

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

A jelen Általános Szerződési Feltételek („az ÁSZF”) a **Fruccola Bird Vendéglátó Korlátolt Felelősségű Társaság** (7100 Szekszárd, Széchenyi utca 40., Cg. 17-09-011869), mint szolgáltató („a Szolgáltató”) által üzemeltetett Fruccola Étel- és Italautomaták („az Automaták”) használatára vonatkozó szabályokat tartalmazza.

1. AZ ÁSZF JOGI TERMÉSZETE

A jelen általános szerződési feltételek alkalmazandó minden olyan, a Szolgáltató által üzemeltetett Automatákból a Fruccola-applikáción keresztül nyújtott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásra, amelyek keretében Fruccola-termékek kerülnek megrendelésre természetes vagy jogi személy felhasználók („a Felhasználó”) által.

2. MEGRENDELÉS, VÁSÁRLÁS, HÁZHOZSZÁLLÍTÁS

2.1 A Felhasználók a Fruccola-termékeket az ehhez szükséges Fruccola-applikáció („az Applikáció”) okostelefonra történt letöltése után, annak alkalmazásával rendelhetik meg vagy az Automaták helyszínén személyesen megvásárolhatják.

Az Applikáció letöltésének részletei, a felhasználói adatok kezelésének szabályai a Szolgáltató által közzétett Adatkezelési Tájékoztatóban található.

2.2.1 A Felhasználók megrendeléseiket az Applikáción keresztül adhatják le az Automatáknak. A Felhasználók által az Applikációban leadott rendelés, a helyszíni vásárlás, illetve a házhozszállítás tekintetében az étel, ital adásvételére vonatkozó szerződés a Felhasználó és a Szolgáltató között jön létre.

2.2.2 Nincs akadálya annak, hogy a Felhasználók megrendeléseiket, személyes átvételre vagy házhozszállításra, az Applikáció Naptár/Előrendelés felületén több napra előre leadják. A lenti 2.6.3 alpontban foglaltakra hivatkozással rögzítjük, hogy a Szolgáltató a házhozszállítást kizárólag munkanapokon, hétfőtől péntekig teljesíti; munkaszüneti napokon a Szolgáltató nem teljesíti a megrendelt ételek és italok házhozszállítását.

2.3 A Felhasználók által az Applikáción keresztül vagy az Automaták helyszínén megvásárolt termékek vételára és házhozszállítási igény esetén a házhozszállítás költsége a Szolgáltató felé kerül kifizetésre.

2.4 A Felhasználók a megrendelés során tudják eldönteni azt, hogy a megrendelt ételeket és italokat az Automatákból személyesen átveszik vagy azokat a Szolgáltató a

Felhasználók által megadott címre szállítja. A Szolgáltató házhozszállítást Budapest területén végzi.

Amennyiben a Felhasználó a házhozszállítási lehetőséget választja, úgy a megrendelés során megadja a pontos címet, amelyre a házhozszállítást kéri, továbbá megadja a telefonszámát, amelyen a megrendelés kézbesítésének esetleges nehézségei esetén elérhető. A megadott adatokkal kapcsolatos adatkezelésre a fenti 2.1 alpont szerinti Adatkezelési Tájékoztató rendelkezései az irányadók.

2.5 A Felhasználók elfogadják, hogy a Szolgáltató jogosult minimális rendelési mennyiséget meghatározni, amelynek mindenkor összegét az Applikációban feltünteti.

2.6.1 A Fruccola-termékek megrendelése során a Felhasználó, az Applikáción keresztül tartozik megadni azt az időpontot és legalább hatvan (60) perces időtartamot is, amikor, illetve amelyen belül a megrendelt Fruccola-termékeket a helyszínen átveszi.

A Szolgáltató csak ezen időponttal kezdődően és ezen időtartamon belül tartozik a megrendelt Fruccola-termékeket a Felhasználó számára fenntartani.

A Szolgáltató csak ezen időponttal kezdődően és ezen időtartamon belül garantálja azt, hogy a megrendelt Fruccola-termékek mindenben megfelelnek az Applikációban feltüntetett leírásnak.

2.6.2 Az Applikáció alkalmazásával megrendelt ételeket és italokat a Felhasználók minden esetben abban az időtartamban tudják az Automatákban átvenni, amely időtartamban az intézmény, amelyben az egyes Automaták működnek, látogathatók. Ezen időtartamról a Felhasználóknak az Applikáció részletes tájékoztatást ad a megrendelés során.

2.6.3 A házhozszállítási lehetőséget a Felhasználók hétköznapokon, azaz hétfőtől péntekig választhatják, munkaszüneti napokon házhozszállítás nincs.

A házhozszállítással megrendelt ételeket és italokat a megrendelést követő napon, reggel 7.00 és délelőtt 11.00 óra között szállítja a Szolgáltató a Felhasználó által megadott címre. A Szolgáltató a megrendelés leadását követő napon történő házhozszállítást abban az esetben tudja vállalni, amennyiben a megrendelés a kiszállítást megelőző napon 14.00 óráig a Szolgáltatóhoz megérkezik.

A sikeres házhozszállítást is magában foglaló megrendelést és a vételár kifizetését a Szolgáltató a Felhasználó által megadott e-mail címre írásban visszaigazolja. Amennyiben a Felhasználó a megrendelésről a Szolgáltatótól visszaigazolást nem kap, úgy a megrendelés nem volt sikeres.

- 2.7.1 A Felhasználók megrendeléseiket bankkártyás vagy SZÉP-kártyás fizetési móddal fizethetik ki; készpénzes fizetési mód nem elfogadható.
- 2.7.2 A Szolgáltató a megrendelések alapján kiállított számlát elektronikusan állítja ki és küldi meg a Felhasználó által az Applikációban megadott e-mail címre.

Az Automaták a bruttó 5.000,- Ft (ötezer forint) alatti vásárlások esetén nyugtát a helyszínen nem nyomtat, illetve nem bocsát közvetlenül a Felhasználók rendelkezésére, azok elektronikusan kerülnek megküldésre a Felhasználó által megadott e-mail-címre.

- 2.7.3 A házhozszállítás díja a teljesítés helyétől – azaz a Felhasználó által megadott címtől – függően legalább bruttó 490,- Ft és legfeljebb bruttó 990,- Ft azzal, hogy a Szolgáltató által egy alkalommal teljesítésre kerülő bruttó 10.000,- Ft összegű megrendelés esetén a házhozszállítás a Felhasználók számára ingyenes, azaz annak költségei a Szolgáltatót terhelik.

A házhozszállítási díj pontos összegét a megrendelés során Szolgáltató állapítja meg, és annak összege a megrendelés számlájában feltüntetésre kerül.

- 2.8.1 A Szolgáltató jogosult indokolt esetben, kivételesen a rendelések fogadását és/vagy a házhozszállítások teljesítését felfüggeszteni.
- 2.8.2 A Felhasználók elfogadják, hogy a Szolgáltató jogosult egyes termékek tekintetében a rendelések fogadását felfüggeszteni, különösen a rendelhető termék ideiglenes elfogyása miatt.
- 2.8.3 A Felhasználók elfogadják, hogy a Szolgáltató egyes idényhez kötött termékeket csak az adott idényben forgalmaz.
- 2.8.4 A Felhasználók elfogadják, hogy a Szolgáltató bármikor és önállóan jogosult az Automaták étel- és italkínálatát megváltoztatni, amely változásokat tartozik az Applikációban feltüntetni.
- 2.8.5 A Felhasználók tudomásul veszik azt, hogy az egyes Automaták étel- és italkínálata egymástól eltérhet, illetve azt, hogy az egyes Automatákban mindenkor elérhető étel- és italválaszték nem folyamatosan azonos.
- 2.9.1 A Szolgáltatót terheli az Applikáción keresztül megrendelt, az Automatákban a Felhasználók által átvett termékekkel, azok összetevőivel, minőségével, mennyiségével kapcsolatos felelősség, figyelemmel a fenti 2.6.1 alpontban foglaltakra is.

- 2.9.2 Az Applikáció hibátlan és biztonságos működéséért a Szolgáltató felel a Felhasználók felé.
- 2.10 A Felhasználó a megrendelésnek az Applikációban történő leadásával kijelenti, hogy a jelen ÁSZF-t elfogadja és annak rendelkezéseit magára nézve kötelezőnek ismeri el.
- 2.11.1 A Felhasználó a rendeléstől, a rendelés feladását követő öt (5) percen belül elállhat akként, hogy azt telefonon jelzi Szolgáltató ügyfélszolgálatának a +36 1 430 6125-ös telefonszámon. Egyéb módon az elállás nem jelenthető be.
- 2.11.2 A Felhasználók tudomásul veszik, hogy a jelen alpont első mondatában foglalt elállási jogon túl a Felhasználók a rendelést semmilyen módon nem mondhatják le, nem vonhatják vissza, és abban az esetben is tartoznak a megrendelt termékek teljes árának a megfizetésére, amennyiben azokat az Automatákban nem veszik át.
- 2.12 Az Applikáció a Felhasználóknak lehetőséget biztosít arra is, hogy az Automaták helyszínén az Automatákból közvetlenül vásároljanak Fruccola-termékeket. Ilyen esetben a Felhasználók az Automatát az Applikációval nyitja meg, amellyel megnyílik a lehetőség arra, hogy az Automatából a Felhasználók kivégyék a kiválasztott Fruccola-termékeket. Az ilyen helyszíni, közvetlen vásárlásokra is a jelen ÁSZF rendelkezései az irányadóak.
- 2.13 Nincs akadálya annak, hogy a Felhasználók az Automatákból az Applikáció alkalmazása nélkül, az Automatáknál a Szolgáltató által kihelyezett kioszkon – azaz az Automaták mellett működő terminálon – keresztül („a Kioszk”) vásároljanak. Az ilyen helyszíni, közvetlen vásárlásokra is a jelen ÁSZF rendelkezései az irányadóak.

A Kioszkon keresztül történő vásárláshoz nem szükséges az Applikáció letöltése, illetve alkalmazása.

A fenti 2.7.1 alpontra hivatkozással a Felhasználók a Kioszk alkalmazásával történő vásárlás esetén is a megvásárolt ételek és italok vételárát kizárólag bankkártyás fizetéssel tudják teljesíteni; a Kioszk rendelkezik saját bankkártyaterminállal.

A Kioszkban leadott megrendelések alapján, a vételár fentiek szerinti kifizetését követően a Kioszk a Felhasználók rendelkezésére bocsát egy nyomtatott QR-kódot, amelynek alkalmazásával a megvásárolt étel és/vagy ital az Automatákból kivethető a Felhasználók által.

- 2.14 A Felhasználó nem veti alá magát semmilyen magatartási kódex rendelkezéseinek.

3. TERMÉKINFORMÁCIÓK

- 3.1 A Felhasználók elfogadják, hogy az Applikáción keresztül megrendelhető termékek köre, az azokkal kapcsolatos összes információ (így mások mellett a mindenkor hatályos jogszabályokban előírt kötelező termékinformációk, valamint az összetevőket, allergén információkat, termékképeket és egyéb információkat) megtalálható az Applikációban, illetve az Automaták helyszínén a Kioszkban az egyes termékek nevének feltüntetése mellett.
- 3.2 A Felhasználók elfogadják, hogy az Automatákban, az Applikáción keresztül megvásárolható termékek megrendelése előtt igény szerint tájékozódni tartoznak a megrendelni kívánt termékek összetevőivel, az allergénekkal, valamint az egyéb termékinformációkkal kapcsolatban.

A Szolgáltató kizárólag azért vállal felelősséget, hogy a termékek az Applikációban vagy a Kioszkban feltüntetett termékinformációknak megfelelnek.

A saját igényeiknek megfelelő termékek kiválasztásáért kizárólag a Felhasználók felelősek.

4. PANASZKEZELÉS

- 4.1 A jelen szakasz rendelkezései minden, a Felhasználóktól vagy a potenciális Felhasználóktól érkező panaszra, visszajelzésre, kérdésre vonatkoznak, amelyek az Automatákban megvásárolható termékekkel kapcsolatosak („a Panasz”).
- 4.2 A Szolgáltató ügyfélszolgálatot működtet, amelynek keretében folyamatosan az alábbi elérhetőségeket biztosítja a Felhasználók felé a panaszkezelés céljára: telefon, e-mail, postai úton, az alábbiak szerint:
Fruccola Bird Vendéglátó Korlátolt Felelősségű Társaság
telefon: +36 1 430 6125
e-mail: hello@fruccolabird.hu
postacím: 7100 Szekszárd, Széchenyi utca 40.

Az ügyfélszolgálat telefonon hétfőtől, péntekig reggel 9.00 és délután 18.00 óra között, szombaton és vasárnap 10.00 és 16.00 óra között érhető el. Az ügyfélszolgálat ünnepnapokon telefonon nem érhető el.

Az ügyfélszolgálat a beérkezést követően haladéktalanul megkezdi a Panaszok kivizsgálását.

Az ügyfélszolgálat az e-mailben érkezett Panaszokra nyolc (8) munkanapon belül, míg a postai úton érkezett Panaszokra tíz (10) munkanapon belül válaszol.

4.3 A Panaszok kivizsgálását és a Felhasználók felé a Panaszok megválaszolását, orvoslását a Szolgáltató végzi.

5. PONTGYŰJTÉS: A YOYO

5.1 Szolgáltató az Applikáció alkalmazásával történt megrendelések után a Felhasználóknak promóciós céllal felhasználói pontokat adhat („a Yoyo” vagy „a Yoyok”). Szolgáltató nem köteles a Felhasználóknak Yoyokat adni. A Yoyo vételárkedvezménynek minősül.

5.2.1 Szolgáltató a Felhasználók egyes megrendeléseinek bruttó összegének 1%-át írja jóvá Yoyo-ként; az arányt Szolgáltató állapítja meg és jogosult azt bármikor egyoldalúan módosítani.

5.2.2 Szolgáltató a fenti, az egyes megrendelésekkel arányos Yoyo-jóváíráson túl is jogosult a Felhasználóknak egyoldalúan és akár időszakosan is, további Yoyo-szerző kampányokat hirdetni.

5.3 A Yoyokat a Felhasználók további, az Applikáción keresztül leadott megrendeléseik során jogosultak az egyes, Szolgáltató felé még ki nem fizetett megrendelések vételárába a Szolgáltató által egyoldalúan meghatározott és bármikor módosítható mértékben, illetve összegben beszámítani. A beszámítást az Applikáció automatikusan elvégzi.

5.4 A Yoyok tizenkét (12) hónap időtartamban használhatók fel; a fel nem használt Yoyók beszámítása nem lehetséges.

5.5 A Yoyokat az Applikáció az egyes Felhasználók adatai között automatikusan jóváírja, illetve – felhasználás vagy a tizenkét (12) hónapos időtartam elteltével – törli.

5.6 A Felhasználók tudomásul veszik azt, hogy a Szolgáltató a Yoyok jóváírását és beszámítását egyoldalúan, bármikor és mindenféle külön indoklás vagy tájékoztatás nélkül jogosult időszakosan felfüggeszteni vagy megszüntetni. Ilyen esetben az egyes Felhasználók által a felfüggesztés vagy megszüntetés időpontjáig fel nem használt Yoyók beszámítása a továbbiakban nem lehetséges.

6. AZ ÁSZF HATÁLYA, MÓDOSÍTÁSA

6.1 A jelen ÁSZF annak az Applikáción a Szolgáltató által történő közzétételének napján lép hatályba.

- 6.2 A Szolgáltató bármikor jogosult a jelen ÁSZF rendelkezéseit egyoldalúan módosítani azzal, hogy a módosítások az Applikáción történő közzététellel egyidejűleg lépnek hatályba.

Budapest, 2021. január 1. napján

Szolgáltató
Fruccola Bird Kft.