ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ÉS TÁJÉKOZTATÓK AZ ADATKEZELÉSRŐL, AZ INTERNETES / ONLINE FIZETÉSRŐL ÉS A PANASZOK KEZELÉSÉRŐL

I.

Általános Szerződési Feltételek

A http:// trofeaonline.com/ házhozszállításos rendelési portál (továbbiakban: Portál) böngészésével, és használatával a Használó kijelenti, hogy elolvasta és elfogadta a weboldal használatára és szolgáltatásaira vonatkozó általános szerződési feltételeket, adat- és panaszkezelési szabályokat.

Üzemeltetői adatok:

- **ZUGLÓ:**

Netvalue Korlátolt Felelősségű Társaság székhely:
1145 Budapest, Erzsébet királyné útja 5-7.; cégjegyzékszám:
Cg.01-09-983064; adószám:
23892464-2-42.
NAIH-szám: NAIH-103187/2016.
E-mail: trofeagrillzuglo@gmail.com
Telefon: (06-1) 251-6377

- **ÚJBUDA:**

Delactio Korlátolt Felelősségű Társaság székhely: 1117
Budapest, Hauszmann Alajos utca 6/B.; cégjegyzékszám:
01-09-187729; adószám: 24887580-2-
43.
NAIH-szám: NAIH-103166/2016.
E-mail: kiszallitas@trofeagrill.com
Telefon: (06-1) 481-3003

A Megvásárolható termékek, szolgáltatások köre

A Portál üzemeltetői készételeket, élelmiszereket, italokat (továbbiakban együtt: Termékek) forgalmaznak házhozszállítással. A Termékeknél megjelenített képek csak illusztrációk, a valóságtól eltérhetnek.
A megjelenített Termékek megrendelhetőek a Portálon keresztül. A Termékeket kizárólag házhozszállítással juttatjuk el a Használó(k)nak.
A házhozszállítás költségét a feltüntetett árak tartalmazzák. Azon kerületeknél (területeknél), ahol a kiszállításnak külön díja van, a honlapon megtalálható térkép segíti a Megrendelőket a tájékozódásban. Ha a Megrendelő olyan kerületet választ, ahol a kiszállítás nem ingyenes, akkor a külön díj automatikusan megjelenik a kosárban a jobb sarokban plusz tételként. Áraink bruttó árak, melyek az áfát tartalmazzák.

Regisztráció

Vásárlás lehetséges regisztrációval és regisztráció nélkül is. A kiszállítás pontossága érdekében a Használó köteles teljes körültekintéssel megadni a szükséges adatokat, tájékoztatásokat. Az adatok hiányos, pontatlan megadásából adódó felelősséget (károkat) a Használó viseli.

A megrendelés menete, kapcsolódó információk

1.) A megrendelés megkezdése előtt meg kell jelölni azt a területet (kerületet), ahová a rendelést kérik.

- Budapest IX. kerület
- Budapest XI. kerület
- Budapest XII. kerület
- Budapest XX. kerület*
- Budapest XII. kerület
- Budaörs

A kerületeknél feltüntetett csillag, azt jelenti, hogy az adott kerület csak egy része tartozik a kiszállítási területünkhöz. A részletekért kérjük, hogy forduljon diszpécserünkhöz!

2.) Az adott Termék(ek) kiválasztása után, ha rákattint a „Kosár" gombra, akkor a kiválasztott Termék(ek) a kosárba kerül(nek), a „Kosár"-ban + és – jelekkel lehet változtatni a kiválasztott Termék(ek) megrendelési mennyiségét.

3.) Ezt követően a „megrendelem"-gombra kell kattintani!

4.) Felugrik egy ablak „Rendelés küldése"-fejléccel, ahol meg kell adni a pontos szállítási adatokat, és a fizetési módot!

5.) Ezután a rendelés utolsó lépéseként az ablak alján található „Tovább"-gombra kattintson, mellyel a rendelést elküldi nekünk.

6.) Amennyiben nem kívánja még elküldeni a rendelést, a „vissza az ételekhez"-gombra kell kattintani és lehetőség van a további válogatásra.

7.) A rendelésről a rendszer automatikusan visszaigazoló e-mailt küld.

8.) Lehetőség van online fizetésre. A következő bankkártya-típusokat fogadjuk el:
Visa® (dombornyomott)
MasterCard® (dombornyomott) American
Express® (dombornyomott) Elektronikus
(nem dombornyomott).
Maestro®
A részletes feltételeket a Portálon elhelyezett kártyás vásárlási tájékoztató tartalmazza!

9.) Milyen utalványokat lehet használni a fizetéshez?
Edenred, Sodexo, Posta Paletta.

10.) A rendelések feldolgozása 10:00-21:45 közötti idősávban történik.
A rendelésről automatikusan kap a Használó egy e-mailt, amely azonban nem jelenti a rendelés feldolgozását.

11.) A kiszállítási idő aktuális alsó minimumát az Üzemeltető a kiszállítási cím alapján feltünteti a Portálon (jobb oldali felület), ez változó a változó körülményekre tekintettel. Frekventált időszakokban a kiszállítási idő 60100 perc is lehet. Ezt az Üzemeltető mindig jelzi a Portálon, és telefonban is tájékoztatják a Használókat.

12.) A rendelést a megrendelés beérkezésétől számított 10 percen belül lehet lemondani (törölni).

13.) Több napra előre is lehet rendelni. Telefonon vagy e-mailben is be lehet állítani szállítási dátumot, időpontot.

14.) Ételek (adagok) mennyisége

Előételek	25-30 dkg
Saláták	35-40 dkg
Levesek	5-6 dl, Krémlevesek 3-4 dl
Főételek	40-60 dkg
Desszertek	12 - 18 dkg
Savanyúságok	12-15 dkg

A megadott mennyiségek tájékoztató jellegűek! A többi termékünk mennyiségével kapcsolatban kérje diszpécsereink segítségét!

15.) Tartósítószereket, adalékanyagokat nem használunk.
Az általunk készített ételekben tartósítószert egyáltalán nem használunk.
A palackozott üdítőkben van tartósítószer (a gyártó / forgalmazó adatainak megfelelően).

16.) A Termékek adagját nincs lehetőség megbontani, fél adagot rendelni.

17.) A Termékekkel kapcsolatos jelzések a Portálon; összetevők, allergének.
Csípős, vegetáriánus, fokhagymás és kímélő jelzést használunk a Portálon.
Ételeink az alábbi allergéneket tartalmazhatják:
Glutén, rákfélék, tojás, hal, földimogyoró, szójabab, tej, diófélék, zeller, mustár, szezámmag, kén-dioxid és bizonyos szulfidok, csillagfürt, puhatestűek, tojás, hal, földimogyoró, szójabab, tej, diófélék, zeller, mustár, szezámmag.,
Kérjük. hogy az allergénekről érdeklődjön a diszpécser kollégáknál telefonon vagy e-mailben a megrendelés leadása előtt!

18.) Tároló anyagok
Fóliával lezárt műanyag dobozokban, a leveseket doboztetővel ellátva, szatyorban szállítjuk a megrendelt ételeket.
Igény esetén műanyag evőeszközt is csomagolunk.
Az ételeket a dobozzal együtt mikrohullámú sütőben is fel lehet melegíteni.

Szavatosság
Meddig tarthatóak el az ételek, termékek?
Az ételeket melegen szállítjuk (az időjárási körülmények az ételek hőmérsékletét természetesen befolyásolhatják). Az esetlegesen megmaradt, már kihűlt ételt, miután a zárófólia lekerült az ételtároló edényről, azonnal hűtőszekrénybe kell tenni, és az újrafogyasztásig ott kell tárolni.
Tárolási hőmérséklet: 0-5 °C. Az ételeket fogyasztás előtt ajánlott felmelegíteni. Hűtőben tárolva maximum 24 óra a szavatossági idő.

Elállási jog
A rendelés leadását követő 10 percig a rendelés törölhető a Használó által. Ezt követően nincs elállási jog összhangban 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet 5. § c) pontjával / a gyorsan romlandó termékek esetén nem állhat el a fogyasztó a szerződéstől.

Kedvezmények
Kedvezményeket nem nyújtunk.
Az esetleges akciók folyamatosan frissülnek, változnak, erről a Portálon és a szórólapokon lehet tájékozódni.

II.
Tájékoztató az Adatkezelésről
A Portál használata során rendelkezésére bocsátott személyes adatait bizalmasan kezeljük, azokat csak a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben kezeljük és adjuk át harmadik személyeknek (pl. alvállalkozóknak, futárszolgálatnak, akik nélkül a rendelés nem teljesíthető).
A Portál böngészése során technikai információk kerülnek rögzítésre (például log fájlok formájában, melyek tartalmazzák a felhasználó IP címét, az időpontot, a meglátogatott oldal URL-jét), mely személyes azonosításra nem használható, és statisztikai célokat szolgál. A rendszer adatokat tárol az Üzemeltető / Használó számítógépén / egyéb informatikai eszközén (táblagép, okostelefon) úgynevezett sütik (cookie) formájában. A sütik a Használó személyének azonosítására nem alkalmasak, és a munkamenet idejéig élnek.

A Portál használatához a böngészőjében a cookie-k használatát engedélyezni szükséges, mert e nélkül bizonyos funkciók működésképtelenek.
A megrendelt Termékről számla készül, mely a mindig hatályos jogszabályokban előírt módon és ideig tárolásra kerül.
A Használó bármikor írásban kérheti az adatainak rendszerből való törlését, módosítását, de ettől független módon törölheti magát az esetlegesen hírlevélre feliratkozottak listájáról, anélkül hogy regisztrációja törlésre kerülne. A hírlevélről leiratkozni postai levélben, vagy e-mailben küldött kéréssel, továbbá a hírlevelek alján található „Leiratkozás" link segítségével lehet.
A teljes adatkezelési szabályzat a Portálon ismerhető meg.

III.
Tájékoztató a Panaszkezelésről

Panaszát, észrevételét megteheti a kiszállítást végző kollégánál, valamint ügyfélszolgálatunkon (telefonon, emailben, vagy írásban).

A panasz

Panasz az Üzemeltető(k) tevékenységével, szolgáltatásával, Termékével, vagy mulasztásával kapcsolatosan felmerülő minden olyan kifogás, amelyben a panaszos egyértelműen az Üzemeltető magatartását / eljárását (különösen: szolgáltatási, ügyintézési, nyilvántartási, számlázási) kifogásolja.
Nem minősül panasznak, ha a Használó általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

A panaszos

Panaszos lehet az Üzemeltető szolgáltatását használó / igénybe vevő, azaz azok, akik megrendelik Termékeit. A panasz képviselő útján történő benyújtása esetén a képviseleti jogosultságot igazolni kell.

A panasz bejelentésének módjai

1.) Szóbeli panasz: telefonon a (06 1) - 251-6377 / (06 1)- 481- 3003 telefonszámon, a telefonon közölt szóbeli panaszt a hét minden munkanapján, 10.00 – 22.00 óráig az Üzemeltető fogadja.

2.) Írásbeli panasz:

- postai úton (Netvalue Korlátolt Felelősségű Társaság - 1145 Budapest, Erzsébet királyné útja 5-7.; Delactio Korlátolt Felelősségű Társaság - 1117 Budapest, Hauszmann Alajos utca 6/B.) címre,
- telefaxon a (06 1) 481-3001 számra elküldve.

3.) elektronikus levélben a kiszallitas@trofeagrill.com címre.

Panaszkezeléssel kapcsolatos döntés közlése

Az Üzemeltető a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással ellátva, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére.
Ha az érdemi döntést közlő dokumentum jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismerteti.
A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- Budapest Főváros Kormányhivatala Műszaki, Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály (Cím: 1052 Budapest, Városház u. 7.; Postacím: 1364 Budapest, Pf.: 144.; Telefonszám: +36-1 450-2598; E-mail: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu
- Budapesti Békéltető Testület (1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.; Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.; E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu; Fax: 06 (1) 488 21 86; Telefon: 06 (1) 488 21 31) - az ügyfél döntése alapján a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz.

Az Üzemeltető a panaszt és az arra adott választ 1 hónapig őrzi meg. A teljes panaszkezelési szabályzat a Portálon ismerhető meg.

IV.

Tájékoztató a biztonságos internetes fizetésről

Portálunk részére az OTP Bank Nyrt. biztosítja a kártyaelfogadás lehetőségét, biztonságos, SSL protokollt használó kártyaelfogadó rendszere által. Bankkártyás fizetéskor Önt átirányítjuk az OTP Bank fizetőoldalára, így a fizetés közvetlenül a Bank által üzemeltetett, a nemzetközi kártyatársaságok szabályai és biztonsági előírásai szerint működő oldalon történik, és nem a Portál oldalán. Az internetes áruház az Ön kártya-, illetve a mögötte álló számla adatainak, számának, lejárati dátumának semmilyen formában nincs birtokában, abba betekintést nem nyerhet.

Kérjük, készítse elő kártyáját! A bankkártyával történő fizetéshez az alábbi adatokra lesz szüksége:

- Kártyaszám (A kártya előlapján dombornyomással vagy nyomtatással szereplő, 13–19 jegyű szám.)
- Lejárati dátum (A kártya előlapján dombornyomással vagy nyomtatással szereplő, hh/éé formátumú szám.)
- Érvényesítési kód (A kártya hátlapján az aláírási panelen található számsor utolsó három jegye [CVV2, vagy CVC2]. Amennyiben az Ön kártyáján nem szerepel ilyen kód, a fizető oldalon található, erre vonatkozó mezőt legyen szíves üresen hagyni!)

Áruházunkban az alábbi kártya típusokkal fizethet:

- Visa® (dombornyomott)
- MasterCard® (dombornyomott)
- American Express® (dombornyomott)
- Elektronikus (nem dombornyomott). Ezen kártyák esetében a kibocsátó bank határozza meg, hogy lehetővé teszi-e a kártya internetes használatát. Amennyiben az Ön Electron kártyáját kibocsátó bank engedélyezte az interneten való kártyahasználatot, Ön természetesen fizethet kártyájával internetes áruházunkban. Pontos információért kérjük, forduljon a kártyáját kibocsátó bankhoz! Az OTP Bank által kibocsátott kártyák természetesen elfogadhatók.
- Maestro® Az OTP Bank internetes fizetőfelületén bármely bank által kibocsátott Maestro kártya elfogadható. Az elfogadás feltétele, hogy az Ön kártyáját kibocsátó bank is támogassa a Maestro kártyák e-commerce tranzakciókra történő felhasználhatóságát. Kérjük, konzultáljon a bankjával!

Az internetes kártyaelfogadás biztonságának további növelése érdekében az OTP Bank bevezette a Verified by Visa/MasterCard Secure Code (VbV/MSC) szolgáltatást. A szolgáltatás lényege, hogy a kártyabirtokos részére a fizetésre használt kártyát kibocsátó bank megad valamilyen plusz azonosítási lehetőséget, amely a tranzakció során ellenőrzésre kerül, és egyértelműen azonosítja a kártyát használó személyt.

Amennyiben az Ön kártyáját kibocsátó banknál nem elérhető a VbV/MSC szolgáltatás, vagy Ön azt nem igényelte, a fizetési folyamat nem változik. A Portál átirányítja Önt az OTP Bank oldalára, ahol megadja kártyájának adatait (kártyaszám, lejárati dátum, érvényesítési kód), és megtörténik a vásárolt áruk/szolgáltatások ellenértékének kiegyenlítése.

Amennyiben az Ön bankja rendelkezik a VbV/MSC szolgáltatással, és Ön ezt igénybe veszi, a fizetési tranzakció folyamata megváltozik. Kártyája adatait (kártyaszám, lejárati dátum, érvényesítési kód) továbbra is OTP Bank fizetőfelületén kell megadnia. Ezt követően azonban a Bank automatikusan átirányítja Önt a kártyáját kibocsátó bank megfelelő oldalára, ahol végre kell hajtania az azonosítási eljárást. A sikeres azonosítást követően a fizetési tranzakció folytatódik, Ön értesítést kap a tranzakció sikerességéről, és visszairányításra kerül a Portáli felületre. Amennyiben az azonosítást nem tudja végrehajtani, a tranzakció sikertelenül zárul.

A hatályos tájékoztató a Portálon ismerhető meg.

Budapest, 2017.03.01.

Delactio Korlátolt Felelősségű Társaság **Netvalue Korlátolt Felelősségű Társaság**