

# Általános Szerződési Feltételek

Hatályos: 2019. szeptember 1. napjától

Az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: **ÁSZF**) a **Delivery Hero Hungary Kft.** (továbbiakban: **Szolgáltató**) és partnere (továbbiakban: **Partner**) között létrejött szerződés (továbbiakban: **Szerződés**) elválaszthatatlan részét képezi.

## TARTALOMJEGYZÉK

I. FEJEZET NETPINCÉR SZOLGÁLTATÁS .....	2
1. Felek tevékenysége és jogállásuk .....	2
2. A NetPincér Szolgáltatás tárgya, megkezdése .....	2
3. A rendelés menete .....	3
4. Fizetési módok a Felhasználók számára .....	3
5. A Partner kötelezettségvállalásai .....	3
6. Élelmiszerek jelölése, tájékoztatás az összetevőkről .....	4
7. A Partner saját online rendelési csatornáira vonatkozó feltételek .....	5
8. Elszámolás és számlázás .....	5
9. Panaszkezelés .....	6
10. Felelősség harmadik személyek követeléseivel .....	7
11. Szellemi alkotásokhoz fűződő jogok .....	7
12. Marketing anyagok .....	7
13. Promóciók .....	7
14. Felfüggesztés, szünetelés .....	8
15. Adatvédelem .....	8
16. A Szerződés módosítása, megszűnése .....	9
17. Az ÁSZF hatálya és módosítása .....	10
18. Üzleti titok .....	10
19. Vis maior .....	10
20. Értesítések és változtatások .....	10
21. Vegyes rendelkezések .....	11
II. FEJEZET NETPINCÉR GO SZOLGÁLTATÁS .....	12
23. Fizetés .....	12
24. Kiszállítás feltételei .....	12
25. Kiszállítás díja .....	12
26. Rendelés elkészítése és átadása a futárnak .....	12
27. Panaszkezelés .....	13

## I. FEJEZET NETPINCÉR SZOLGÁLTATÁS

### 1. Felek tevékenysége és jogállásuk

- 1.1. A Szolgáltató a tulajdonosa és üzemeltetője a NetPincér online ételrendelés-közvetítő weboldalnak ([www.netpincer.hu](http://www.netpincer.hu)), mobilra optimalizált weboldalának (<https://m.netpincer.hu>) és a NetPincér mobil applikációnak (továbbiakban együtt: **Platform**), amely a partner éttermek ételrendelési szolgáltatásait gyűjti össze. Szolgáltató a felhasználók (továbbiakban: **Felhasználók** vagy **Felhasználó**) által a Platformon leadott étel és ital rendelések felvételével, Partner részére történő továbbításával, illetve – amennyiben a Felhasználó online fizet – a rendelés ellenértékének fogadásával és továbbításával kapcsolatos szolgáltatásokat (továbbiakban: **NetPincér Szolgáltatás**) nyújt a Partner részére.
- 1.2. A Partner éttermi szolgáltatásokat nyújtó személy, aki az üzletszerű gazdasági tevékenységéhez igénybe veszi a NetPincér Szolgáltatást.
- 1.3. A Szolgáltató a Partnertől független, önálló szolgáltatási tevékenységet folytat. A Szolgáltató a tevékenység végzése során nem a Felhasználók nevében jár el.
- 1.4. A Felek a Szerződés aláírásával a Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: **Ptk.**) 6:293 – 6:301 §-ai szerinti tartós közvetítői jogviszonyt hoznak létre, amely alapján a Szolgáltató önállóan eljárva a Partnernek harmadik személyekkel (Felhasználók) kötendő szerződések közvetítésére, illetve a Partner nevében történő megkötésére és a szerződés szerinti díjak Felhasználóktól történő átvételére és továbbítására, a Partner pedig a Szerződésben meghatározott díj(ak) fizetésére köteles. A Szerződés nem minősül fogyasztói szerződésnek, mivel egyik fél sem fogyasztó.
- 1.5. A Szolgáltató tevékenysége a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 6. § (4) b) pontjára tekintettel nem minősül pénzforgalmi szolgáltatásnak, mivel Szolgáltató kizárólag a Partner megbízásából eljáró önálló kereskedelmi ügynök, amely a Partner és a Felhasználó közötti szerződés megkötésére is jogosult. A Szolgáltató a Felhasználó megbízásából pénzügyi műveletet nem hajt végre, csupán a Partner közreműködőjeként vesz át pénzt a Felhasználótól (Ptk. 6:129. § (1) bek.).
- 1.6. Amennyiben a Szerződés a Partner több éttermére is kiterjed, a Szerződésben foglalt jogok és kötelezettségek az éttermekre külön-külön vonatkoznak.

### 2. A NetPincér Szolgáltatás tárgya, megkezdése

- 2.1. A Felhasználó által a Platformon keresztül leadott rendelés Partner általi befogadásáról szóló elektronikus igazolásnak a Szolgáltatóhoz történő megérkezésével a Felhasználó és a Partner között szerződés jön létre, feltéve, hogy addig a Felhasználó nem mondta le a rendelést. A Szolgáltató mint közvetítő jogosult a Partner nevében az általa közvetített szerződés e pont szerint történő megkötésére.
- 2.2. A Szolgáltató jogosult és köteles a Partner és a Felhasználók közötti, a Szolgáltató közvetítésével létrejött szerződés szerinti Felhasználók részéről történő teljesítés (díjfizetés) elfogadására, amennyiben a teljesítés nem készpénzes formában történik, hanem a Szolgáltatóval szerződött pénzforgalmi szolgáltatón keresztül (bankkártyás és SZÉP kártyás online fizetés, továbbiakban együtt „Online fizetési szolgáltatás”). Online fizetési szolgáltatás választása esetén Partner a közvetítési szolgáltatás nyújtása mellett kifejezetten megrendeli, Szolgáltató pedig elvállalja online fizetési szolgáltatás nyújtását, melyet Szolgáltató közvetített szolgáltatásként a vele szerződött pénzforgalmi szolgáltatón keresztül teljesít a Partner részére. A Szolgáltató jogosult a Szerződésben feltüntetett díját a Felhasználók online fizetett rendeléseinek összértékéből az ÁSZF 8. pontja szerint levonni.
- 2.3. A Szolgáltató az azt követő legkésőbb hetedik munkanapon kezdi el a NetPincér Szolgáltatás nyújtását a Partner részére, hogy a Partner a Szolgáltató által kért minden adatot átadott, ideértve, de nem kizárólag, az étlapot, a Platformon feltüntetendő átlagos kiszállítási időről való tájékoztatást, logót, ételekről készült fényképeket. A Partner köteles egy általa tarthatónak vélt, reális szállítási időt is megadni, amennyi idő alatt köteles a vállalt megrendeléseket kiszállítani.
- 2.4. A Partner éttermenként köteles megadni a minimális rendelési értéket, amely nem lehet magasabb, mint ötezer forint.
- 2.5. A Szolgáltató a Partner által rendelkezésre bocsátott étlapot az ételekhez és italokhoz kapcsolódó árakkal és egyéb információkkal együtt a Platformon feltünteti. A Szolgáltató önálló

döntési jogkörében jogosult a Partner Platformon feltüntetett étlapjának elemeit eltávolítani és módosítani, ha úgy értesül, hogy azok nem valósak vagy helyesek. A változtatásról a Szolgáltató köteles a Partnert tájékoztatni. A Szolgáltató az ÁSZF 7.2. pontja szerinti rendelési feltételeket nem módosíthatja, viszont valamely tétel jelen pont szerinti törlésével együtt a hozzá tartozó árat is eltávolíthatja.

- 2.6. A Partner választásától függően az összes fővárosi kerület megjelölhető szállítási területként, 8 kerület felett azonban a Szolgáltató engedélye szükséges ahhoz, hogy a Partner újabb kerületeket jelöljön meg. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a kiszállítási területet korlátozza.
- 2.7. A Partner dönthet úgy, hogy éjszakai kiszállítást is vállal. Éjszakai kiszállításnak minősül az este 11 óra és reggel 8 óra közötti időszakban leadott rendelések teljesítése. A Szolgáltató engedélye alapján a Partner úgy is felkerülhet a rendszerbe, hogy az éjszakai szállítási feltételei különböznek a nappali szállítási feltételeitől.
- 2.8. A Szolgáltató és Partner külön megállapodása alapján a Szolgáltató informatikai eszközöket, különösen, de nem kizárólag tabletet, mobiltelefont, nyomtatót biztosíthat a Partner részére. Az eszközök használata kizárólag a jelen Szerződésben foglalt szolgáltatások teljesítése céljából történhet, használatuk díját a Szerződés díja tartalmazza. Ezek az eszközök minden esetben a Szolgáltató kizárólagos tulajdonát képezik, a Partner köteles az eszközt rendeltetészerűen használni, továbbá az ennek megsértésével okozott károkat a Szolgáltatónak megtéríteni. A Szerződés megszűnését követően a Partner köteles az eszközt a Szolgáltatónak visszaadni.

### **3. A rendelés menete**

- 3.1. A Partner köteles a rendelés fogadását követő két percen belül visszajelezni a Szolgáltatónak, hogy elfogadja vagy visszautasítja a beérkezett rendeltetést. A Partner nem köteles a rendelés teljesítésére, visszautasítás esetén a rendelés visszautasításának tényéről és okáról is tájékoztatja a Szolgáltatót és közvetlenül a Felhasználót is. A Partner köteles az előre meghatározott szállítási feltételeket teljesíteni, és azonnal tájékoztatni a Szolgáltatót és a Felhasználót, ha a szállítási feltételeket nem képes teljesíteni (pl. az előre meghatározott szállítási időt túllépi), és 48 órán belül köteles tájékoztatni a Szolgáltatót, ha a rendelés befogadását követően a Felhasználó érdekkörében fellépő hiba miatt (lemondott rendelés, kiszállíthatatlan rendelés) hiúsult meg a Partner és Felhasználó között létrejött szerződés teljesítése.
- 3.2. A Felhasználónak a lemondásra akkor van lehetősége, ha a megrendelés befogadásáról szóló visszaigazolás még nem érkezett meg a Partnertől a Szolgáltatóhoz, de legfeljebb a rendelés leadásától számított öt percig. Amennyiben a Felhasználó a visszaigazolásnak a Szolgáltatóhoz történő megérkezése és az öt perc letelte előtt lemondja a megrendelést, úgy Szolgáltató megfelelően tájékoztatja a Partnert és a Partnernek semmilyen kötelezettsége vagy teendője nincs.

### **4. Fizetési módok a Felhasználók számára**

- 4.1. A Felhasználó a rendelés összegét személyesen vagy online fizetheti meg.
- 4.2. Személyesen történő fizetés esetén a Felhasználó a kiszállításnál, a Partner által lehetővé tett fizetési módok egyikén fizeti meg a rendelés összegét közvetlenül a Partner részére. A Szolgáltató készpénzt nem vesz át.
- 4.3. Online történő fizetés esetén a Felhasználó a rendelés összegét bankkártyával vagy Széchenyi Pihenő Kártyával fizetheti meg a következők szerint. A Felhasználó a rendelési folyamat során kiválasztja valamely online fizetési opciót. A Platform ezt követően átirányítja a Felhasználót egy, a Szolgáltatóval szerződéses kapcsolatban álló, engedéllyel rendelkező pénzügyi szolgáltatóhoz, ahol a Felhasználó kezdeményezheti a megrendelés kifizetését a Szolgáltató részére. A sikeres fizetést követően a Szolgáltató továbbítja a megrendelést a Partnerhez. A Szolgáltató és Partner közötti elszámolás menetét a 8. pont tartalmazza.

### **5. A Partner kötelezettségvállalásai**

- 5.1. A Partner köteles a működése során minden vonatkozó jogszabályi kötelezettségnek megfelelni, a szükséges engedélyeket beszerezni és a rá vonatkozó összes élelmiszerbiztonsággal kapcsolatos előírást maradéktalanul teljesíteni. A Partner köteles fokozott figyelmet fordítani az ételek beszerzése, tárolása, elkészítése, csomagolása és kiszállítása során, az ezekkel kapcsolatos előírásokat és ajánlásokat betartani. A Partner a Felhasználók által elvárható állapotban és módon köteles kiszállítani a megrendelést.

- 5.2. A Partner szavatolja, hogy nem áll felszámolási eljárás, végelszámolási eljárás vagy csődeljárás alatt.
- 5.3. A Partner hozzájárul, hogy a Szolgáltató a kötelezettségek teljesítésének ellenőrzése érdekében a Partner üzemi helységeibe előzetes figyelmeztetés nélkül, helyszíni egyeztetést követően belépjen. A Szolgáltató nem köteles a Partner üzemi helységeinek ellenőrzésére, a Szolgáltató – az ellenőrzés eredményére tekintet nélkül – semmilyen módon nem felelős a Partner működéséért.
- 5.4. A Partner kizárólagosan felelős a Szolgáltatónak megküldött és a Platformon megjelent minden információ – különösen a termékek ÁFA-kulcsa – helyességéért és valóságáért, és felelős azért, hogy a jogszabályokban megjelölt minden szükséges információ feltüntetésre kerüljön, külön kiemelve az ÁSZF 6. pontjában írt információkat, amihez a Szolgáltató minden szükséges segítséget megad. A Platformon (pl. nyitvatartási idő, minimum rendelési összeg, kiszállítási idő) és a Szerződésben (pl. kapcsolattartási adatok) feltüntetett információkban bekövetkezett változásokról a Partner köteles azonnal, de legkésőbb két órán belül értesíteni a Szolgáltatót, míg az étlapon elérhetetlen ételeket és italokat a Partner köteles haladéktalanul a Szolgáltató által biztosított, vagy a saját eszközön keresztül az adott ételt vagy italt a Platformon a Felhasználók számára elérhetővé tenni, vagy bejelenteni a Szolgáltatónak.
- 5.5. A Partner köteles megfelelő kapacitást és megfelelő szakértelemmel rendelkező személyzetet biztosítani a Platformon leadott rendelések határidőben történő és a lehető legjobb minőségű teljesítése érdekében. Amennyiben a Szolgáltató a rendelések teljesítésének módjával kapcsolatban általános jellegű utasítást (kódex) ad át a Partner részére, a Partner köteles a Szerződés szerinti rendeléseket az utasításnak megfelelően teljesíteni.
- 5.6. A Partner teljes felelősséggel tartozik a munkavállalóinak, illetve a Szerződés teljesítése érdekében igénybe vett szerződéses partnereinek a tevékenységéért.
- 5.7. A Partner nem tanúsíthat olyan magatartást, illetve nem tehet olyan kijelentést vagy utalást, amely alkalmas a Szolgáltató jó hírnevének megsértésére. A Szolgáltató gazdasági tevékenységének jellegére tekintettel a jelen bekezdés szerinti kötelezettség megsértése súlyos szerződésszegésnek minősül.
- 5.8. A Partner a Szerződés alapján leszállított megrendelések mellett nem adhat át a Szolgáltató szolgáltatásának megkerülésére irányuló direkt felhívást tartalmazó marketing anyagot a Felhasználónak (**tiltott direkt marketing tevékenység**). A jelen pont szerinti kötelezettség megszegése tisztességtelen piaci magatartásnak minősül és a Partner a kötelezettség minden egyes megszegéskor – függetlenül a kiosztott marketinganyagok számától – 100.000,- Ft kötbér fizetésére köteles a Szolgáltató részére.

## 6. Élelmiszerek jelölése, tájékoztatás az összetevőkről

- 6.1. Az 1169/2011/EU rendelet, a 36/2014 (XII.17.) FM rendelet és egyéb vonatkozó jogszabályok a Felhasználók számára készített és értékesített élelmiszerekre vonatkozó részletes tájékoztatási kötelezettséget írnak elő az élelmiszert értékesítő élelmiszer-vállalkozás számára. A tájékoztatási kötelezettség kiterjed többek között az allergiát és intoleranciát okozó anyagokra, egyes színezékekre, továbbá az édesítőszereket tartalmazó élelmiszerekre. Online rendelés esetében elsősorban úgy kell megfelelni a kötelezettségnek, hogy az egyes élelmiszerekre vonatkozó, a rendelést megelőzően is elérhető tájékoztatókat helyez el az élelmiszer-vállalkozás a honlapon vagy a mobil applikációban. A kötelezettség a nem előre csomagolt élelmiszert előállító és értékesítő élelmiszer-vállalkozásokat is terheli, így a Partner köteles annak megfelelni.
- 6.2. A Szolgáltató élelmiszereire irányuló rendeléseket közvetít, így az élelmiszerekhez felhasznált alapanyagok beszerzésében és az élelmiszerek előállításában nem működik közre, arra sem hatása, sem rálátása nincs, így az e pont szerinti tájékoztatási kötelezettségek nem terhelik. A Szolgáltató azonban a honlap megfelelő kialakításával megteremti a szükséges feltételeit annak, hogy a Partner teljes körűen megfelelhessen a számára előírt fenti jogszabályi rendelkezéseknek. A Szolgáltató felelőssége kizárólag a Partner által megfelelő formában megküldött adatok pontos megjelenítésére terjed ki. A Partner köteles a hatályos jogszabályoknak megfelelő adatokat közölni a Szolgáltatóval a honlapon való megjelenést megelőzően, továbbá változás esetében haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltatót. Az adatközlés jogszerűségéért, teljességéért és valóságáért kizárólag a Partner felel.
- 6.3. A jelen pont szerinti, minden esetben kötelező tájékoztatáson felül, a Felhasználó kifejezett kérésére a Partnernek kötelezően tájékoztatnia kell a Felhasználót az adott élelmiszer

összetevőiről, tömegéről, fogyaszthatósági/minőség megőrzési idejéről és tárolásának feltételeiről. Ezt a kötelezettséget a Partner közvetlenül teljesíti, a Szolgáltató ezeket az adatokat nem gyűjti, tárolja és adja ki. A Szolgáltató vállalja, hogy a Felhasználók ilyen irányú kéréseit továbbítja a Partner felé.

- 6.4. Amennyiben a Partner a jelen pont szerinti tájékoztatási kötelezettségének nem tesz eleget vagy az általa közölt adat hiányos, hibás vagy nem valószerű, és ebből eredően a Szolgáltatót joghátrány éri (pl. hatósági bírság), úgy a Partner teljes mértékben és feltétel nélkül helytállni köteles a Szolgáltató felé.

## **7. A Partner saját online rendelési csatornáira vonatkozó feltételek**

- 7.1. A Partner vállalja, hogy a Szolgáltató által közvetített rendeléseket a Partner saját online rendelési csatornáin történő rendelések teljesítése esetében alkalmazott feltételeknek megfelelően kezeli és szállítja ki. A feltételek változása esetében, így különösen akció bevezetése előtt, a Partner az ÁSZF 20. pontja szerint tájékoztatja a Szolgáltatót, annak érdekében, hogy a Szolgáltató átvezethesse a változásokat, így elérhetővé téve a Szolgáltatón keresztül rendelő Felhasználók számára is az új feltételekkel történő rendelést.
- 7.2. A jelen Szerződésben a Partner saját online rendelési csatornájának minősül a Partner tulajdonában álló, illetőleg a Partner által közvetlenül vagy közvetve üzemeltetett minden olyan internetes felület, amelyen keresztül rendelést adhatnak le a Felhasználók közvetlenül a Partner részére. A más rendelés közvetítők által nyújtott szolgáltatás nem minősül saját rendelési csatornának. Az 7.1. pontban megjelölt, a rendelések teljesítésére vonatkozó feltételek körébe tartozik különösen a termék ára, a kiszállítás díja, a minimum rendelési összeg, a termék minősége, a kínálat, a kiszállítási feltételek és az esetleges akciók.
- 7.3. Nem jelenti az 7.1 pont szerinti kötelezettség megszegését a Partner bármely saját rendelési csatornáján olyan, a Szolgáltató által közvetített rendelésekre ki nem terjedő, a termék árát és/vagy a kiszállítás díját érintő akció alkalmazása, amely csupán időszakos jellegű. Időszakos jellegűnek akkor tekinthetők az akciók, ha egy akció 15 napnál nem hosszabb, és az összes akció időtartama együttvéve bármely 3 hónapos időszámban nem haladja meg a 30 napot. A Partner köteles tájékoztatni a Szolgáltatót ezekről az akciókról legkésőbb azon a napon, amelyen bevezeti azokat.

## **8. Elszámolás és számlázás**

- 8.1. A Felhasználók által az elszámolási időszakban online fizetett rendelések összértékét a Szolgáltató a Partner által a Szolgáltatótól igénybe vett szolgáltatások díjával csökkentti, így a Szolgáltató szolgáltatásának díja a Szolgáltató Partner felé fennálló fizetési kötelezettségébe beszámításra kerül, és a fennmaradó összeget a Partner által megadott bankszámlára átutalja. A Szolgáltató az online fizetés lehetőségét úgy biztosítja, hogy saját nevében igénybe vesz és változatlan formában továbbértékesít egy szolgáltatást, azaz közvetített szolgáltatást nyújt. A Partner részére történő pénzügyi elszámolás határideje legkésőbb a számla kiállítását követő 5. munkanapon esedékes.
- 8.2. Abban az esetben, ha az online fizetett rendelések összege a 8.1. pont alapján nem fedezi a Szolgáltatót megillető díjakat, a Szolgáltató az online fizetett rendelések összegének erejéig a szolgáltatás díjának megfelelő részét a 8.1. pont szerint, beszámítás útján elszámolja, a fennmaradt összeget a Partner a Szolgáltatónak 8 napos fizetési határidővel átutalja.
- 8.3. A NetPincér Szolgáltatás elszámolási időszakra vonatkozó díja a tárgyhónap 4-én kerül összesítésre, amelyről a Szolgáltató elektronikus számlát bocsát ki. A Felek közös megegyezéssel az elszámolási periódusra vonatkozó rendelkezéstől eltérhetnek, a havi egy elszámolás helyett havi több elszámolásban is megállapodhatnak egymással.
- 8.4. A NetPincér Szolgáltatás az Áfa tv. 58. § (1) bekezdésében foglaltak alapján időszakos elszámolású ügyletnek minősül. Szolgáltató és Partner között minden díjjal kapcsolatos elszámolás kizárólag átutalásos formában történik.
- 8.5. Számlareklamációval a Partner a számla kézhezvételétől számított hét munkanapon belül, írásban élhet. A Partnernek világosan meg kell jelölnie a számlareklamáció okait, és csatolnia kell minden, azt alátámasztó dokumentumot. A Szolgáltató öt munkanapon belül megvizsgálja és dönt annak elfogadásáról. Amennyiben a Szolgáltató nem ad helyt a számlareklamációnak, a Partner a jelen ÁSZF szerint bírósághoz fordulhat.
- 8.6. Amennyiben a Partner alanyi adómentességgel rendelkezik a szerződés megkötésekor, de későbbiekben a bevételi határt átlépve ÁFA körbe kerül, azonnali értesítési kötelezettséggel



tartozik a Szolgáltató felé. Az értesítés elmulasztásából eredő anyagi hátrány miatt a Szolgáltató nem vállalja a felelősséget.

- 8.7. Amennyiben a Partner a számla kiállítását megelőző második napjáig jelzi a Szolgáltatónak, hogy egy rendeltetést nem, vagy csak részben szállított ki, a Felhasználó nem, vagy csak részben vette át, vagy a Felhasználó bizonyítottan lemondta, akkor azok a rendszerben törlésre/módosításra kerülnek. Amennyiben a Partner ezeket a rendeléseket a számla kiállítást követően, de legkésőbb a számla kiállítását követő hetedik munkanapig jelzi a Szolgáltatónak, úgy a törölt/módosított rendelések értéke a Partner következő számlájában kerülnek jóváírásra. A törölt rendelésekre a Szolgáltató nem számít fel jutalékot.
- 8.8. Amennyiben a Felhasználó a bankkártyával kifizetett rendeltetést a rendeltetéstől szóló visszaigazolásnak a Szolgáltatóhoz történő megérkezése, de legkésőbb a rendeltetés leadásától eltelt öt perces időtartam lejártá előtt lemondja, úgy a Szolgáltató visszautalja a Felhasználónak a pénzt, és a rendeltetés törlésre kerül a Szolgáltató rendszerében. SZÉP-kártyával történő rendeltetés ezen pont szerinti lemondása esetén a Szolgáltató a SZÉP-kártya szolgáltató felé igazolja a rendeltetés lemondását és a levont összeget visszahelyezteti. Ha a rendeltetéstől szóló visszaigazolás Szolgáltatóhoz történő megérkezéséig, de legkésőbb a rendeltetés leadásától eltelt öt perces időtartam lejártig nem mondja le a Felhasználó a rendeltetést, akkor a Szolgáltató átutalja a pénzt a Partnernek a jelen ÁSZF-nek megfelelően.

## 9. Panaszkezelés

- 9.1. A Felek rögzítik, hogy a jelen 9. pont vonatkozik minden, Felhasználótól érkező panaszra, visszajelzésre, kérdésre, amely a Partner termékeket és/vagy a házhozszállítási (kiszállítási) szolgáltatást érinti vagy azokkal kapcsolatos (a továbbiakban: Panasz).
- 9.2. A Felek rögzítik, hogy Panasznak minősül különösen, de nem kizárólag:
- a termékekkel (pl. összetevők, árak) vagy a házhozszállítási szolgáltatás elérhetőségével, szervezésével kapcsolatos észrevételek, problémák (pl. weboldal, tájékoztatás, várható rendeltetési idő, költségek),
  - a rendeltetés folyamatával kapcsolatos kérdések, problémák,
  - a házhozszállítási szolgáltatással kapcsolatos észrevételek, problémák (pl. teljesítési idő),
  - a házhoz szállított termékekre vonatkozó észrevételek, problémák (minőség, csomagolás),
  - a házhozszállítási szolgáltatást nyújtó futárakra vonatkozó észrevételek, problémák (öltözet, viselkedés, kommunikáció).
- 9.3. A Felek megállapodnak abban, hogy a Felhasználók által tett valamennyi panaszt a Partner kezeli első körben. Mindazonáltal, a Felek tudomásul veszik, hogy a Felhasználók ezirányú döntése esetén Panaszukat a Szolgáltató nyilvánosság számára elérhető Ügyfélszolgálatán, infóvonalain, egyéb fórumain, felületein is bejelenthetik.
- 9.4. A Felek megállapodnak, hogy a Szolgáltató továbbíthatja a Partnernek a Panaszt a körülmények által indokolt legkorábbi időpontban az alábbi esetekben:
- a termékekkel kapcsolatos minőségi hiba,
  - a rendeltetés átvételéről szóló visszaigazolás Szolgáltatóhoz történő megérkezését követően érkezett felhasználói lemondással kapcsolatos megkeresés,
  - idegen anyag a futárnak átadott, lezárt csomagolásban átvett termékben, ahol felmerül a gyártói/éttermi felelősség (függetlenül a bizonyítottságtól),
  - egészségügyi panasz, vagy ennek veszélye, ahol a termék minősége kapcsán felmerül a gyártói/éttermi felelősség (függetlenül a bizonyítottságtól),
  - általános panasz, visszajelzés, amely nincs összefüggésben a termékek rendeltetésével és/vagy a házhozszállítási, kiszállítási szolgáltatással, és amely nem abból ered, hogy a Szolgáltató a jelen szerződés rendelkezéseinek sérelmével jár el, különösen, de nem kizárólagosan árazás, termékválaszték, alapanyagokra és allergénekre vonatkozó kérdések, szolgáltatások elérhetőségére vonatkozó kérdések,
  - házhozszállítással kapcsolatos Panaszok,
  - egyéb Panaszok, amelyek esetében a Szolgáltató nem érintett.
- 9.5. Az ÁSZF 9.4. pontban foglalt esetekben a Panasz megválaszolását a Szolgáltató is elvégezheti.

- 9.6. Amennyiben a jelen esetekben a Partner felelőssége a Szolgáltató vizsgálata vagy egyéb módon bizonyításra kerül, úgy az esetleges felelősség és a jogkövetkezmények a Partnert terhelik, és köteles helytállni.
- 9.7. Amennyiben a 9.4. pont szerinti panaszt a Szolgáltató részben vagy egészben alaposnak találja, a Partnerrel való egyeztetést követően, de saját döntése alapján a Felhasználó részére egy, a Platformon szabadon beváltható kupont biztosít kompenzációként. A kupon összegét a Szolgáltató a következő számlázás alkalmával a Partnerre hárítja, ha a Partner felelőssége a 9.6. pont szerint megállapítható. A kupon költségének áthárítása kártérítés jogcímen történik, tekintettel arra, hogy a Partner felelősségéből eredően a kupon formájában történő kompenzációval kár éri a Szolgáltatót. Amennyiben a Partner a kupon összegének áthárításával nem ért egyet, a 8.5. pont szerinti számlareklamációval élhet.
- 9.8. A Felek megállapodnak, hogy a Szolgáltató jogosult és köteles – a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül és a hatályos jogszabályi határidők betartásával - a Panaszokat megválaszolni és orvosolni minden olyan esetben, amikor a Panasz kizárólag a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos. A jelen pontban foglalt esetekben a felelősség a Szolgáltatót terheli.
- 9.9. A Felek a rendelési, házhozszállítási szolgáltatások, folyamatok javítása, valamint a Panaszok kivizsgálása, megválaszolása, orvoslása tekintetében fokozott együttműködésre kötelesek, és kötelesek e tárgyban indokolt esetben egyeztetni, valamint a szükséges intézkedéseket foganatosítani a szolgáltatások, folyamatok javítása érdekében.

## **10. Felelősség harmadik személyek követeléseire**

- 10.1. A Partner felelősséggel tartozik és mentesíti a Szolgáltatót minden olyan harmadik személytől származó követelés alól, ami:
- 10.1.1. amennyiben a követelés alapja igaznak bizonyulna, a Szerződés Partner általi megszegését jelentené;
- 10.1.2. a Partner Szerződés körében elkövetett gondatlan vagy szándékos károkozásából származik.
- 10.2. A Partner felelőssége a 10.1. pont értelmében kiterjed minden összegre, kárra vagy veszteségre, akár közvetlen, akár közvetett, beleértve az ügyvédi díjakat is.
- 10.3. Felelősséget a Szolgáltató a hibájából nem közvetített rendelések után vállal. A Szolgáltató a Felhasználót a hibáról tájékoztatja és kárpótolja, bevételkiesés miatt kártérítésre a Partner nem jogosult.

## **11. Szellemi alkotásokhoz fűződő jogok**

- 11.1. A Partner engedélyezi, hogy a Szolgáltató a Partner nevét, kereskedelmi nevét, logóját, védjegyét a Platformon, valamint marketing célú anyagaiban saját költségén feltüntesse. A Partner szavatolja, hogy a nevének, kereskedelmi nevének, logójának vagy védjegyének jelen pont szerinti használata nem sérti harmadik személy szellemi alkotáshoz fűződő jogát.
- 11.2. A Partner jogosult a Szolgáltató logóját a saját weboldalán olyan formában feltüntetni, hogy az a Szolgáltató jogos érdekét ne sértse. A Szolgáltató kifejezett engedélye nélkül a Partner nem jogosult a Szolgáltató nevét, kereskedelmi nevét, logóját vagy védjegyét saját anyagaiban feltüntetni, vagy azokat a Szerződésben foglaltaktól eltérően használni. Amennyiben a Szolgáltató logója, védjegye olyan felületen jelenik meg, mely a Szolgáltató megítélése szerint a Szolgáltató által képviselt brandre sérelmes, a Partner köteles haladéktalanul intézkedni a Szolgáltató logójának adott felületről történő eltávolításáról.

## **12. Marketing anyagok**

- 12.1. A Szolgáltató offline marketing anyagokat és eszközöket biztosíthat a Partnernek, aki vállalja, hogy Szolgáltató utasításának megfelelően elhelyezi és használja azokat. A Partner köteles egy darab NetPincéres ablakmatricát (legfeljebb 300x300 mm-es méretben) és legalább kettő darab háromszög alakú NetPincéres asztali kínálót kihelyezni.
- 12.2. A jelen pontban említett marketing anyagok és eszközök a Szolgáltató kizárólagos tulajdonát képezik, a használatuknak és kihelyezésüknek a díját a Szerződés díja tartalmazza. A Partner nem jogosult a marketing anyagokon és eszközökön változtatni, vagy azokat a Szerződés céljától eltérő célra felhasználni.

## **13. Promóciók**

- 13.1. A Felek közötti külön megállapodás esetén a Szolgáltató egyedi akciókba is bevonhatja a Partnert.

- 13.2. A Szolgáltató külön megállapodás esetén vállalja a forgalom bővítését célzó, széleskörű, minden résztvevő számára azonos feltételekkel meghirdetett üzletpolitikai kampányok, promóciók szervezését, lebonyolítását. A Szolgáltató promóciók, kampányok keretében, nyilvánosan szervezett, rendelést ösztönző, kupon formájában nyújtott árengedményeket, visszatérítéseket vagy vásárláshoz kapcsolódó más kedvezményeket biztosít a Partner megbízásából, amelyek felhasználhatóak a bankkártyás fizetések alkalmával.
- 13.3. A külön megállapodás keretében vállalt forgalomösztönző, üzletpolitikai akciók ellenértékét a Felek által megállapított jutalék tartalmazza.
- 13.4. A Szolgáltató a saját döntési jogkörében és a saját költségére dönthet úgy, hogy a Partner egyes ételeit vagy italait akció keretében a feltüntetettnél kedvezményesebb áron szerepelteti a Platformon. Az eredeti ár és a kedvezményes ár közötti különbözetet a Szolgáltató beszámítás útján megtéríti a Partnernek a 8. pont szerinti elszámolás során.

#### **14. Felfüggesztés, szünetelés**

- 14.1. A Szolgáltató saját döntése alapján az ÁSZF 16.6. pontja szerinti azonnali hatályú felmondás helyett a Partnert a Platformon felfüggesztheti. A felfüggesztés alatt a Szerződés hatályban marad, de a Szolgáltató a Szerződés szerinti szolgáltatások nyújtására nem köteles, a Partner étlapját a Platformon elérhetetlenné teheti. A Szolgáltató felfüggesztheti a Partnert, ha:
- a Partner határidőben nem tett eleget bármely fizetési kötelezettségének; vagy
  - a szolgáltatásának nyújtásához szükséges jogszabályi követelményeket vagy a Szolgáltatóval kötött szerződéséből eredő kötelezettségeit bizonyítható módon nem képes vagy nem lesz képes teljesíteni; vagy
  - tiltott direkt marketing tevékenységet folytatott; vagy
  - a Partner ellen felszámolási eljárás, végelszámolási eljárás indul, vagy csődeljárás alá kerül; vagy
  - a Partner tevékenységére a Szolgáltatóhoz az átlaghoz képest kiugróan sok panasz érkezik; vagy
  - a Partner működése a Szolgáltató üzleti hírnevét rombolja vagy veszélyezteti, ideértve, ha médianyilvánosságot kapó szerződésszegést vagy törvénytörtést követ el.
- 14.2. A Partner kérésére a Szolgáltató a NetPincér Szolgáltatást maximum három hónapig szüneteltetheti a Szerződés megszüntetése nélkül is, abban az esetben, ha a Partner a Szolgáltató rendszerén kívül is szünetelteti a szolgáltatását (pl. a Partner nem tudja a kiszállítást huzamosabb ideig teljesíteni átépítés, felújítás miatti ideiglenes bezárás, áramszünet, futár balesete vagy ünnepi nyitva tartás miatt).
- 14.3. A Partner köteles a Szolgáltatót haladéktalanul tájékoztatni az ÁSZF 14.2. pont szerinti esetekben és a Partner szolgáltatása a Platformon szünetelésre kerül. A szünetelés alatt a Szerződés hatályban marad, de a Partner étlapja a Platformon elérhetetlenné válik.
- 14.4. A Szolgáltató akkor is szünetelteti a Partner szolgáltatásait, ha bármely rendelés átadása során a Szolgáltató ügyfélszolgálatára három egymást követő alkalommal sem éri el a Partnert a megadott elérhetőségeken.
- 14.5. Szünetelés esetén három hónapot követően a Szerződés megszűnik, ha a Partner a határidő lejártát megelőzően nem kezdeményezi a szünetelés végét, vagy nem jelölt meg előzetesen olyan időpontot, amikor ismét aktívvá válik a szolgáltatása a Platformon.
- 14.6. A felfüggesztés vagy szünetelés megszüntetéséről, tehát a Partner szolgáltatásainak a Platformon való újbóli elérhetővé tételéről a Szolgáltató előzetesen tájékoztatja a Partnert, a Felek Szerződés szerinti jogairól és kötelezettségeiről szóló, a felfüggesztés vagy szünetelés alatt nem érvényesülő rendelkezések a felfüggesztés vagy szünetelés megszüntetésétől újra hatályba lépnek.
- 14.7. Felfüggesztés vagy szünetelés esetén a Partner kártérítésre semmilyen formában nem jogosult, ideértve a forgalom elmaradását is, még abban az esetben sem, ha a Szolgáltató a felfüggesztést vagy szünetelést a jelen 14. ponttal össze nem egyeztethető módon alkalmazta.

#### **15. Adatvédelem**

- 15.1. Az általános adatvédelmi rendelet (2016/679/EU rendelet; „GDPR”), továbbá az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény („Infotv.”) alapján a Felek önálló adatkezelőknek számítanak. A Felhasználó személyes adatait a



Szolgáltató a Felhasználó hozzájárulása alapján továbbítja kizárólag a rendelés teljesítésének céljából a Partner részére (lásd Szolgáltató adatkezelési tájékoztatója), a Partner ezen adatokat harmadik személynek nem adhatja tovább és egyéb célokra (pl. reklámozásra, Felhasználók közvetlen megkeresésére) nem használhatja fel.

- 15.2. A Felek megegyeznek, hogy az adatok Partner részére történő átadását követően ezen adatok Partnernek általi kezelésének jogszerűsége tekintetében a Szolgáltató felelősséget nem vállal. A Szolgáltató a Partner adatkezelésével kapcsolatban a Felhasználóknak nem ad felvilágosítást, arra kizárólag maga a Partner kötelesek.
- 15.3. A Felhasználók megfelelő adatvédelmi tájékoztatással történő ellátása a Szolgáltató és a Partner önálló felelőssége és kötelezettsége.
- 15.4. A Szolgáltató tájékoztatja a Partnert, hogy a szakmai kapcsolattartás és a szolgáltatásból eredő kötelezettségek teljesítése érdekében a Szolgáltató (mint adatkezelő) kapcsolattartási adatokat kezel, amelyek között személyes adatok is lehetnek. A kapcsolattartási adatokat Szolgáltató papír alapon a székhelyén, vagy elektronikusan a szerverén tárolja. Az adatkezelés jellemzői:
- Adatkezelés jogalapja: a Szolgáltató jogos érdeke.
  - A kezelt adatok köre: név, telefonszám, e-mail cím.
  - A kezelt adatok forrása: Partner (néhány esetben megegyezik az érintett személyével).
  - Az adatkezelés időtartama: A Szolgáltató az esetleges későbbi igények rendezése érdekében a Partner adatait a szerződéses kapcsolat megszűnését követő 5 évig tárolja az általános elévülési határidő tartamának megfelelően.
  - Adattovábbítás: A Szolgáltató a kapcsolatot a Partnerrel közvetlenül vagy a Shopify (Shopify Inc.) rendszerén keresztül tartja. Annak érdekében, hogy a Partner a Shopify rendszeren belül regisztrálhasson és csatlakozzon a Szolgáltató oldalához, a Szolgáltató előzetesen megadja a rendszerben a Partner által kapcsolattartásra megjelölt e-mail címet. A Shopify elérhetőségei és adatkezelési szabályzata az alábbi linken található: <https://www.shopify.com/legal/privacy>.

## **16. A Szerződés módosítása, megszűnése**

- 16.1. A Szerződés határozatlan időre szól.
- 16.2. Bármely Fél jogosult a Szerződésben meghatározott értesítési címeket – beleértve az értesítendő személyek nevét – megváltoztatni, ha erről a másik Felet értesítette. A változtatásra vonatkozó értesítést az értesítés küldésére a változás előtt jogosult személy vagy a Szerződés aláírására jogosult személy teheti meg.
- 16.3. Ha a Szerződés aláírására jogosult személy megváltozik, a másik Fél jogosult a változással érintett féltől a változás jogszerűségét alátámasztó irat (cégbírósi végzés vagy meghatalmazást tartalmazó irat) másolatát-, indokolt esetben az eredeti irat bemutatását kérni.
- 16.4. Felek megállapodnak abban, hogy a Szerződés bármilyen egyéb módosítása csak közös megegyezés alapján és kizárólag írásban érvényes, kivéve a 17. pontban foglaltakat, illetve a 21.2. pontban foglalt szerződésátruházást, melyhez Partner, mint a szerződésben maradó fél jelen Szerződés aláírásával hozzájárulását adja.
- 16.5. A Szerződést bármelyik fél, bármelyik napon indoklás nélkül felmondhatja a felmondási idő lejártá szerinti naptári hónap utolsó napjára (rendes felmondás). A felmondási idő a felmondás napján kezdődik és a szerződés első évében egy hónap, a szerződés második évében két hónap, a harmadik és az azt követő években három hónap.
- 16.6. A Szerződést a Szolgáltató azonnali hatállyal jogosult felmondani, amennyiben a Partner a szerződésen alapuló bármely kötelezettségét súlyos mértékben megszegi. A Szerződés súlyos mértékű megszegését jelenti különösen, ha a Partner fizetési késedelembe esik, Szolgáltató oldalán feltüntetendő információkkal kapcsolatban valótlan tényről közöl, a Szolgáltató hírnevét csorbítja, az Általános Szerződési Feltételekben írt tiltott direkt marketing tevékenységet folytat, illetve fizetésképtelenségi eljárás hatálya alá kerül.
- 16.7. Rendes felmondás esetén a Szerződés a megküldött felmondási nyilatkozatban megjelölt napon szűnik meg. Azonnali hatályú felmondás esetén a felmondási nyilatkozat megküldésének napján szűnik meg a Szerződés.

- 16.8. A Szerződés megszűnésekor a Szolgáltató a Partnernek nyújtott NetPincér Szolgáltatást a felmondási idő utolsó napjával vagy a Felek által közösen megállapított napon leállítja, a Partnert a Platformról eltávolítja.
- 16.9. A Szerződés megszűnése esetén Partner köteles minden, a Szolgáltatótól kapott és rendelkezésre álló marketing anyagot és eszközt a Szolgáltató utasítása alapján visszajuttatni vagy megsemmisíteni, a Szolgáltató logóját és a Szolgáltatóra vonatkozó minden utalást a honlapjáról, étterméből és marketing anyagaiból eltávolítani.

## **17. Az ÁSZF hatálya és módosítása**

- 17.1. A jelen ÁSZF az ÁSZF elején megjelölt naptól kezdődően visszavonásig, illetve módosításig hatályos. Az ÁSZF aktuális és korábbi változatai mindenkor elérhetők a [netpincer.hu/szerzodes-aszf](http://netpincer.hu/szerzodes-aszf) weboldalon.
- 17.2. A Szolgáltató jogosult a jelen ÁSZF-et bármikor, egyoldalúan módosítani a [netpincer.hu/szerzodes-aszf](http://netpincer.hu/szerzodes-aszf) weboldalon történő közzététellel. Amennyiben a Szolgáltató úgy ítéli meg, hogy az ÁSZF módosítása a Felek jogait és kötelezettségeit érinti (érdemi változás), úgy a módosítás hatálybalépését legalább 5 (öt) nappal megelőzően a módosított ÁSZF-et a [netpincer.hu/szerzodes-aszf](http://netpincer.hu/szerzodes-aszf) weboldalon közzéteszi, továbbá arról a Partnert a 20. pontnak megfelelően értesíti. Amennyiben a Partner a változásokkal nem ért egyet, a Szerződést a módosított ÁSZF hatályba lépése előtt felmondhatja, amely esetben a Szerződés a módosított ÁSZF hatálybalépésének napjával megszűnik.
- 17.3. Amennyiben a Szolgáltató úgy ítéli meg, hogy az ÁSZF módosítása a Felek jogait és kötelezettségeit nem érinti (formai változás), a Szolgáltató nem köteles a módosításról (pl. elírás kijavítása) a Partnert tájékoztatni.
- 17.4. A Szerződés Felek közötti megszűnésével vagy megszüntetésével a Felek között az ÁSZF is hatályát veszti a 18.3. pont és minden olyan rendelkezés kivételével, amelyek természetüknél fogva tovább élnek.

## **18. Üzleti titok**

- 18.1. A Felek üzleti titoknak minősítenek bármely olyan tény, információt, megoldást vagy egyéb adatot (beleértve az adatból levonható következtetéseket is), függetlenül annak megjelenési formájától, amelyet a Felek a Szerződés teljesítésével összefüggésben egymásnak átadnak, vagy amely a Szerződés teljesítése során egyéb módon a másik Fél tudomására jut. Üzleti titoknak minősül különösen a szellemi termék, egyéb know-how, a szabályzatok, az informatikai és fizikai hozzáférés ellenőrzését biztosító adatok (felhasználónevek és jelszavak), üzleti vagy üzemi folyamatok és módszerek, tervek és specifikációk, egyéb szoftverek és adatbázisok, valamint más szellemi alkotások, ötletek és előkészített projektek. A Szerződés szövege vagy annak bármely része üzleti titoknak tekintendő.
- 18.2. Az üzleti titokra az üzleti titokról szóló 2018. évi LIV. törvény vonatkozik, a Felek kötelesek az üzleti titkot ennek megfelelően védeni és titokban tartani.
- 18.3. A jelen pont szerinti titoktartási kötelezettség a Feleket a Szerződés megszűnésétől számított 5 évig terheli.

## **19. Vis maior**

- 19.1. E pont értelmezésében vis maior eseménynek minősül az érintett Fél érdekkörén kívül eső okból eredő, elháríthatatlan esemény, így különösen (i) minősített időszaki helyzet (rendkívüli állapot, szükségállapot, veszélyhelyzet) vagy egyéb katasztrófahelyzetnek minősíthető helyzet, függetlenül a minősített időszaki helyzet tényleges kihirdetésétől vagy a katasztrófa kinyilvánításától; (ii) sztrájk vagy hasonló munkabeszüntetés, a Fél munkavállalói által végrehajtott sztrájk vagy munkabeszüntetés kivételével.
- 19.2. Egyik Fél sem felelős a Szerződés szerinti kötelezettségeinek nem-, hibás- vagy késedelmes teljesítésért, ha azt az előző pontban meghatározott vis maior esemény okozta. Vis maior esemény bekövetkezése esetén az érintett Fél köteles a másik Felet írásban haladéktalanul értesíteni.
- 19.3. Vis maior esemény időtartama alatt a Szerződés hatálya szünetel, abban a mértékben, amennyiben a Szerződés teljesítése a vis maior esemény miatt nem lehetséges.

## **20. Értesítések és változtatások**

- 20.1. Felek megállapodnak abban, hogy a Szerződés hatálya alá tartozó értesítések és tájékoztatások egymás irányába akkor hatályosak, ha azokat írásban, személyesen vagy

könyvelt levélpostai küldemény, illetve elektronikus levél útján, a másik Fél Szerződésben meghatározott elérhetőségére juttatják el.

- 20.2. Az e-mail, vagy sürgős esetben sms útján küldött értesítés – ha a kézbesítés ettől eltérő időpontját más nem igazolja – az elküldés napján és időpontjában tekintendő kézbesítettnek.
- 20.3. A Partner által kezdeményezett kisebb változtatások (pl. nyitva tartás, minimális rendelési összeg, ételek árai) még aznap módosításra kerülnek, amennyiben azokat a Partner hétköznapokon 16 óráig jelzi a Szolgáltatónak. Nagyobb változtatások (pl. új étlap, vagy egy új árukategória, kiszállítási terület bővítése/módosítása) információit a Partner azok érvénybe lépése előtt legalább 3 nappal köteles eljuttatni a Szolgáltatóhoz, ebben az esetben a Szolgáltató a Partner által megjelölt érvénybe lépésig elvégzi a módosításokat. Ezen adatok frissítéséig (kivétel: új árukategória vagy kiszállítási terület bővítése) a Partner a rendeléseket a régi áron/feltételekkel köteles kiszállítani vagy a Partner a rendszerben felfüggesztésre kerül. Minden esetben a Szolgáltató dönti el, hogy egy változtatás a jelen pont értelmében kisebbnek vagy nagyobbak minősül.

## **21. Vegyes rendelkezések**

- 21.1. A Felek a Szerződés teljesítése során együttműködnek, a Szerződéssel kapcsolatos minden lényeges körülményről tájékoztatják egymást.
- 21.2. Szolgáltató jogosult a jelen Szerződésben rögzített jogait és kötelezettségeit harmadik személyre átruházni a Partner külön hozzájárulása nélkül azzal a feltétellel, hogy a Szolgáltató szerződésbe belépő jogutódja a jelen Szerződés szerinti kötelezettségek teljesítését előzetesen írásban vállalja. A jogutóddal létrejövő jogviszony tartalma megegyezik a jelen Szerződésben foglaltakkal. Szolgáltató köteles a személyében bekövetkezett változásról Partnert a változástól számított 15 napon belül írásban tájékoztatni.
- 21.3. Amennyiben a jelen Szerződés bármely rendelkezése érvénytelen, vagy végrehajthatatlan volna, úgy az a többi rendelkezését nem érinti. Amennyiben a jelen Szerződés bármely részének érvénytelenségét a bíróság megállapítja, a jelen Szerződés valamennyi többi feltétele és rendelkezése ettől függetlenül hatályban marad, feltéve, hogy a Felek jelen Szerződést az érvénytelen rész nélkül is megkötötték volna. A Felek minden elvárható intézkedést megtesznek azért, hogy az érvénytelen vagy végrehajthatatlan rendelkezést egy olyan érvényes és végrehajtható rendelkezéssel helyettesítsék, amely célját és hatását tekintve leginkább megfelel az eredeti rendelkezésnek.
- 21.4. Bármely vitát, amely a jelen Szerződésből vagy azzal összefüggésben, annak megszegésével, megszűnésével, érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban keletkezik, a Felek elsődlegesen tárgyalásos úton kísérelnek meg rendezni. Amennyiben a tárgyalások 30 napon belül nem vezetnek eredményre, Felek a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulnak, járásbíróság hatáskörébe tartozó ügyben a felek kikötik a Budai Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességét.
- 21.5. A Szerződésre a magyar jog rendelkezései az irányadók.

## II. FEJEZET NETPINCÉR GO SZOLGÁLTATÁS

### 22. NetPincér GO szolgáltatás

- 22.1. A Felek megállapodása esetén a Partner a NetPincér Szolgáltatás mellett kifejezetten megrendeli és igénybe veszi a Szolgáltató házhozszállítási szolgáltatását (továbbiakban: **NetPincér GO Szolgáltatás**) is, Szolgáltató pedig elvállalja azt, amelynek keretében a Partner az ÁSZF I. fejezetében leírtak szerint fogadja a megrendelést a Szolgáltatótól, elkészíti és becsomagolja a megrendelt terméket, majd szállításra alkalmas formában átadja a Szolgáltató részére, aki a Partner helyett házhoz szállítja a Felhasználó rendelését. A Szolgáltatóval szerződéses viszonyban lévő futárszolgáltatásokat ellátó személyek házhozszállítási szolgáltatása változatlan formában a Partner megrendelése alapján kerül továbbértékesítésre közvetített szolgáltatás formájában.
- 22.2. A NetPincér GO Szolgáltatás körében végzett házhozszállítás során a Szolgáltató a Partner teljesítési segédjeként működik, a Felek között megbízási jogviszony jön létre. Ezen felül a Felhasználó és a Szolgáltató között nem jön létre szerződéses jogviszony a házhozszállítás vonatkozásában, csak a Partner és a Felhasználó között.
- 22.3. A NetPincér GO Szolgáltatás igénybevétele esetén az ÁSZF I. fejezetében írt rendelkezéseket az ÁSZF jelen II. fejezetében írt rendelkezésekkel együtt kell értelmezni.

### 23. Fizetés

- 23.1. A Felhasználó kizárólag online fizetési lehetőséget választhat a rendelése leadása során.

### 24. Kiszállítás feltételei

- 24.1. A kiszállítás feltételeit, így különösen annak módját, határidejét és területei korlátait, valamint a minimális rendelési értéket a Szolgáltató egyoldalúan jogosult megállapítani, és bármikor jogosult a kiszállítás feltételeit megváltoztatni, akár ideiglenesen is.

### 25. Kiszállítás díja

- 25.1. A házhozszállítási szolgáltatáshoz kapcsolódóan a Felhasználóknak felszámított kiszállítási díj mértékét a Szolgáltató – az ÁSZF 2.5. pontban foglaltakat egyebekben nem érintve – egyoldalúan határozhatja meg. A kiszállítási díj mértékét a Szolgáltató bármikor jogosult egyoldalúan megváltoztatni, az aktuális díjról a Partner a Szolgáltató Platformján vagy a Szolgáltató kapcsolattartójánál tájékozódhat. A Szolgáltató az aktuális kiszállítási díjat a Platformon minden esetben a rendelést megelőzően egyértelműen megjeleníti a Felhasználó számára.
- 25.2. A kiszállítási díj teljes egésze a Szolgáltatót illeti meg.
- 25.3. A kiszállítási díjat a Partner számlazza a Felhasználó felé rendelés összegén felül, mely összegeket Partner a könyvelésében alvállalkozói teljesítésként szerepeltetheti. A Szolgáltató a kiszállítási díjat hetente külön, közvetített szolgáltatásként számlazza a Partner felé a közvetítési és az online fizetési díjon felül.

### 26. Rendelés elkészítése és átadása a futárnak

- 26.1. A Partner köteles mindent megtenni annak érdekében, hogy a Szolgáltató által megbízott futár a Platformon feltüntetett határidőben átadhassa a Felhasználónak a megrendelést. Ennek érdekében a megrendelt termékeket az adott étteremnél előre egyeztetett és megállapított határidőben elkészíti, összekészíti és csomagolja.
- 26.2. A Partner biztosítja, hogy a Szolgáltató által megbízott futár a csomagot az étteremben minél könnyebben és gyorsabban átvegye.
- 26.3. A Szolgáltató által megbízott futár a rendelés azonosító adatait bemutatja, majd az elkészült ételeket és/vagy italokat azonnal átveszi, ennek során a futár és az étterem alkalmazottja kötelesek közösen ellenőrizni azt, hogy a házhozszállításra előkészített ételek, italok külső, megbontás nélküli csomagolása – beleértve a biztonsági matricákat is – sértetlen, valamint, hogy a megvásárolt termékekről kiállított számlát/nyugtát tartalmazza. A futár a megrendelt ételek és italok mennyiségi és minőségi ellenőrzését nem végzi el. A megvásárolt termékekről kiállított számlát/nyugtát a Partner köteles a csomagoláson kívülre elhelyezni, hogy a Szolgáltató által megbízott futár azt a termék átadásakor ellenőrizni tudja. Nem megfelelő csomagolás (pl. szakadt, koszos) esetén a futár kérésére a Partner köteles a megrendelést újracsomagolni.

- 26.4. Az étteremben az ellenőrzéskor fel nem tárt hibákért és hiányosságokért, a számla/nyugta hiányával kapcsolatosan vagy a csomagolás sérülésekkel kapcsolatosan, illetve a megrendelt ételek és italok mennyiségéért és minőségéért a Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal, az azzal kapcsolatos következmények kizárólag a Partnert terhelik. A Szolgáltató vállalja, hogy az átvett megrendelést az átvételnek megfelelő állapotban szállítja és adja át a Felhasználó részére.

## **27. Panaszkezelés**

- 27.1. Az ÁSZF 9.4. pontja szerinti házhozszállítással kapcsolatos Panaszokat a Szolgáltató kezeli.