra, amely a Szolgáltatás igénybevételével történik. A megrendelés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény vonatkozik. A BigIdea Bros Kft. tájékoztatja a Felhasználókat, hogy jelen szolgáltatásra, illetve a Felek közötti szerződésre a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. § rendelkezései nem vonatkoznak a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 29. §-a szerint, hiszen a megrendelt tételek romlandóak vagy minőségüket rövid ideig megőrző termékeknek számítanak, illetve olyan zárt csomagolású termék tekintetében sem, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza.

1.2. A weboldalon keresztül történő rendelés során háromoldalú elektronikus szerződés jön létre a Felhasználó (továbbiakban: Megrendelő), a weboldalt üzemeltető BigIdea Bros Kft. (továbbiakban: Üzemeltető) és a kiszállítást lebonyolító étterem (továbbiakban: Étterem), továbbiakban Felek között. A szerződés tárgya a weboldalon keresztül Megrendelő által leadott megrendelés.

1.3. A weboldalon egy ingyenes szolgáltatás biztosít megrendelőinek.

1.4. A szerződés a Megrendelő által önként, a rendelési folyamat „Rendelés véglegesítése” lépésével jön létre. Az Üzemeltető és az Étterem közötti szerződés a háromoldalú szerződés előzménye, mely korábban megállapodási szerződésben megköttetett.

1.5. Tekintettel arra, hogy az Üzemeltető a szolgáltatást egyidejűleg nagyszámú Felhasználó számára nyújtja azonos feltételekkel, fenntartja magának a szerződés feltételeinek egyoldalú módosítási jogát. Az Üzemeltető az egyoldalú módosításról a Felhasználókat e-mailben értesíti.

**2. Regisztráció**

2.1. A megrendelés leadása minden esetben regisztrációhoz kötött.

2.2. A Megrendelő a rendeléshez szükséges adatait az Üzemeltetővel és az Étteremmel a regisztráció során osztja meg. A regisztráció során csak valós és hiteles adatokat adhat meg, a Felek rendelkezésére bocsátott információkért kizárólag a Megrendelő tartozik felelősséggel.

2.3. A regisztráció során Felhasználóknak a következő adatokat kötelező megadniuk:

* Teljes név
* E-mail cím
* Jelszó
* Telefonszám
* Szállítási cím (település, utca, házszám)

2.4. A Felhasználó regisztrációjával kijelenti, hogy elolvasta és elfogadja a weboldalon Adatvédelmi elveit és az ÁSZF-et.

**3. Megrendelés menete**

3.1. A rendelés feltétele, hogy a Megrendelő rögzítse azt a címet, amelyre a rendelését kéri, valamint az, hogy a kiválasztott Étterem a megadott címre vállaljon házhozszállítást és a rendelés időpontjában nyitva legyen.

3.2. A rendelés feladása során az Éttermi kínálatból ki kell választani a megrendelni kívánt Terméket, melynek ára feltüntetésre kerül a Termék mellett.

3.3. Az Étterem adatlapján a Megrendelő tájékoztatást kap a kiszállítás idejéről, költségeiről, az étterem akcióiról, nyitva tartásáról, fizetési módokról, illetve a minimum rendelés összegéről. A minimum rendelés értékét minden esetben el kell érnie a megrendelés végösszegének.

3.4. A kiválasztott Termékeket a „Kosárba” gomb megnyomásával kerülnek a Megrendelő virtuális kosarába.

A virtuális kosár a weboldal jobb oldalán helyezkedik el, amelyben ellenőrizheti a belerakott Termékeket, azoknak a mennyiségét és árát.

A virtuális kosár „Megrendelem” gombjára kattintva lehetőség van újra ellenőrizni a megrendelni kívánt Termékeket, itt van lehetőség különböző akciók és ajándékok kiválasztására, illetve kuponkódok megadására, megjegyzés írni az Étterem számára. A Kosár tartalmát leellenőrizve ismét a „Megrendelem” gomb megnyomásával ellenőrizheti le/adhatja meg a Felhasználó személyes adatait, illetve itt van lehetőség kiválasztani a fizetési módot is.

3.5. A „Rendelés véglegesítése” gomb lenyomásával az Üzemeltető automatikusan eljuttatja a megrendelés információit az Éttermek felé. Az Étterem elkészíti az ételeket, és kiszállítja azokat. Az ételek kiszállítási ideje jellemzően 30-90 percen belül történik.

3.6. Az Üzemeltető a Megrendelő számára megrendelés után azonnal e-mailben visszaigazolást küld a megrendelés adatairól.

**4. Fizetési lehetőségek, feltételek**

4.1. A megrendelés végösszegének kifizetése a weboldalon megjelölt fizetési módokon lehetséges. A rendelési értéket az Üzemeltetővel szerződéses kapcsolatban álló pénzügyi szolgáltató a Felhasználó által megadott bankkártya, SZÉP kártya számlára terheli, vagy kiszállításnál maga a Felhasználó készpénzben fizeti meg az étterem alkalmazottja számára.

4.2. A Megrendelő a megrendelt tételeket az Étteremnek a rendelése során megjelölt fizetőeszközzel köteles kifizetni a megrendelés kézbesítése során.

4.3 Az online bankkártyás fizetési szándék esetén a Megrendelőknek lehetősége van a Barion rendszerén keresztül fizetni.

A bankkártya adatok a BigIdea Bros Kft. -hez nem jutnak el.

A Barion számára továbbított adatok köre: vezetéknév, keresztnév, e-mail cím. Az adattovábbítás célja az online bankkártyás fizetéshez szükséges kötelező adatok megadása. A Megrendelőknek a Barion terminálon - fizetési felületen - lehetősége van a további adatkezeléssel kapcsolatban nyilatkozni, valamint regisztrálni a Barion rendszerébe a jövőbeni online fizetések felgyorsításának érdekében.

A szolgáltatást nyújtó Barion Payment Zrt. a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló intézmény, engedélyének száma: H-EN-I-1064/2013.

**5. Üzemeltető részéről vállalt kötelezettség**

5.1. A weboldalon keresztül leadott megrendelésekkel kapcsolatos panaszokat az Üzemeltető és az Étterem köteles kezelni. Az Üzemeltetőtől független panaszok esetén is segítséget nyújt az Üzemeltető annak érdekében, hogy a Megrendelő és az Étterem között fennálló vitás kérdés rendeződjön.

5.2. Az Üzemeltető köteles a Megrendelő megrendelését 10 percen belül telefonon, vagy elektronikus úton továbbítani az Étteremnek, egyúttal a megrendelés kézbesítéséhez szükséges minden információt átadni neki..

**6. Étterem részéről vállalt kötelezettség**

6.1. A Étterem árgaranciát vállal arra, hogy a weboldalon közzétett árai megegyeznek az általa üzemeltetett vendéglátóhely áraival. Köteles tehát a Megrendelőt a bárhol máshol közölt legalacsonyabb áron, a tőle telhető legmagasabb színvonalon kiszolgálni.

6.2. A megrendeléseket az Üzemeltetőtől kapott rendelési adatoknak megfelelően, a weboldalon kérésére szereplő szállítási feltételeket betartva teljesíti. Az Étteremre visszavezethető hiányosságok esetén az Étterem beismeri hibáját, kárpótolja a Megrendelőt és megvédi az Üzemeltető jó hírét. A megrendelés kézbesítése során nem ösztönözheti a Megrendelőt arra, hogy a jövőbeni megrendeléseit az Üzemeltető szolgáltatásainak kihagyásával adja le.

6.3. Amennyiben az Étterem pillanatnyi kapacitása nem elegendő a Megrendelő kiszolgálására és előre láthatóan nem tudja teljesíteni a rendelést, azt köteles a Megrendelővel a teljesíthetetlen rendelés elfogadása előtt közölni.

6.4. Az Üzemeltető és az Étterem közötti együttműködés egyéb, Megrendelőre közvetlenül nem vonatkozó részleteiről külön megállapodás rendelkezik.

6.5. A szerződés tárgyát képező megrendelés részleteit az Üzemeltető eltárolja, vitás kérdésekben visszanézhetők.

**7. Elállás**

7.1. A Megrendelő az általa megrendelt tételeket köteles az Étteremtől átvenni, amennyiben a megrendelés az általa megrendelt módon került kézbesítésre, mivel a Felhasználót elállási jog nem illeti meg sem az Üzemeltetővel sem az Étteremmel szemben, tekintettel arra, hogy a szolgáltatás igénybevétele a „Rendelés véglegesítése” gomb lenyomásával azonnal megtörténik, valamint arra, hogy az romlandó vagy minőségüket rövid ideig megőrző termékeknek minősülnek.

7.2. Megrendelés a rendelés véglegesítését követő 5 percen belül mondható fel a email címre küldött elektronikus levélben.

7.3. Amennyiben az Étterem nem a Megrendelő által megrendelt módon kézbesíti a megrendelést, a Megrendelő nem köteles azt átvenni, panasszal élhet.

**8. Panaszkezelés**

8.1. A weboldalon keresztül leadott megrendelésekkel kapcsolatos panaszokat az Üzemeltető és az Étterem köteles kezelni. Az Üzemeltetőtől független panaszok esetén is segítséget nyújt az Üzemeltető annak érdekében, hogy a Megrendelő és az Étterem között fennálló vitás kérdés rendeződjön

8.2. Az esetleges reklamációkat a email címre várjuk. Ügyfélszolgálatunk a beérkezett panaszokat jellegüktől függően az illetékes kollégáknak, vagy az adott vendéglátónak továbbítja. Bár a problémák megoldásának ideje azok forrásától függ, az ügyfélszolgálat csapata mégis törekszik rá, hogy minél hamarabb el tudja hárítani a kellemetlenséget. Az azonnali megoldást igénylő problémát haladéktalanul megvizsgálja és lehetőség szerint azonnal orvosolja, minden más esetben pedig 5 munkanapon belül válaszol a felmerült panaszra.

8.3. Amennyiben nem vagy elégedett az Ügyfélszolgálatunk által nyújtott panaszkezeléssel, úgy a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz fordulhatsz jogorvoslatért, illetve a területileg illetékes Békéltető Testülethez fordulhatsz.

**9. Személyes adatok kezelése**

9.1. A Felhasználó személyes adatainak kezelésére vonatkozó részletes szabályokat az [Adatvédelmi tájékoztató](https://davincipizzeria.hu/oldal/adatvedelem) tartalmazza.

9.2. Az Üzemeltető az üzemeltető ügyfélszolgálati telefonszámokra érkező hívásokról, a Telefonáló és az ügyfélszolgálat közötti telefonbeszélgetésekről, valamint az ügyfélszolgálat által indított kimenő hívásokról panaszkezelés és teljes körű ügyfélkiszolgálás céljából hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon 60 napig megőriz, 3 évig tárol.

9.3. A hívásokat az Üzemeltető rögzíti, azonban előfordulhat, hogy műszaki okok miatt bizonyos beszélgetések nem kerülnek rögzítésre.

9.4. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügyet csak írott formában e-mailben a e-mail címen áll módjában intézni.

9.5. A telefonos beszélgetésről rögzített hanganyagnak a hívó kérésére és a jogosultság ellenőrzését követően, a megőrzési időn belül a telefonbeszélgetés visszahallgatását biztosítjuk. A hanganyagot egyszer, díjmentesen a Telefonáló rendelkezésére bocsátjuk.

9.6. A beszélgetésekről külön hangfájl készül. A hangfájl azonosító száma a következőkből áll: telefonszám (amiről a hívást kezdeményezte) + dátum (amikor a hívás megtörtént).

9.7. Telefononos ügyfélszolgálatunkra beérkező panaszokról a Telefonáló beleegyezésével jegyzőkönyvet nem készítünk. Ügyfélszolgálatunk felé e-mailen beérkező, azonnal orvosolható panaszokról jegyzőkönyvet nem készítünk.