

A Falatozz.hu üzemeltetője:

Diston-Line Kft.

3535 Miskolc, Körnöci utca 20.

Adószám: 22709776-2-05

Cégjegyzékszám: 05-09-019809

Elérhetőség és ügyfélszolgálat:

E-mail: [kapcsolat@falatozz.hu](mailto:kapcsolat@falatozz.hu)

Telefonszám: +3617708080

(minden napon 9-23 óra között)

Cégünk a működéséhez szükséges több tevékenységét partnercégeken keresztül látja el, akik megfelelő megállapodás létrejötté esetén eljárhatnak a cég ügyeiben, de kizárólag a megállapodásban lekorlátozott módon.

## **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 Falatozz.hu tájékoztatja a Megrendelőket, 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 Falatozz.hu-n keresztül történő rendelés során háromoldalú elektronikus szerződés jön létre a Felhasználó (továbbiakban: Megrendelő), a Falatozz.hu-t üzemeltető Diston-line Kft. (továbbiakban: Üzemeltető) és a kiszállítást lebonyolító étterem (továbbiakban: Étterem), továbbiakban Felek között. A szerződés tárgya a Falatozz.hu-n keresztül Megrendelő által leadott megrendelés.

1.3. Jelen ÁSZF irányadó akkor is, ha a Falatozz.hu szolgáltatása más weboldalon keresztül érhető el.

1.4. A Falatozz.hu ételrendelő weboldal és mobilalkalmazás online közvetítést biztosít a Megrendelő és a Falatozz.hu-n feltüntetett Éttermek között. Célunk, hogy minél több vendéglátót gyűjtsünk össze portálunkra, biztosítva ezzel a megrendelhető ételek és italok (továbbiakban: Termékek) széles választékát. Weblapunk és mobilalkalmazásunk segítségével el szeretnénk érni, hogy mindenki gyorsan, egyszerűen és költségkímélő módon tudja lebonyolítani ételrendelését.

1.5. A Falatozz.hu egy ingyenes Szolgáltatást biztosít megrendelőinek.

1.6. A Falatozz.hu-n található tartalom, ajánlatok, a Falatozz.hu szolgáltatásának jellege miatt állandóan változnak. A Falatozz.hu kimondottan törekszik arra, hogy mindig aktuális tartalmat és ajánlatokat jelenítsen meg. Mivel az éttermi információk, termékkínálat, termékleírások és termékek árai az Éttermektől származnak, ezért Szolgáltató ezek tartalmáért, aktualitásáért, elérhetőségéért és minőségéért felelősséget nem vállal és kártérítésre nem kötelezhető.

1.7. A Falatozz.hu és a Megrendelő között a szerződés a rendelés feladására vonatkozóan jön létre.

1.8. 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 a Megrendelőnek a következő adatokat kötelező megadniuk:

Teljes név

E-mail cím

Jelszó

Telefonszám

Szállítási cím (település, utca, házszám)

A felsorolt adatokon kívül a Megrendelő a megrendelés leadása során megadhatja a SuperShop kártyájával kapcsolatos alábbi adatokat is annak érdekében, hogy a SuperShop pontfolyószámlán lévő pontokat a megrendelés értékének kiegyenlítése érdekében beváltása, illetve a megrendelt ételek értéke után SuperShop pontokat gyűjtsön:

- SuperShop kártya száma
- SuperShop kártyán szereplő név
- Születési dátum

2.4. A Megrendelő regisztrációjával kijelenti, hogy elolvasta és elfogadja a Falatozz.hu Adatvédelmi elveit és az ÁSZF-et.

2.5. A Felhasználó a regisztrációjával elfogadja, hogy a Falatozz.hu-n keresztül létrejött felhasználói fiókjával az Üzemeltető által készített egyéb ételrendelő weboldalakra is létrejön egy felhasználói fiókja az általa megadott adatokkal.

### **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 ki kell választani az Éttermet, az Éttermi kínálatból pedig ki kell választani a megrendelni kívánt Terméket, melynek ára feltüntetésre kerül a Termék mellett.

3.3. Kiválasztott 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 Termékek 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.

3.5. 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, megjegyzést írni az étterem számára. A Kosár tartalmát leellenőrizve ismét a „Megrendelem” gomb megnyomásával ellenőrizheti le/adhatja meg a Megrendelő személyes adatait, illetve itt van lehetőség kiválasztani a fizetési módot is.

3.6. Amennyiben a Megrendelő rendelkezik SuperShop törzsvásárlói kártyával akkor a kártyaszámának, a SuperShop kártyán szereplő nevének, valamint születési dátumának megadásával jogosulttá válik arra, hogy a SuperShop pontfolyószámláján lévő SuperShop pontokat beváltsa a Falatozz.hu-n keresztül leadott megrendelés értékének kiegyenlítése céljából, illetve a Falatozz.hu-n keresztül történő megrendeléssel SuperShop pontokat gyűjtsön. A Megrendelő a SuperShop pontfolyószámláján lévő pontokat a teljes kosárérték összegéig beválthatja 1 pont = 1 Ft értékben, ha erre a pontfolyószámlájának egyenlege fedezetet nyújt. A Megrendelő az adott megrendelésnek a SuperShop pont beváltásával kiegyenlített (rész)összege után nem jogosult SuperShop pont gyűjtésére.

3.7. A „Rendelés véglegesítése” gomb lenyomásával a Falatozz.hu automatikusan eljuttatja a megrendelés információit az Éttermek felé. Az Étterem elkészíti az ételeket, és kiszállítja azokat. Az ételek kiszállítási ideje éttermenként különböző, ill. az éttermekről közölt információk között érhető el, jellemzően 30-90 percen belül teljesítik a megrendelés kiszállítását.

3.8. A Falatozz.hu, ahogyan továbbította a kiválasztott Étterem felé a megrendelést utána azonnal e-mailben visszaigazolást küld a megrendelés adatairól.

### **4. Fizetési lehetőségek, feltételek**

4.1. A megrendelés végösszegének kifizetése a Falatozz.hu-n megjelölt fizetési módokon lehetséges. A rendelési értéket a Falatozz.hu-val szerződéses kapcsolatban álló pénzügyi szolgáltató

a Megrendelő által megadott bankkártya, ill. SZÉP kártya számlára terheli, vagy kiszállításnál maga a Megrendelő készpénzben fizeti meg az étterem alkalmazottja számára. A készpénzes fizetési mód nem mindegyik partner éttermünkénél biztosított.

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 illetve SZÉP Kártyás fizetési szándék esetén a Megrendelőknek lehetősége van a BIG FISH Payment Gateway rendszerén keresztül fizetni.

Az online fizetés esetében az adattovábbítás olyan adatokat is érint, amelyek a Diston-line Kft.-vel kapcsolatban álló Megrendelők személyes adatainak minősülnek. Tekintettel arra, hogy a BIG FISH Payment Gateway biztosítja a Diston-line Kft. és a Fizetési Szolgáltató informatikai rendszere közötti integritást, a Diston-line Kft. a Megrendelők személyes adatait annak érdekében adja át a BIG FISH Payment Gateway-nek, hogy azokat a Fizetési Szolgáltatónak oly módon továbbítsa, hogy a vásárláshoz kapcsolódó fizetési tranzakció megvalósulhasson, valamint az erős ügyfélhitelesítési és a csalások, visszaélések felderítéséhez kapcsolódó jogszabályi kötelezettségeinek a Diston-Line Kft. eleget tegyen. A fizetési szolgáltatás úgy kerül kialakításra, hogy a BIG FISH Payment Gateway és a Diston-line Kft. a fizetési szolgáltatás nyújtása során a fizetési folyamathoz átadott személyes adatokon túl nem fér hozzá banki adatokhoz, illetve a Megrendelők egyéb személyes adataihoz. A BIG FISH Payment Gateway a személyes adatok kezelése tekintetében a Diston-line Kft. adatfeldolgozójának minősül. A BIG FISH Payment Gateway adatkezelési tevékenysége kizárólag arra terjed ki, hogy a Megrendelők a fizetési folyamatokhoz szükséges személyes adatait továbbítja a Fizetési Szolgáltatók felé.

4.4. A SimplePay bankkártyás fizetés esetén a Megrendelő elfogadja, hogy a(z) Diston-line Kft. (3525 Miskolc, Jókai Mór utca 19. fsz. 2) által a(z) Falatozz.hu felhasználói adatbázisában tárolt alábbi személyes adatok átadásra kerüljenek az OTP Mobil Kft. (1093 Budapest, Közraktár u. 30-32.), mint adatkezelő részére.

A továbbított adatok köre: vezetéknev, keresztnév, ország, telefonszám, e-mail cím. Az adattovábbítás célja: a Megrendelők részére történő ügyfélszolgálati segítségnyújtás, a tranzakciók visszaigazolása és a Megrendelők védelme érdekében végzett fraud-monitoring.

Az ismétlődő bankkártyás fizetés (továbbiakban: „Ismétlődő fizetés”) egy, a SimplePay által biztosított bankkártya elfogadáshoz tartozó funkció, mely azt jelenti, hogy a Megrendelő által a regisztrációs tranzakció során megadott bankkártyaadatokkal a jövőben újabb fizetéseket lehet kezdeményezni a bankkártyaadatok újbóli megadása nélkül. Az ismétlődő fizetés ún. „eseti hozzájárulásos” típusa minden tranzakció esetében a Megrendelő eseti jóváhagyásával történik, tehát, Ön valamennyi jövőbeni fizetésnél jóvá kell, hogy hagyja a tranzakciót.

A sikeres fizetés tényéről a Megrendelő minden esetben a hagyományos bankkártyás fizetéssel megegyező csatornákon keresztül értesítést kap.

Az Ismétlődő fizetés igénybevételéhez jelen nyilatkozat elfogadásával Ön hozzájárul, hogy a sikeres regisztrációs tranzakciót követően jelen webshopban (<https://falatozz.hu>) Ön az itt található felhasználói fiókjából kezdeményezett későbbi fizetések a bankkártyaadatok újbóli megadása nélkül menjenek végbe.

Figyelem(!): a bankkártyaadatok kezelése a kártyatársasági szabályoknak megfelelően történik. A bankkártyaadatokhoz sem a Diston-Line Kft., sem a SimplePay nem fér hozzá.

A Diston-Line Kft. által tévesen vagy jogtalanul kezdeményezett ismétlődő fizetéses tranzakciókért közvetlenül a Diston-Line Kft. felel, a Diston-Line Kft. fizetési szolgáltatójával (SimplePay) szemben bármilyen igényérvényesítés kizárt.

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

A bankkártya adatok a Diston-Line 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 kötelezettségek**

5.1. A Falatozz.hu-n 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. Akciók, kuponok**

6.1. A Falatozz.hu Megrendelői számára akciókat biztosít minden hónapban. Az épp aktuális akcióról a Falatozz.hu oldalon, vagy a Facebook rajongói felületen kap tájékoztatást a megrendelő.

6.2. Az oldalon feltüntetett havi akció csak online rendelés leadása esetén biztosított.

6.3. Az aktuális akciók a készlet erejéig elérhetőek!

6.4. A kuponos kedvezmények kizárólag online fizetési mód (bankkártya, SZÉP kártya) igénybevétele esetén érvényesíthetőek. A kedvezmény a rendelés végösszegéből kerül levonásra, és más kedvezménnyel nem vonható össze.

## **7. SuperShop kártya használata**

7.1. Az Üzemeltető szolgáltató partnerként csatlakozott a SuperShop Törzsvásárlói Programhoz (Üzemeltető: SuperShop Kft.; székhely: 1095 Budapest, Mester utca 30-32. 4. és 5. em.; cégjegyzékszám: 01-09-674945; adószám: 11756114-2-43; SuperShop Ügyfélszolgálat levelezési

cím: 1476 Budapest, Pf. 249.; e-mail cím: [ugyfelszolgalat@supershop.hu](mailto:ugyfelszolgalat@supershop.hu); telefonszám: +36 1 481 6000 (munkanapokon 8:00-17:00) (a továbbiakban SuperShop).

A SuperShop Törzsvásárlói Program keretén belül az Üzemeltető lehetőséget biztosít a Megrendelőknek arra, hogy a Falatozz.hu-n keresztül megrendelés során a megrendelt termékek után SuperShop pontokat gyűjtsön, amelyeket a rendszer a fizetést, átvételt követő 7 munkanapon belül jóváír a Megrendelő SuperShop pontfolyószámláján, továbbá a megrendelés ellenértékének kiegyenlítése érdekében SuperShop pontokat váltson be.

A Megrendelő a SuperShop kártyáját a Falatozz.hu-n a megrendelés véglegesítését megelőzően, a rendelési felületen tudja használni (azaz, az adott vásárlással összefüggésben SuperShop pontbeváltást itt kezdeményezhet) abban az esetben, ha a rendelési felületen az online bankkártyás vagy online SZÉP kártyás fizetési módot választja.

7.2. SuperShop pontfolyószámlán lévő pontok beváltása a Falatozz.hu-n keresztül:

A SuperShop pontfolyószámlán lévő pontok beváltására kizárólag akkor van lehetőség, ha a Megrendelő a rendelési felületen az online bankkártyás vagy az online SZÉP kártyás fizetési módot választja.

A kosár tartalmának ellenőrzése után a Megrendelő tájékoztató jellegű információt lát arról, hogy a megrendelésének összértékével hány SuperShop pont gyűjthető. A „Van SuperShop kártyám” felírra kattintva lehetséges a SuperShop törzsvásárlói kártyaadatokat megadni, amennyiben a Megrendelő rendelkezik SuperShop kártyával.

Az azonosításhoz szükséges adatokhoz a következő adatokat szükséges megadni:

- SuperShop kártya száma
- SuperShop kártyán szereplő név
- Születési dátum (ÉÉÉÉ.HH.NN.) formátumban.

A Megrendelő a helyes adatok megadása után tájékoztatást kap pontegyenlegéről. A beírt helyes adatok után a „Hozzáad” gomb megnyomásával a SuperShop pontok gyűjtésének folyamata sikeresen megkezdődik. A beváltani kívánt pontok mértékét pontosan meg tudja adni a „Szeretnél pontot beváltani?” felírat alatt megtalálható sávban, a megrendelés véglegesítését megelőzően a „Beváltás” gomb megnyomásával, a rendelési felületen.

A Megrendelő a SuperShop pontfolyószámláján lévő egész pontokat a kosárérték 99,9%-áig kerekítve válthatja be 1 pont = 1 Ft értékben, ha erre a pontfolyószámlájának egyenlege fedezetet nyújt. A Megrendelő az adott megrendelésnek a SuperShop pont beváltásával kiegyenlített (rész)összege után nem jogosult SuperShop pont gyűjtésére.

7.3. SuperShop pontok jóváírása a SuperShop pontfolyószámlán:

A Megrendelő minden teljes 200 Ft megrendelési érték után jogosult 1 SuperShop pont gyűjtésére függetlenül attól, hogy milyen fizetési módot választott a megrendelés során. A SuperShop pontok meghatározása a kosár összértéke alapján történik, tehát beleszámít a megrendelt ételek ára, a kiszállítási költség és a csomagolási díj is. A pontszámítás során kizárólag egész pont gyűjthető és beváltható.

A Falatozz.hu-n keresztül történő megrendelések után a pontok jóváírására csak az alábbi feltételek együttes megléte esetén kerül sor:

- A Megrendelő a „Beváltás” gombot megnyomva nyilatkozik arról, hogy pontokat szeretne beváltani

- A megrendelés során kért jóváírható pontok a megrendelés elküldését követően ideiglenes jóváírásra kerülnek a Megrendelő SuperShop pontfolyószámláján, tekintettel arra, hogy online megrendelés esetén a megrendelés, a fizetés és a termékek átvétele térben és időben nem egyszerre történik. Az ideiglenesen beváltott pontok a SuperShop pontfolyószámlán, a megrendelés elküldését követően zárolásra kerülnek, ami azt jelenti, hogy a Megrendelő az ideiglenesen jóváírt és egyben zárolt pontokat mindaddig nem tudja felhasználni a további vásárlásai során, amíg a zárolás feloldásra nem kerül. A zárolás feloldására abban az esetben kerül sor, ha a Megrendelő a megrendelésének értékét kifizette, illetve megrendelését átvette. Az átvételt követően 7 munkanapon belül kerülnek a zárolt pontok feloldásra és jóváírásra.

- A Megrendelő megrendelésének értékét kifizette

- A Megrendelő a megrendelt termékeket átvette

- A Megrendelő hozzájárult az adatainak a továbbításához a SuperShop részére, valamint azok összevetéséhez a SuperShop adatbázis adataival, és ezen adatai egyeznek a SuperShop adatbázisban szereplő adatokkal. Ha a Megrendelő az adatainak a SuperShop felé történő továbbításához és az Üzemeltető általi kezeléséhez, illetve tárolásához nem járul hozzá, akkor a megrendelés alapján a megrendelés ugyan érvényesen létrejön, azonban a SuperShop ponttranzakció nem valósul meg.

A fenti feltételek együttes teljesülése esetén az Üzemeltető 7 munkanapon belül értesíti a SuperShop-ot, hogy az ideiglenes pontok zárolása megszüntethető.

7.4. Amennyiben a vásárlás valamilyen oknál fogva megghiúsul, a beváltani kívánt pont(ok) zárolása feloldásra kerül(nek).

7.5. A SuperShop pontgyűjtés és pontbeváltás más hasonló metóduson alapuló pontgyűjtő szolgáltatásaival nem összevonható.

7.6. A megjelenített pontegyenleg adatok pusztán tájékoztató jellegűek, bármely vita esetén a pontegyenleg vonatkozásában a SuperShop nyilvántartása az irányadó.

7.7. Sem a SuperShop, sem a SuperShop Partnerek nem felelnek a kártyákkal kapcsolatos visszaélésekért, valamint a kártya elvesztése, ellopása, megsemmisülése, megsérülése következtében keletkezett károkért, kivéve, ha azok a SuperShop vagy szerződött partnerei (illetve azok munkatársai, alvállalkozói) szándékos magatartására vezethetők vissza.

7.8. A SuperShop kártya használatára, elvesztésére, cseréjére, illetve a SuperShop kártyának a Falatozz.hu-n kívüli felhasználására a SuperShop Program Részvételi Feltételei irányadók, melynek rendelkezéseit a Megrendelő a SuperShop kártya igénylésekor magára nézve kötelező érvényűnek fogadott el. A Részvételi Feltételek a [www.supershop.hu](http://www.supershop.hu) oldalon érhető el.

## **8. Falatozz Futár házhozszállítási szolgáltatás**

8.1. A Falatozz Futár az Üzemeltető által a Megrendelők részére nyújtott szolgáltatás, amely a Megrendelő által a Falatozz.hu-n keresztül rendelt Termékeket az Üzemeltetővel szerződéses viszonyban álló Futárszolgálat (továbbiakban: Falatozz Futár) segítségével házhozszállítja.

8.2. A szolgáltatás abban az esetben jön létre, ha a Megrendelő a Falatozz.hu-n keresztül olyan Étteremhez ad le megrendelést, ahol a Falatozz Futár biztosítja a házhozszállítást.

A megrendelés beérkezése után az Étterem elkészíti a megrendelt ételeket, a Falatozz Futár pedig kiszállítja a megrendelést a Megrendelő által meghatározott kiszállítási címre és átadja a Megrendelőnek a Termékeket.

8.3. A Falatozz Futárral rendelt megrendeléseket lehetőség van online (bankkártya, SZÉP kártya) kifizetni, készpénzzel vagy POS terminállal bankkártyával a Falatozz Futárnál rendezni.

8.4. A kiszállítás a Falatozz.hu-n az Étterem adatlapján feltüntetett kiszállítási időn belül történik meg. A kiszállítással kapcsolatos egyéb információk és költségek a megrendelés elkészítését végző Étterem adatlapján, illetve a rendelés véglegesítése előtt van feltüntetve.

8.5. Abban az esetben, ha a megrendelésről kapott visszaigazoló e-mail kiküldését követő 90 percig nem teljesül a kiszállítás, az Üzemeltető a Megrendelőt a Falatozz.hu-n keresztül felhasználható egyszeri online kuponnal kompenzálja.

#### 8.6. Megrendelés módosítása

A Megrendelő a megrendelés leadásától számított 5 percen belül kérheti megrendelésének módosítását. A megrendelés módosítása csak abban az esetben módosítható,

- ha a megrendelésről a visszaigazoló e-mail nem került még kiküldésre
- ha a megrendelés végösszege nem változik vagy csökken
- ha a megrendelés a módosítás után is eléri az Étterem adatlapján feltüntetett minimum rendelési értékhárt
- ha a megrendelés elkészítését teljesítő Étterem jóváhagyja a módosítást.

Amennyiben a Megrendelő olyan módosítást kér, ahol a végösszeg magasabb lesz, abban az esetben a megrendelés törlésre kerül és a Megrendelőnek újra le kell adnia a megrendelést.

A Megrendelő a megrendelés leadásától számított 5 percen túli módosítására nincs lehetőség.

Amennyiben a Megrendelő ebben az esetben a megrendelés szornózását, azaz törlését kéri, abban az esetben az online kifizetett végösszeget nem áll módunkban visszautalni.

#### 8.7. Megrendeléstől való elállás

A Megrendelő a megrendelést a rendelés véglegesítését követő 5 percen belül mondhatja fel, abban az esetben, ha online bankkártyás vagy SZÉP kártyás fizetési módot választott. A megrendelést ebben az esetben a kapcsolat@falatozz.hu e-mail címre küldött elektronikus levélben mondható le.

Az 5 percen belüli megrendelés lemondása esetében az online fizetéssel rendezett teljes végösszeget visszautaljuk a Megrendelő által használt bankkártyára vagy SZÉP kártyára.

Amennyiben a Megrendelő a rendelés véglegesítését követő 5 perc elteltével szeretne elállni megrendelésétől, abban az esetben az online kifizetett végösszeget nem áll módunkban visszautalni.

A Megrendelőnek nincs ellállásra lehetősége, ha a rendelés leadása során készpénzes vagy POS terminálos fizetési módot választott ki.



Az Étteremnek a megrendelés jóváhagyása előtt, azaz a visszaigazoló e-mail kiküldése előtt van lehetősége visszamondani a megrendelés elkészítését, amennyiben a jóváhagyást követően jelzi az Étterem, hogy az adott megrendelést nem tudja elkészíteni, a Megrendelőt a Falatozz.hu-n keresztül felhasználható egyszeri online kuponnal kompenzálja ebben az esetben.

8.8. A Megrendelő élhet azzal a lehetőséggel az 5 percen túl jelzett elállás után vagy az át nem vett megrendelés után, hogy a megrendelését az Étteremmel egyeztetett időpontban átvegye az Étteremben, abban az esetben, ha az elkészített étel még az egészségügyi és minőségügyi előírásoknak megfelelően kiadható. Ebben az esetben az Étterem egyedileg bírálja el azt, hogy az adott megrendelés utólagosan átvehető vagy sem.

8.9. A Megrendelő nem tarthat fenn igényt a Termékek későbbi újraszállítására, abban az esetben, ha lemondja vagy nem veszi át a megrendelését.

8.10. A Falatozz.hu nem vállal felelősséget azokért a megrendelésekért, amelyek esetében a házhozszállítás nem teljesül a Megrendelőnek felróható okokból.

8.11. A Falatozz.hu vállalja, ha a házhozszállítás a Falatozz.hu Futár miatt nem teljesül vagy a meghatározott kiszállítási időintervallumon belül nem történik meg, a Megrendelőt a Falatozz.hu-n keresztül felhasználható egyszeri online kuponnal kompenzálja.

## **9. Megrendelések értékelése**

9.1. A Falatozz.hu Megrendelői tetszőlegesen értékelhetik a megrendeléseik minőségét és a kiszállítás időtartalmát.

9.2. A Megrendelők által küldött értékeléseket (névvel és időponttal) a hatályos európai és magyar jogszabályoknak megfelelően, igény esetén, továbbítjuk az éttermek felé, ezzel segítve munkájukat.

## **10. Elállás**

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

10.2. Megrendelés a rendelés véglegesítését követő 5 percen belül mondható fel a kapcsolat@falatozz.hu e-mail címre küldött elektronikus levélben.

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

## **11. Panaszkezelés**

11.1. Az esetleges reklamációkat a kapcsolat@falatozz.hu e-mail címre várjuk. Ügyfélszolgálatunk a beérkezett panaszokat jellegüktől függően az illetékes kollégáknak, vagy az adott vendéglátónak továbbítja. Bár a problémák megoldásának ideje azok forrásától függ, a Falatozz.hu 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.

11.2. Minden nap 9 és 23 óra között diszpécser szolgálatot működtetünk, a leadott megrendelésekkel kapcsolatban a kapcsolat@falatozz.hu e-mail címre érkező panaszokat a diszpécserünk azonnal kezelik.

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

## **12. Személyes adatok kezelése**

12.1. A Megrendelőink és Telefonálóink személyes adatait mindig a hatályos európai és magyar jogszabályok szerint kezeljük. A személyes adatok kezelésére vonatkozó részletes szabályokat az [Adatvédelmi tájékoztató](#) tartalmazza.

12.2. A Falatozz.hu az 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.

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

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

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

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

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