

A kfc.hu honlapra és a KFC mobil applikációra vonatkozó Szabályzat

§ 1. Definíciók

1. A jelen Szabályzatban használt fogalmak az alábbi jelentéssel bírnak:

- 1.1. **Felhasználói fiók** – A Felhasználó fiókja a Szolgáltató informatikai rendszerében meghatározott, a Felhasználó rendelkezésére álló források és jogok összességéből áll, mely a Felhasználó regisztrációját követően jön létre; a Felhasználó a Felhasználói fiókra a jelen Szabályzatban meghatározott Szolgáltatások részeként regisztrálhat, ezt követően a honlapon keresztül vagy a Szolgáltató által külön előírások alapján rendelkezésre bocsátott egyéb csatornán fér hozzá a Felhasználói fiókhoz;
- 1.2. **Szabályzat** – az elektronikus szolgáltatásnyújtásra vonatkozó jelen Szabályzat;
- 1.3. **KFC Étterem** – Magyarország területén a Szolgáltató által üzemeltetett, a KFC márka hálózatához tartozó étterem;
- 1.4. **Honlap** – a www.kfc.hu oldalon elérhető honlap;
- 1.6. **Szolgáltató** – AmRest Kft. (székhely: 1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6., 3. torony, 2. emelet; a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága által vezetett cégjegyzékszám: 01-09-165835; adószám: 10751563-2-44; e-mail cím: kfc@kfc.hu);
- 1.7. **Tárhelyszolgáltató** – a Szolgáltató részére honlap tárhelyszolgáltatást nyújtó: 3E Kolczynski, Lizewski, Gedziorowski, Rostocki Spolka Jawna (székhely: ul. Podbiety 51, 02-732 Varsó, Lengyelország, e-mail cím: info@3e.pl);
- 1.8. **Felhasználó** – a Szolgáltatásokat a jelen Szabályzatnak megfelelően használó természetes személy;
- 1.9. **Rendelés** – a Felhasználó által a Honlapon keresztül leadott rendelés azonnali fogyasztásra szánt ételre, italra, vagy más, a kiválasztott KFC étterem menüjén elérhető termékekre, amelyet a Szolgáltató a Felhasználó által megadott címre házhozszállítási szolgáltatást nyújtó KFC étteremben fizikailag készleten tart, rendszeresen szolgáltat, vagy amelyet adott KFC Étteremből lehet elvinni.
- 1.10. **Applikáció** - KFC applikáció mobil telefonokra, amely „KFC” néven ingyenesen letölthető az AppStore vagy Google Play áruházból.

§ 2. Általános rendelkezések

1. A jelen Szabályzat határozza meg az elektronikus, a Honlapon és az Applikáción keresztül nyújtott szolgáltatások alapelveit és feltételeit.
2. A Szolgáltatásokat a Honlap és az Applikáció részeként a Szolgáltató nyújtja.
3. A jelen Szabályzat jelenti azokat a szabályokat, melyeket az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény („**Elkertv.**”) 5. §-a, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet előír.

§ 3. Elektronikus úton nyújtott szolgáltatások

1. A Honlapon és az Applikáción keresztül a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatásokba (itt: „**Szolgáltatások**”) az alábbiak tartoznak:
 - 1.1. a Felhasználók tájékoztatása a KFC Étterem ajánlatairól;
 - 1.2. a Felhasználók számára lehetővé tenni a legközelebbi KFC Étterem megtalálását a „KFC Étterem” virtuális térkép segítségével;
 - 1.3. lehetővé tenni, hogy a Felhasználó Rendelést adhasson le;
 - 1.4. lehetővé tenni, hogy a Felhasználó regisztrálhasson a Felhasználói fiókba;
 - 1.5. a Felhasználók számára hozzáférést biztosítani a Felhasználói fiókhoz;
 - 1.6. lehetővé tenni, hogy a Felhasználó figyelemmel kísérhesse a Rendelést;
 - 1.7. lehetővé tenni, hogy a Felhasználó panaszt tegyen;
 - 1.8. illetve az Applikáció felhasználói számára:

- 1.8.1. push vagy SMS értesítés küldése a Rendelés státuszáról;
 - 1.8.2. lehetővé tenni, hogy a Szolgáltató push vagy SMS értesítést küldjön promóciókról és különleges ajánlatokról;
 - 1.8.3. a Felhasználóknak hozzáférést biztosítani az Applikációban időről-időre elérhető promóciós kuponokhoz.
2. A Szolgáltatások valamennyi Internethasználó számára elérhetőek, azzal a fenntartással, hogy a 3. § 1.2–1.8. alpontjai szerint nyújtott Szolgáltatások csak a cselekvőképes természetes személyek számára elérhetőek. A korlátozottan cselekvőképes személyek (ideértve a 14 és 18 év közötti személyeket is) a 3. § 1.2–1.8. alpontjai szerint nyújtott Szolgáltatásokat csak törvényes képviselőjük hozzájárulásával vehetik igénybe. Az Applikáció vonatkozásában a 3. § 1.2–1.8. alpontjai szerint nyújtott Szolgáltatások csak olyan cselekvőképes természetes személyek számára elérhetőek, akik letöltötték és telepítették az Applikációt a mobil eszközükön.
3. A jelen Szabályzat 3. § 1. pontjában hivatkozott Szolgáltatások ingyenesek. A Szolgáltatáson keresztüli rendelésfeladás jogi kötőerővel bír és fizetési kötelezettséget von maga után, a Honlapon és az Applikáción megjelenő információnak megfelelően.
4. A Szolgáltatás használatának részeként a Felhasználó nem közölhet semmilyen jogszerűtlen tartalmat, többek között:
 - 4.1. olyan módon feldolgozott információt és adatot, mely az IT biztonság vagy a Honlap és Applikáció stabilitása megsértésének kockázatát hordozza;
 - 4.2. olyan információt, mely szellemi tulajdonjogot sért, beleértve a Szolgáltató vagy harmadik személy szerzői jogát és védjegyjogát;
 - 4.3. olyan információt és adatot, mely kötelező jogszabályi előírást sért.
5. A vételár jelölése az áru mellett található. A vételár tartalmazza az ÁFA-t, valamint a csomagolás költségét.
6. A szállítási költség szállítási területenként eltérhet, az adott szállítási címre vonatkozó mindenkor szállítási díj megtalálható a Honlapon, valamint a szállítási cím kiválasztását követően a 4. pont 6. bekezdésben megjelölt „Kosár”-ban kerül feltüntetésre.
7. A minimális rendelési érték 2.000,- Ft. Ide nem értve a „Te Kosarad” terméket, amely minimális rendelési értéke: 2.190,- Ft.
 - 7.1. A kupon felhasználásakor a minimális rendelési érték a kupon értékén felül értendő (példa1: 2.000,- forintos kupon felhasználása esetén a minimális rendelési érték 3.500,- Ft. példa2: 2.000,- forintos kupon esetén és „Te kosarad” termék rendelésekor a minimális rendelési érték 4.190,- Ft.).
8. Az Applikációban, illetve a Honlapon időről-időre elérhető promóciós kuponok az alábbiak szerint használhatóak fel:
 - 8.1. Személyesen, a KFC Étteremben történő rendelés leadása esetén a Felhasználó a promóciós kupont a telefonjának képernyőjén történő bemutatásával használhatja fel.
 - 8.2. Személyesen, a KFC Étteremben lévő önkiszolgáló kioszkon történő rendelés leadása esetén a Felhasználó a promóciós kupont annak vonalkódjának beszkennelésével vagy azonosító számsorának megadásával használhatja fel.
 - 8.3. Az Applikációban, illetve a Honlapon történő rendelés leadása esetén a Felhasználó a promóciós kupont a személyes átvétel lehetőséget kiválasztva használhatja fel.
 - 8.4. Egyes promóciós kuponok a felhasználói fiókba történő bejelentkezés után, egyesek pedig az aktuális marketing megkeresések elfogadásával válnak elérhetővé.

- 8.5. Az egyes ajánlatok, promóciók, termékek, kedvezményes ajánlatok sem egymással, sem az alap kínálatban elérhető, teljes árú termékekkel nem vonhatók össze.
- 8.6. Az egyes ajánlatok, promóciók, termékek, kedvezményes ajánlatok nem módosíthatóak.
- 8.7. Az egyes promóciós ajánlatok visszavonásig érvényesek.

§ 4. A Rendelés feladása

- 1. A Rendelések feldolgozása adott KFC Étterem ellátási területén történik. Az arra vonatkozó információ, hogy bizonyos rendelés teljesíthető-e a Felhasználó által megadott cím és a rendelést teljesítő KFC étterem között, a Honlapon és az Applikáción a Rendelés feladásának folyamata kezdetén jelenik meg. Azt a lehetőséget, hogy adott Rendelést tud-e teljesíteni adott KFC Étterem, a rendszer automatikusan ellenőrzi. Amennyiben a megadott címre a Rendelés nem teljesíthető, a Felhasználó erről egyértelmű értesítést kap. Szolgáltató jogosult az adott KFC Étterem ellátási területét egyoldalúan módosítani.
- 2. A Rendelés kifizetése a Felhasználó választása szerint történik:
 - 2.1. kiszállításkor készpénzben, VISA vagy Master elektronikus fizetésre alkalmas kártyával, Erzsébet-kártyával vagy Széchenyi Pihenőkártyával, vagy;
 - 2.2. online a PayU S.A. fizetési rendszerén keresztül, vagy a Nevogate Payment Services rendszerén keresztül online Széchenyi Pihenőkártyával.
- 3. Rendelést mind Felhasználói fiókkal rendelkező, mind azzal nem rendelkező Felhasználó feladhat.
- 4. Azon Felhasználók számára, akik Felhasználói Fiók létrehozása nélkül szeretnének rendelést feladni, a Rendelés leadásának folyamata a következő:
 - 4.1. töltsd ki az alábbi, kötelező mezőket az adatlapon: helység, utca és házszám, irányítószám, mobiltelefonszám, e-mail cím;
 - 4.2. vigy fel a Szolgáltatótól sms-ben kapott kódot a Rendelési adatlapra, ezzel megerősítve a mobiltelefonszám helyességét;
 - 4.3. a Honlapon vagy Applikáción található ajánlatból pipával válassza ki a KFC Étterem által kínált termékeket, válassza ki az adott áru mennyiségét, adagját vagy méretét, és ha lehetséges, változtasson az adott terméken vagy összeállításon;
 - 4.4. válassza ki a fizetési módot;
 - 4.5. adja fel rendelését a „Megrendelés és fizetés” gombra kattintva.
- 5. A Felhasználói Fiókkal rendelkező Felhasználók számára, a Rendelés feladásának folyamata a következő:
 - 5.1. felhasználóneve és jelszava segítségével lépjen be a Honlapra vagy az Applikációba;
 - 5.2. az elmentett címlistából válassza ki azt, mely címre rendelni szeretne, vagy adjon meg új kiszállítási címet;
 - 5.3. a Honlapon vagy az Applikációban található ajánlatból pipával válassza ki a KFC Étterem által kínált termékeket, válassza ki az adott áru mennyiségét, adagját vagy méretét, és ha lehetséges, változtasson az adott terméken vagy összeállításon;
 - 5.4. válassza ki a fizetési módot;
 - 5.5. adja fel rendelését a „Megrendelés és fizetés” gombra kattintva.
- 6. Amikor a 4. § 4. és 5. pontjaiban foglalt valamennyi lépés teljesült, a Szolgáltató a Rendelést befogadja teljesítésre. A Felhasználó a „Kosár” gombra kattintva, megnézheti annak tartalmát, termékeket helyezhet el benne vagy vehet ki belőle bármikor, egészen a Rendelés feladásáig. A rendszer a teljes Rendelést megmutatja, ez a Felhasználó Rendelésének feladása előtt változtatható vagy törölhető, így bármely adathiba felismerhető és módosítható.

7. A Szolgáltató a feladott Rendelést, a feladást követő 5 percen belül e-mailben erősíti meg. Amennyiben a Felhasználó nem kap megerősítést a Rendelés feladását követő 5 percen belül, a Rendelés tisztázása érdekében a Rendelést teljesítő KFC étterem telefonszámát hívhatja (a szállítási cím megadása után a Rendelést teljesítő étterem telefonszáma a Honlapon megjelenik, illetve az Applikáció használata esetén SMS-t kap róla a Felhasználó).
8. A Felhasználó harmadik személy – ideértve a jogi személyeket és a jogi személyiséggel nem rendelkező szervezeteket is – nevében is adhat fel Rendelést.
9. A feladott Rendelésről a Felhasználó ÁFA-s számlát kérhet. ÁFA-s számla a Rendelés feladásakor, az „ÁFA-s számlát kérek” gombra kattintva kérhető. A Felhasználói Fiókkal rendelkező Felhasználók az ÁFA-s számla kibocsátásához 3 vevői számlázási információt is elmenthetnek, az azonosító adatok a vevő adószáma alapján is kereshetők. A Felhasználói Fiókkal nem rendelkező Felhasználóknak minden esetben meg kell adniuk az ÁFA-s számlán jelölt, a kiállításához szükséges adatokat.

§ 5. Regisztráció és belépés a KFC Felhasználói fiókba

1. A KFC Felhasználói Fiókba online, a Honlapon található regisztrációs adatlap kitöltésével lehet regisztrálni, a „Fiók létrehozása” gombra kattintva. A KFC Felhasználói Fiókba az Applikációban található regisztrációs adatlap kitöltésével lehet regisztrálni az Applikáció letöltése és elindítása után a „Következő” gombra kattintva.
2. A regisztrációs adatlapon a kötelezően kitöltendő mezőket egyértelműen jelzi az oldal.
3. A Felhasználók a Felhasználók és a Szolgáltató közötti szerződés Szolgáltató általi teljesítése, kapcsolatfelvétel, valamint a Felhasználói Fiók megnyitása és fenntartása céljából adják meg személyes adataikat.
4. A Szolgáltató a regisztrációs adatlap kitöltését és elküldését követően a Felhasználó által megadott e-mailcímre a regisztrációt és a Felhasználói fiók létrehozását megerősítő e-mailt küld. A Felhasználói fiók aktiválásához a Felhasználónak a Szolgáltató által küldött e-mailben található megerősítő linkre kell kattintania.
5. A Felhasználó a Felhasználói fiókhoz korábban választott felhasználóneve és jelszava segítségével fér hozzá. A felhasználónév és a jelszó titkos. A Szolgáltató ezúton hívja fel a Felhasználó figyelmét arra, hogy felhasználónevének és jelszavának harmadik személy részére történő átengedése a magánélet védelméhez és egyéb, jogszabály által védett személyiségi jog megsértéséhez vezethet.
6. A Felhasználói Fiók lehetővé teszi:
 - 6.1. a Rendelés állapotának online figyelemmel kísérését;
 - 6.2. a Rendeléssel kapcsolatos panasz benyújtását a Felhasználói fiókba való belépést követően elérhető adatlapon;
 - 6.3. SMS fogadását a Rendelés állapotáról;
 - 6.4. több kiszállítási cím tárolását;
 - 6.5. legfeljebb három vevő ÁFA-s számla kibocsátásához szükséges adatának tárolását;
 - 6.6. a Felhasználóra vonatkozó adatok módosítását.

§ 6. Műszaki követelmények

1. A Honlap operációs rendszerrel (Windows, Mac OS, Linux vagy hasonló) és böngészővel – a legfrissebb Explorer, Opera, Firefox, Google Chrome vagy Safari – rendelkező, az internetre csatlakozott számítógéppel érhető el.
2. A Honlap mobileszközökről, például okostelefon, tablet, palmtop is elérhető. A Honlap mobil változatának elérése a népszerűbb böngészők (Android Browser, Chrome Mobile, Internet Explorer Mobile, Opera Mini vagy Safari Mobile) legfrissebb verziójával, az internetre csatlakoztatott eszközzel lehetséges.
3. Az Applikáció és az Applikáción keresztül biztosított Szolgáltatások megfelelő használatához interneteléréssel rendelkező mobil eszköz szükséges, mely legalább Adroid 4 vagy újabb, illetve iOS 8 vagy újabb operációs rendszerrel rendelkezik.
4. A helymeghatározó rendszereken alapuló Szolgáltatások eléréséhez (az eszköz azonosítása a KFC Étterem térképen) a Felhasználó mobileszközének GPS fogadására alkalmasnak kell lennie, és a GPS funkciónak bekapcsolt állapotban kell lennie (szükséges továbbá engedélyezni a Felhasználó tartózkodási helyének meghatározásához való hozzáférést). A GPS adatok kizárólag a mobileszköz helyének meghatározására használhatók fel a KFC Étterem térképén, ezeket az adatokat a Szolgáltató nem tárolja, és tovább nem kezeli.

§ 7. A szerződés érvényessége és a Szolgáltatások felmondása

1. A Felhasználók a Szolgáltatásokat bármikor igénybe vehetik, vagy azokat bármikor felmondhatják. A Felhasználói fiókhoz kapcsolódó Szolgáltatások nyújtására vonatkozó szerződés, a Felhasználói fiók jelen Szabályzat 5. § 4. pont szerinti aktiválásakor, határozatlan időre jön létre, míg adott Rendelés teljesítéséhez kapcsolódó szerződés határozott, a Rendelés Felhasználónak történő kiszállításáig terjedő időre jön létre. A Felhasználó kötelezettségeinek időtartamára nincs minimum időszak, a Felhasználó egyetlen időszakban sem köteles a Szolgáltatást igénybe venni.
2. A Szolgáltatás felmondása a Felhasználó által a kfc@kfc.hu e-mail címre, vagy levélben a Szolgáltató címére (AmRest Kft. 1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6., 3. torony, 2. emelet) küldött nyilatkozatával közölhető, illetve az Applikáció eltávolításával (törlésével) lehetséges.
3. Figyelembe véve, hogy a Rendelés tárgya többek között romlandó áru, vagy rövid fogyaszthatósági időtartamú áru, a Felhasználók a Szolgáltató Rendelést megerősítő értesítését követően nem jogosultak a Rendelést törölni, attól elállni.
4. A Felhasználótól a Szolgáltatás után semminemű szolgáltatási díj nem követelhető, ha Felhasználó a Szolgáltatást felmondó nyilatkozatát eljuttatja a Szolgáltatóhoz.
5. A Szolgáltatások felmondására vonatkozó jog jelen pontnak megfelelő gyakorlásának nincs hatása a Rendelés teljesítésére és a Felek kötelezettségeinek teljesítésére azon Rendelések vonatkozásában, melyeket a Felhasználó a felmondást megelőzően adott fel.

A Skip the line Order&PickUp szolgáltatás feltételei

1. A Order&PickUp egy olyan szolgáltatás, amely lehetővé teszi a Felhasználók számára, hogy az éttermi személyzet közreműködése nélkül rendeljenek KFC termékeket a KFC mobilalkalmazásán és/vagy a www.kfc.hu weboldalon keresztül. A KFC mobilalkalmazás elérhető az AppStore-ban és a Google Play áruházban KFC Magyarország néven.
2. A Felhasználó a KFC termékeket a KFC mobilalkalmazáson és/vagy a www.kfc.hu weboldalon keresztül saját maga rendeli meg, a következő fizetési opciók érhetőek el:

- a. a PayU SA által üzemeltetett PayU fizetési kapun keresztül, amelynek székhelye az ul. Grunwaldzka 182, 60-166 Poznan.
- b. a Nevogate Payment Services Kft. által üzemeltetett (székhely: 1066 Budapest, Nyugati tér 1-2. szám) Széchenyi Pihenőkártyát elfogadó online felületen keresztül.
- c. A Rendelés&PickUp szolgáltatáshoz más fizetési módok nem állnak rendelkezésre.
3. Az Order&PickUp szolgáltatáson keresztül kizárólag az Order&PickUp ajánlatban aktuálisan megjelenő termékek rendelhetők meg, az ajánlatban feltüntetett árakon.
4. A megrendelés létrehozásakor a Felhasználó kiválasztja, hogy a megrendelt termékeket közvetlenül az étteremben kívánja elfogyasztani, vagy elvitelre vásárolja, megadva azt az időpontot, amikor a rendelést átvételre előkészíti. A rendelés ezután a Felhasználó választása szerint készül el.
5. A megrendelés a fizetéssel válik teljessé. A fizetés után a megrendeléshez csatolunk egy nyugtát/adóigazolást, amely tartalmazza a törvény által előírt összes adatot. A www.kfc.hu weboldalon keresztül a Felhasználó által a megrendelés leadásakor megadott e-mail címre küldünk egy visszaigazolást a fizetésről és a rendelés számáról, amely alapján a megrendelést a Felhasználó az étteremben átvetheti. Az alkalmazáson megjelenik a rendelés száma, amely alapján a megrendelést az ügyfélnek az étteremben kell átvennie, a fizetési visszaigazolás azonban sms-ben kerül elküldésre a KFC alkalmazáson keresztül történő megrendelés leadásakor.
6. A rendelés nem adható le az Order&PickUp szolgáltatáson keresztül a vonatkozó információk elküldéséhez szükséges e-mail cím/telefonszám megadása nélkül (lásd fentebb). A Felhasználó a megrendeléshez csatolva kapja meg az étteremben a nyugta/adóigazolvány eredeti kinyomtatott példányát. A rendelés száma, valamint a rendelés elkészítésének aktuális állapota a pult feletti világító panelen látható. A fizetés után a rendelés nem módosítható vagy törölhető.
7. Az egyes termékekben található allergének listája a www.kfc.hu weboldalon és a KFC mobilalkalmazásban a "Szabályzat és allergénlista" című külön fülön található.
8. A megrendelés kifizetése után az ügyfél SMS-ben kap visszaigazolást a megrendelés elfogadásáról. Ezt követően az ügyfél SMS-ben kap tájékoztatást arról, hogy a megrendelés átvételére készen áll.
9. Amennyiben az ügyfél nem veszi át a megrendelését legkésőbb a kiválasztott időpontot követő 15 percen belül, a megrendelés automatikusan selejtezésre kerül (a higiéniai előírások miatt és a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően). Ebben az esetben a kifizetett összeg a PayU fizetési kapun keresztül is visszatéríthető, szintén a kfc@kfc.hu címen keresztül kell felvenni velünk a kapcsolatot.
10. A megrendelés létrehozásával kapcsolatos nehézségek (lehetetlen bármely termék megrendelése, a darabszám vagy a tételek megadásának lehetetlensége stb.) vagy a fizetéssel kapcsolatos nehézségek, illetve a Rendelés&PickUp szolgáltatással kapcsolatos bármilyen technikai probléma esetén kérjük, forduljon az ügyfélszolgálathoz a <https://kfc.hu/main/home/contact> oldalon elérhető kapcsolatfelvételi úrlapon keresztül.

§ 8. Rendelésekre vonatkozó panasz

1. A Szolgáltató a Rendelések hibátlan teljesítésére köteles. A Rendelés tárgyának fizikai és jogi hibáiért a Szolgáltató a szavatosság szabályai szerint felel a Felhasználóval szemben, a magyar Polgári törvénykönyv rendelkezéseinek megfelelően.
2. Rendelésre vonatkozó panasz az alábbiak szerint nyújtható be:
- 2.1. a Honlapon vagy Applikáción keresztül – amennyiben a Felhasználó KFC Felhasználói Fiókkal rendelkezik;

- 2.2. telefonon keresztül, a Rendelést teljesítő KFC Étterem telefonszámán – valamennyi Felhasználó esetében;
 - 2.3. írásban, a Szolgáltató címére küldve (AmRest Kft., 1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6., 3. torony, 2. emelet).
3. A benyújtott panasznak tartalmaznia kell a panaszt benyújtó személy személyes adatait (családi és utónév, értesítési cím és opcionálisan e-mail cím, valamint telefonszám), a panasz okát és a Felhasználó kérését.
 4. A panaszokat a Szolgáltató – amennyiben jogszabály kötelező előírása ennél rövidebb határidőt nem ír elő – a beérkezést követő 14 napon belül köteles kivizsgálni.
 5. A panaszt benyújtó felet a Szolgáltató a panaszbejelentésben megadott címre, vagy a bejelentés módjától függően, postai címre megküldött levélben vagy e-mailben értesíti a kivizsgálás módjáról.
 6. A Rendelés részét képező termék fizikai vagy jogi hibájára vonatkozó panasz esetén, a panaszt a magyar Polgári törvénykönyv kellék- és termékszavatosságra vonatkozó rendelkezéseinek megfelelően kell kivizsgálni.

§ 9. A Szolgáltatásokra vonatkozó panasz

1. A Szolgáltatásokra vonatkozó panasz az alábbiak szerint nyújtható be:
 - 1.1. a Szolgáltató elektronikus levélcímére (kfc@kfc.hu) vagy
 - 1.2. írásban, a Szolgáltató címére küldve (AmRest Kft., 1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6., 3. torony, 2. emelet).
2. A benyújtott panasznak tartalmaznia kell a panaszt benyújtó személy családi és utónevét, a panasz tárgyát és a Felhasználó kérését.
3. A panaszokat a Szolgáltató a beérkezésük sorrendjében vizsgálja ki, a kézhezvételt követő 14 napon belül.
4. A panasz benyújtóját a Szolgáltató a panaszbejelentésben megadott címre, vagy a bejelentés módjától függően, postai címre megküldött levélben vagy e-mailben értesíti a kivizsgálás módjáról.

§ 10. Személyes adatok védelme

1. A Felhasználók személyes adatainak adatkezelőjeként, a Szolgáltató a Felhasználók személyes adatait az Elkertv. 13/A §-a, és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint General Data Protection Regulation (GDPR) 2016/679. számú EU rendelet szerint, a szerződés teljesítéséhez szükséges módon és mértékben, vagy a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges módon és mértékben kezeli, figyelemmel az Elkertv. rendelkezéseire.
2. A Szolgáltató a Felhasználók alábbi személyes adatait kezeli: a Felhasználói fiók regisztrációs adatlapján és a Rendelés adatlapján szereplő személyes adatok, azaz családi és utónév, cím, telefonszám, e-mail cím, Rendelés időpontja, Felhasználó által megrendelt termékek, GPS adatok (tartózkodási hely).
3. A Szolgáltató, fenti 2. pontban meghatározott személyes adatokat az alábbi célból kezeli: a Szolgáltatások nyújtása, a Rendelés teljesítése, a Szolgáltató által elektronikus úton nyújtott szolgáltatások használatát lehetővé tevő Felhasználói fiók fenntartása, panaszkezelés.
4. A regisztráció során a Felhasználó hozzájárulhat ahhoz, hogy személyes adatait a Szolgáltató marketing célból kezelje, valamint ahhoz is, hogy a Szolgáltatótól az általa megadott e-mail címen

és telefonszámon marketing információt kapjon, ideértve az ajánlatokat és a Szolgáltató akcióit. A hozzájárulás megadása önkéntes és független a Szolgáltatások igénybevételétől.

5. A PayU rendszeren keresztül online fizetést teljesítő Felhasználók személyes adatait maguk a Felhasználók közlik a PayU S.A.-val, melynek székhelye: ul. Grunwaldzka 182, 60-166 Poznań, KRS: 0000274399, és a Szolgáltató továbbítja az azonosító és kontakt adatait annak érdekében, hogy a fizetési szolgáltató feldolgozhassa a fizetést.
6. A Nevogate Payment Services rendszeren keresztül online fizetést teljesítő Felhasználók személyes adatait maguk a Felhasználók közlik a Nevogate Payment Services Kft.-val, melynek székhelye: 1066 Budapest, Nyugati tér 1-2., és a Szolgáltató továbbítja az azonosító és kontakt adatait annak érdekében, hogy a fizetési szolgáltató feldolgozhassa a fizetést.
7. A Szolgáltató adatkezelési szabályzata és a Felhasználók személyes adatainak védelmére szolgáló alapelvek, ideértve a Szolgáltató arra vonatkozó technikai eljárásait, hogy jogosulatlan harmadik személyek ne férhessenek az elektronikusan küldött személyes adatokhoz és azokat ne módosíthassák, a Honlapon az „Adatvédelmi szabályzat” cím alatt érhető el.

§ 11. Peren kívüli vitarendezés

1. A Felhasználó panasa kivizsgálására és követelése érvényesítésére peren kívüli eljárásokat is igénybe vehet, mint például:
 - 1.1. követelésével a Szolgáltatóhoz fordulhat (cím: 1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6., 3. torony, 2. emelet, e-mail cím: kfc@kfc.hu)
 - 1.2. a Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Felügyelőségéhez fordulhat (cím: 1052 Budapest, Városház u. 7.);
 - 1.3. a Budapesti Békéltető Testülethez fordulhat (cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99., telefonszám: 06-1-488-2131, honlap: www.bekeltet.hu).
 - 1.4. Az adatvédelmi tisztviselőnk a személyes adatai AmRest Kft. általi kezelésével kapcsolatos bármely kérdés esetén keresheti annak érdekében, hogy az adatkezeléssel kapcsolatos jogait gyakorolja. Az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei: e-mailcím: adatvedelem@amrest.eu; postai levél (az „Adatvédelmi tisztviselőnek” megjelöléssel): AmRest Kft., 1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6., 3. torony, 2. emelet.
2. A panasz kivizsgálás és követelés érvényesítés peren kívüli eljárásaira és az azokhoz való hozzáférésre vonatkozó részletes információk a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság honlapján érhetők el: www.nfh.hu.

§ 12. Felhasználóknak szóló egyéb információk

1. A Szabályzat bármikor, ingyenesen, .pdf formátumban letölthető a www.kfc.hu honlapról és a KFC Applikációról, így azokat a Felhasználók tárolhatják, előhívhatják és bármikor tanulmányozhatják.
2. A Szolgáltatóval a Szolgáltatás nyújtására vonatkozó megállapodás a Felhasználó választása szerint magyar vagy angol nyelven jön létre.
3. A Rendelésen és a megerősítésen keresztül megkötött megállapodás nem jelent írásbeli megállapodást, azt a Szolgáltató nem iktatja, így a későbbiekben nem érhető el.
4. A Szolgáltató a Felhasználókat az alábbiakról tájékoztatja a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban:
 - 4.1. a Szolgáltató nem alkalmazza sem a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bek. o) pont szerinti magatartási kódexet, sem a fogyasztókkal tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló előírások szerinti magatartási kódexet;

4.2. a Szolgáltató nem kér letétet a Felhasználóktól és nem követel meg semmilyen egyéb pénzügyi biztosítékot sem;

4.3. a Szolgáltató nem vállal jótállást, vagy hibás teljesítés esetére bármilyen, a jogszabályban meghatározott kellék- és termékszavatossági kötelezettségen felül más kötelezettséget;

4.4. a Szolgáltató semmilyen tartalom-másolás elleni védelmet, vagy a Szolgáltató hozzájárulása nélküli hozzáférés elleni védelmet nem alkalmaz.

3. A Rendelés várható kiszállítási ideje 30 és 60 perc között van, a pontos kiszállítási időt a megrendelés összesítő oldalán jelöljük.

4. Abban az esetben, ha a kézbesítés megfiúsulása vagy a kézbesítés hibás teljesítése a Felhasználónak felróható (ideértve különösen: rossz szállítási cím megadása, a megadott címen a Felhasználó nem érhető el stb.), a megfiúsulás vagy a hibás teljesítés költségei a Felhasználót terhelik.

§ 13. A Szabályzat módosítása

1. A Szolgáltató a jelen Szabályzatot bármikor módosíthatja, különösen az alábbi okokból:
 - 1.1. a jelen Szabályzat tartalmát közvetlenül érintő, hatályos jogszabályok változása;
 - 1.2. bíróság vagy hatóság által, a jelen Szabályzat tartalmát közvetlenül érintő határozat (ítélet, végzés vagy döntés) kibocsátása;
 - 1.3. új funkciók bevezetése a Honlapon vagy Applikáción;
 - 1.4. jogszabálysértés vagy jelen Szabályzat megsértésének megakadályozása;
 - 1.5. értelmezési ellentmondások, nehézségek eltávolítása;
 - 1.6. a Szolgáltató átalakulása (jogállásának változása), a Szolgáltató vagy Tárhelyszolgáltató névváltozása, jelen Szabályzatban szereplő bejegyzett adatok, azonosítók, címek, URL címek, e-mail cím vagy telefonszám módosulása.
2. A Szabályzatban bekövetkező változás nincs hatással, a módosított Szabályzatnak a Felhasználókra kötő erejűvé válásának napját megelőzően létrejött Felhasználói jogokra vagy a Szolgáltatói kötelezettségekre.
3. A Szolgáltató a Szabályzat módosulásáról köteles a Honlapon és az Applikációban értesítést elhelyezni, valamint a KFC Felhasználói fiókokhoz tartozó e-mail címekre ezt az értesítést e-mailben megküldeni.
4. A jelen Szabályzat módosulása azon Felhasználókkal szemben bír kötőerővel, akik a Szolgáltatást a Szabályzat módosulásáról való tudomásszerzést követő 30 napon belül nem mondják fel a 7. § 2. pontnak megfelelően.

§ 14. Záró rendelkezések

1. Az itt nem szabályozott kérdésekben, a Magyarországon hatályban lévő jogszabályok irányadóak, különös tekintettel a magyar Polgári törvénykönyv és az Elkertv. rendelkezéseire.
2. A felmerülő jogviták során a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény alapján hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság jár el.

AmRest Kft.