

## **ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**

Jelen általános szerződési feltételek a Albatros Party Service Kft (székhely: 2094 Nagykovácsi Greszl ferenc utca 18/B képviseli: Hegyi Gábor adószám: 13652054-2-13 nyilvántartó hatóság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, bankszámlaszám: 10700024-22618708-51400006, a továbbiakban: Pasztell Étterem) és az általa jelen internetes oldalon (pasztellrestaurant.hu) nyújtott szolgáltatásokat igénybe vevő ügyfél jogait és kötelezettségeit tartalmazzák.

Az ügyfél a [www.pasztellrestaurant.hu](http://www.pasztellrestaurant.hu) oldalon leadott megrendelésének véglegesítése előtt köteles megismerni a jelen ÁSZF rendelkezéseit. A jelen internetes vásárlást megelőzően pedig elfogadja a jelen ÁSZF rendelkezéseit és jelen ÁSZF az ügyfél és a Pasztell Étterem között létrejövő szerződés részét képezi.

A Pasztell Étterem arra kéri ezért az ügyfelet, hogy a megrendelése elküldése előtt a jelen ÁSZF-et mentse le és / vagy lehetőség szerint nyomtassa ki. A megkötött szerződés írásban kötött szerződésnek minősül. A szerződés nyelve: magyar.

(Tárhely-szolgáltató neve: Digital Peaks Bt. székhely: 1157 Budapest, Zsókavár utca 2., elérhetőség: hello@digitalpeaks.hu)

### **I. Az oldal használata**

1. Jelen internetes oldal szolgáltatásait bárki jogosult igénybe venni, aki jelen Általános Szerződési Feltételeket kifejezetten elfogadja. A jelen internetes oldalon megtalálható szolgáltatások igénybevételére vonatkozó jogosultságnak nem feltétele a jelen oldalon felhasználóként történő külön regisztráció.
2. Amennyiben ügyfél úgy dönt, hogy vásárolni kíván jelen internetes oldalon, megadja nevét, keresztnévét (cégnevét), azt a számlázási címet, amelyre majd az adott esetben általa megrendelt terméket várja. A Pasztell Étterem figyelmezteti ügyfelet, hogy a vásárlás során az ügyfél telefonszámának, illetve email címének megadása is a megrendelés hibátlan teljesítése érdekében. A vásárlás során egyéb megjegyzések „rendelés jegyzetek”) is feltüntethetők az ügyfél részéről.
3. A Pasztell Étterem ezúton kéri ügyfelet, hogy az esetleges megrendelések során ügyeljen az adatok pontos és hibátlan feltüntetésére, az ezekből eredő késedelmekért, teljesítési hibákért és nehézségekért a Pasztell Étterem semmilyen nemű felelősséget nem vállal, ilyen irányú felelősségét kifejezetten kizárja.

Az ügyfél a megrendelésével tudomásul veszi, hogy a Pasztell Étterem jogosult az ügyfél hibás adatbeviteléből, a pontatlanul megadott adatokból eredő minden kárát és költségét az ügyfélre hárítani. A Pasztell Étterem a pontatlan adatbevitel alapján történő teljesítésért felelősségét kizárja. Felhívja az ügyfél figyelmét arra, hogy a rosszul megadott e-mail cím vagy a postafiókhoz tartozó tárhely telítettsége a visszaigazolás kézbesítésének hiányát eredményezheti és meggátolhatja a szerződés létrejöttét.

4. A Pasztell Étterem ezúton kéri ügyfelet, hogy a megvásárolt és letöltött ajándékutalványt illetéktelen személyek számára ne tegye hozzáférhetővé. A Pasztell Étterem semmilyen nemű felelősséget nem vállal azon esetekért és az ezekből származó esetleges károkért, ha a megvásárolt ajándékutalvány nem a Pasztell Étterem felróható magatartása következtében illetéktelen személyek számára hozzáférhetővé válik.

5. A Pasztell Étterem tájékoztatja az ügyfelet, hogy az ügyfél által a megadott és a fenti 2. pontban meghatározott adatokat a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően, kizárólag a létrejött szerződés teljesítése érdekében kezeli, tárolj a jogszabályban meghatározott határideig.

6. Az ügyfél jelen általános szerződési feltételek elfogadásával önkéntes, tájékoztatáson alapuló kifejezett hozzájárulását adja ahhoz, hogy Pasztell Étterem ezeket az adatokat kezelje és tárolja.

## **II. Megrendelés és vásárlás jelen internetes oldalon keresztül**

1. A Pasztell Étterem tájékoztatja az ügyfelet, hogy a jelen webáruházon keresztül történő internetes vásárlás a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Kormány rendelet (a továbbiakban: „Kormány rendelet”) által meghatározott távollévők között megkötött szerződésnek minősül.

2. A Pasztell Étterem tájékoztatja az ügyfelet, hogy minden egyes megrendelés esetén a szerződés tárgyának lényeges jellemzőit, a termék ÁFA-t és egyéb kötelező terheket is magába foglaló árát, a kiválasztott termék rovatban találja.

3. Az ügyfél megrendelhet, megvásárolhat terméket / termékeket. Az ügyfélnek ki kell választani a megvásárolni kívánt terméket vagy termékeket, úgy, hogy megnyomja a „kosárba teszem” gombot, majd a megadja az adott termékből megvásárolni kívánt mennyiséget. A kiválasztott mennyiség módosítható.

4. A rendszer ezt követően bemutatja azon virtuális kosár tartalmát, amely tartalmazza mindazon termékeket, amely vonatkozásában az ügyfél megrendelést készül leadni.

5. Az ügyfél ezt követően az ügyfél véglegesíti megrendelését, megadva a 2. pontban meghatározott adatait és bankkártyával tudja kifizetni a termék árát.

Az online bankkártyás fizetések a Barion rendszerén keresztül valósulnak meg. A bankkártya adatok a kereskedőhöz nem jutnak el. A szolgáltatást nyújtó Barion Payment Zrt. a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló intézmény, engedélyének száma: H-EN-I-1064/2013.

A megfizetést követően az ügyfél le tudja tölteni a megvásárolt ajándékutalványt. A Pasztell Étterem már most tájékoztatja az ügyfelet, hogy azt külön postai úton nem küldi meg az ügyfél részére.

Az ajándékutalvány ára kizárólag bankkártyával fizethető meg, sem előreutalás, sem egyéb fizetési mód nem lehetséges.

6. A jelen oldalon vásárolt ajándékutalvány a vásárlást követő egy naptári évig kizárólag a 1051 Budapest Bajcsi-zsilinszky út 22. szám alatti Pasztell Étterem étteremben étel- és vagy italfogyasztásra használható fel, sem egészben, sem részben pénzre nem váltható. Az ajándékutalvány felhasználására kizárólag az jogosult, aki azt megvásárlását követően elsőként felmutatja a Pasztell Étterem felé. Az ajándékutalvány (időbeli vagy értékbeli) részleges felhasználására nincsen lehetőség, kizárólag egy alkalommal használható fel. Amennyiben a felhasználás során az ügyfél nem vásárol az ajándékutalványban meghatározott érték erejéig, az ügyfél nem jogosult a különbözet megtérítésére vagy későbbi felhasználására. Az ajándékutalvány címzettje kizárólag egy természetes személy lehet.

### **III. Távollévők között kötött szerződés sajátosságai, elállás / felmondás**

1. Az ügyfél a távollévők között kötött szerződésnek minősülő szerződéstől tizennégy naptári napon belül indokolás nélkül elállhat. Az ajándékutalvány felhasználása esetén a szerződés szerződésszerűen teljesítettnek minősül, így attól elállni nem lehet. Elállás esetén a Pasztell Étterem törli az ajándékutalványt, mint felhasználható utalványt.

2. Ügyfél az elállás jogát szóban vagy írásban gyakorolhatja. Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha az ügyfél nyilatkozatát a határidő lejárta előtt elküldi. Pasztell Étterem kéri ügyfelet, hogy esetleges elállási nyilatkozatát a későbbiekben igazolható módon küldje meg, ilyen különösen: az ajánlott és / vagy tértivevénnyel történő küldemény módja.

3. A Pasztell Étterem az elállási jog gyakorlása esetén köteles az ügyfél által kifizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb az elállást követő tizennégy napon belül visszatéríteni.

#### **IV. Panaszügyintézés**

A fogyasztó a termékkel vagy a Pasztell Étterem tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

Ügyfélszolgálati iroda helye: Pasztell Étterem 1051 Budapest Bajcsy-Zsilinszky út 22

Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: 14:00-18:00

Telefon: +36 30 282 8271

Internet cím: [www.pasztellrestaurant.hu](http://www.pasztellrestaurant.hu)

E-mail: [info@pasztellrestaurant.hu](mailto:info@pasztellrestaurant.hu)

Bejegyzés a vásárlók könyvébe. A vásárlók könyve a Pasztell Étterem üzletében (ügyfélszolgálatán) elérhető. Az ide írott bejegyzésekre a Pasztell Étterem harminc napon belül írásban válaszol.

A fogyasztó szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással a panaszát.

A szóbeli panaszt a Pasztell Étterem köteles azonnal megvizsgálni és szükség szerint orvosolni. Amennyiben a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Pasztell Étterem a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni.

Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb 30 napon belül - az írásbeli panaszra adott válaszra vonatkozó előírásoknak megfelelően - az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni. Egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan az alábbiak szerint köteles eljárni.

Az írásbeli panaszt a vállalkozás - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a Pasztell Étterem indokolni köteles. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a fogyasztó neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

Amennyiben a Pasztell Étterem és a fogyasztó között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a fogyasztó számára:

Amennyiben a vállalkozás a fogyasztói panaszát elutasítja, a fogyasztó jogosult a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez is fordulni: a békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatokat a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatalok látják el, ezek listája itt található: <http://www.kormanyhivatal.hu/>.

A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

Ennek keretében fennáll a vállalkozásoknak a békéltető testület felhívására történő **válaszirat megküldési kötelezettsége**, továbbá kötelezettségként kerül rögzítésre a békéltető testület előtti **megjelenési kötelezettség** („meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételének biztosítása”).

Amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

A fenti együttműködési kötelezettség megszegése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság rendelkezik hatáskörrel, amely alapján a jogszabályváltozás következtében a vállalkozások jogsértő magatartása esetén **kötelező bírságkiszabás** alkalmazandó, bírságtól való eltekintésre nincs lehetőség.

A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul. A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani: az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

A kérelemnek tartalmaznia kell

- a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
- ha a fogyasztó az illetékességet az illetékes békéltető testület helyett kérelmezett testület megjelölését,
- a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- a fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését
- a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem előterjesztésére nem került sor,
- a testület döntésére irányuló indítványt,
- a fogyasztó aláírását.

A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a vállalkozás írásbeli

nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az előírt egyeztetés megkísérléséről.

Amennyiben a fogyasztó meghatalmazott útján jár el, a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazást.

A fogyasztó jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a 2013. évi V. törvény, valamint a 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.

Az Európai Bizottság létrehozott egy honlapot, amelybe a fogyasztók beregisztrálhatnak, így ezen keresztül lehetőségük nyílik arra, hogy online vásárláshoz kapcsolódó jogvitáikat ezen keresztül rendezzék egy kérelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást.

Amennyiben a fogyasztó panaszt kíván tenni egy, az interneten ([www.pasztellrestaurant.hu](http://www.pasztellrestaurant.hu) oldalon) vásárolt termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatban, és nem akar feltétlenül bírósághoz fordulni, igénybe veheti az online vitarendezés eszközét.

A portálon a fogyasztó és a Pasztell Étterem, akivel szemben adott esetben panasszal élt, közösen kiválaszthatják a panasz kezelésével megbízni kívánt vitarendezési testületet.

Az online vitarendezési platform itt érhető el: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=HU>

## **V. Egyéb rendelkezések**

1. Nyilvánvalóan hibásan feltüntetett árnak minősül a 0 forintos ár vagy olyan ár, amelyből az eset körülményei alapján egyértelműen lehet következtetni arra, hogy az ár hibásan került feltüntetésre.

Hibás ár feltüntetése esetén a Pasztell Étterem felajánlja a termék valós áron történő megvásárlásának lehetőségét, amely információ birtokában az ügyfél eldöntheti, hogy megrendeli valós áron a terméket vagy minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül lemondja a megrendelést.

2. A Pasztell Étterem tájékoztatja a fogyasztót, hogy szavatosságra vonatkozó és egyéb jogait többek között a 2013. évi V. törvény és a 45/2014. (II.26.) kormányrendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól rendelkezései tartalmazzák.

3. Pasztell Étterem bármikor jogosult jelen általános és szerződési feltételek rendelkezéseit módosítani, amely módosítások a [www.pasztellrestaurant.hu](http://www.pasztellrestaurant.hu) internetes oldalon való közzététellel lépnek hatályba. Pasztell Étterem ezúton kéri ügyfeleit, hogy minden egyes megrendelés leadása előtt olvassák el az éppen hatályban lévő általános szerződési feltételeket.

Budapest, 2020. november 30.

Albatros Party Service Kft  
képviseli: Hegyi Gábor