

# Jogi Nyilatkozat és Általános Szerződési Feltételek

Lentiekben olvasható a [donroberto.hu](http://donroberto.hu) webáruházzal kapcsolatos Adatkezelési Tájékoztató és a webáruház Általános Szerződési Feltételei (ÁszF), valamint a Don Roberto egységet üzemeltető vállalkozások Adatkezelési Tájékoztatója és a Don Roberto egységtől történő megrendeléssel kapcsolatos Általános Szerződési Feltételek (ÁszF).

## A [www.donroberto.hu](http://www.donroberto.hu) webáruházzal kapcsolatos Adatkezelési Tájékoztató

### 1. Bevezetés

A Expert-Labs Kft., 1134 Budapest, Károly Róbert körút 38. fszt.12. ( a továbbiakban szolgáltató, adatkezelő), mint adatkezelő, magára nézve kötelezőnek ismeri el jelen jogi nyilatkozat tartalmát. Az Adatkezelési Tájékoztató informálja a [www.donroberto.hu](http://www.donroberto.hu) webáruház Megrendelőit a személyes adatok kezelésének rendjéről annak érdekében, hogy Megrendelők megismerjék a Don Roberto adatkezelési - feldolgozási eljárását és a személyes adatok törlési lehetőségét.

A Expert-Labs Kft. adatkezeléseivel kapcsolatosan felmerülő adatvédelmi irányelvek folyamatosan elérhetőek a <http://donroberto.hu/adatvedelmi> címen. A Expert-Labs Kft. fenntartja magának a jogot jelen Adatkezelési Tájékoztató bármikor történő megváltoztatására, az esetlegesen megváltoztatott tájékoztatót a <http://donroberto.hu/adatvedelmi> címen teszi közzé. Megrendelők elfogadják a megváltoztatott szabályzatot azzal, hogy továbbra is használják a [www.donroberto.hu](http://www.donroberto.hu) webáruházat a módosítás időpontjában vagy azután. Azáltal, hogy Megrendelő igénybe veszi a [www.donroberto.hu](http://www.donroberto.hu) webáruház szolgáltatásait, jóváhagyólag elfogadja a [www.donroberto.hu](http://www.donroberto.hu) információszerezési és - használati gyakorlatát a [www.donroberto.hu](http://www.donroberto.hu) webáruház adott időpontban hatályban lévő Adatkezelési Tájékoztatójának megfelelően.

Amennyiben kérdésed, észrevételed lenne jelen közleményünkhöz kapcsolódóan, itt [várjuk leveled](#). Az Expert-Labs Kft. elkötelezett Megrendelői és Partnerei személyes adatainak védelmében, kiemelten

fontosnak tartja Megrendelői információs önrendelkezési jogának tiszteletben tartását. Az Expert-Labs Kft. a személyes adatokat bizalmasan kezeli, és megtesz minden olyan biztonsági, technikai és szervezési intézkedést, mely az adatok biztonságát garantálja. Az Expert-Labs Kft. az alábbiakban ismerteti adatkezelési gyakorlatát:

## 2. A [www.donroberto.hu](http://www.donroberto.hu) webáruházban történő regisztrációval kapcsolatos tájékoztató

A személyes adatok kezeléséről, információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 5. § (1) bekezdés a) pontja alapján a <https://donroberto.hu> webáruházba regisztráló Megrendelő regisztrációjával kifejezett, önkéntes hozzájárulását adja ahhoz, hogy adatait az Expet-Labs Kft. rendelések teljesítésével és szolgáltatásainak reklámozása céljából kezelje, és a megrendelés teljesítésében közvetlenül résztvevő - a Don Roberto egységet üzemeltető - vállalkozás munkatársa(i) és alvállalkozó(i) részére, a megrendelés teljesítése, elkészítése és kézbesítése érdekében átadja (a rendelést feldolgozó diszpécser, és a rendelést kiszállító pizzafutár). Expert Labs Kft. kijelenti, hogy tiszteletben tartja Megrendelői bizalmas információit, a felhasználókra vonatkozó valamennyi adatot, tényt és információt minden esetben bizalmasan kezel, és kizárólag saját munkájához használja fel Megrendelői - a regisztrációval kifejezett, önkéntes hozzájárulásával adott - előzetes jóváhagyása alapján. A Megrendelők személyes adataira a webáruházunkban történő vásárlásokhoz azért van szükség, hogy a megrendelések pontosan és gyorsan teljesíthetők legyenek. Az adatkezelés jogalapját az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 5. § (1) bekezdés a) pontja biztosítja. Amíg Megrendelő nem vonja vissza a nyilatkozatát, addig kezeljük az adatait, de kizárólag csak a Don Roberto egységektől történő megrendelés, számla kiállítása, a megrendelők nyilvántartása, egymástól való megkülönböztetése, a megrendelések azonosíthatósága és teljesíthetősége, a megrendelés és fizetés dokumentálása, számviteli kötelezettség teljesítése, megrendelői kapcsolattartás, panaszkezelés, és a célzottabb kiszolgálás érdekében.

A Megrendelők adatait az "egyének védelméről a személyes adatok gépi feldolgozása során", Strasbourgban, 1981. Január 28. Napján kelt Egyezmény, 1998. Évi VI, törvény rendelkezéseit betartva tároljuk. Megrendelő elfogadja és tudomásul veszi, hogy amennyiben adatait szeretné törölni, akkor az adatkezelőhöz el kell juttatnia egy nyilatkozatot a kezdeményezéséről.

### 3. A személyes adatok köre, az adatkezelés célja, jogcíme és időtartama

Az Expert-Labs Kft. a donroberto.hu webáruház működtetésével kapcsolatos tevékenységének adatkezelései önkéntes hozzájáruláson alapulnak. Bizonyos esetekben azonban a megadott adatok egy körének kezelését, tárolását, továbbítását jogszabályok teszik kötelezővé. Felhívjuk az Expert-Labs Kft. részére adatközlők figyelmét, hogy amennyiben nem saját személyes adataikat adják meg, az az adatközlő felelőssége és kötelessége az érintett hozzájárulásának beszerzése.

A Expert-Labs Kft. adatkezelési alapelvei összhangban vannak az adatvédelemmel kapcsolatos hatályos jogszabályokkal, így különösen az alábbiakkal:

- ~ 1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról;
- ~ 2011. évi CXII. törvény - az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (Infotv.);
- ~ 2013. évi V. törvény - a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.);
- ~ 1997. évi CLV. törvény - a fogyasztóvédelemről (Fgytv.);
- ~ 1998. évi XIX. törvény - a büntetőeljárásról (Be.);
- ~ 1998. évi VI. törvény az egyének védelméről a személyes adatok gépi feldolgozása során
- ~ 2000. évi C. törvény - a számvitelről (Számv. tv.);
- ~ 2001. évi CVIII. törvény - az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről (Eker. tv.);
- ~ 2003. évi C. törvény - az elektronikus hírközlésről (Eht.);
- ~ 2005. évi CXXXIII. törvény - a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól (SzVMt.);

- ~ 2008. évi XLVIII. törvény - a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól (Grt.),
- ~ 2012. évi CLIX. törvény - a postai szolgáltatásokról (Postatv.).
- ~ Egyének védelméről a személyes adatok gépi feldolgozása során", Strasbourgban, 1981. Január 28. Napján kelt Egyezmény, 1998. Évi VI, törvény

## Webáruházi adatkezelések

### 3.1. Megrendelői adatok

Az adatkezelés célja: a Don Roberto egységektől történő megrendelés, számla kiállítása, a megrendelők nyilvántartása, egymástól való megkülönböztetése, a megrendelések azonosíthatósága és teljesítése, a megrendelés és fizetés dokumentálása, számviteli kötelezettség teljesítése, megrendelői kapcsolattartás, panaszkezelés, a célzottabb kiszolgálás.

Az adatkezelés jogalapja: az érintett önkéntes hozzájárulása, a Számv. tv. 169. § (2) bekezdése.

A kezelt személyes adatok típusa: azonosítószám, dátum, időpont, név, cím, telefonszám, e-mail cím, a megrendelt termékek megnevezése, mennyisége, vételára.

Az adatkezelés időtartama: a termékek, szolgáltatások megrendelése esetén a Számv. tv. 169. § (2) bekezdésének megfelelően nyolc év. Kártyás fizetés esetén a bankkártya és a kártyás fizetési tranzakció adatait a [www.donroberto.hu](http://www.donroberto.hu) webáruház elektronikus fizetési platformját működtető OTP Bank (1051 Budapest, Nádor utca 21.), valamint az adott bankkártyát, vagy az elektronikus SZÉP kártyát kibocsátó bank kezeli.

Adattovábbítás:

- a Megrendelő szállítási címére megrendelést teljesítő Don Roberto egységet működtető vállalkozáshoz, annak azon munkatársai és alvállalkozói részére, akik a megrendelt szolgáltatás teljesítésében közvetlenül részt vesznek (a rendelést feldolgozó diszpécser, és a rendelést kiszállító pizzafutár)

- bankkártyás fizetés esetén a fizető azonosítója, kosár tartalma, a tranzakció összege, dátuma, időpontja az OTP Bank Zrt. (1051 Budapest,

Nádor utca 21.) felé,

- elektronikus SzÉP kártyával történő fizetés esetén az elektronikus SzÉP kártyát kibocsátó bank felé.

Az adattovábbítás jogalapja: az Infotv. 6. § (6) bekezdése, illetve az érintett önkéntes hozzájárulása.

Az adatfeldolgozás folyamata: elektronikus úton, a Webonic Kft. rendszerében történik.

### 3.2. Panaszos visszajelzések, reklamációk kezelése

Az adatkezelés célja: a Don Roberto egységek által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatosan felmerülő minőségi kifogások, panaszok kezelése.

Az adatkezelés jogalapja: az érintett önkéntes hozzájárulása, és az Fgytv. 17/A. § (7) bekezdése.

A kezelt személyes adatok típusa: azonosítószám, a megrendelő neve, szállítási címe, a megrendelt termékek megnevezése, vételára, a megrendelés és a panasz bejelentésnek időpontja, a panasz leírása, a megrendelő által érvényesíteni kívánt igény és a kifogás rendezésének módja.

Az adatkezelés időtartama: a jelen tájékoztató 3.1. pontja szerint, továbbá az elektronikus levélben elküldött panaszok és az írásbeli panaszokra adott levélbeli válaszok tekintetében az Fgytv. 17/A. § (7) bekezdése alapján öt év, a Vásárlók Könyvébe tett bejegyzések másodpéldányai tekintetében két év.

### 3.3. A [www.donroberto.hu](http://www.donroberto.hu) szerver naplózása

A [www.donroberto.hu](http://www.donroberto.hu) weblap meglátogatásakor a webszerver automatikusan naplózza Megrendelő rendeléseit, profiljának módosítását.

Az adatkezelés célja: a honlap látogatása során a szolgáltató a szolgáltatások működésének ellenőrzése, a személyre szabott kiszolgálás és a visszaélések megakadályozása érdekében rögzíti a látogatói adatokat.

Az adatkezelés jogalapja: az érintett hozzájárulása, illetve az Eker. tv. 13/A. § (3) bekezdése.

A kezelt személyes adatok típusa: azonosítósám, dátum, időpont,

Az adatkezelés időtartama: négy hét.

Adatfeldolgozók: Webonic Korlátolt Felelősségű Társaság, 8000 Székesfehérvár, Budai út 9-11, online tárhely biztosítása, webáruház technikai feltételeinek biztosítása

Külső szolgáltatók naplózással kapcsolatos adatkezelése:

A [www.donroberto.hu](http://www.donroberto.hu) portál kódja az Expert-Labs Kft.-től független, harmadik fél által üzemeltetett, külső szerverről érkező és külső szerverre mutató hivatkozásokat is tartalmaz. A külső szolgáltató szervere közvetlenül a felhasználó számítógépével áll kapcsolatban. Felhívjuk látogatóink figyelmét, hogy e hivatkozások szolgáltatói az ő szerverükre történő közvetlen kapcsolódás, a felhasználó böngészőjével való közvetlen kommunikáció miatt felhasználói adatokat képesek gyűjteni. Az Expert-Labs Kft. természetesen nem felelős ezen weboldalak tulajdonosainak és működtetőinek adatvédelmi szabályzatáért. Felhívjuk a figyelmet, hogy fontos elolvasni minden olyan weboldalnak az adatvédelmi szabályzatát, amely személyes adatok megadását kéri. Az IP cím olyan számsorozat, mellyel az internetre fellépő felhasználók számítógépei, mobil eszközei egyértelműen azonosíthatók. Az IP címek segítségével akár földrajzilag is lokalizálható az adott számítógépet használó látogató. A meglátogatott oldalak címe, valamint a dátum, időpont adatok önmagukban az érintett azonosítására nem alkalmasak, azonban egyéb (pl. regisztráció során megadott) adatokkal összekapcsolva alkalmasak arra, hogy segítségükkel a felhasználóra vonatkozó következtetéseket lehessen levonni.

Cookie-k: A HTTP-süti (általában egyszerűen süti, illetve angolul cookie) egy információcsomag, amelyet a szerver küld a böngészőnek, majd a böngésző visszaküld a szervernek minden, a szerver felé irányított kérés alkalmával. A legtöbb böngésző egyszerű szöveges fájlban vagy fájlokban tárolja a sütik tartalmát, hogy azok a böngésző kikapcsolása és újraindítása után is elérhetőek maradjanak (ezeket sütifájloknak nevezik). Ha a böngésző visszaküld egy sütit, a kiszolgálónak lehetősége van összekapcsolni az aktuális kérést a korábbiakkal. Leggyakrabban egy adott weboldal regisztrált felhasználóinak azonosítására, bevásárlókosárnyilvántartására vagy látogatók nyomonkövetésére használják.

A [www.donroberto.hu](http://www.donroberto.hu) webáruház üzemeltetője gondoskodik a biztonságról, a webhelyünkön megadott adatok épségéről és titkosságáról, és rendszeresen frissíti a biztonsági óvintézkedéseit a legújabb technológiáknak megfelelően.

#### 4. Webáruház adatai:

A [www.donroberto.hu](http://www.donroberto.hu) webáruház üzemeltetője az Expert-Labs Kft.  
Székhely: 1134 Budapest, Róbert Károly körút 38. fszt. 12.  
Telephely: 1134 Budapest, Róbert Károly körút 38. fszt. 12.  
Adószám: 23598445-2-41  
Bejegyző hatóság: Fővárosi Cégbíróság  
Ügyfélszolgálat:  
telefonon: +36 (1) 340-2598  
e-mail: [rendeles@donroberto.hu](mailto:rendeles@donroberto.hu)

#### 5. Jogok és jogérvényesítési lehetőségek

Tájékoztatást kérhető az Expert-Labs Kft., valamint az adatfeldolgozók által kezelt, illetve feldolgozott személyes adatokról, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevéről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről. Az előbbiek tekintetében Expert-Labs Kft. a tájékoztatást a lehető legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 15 napon belül rendelkezésre bocsátja.

Kérhető továbbá a személyes adatok helyesbítése, valamint törlése vagy zárolása, a Expert-Labs Kft. elérhetőségeinek valamelyikén, vagy akár [ezen a linken keresztül is](#). A törlési kérelem beérkezésétől számított 5 munkanapon belül töröljük az adatokat, ez esetben azok nem lesznek újra helyreállíthatók. A törlés nem vonatkozik a jogszabály (pl. számviteli szabályozás) alapján szükséges adatkezelésekre, azokat a szükséges időtartamig megőrizzük.

Törlési kérés esetén a rendszerben zárolásra kerülhetnek az adatok, abban az esetben, ha a rendelkezésére álló információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértené a zárolni kívánt adatok gazdájának jogos érdekeit. Az így zárolt személyes adat kizárólag addig kezelhető, ameddig fennáll az adatkezelési cél, amely a személyes adat törlését kizárta.

A helyesbítésről, a zárolásról és a törlésről értesítést küldünk, továbbá mindazokat értesítjük, akiknek korábban az adatot adatkezelés céljára továbbítottuk. Az értesítés mellőzhető, ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel jogos érdeket nem sért.

Tiltakozás nyújtható be a személyes adatok kezelése ellen, a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 30 napon belül megvizsgáljuk, annak megalapozottsága kérdésében döntést hozunk, és döntéséről írásban tájékoztatást nyújtunk. Ha a tiltakozás megalapozottságát megállapítjuk, az adatkezelést - beleértve a további adatfelvételt is - megszüntetjük, és az adatokat zároljuk.

Ha döntésünkkel nem értesz egyet, illetve ha a válaszadási határidőt elmulasztjuk, a döntés közlésétől, illetve a határidő utolsó napjától számított 30 napon belül bírósághoz fordulhatsz.

A személyes adataid védelmével kapcsolatos panasszal egyéb esetben is - a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c),

- továbbá jogorvoslatért az illetékes bírósághoz fordulhatsz.

Az adatvédelmi incidenssel kapcsolatos intézkedések ellenőrzése, valamint tájékoztatásod céljából nyilvántartást vezetünk, amely tartalmazza az érintett személyes adatok körét, az adatvédelmi incidenssel érintettek körét és számát, az adatvédelmi incidens időpontját, körülményeit, hatásait és az elhárítására megtett intézkedéseket, valamint az adatkezelést előíró jogszabályban meghatározott egyéb adatokat.

-----

**Általános Szerződési Feltételek (ÁszF) -**  
a [www.donroberto.hu](http://www.donroberto.hu) webáruházban feladott megrendeléssel létrejövő  
elektronikus szerződéskötés lépései



#### **A megrendelni kívánt termék/termékek kiválasztása:**

a webáruházban a "Rendelés" oldalon érhető el a termékválaszték. A megjelenített terméklistából kiválasztott termék/termékek elküldött és emailben visszaigazolt megrendelése képezi a Megrendelő, és a megrendelést teljesítő – Don Roberto egységet üzemeltető - vállalkozás közt létrejövő elektronikus szerződés tárgyát. A termékek vételárai magyar forint fizetőeszközben vannak kifejezve, tartalmazzák az általános forgalmi adót, és a csomagolást. A megjelenített terméklistáról kiválasztott, a kosárba kerülő termékek neve mellett található az árak. Az egyes ételek árai szállítási területenként eltérőek lehetnek, a konkrét árak mindig a megadott szállítási címre vonatkoznak. A termékekről a képek illusztráció céllal kerülnek bemutatásra, nem feltétlen az egyezőség a valós termékek képével.

#### **4Megrendelés, a fizetési mód és eszköz kiválasztása, rendelés elküldése:**

Az étel kiválasztását követően, a kosár tartalmának kívánt összeállítása után, szükséges a fizetési mód kiválasztása. A megrendelésre kerülő termék/termékek fizetésére több mód adott, melyek közül a megrendelés elküldése előtt választhat a Megrendelő. A kiszállításra megjelölt helyszínen készpénzzel, vagy utalvánnyal lehet fizetni. A webáruházban lehetőség van elektronikus úton bankkártyával (Mastercard, Maestro, VISA), Szép kártyával (OTP, MKB, K&H) történő fizetési tranzakcióra. Elektronikus úton történő fizetés esetén az esetleges törzsvendég kedvezmény érvényesítésére nincs lehetőség.

Online fizetésnél csak akkor kerül a megrendelés továbbításra az étteremhez, ha a bank a pénzügyi teljesítést visszaigazolja. Amíg a banktól nem érkezik meg a pénzügyi teljesítés igazolása, addig a megrendelés függőben marad, továbbításra nem kerül, a Megrendelő visszaigazoló emailt nem kap, ezáltal addig a Megrendelő, és a megrendelést teljesítő - Don Roberto egységet üzemeltető - vállalkozás közt sem jön létre elektronikus szerződés.

A fizetési mód kiválasztását követően a "Tovább a rendeléshez"

menügombra kattintva a 'Rendelés véglegesítése' felületen mód nyílik a megrendelés tartalmának, és a szállítási cím adatainak ellenőrzésére, az esetleges kuponkód megadására, majd utolsó lépésként a 'Megrendelem' gombra kattintva történik a megrendelés elküldése.

A megrendelés elküldését megelőző módosítási szándék esetén a '...vagy rendelés nélkül Vissza az étlapra ' szövegrészre kattintva módosítható a megrendelés tartalma, mielőtt véglegesen elküldésre kerül. A kosárra vonatkozó minimális rendelési érték a XIII. kerületben 1.190 Ft/rendelés, a többi kerületben 1500 Ft/rendelés.

#### **Megrendelés visszaigazolása:**

Az Expert Labs Kft. a megrendelés megérkezését elektronikus úton legkésőbb 10 percen belül visszaigazolja. A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő megérkezettnek, amikor az az Expert-Labs Kft. és a Megrendelő számára is egyaránt hozzáférhetővé válik. Amennyiben visszaigazolás a megrendelés elküldésétől számított 10 percen belül nem érkezik, Megrendelő az [rendeles@donroberto.hu](mailto:rendeles@donroberto.hu) email címen, vagy - a szállítási körzetre vonatkozó területi illetékesség alapján - a rendelést fogadó adott Don Roberto egység telefonszámán érdeklődhet megrendelésének állapotáról: [donroberto.hu](http://donroberto.hu)

#### **A megrendelt termék/termékek kiszállítása:**

a rendelésben leadott tételek futár által történő kiszállítással kerülnek kézbesítésre. A kiszállítás átlagosan a megrendelés visszaigazolását követő 40 percen belül történik, azonban Megrendelő a megrendelés napján előre megjelölt időpontra is kérheti a kiszállítást.

#### **7. A megrendelt termék/termékek lemondása:**

kizárólag kiszállítás előtt van lehetősége Megrendelőnek a lemondásra, amit vagy írásban az [rendeles@donroberto.hu](mailto:rendeles@donroberto.hu) email címen, vagy személyesen tehet meg az adott étterem telefonszámán, a rendeléseket fogadó diszpécsernél élőhangos telefonbeszélgetésben: +36(1) 340-2598 telefonszámon.

**Az adatbeviteli hibák megrendelés feladását megelőző azonosításához és kijavításához biztosított eszközök:**

a "Kosár" tartalma a rendelés elküldése előtt bármikor ellenőrizhető, változtatható, vagy akár törölhető, a személyes adatok bármikor változtathatóak.

#### **9. Problémák, reklamáció, panaszkezelés**

A megrendelés teljesítésével kapcsolatos bármely problémát, reklamációt Megrendelő az alábbi ügyfélszolgálati elérhetőségeken tud jelezni: e-mail: [rendeles@donroberto.hu](mailto:rendeles@donroberto.hu), vagy telefonon keresztül élőhangos beszélgetésben az adott étterem telefonszámát felhívva: [www.donroberto.hu/elerhetosegek](http://www.donroberto.hu/elerhetosegek)

Tekintve, hogy az Expert-Labs Kft. által közvetített megrendelés alapján, a Megrendelő rendelését az adott szállítási területre szállító Don Roberto egységet üzemeltető vállalkozás és a Megrendelő közt jön létre a szerződés, ezért a megrendelt ételkészítési és szállítási szolgáltatást Megrendelő részére az adott szállítási területre szállító Don Roberto egységet üzemeltető vállalkozás nyújtja, így e szolgáltatással kapcsolatos bármilyen reklamáció és panaszkezelés is ezen üzemeltető cég kizárólagos kötelezettsége. Bankkártyával előre kiegyenlített megrendeléssel kapcsolatos panasz, reklamáció esetén a megrendelt áru ellenékének visszafizetése a bankkártyás fizetés szabályai szerint történik. Bármely Don Roberto egység szolgáltatásaival kapcsolatos fogyasztói panasz esetén a fogyasztók a lakóhelyük szerinti járási hivatalokhoz fordulhatnak fogyasztóvédelmi bejelentéseikkel, amelyek listája a következő elérhetőségen van nyilvántartva: <http://jarasinfo.gov.hu/>

Kelt: Budapest, 2019.január 01.

=====

**Don Roberto egységet üzemeltető vállalkozás Adatkezelési Tájékoztatója**

## 1. Bevezetés

A Don Roberto egységet üzemeltető vállalkozás kijelenti, hogy mint adatkezelő, magára nézve kötelezőnek ismeri el jelen jogi nyilatkozat tartalmát. Az Adatkezelési Tájékoztató informálja a Don Roberto egységet üzemeltető vállalkozás Megrendelőit a személyes adatok kezelésének rendjéről annak érdekében, hogy Megrendelői megismerjék adatkezelési, feldolgozási eljárását és a személyes adatok törlési lehetőségét.

A Don Roberto egységet üzemeltető vállalkozás adatkezeléseivel kapcsolatosan felmerülő adatvédelmi irányelvek az Adatkezelési Tájékoztatóban - megszemélyesítés nélküli dokumentumként - folyamatosan elérhetők és megtekinthetők a [www.donroberto.hu](http://www.donroberto.hu) webáruház Jogi Nyilatkozat menüpontjában: [donroberto.hu/adatvedelmi](http://donroberto.hu/adatvedelmi) , valamint kérés esetén a Don Roberto egységet üzemeltető vállalkozás rendelésfelvevő diszpécser munkatársa elektronikus levélben is továbbítja azt, a Megrendelő által megadott email címre. A Don Roberto egységet üzemeltető vállalkozás fenntartja magának a jogot jelen Adatkezelési Tájékoztató bármikor történő megváltoztatására, a mindenkor hatályos tájékoztató - megszemélyesítés nélküli dokumentumként -, a [www.donroberto.hu](http://www.donroberto.hu) webáruház Adatvédelmi szabályzat menüpontjában található. A Don Roberto egységtől telefonon keresztül rendelő Megrendelők kifejezett és önkéntes hozzájárulásukat adva, jóváhagyólag elfogadják a Don Roberto egységet üzemeltető vállalkozásnak információszerzési és - használati gyakorlatát a mindenkori Adatkezelési Tájékoztatójának megfelelően azáltal, hogy továbbra is kéri az aktuálisan általuk leadott megrendelés teljesítését. A Don Roberto egységet üzemeltető vállalkozás elkötelezett Megrendelői és Partnerei személyes adatainak védelmében, kiemelten fontosnak tartja ügyfelei információs önrendelkezési jogának tiszteletben tartását, a személyes adatokat bizalmasan kezeli, és megtesz minden olyan biztonsági, technikai és szervezési intézkedést, mely az adatok biztonságát garantálja. A Don Roberto egységet üzemeltető vállalkozás az alábbiakban ismerteti adatkezelési gyakorlatát.

A személyes adatok kezeléséről, információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 5. § (1) bekezdés a)

pontja alapján, a Don Roberto egység rendeléskezelő rendszerében Megrendelő a telefonon keresztül, vagy személyesen történő megrendelés leadásakor önkéntesen hozzájárul ahhoz, hogy Megrendelő által megadott adatait a Don Roberto egységet üzemeltető vállalkozás rendelések teljesítése és a szolgáltatásainak, ajánlatainak ismertetése, reklámozása céljából kezelje, és a megrendelések teljesítése, elkészítése és kézbesítése érdekében átadja a megrendelések teljesítésében közvetlenül résztvevő munkatársa(i) és alvállalkozó(i) részére (a rendelést feldolgozó diszpécser, és a rendelést kiszállító pizzafutár). A Don Roberto egységet üzemeltető vállalkozás kijelenti, hogy tiszteletben tartja Megrendelői bizalmas információit, a felhasználókra vonatkozó valamennyi adatot, tényt és információt minden esetben bizalmasan kezel, és kizárólag saját munkájához használja fel Megrendelői önkéntes hozzájárulása alapján. Megrendelők személyes adataira a telefonon keresztül történő megrendelések rögzítésénél azért van szükség, hogy a megrendelések pontosan és gyorsan teljesíthetők legyenek, Megrendelőt az ételfutár el tudja érni, vagy értesíteni tudja a megrendelt ételkiszállítással kapcsolatosan. Az adatkezelés jogalapját az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 5. § (1) bekezdés a) pontja biztosítja. Amíg Megrendelő nem vonja vissza a megrendelés leadásával tett önkéntes hozzájárulását, addig kezeljük az adatait, de kizárólag csak a Don Roberto egységtől történő megrendelés, számla kiállítás, Megrendelők nyilvántartása, egymástól való megkülönböztetése, megrendelések azonosíthatósága és teljesíthetősége, megrendelés és fizetés dokumentálása, számviteli kötelezettség teljesítése, megrendelői kapcsolattartás, panaszkezelés és célzottabb kiszolgálás érdekében.

A Don Roberto egységet üzemeltető vállalkozás kijelenti, hogy a Megrendelő adatait az "egyének védelméről a személyes adatok gépi feldolgozása során", Strasbourgban, 1981. Január 28. Napján kelt Egyezmény, 1998. Évi VI, törvény rendelkezéseit betartva tárolja. Megrendelő elfogadja és tudomásul veszi, hogy amennyiben az adatait szeretné törölni, akkor az adatkezelőhöz el kell juttatnia egy nyilatkozatot a kezdeményezéséről.

### **3. A személyes adatok köre, az adatkezelés célja, jogcíme és időtartama**

A Don Roberto egységet üzemeltető vállalkozásnak, az ételek házhozrendelésével kapcsolatos tevékenységének adatkezelései önkéntes hozzájáruláson alapulnak. Bizonyos esetekben azonban a megadott adatok egy körének kezelését, tárolását, továbbítását jogszabályok teszik kötelezővé. Felhívjuk a Don Roberto egységet üzemeltető vállalkozás részére adatközlők figyelmét, hogy amennyiben nem saját személyes adataikat adják meg, úgy az adatközlő felelőssége és kötelessége az érintett hozzájárulásának beszerzése.

A Don Roberto egységet üzemeltető vállalkozás adatkezelési alapelvei összhangban vannak az adatvédelemmel kapcsolatos hatályos jogszabályokkal, így különösen az alábbiakkal:

- 1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról;
- 2011. évi CXII. törvény - az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (Infotv.);
- 2013. évi V. törvény - a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.);
- 1997. évi CLV. törvény - a fogyasztóvédelemről (Fgytv.);
- 1998. évi XIX. törvény - a büntetőeljárásról (Be.);
- 1998. évi VI. törvény az egyének védelméről a személyes adatok gépi feldolgozása során
- 2000. évi C. törvény - a számvitelről (Számv. tv.);
- 2001. évi CVIII. törvény - az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről (Eker. tv.);
- 2003. évi C. törvény - az elektronikus hírközlésről (Eht.);
- 2005. évi CXXXIII. törvény - a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól (SzVMt.);
- 2008. évi XLVIII. törvény - a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól (Grt.),
- 2012. évi CLIX. törvény - a postai szolgáltatásokról (Postatv.).
- Egyének védelméről a személyes adatok gépi feldolgozása során", Strasbourgban, 1981. Január 28. Napján kelt Egyezmény, 1998. Évi VI, törvény

### 3.1. Megrendelői adatok kezelése

Az adatkezelés célja: a Don Roberto egységtől történő megrendelés, számla kiállítása, a megrendelők nyilvántartása, egymástól való megkülönböztetése, a megrendelések azonosíthatósága és teljesítése, a

megrendelés és fizetés dokumentálása, számviteli kötelezettség teljesítése, megrendelői kapcsolattartás, panaszkezelés, a célzottabb kiszolgálás.

Az adatkezelés jogalapja: az érintett önkéntes hozzájárulása, a Számv. tv. 169. § (2) bekezdése.

A kezelt személyes adatok típusa: azonosítószám, dátum, időpont, név, cím, telefonszám, e-mail cím, a megrendelt termékek megnevezése, mennyisége, vételára.

Az adatkezelés időtartama: a termékek, szolgáltatások megrendelése esetén a Számv. tv. 169. § (2) bekezdésének megfelelően nyolc év. Online bankkártyás fizetés esetén a bankkártya és a kártyás fizetési tranzakció adatait a [www.donroberto.hu](http://www.donroberto.hu) webáruház elektronikus fizetési platformját működtető OTP Bank Zrt. (1051 Budapest, Nádor utca 21.), valamint az adott bankkártyát, vagy az elektronikus SzÉP kártyát kibocsátó bank kezeli, fizikai bankkártyás fizetés esetén a bankkártya és a kártyás fizetési tranzakció adatait a POS terminált üzemeltető OTP Bank Nyrt. (1051. Budapest Nádor utca 21.), valamint az adott bankkártyát kibocsátó bank kezeli.

Adattovábbítás:

- a Megrendelő megrendelését teljesítő Don Roberto egységet működtető vállalkozás azon munkatársai és alvállalkozói részére, akik a megrendelt szolgáltatás elkészítésében, teljesítésében közvetlenül részt vesznek, pl. a rendelést feldolgozó diszpécser, és a rendelést kiszállító pizzafutár, stb.
- fizikai bankkártyás fizetés esetén a bankkártya és a kártyás fizetési tranzakció adatait, azaz a fizető azonosítója, kosár tartalma, a tranzakció összege, dátuma, időpontja a POS terminált üzemeltető OTP Bank Nyrt. (1051. Budapest Nádor utca 21.) felé, valamint az adott bankkártyát kibocsátó bank felé.

Az adattovábbítás jogalapja: az Infotv. 6. § (6) bekezdése, illetve az érintett önkéntes hozzájárulása.

Az adatfeldolgozás folyamata: elektronikus úton, a Megrendelő megrendelését teljesítő Don Roberto egységet működtető vállalkozás rendeléskezelő rendszerében történik.

### 3.2. Panaszos visszajelzések, reklamációk kezelése

Az adatkezelés célja: a Don Roberto egységet üzemeltető vállalkozás által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatosan felmerülő panaszok, minőségi kifogások kezelése.

Az adatkezelés jogalapja: az érintett önkéntes hozzájárulása, és az Fgytv. 17/A. § (7) bekezdése.

A kezelt személyes adatok típusa: azonosítósám, a megrendelő neve, szállítási, és számlázási címe, a megrendelt termékek, szolgáltatások megnevezése, vételára, a megrendelés és a panasz bejelentésnek időpontja, a panasz leírása, a megrendelő által érvényesíteni kívánt igény és a kifogás rendezésének módja.

Az adatkezelés időtartama: a jelen tájékoztató 3.1. pontja szerint, továbbá az elektronikus levélben elküldött panaszok és az írásbeli panaszokra adott levélbeli válaszok tekintetében az Fgytv. 17/A. § (7) bekezdése alapján öt év, a Vásárlók Könyvébe tett bejegyzések másodpéldányai tekintetében két év.

#### **Jogok és jogérvényesítési lehetőségek**

Tájékoztatást kérhető a Don Roberto egységet üzemeltető vállalkozás, valamint az adatfeldolgozók által kezelt, illetve feldolgozott személyes adatokról, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről. Az előbbieket tekintetében Don Roberto egységet üzemeltető vállalkozás a tájékoztatást a lehető legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 15 napon belül rendelkezésre bocsátja.

Kérhető továbbá a személyes adatok helyesbítése, valamint törlése vagy zárolása, a Don Roberto egységet üzemeltető vállalkozás elérhetőségeinek valamelyikén, vagy akár [ezen a linken keresztül is](#). A törlési kérelem beérkezésétől számított 5 munkanapon belül törlésre kerülnek az adatok, ez esetben azok nem lesznek újra helyreállíthatók. A törlés nem vonatkozik a jogszabály (pl. számviteli szabályozás) alapján szükséges adatkezelésekre, azok a szükséges időtartamig megőrzésre kerülnek.

Törlési kérés esetén a rendszerben zárolásra kerülhetnek az adatok, abban az esetben, ha a rendelkezésére álló információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértené a zárolni kívánt adatok gazdájának jogos érdekeit. Az így zárolt személyes adat kizárólag addig kezelhető, ameddig fennáll az



adatkezelési cél, amely a személyes adat törlését kizárta.

A helyesbítésről, a zárolásról és a törlésről értesítést kap a kérelmező, továbbá mindazok értesítésre kerülnek, akik korábban az adatot adatkezelés céljára megkapták. Az értesítés mellőzhető, ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel jogos érdeket nem sért.

Tiltakozás nyújtható be a személyes adatok kezelése ellen, a tiltakozás a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 30 napon belül megvizsgálásra kerül, annak megalapozottsága kérdésében döntés születik, és döntéséről írásban tájékoztatást kap a tiltakozást benyújtó személy, vagy szervezet. Ha a tiltakozás megalapozottságát megállapításra kerül, az adatkezelés - beleértve a további adatfelvételt is - megszüntetésre, és az adatok zárolásra kerülnek.

Ha a döntéssel nem értesz egyet, illetve ha a válaszadási határidő elmulasztódik, a döntés közlésétől, illetve a határidő utolsó napjától számított 30 napon belül bírósághoz fordulhatsz.

A személyes adataid védelmével kapcsolatos panasszal egyéb esetben is - a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c),

- továbbá jogorvoslatért az illetékes bírósághoz fordulhatsz.

Az adatvédelmi incidenssel kapcsolatos intézkedések ellenőrzése, valamint tájékoztatásod céljából nyilvántartást vezetünk, amely tartalmazza az érintett személyes adatok körét, az adatvédelmi incidenssel érintettek körét és számát, az adatvédelmi incidens időpontját, körülményeit, hatásait és az elhárítására megtett intézkedéseket, valamint az adatkezelést előíró jogszabályban meghatározott egyéb adatokat.

-----

## **Általános Szerződési Feltételek (ÁszF) - a Don Roberto egységtől történt megrendeléssel létrejövő szerződés vonatkozásában**

### **1. Megrendelés leadása:**

a Don Roberto egységet működtető vállalkozás és Megrendelő közt áruvásárlásra vonatkozó szerződés jön létre az ételrendelés megadásával. A rendelés megadása történhet rendelésközvetítő webáruházakban leadott megrendeléssel, továbbá telefonon keresztül leadott megrendeléssel, vagy személyesen, az adott Don Roberto egységnél történő megrendeléssel. A megrendelt ételek vételárai magyar forint fizetőeszközben vannak kifejezve, tartalmazzák az általános forgalmi adót, és a csomagolást.

#### **Fizetési mód és eszköz kiválasztása:**

a megrendelés során szükséges a fizetési mód kiválasztása. A megrendelésre kerülő ételek fizetésére több mód adott, melyek közül a megrendelés elküldése, illetve lezárása előtt választhat a Megrendelő. A kiszállításra megjelölt helyszínen, vagy elvitelre történő személyes rendelés esetén készpénzzel, vagy utalvánnyal lehet fizetni, valamint szabad mobil POS terminál esetén fizikai bankkártyával történő fizetési lehetőség is kérhető. A rendelésközvetítő webáruházakban leadásra kerülő megrendelések esetén lehetőség van elektronikus úton bankkártyával (Mastercard, Maestro, VISA), Szép kártyával (OTP, MKB, K&H). Online fizetésnél csak akkor kerül a megrendelés továbbításra a Don Roberto egységhez, ha a bank a pénzügyi teljesítést visszaigazolja. Amíg a banktól nem érkezik meg a pénzügyi teljesítés igazolása, addig a megrendelés függőben marad, továbbításra nem kerül, a Megrendelő visszaigazoló emailt nem kap, ezért Megrendelő és Don Roberto egység közt szerződés nem jön létre.

#### **A megrendelt termék/termékek kiszállítása:**

a rendelésben leadott tételek futár által történő kiszállítással kerülnek kézbesítésre. A kiszállítás átlagosan a megrendelés visszaigazolását követő 40 percen belül történik, azonban Megrendelő a megrendelés napján előre megjelölt időpontra is kérheti a kiszállítást.

#### **A megrendelt termék/termékek lemondása:**

kizárólag a kiszállítás előtt van lehetősége Megrendelőnek a lemondásra, amit a [www.donroberto.hu](http://www.donroberto.hu) webáruház esetében vagy írásban az [rendeles@donroberto.hu](mailto:rendeles@donroberto.hu) email címen, vagy személyesen tehet meg az adott étterem telefonszámán, a rendeléseket fogadó diszpécsernél, élőhangos telefonbeszélgetésben: [donroberto.hu/elerhetosegek](http://donroberto.hu/elerhetosegek). A többi rendelésközvetítő webáruház lemondási lehetőségeiről az adott webáruházak üzemeltetőinél lehet tájékozódni.

#### **5. Problémák, reklamáció, panaszkezelés**

A megrendelés teljesítésével kapcsolatos bármely problémát, reklamációt, panaszt Megrendelő az alábbi ügyfélszolgálati elérhetőségeken tud jelezni: e-mail levél küldésével az [rendeles@donroberto.hu](mailto:rendeles@donroberto.hu) címre, vagy telefonon keresztül élőhangos telefonbeszélgetésben az adott Don Roberto egység telefonszámán: [donroberto.hu/elerhetosegek](http://donroberto.hu/elerhetosegek), vagy az adott Don Roberto egységnél elérhető Vásárlók Könyvébe tett bejegyzéssel. Tekintve, hogy a megrendelés vonatkozásában az adott szállítási területre szállító Don Roberto egységet üzemeltető vállalkozás és a Megrendelő közt jön létre a szerződés, ezért a megrendelt ételkészítési és szállítási szolgáltatást Megrendelő részére az adott szállítási területre szállító Don Roberto egység üzemeltető cége nyújtja, így e szolgáltatással kapcsolatos bármilyen reklamáció és panaszkezelés is ezen Don Roberto egységet üzemeltető vállalkozás kizárólagos kötelezettsége. Bankkártyával előre kiegyenlített megrendeléssel kapcsolatos panasz, reklamáció esetén a megrendelt áru ellenkének visszafizetése a bankkártyás fizetés szabályai szerint történik.

A Don Roberto egység szolgáltatásaival kapcsolatos fogyasztói panasz esetén a fogyasztók a lakóhelyük szerinti járási hivatalokhoz fordulhatnak fogyasztóvédelmi bejelentéseikkel, amelyek listája a következő elérhetőségen van nyilvántartva: <http://jarasinfo.gov.hu/>

Kelt: Budapest, 2019.január 01.