

## **TÁJÉKOZTATÓ AZ ONLINE RENDELÉSI FELÜLET HASZNÁLATÁHOZ**

A jelen tájékoztató (továbbiakban: tájékoztató) rögzíti a FAMILY FROST Kft. (Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága Cg.: 13-09-067318, székhely: 2040 Budaörs, Vas utca 5., adószám:10742792-2-13, a továbbiakban: FAMILY FROST Kft.) által működtetett <https://webshop.frost.hu/> oldalon keresztül elérhető online rendelési szolgáltatás (továbbiakban: Szolgáltatás) leírását és igénybevételének feltételeit.

Az online rendelési felületen keresztül elérhető Szolgáltatást kizárólag 18. életévüket betöltött természetes személyek használhatják (továbbiakban: Megrendelő), akik a megrendelés leadásával tudomásul veszik és betartják a jelen tájékoztatóban foglalt szabályokat és hozzájárulnak személyes adataik kezeléséhez és feldolgozásához.

Az online rendelési felületen keresztül leadott rendelés ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak minősül, azokat a FAMILY FROST Kft. nem iktatja, így az utólag nem hozzáférhető és nem megtekinthető. A Megrendelő által megadott személyes adatokat az adatvédelmi szabályzatban foglaltaknak megfelelően az abban megjelölt célból és ideig a vonatkozó jogszabályok szerint kezeli a FAMILY FROST Kft.

Az Adatvédelmi tájékoztatót itt tekintheti meg: [https://webshop.frost.hu/info/adatvedelmi\\_nyilatkozat.html](https://webshop.frost.hu/info/adatvedelmi_nyilatkozat.html)

A megrendelések leadására csak az online rendelési felületen keresztül van lehetőség.

A Megrendelő az online rendelési felület használatával tudomásul veszi és elfogadja a jelen Tájékoztatóban és az adatkezelési tájékoztatóban foglaltakat.

Az online rendelési felület regisztráció nélkül is használható.

A <https://webshop.frost.hu> weboldalon a FAMILY FROST Kft. bemutatja azokat a termékeket, amelyeket az oldalra látogató megrendelhet. Az egyes termékekkel kapcsolatos termékleírásokat és tudnivalókat az adott termék adatlapja tartalmazza, úgy mint összetevők, allergének stb.

További kérdéssel, illetve észrevételeivel az alábbi elektronikus levélcímen fordulhat a FAMILY FROST Kft.-hez: [info@family-frost.hu](mailto:info@family-frost.hu)

### **A megrendelés menete és a megrendelésre vonatkozó szabályok:**

A szolgáltatás nyújtása az alábbiak szerint történik:

1. A Megrendelő az online rendelési felületen keresztül összeállítja és megrendeli a kiválasztott termék(ek)et. A rendelés regisztrációt követően vagy regisztráció nélküli is lehetséges.
2. Az online rendelési felület automatikus visszaigazolást küld a megrendelés beérkezéséről
3. Az online rendelési felület a kiszállítási címhez legközelebb eső depója részére továbbítja a megrendelést
4. A FAMILY FROST Kft. szerződéses vállalkozó partnere segítségével kiszállítja (házig szállítja) a megrendelt termékeket 5 munkanapon belül.
5. A FAMILY FROST Kft. szerződéses vállalkozó partneres tájékoztatja a Megrendelőt a kiszállított termék(ek)ről és a fizetendő – valamennyi adót és díjat magában foglaló - ellenértékről, amelynek során ajánlatot tesz azok megvételére
6. A Megrendelő a termék(ek) átvételével kifejezi abbéli szándékát, hogy az átvett termék(ek)re vonatkozóan az adásvételi szerződést meg kívánja kötni a FAMILY FROST Kft. szerződéses vállalkozó partnerével. A megrendelt és átvett termékek ellenértékét Megrendelő a FAMILY FROST Kft. szerződéses vállalkozó partnere részére köteles megfizetni készpénzben vagy bankkártyával (az elfogadott bankkártyák/hitelkártyák: Visa, Master Card és Meastro).

A 'Rendelésem' a <https://webshop.frost.huhonlapon> található termékekből való válogatást jelenti. A 'Rendelésem' összeállítása a Megrendelő részéről nem teremt kötelezettséget a termék(ek) megvásárlására.

A Megrendelő a termékek átvételét megelőzően jogosult dönteni arról, hogy a termékeket vagy azok egy részét átveszi-e. Amennyiben a Megrendelő úgy dönt, hogy a termékeket vagy azok egy részét nem veszi át, úgy az átvételt indoklás nélkül megtagadhatja. Amennyiben egyetlen termék sem kerül átvételre, úgy sem a FAMILY FROST Kft., sem szerződött vállalkozó partnere a szolgáltatási díjat nem számol fel.

A szolgáltatás egyébként is díjmentes.

Felhívjuk figyelmét, hogy az online megrendelési felület csupán megrendelésre alkalmas, azon vásárlást nem lehet eszközölni. A megrendelt, kiszállított és átvett termék(ek)re vonatkozó számviteli bizonylatot (nyugta vagy számla) minden esetben a FAMILY FROST Kft. szerződött vállalkozó partnere állítja ki a saját nevére.

Az online rendelési felületen szereplő termékek árai minden esetben megegyeznek az átvétel során fizetendő vételár összegével, attól kizárólag Megrendelő javára lehet eltérni. Amennyiben darabszám szerinti kérést küld, a termék(ek) ára a kért darabszám mennyisége szerint kerül meghatározásra.

A termék(ek) vételárát a Megrendelő a FAMILY FROST Kft. szerződött vállalkozó partnere részére köteles megfizetni az átvételkor készpénzben vagy bankkártyával. Sem a FAMILY FROST Kft., sem szerződött vállalkozó partnere az igénybe vett fizetőeszköz használata után díjat nem számol fel.

A FAMILY FROST Kft. szerződött vállalkozó partnerei által elfogadott bankkártyák/hitelkártyák: Visa, Master Card és Maestro

Amennyiben a Megrendelő a vásárlásról ÁFA-s számlát szeretne kapni, úgy azt legkésőbb a termékek átvétele előtt a FAMILY FROST Kft. szerződött partnerének kell jeleznie.

A Megrendelő a termék(ek)et kizárólag kiszállítással rendelheti meg, személyes átvételre nincsen lehetőség.

#### **A kiszállításra vonatkozó szabályok:**

A Megrendelő a <https://webshop.frost.hu/> honlapon található online rendelési felületen, a megrendelés összeállítását követően a házig történő szállításhoz szükséges adatokat köteles megadni az alábbiak szerint:

1. A Megrendelő a megrendelés összeállítását követően a 'Rendelés' gombra kattintva
  - a. regisztrált Megrendelő a bejelentkezést követően a regisztrációban megadott címre kérheti a kiszállítást
  - b. regisztráció nélküli megrendelés esetén a Megrendelő a feltüntetett adatok megadása után a 'Tovább' gomb megnyomásával véglegesítheti a megrendelést
  - c. amennyiben Megrendelő még nem rendelkezik regisztrációval úgy lehetősége van a megrendelés elküldését megelőzően létrehozni a regisztrációt és a megrendelést már regisztrált Megrendelőként elküldeni
2. A Megrendelő a kiszállításig a megrendelést bármikor módosíthatja vagy lemondhatja. A megrendelő a termék(ek) átvételére nem köteles. A FAMILY FROST Kft. szerződött vállalkozó partnere a kiválasztott terméke(ke)t a Megrendelő által a megrendelést követően előre egyeztetett időpontban szállítja ki. Minden Megrendelővel egyénileg történik a kiszállítás időpontjára vonatkozóan az egyeztetés.

A Megrendelő minden esetben köteles megadni a pontos szállítási címet.

A FAMILY FROST Kft. és szerződéses vállalkozó partnerei a kiszállítást minden esetben házig vállalják, adott utca házszám szerint megadott címre és nem ajtóig (emelet, lakásszám). Több emeletes épület (lakóház, társasház stb.), sorház, zárt lakópark stb. esetén a kiszállítás az adott címen található első ajtóig történik. Amennyiben Megrendelő kifejezetten és külön kéri a FAMILY FROST Kft. szerződéses vállalkozó partnerei az ajtóig történő kiszállítást megkísérlik, ennek elmaradása esetén azonban sem a FAMILY FROST Kft-t sem a szerződött vállalkozó partnert felelősség nem terheli. Megrendelő a megrendelés leadásával a jelen tájékoztatóban foglalt kiszállítási feltételeket kifejezetten elfogadja.

A kiszállítás minden esetben díjmentes, a rendelési értékhatártól független.

A jelen tájékoztatóban írtakkal összhangban a FAMILY FROST Kft. és a Megrendelő között nem jön létre szerződés a termékek megvásárlására vonatkozóan. Amennyiben a kiszállításkor a FAMILY FROST Kft. szerződéses partnere által ajánlott termékeket vagy azok egy részét a Megrendelő elfogadja, azaz átveszi, a termékekre vonatkozó adásvételi szerződés a Megrendelő és a FAMILY FROST Kft. szerződéses partnere között jön létre.

Az így létrejövő szerződést a FAMILY FROST Kft. szerződéses vállalkozó partnere által kibocsátott nyugta vagy számla igazolja.

Amennyiben a Megrendelő által előre egyeztetett időpontban a kiszállításra megadott címen senki nem veszi át a megrendelt és kiszállítani kért terméket, a FAMILY FROST Kft. vagy szerződött vállalkozó partnere később ismételt megkísérli felvenni a kapcsolatot a Megrendelővel az újabb kiszállítás érdekében. Amennyiben a Megrendelővel a kapcsolatot nem sikerül felvenni a megadott e-mail címen és telefonszámon vagy az ismételt kiszállítási kísérlet is sikertelen a megrendelés törlésre kerül.

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet alapján az így létrejövő szerződés üzlethelyiségen kívül kötött, magyar nyelvű, írásba nem foglalt szerződésnek minősül, melyet sem a FAMILY FROST Kft., sem a FAMILY FROST Kft. szerződéses vállalkozó partnere nem iktat.

#### **A megrendelő kötelezettségei:**

A Megrendelő köteles biztosítani, hogy a megadott szállítási cím egyértelműen beazonosítható és megközelíthető legyen. Ennek elmulasztása esetén sem a FAMILY FROST Kft., sem szerződéses vállalkozó partnere nem vállal felelősséget a házig történő szállításért vagy annak elmaradásáért, illetőleg az ezzel kapcsolatban esetlegesen felmerült károkért.

Lakóház, sorház stb. esetén a <https://webshop.frost.hu/> honlapon keresztül a megrendelés leadását követően a rendelés összesítésekor az 'Adataim ellenőrzése' rész 'Megjegyzés' rovatban Megrendelő kérheti, hogy a megrendelt terméke(ke)t emeletre vagy lakásba (ajtóig) szállítsák ki, azonban ennek teljesítése a FAMILY FROST Kft. szerződött vállalkozó partnere részére kötelezettséget nem keletkeztet. Ebben az esetben a FAMILY FROST Kft. szerződéses vállalkozó partnere a kiszállítás napján telefonon kapcsolatba lép Megrendelővel a kiszállítás zavartalan lebonyolítása érdekében. Amennyiben lehetőség van az ajtóig történő kiszállításra a jogszabályok (pl. szabályos parkolás stb.) betartása mellett úgy a szerződött vállalkozó partner a külön kérésnek megfelelően mindent megtesz a kiszállítás ajtóig történő teljese érdekében. Az ajtóig történő kiszállítás megghiúsulása esetén a szerződött vállalkozó partner telefonon kapcsolatba lép Megrendelővel, mely esetben a Megrendelő a kiszállítani kért terméke(ke)t egyeztetett helyen átveheti a szerződött vállalkozó partnertől – lásd megrendelés menete – vagy Megrendelő nyilatkozhat, hogy ez esetben a terméke(ke)t nem kívánja átvenni. EZ utóbbi esetben semmilyen díj nem kerül felszámításra.

A megjegyzés rovatba a Megrendelőnek lehetősége van egyéb, a megrendeléssel összefüggő kérdés jelzésére is.

FAMILY FROST Kft. és szerződött vállalkozó partnere köteles mindent megtenni annak érdekében, hogy a termék(ek) kiszállításra kerüljenek, azonban egyikük sem vállal felelősséget olyan késedelemért vagy a teljesítés olyan elmaradásáért, amely olyan tények és/vagy körülmények következtében állt elő, melyekért sem a FAMILY FROST Kft. sem szerződött vállalkozó nem felelős vagy ezen tények és/vagy körülmények elhárítása kizárólag indokolatlan kiadások mellett lett volna lehetséges (pl. természeti katasztrófa, közlekedési akadály, vis maior stb.).

#### **Megrendelő elállási joga, panaszkezelés:**

A Megrendelőt nem illeti meg az elállás joga a termékek átvételét követően.

Reklamáció esetén a FAMILY FROST Kft. minden esetben egyedileg intézkedik és bírálja el az esetleges panaszt.

A rendeléssel összefüggésben panaszait az alábbi elérhetőségeken adhatja le:

e-mail címe:	info@family-frost.hu
telefonszáma:	+36-23/334-966
levelezési cím:	FAMILY FROST Kft. 2040 Budaörs, Vas utca 5.

A Megrendelő természetesen megtagadhatja azon termék(ek) átvételét, melyek az átadás-átvétel időpontjában bármilyen okból hibásak (pl. olvadt, csomagolási sérülés stb.). Amennyiben a termék(ek)ről az átadást követően derül ki, hogy az már az átadás-átvétel időpontjában hibás volt (vagy legalább a hiba oka már akkor is fennállt),

a Megrendelőt ebben az esetben is megilleti a reklamáció joga, melyet telefonon (+36-23/334-966), e-mailen (info@family-frost.hu), vagy a FAMILY FROST Kft. levelezési címére (2040 Budaörs, Vas utca 5.) küldött levél útján.

Mindezek mellett a Megrendelő a FAMILY FROST Kft. vagy a FAMILY FROST Kft. szerződött vállalkozó partnerének személyes magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban is közölheti a fentiekben meghatározott elérhetőségeken.

A FAMILY FROST Kft. a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Amennyiben a megrendelő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy a Megrendelő a panaszt írásban jelentette be a FAMILY FROST Kft. a panaszt 30 napon belül válaszolja meg.

A Megrendelő a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával vagy a szolgáltatás minőségével, illetve teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében jogosult a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását kezdeményezni.

A FAMILY FROST Kft. székhelye szerint illetékes békéltető testület elérhetősége: Pest Megyei és Érd Megyei Jogú Városi Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület (Pest Megyei Békéltető Testület)

1119 Budapest, Etele út 59-61. II. em. 240.

[pestmegyeibekelteto.hu](http://pestmegyeibekelteto.hu)

Panasszal fordulhatnak még a Budapest Békéltető Testülethez is az alábbi elérhetőségeken

1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.

E-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

Fax: 06 (1) 488 21 86

Telefón: 06 (1) 488 21 31

<http://bekeltet.hu/kerelem/>

A <https://webshop.frost.hu/> weboldalon bemutatott termékekre vonatkozó információk az előzetes tájékozódást szolgálják. A Megrendelő által megrendelt (átvett) termék(ek) csomagolása tartalmazza mindazon tájékoztatásokat, amelyek az adott termékre jellemzőek (összetétel, allergének stb.), ezért a Megrendelő a termék átvételét követően köteles az említett tájékoztatást – saját és mások biztonsága érdekében – alaposan elolvasni és megismerni.

### **Egyéb rendelkezése:**

A <https://webshop.frost.hu/honlap> tulajdonosa és üzemeltetője a FAMILY FROST Kft., amelyet megillet minden olyan jog (ideértve a szerzői és egyéb jogokat), amelyek alapján az említett weboldallal és annak tartalmával (különösen, de nem kizárólagosan annak megjelenítésével, az azon található adatbázisokkal, illusztrációkkal, tájékoztatókkal, stb.) jogszerűen rendelkezhet.

A jelen tájékoztató szabályozza a Szolgáltatás igénybevételének feltételeit.

Megrendelő a <https://webshop.frost.hu> weboldalon található online rendelési felület használatának időtartama alatt köteles betartani a jelen tájékoztatóban, illetve a kapcsolódó jogszabályokban foglalt rendelkezéseket, továbbá a Megrendelő ezen időtartam alatt nem csorbíthatja sem a FAMILY FROST Kft., sem szerződött vállalkozó partnere, sem más Megrendelők jó hírét és jogait, illetve tartózkodni kötelesek a jogosulatlan igénybevételtől.

Jogosulatlan igénybevételnek minősül különösen, de nem kizárólagosan:

- olyan tartalom terjesztése, amely megalázó, becsmérlő, sérti az emberi méltóságot, vallás, hit, faj vagy nemek szempontjából megkülönböztető, erőszakot vagy más illegális cselekedetet, illetve valamely rendelkezések/szabályok megsértését támogatja;
- olyan tartalom terjesztése, amely a közrendet fenyegeti vagy másik Megrendelő, a FAMILY FROST Kft., szerződött partnerei vagy a FAMILY FROST Kft. tulajdonosainak jogát vagy jogos érdekét sérti;
- egy másik Megrendelő megakadályozása abban, hogy igénybe vehesse a Szolgáltatást;
- a <https://webshop.frost.hu> honlaphoz kapcsolódó hálózatok vagy honlapok megzavarása;
- elektronikus másolatok készítése, terjesztése vagy tárolása szerzői joggal védett dokumentumokról (különösen, de nem kizárólagosan a <https://webshop.frost.hu/> oldalon található, a termékekről készült képek) és anyagokról tulajdonosaik előzetes hozzájárulása nélkül.

A FAMILY FROST Kft. jogosult az ártalmas tartalmakat a honlapról eltávolítani, valamint teljes kártérítést követelni és azt érvényesíteni az olyan Megrendelővel szemben, aki a FAMILY FROST Kft. kárát a Szolgáltatás jogosulatlan igénybevételével okozta. A kár magában foglal minden olyan kárt, amelyet a FAMILY FROST Kft-nek okoztak, illetve amelynek megtérítését a FAMILY FROST Kft-től harmadik személyek követelik olyan károkozásért, amely a Megrendelő általi jogosulatlan igénybevétel következménye. A kár magában foglalja mind a közvetlen kárt, mind pedig azokat a költségeket és kiadásokat, amelyek a kár megtérítéséhez való jog érvényesítése és a Szolgáltatás jogosulatlan igénybevétele által okozott hibás állapot megszüntetése során szükségszerűen felmerültek. Az illetékes közigazgatási hatóság által a jogosulatlan igénybevétel következtében történt jogszabálysértés miatt a FAMILY FROST Kft-vel szemben kiszabott bírság is kárnak minősül.

FAMILY FROST Kft. a Szolgáltatást Magyarország területén nyújtja és megtesz minden tőle telhetőt a Szolgáltatás minőségének fenntartása és folyamatos javítása érdekében. Mindazonáltal a Szolgáltatás műszaki szempontjait tekintve nem tudja garantálni a Megrendelő számára azt, hogy a Szolgáltatás százszázalékos mértékben, mindenkor elérhető lesz, vagy hibamentesen fog működni. Műszaki hiba esetén a Megrendelő bejelentheti a hibát telefonon, e-mailben vagy postai úton. A FAMILY FROST Kft. mindent megtesz annak érdekében, hogy a hibát a lehető legrövidebb időn belül megszüntesse.

FAMILY FROST Kft. fenntartja magának a jogot, hogy a Megrendelő hozzáférését korlátozza a <https://webshop.frost.hu> honlaphoz mindaddig, ameddig az szükséges a javítások és karbantartások elvégzéséhez, illetve a rendszer fejlesztéséhez vagy új rendszerelemek bevezetéséhez.

Annak ellenére, hogy FAMILY FROST Kft. megtesz minden tőle elvárhatót <https://webshop.frost.hu> honlapon található tartalmak pontosságának, ténybeli helyességének és relevanciájának biztosítása érdekében, a teljes megfelelőséget nem minden esetben tudja garantálni a Megrendelő számára. A FAMILY FROST Kft. nem vállal semmilyen garanciát és nem felel azokért a hibákért, kimaradásokért vagy műszaki nehézségekért, amelyek a honlap használata közben felmerülhetnek. Amennyiben a FAMILY FROST Kft. pontatlanságot fedez fel a tartalmakban – feltéve, hogy az megvalósítható – a lehető legrövidebb időn belül köteles azt kijavítani.

FAMILY FROST Kft. különösen nem felel az alábbiakért:

- a <https://webshop.frost.hu> honlap nem kompatibilis a Megrendelő termináljával és szoftverével, illetve elektronikus kommunikációs hálózathoz történő csatlakozásával;
- műszaki nehézségek, beleértve a <https://webshop.frost.hu> honlappal kapcsolatban bekövetkező hibákat és meghibásodásokat.

A tárhely szolgáltatója az INTELLIWEB Kft.

Intelliweb Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság  
7627 Pécs, Wass Albert utca 23.  
Cg.: 02-09-072195

Tájékoztatjuk, hogy a FAMILY FROST Kft. az adatokat a jogszabályokban meghatározott ideig tárolja és kezeli.

Tájékoztatjuk, hogy a tárhely szolgáltatója az online rendelési felület használata során megadott személyes adatokat (pl. név, cím stb.) 6 hónapig tárolja, ezt követően az adatok a rendszerből törlésre kerülnek.

Az oldal cookie-kat használ.

A jelen pont rendelkezései nem érintik FAMILY FROST Kft. tájékoztatással kapcsolatos és egyéb, hatályos jogszabályokon alapuló kötelezettségeit.

A FAMILY FROST Kft. nem veti alá magát semmilyen magatartási kódex rendelkezéseinek sem.

A jelen tájékoztató magyar nyelvű, az abban foglaltakra a hatályos magyar jogszabályok az irányadóak.

A FAMILY FROST Kft. elérhetőségei

weboldal címe:	<a href="https://webshop.frost.hu/">https://webshop.frost.hu/</a>
e-mail címe:	<a href="mailto:info@family-frost.hu">info@family-frost.hu</a>
telefonszáma:	06-23/ 334-966
levelezési cím:	FAMILY FROST Kft. 2040 Budaörs, Vas utca 5.