

Általános Szerződési Feltételek

Horváth Cukrászda Kft.

Érvényes: 2021.09.27-től

Üdvözljük a Horváth Cukrászda Kft. által üzemeltetett www.sugarshop.hu honlapon!

Jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) tartalmazza a www.sugarshop.hu weboldalon (a továbbiakban: Honlap) elérhető szolgáltatás igénybevételének igénybe vevő (továbbiakban: Megrendelő) általi használatának feltételeit.

Kérjük, amennyiben Megrendelője, illetve aktív felhasználója kíván lenni a Honlapnak és a Horváth Cukrászda Kft.-nek, figyelmesen olvassa el az Általános Szerződési Feltételeinket (továbbiakban: ÁSZF) és kizárólag abban az esetben vegye igénybe szolgáltatásunkat (megrendelés, előfizetés, vásárlás), amennyiben minden pontjával egyetért, és kötelező érvényűnek tekinti magára nézve.

A Honlap működésével, megrendelési, és szállítási folyamatával kapcsolatosan felmerülő kérdések esetén, a honlapon megadott elérhetőségeinken rendelkezésére állunk.

A Honlap használatához szükséges azon technikai tájékoztatást, melyet ezen ÁSZF nem tartalmaz, a honlapon elérhető egyéb tájékoztatások nyújtják. Hatályos GDPR tájékoztatónk az alábbi linken érhető el:

https://sugarshop.hu/wp-content/uploads/pdf/adatvedelmi_tajekoztato.pdf

A szerződés nyelve magyar.

A Honlapon rendelést leadni nem lehet, a **megrendelést leadni írásban lehet a paulay@sugarshop.hu e-mail címen keresztül**. Fontos kiemelnünk, hogy az elküldött megrendelő nem minősül mindaddig megrendelésnek, míg azt kollégáink írásban vissza nem igazolják, illetve amíg a megrendeléshez kapcsolódó előleg kiegyenlítésre nem került.

A megrendeléshez kapcsolt **előleg** pontos összegét az átvétel módja, a megrendelni kívánt termék fajtája, valamint a megrendelés pontos összege határozza meg. Pontos információt az adott megrendelés kapcsán kollégáink közvetlenül adnak.

Az írásban leadott megrendelés ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak minősül, mellyel Megrendelő vállalja, hogy a megrendelt terméket megvásárolja. Megrendelő megrendelésével elismeri és tudomásul veszi, hogy a Horváth Cukrászda Kft. kifejezetten a Megrendelő kérésére alkotja meg, hozza létre a megrendelni kívánt, romlandó terméket. A Megrendelő és a Horváth Cukrászda Kft. közötti elektronikus úton kötött szerződést a Horváth Cukrászda Kft. nem iktatja.

A megrendelések leadása, azok módosítása, törlése kizárólag e-mailen keresztül lehetséges. Telefonon, faxon, postai levélben rendelés leadására nincs lehetőség, az ilyen módon érkezett megrendeléseket a Horváth Cukrászda Kft. nem tudja teljesíteni.

A Megrendelő a paulay@sugarshop.hu e-mailcímre küldött megrendelésével tudomásul veszi és elfogadja a jelen ÁSZF-ben foglaltakat.

1. SZOLGÁLTATÓ / ELADÓ

Cég neve:	Horváth Cukrászda Kft. Kft.
Székhely:	1042 Budapest, Petőfi u. 35.
Telefon:	++36 70 778 4282
E-mail:	paulay@sugarshop.hu
Adószám:	13403740-2-41
Bejegyző Bíróság:	Fővárosi Törvényszék Cégbírósága
Cégjegyzékszám:	01-09-733469

A honlapon folytatott tevékenység – SUGAR! cukrászda termékeinek és szolgáltatásainak népszerűsítése, tájékoztatási segítség az írásban történő megrendeléshez.

Megrendelő személyes adatainak kezeléséről az Adatkezelési Tájékoztató rendelkezik, mely elérhető közvetlenül itt:

http://sugarshop.hu/wp-content/uploads/pdf/adatvedelmi_tajekoztato.pdf

2. FELHASZNÁLÁSI FELTÉTELEK

A Megrendelő a Honlapot kizárólag a saját kockázatára használhatja, és elfogadja, hogy a Horváth Cukrászda Kft. nem vállal felelősséget a használat során felmerülő vagyoni és nem vagyoni károkért a szándékosan, súlyos gondatlansággal, vagy bűncselekménnyel okozott, továbbá az életet, testi épséget, egészséget megkárosító szerződészegésért való felelősségen túlmenően.

A Horváth Cukrászda Kft. kizár minden felelősséget a Honlap használói által tanúsított magatartásért és a Megrendelő teljes mértékben és kizárólagosan felelős saját magatartásáért.

A Megrendelő köteles gondoskodni arról, hogy a honlap használata során harmadik személyek jogait vagy a jogszabályokat sem közvetlenül, sem közvetett módon ne sértse.

Jogsértés esetén a Megrendelő teljes mértékben és kizárólagosan felelős saját magatartásáért, Horváth Cukrászda Kft. ilyen esetben teljes mértékben együttműködik az eljáró hatóságokkal a jogsértések felderítése végett.

A Felhasználók által a Honlap használata során esetlegesen elérhetővé tett tartalmat (például hozzászólás) a Horváth Cukrászda Kft. jogosult, de nem köteles ellenőrizni, és a közzétett tartalmak tekintetében a Horváth Cukrászda Kft. jogosult, de nem köteles jogellenes tevékenység folytatására utaló jeleket keresni és ezekért felelősséget nem vállal.

A szolgáltatás oldalai olyan kapcsolódási pontokat (linkeket) tartalmazhatnak, amelyek más szolgáltatók oldalaira vezetnek. E szolgáltatók adatvédelmi gyakorlatáért és más, harmadik személyek tevékenységéért Horváth Cukrászda Kft. nem vállal felelősséget.

Az Internet globális jellege miatt Megrendelő elfogadja, hogy a Honlap használata során a vonatkozó nemzeti jogszabályok rendelkezéseit is figyelembe véve köteles eljárni. Amennyiben a Honlap használatával összefüggő bármely tevékenység a Megrendelő államának joga szerint nem megengedett, a használatért kizárólag Felhasználót terheli a felelősség.

Amennyiben a Megrendelő a Honlapon kifogásolható tartalmat észlel, köteles azt haladéktalanul jelezni a cégünk felé. Ha a cégünk jóhiszemű eljárása során a jelzést megalapozottnak találja, jogosult az információ haladéktalan törlésére vagy annak módosítására

3. MEGRENDELÉS / VÁSÁRLÁS MENETE

A Honlapon rendelést leadni nem lehet, a **megrendelést leadni írásban lehet a paulay@sugarshop.hu e-mail címen keresztül**. Fontos kiemelnünk, hogy az elküldött megrendelő nem minősül mindaddig megrendelésnek, míg azt kollégáink írásban vissza nem igazolják, illetve amíg a megrendeléshez kapcsolódó előleg kiegyenlítésre nem került.

A megrendeléshez kapcsolt **előleg** pontos összegét az átvétel módja, a megrendelni kívánt termék fajtája, valamint a megrendelés pontos összege határozza meg. Pontos információt az adott megrendelés kapcsán kollégáink adnak írásban.

Az írásban leadott megrendelés ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak minősül, mellyel Megrendelő vállalja, hogy a megrendelt terméket megvásárolja. Megrendelő megrendelésével elismeri és tudomásul veszi, hogy a Horváth Cukrászda Kft. kifejezetten a Megrendelő kérésére alkotja meg, hozza létre a megrendelni kívánt, romlandó terméket. A Megrendelő és a Horváth Cukrászda Kft. közötti elektronikus úton kötött szerződést a Horváth Cukrászda Kft. nem iktatja, amennyiben a megrendelés kapcsán minden rendben van, a megrendeléshez kapcsolódó adatok a teljesítést követő 14. naptól nem hozzáférhetőek és nem megtekinthetők.

A megrendeléshez az alábbi adatokat szükséges megadni:

Alapadatok:

- a megrendelő neve,
- a megrendelő telefonszáma,
- a megrendelni kívánt termék(ek) pontos neve (amennyiben van, akkor kódja),
- a megrendelni kívánt termék(ek) darabszáma
- a megrendelni kívánt termék mérete (szeletszáma) - amennyiben szükséges
- a díszítésre és/vagy módosításra vonatkozó információk - amennyiben szükséges
- átvételi mód (személyes átvétel Paulay Ede utcai üzletünkben vagy kiszállítás)

Személyes átvétel esetén további adatok:

- átvétel dátuma
- az átvételi napon az a legkorábbi időpont, amikor a megrendelni kívánt terméknek el kell készülnie

Kiszállítás esetén további adatok:

- kiszállítás dátuma /ÉÉÉÉ. HH. NN/
- munkanapokon 12:00 - 17:00, hétvégén 12:00 -19:00 óra között vállalunk kiszállítást. Pontos időpont megadására nincsen lehetőség, Cégünk jelenleg egy maximum 2 órás időintervallumban tudja vállalni a kiszállítást.
- az átvétel pontos címe, irányítószámmal
- a címhez kapcsolódó egyéb tudnivalók (emelet, ajtó, kaputelefon)
- az átvevő neve (amennyiben nem egyezik a megrendelővel)
- az átvevő telefonszáma (amennyiben nem egyezik a megrendelővel)
- fizetési mód megadása (helyszíni készpénz, bankkártya vagy előre utalás)

Termékekkel kapcsolatos információk:

- A weboldalon lévő fotókon feltüntetett jellemzők (pl. méret, kialakítás és díszítés) és a valós termék között eltérések lehetnek (pl. sütemények esetén szezonális gyümölcsök alkalmazása), amely eltérésekért a Horváth Cukrászda Kft-t felelősség nem terheli.
- Az Horváth Cukrászda Kft. kifejezetten tájékoztatja a Megrendelőt, hogy a gyümölcsből, diófélékből készült ételek nyomokban magot, héjat tartalmazhatnak. Az ebből eredő esetleges károkért az Eladó felelősséget nem vállal.
- Az Eladó tájékoztatja továbbá a Megrendelőt, hogy a termékeink nyomokban glutént, szóját, tejet, földimogyorót, olajos magvakat és cukrot tartalmazhatnak!

A szerződés létrejötte, ajánlati kötöttség, visszaigazolás:

A szerződés megkötésére magyar nyelven van lehetőség. A megrendelés leadása elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglaltak megfelelően irányadóak. A szerződés a Megrendelő és az Eladó közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet hatálya alá tartozik, és szem előtt tartja a fogyasztók jogairól szóló Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelvének rendelkezéseit.

A Megrendelő a megrendelés beérkezéséről **visszaigazoló e-mailt** kap a megadott email címére, amellyel a Horváth Cukrászda Kft. a Megrendelő rendelését elfogadja. Bizonyos esetekben **a megrendelés létrejötte** a visszaigazoló e-mailben szereplő kötelező **előleg megfizetésének** (azaz Eladó bankszámlájára történő megérkezésének) **a feltételéhez kötött.** Így abban az esetben, ha Megrendelő nem fizeti meg a visszaigazoló e-mailben megküldött adatok (pl. határidő, összeg) és lehetőségek (pl. előre utalás vagy üzletben történő előleg rendezés) alapján az előleg összegét, és emiatt a megrendelés nem jön létre, Eladót semmiféle kártérítési kötelezettség nem terheli, mivel az Előleg kiegyenlítése nem az ő kötelezettsége, hanem a Megrendelőé. **Amennyiben a visszaigazoló e-mailben nem szerepel előlegfizetési kötelezettség, úgy a visszaigazoló e-mail megérkezésekor jogilag létrejön a szerződés a Felek között.** A megrendelés beérkezését követően - amennyiben szükséges - a cégünk telefonon is felveszi a kapcsolatot a Megrendelővel a megrendelés pontosítása, adatok egyeztetése érdekében. A visszaigazoló e-mail tartalmazza a megrendelés során megadott adatokat, a rendelési adatokat, a megrendelt termékek árát, a fizetési és szállítási módokat, valamint ezen felül a Megrendelő rendeléssel kapcsolatos megjegyzéseit.

Számla:

A Horváth Cukrászda Kft. NAV nyugtát állít ki a Megrendelő részére a vásárlás értékének kifizetését követően.

Ha rendeléséről Megrendelő szeretne **áfás számlát** kérni, kérjük, adja meg ehhez szükséges adatait. Felhívjuk Megrendelő figyelmét, hogy a hatályos jogszabályok értelmében, **amennyiben a Megrendelő áfaalany,** ebben az esetben a számlán kötelesek vagyunk feltüntetni a cég neve, székhelye mellett a cég 8 számjegyűből álló **adószámát** is. Ezen adatok hiányában számlát nem áll módunkban kiállítani. A Megrendelő által megadott számlaadatokért a Horváth Cukrászda Kft. felelősséget nem vállal.

Fizetés:

- **Kiszállítás esetén átvételkor történő helyszíni fizetésre nincsen lehetőség,** a megrendelést csak abban az esetben rögzítjük, és a kiszállítást csak abban az esetben indítjuk el, ha **a megrendelés teljes összege és a kiszállítás díja előlegként beérkezett hozzánk.**

- **Üzletben történő személyes átvétel esetében a megrendelés értékétől függően előfordulhat, hogy a megrendelést csak előleg befizetése esetén tudjuk rögzíteni.**
- **Előleg fizetése esetén készpénzes vagy bankkártyás előre fizetésre Paulay Ede utcai üzletünkben van lehetőség.**
- **Előre utalás:** kiszállítással történt rendelés esetén van lehetőség arra, hogy a megrendelés teljes összegét előre utalással rendezze a Megrendelő. Az erre vonatkozó igényét kérjük a megrendelési e-mailben kollégáinknak előre jelezze, és kollégáink a számlakiállítás érdekében egyeztetett adatok után megadják az utaláshoz szükséges banki adatokat. Csak abban az esetben tudjuk garantálni a megrendelés napi kiszállítást, amennyiben az összeg legkésőbb a kiszállítás napján, de még a kiszállítási időintervallum előtt három órával beérkezik bankszámlánkra. Utalást csak forintban és csak másik magyarországi bankszámláról tudunk fogadni.

Kiszállítás:

A szállítást cégünk saját alkalmazottai végzik.

Szállítási időintervallum:

A kiszállítás csak azokon a napokon érhető el, amikor üzletünk nyitva tart.

A kiszállítást az alábbiak szerint tudjuk vállalni:

MINDEN NAP: 12:00 - 17:00 ÓRA között

Pontos átvételi időpont megadására nincsen lehetőség, Cégünk jelenleg egy maximum 3 órás időintervallumban tudja vállalni a kiszállítást.

Házhozszállítási költségek:

- Szolgáltatásunk Budapest területén érhető el
- 2.500 Ft alatti vásárlás esetén házhozszállítást nem vállalunk, de Paulay Ede utcai üzletünkben személyes átvétel lehetséges
- A kiszállítási díj a szállítási cím kerülete alapján kerül megállapításra az alábbi táblázat szerint:

TELEPÜLÉS	KERÜLET	SZÁLLÍTÁSI DÍJ
Budapest	I.	5 000 Ft
Budapest	II.	7 000 Ft
Budapest	III.	7 000 Ft
Budapest	IV.	5 000 Ft
Budapest	V.	5 000 Ft
Budapest	VI.	5 000 Ft
Budapest	VII.	5 000 Ft
Budapest	VIII.	5 000 Ft
Budapest	IX.	7 000 Ft
Budapest	X.	7 000 Ft
Budapest	XI.	7 000 Ft

Budapest	XII.	7 000 Ft
Budapest	XIII.	5 000 Ft
Budapest	XIV.	5 000 Ft
Budapest	XV.	7 000 Ft
Budapest	XVI.	7 000 Ft
Budapest	XVII.	7 000 Ft
Budapest	XVIII.	7 000 Ft
Budapest	XIX.	7 000 Ft
Budapest	XX.	7 000 Ft
Budapest	XXI.	10 000 Ft
Budapest	XXII.	10 000 Ft
Budapest	XXIII.	10 000 Ft

- Vidéki kiszállítás esetén egyedi ajánlatot készítünk, melynek díja tájékoztatásul Budapest kilépő kerületének alapdíja plusz az onnantól megtett km díj a címig 300 Ft / km összeggel kalkulálva.
- Kiszállításra csak abban az esetben van lehetőség, ha a megrendelt termékek összege és a kiszállítást díja előlegként kiegyenlítésre került személyesen a Paulay Ede utcai üzletben vagy előlegbekérő alapján átutalással.

Szállítási és teljesítési határidő

A szállítási határidő függ a megrendelni kívánt termék típusától, vannak tortáink, melyek megrendelési határideje akár 4-5 nap is lehet.

Fontos kiemelnünk, hogy az elküldött megrendelő nem minősül mindaddig megrendelésnek, míg azt kollégáink írásban vissza nem igazolják, illetve amíg a rendelés és a kiszállítás összege előlegként kiegyenlítésre nem került. Időpontra kért előrendelés esetén egyedi kiszállítási díjat kalkulálunk, de a pontos időre történő kiszállítás ekkor sem garantált, előfordulhat, hogy a kért időponthoz képest csak +/- 2 órával kerül teljesítésre a kiszállítás.

A Horváth Cukrászda Kft. késedelme esetén a Megrendelő jogosult póthatáridőt kitűzni. Ha a Horváth Cukrászda Kft. a póthatáridőn belül nem teljesít, a fogyasztó jogosult a szerződéstől elállni. A Megrendelő póthatáridő tűzése nélkül akkor jogosult a szerződéstől elállni, ha

- a Horváth Cukrászda Kft. a szerződés teljesítését megtagadta; vagy
- a szerződést a felek megállapodása szerint vagy a szolgáltatás felismerhető rendeltetésénél fogva a meghatározott teljesítési időben – és nem máskor – kellett volna teljesíteni.

Megrendelés átvétele:

Átvétel kiszállításkor:

A termék átvételekor a Megrendelő köteles megvizsgálni, hogy a csomag sérülésmentes-e. Amennyiben sérülést tapasztal a csomagoláson, a Megrendelő kérheti a futártól a csomag visszaszállítását.

Amennyiben az átvételkor láthatóan sérült a csomagolás és a sérülés az áru átvételét megelőzően keletkezett, a termék visszavételét, illetve cseréjét a Horváth Cukrászda Kft. díjmentesen biztosítja. Az átvételt követően észlelt sérülésért a Horváth Cukrászda Kft. felelősséget nem vállal!

A Horváth Cukrászda Kft. nem vállal azért felelősséget és a megrendelést teljesítettnek tekinti, ha a Megrendelő az előre leegyeztetett és megjelölt időpontban nem tartózkodik a megadott szállítási címen és a csomag átvétele meghiúsul.

Ha a kiszállítás sikertelen – Megrendelőnek felróható okból -, akkor a 2. kiszállítást a Horváth Cukrászda Kft. csak akkor kísérel meg újból, ha a Megrendelő átutalással extra kiszállítási díjat (bruttó 10.000 Ft) fizet a Horváth Cukrászda Kft. részére, és a kiszállítás díja a Horváth Cukrászda Kft. számláján jóváírásra került.

Részszállítás kérésére, illetve teljesítésére nincs lehetőség.

A Megrendelő a termék átvételekor késedelem nélkül köteles meggyőződni arról, hogy a termék minősége és mennyisége megfelelő-e.

Személyes átvétel:

A megrendelt termékek személyes átvételére nyitvatartási időben, 11:00 – 19:00 óra között van lehetőség a cégünk telephelyén, melynek címe: 1061 Budapest, Paulay Ede utca 48., SUGAR! Design Cukrászat.

Általános szabályozás a megrendelés átvétele kapcsán:

A megrendelt termék átvételére akár kiszállítás, akár üzletben történő átvétel esetén is csak a Megrendelő jogosult. Amennyiben Megrendelő meghatalmazást ad harmadik félnek a megrendelt termék átvételére, úgy abban az esetben a harmadik fél köteles Megrendelő nevében a Megrendelés átvételével kapcsolatban eljárni, különös tekintettel a megrendelt termék mennyiségi és minőségi ellenőrzésével, valamint az átvételhez kapcsolódó lent felsorolt figyelmeztetések megértésével kapcsolatban. Eladó kizár minden olyan felelősséget és eláll minden olyan kártérítési kéréstől, amelyben Megrendelő nem személyesen vette át a megrendelt terméket, és emiatt nem győződött meg a termékkel kapcsolatos alapvető átvételi kritériumokról, nevesítve:

- Megrendelő átvételkor köteles meggyőződni **a termék mennyiségéről és minőségéről,**
- továbbá minden tájékoztatást megkérni **az eltarthatósággal, a szállíthatósággal, a díszek kezelésével, azok sérülékenységével kapcsolatban.**

A termék átvételével és kifizetésével, még akkor is, ha ezt Megrendelő meghatalmazásából harmadik fél kezdeményezte, Megrendelő kifejezetten elismeri, hogy:

- **a megrendelt termék mennyisége és minősége megfelel Megrendelő számára, különös tekintettel a termék dizájnjára, kinézetére, színösszeállítására és díszítésére.**
- megfelelő tájékoztatást kapott különös tekintettel **a termék ajánlott tárolásával, sérülékenységgel, szállíthatóságával** kapcsolatban, a terméken található nem ehető díszítéssel kapcsolatban.
- Megrendelő tájékoztatást **kapott a terméken és a termékben található, apróbb elemekről**, melyek miatt a termék felszeletelését, szervírozását csak felnőtt végezheti, és amely miatt fontos a felnőtt jelenléte akkor, ha kiskorú kapja a terméket.
- Megrendelő elismeri, hogy tájékoztatást kapott a terméken és a termékben található esetleges szúrásra, vágásra alkalmas eszközökről, és kifejezetten megértette és elfogadta, hogy **a termék mely részeit nem adhatja kiskorúknak.**
- Megrendelő elismeri, hogy megfelelő tájékoztatást kapott **a termék eltarthatóságáról, valamint a termékben található allergén összetevőkről.**

4. ELÁLLÁSI JOG ÉS FELMONDÁSI JOG

A megrendelt termék/termékek lemondása:

A megrendelés lemondásának módja és feltételei

Megrendelését a rendelés leadásától számított 3 órán belül megváltoztathatja, lemondhatja. Írjon e-mailt paulay@sugarshop.hu címre. Hivatkozásul kérjük, a visszaigazoló e-mailben szereplő megrendelés adatait megadni szíveskedjen.

5. SZAVATOSSÁG, JÓTÁLLÁS

Problémák, reklamáció, panaszkezelés:

A megrendelés teljesítésével kapcsolatos bármely problémát, reklamációt Megrendelő az alábbi ügyfélszolgálati elérhetőségeken tud jelezni: e-mailben: paulay@sugarshop.hu, vagy telefonon keresztül élőhangos beszélgetésben a megadott telefonszámot felhívva.

- Az édesipari termék megfelelő hűtése és tárolása az átvételt követően a Megrendelő kötelezettsége.
- Hűtött tárolás mellett (+4°C) az édesipari termékek a termék fajtájától függően az átvételt követő 24, 36, 48, illetve 72 óráig biztonságosan eltarthatók, Nutellát tartalmazó termékeink kivételével hozzáadott tartósítószerrel nem tartalmaznak. Előre csomagolt termék esetén, a termék csomagolásán megtalálja az odavonatkozó eltarthatósági időtartamot.
- Amennyiben a Termékkel szembeni minőségi kifogás a Termék szemmel nem látható tulajdonságára vonatkozik, úgy a minőségi kifogását az adott termékre

legkésőbb a termék átvételétől számított 24 óráig jelezheti a Horváth Cukrászda Kft. -nek.

6. JOGÉRVÉNYESÍTÉSI LEHETŐSÉGEK

Panaszügyintézés helye, ideje, módja:

A Megrendelő a termékkel, vagy a Horváth Cukrászda Kft. tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait a megadott elérhetőségeken terjesztheti elő;

A Horváth Cukrászda Kft. a szóbeli panaszt, amennyiben arra lehetősége van, azonnal orvosolja. Ha a szóbeli panasz azonnali orvoslására nincs lehetőség, a panasz jellegéből adódóan, vagy ha a Megrendelő a panasz kezelésével nem ért egyet, akkor a Horváth Cukrászda Kft. a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, melyet öt évig, a panaszra tett érdemi válaszával együtt eltárol.

A Horváth Cukrászda Kft. a jegyzőkönyv egy példányát (az üzlethelyiségben) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Megrendelőnek átadja, vagy ha ez nem lehetséges, akkor az alább részletezett írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint köteles eljárni.

A cégünk a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén is készít jegyzőkönyvet, amennyiben Megrendelő az azonnali orvoslással felajánlott kompenzációval nem ért egyet.

Minden egyéb esetben a Horváth Cukrászda Kft. az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el.

Cégünk a hozzá írásban érkezett panaszt 30 napon belül érdemben megválaszolja. Az intézkedés jelen szerződés értelmében a postára adást jelenti.

A panasz elutasítása esetén a Horváth Cukrászda Kft. az elutasítás indokáról tájékoztatja a Megrendelőt.

Egyéb jogérvényesítési lehetőségek:

Amennyiben köztünk és a Megrendelő között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a Megrendelő számára

a./ Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál

Amennyiben a Megrendelő fogyasztói jogainak megsértését észleli, a Megrendelő panaszával elsősorban a területileg illetékes járási hivatalhoz fordulhat. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról.

A területileg illetékes fogyasztóvédelmi hatóság elérhetősége:

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

Területi hatóságok listája: <http://fogyasztovedelem.kormany.hu/teruleti>

b./ Vitarendezési eljárás az Európai Unió online vitarendezési platformján keresztül: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU>

Online adásvételi szerződéssel összefüggő fogyasztói jogvita esetén lehetőség van arra, hogy a fogyasztók az online vásárláshoz kapcsolódó, akár határon átnyúló jogvitáikat elektronikusan rendezni tudják a fenti linken keresztül elérhető online platformon keresztül beadott elektronikus panasz útján.

Ehhez nem kell mást tenni, minthogy a fenti linken elérhető online platformon a fogyasztó beregisztrál, kitölt egy kérelmet hiánytalanul, majd elektronikusan beküldi a Békéltető Testület részére a platformon keresztül. Így a fogyasztók, a távolságok ellenére egyszerűen tudják érvényesíteni jogait.

c./ Békéltető testület eljárásának kezdeményezése

Békéltető Testületek elérhetősége: <http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

Amennyiben Horváth Cukrászda Kft. a Megrendelő panaszát elutasítja, úgy a Megrendelő jogosult a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez is fordulni: a békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a Megrendelő a Horváth Cukrászda Kft. -val közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a Horváth Cukrászda Kft. és a Megrendelő között.

A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul. A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani.

Horváth Cukrászda Kft. székhelye szerint illetékes Testület a Budapesti Békéltető Testület elérhetőségei

Budapesti Békéltető Testület

Székhelye: 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

A Horváth Cukrászda Kft. -t a békéltető testületi eljárás során együttműködési kötelezettség terheli.

Békéltető Testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában fogyasztónak minősül a külön törvény szerinti civil szervezet, egyház, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és közép vállalkozás is, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

d./ Bírósági eljárás kezdeményezése.

Megrendelő jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint az új Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.

7. TECHNIKAI KORLÁTOK

A Honlapon történő információszerzés és az e-mailen történő megrendelés feltételezi a Megrendelő részéről az Internet lehetőségeinek és korlátainak ismeretét és elfogadását, különös tekintettel a technikai teljesítményekre és a felmerülő hibákra. A Horváth Cukrászda Kft. -t nem terheli felelősség, ha bármilyen működési hiba észlelhető az internetes hálózatban, ami megakadályozza a Honlap működését és a vásárlást

8. AZ ÁSZF EGYOLDALÚ MÓDOSÍTÁSA

A Horváth Cukrászda Kft. jelen ÁSZF-et, a Honlapon forgalmazott termékek árait és egyéb feltüntetett árakat nem visszamenőleges hatállyal bármikor módosíthatja, a módosítás a Honlapon történő közzétételt követően lép életbe, és csak az életbe lépést követő tranzakciókra érvényes.

9. ÁSZF RENDELKEZÉSEINEK ÉRVÉNYTELENSÉGE

Amennyiben a jelen ÁSZF bármely rendelkezése érvénytelennek minősül, az nem eredményezi a jelen ÁSZF alapján létrejött szerződés érvényességét és a szerződés egyéb rendelkezései továbbra is hatályban maradnak. A szerződés hatályban maradó rendelkezéseit úgy kell

értelmezni, hogy az a Horváth Cukrászda Kft. és a Megrendelő eredeti akaratát leginkább tükrözze.

Jelen ÁSZF alapján létrejött szerződéseknek nem képezi tartalmát a Horváth Cukrászda Kft. és a Megrendelő között, a korábbi üzleti kapcsolatukban kialakult szokás és gyakorlat. Továbbá a jelen ÁSZF alapján létrejött szerződéseknek nem képezi tartalmát az adott üzletágban a hasonló jellegű szerződés alanyai által széles körben ismert és rendszeresen alkalmazott szokás. A jelen ÁSZF és a Honlapon elérhető tájékoztatók, valamint egyéb információk a Horváth Cukrászda Kft. és Megrendelő közötti szerződés teljes tartalmát magában foglalják.

Általános Szerződési Feltételek hatályba lépésének ideje: 2021.09.27.