

Az Étteremeknek nyújtott *Tudatos* szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: „*ÁSZF*”) a K&V Green Flowers Zrt. (a továbbiakban: „*Szolgáltató*”) által a *Tudatos* mobil applikáción keresztül nyújtott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásra irányadó, és a *Szolgáltató*, valamint a vele egyedi szerződést (a továbbiakban: „*Egyedi Szerződés*”) kötő vendéglátóipari egységet üzemeltető vállalkozás (a továbbiakban: „*Étterem*”) között létrejövő valamennyi jogviszonyra alkalmazandó. Az *Egyedi Szerződés* kizárólag a jelen *ÁSZF*-fel együtt érvényes.

1. Felek tevékenysége és jogállásuk

- 1.1. A *Szolgáltató* a tulajdonosa és az üzemeltetője a **Tudatos mobil applikációnak** (továbbiakban: **Tudatos Platform**), amely az *Étteremek* ételrendelési szolgáltatásait gyűjti össze. A *Szolgáltató* és az *Étterem* ügyfele az a személy, aki a *Tudatos Platform* használatával elvitelre ételt rendel valamely *Étteremtől* (a továbbiakban: „*Felhasználó*”). A *Szolgáltató* a *Felhasználó* által a *Tudatos Platformon* leadott ételrendelések felvételével, *Étterem* részére történő továbbításával, illetve a rendelés ellenértékének fogadásával és továbbításával kapcsolatos szolgáltatásokat (a továbbiakban: „*Tudatos Szolgáltatás*”) nyújt az *Étterem* részére.
- 1.2. Az *Étterem* éttermi szolgáltatásokat nyújtó vendéglátóipari egység(ek)et üzemeltető vállalkozás, amely az üzletszerű gazdasági tevékenységéhez igénybe veszi a *Tudatos Szolgáltatást*.
- 1.3. A *Szolgáltató* az *Étteremtől* független, önálló szolgáltatási tevékenységet folytat. A *Szolgáltató* a tevékenység végzése során nem a *Felhasználók* nevében jár el.
- 1.4. A *Felek* az *Egyedi 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 az *Étteremnek* harmadik személyekkel (*Felhasználók*) kötetendő szerződések közvetítésére, illetve az *Étterem* nevében történő megkötésére és az *Egyedi Szerződés* szerinti díjak *Felhasználóktól* történő átvételére és továbbítására, az *Étterem* pedig az *Egyedi Szerződésben* meghatározott díj(ak) fizetésére köteles. A *Tudatos Szolgáltatás* további lényegi sajátossága, hogy a közvetítés tárgyát az éttermi kínálatból kifejezetten és kizárólag az értécsökkentett ételek képezik. 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 az *Étterem* megbízásából eljáró önálló kereskedelmi ügynök, amely az *Étterem* és a *Felhasználó* közötti szerződés megkötésére is jogosult. A *Szolgáltató* a *Felhasználó* megbízásából pénzügyi műveletet nem hajt végre, csupán az *Étterem* közreműködőjeként vesz át pénzt a *Felhasználótól* (Ptk. 6:129. § (1) bek.).

- 1.6. Amennyiben az Egyedi Szerződés az Étterem több vendéglátóipari egységére is kiterjed, a Szerződésben foglalt jogok és kötelezettségek az az Egyedi Szerződésben felsorolt valamennyi vendéglátóipari egységre egyaránt vonatkoznak.

2. A Tudatos Szolgáltatás tárgya, megkezdése

- 2.1. A Felhasználó által a Platformon keresztül leadott rendelés Étterem általi befogadásáról szóló elektronikus igazolásnak a Szolgáltatóhoz történő megérkezésével a Felhasználó és az Étterem között szerződés jön létre, feltéve, hogy addig a Felhasználó nem mondta le a rendelést. A Szolgáltató mint közvetítő jogosult az Étterem nevében az általa közvetített szerződés e pont szerint történő megkötésére.
- 2.2. A Szolgáltató jogosult és köteles az Étterem és a Felhasználók közötti, a Szolgáltató közvetítésével létrejött szerződés alapján a Felhasználók részéről történő teljesítés (díjfizetés) elfogadására, a Szolgáltatóval szerződött pénzforgalmi szolgáltatón keresztül (bankkártyás online fizetés, a továbbiakban „Online fizetési szolgáltatás”). Online fizetési szolgáltatás választása esetén az Étterem a közvetítési szolgáltatás nyújtása mellett kifejezetten megrendeli, Szolgáltató pedig elvállalja az Online fizetési szolgáltatás nyújtását, amelyet a Szolgáltató közvetített szolgáltatásként a vele szerződött pénzforgalmi szolgáltatón keresztül teljesít az Étterem részére. A Szolgáltató jogosult az Egyedi Szerződésben feltüntetett díját a Felhasználók online fizetett rendeléseinek összértékéből az ÁSZF 8. pontja szerint levonni.
- 2.3. Amennyiben Egyedi Szerződésben eltérően nem állapodnak meg, úgy Szolgáltató az azt követő legkésőbb hetedik munkanapon kezdi el a Tudatos Szolgáltatás nyújtását az Étterem részére, hogy az Étterem a Szolgáltató által kért minden adatot átadott, ideértve, de nem kizárólag, az Étterem adatait, a Platformon feltüntetendő átlagos elkészítési időről való tájékoztatást, logót, ételekről készült fényképeket. Az Étterem köteles egy általa tarthatónak vélt, reális elkészítési időt is megadni, amennyi idő alatt köteles a vállalt megrendeléseket teljesíteni, vagyis a megrendelt ételeket átvételre kész állapotban rendelkezésre tartani.
- 2.4. A Szolgáltató az Étterem által rendelkezésre bocsátott ajánlatot az ételekhez kapcsolódó árakkal és egyéb információkkal együtt a Platformon feltünteti. A Szolgáltató önálló döntési jogkörében jogosult az Étterem a Platformon feltüntetett ajánlatainak elemeit eltávolítani és módosítani, ha úgy értesül, hogy azok nem valósak vagy helyesek. A változtatásról a Szolgáltató köteles az Étteremet tájékoztatni.
- 2.5. Az Étterem az ajánlat feltöltése során köteles megadni az étel teljes (hatályos étlapon szereplő) árát, a kedvezményes árat és a mennyiséget. Az Étteremnek lehetősége van megadni az időszávot, amelyen belül átvehető a megrendelt étel, amennyiben az Étterem az ajánlat feltöltése során nem ad meg átvételi időtartamot, úgy az automatikusan a rendelés visszaigazolásától az étterem nyitvatartása szerinti zárási időpontig terjedő időtartam.

3. A rendelés menete

- 3.1. A Tudatos Applikáció felületén a Szolgáltató megjeleníti az Étterem által, az árcsökkentett ételekről feltöltött kedvezményes ajánlatokat és rendeléseket közvetít az Étterem részére. A Felhasználó általi rendelés leadását, illetve kifizetését követően hatályba lép az Étterem és a Megrendelő közötti adásvételi szerződés.
- 3.2. A Felhasználónak a megrendelés visszavonására a megrendelés leadásától a sikeres online bankkártyás fizetés pillanatáig van lehetősége. Amennyiben a Felhasználó a sikeres online

fizetés előtt lemondja a megrendelést, úgy Szolgáltató megfelelően tájékoztatja az Éttermet és az Étteremnek semmilyen kötelezettsége vagy teendője nincs.

- 3.3. Az Étterem gondoskodik arról, hogy a rendeléseket az étterem nyitvatartási ideje alatt folyamatosan figyelemmel kísérjék.

4. Rendelések teljesítése

- 4.1. Az Étteremnek készen kell állni arra, hogy a szolgáltatásai nyújtását attól az időponttól kezdve, hogy a Tudatos Platformon történő regisztrációját visszaigazolták, azonnal megkezdje a Tudatos Platformon.
- 4.2. Az Étterem köteles minden tőle telhetőt megtenni annak biztosítása érdekében, hogy a Tudatos Platformra általa feltöltött összes étel rendelkezésre álljon.
- 4.3. A rendelésnek az Étterem által előzetesen meghatározott elkészítési határidőn belül készen kell állnia arra, hogy a Megrendelő a Tudatos applikációban kapott QR kód bemutatásával átvegye azt.
- 4.4. Az Étteremnek gondoskodnia kell arról, hogy a megrendelt étel az összes élelmiszerbiztonsági követelménynek megfelelően, helyesen legyen becsomagolva.
- 4.5. Az Étterem köteles biztosítani, hogy az átvételre elkészített ételek(et):
- a. megfeleljenek az étel Tudatos Platformon szereplő leírásának (beleértve az arra vonatkozó információkat is, hogy az egyes ételek gluténmentesek, laktózmentesek, nem tartalmaznak dióféléket, nem tejszármazékok, illetve vegetáriánusok vagy vegánok számára alkalmasak; továbbá az 1169/2011/EU Rendelet alapján a fogyasztók kötelező tájékoztatása a Rendeletben felsorolt allergiát és intoleranciát okozó anyagokról);
 - b. ne legyenek károsak az egészségre vagy a környezetre;
 - c. megfelelően főzzék meg vagy készítsék el, és egyébként biztonságosak, kiváló minőségűek, szállításra és fogyasztásra alkalmasak, valamint a Megrendelő általi fogyasztásra alkalmas hőmérsékletűek legyenek;
 - d. mindenkor megfeleljenek az élelmiszerek elkészítésére és csomagolására vonatkozó összes alkalmazandó követelménynek és jogszabálynak;
 - e. a lehető legnagyobb mértékben egyezzenek a Tudatos Platformra róluk feltöltött fényképpel.
- 4.6. A Tudatos Platformon feltüntetett étel áraknak minimum a hatályos, elérhető étlapon szereplő árnál 20 %-kal kevesebbnek kell lennie.
- 4.7. Az Étterem beleegyezik, hogy az ételek csomagolásáért semmilyen további díjat nem számol fel.

5. Fizetési módok a Felhasználók számára

- 5.1. A Felhasználó a rendelés összegét online fizeti meg.
- 5.2. Online történő fizetés esetén a Felhasználó a rendelés összegét bankkártyával fizetheti meg a következők szerint. A Felhasználó a rendelési folyamat során kiválasztja az ételt. 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 az Étteremhez. A Szolgáltató és Étterem közötti elszámolás menetét a 8. pont tartalmazza.

6. A Tudatos Platform Étterem általi használata

- 6.1. A rendelések Tudatos Platformon keresztül fogadásához és feldolgozásához az Étteremnek rendelkeznie kell egy megfelelő, kompatibilis telefonnal vagy tablettel (Android vagy iOS operációs rendszerrel működő eszközzel), amelyre a Play Áruházból vagy az AppStore-ból letölti a Tudatos Applikációt, majd egy felhasználói fiók segítségével férhet hozzá a Tudatos Éttermi felületéhez. Minden Étterem egyetlen fiókot kaphat a Tudatos Platform használatához, azonban több eszközön is beléphet az applikációba. Ha egy Étterem több Vendéglátóipari Egység keresztül folytatja az üzleti tevékenységét, úgy Szolgáltató minden egyes Vendéglátóipari Egységhez egy külön alfiókot biztosít a Tudatos Platformon belül. Az Étterem (és adott esetben az egyes Vendéglátóipari Egységek) fiókadatáról a Szolgáltató az Egyedi Szerződés megkötését követően külön értesíti az Éttermet.

Szolgáltatásai nyújtása során az Étterem köteles gondoskodni az alkalmazandó jogszabályok betartásáról, beleértve az alkalmazottaknak és az Étterem személyzete többi tagjának munkakörülményeire, védelmére és biztonságára vonatkozó jogszabályokat is.

- 6.2. Az Étteremmel kapcsolatos összes információt a Szolgáltató az Étterem által megadott információk alapján tölti fel a Tudatos Platformra. Az Étterem által megadott valamennyi információnak – beleértve különösen az Étterem adataival, a konkrét ételekkel, az ételek áraival és az átvételi idővel kapcsolatos információkat, az ételek fényképeit és a Nyitvatartási Időt – pontosnak kell lennie. Az Étterem köteles további információval is szolgálni az ételekről (összetevők, allergének, stb.), ha egy Megrendelő az Étteremmel felveszi a kapcsolatot és felvilágosítást kér.
- 6.3. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Tudatos Platform bármely eszközön való megfelelő működéséért.
- 6.4. Az Étterem vállalja, hogy telepíti és/vagy alkalmazza a Szolgáltató által biztosított összes frissítést, továbbfejlesztett verziót vagy modult. A Szolgáltató nem vállal felelősséget semmilyen olyan kárért vagy elmaradt vagyoni előnyért, amely a jelen 6. pontban foglaltak teljesítésének elmulasztásából fakad.
- 6.5. A Felhasználónak lehetősége van a Tudatos Platformon visszajelzést adni, illetve panaszt tenni. Ha egy panasz az Étterem által készített valamely konkrét ételre vonatkozik, akkor a Felhasználó köteles

az ilyen panaszt a rendelés átvételétől számított 14 napon belül megtenni. A Szolgáltató a saját belátása szerint kezeli az esetleges panaszokat, és eldönti, hogyan oldja meg ezeket a jelen ÁSZF-ben részletezett folyamatnak és eljárásoknak megfelelően. A Szolgáltató – észszerűen eljárva – dönthet úgy, hogy az Étterem nevében, saját belátása szerint visszatéríti a Felhasználónak az étel árát (vagy annak egy részét), majd ennek megfelelő kompenzációt követelhet az Étteremtől. Ha az Étteremhez továbbra is érkeznek a Felhasználóktól panaszok, a Szolgáltatónak jogában áll időlegesen vagy véglegesen felfüggeszteni az Étteremnek a Tudatos Platform használatára vonatkozó jogosultságát a lentebb részletezettek szerint. A Szolgáltatónak jogában áll egy felhasználói panaszok kezelésére és

visszatérítésekre vonatkozó politikát kidolgozni, amely attól kezdve az ÁSZF részét fogja képezni, és annak betartása kötelező az Étteremre nézve.

- 6.6. Az Étterem köteles arra törekedni, hogy mindenkor jó minőségű fényképeket használjon az ételek Tudatos Platformon történő megjelenítésekor. Ha valamelyik fénykép nem felel meg a fenti feltételeknek, a Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy visszautasítsa az adott fénykép Tudatos Platformra történő feltöltését, és helyette más fényképet kérjen, illetve azzal egyenértékű vagy ahhoz hasonló stock fotót töltsön fel helyette.

7. Az Étterem kötelezettségvállalásai

- 7.1. Az Étterem köteles a működése során minden vonatkozó jogszabályi kötelezettségnek megfelelni, a szükséges engedélyeket beszerezni és a rá vonatkozó összes élelmiszerbiztonsággal kapcsolatos előírást maradéktalanul betartani. Az Étterem köteles fokozott figyelmet fordítani az ételek beszerzésére, megfelelő tárolására, elkészítésére és csomagolására, illetve az ezekkel kapcsolatos előírások és ajánlások betartására.
- 7.2. Az Étterem kizárólagosan felelős a Szolgáltatónak megküldött és a Platformon megjelent minden információ – különösen a termékek ÁFA-kulcsa – helyességéért és valódiságáért, és felelős azért, hogy a jogszabályokban megjelölt minden szükséges információ feltüntetésre kerüljön, külön kiemelve az ÁSZF 6.2 pontjában írt információkat, amihez a Szolgáltató minden szükséges segítséget megad. A Platformon (pl. nyitvatartási idő, minimum rendelési összeg, átvételi idő) és az Egyedi Szerződésben (pl. kapcsolattartási adatok) feltüntetett információkban bekövetkezett változásokról az Étterem köteles azonnal, de legkésőbb két órán belül értesíteni a Szolgáltatót, míg az étlapon elérhetetlen ételeket az Étterem köteles haladéktalanul a Platformon a Felhasználók számára elérhetetlenné tenni, vagy bejelenteni a Szolgáltatónak.
- 7.3. Az Étterem teljes felelősséggel tartozik a munkavállalóinak, illetve az Egyedi Szerződés teljesítése érdekében igénybe vett szerződéses közreműködőinek a tevékenységéért.
- 7.4. Az Étterem nem tanúsíthat olyan magatartást, illetve nem tehet olyan kijelentést vagy utalást, amely alkalmas a Szolgáltató jó hírvéneke megsértésére. A Szolgáltató gazdasági tevékenységének jellegére tekintettel a jelen bekezdés szerinti kötelezettség megsértése súlyos szerződésszegésnek minősül.

8. Díjazás

- 8.1. A Tudatos Szolgáltatás (mint az Adásvételi Szerződések közvetítésével kapcsolatban online közvetítő szolgáltatások) ellenértékeként az Étterem köteles a Szolgáltatónak közvetítési jutalékot fizetni a Felhasználók által a Tudatos Platformon leadott minden rendelés után. A közvetítési jutalék számítása: az ételek összesített bruttó árának, melyet az Étterem a Tudatos Platformon keresztül, egy adott tárgyidőszak során a leadott rendelések fejében felszámított, a megállapodott százaléka.
- 8.2. A Megállapodott Százalékot az Egyedi Szerződés rögzíti. A Megállapodott Százalék nettó érték, azt a vonatkozó jogszabályok szerinti ÁFA terheli.

9. Elszámolás és számlázás

- 9.1. Az Étterem a saját nevében elkészít és kiállít a Felhasználó részére egy számlát az étel áráról.

- 9.2. A Felhasználók által az elszámolási időszakban online fizetett rendelések összértékét a Szolgáltató az Étterem által a Szolgáltatótól igénybe vett szolgáltatások díjával csökkenti, így a Szolgáltató szolgáltatásának díja a Szolgáltató Étterem felé fennálló fizetési kötelezettségébe beszámításra kerül, és a fennmaradó összeget a Szolgáltató az Étterem által megadott bankszámlára átutalja.
- 9.3. A Szolgáltató az online fizetés lehetőségét úgy biztosítja, hogy saját nevében igénybe vesz és változatlan formában továbbértékesít egy szolgáltatást, azaz közvetített szolgáltatást nyújt. Az Étterem felé történő pénzügyi elszámolás határideje a számla Szolgáltató általi kiállítását követő 5. munkanap.
- 9.4. Felek a Tudatos Szolgáltatás díja és a tárgyidőszak, elszámolási időszak az Egyedi Szerződésben kerül meghatározásra. Amennyiben az Egyedi Szerződés nem rendelkezik róla, a tárgyidőszak egy naptári hetet jelent.
- 9.5. A Szolgáltató és az Étterem között létrejött Egyedi Szerződés szerinti számlázásra és kifizetésekre az egyes tárgyidőszakokat követően kerül sor.
- 9.6. Az egyes tárgyidőszakok végétől számított öt munkanapon belül a Szolgáltató kiállít egy számlát az Étteremnek a közvetítési jutalékról, a szolgáltatási díjakról, és az adott tárgyidőszakra vonatkozó egyéb alkalmazandó díjakról.
- 9.7. A Tudatos Szolgáltatás az Áfa tv. 58. § (1) bekezdésében foglaltak alapján időszakos elszámolású ügyletnek minősül. Szolgáltató és Étterem között minden díjjal kapcsolatos elszámolás kizárólag átutalásos formában történik.
- 9.8. Számlareklamációval az Étterem a számla kézhezvételétől számított hét munkanapon belül, írásban élhet. Az Étteremnek 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, az Étterem a jelen ÁSZF szerint bírósághoz fordulhat.
- 9.9. Amennyiben az Étterem 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.
- 9.10. Amennyiben az Étterem a számla kiállítását megelőző második napjáig jelzi a Szolgáltatónak, hogy egy rendelést nem, vagy csak részben adta át, a Felhasználó nem, vagy csak részben vette át, vagy a Felhasználó bizonyítottan lemondta, akkor azok a rendszerben törlésre/módosításra kerülnek. Amennyiben az Étterem ezeket a rendeléseket a számla kiállítást követően, de legkésőbb a számla kiállítását követő hetedik munkanapig jelzi a Szolgáltatónak, úgy a törölt/módosított rendelések értéke az Étterem következő számlájában kerül jóváírásra. A törölt rendelésekre a Szolgáltató nem számít fel jutalékot.
- 9.11. Amennyiben a Felhasználó a bankkártyával kifizetett rendelést a rendelésről szóló visszaigazolásnak a Szolgáltatóhoz történő megérkezése, de legkésőbb a rendelés leadásától eltelt öt perces időtartam lejártá előtt mondhatja le, és a Szolgáltató visszautalja a Felhasználónak a pénzt, és a rendelés törlésre kerül a Szolgáltató rendszerében.

10. Panaszkezelés

- 10.1. A Felek rögzítik, hogy a jelen 10. pont vonatkozik minden, Felhasználótól érkező panaszra, visszajelzésre, kérdésre, amely az Étterem által értékesített termékeket és/vagy a rendelési szolgáltatást érinti, vagy azokkal kapcsolatos (a továbbiakban: Panasz).
- 10.2. A Felek megállapodnak abban, hogy a Felhasználók által tett valamennyi Panaszt az Étterem kezeli első körben. Mindazonáltal, a Felek tudomásul veszik, hogy a Felhasználók ezirányú döntése esetén Panaszait a Szolgáltató nyilvánosság számára elérhető Ügyfélszolgálatán, infóvonalain, egyéb fórumain, felületein is bejelenthetik.
- 10.3. A Felek megállapodnak, hogy a Szolgáltató továbbíthatja az Étteremnek a Panaszt a körülmények által indokolt legkorábbi időpontban az alábbi esetekben:
- a. a termékekkel (pl. összetevők, árak) kapcsolatos észrevételek, problémák (pl. weboldal, tájékoztatás, várható rendelési idő, költségek),
 - b. a rendelés folyamatával kapcsolatos kérdések, problémák,
 - c. a megrendelt étel átvételével kapcsolatos észrevételek, problémák (pl. teljesítési idő),
 - d. a megrendelt termékekre vonatkozó észrevételek, problémák (minőség, csomagolás),
 - e. a rendelés átvételéről szóló visszaigazolás Szolgáltatóhoz történő megérkezését követően érkezett felhasználói lemondással kapcsolatos megkeresés,
 - f. egészségügyi panasz, vagy ennek veszélye, ahol a termék minősége kapcsán felmerül a gyártói/éttermi felelősség,
 - g. általános panasz, visszajelzés, amely nincs összefüggésben a termékek rendelésével és átadásával, és amely nem abból ered, hogy a Szolgáltató a jelen ÁSZF rendelkezéseinek sérelmével jár el, különösen, de nem kizárólagosan árazás, termékválaszték, alapanyagokra és allergénekre vonatkozó kérdések, szolgáltatások elérhetőségére vonatkozó kérdések,
 - h. egyéb Panaszok.
- 10.4. Amennyiben a jelen esetekben az Étterem felelőssége a Szolgáltató vizsgálata alapján vagy egyéb módon megállapítható, úgy az esetleges felelősség és a jogkövetkezmények az Éttermet terhelik, és köteles helytállni.
- 10.5. 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.
- 10.6. A Felek a rendelési szolgáltatások folyamatok javítása, valamint a Panaszok kivizsgálása, megválaszolása, orvoslása tekintetében fokozott együttműködésre kötelesek, és kötelesek e tárgyban indokolt esetben egyeztetni, valamint a szükséges intézkedéseket fogantatosítani a szolgáltatások, folyamatok javítása érdekében.

11. Felfüggesztés, szünetelés:

- 11.1. A Szolgáltató saját döntése alapján az ÁSZF 12.6. pontja szerinti azonnali hatályú felmondás helyett az Éttermet a Platformon felfüggesztheti. A felfüggesztés alatt az Egyedi Szerződés

hatályban marad, de a Szolgáltató az Egyedi Szerződés, illetve az ÁSZF szerinti szolgáltatások nyújtására nem köteles, az Étterem ajánlatait a Platformon elérhetetlenné teheti.

- 11.2. A Szolgáltató felfüggesztheti továbbá az Éttermet, ha:
- az Étterem 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
 - az Étterem ellen felszámolási eljárás, végelszámolási eljárás indul, vagy csődeljárás alá kerül; vagy
 - az Étterem tevékenységére a Szolgáltatóhoz az átlaghoz képest kiugróan sok panasz érkezik; vagy
 - az Étterem működése a Szolgáltató üzleti hírnevét rombolja vagy veszélyezteti, ideértve, ha médianyilvánosságot kapó szerződésszegést vagy törvénysértést követ el.
- 11.3. Az Étterem kérésére a Szolgáltató a Tudatos Szolgáltatást maximum három hónapig szüneteltetheti a Szerződés megszüntetése nélkül is, abban az esetben, ha az Étterem a Szolgáltató rendszerén kívül is szünetelteti a szolgáltatását (pl. az Étterem nem tudja a kiszállítást huzamosabb ideig teljesíteni átépítés, felújítás miatti ideiglenes bezárás, áramszünet, futár balesete vagy ünnepi nyitvatartás miatt).
- 11.4. Az Étterem köteles a Szolgáltatót haladéktalanul tájékoztatni az ÁSZF 11.2. pont szerinti esetekben, ilyenkor az Étterem szolgáltatása a Platformon szüneteltetésre kerül. A szünetelés alatt az Egyedi Szerződés hatályban marad, de az Étterem ajánlatai a Platformon elérhetetlenné válnak.
- 11.5. A Szolgáltató akkor is szünetelteti az Étterem szolgáltatásait, ha bármely rendelés átadása során a Szolgáltató ügyfélszolgálatára három egymást követő alkalommal sem éri el az Éttermet a megadott elérhetőségeken.
- 11.6. Ha az Étterem megszegi a Szerződés alapján fennálló bármely kötelezettségét, a Szolgáltatónak jogában áll korlátozni vagy felfüggeszteni a Tudatos Platform Étterem általi használatát anélkül, hogy a Szolgáltató bármilyen módon – a lentebb részletezettek szerint – köteles lenne kárpótolni az Éttermet az elmaradt vagyoni előnyért.
- 11.7. Ha az Étterem megszegi a Szerződés alapján fennálló bármely kötelezettségét, a Szolgáltatónak jogában áll korlátozni vagy felfüggeszteni a Tudatos Platform Étterem általi használatát anélkül, hogy a Szolgáltató bármilyen módon – a lentebb részletezettek szerint – köteles lenne kárpótolni az Éttermet az elmaradt vagyoni előnyért.
- 11.8. Ha a Szolgáltató ideiglenesen vagy véglegesen korlátozza, felfüggeszti vagy felmondja a Tudatos Platform Étterem általi használatát, a korlátozás vagy felfüggesztés hatálybalépésének időpontjában vagy azt megelőzően, illetőleg a felmondási értesítés időpontjában indokolással kell szolgálnia az utóbbi számára.
- 11.9. Ezen indokolásnak tartalmaznia kell a konkrét tényeket vagy körülményeket, beleértve a harmadik felek által esetlegesen küldött értesítések tartalmát is, amelyek a felfüggesztéshez vagy felmondáshoz vezettek.
- 11.10. A Szolgáltató a saját belső panaszkezelési folyamata keretében lehetőséget biztosít az Étteremnek a korlátozáshoz, felfüggesztéshez vagy felmondáshoz vezető tények, körülmények

tisztázására. Ha a korlátozást, felfüggesztést vagy felmondást a Szolgáltató visszavonja, az Étteremnek lehetővé kell tenni a szolgáltatásainak folytatását anélkül, hogy korlátoznák a Tudatos Platform korábbi használatából származó személyes vagy egyéb adatokhoz (vagy mindkettőhöz) való hozzáférését.

11.11. Az Étteremnek joga van azonnali hatállyal felmondani az Egyedi Szerződést abban az esetben, ha a Szolgáltató nem teljesíti vagy lényegesen megszegi a Szerződésben foglalt valamelyik kötelezettségét, illetve ha a Szolgáltató fizetéseképtelenné vált.

11.12. A Szerződés megszűnése nem érinti a következőket:

- a. bármelyik fél addig megszerzett jogait, beleértve annak jogát is, hogy minden esedékes, de a felmondás előtt ki nem fizetett összeget megkapjon; vagy
- b. azokat a kötelezettségeket, amelyek esetében kifejezetten kikötötték, hogy azok a megszűnés után is hatályosak maradnak,
- c. abban az esetben, ha az Egyedi Szerződés azonnali hatályú felmondása után még folyamatban van olyan offline marketing kampány, amelyben – többek között – megjelenik az Étterem, akkor a Szolgáltató jogosult változatlanul hagyni azokat a kampányanyagokat, amelyekben szerepel az Étterem.

12. Az Egyedi Szerződés időtartama, módosítása, megszűnése

12.1. Az Egyedi Szerződés határozatlan időre szól.

12.2. Bármely Fél jogosult az Egyedi Szerződésben meghatározott értesítési címekeket – 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 az Egyedi Szerződés aláírására jogosult személy teheti meg.

12.3. Ha az Egyedi Szerződés aláírására jogosult személy megváltozik, a másik Fél jogosult a változással érintett Féltől a változás jogszerűségét alátámasztó irat (cégbírói végzés vagy meghatalmazást tartalmazó irat) másolatát, indokolt esetben az eredeti irat bemutatását kérni.

12.4. Felek megállapodnak abban, hogy az Egyedi Szerződés bármilyen egyéb módosítása csak közös megegyezés alapján és kizárólag írásban érvényes.

12.5. Az Egyedi Szerződést bármelyik Fél bármelyik napon indoklás nélkül felmondhatja (rendes felmondás). A felmondási idő 30 nap, amely a felmondás másik Féllel történő közlésének napján kezdődik.

12.6. Az Egyedi Szerződést a Szolgáltató azonnali hatállyal jogosult felmondani, amennyiben az Étterem a szerződésen alapuló bármely kötelezettségét súlyos mértékben megszegi. Az Egyedi Szerződés súlyos mértékű megszegését jelenti különösen, ha az Étterem a Szolgáltató oldalán, vagy a Tudatos Applikációban feltüntetendő információkkal kapcsolatban valótlan tényről közöl, a Szolgáltató hírnevét csorbítja, fizetéseképtelenségi eljárás hatálya alá kerül vagy az ÁSZF-ben meghatározott egyéb súlyos szerződésszegést követ el, vagy ha az Étterem fizetéseképtelenné vált, illetve ha végelszámolás vagy csődeljárás hatálya alá került.

12.7. Rendes felmondás esetén az Egyedi Szerződés a 12.5. pont szerint számított határnapon szűnik meg. Azonnali hatályú felmondás esetén a felmondási nyilatkozat másik Féllel való közlésének napján szűnik meg az Egyedi Szerződés.

- 12.8. Az Egyedi Szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Étteremnek nyújtott Tudatos Szolgáltatást a felmondási idő utolsó napjával vagy a Felek által közösen megállapított napon leállítja, és az Éttermet a Platformról eltávolítja.
- 12.9. Az Egyedi Szerződés megszűnése esetén az Étterem 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, vendéglátóipari egységéből és marketing anyagaiból eltávolítani.

13. Szellemi alkotásokhoz fűződő jogok

- 13.1. Az Étterem engedélyezi, hogy a Szolgáltató az Étterem nevét, kereskedelmi nevét, logóját, védjegyét a Platformon, valamint marketing célú anyagaiban saját költségén feltüntesse. Az Étterem szavatolja, hogy a nevének, kereskedelmi nevének, logójának vagy védjegyének jelen pont szerinti használata nem sérti harmadik személy szellemi alkotáshoz fűződő jogát.
- 13.2. Az Étterem jogosult a Szolgáltató logóját a saját weboldalán olyan formában feltüntetni, hogy az a Szolgáltató jogos érdekét ne sértse. A Szolgáltató kifejezett engedélye nélkül az Étterem 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 brand-re sérelmes, az Étterem köteles haladéktalanul intézkedni a Szolgáltató logójának adott felületről történő eltávolításáról.

14. Marketing anyagok

- 14.1. A Szolgáltató offline marketing anyagokat és eszközöket biztosíthat az Étteremnek, amely vállalja, hogy Szolgáltató utasításának megfelelően elhelyezi és használja azokat.
- 14.2. A jelen pontban említett marketing anyagok és eszközök a Szolgáltató kizárólagos tulajdonát képezik, a használatuknak és kihelyezésüknek a díját az Egyedi Szerződés díja tartalmazza. Az Étterem nem jogosult a marketing anyagokon és eszközökön változtatni, vagy azokat az Egyedi Szerződés céljától eltérő célra felhasználni.

15. A Tudatos Platform feletti szerzői jogok, a Tudatos applikációra vonatkozó felhasználási engedély

- 15.1. A Szolgáltató visszavonható, nem kizárólagos, nem átruházható, nem továbbengedélyezhető felhasználási engedélyt biztosít az Étteremnek a Tudatos Platformnak kizárólag az ételek értékesítése céljából történő használatára. A jelen felhasználási engedély alapján az Étterem jogosult a Tudatos Platform éttermi applikációt a 6.1. szerinti eszközeire telepíteni. A Tudatos Platform éttermi applikációt az Étterem Vendéglátóipari Egységként legfeljebb 10 eszközre telepítheti. A felhasználási engedély időtartama az Egyedi Szerződés időtartamához igazodik, vagyis annak megszűnésével az Étterem jelen pont szerinti felhasználási joga is megszűnik.
- 15.2. Az Egyedi Szerződés megkötésével az Étterem engedélyt biztosít a Szolgáltatónak arra, hogy az Étterem által a Szolgáltató részére küldött összes anyagot (ideértve az ételek fényképeit is) megjelenítse a Tudatos Platformon és a marketing tevékenységeihez felhasználja. Ez az engedély a Szerződés teljes időtartama alatt érvényes. Az Étterem köteles gondoskodni arról, hogy a Szolgáltató által a Tudatos Platformra feltöltendő semmilyen anyagot (beleértve – de nem kizárólagosan – az ételek fényképeit) ne terheljenek harmadik felek jogai.
- 15.3. A szolgáltatásoknak az ÁSZF-fel összhangban történő nyújtása során a Szolgáltató által használt vagy kifejlesztett szoftverekkel, dokumentumokkal vagy információkkal (beleértve a Tudatos

Platformot, a Bizalmas Információkat és adott esetben az ételek fényképeit is) kapcsolatos minden szellemi tulajdonhoz fűződő jog, valamint a Tudatos Platformon keresztül megvalósított értékesítési forgalomra vonatkozó összes adat és statisztika a Szolgáltató tulajdonát képezi. Az Étterem számára tilos a Tudatos Platform vagy a Szolgáltató által használt egyéb szoftver forráskódjának másolása, módosítása, adaptálása, visszafejtése, visszabontása vagy más módon történő felfedezése. A Szolgáltató az egyes tárgyidőszakokra vonatkozó adatokat és statisztikákat az adott tárgyidőszak végét követően egy évig őrzi meg.

- 15.4. Az Étterem nem használhatja a Tudatos Platformot jogosulatlan vagy törvényellenes célokra, és nem befolyásolhatja hátrányosan a Tudatos Platform megfelelő működését, illetve nem törekedhet annak hátrányos befolyásolására.

16. Üzleti titok

- 16.1. 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 az Egyedi Szerződés teljesítésével összefüggésben egymásnak átadnak, vagy amely az Egyedi 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. Az Egyedi Szerződés szövege vagy annak bármely része üzleti titoknak tekintendő.
- 16.2. Az üzleti titokra az üzleti titokról szóló 2018. évi LIV. törvény vonatkozik, a Felek kötelesek az üzleti titkot ennek megfelelően védeni és titokban tartani.
- 16.3. A jelen pont szerinti titoktartási kötelezettség a Feleket a Szerződés megszűnésétől számított 5 évig terheli.

17. Vis maior

- 17.1. 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 katasztrófa helyzetnek 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.
- 17.2. Egyik Fél sem felelős az Egyedi Szerződés, illetve az ÁSZF szerinti kötelezettségeinek nemteljesítéséért, hibás vagy késedelmes teljesítésért, ha azt az előző pontban meghatározott vis maior esemény okozta. Vis maior esemény bekövetkezte esetén az érintett Fél köteles a másik Felet írásban haladéktalanul értesíteni.
- 17.3. Vis maior esemény időtartama alatt az Egyedi Szerződés hatálya szünetel, abban a mértékben, amely mértékben az Egyedi Szerződés teljesítése a vis maior esemény miatt nem lehetséges.

18. Az ÁSZF hatálya és módosítása

- 18.1. A jelen ÁSZF az ÁSZF elején megjelölt naptól kezdődően visszavonásig, illetve módosításig hatályos. Az ÁSZF aktuális és korábbi változatai mindenkor elérhetőek a www.tudatos.io weboldalon.

- 18.2. A Szolgáltató jogosult a jelen ÁSZF-et bármikor, egyoldalúan módosítani a www.tudatos.io 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 www.tudatos.io weboldalon közzéteszi, továbbá arról az Éttermet értesíti. Amennyiben az Étterem a változásokkal nem ért egyet, a Szerződést a módosított ÁSZF hatályba lépése előtt felmondhatja, amely esetben a Szerződés a módosított ÁSZF hatálybalépésének napjával megszűnik.
- 18.3. 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) az Éttermet tájékoztatni.
- 18.4. Az Egyedi Szerződés Felek közötti megszűnésével vagy megszüntetésével a Felek között az ÁSZF is hatályát veszti minden olyan rendelkezés kivételével, amelyek természetüknél fogva tovább élnek.

19. Értesítések és változtatások

- 19.1. 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.
- 19.2. Az e-mail vagy elektronikus úton küldött értesítés – ha a kézbesítés ettől eltérő időpontját más nem igazolja – az elküldés napjától számított 5. napon kézbesítettnek minősül, amennyiben nem érkezik válasz vagy visszajelzés. A postai úton történő közlés a másik Fél által az átvétel napján, minősül kézbesítettnek, továbbá ha az irat kézbesítésére a postai szolgáltató két eredménytelen kísérletet tett, vagy az irat átvételét a címzett, vagy meghatalmazottja kifejezetten megtagadja.
- 19.3. Az Étterem által kezdeményezett kisebb változtatások (pl. nyitvatartás, minimális rendelési összeg, ételek árai) még aznap módosításra kerülnek, amennyiben azokat az Étterem hétköznapokon 16 óráig jelzi a Szolgáltatónak. Nagyobb változtatások (pl. új étlap, vagy egy új árukategória, allergének) információit az Étterem azok hatályba lépése előtt legalább 3 nappal köteles eljuttatni a Szolgáltatóhoz, ebben az esetben a Szolgáltató az Étterem által megjelölt hatályba lépésig elvégzi a módosításokat. Ezen adatok frissítéséig (kivétel: új árukategória) az Étterem a rendeléseket a megadott áron/feltételekkel köteles biztosítani vagy az Étterem a rendszerben felfüggesztésre kerül.

20. Vegyes rendelkezések

- 20.1. A Felek az Egyedi Szerződés teljesítése során együttműködnek, az Egyedi Szerződéssel kapcsolatos minden lényeges körülményről tájékoztatják egymást.
- 20.2. Amennyiben az Egyedi Szerződés vagy a jelen ÁSZF bármely rendelkezése érvénytelen, vagy végrehajthatatlan volna, úgy az a többi rendelkezést nem érinti. Amennyiben az Egyedi Szerződés vagy a jelen ÁSZF bármely részének érvénytelenségét a bíróság megállapítja, az ÁSZF

és az Egyedi Szerződés valamennyi többi feltétele és rendelkezése ettől függetlenül hatályban marad, feltéve, hogy a Felek az Egyedi 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.

20.3. Bármely vitát, amely az Egyedi Szerződésből vagy a jelen ÁSZF-ből vagy azokkal összefüggésben, azok 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.

20.4. A Szerződésre Magyarország jogának a rendelkezései az irányadók.