

Általános Szerződési Feltételek

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: **ÁSZF**) a Virtuális Pincér Szolgáltató Kft. (a Platform üzemeltetője, a továbbiakban mint **Szolgáltató**, és a Presto Virtual Waiter Services Ltd. (Platform fejlesztője és tulajdonos), a továbbiakban **Fejlesztő**) **együttesen mint Szolgáltató** által a „PRESTO” éttermi alkalmazáson (a továbbiakban: **Alkalmazás**) keresztül nyújtott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokat (a továbbiakban: **Szolgáltatás**) igénybe vevő felhasználó (a továbbiakban: **Felhasználó**) jogait és kötelezettségeit (Szolgáltató és Felhasználó a továbbiakban együttesen: **Szerződő Felek**), valamint a Szerződő Felek közötti szerződéses jogviszony általános szabályait tartalmazza.

Jelen ÁSZF a Szolgáltató szolgáltatásának használatára vonatkozik. Ön az Alkalmazásban történő regisztrációval, illetve az Alkalmazás használatával elfogadja jelen ÁSZF-et, ezért annak rendelkezéseit az Alkalmazás használata előtt tanulmányozza át.

Szolgáltató:

Cégnév: Virtuális Pincér Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság.
Cgysz: 06-09-027979, Szegedi Törvényszék Cégbírósága, Magyarország
Székhely: 6721 Szeged, Szilágyi utca 2. 4. em. 404.
Adószám. 27878866-2-06
Bankszámla: 12060016-16141618-73413006, Wise, Brussels
központi elérhetőség. info@prestoapp.eu
weboldal: www.prestoapp.eu, www.prestoapp.hu

Fejlesztő és adatfeldolgozó:

Cégnév: PRESTO VWS LTD
Cégsz: 670177, Dublin, Registrar of Companies, Írország
Székhely: Ostara Business Centre, Portnaquin, Killashandra, Co Cavan
info@prestoapp.eu www.prestoapp.eu

I. Általános rendelkezések

1.1. Jelen 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. Szolgáltató tájékoztatja a Felhasználókat, hogy jelen Szolgáltatásra, illetve a Szerződő Felek közötti szerződésre a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet rendelkezései nem vonatkoznak.

1.2. Szolgáltató az vendéglátóhelyek, éttermek (továbbiakban Partner) étel-, és italrendelési szolgáltatásait gyűjti össze és az éttermek kínálatát teszi elérhetővé az Alkalmazáson keresztül. Az Alkalmazás segítségével a Felhasználók ételt és italt (továbbiakban: **Áruk**) rendelhetnek helyben fogyasztásra, elvitelre, továbbá kiegyenlíthetik a rendelt étel, ital, valamint a vendéglátóhelyek szolgáltatásainak ellenértékét.

1.3. Szolgáltató közvetítő kereskedői tevékenységet folytat: az Alkalmazás a Felhasználók megrendeléseit fogadja, feldolgozza és továbbítja az éttermeknek. Szolgáltató nem találkozik személyesen a Felhasználóval, mivel az árut valamelyik, a Szolgáltatóval partnerségi kapcsolatban álló és az Alkalmazásban szereplő vendéglátóhely, étterem (Partner) készíti össze és szállítja ki, illetve teljesíti a megrendeléseket.

1.4 A Platformon közvetített ételek, italok minőségét a Partner garantálja, a Felhasználó a mennyiségi és minőségi kifogással a Partner felé élhet a rendelés helyén és időpontjában.

1.5. A szolgáltatás a felhasználó számára ingyenes. A felhasználó számára minimum rendelési díj fizetését előírhatja a Szolgáltató, erről a fizetés létrejötte előtt tájékoztatni köteles a felhasználót.

1.6. Az Alkalmazásban található tartalom, ajánlatok, Szolgáltató szolgáltatásának jellege miatt állandóan változnak. Szolgáltató kimondottan törekszik arra, hogy mindig aktuális tartalmat és ajánlatokat jelenítsen meg. Mivel a vendéglátóhelyi, éttermi információk, árukínálat, áruleírások és áruk árai harmadik féltől – a Partnertől – származnak, ezért Szolgáltató ezek tartalmáért, aktualitásáért, elérhetőségéért és minőségéért felelősséget nem vállal és kártérítésre nem kötelezhető.

1.7. Szolgáltató és a Felhasználó között a szerződés a rendelésnek az étterem felé történő továbbítására vonatkozóan jön létre, míg az áruk kiszállítására, illetve a rendelések teljesítésére vonatkozóan a Felhasználó és Partner (vendéglátóhely, étterem) között jön létre a megállapodás.

1.8. A megkötött szerződés írásban foglaltnak minősül. A szerződés írásban tárolt adatai megegyeznek a rendelés adataival. A szerződéskötés és a kapcsolattartás nyelve magyar.

1.9. Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a tartalmat és az ajánlatokat részlegesen vagy teljesen az összes Felhasználó, vagy a Felhasználók egy csoportja számára korlátozza vagy letiltsa.

1.10. A Szolgáltatást bárki jogosult igénybe venni, amennyiben az Alkalmazásban érvényesen és sikeresen regisztrálja magát, továbbá magára nézve kötelezőnek ismeri el a jelen ÁSZF-ben foglaltakat. Az Alkalmazásban kizárólag 18. életévüket betöltött természetes személyek regisztrálhatnak.

1.11 Tizennyolcadik életévét be nem töltött személy részére tilos alkoholtartalmú italt értékesíteni. A Felhasználó felelősséggel tartozik a regisztráció során a tizennyolcadik életév jelen pont szerinti nyilatkozatáért. A Partner az 1.10 pontban foglaltak betartásának ellenőrzése céljából kérheti az életkor igazolását a Felhasználótól. Amennyiben az életkor nem felel meg a rendelés törvényi feltételeinek, úgy a Partner a rendelés teljesítését köteles és jogosult megtagadni.

A szeszes italok leírásában, megjelenítésén és jelölésén szerepelnie kell az előírt névnek, az adott alkoholkategóriára vonatkozó megjelölésnek.

II. Regisztráció

2.1. Az Alkalmazáson keresztül történő megrendelés kizárólag regisztrált felhasználók számára lehetséges. A regisztráció során az adatlap kitöltésekor a következő adatok megadása szükséges:

Felhasználónév:

Teljes név:

E-mail cím:

Város:

Életkor (felnőtt) nyilatkozat

Jelszó:

2.2. A Felhasználók kizárólag saját személyes adataikat adhatják meg az Alkalmazásba történő regisztráció során. A sikeres regisztrációhoz a Felhasználónak az adott mező kipipálásával el kell fogadnia a jelen ÁSZF-et és az Adatkezelési tájékoztatót. A mező kipipálásával a Felhasználó kijelenti, hogy a jelen ÁSZF és az Adatkezelési tájékoztató valamennyi rendelkezését elolvasta, megértette, azokat maradéktalanul betartja, és annak valamennyi rendelkezését magára nézve kötelezőnek ismeri el.

2.3. A megadott adatok pontosságáért, aktualitásáért és valóságtartalmáért kizárólag a Felhasználó felel. Szolgáltató kizár mindenfajta felelősséget, amely az Alkalmazásban megadott adatok helytelenségéből, elírásból vagy nem valós adatok megadásával összefüggésben merül fel. Szolgáltatót a Felhasználó által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli. A Felhasználó köteles a regisztrációhoz tartozó jelszavát titokban tartani és gondosan kezelni. Szolgáltatót nem terheli felelősség az abból adódó károkért, ha a Felhasználó a jelszavát elfelejti, vagy az illetéktelenek számára bármely, nem a Szolgáltatónak felróható okból hozzáférhetővé válik.

2.4. Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a Felhasználó regisztrációját elfogadja, vagy indoklás nélkül visszautasítsa.

III. Megrendelés

3.1. A megrendelést a Szolgáltató az Alkalmazáson keresztül csak regisztrált Felhasználótól és csak akkor fogadja el, ha a Felhasználó a megrendeléshez szükséges valamennyi adatot maradéktalanul kitölti. Szolgáltatót az Felhasználó által tévesen és/vagy pontatlanul megadott rendelési adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.

3.2. A megrendelés kizárólag elektronikus úton lehetséges. A Felhasználó a megjelenő listából kiválaszt egy éttermet, illetve az asztalszámot vagy elviteli igényét. Az étteremben történő fogyasztást az adott asztalon található asztalazonosítót is tartalmazó QR kód beolvasása segíti. A megjelenő online étel- és itallapon kiválasztott áruk a virtuális kosárba kerülnek. A megrendelés leadása előtt a Felhasználó megadja a rendelés teljesítéséhez szükséges adatokat. A megrendelés leadása előtt lehetőség van az adatok ellenőrzésére. A Fizetés kezdeményezése folyamatban a Partner készlethiány miatt visszautasíthatja a rendelést. Ez esetben nem kerül a rendelés a fizetési folyamatba, hanem a Felhasználó értesítést kap a rendelés visszautasításáról, annak okának megjelölésével. A „Fizetés” gomb lenyomásával a Felhasználó az Alkalmazás fizetési felületére kerül. Sikeres fizetés esetén a Szolgáltató automatikusan eljuttatja a leadott rendelés adatait és a kifizetés státuszát az étteremnek. Az étterem elkészíti az ételeket, és

helyben teljesíti a rendelést, illetve elszállításra átadja azokat. A megrendelt termékek elkészítésének ideje éttermenként különböző, ill. az éttermekről közölt információk között érhető el, jellemzően 15-60 perc.

Amennyiben a rendelés a pultnál vehető át az adott étteremben (Partner házirendje ezt tartalmazza), úgy a fizetési folyamatban egyedi rendelésazonosító kerül online megküldésre a felhasználó számára, mely azonosító és kapcsolódó értesítés alapján, az azonosító bemutatásával egyidejűleg a pultnál a felhasználó átveheti a megrendelt ételt, italt (árut).

3.3. Szolgáltató a rendelés leadása és kifizetése után azonnal az alkalmazásban (Platformon) visszaigazolja a rendelés adatait. A visszaigazolás tartalmazza a Felhasználó által a megrendelés elküldése során megadott adatokat, a rendelési adatok, a megrendelt termék adatait, a rendelés sorszámát, valamint ezen felül a Felhasználó rendeléssel kapcsolatos megjegyzéseit. Ezeket az adatokat a belépés utáni oldalon, az "Utolsó rendelés" információs blokkban feltünteti a Szolgáltató. A Felhasználót a jogszabályban foglalt 48 órás ajánlati kötöttség illeti meg, de amennyiben a rendelés feladása után számított 60 percen belül Szolgáltató nem küld rendelést visszaigazolást, akkor a Felhasználó mentesül az ajánlati kötöttség alól.

3.4. A Felhasználó a Szolgáltatás igénybevételén keresztül történő rendelés leadásával egyidejűleg elfogadja az általa kiválasztott étterem árukiadására, illetve a rendelések teljesítésére vonatkozó ajánlatát is. Az ajánlatok éttermenként változhatnak. Ezen ajánlat elfogadásával szerződés jön létre a Felhasználó és a Partner (vendéglátóhely, étterem között). A rendelés leadásával a Felhasználó elfogadja a kiválasztott étterem szerződési feltételeit, melyeket Szolgáltató a szolgáltatásában feltüntetett az étteremhez tartozó szabályok pontjában. Az étterem elérhetőségéről a rendelés során tájékoztatja a Felhasználót. Az étterem nem kötelezhető a rendelés teljesítésére, de erről a Felhasználót értesíteni köteles.

3.5. A rendelés teljesítésével kapcsolatban Szolgáltató semmilyen kártérítésre nem kötelezhető.

3.6. A Felhasználó a megrendelés leadásával kijelenti, hogy a jelen ÁSZF-et elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el.

IV. Fizetési feltételek

4.1. A felhasználói felületbe építve, de attól elkülönítve található a vendég fizetését kezelő fizetési modul. A fizetés feldolgozását a Virtuális Pincér Kft.-vel szerződött nemzetközi, minősített fizetési szolgáltató (Stripe Inc.) biztosítja a mindenkor vonatkozó jogszabályok, irányelvek és biztonsági előírások betartása mellett (így különösen az Európai Unióban érvényes adatvédelmi előírások, amelyek a rendszer használata során az Adatvédelmi tájékoztatóban foglaltak szerint érvényesülnek.). A rendelési értéket a Szolgáltatóval szerződéses kapcsolatban álló pénzügyi szolgáltató a Felhasználó által megadott bankkártya számlára terheli. A fizetési szolgáltató a rendeléshez kapcsolódó pénzügyi terhelésről a Felhasználó által megadott e-mail címre fizetési igazolást küld.

4.2. Az alkalmazáson keresztül történő fizetés során a Felhasználó az étel- és itallapon feltüntetett árat fizeti meg, továbbá minimum rendelési díj esetén annak összegét is, amelyekről nyugtát a leadott rendelés átadásával / kiszállításával együtt a Partner (vendéglátóhely, étterem) ad át a Felhasználó részére. Az alkalmazáson keresztül elektronikus nyugta kiállítására nincs lehetőség, a nyugta átadásának hiányából fakadó következményekért Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal. Szolgáltató csak közvetítő szolgáltatóként lép fel a Felhasználó és a

Partner között. Szolgáltató rendelkezik a Partner (vendéglátóhely, étterem) felhatalmazásával arról, hogy a nevében pénzt/fizetést vegyen át.

A Felhasználónak a megrendelés során lehetősége van elmentenie bankkártyájának adatait az Alkalmazásba ágyazott fizetési szolgáltató rendszerébe annak érdekében, hogy a jövőben történő megrendelések alkalmával ne kelljen újra megadnia ezen adatokat és így könnyebb és egyszerűbb legyen a megrendelés:

Bankkártya száma,
Bankkártyára írt név,
Lejárat dátuma,
CVC szám.

A megadott bankkártya adatok felhasználásáért, biztonságáért a 4.1 pontban nevesített fizetési szolgáltató felel kizárólagosan.

V. Elállás

5.1. A Felhasználót elállási jog nem illeti meg sem Szolgáltatóval, sem a Partnerrel (vendéglátóhellyel, étteremmel) szemben, tekintettel arra, hogy Szolgáltatás igénybevétele a Fizetés gomb lenyomásával azonnal megtörténik, valamint arra, hogy az Áruk romlandó vagy minőségüket rövid ideig megőrző termékeknek minősülnek.

5.2. A rendelés sem helyben fogyasztás, sem pedig elvitel esetén a Felhasználó által nem mondható le.

5.3. Szolgáltatónak nem áll módjában a megrendelést követően visszatérítést adni, amennyiben a megrendelés már feldolgozásra került.

5.4 Az elállásra és visszatérítés kizárásának esetére kivételt képez a Partner által elfogadott és jegyzőkönyvezett különleges eset, melynek kompenzálását külön elbírálás keretében folytatják le a Felek (Szolgáltató, Partner, Felhasználó)

VI. Panaszkezelés

6.1. Szolgáltatónak a vele szerződéses jogviszonyban álló Partnerek (vendéglátóhelyek, éttermek) szolgáltatásaival kapcsolatban felmerülő panaszokat nem áll módjában fogadni és elbírálni. Szolgáltató kizárólag a „PRESTO” éttermi alkalmazással, illetve az azon keresztül nyújtott Szolgáltatással összefüggő panaszokat fogadja be és vizsgálja ki. A Felhasználó a Szolgáltatás igénybevétele során esetlegesen felmerülő panasz, reklamáció, adatbeviteli hiba esetén a Szolgáltató ügyfélszolgálatával az alábbi elérhetőségek valamelyikén veheti fel a kapcsolatot:

Postázási cím: Virtuális Pincér Kft. 6721 Szeged, Szilágyi utca 2. 4. em. 404.

E-mail cím: info@prestoapp.eu

A Szolgáltató panaszkezelése minden esetben térítésmentes.

support@prestoapp.eu

6.2. Szolgáltató az azonnali megoldást igénylő problémát haladéktalanul megvizsgálja és lehetőség szerint azonnal orvosolja, minden más esetben pedig 24 napon belül válaszol a felmerült panaszra.

6.3. A Felhasználó az árukkal kapcsolatos minőségi kifogás esetén az árut szolgáltató étteremhez fordulhat, ezzel kapcsolatos igényét csak az étteremmel szemben tudja érvényesíteni. Szolgáltató az általa nyújtott közvetítő szolgáltatás jellegére tekintettel a kiszállított áruk minőségéért nem tartozik felelősséggel.

Visszatérítést a Partner és a Felhasználó által közösen aláírt, minden szükséges adatot tartalmazó (felhasználó név, lakcím, visszatérítendő összeg, rendelési azonosító, fizetett összeg, fizetés időpontja, kártya kibocsátó, bankkártyára írt név, Partner neve, címe, vendéglátóhely neve, címe, adószáma), a Partner által elfogadott jegyzőkönyv alapján lehet kezdeményezni a fizetési szolgáltató rendszerén keresztül.

6.4. Amennyiben a probléma kezelése más módon nem oldható meg, úgy Szolgáltató kezdeményezheti a Felhasználó telefonos megkeresését. Ha a Szolgáltató a Felhasználót panasszal kapcsolatban keresi, úgy Szolgáltató a panasz kezelése és dokumentálása céljából a Felhasználó telefonon keresztül megfogalmazott panaszát rögzíti, a rögzített hangfelvételt a rögzítéstől számított 5 évig megőrzi. Amennyiben a Felhasználó nem járul hozzá, hogy a telefonbeszélgetést Szolgáltató az Adatkezelési tájékoztatóban foglaltaknak megfelelően rögzítse, lehetősége van postai úton vagy elektronikus levelezés útján benyújtania a panaszát. A Felhasználónak lehetősége van másolatot kérni a telefonbeszélgetésről készült hangfelvételtől, amely kérést Szolgáltató a vonatkozó kérelem beérkezésétől számított 25 napon belül köteles teljesíteni. A Felhasználó a hangfelvétel kiadása iránti kérelmét postai úton vagy elektronikus levelezés útján nyújthatja be. Szolgáltató díjmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvétel másolatát.

6.5. Amennyiben a Felhasználó panasa teljesen vagy részlegesen elutasításra kerül, vagy a panasz kivizsgálására fent megszabott határidő eredménytelenül eltelt, úgy a Felhasználó az alábbi hatóságokhoz és testülethez 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@nfh.hu

Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefonszám: +36 (1) 488-2131

Fax szám: +36 (1) 488-2186

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Amennyiben a fenti módok valamelyikén vagy egyéb tárgyalásos úton nem lehetséges a jogvita rendezése, a Felhasználó bírósághoz fordulhat.

VII. Adatkezelés

A Felhasználó személyes adatainak kezelésére vonatkozó részletes szabályokat a Szolgáltató Adatkezelési tájékoztatója tartalmazza.

VIII. Záró rendelkezések

8.1. Szolgáltató által üzemeltetett Alkalmazás biztonsági foka a kor technikai fejlettségének megfelelő, magas színvonalú, azonban javasoljuk, hogy a felhasználók tegyenek meg valamennyi szükséges óvintézkedéseket okoseszközük és adatik védelmében, így különösen használjanak vírus és spyware védelmi szoftvereket, telepítsék az operációs rendszer biztonsági frissítéseit. Az Alkalmazás használata feltételezi az Felhasználó részéről az internet technikai és műszaki korlátainak ismeretét és a technológiával együtt járó hibalehetőségek elfogadását.

8.2. Szolgáltató nem felelős semmilyen kárért, amely az Alkalmazás telepítése miatt következett be. Az Felhasználót terheli az Alkalmazást futtató okoseszköz, illetve az azon található adatok védelmének kötelezettsége.

8.3. Kifejezetten tilos az Alkalmazáson keresztül törvényileg nem engedélyezett tartalmak továbbítása, közzéte, megosztása, árusítása. Szolgáltató fenntartja a jogot a Felhasználók vagy a Partnerek által feltöltött tartalmak törlésére.

8.4. A szerződés mind a Felhasználó, mind a Szolgáltató részéről indoklás nélkül, a Felhasználónak illetve az Ügyfélszolgálatnak küldött e-mail útján felmondható. Bármelyik fél felmondását követően a Szolgáltató haladéktalanul deaktiválja az érintett felhasználói fiókot. Ettől kezdve a Felhasználó nem jogosult az Alkalmazás és a Szolgáltatás igénybevételére.

8.5. Szolgáltató bármikor jogosult jelen ÁSZF feltételeit egyoldalúan módosítani. Az esetleges módosítás az Alkalmazásban történő megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba. Az ÁSZF módosítása esetén az Alkalmazás az ÁSZF módosításának tényét a módosítást követő első használat, de maximum a módosítást követő 30 napig üzenetpanelben felmutatja a Felhasználók számára. Amennyiben a Felhasználó a módosított ÁSZF szövegét nem fogadja el a Felhasználó törli fiókját és az érintett Felhasználó a továbbiakban nem jogosult a Szolgáltatás igénybevételére.

8.6. Jelen Általános Szerződési Feltételek 2022. október 01. napjától visszavonásig érvényesek.