

Általános Szerződési Feltételek

A ZALACO ZRT. ÁLTAL ÜZEMELTETETT „ZALACO” ELNEVEZÉSŰ APPLIKÁCIÓ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

FOGALMAK:

- **Applikáció:** ZALACO Sütőipari Zártkörűen Működő Részvénytársaság által üzemeltetett, az UC CRM Solutions Zrt. által létrehozott és üzemeltetett, mobiltelefonra telepíthető alkalmazás.
- **Ptk.:** 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- **Kormányrendelet:** A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26) Korm.rendelet
- **ÁSZF:** általános szerződési feltételek
- **Felhasználó:** az a természetes személy, aki az Applikációt mobiltelefonjára letöltötte és abban felhasználói fiókot regisztrált.
- **Hűségprogram:** Az Applikációban történő regisztrációhoz kötött, digitális kedvezmény- és kuponrendszer, amely lehetővé teszi a Felhasználók számára, hogy a program keretében elérhető kedvezményeket, ajánlatokat és kuponokat megismerjék, összegyűjtsék, nyilvántartsák és Üzemeltető szaküzleteiben történő vásárlásaik során felhasználják. A program Üzemeltetője a felületén keresztül folyamatosan új kedvezményeket, időszakos ajánlatokat és kuponokat tehet elérhetővé a regisztrált felhasználók számára.
- **Hűségkártya:** a Felhasználó ügyfélfiókjához rendelt, virtuális formában elérhető, egyedi azonosító kódot tartalmazó kártya, amely a Felhasználó Hűségprogramban történő azonosítására szolgál.

1. Üzemeltető adatai:

- Cégnév: ZALACO Sütőipari Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban: **ZALACO Zrt.**)
- Székhely (egyben postai cím is): 8900 Zalaegerszeg, Kaszaházi út 34.
- Adószám: 12500909-2-20
- Cégjegyzékszám: 20-10-040193
- Nyilvántartó bíróság: Zalaegerszegi Törvényszék Cégbírósága
- E-mail: zalaco@zalaco.hu
- Telefonszám: +36(20)369-4326 (hétfőtől péntekig 8:00-16:00-ig hívható)

2. Jelen ÁSZF hatálya és általános rendelkezések

- A jelen ÁSZF rögzíti az Applikáció szolgáltatásait igénybe vevő és az Applikációban ügyfélfiókot regisztráló Felhasználó jogait és kötelezettségeit. Az ÁSZF elérhető és letölthető a husegprogram.zalaco.hu/aszf weboldaltól Általános Szerződési Feltételek néven. Üzemeltető az Applikációban történő regisztrációs lehetőséget, a Polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 7.§ 6. pontjában meghatározott gazdálkodó szervezetek számára nem biztosítja.
- Az Applikáció használatának és a Hűségprogram által kínált előnyökből való részesülés előfeltétele, hogy a Felhasználó az Applikáció felületén történő regisztráció útján ügyfélfiókot hozzon létre. Az ügyfélfiók létrehozásának feltétele, hogy a Felhasználó megismerje, tudomásul vegye és az erre szolgáló jelölőnégyzetek kipipálása útján – kifejezetten elfogadja a jelen ÁSZF-et és az Üzemeltető Adatkezelési Szabályzatában foglaltakat. A regisztrált Felhasználó a regisztráció során megadott e-mail címmel és jelszóval, továbbá az Apple fiókba, illetve a Google fiókba való bejelentkezés útján tud bejelentkezni az ügyfélfiókjába.
- A jelen ÁSZF nyelve és az Applikációban használt nyelv a magyar. A jelen ÁSZF határozatlan időre jön létre, az Applikáció Felhasználóira jelen ÁSZF-nek az Applikáció használatának időpontjában hatályos rendelkezései az irányadók.
- Üzemeltető felhívja a Felhasználók figyelmét, hogy a jelen ÁSZF-ben foglaltakat, különös tekintettel a változó jogszabályi környezethez való megfelelési kötelezettségeire, időnként jogosult módosítani, azzal, hogy a módosításokról a Felhasználókat késedelem nélkül tájékoztatni fogja.

3. Az alkalmazás célja: hűségkártya, promóciók, személyre szabott kedvezmények

- Az Applikáció célja, hogy a Felhasználók számára lehetőséget biztosítson az Üzemeltető üzleteiben történő vásárlásaik nyomon követésére, valamint az Üzemeltető által biztosított aktuális akciós ajánlatok és kedvezmények megismerésére, nyilvántartására. Az Applikáció keretében a Felhasználók kuponok és egyéb promóciós ajánlatok címzettjei lehetnek, amelyeket az Üzemeltető üzleteiben a vásárlásaik során vehetnek igénybe. Üzemeltető felhívja a Felhasználók figyelmét, hogy az Applikáció kizárólag a Hűségprogram működtetését és az ahhoz kapcsolódó szolgáltatások biztosítását szolgálja. Az Applikáció nem minősül webáruháznak vagy egyéb online értékesítési felületnek, és az Applikáción keresztül termék vagy szolgáltatás megvásárlására nincs lehetőség.
- A kupon, Üzemeltető üzleteiben való vásárlás során történő érvényesítésének feltétele, hogy a Felhasználó a kupon felhasználását megelőzően az Applikációban az adott kupont aktiválja. Az aktivált kupon az Üzemeltető üzletében való vásárlás során, a Felhasználó virtuális hűségkártyájának az eladó által használt eszközzel történő beolvasását követően kerül felhasználásra, és annak státusza ennek

megfelelően felhasználtra változik. Minden kupon csak egyszer használható fel, az aktivált, de nem felhasznált kupon felhasználható egy későbbi vásárlás során.

- Az Applikációban létrehozott felhasználói fiókhoz az Üzemeltető Hűségkártyát rendel. A Felhasználó a vásárlás során az Applikációban elérhető virtuális Hűségkártya pénztárnál történő bemutatásával bocsátja az Eladó rendelkezésére a Hűségkártya egyedi azonosító kódját, amelyet az Eladó a beolvasására szolgáló eszközzel beolvas. A kód beolvasását követően a vásárlás összege a Felhasználó fiókjában rögzítésre kerül, és a vásárlás értéke alapján 50 forintenként 1 hűségpont kerül jóváírásra.
- Felhasználó további hűségpontokat is szerezhet, amennyiben az Üzemeltető által az Applikációban a vásárlást követően részére megküldött kérdőívet kitölti és a „Küldés” gomb megnyomásával beküldi az Üzemeltető részére. A kérdőív megküldését jelző értesítésben feltüntetésre kerül, hogy a Felhasználó a kérdőív kitöltésével mennyi hűségpontra lesz jogosult.
- A vásárlás befejezését (a számviteli bizonylat véglegesítését) követően a Hűségkártya felmutatására és utólagos pontjóváírásra nincs lehetőség. Üzemeltető fenntartja magának a jogot, miszerint jogszabályi előírásokra hivatkozással bizonyos termékeket kivonjon a pontgyűjtésből, amelyről a Felhasználókat tájékoztatja.
- Az Applikáció tartalmazza a Felhasználó mindenkor aktuális hűségpszintjére vonatkozó információkat. A Hűségprogram mindenkor hatályos, részletes szabályai, az egyes hűségpszintekhez kapcsolódó előnyök, kedvezmények és egyéb jogosultságok, valamint azok igénybevételeinek feltételei az Üzemeltető által üzemeltetett, husegprogram.zalaco.hu oldalon érhetőek el. A weboldal az Applikációból is közvetlenül elérhető, az erre szolgáló hiperlinkre való kattintással.
- Amennyiben a Felhasználó ehhez kifejezetten- az erre szolgáló jelölőnégyzetek kipipálása útján- hozzájárul, az Applikáció a Felhasználó vásárlási szokásaira és egyéb, az Applikációra vonatkozó Adatkezelési Szabályzatban meghatározott adatokra épülő profilalkotást végezhet abból a célból, hogy a Felhasználó számára személyre szabott akciós ajánlatokat, kedvezményeket és kuponokat jelenítsen meg az Applikációban vagy küldjön a Felhasználó Applikációban megadott e-mail címére. A profilalkotáshoz történő hozzájárulás megadása önkéntes, és annak hiánya nem akadályozza az Applikáció használatának.
- A Felhasználónak a regisztráció során lehetősége van az Üzemeltető által küldött hírlevélre való feliratkozásra. A Felhasználó a hírlevélre történő feliratkozási szándékát a hírlevélre vonatkozó tájékoztatás megismerését követően, a megfelelő jelölőnégyzet bejelölésével fejezheti ki. A hírlevélre történő feliratkozás önkéntes, arról a Felhasználó bármikor, indokolás nélkül leiratkozhat.
- A hírlevélről történő leiratkozás a hírlevelek végén található „Leiratkozás a hírlevélről” elnevezésű link megnyitására keresztül, illetve a leiratkozási szándékunk az husegprogram@zalaco.hu e-mail-címre történő megküldésével lehetséges. A Felhasználó a profilalkotáshoz adott hozzájárulását bármikor visszavonhatja az

Adatkezelési Tájékoztatóban meghatározott módon, azzal, hogy a visszavonást követően személyre szabott kuponokat és akciós ajánlatokat Üzemeltető nem tud már részére küldeni, de a Felhasználó az Applikációt továbbra is használhatja és a Hűségprogram nyújtotta előnyökből részesülhet. Amennyiben a Felhasználó leiratkozik a hírlevélről, egyúttal a profilalkotáshoz adott és a személyre szabott ajánlatokra vonatkozó hozzájárulását is visszavonja, de a Felhasználó az Applikációt továbbra is használhatja majd.

4. Digitális biztonság

- Üzemeltető kijelenti, hogy az ő és az Applikáció üzemeltetésével kapcsolatosan együttműködő, az Adatkezelési Szabályzatában feltüntetett Adatfeldolgozó partnereinek informatikai rendszere és hálózata egyaránt védett a technika mindenkori állása szerint az Applikációra csatlakozó számítógép, illetve elektronikai eszköz ellen megkísérelt csalás, kémkedés, szabotázs, vandalizmus, tűz és árvíz, továbbá a számítógépvírusok, a számítógépes betörések és a szolgáltatasmegtagadásra vezető támadások ellen. Az Üzemeltető kijelenti, hogy az Applikáció technikai üzemeltetője a biztonságról szerverszintű és alkalmazásszintű védelmi eljárásokkal gondoskodik.
- Üzemeltető tájékoztatja az Applikáció Felhasználóit, hogy naplózási, monitorozási és riasztási mechanizmusokat alkalmaz a jogosulatlan hozzáférési kísérletek és a biztonsági események észlelésére. Üzemeltető az észlelt incidensek kezelésére rendelkezik kijelölt információbiztonsági felelőssel (IBF) és kidolgozott belső eljárásrenddel.
- Üzemeltető tájékoztatja az Applikáció Felhasználóit, hogy az interneten küldött elektronikus üzenetek (legyen szó e-mailről, weboldalakról vagy más protokollokról) kiberbiztonsági szempontból sérülékenyek lehetnek. Megfelelő óvintézkedések hiányában a kiberfenyegetések adatlopáshoz, módosításhoz vagy egyéb vitákhoz is vezethetnek. A kiberbiztonság biztosítása érdekében Üzemeltető minden tőle telhetőt megtesz. Ennek érdekében rendszereinket folyamatosan megfigyeljük, hogy időben észleljük az esetleges biztonsági eltéréseket, és bizonyítékkal szolgálhassunk a biztonsági események (incidensek) esetén. A megfigyelés célja egyúttal a bevezetett védelmi intézkedések hatékonyságának ellenőrzése is.
- Az Üzemeltető megteszi a tőle észszerűen elvárható intézkedéseket annak érdekében, hogy az Applikáció megfelelő működését és rendelkezésre állását biztosítsa. Az internetes és informatikai szolgáltatások jellegéből adódóan azonban az Applikáció folyamatos, hibamentes és megszakítás nélküli működése nem garantálható.
- Az Üzemeltető – az irányadó jogszabályok keretei között – nem felel az olyan szolgáltatáskiesésért, működési zavarért vagy kárért, amely az érdekkörén kívül eső,

általára észszerűen nem ellenőrizhető vagy elhárítható okból következik be. Ilyen lehet különösen a Felhasználó eszközének vagy internetkapcsolatának hibája, az elektronikus hírközlési szolgáltatás kiesése, illetve más, az Üzemeltető ellenőrzési körén kívül eső elháríthatatlan külső esemény.

- Az Üzemeltető nem felel a Felhasználó eszközének nem megfelelő működéséből, nem támogatott vagy elavult szoftverkörnyezetéből, illetve a Felhasználó által elmulasztott, a biztonságos és megfelelő működéshez szükséges frissítés telepítéséből eredő olyan hibákért vagy károkért, amelyek az Üzemeltetőnek nem róhatók fel.
- Az Applikáció külső weboldalra mutató hivatkozást tartalmazhat. Az Üzemeltető nem felel az általa nem üzemeltetett és tényleges ellenőrzése alatt nem álló külső weboldalak rendelkezésre állásáért, működéséért és tartalmáért.
- A jelen pontban foglalt felelősségi korlátozások nem alkalmazhatók olyan esetben, amikor a felelősség kizárását vagy korlátozását jogszabály nem teszi lehetővé. A jelen rendelkezések nem érintik és nem korlátozzák a Felhasználót fogyasztóként jogszabály alapján megillető jogokat.

5. Felelősség

- Üzemeltető mindent megtesz annak érdekében, hogy az Applikáció folyamatos elérhetőségét és rendelkezésre állását biztosítsa, azonban az Applikáció folyamatos, hibamentes és megszakítás nélküli működését nem garantálja. Üzemeltető – az irányadó jogszabályokkal összhangban, azokra figyelemmel – nem vállal felelősséget az Applikáció használatával összefüggésben keletkezett károkért, így különösen olyan károkért, amelyek szoftverhibából, számítógépes kártevők által okozott károkból, telekommunikációs hálózati hibából, rendszerhibából, üzemzavarból vagy egyéb technikai jellegű hibából erednek.
- Üzemeltető továbbá nem vállal felelősséget az Applikáción megjelenő tartalom harmadik személy által történő jogellenes megváltoztatásáért, valamint az olyan tartalomért, amely Üzemeltető hozzájárulása vagy tudomása nélkül kerül az Applikáción elhelyezésre, és amelynek elérésére, illetve használatának megakadályozására Üzemeltetőnek műszakilag nincs ráhatása.
- Az Applikáció közvetlenül vagy közvetetten külső weboldalra mutató linket, illetve hiperhivatkozást tartalmazhat. Üzemeltető a külső, nem általa üzemeltetett weboldalak tartalmától elhatárolódik, és azok elérhetőségéért, működéséért, valamint az azokon közzétett tartalomért – az irányadó jogszabályokkal összhangban – felelősséget nem vállal. A külső weboldalon elérhető tartalomért és annak jogszerűségéért kizárólag az adott külső weboldal üzemeltetője, illetve a tartalom közzétételéért felelős személy felel.

- Az Üzemeltető megteszi a tőle észszerűen elvárható intézkedéseket annak érdekében, hogy az Applikáció megfelelő működését és rendelkezésre állását biztosítsa. Az internetes és informatikai szolgáltatások jellegéből adódóan azonban az Applikáció folyamatos, hibamentes és megszakítás nélküli működése nem garantálható.
- Az Üzemeltető – az irányadó jogszabályok keretei között – nem felel az olyan szolgáltatáskiesésért, működési zavarért vagy kárért, amely az érdekkörén kívül eső, általa észszerűen nem ellenőrizhető vagy elhárítható okból következik be. Ilyen lehet különösen a Felhasználó eszközének vagy internetkapcsolatának hibája, az elektronikus hírközlési szolgáltatás kiesése, illetve más, az Üzemeltető ellenőrzési körén kívül eső elháríthatatlan külső esemény.
- Az Üzemeltető nem felel a Felhasználó eszközének nem megfelelő működéséből, nem támogatott vagy elavult szoftverkörnyezetéből, illetve a Felhasználó által elmulasztott, a biztonságos és megfelelő működéshez szükséges frissítés telepítéséből eredő olyan hibákért vagy károkért, amelyek az Üzemeltetőnek nem róhatók fel.
- Az Applikáció külső weboldalra mutató hivatkozást tartalmazhat. Az Üzemeltető nem felel az általa nem üzemeltetett és tényleges ellenőrzése alatt nem álló külső weboldalak rendelkezésre állásáért, működéséért és tartalmáért.
- A jelen pontban foglalt felelősségi korlátozások nem alkalmazhatók olyan esetben, amikor a felelősség kizárását vagy korlátozását jogszabály nem teszi lehetővé. A jelen rendelkezések nem érintik és nem korlátozzák a Felhasználót fogyasztóként jogszabály alapján megillető jogokat.

6. Adatvédelem

- Üzemeltető kijelenti, hogy a Felhasználónak az Applikáció használata révén tudomására jutott adatait bizalmasan kezelni, az adatokat kizárólag az Applikációban foglaltak teljesítéséhez szükséges mértékben és a cél elérésével arányosan használja fel, az Adatkezelési Szabályzatban foglaltak szerint. Az adatkezeléssel kapcsolatos minden további információ megtalálható és elérhető az Adatkezelési Szabályzatban.

7. Panaszkezelés, békéltető testület

- Felhasználó az Applikációval kapcsolatos észrevételeit, kérdéseit, panaszát a husegprogram@zalaco.hu e-mail címre küldheti. Üzemeltető a megkeresésre legkésőbb 3 munkanapon belül válaszol. Amennyiben a Felhasználó által jelzett észrevétel, kérdés, illetve panasz 3 munkanapon belül nem válaszolható meg, Üzemeltető erről a Felhasználót a fenti határidőn belül tájékoztatja, és egyidejűleg megjelöli a válaszadás várható határidejét.

- Felhasználó az Üzemeltető üzletében való vásárlása során jogosult panaszát szóban is megtenni. A Felhasználó szóbeli panaszát az Üzemeltető képviselője (munkavállalója) azonnal megvizsgálja, és szükség, illetve lehetőség szerint orvosolja azt. Ha a Felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Üzemeltető képviselője a panaszról és azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul írásbeli jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát, valamint a panaszra adott érdemi válaszát a panasz beérkezésétől számított 30 napon belül megküldi a Felhasználónak.
- Felhasználó és Üzemeltető megállapodnak, hogy az egymás közötti nézeteltérést, vitás helyzeteket igyekeznek békésen, jóhiszeműen mindegyik fél számára elfogadható módon megoldani. Amennyiben Üzemeltető panaszkezelésével Felhasználó nem elégedett, a jelen ÁSZF-ben foglaltak teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogvitás ügyben békéltető testülethez fordulhat.
- Békéltető testületek neve és székhelye, illetve postacíme:
 1. Baranya Vármegyei Békéltető Testület, Székhely: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36., postacím a székhellyel megegyezik
 2. Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület, Székhely: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1., postacíme: 3501 Miskolc, Pf. 376.
 3. Budapesti Békéltető Testület, Székhely: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111., postacíme: 1253 Budapest, Pf.: 10.
 4. Csongrád-Csanád Megyei Békéltető Testület, Székhely: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12., postacím nem elérhető
 5. Fejér Vármegyei Békéltető Testület, Székhely: Gazdaság Háza, 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6., postacím: H-8050 Székesfehérvár, Pf. 357.
 6. Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület, Székhely: 9022 Szent István út 10/A, postacím a székhellyel megegyezik
 7. Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület, Székhely: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15., postacím nem elérhető
 8. Pest Vármegyei Békéltető Testület, Székhely: 055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2., postacím a székhellyel megegyezik
- A békéltető testületek eljárási rendjéről, az eljárás megindításának feltételeiről, további információkról a Felhasználó az alábbi oldalon tájékozódhat: <https://bekeltetes.hu/udvozlo>.
- Amennyiben a jogvita közvetlenül az Üzemeltetővel történő rendezése nem vezet eredményre, a Felhasználó a jogvita rendezése érdekében az illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz (fővárosi és vármegyei kormányhivatalok) fordulhat, illetve bírósági eljárást kezdeményezhet. A kormányhivatalok elérhetősége, illetve további információk megtalálhatóak a <https://kormanyhivatalok.hu/> oldalon.

8. Záró rendelkezések, Felhasználói fiók felhasználói, illetve üzemeltetői megszüntetése

- Felhasználó felhasználói fiókját bármikor jogosult megszüntetni az Applikációban elérhető, „Felhasználói fiók törlése” funkció használatával. A felhasználói fiók törlésének kezdeményezését követően az Applikáció megerősítő üzenetben tájékoztatja a Felhasználót fiók törlésének a következményeiről és kéri a törlési szándékának megerősítését. A felhasználói fiók törlésére kizárólag a Felhasználó megerősítését követően kerül sor, a megerősítést követően haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül.
- Az Üzemeltető jogosult a Felhasználó felhasználói fiókját megszüntetni, illetve a Felhasználó Hűségprogramban való részvételét korlátozni vagy megszüntetni, amennyiben a Felhasználó a jelen ÁSZF rendelkezéseit megszegi, azokkal visszaél, vagy az Üzemeltetőnek megalapozott gyanúja merül fel arra vonatkozóan, hogy a Felhasználó az ÁSZF rendelkezéseit megszegte vagy azokkal visszaélt. Ilyen esetnek minősül különösen, de nem kizárólagosan, a Felhasználó általi többszörös regisztráció megalapozott gyanúja. Amennyiben az Üzemeltető a Felhasználó felhasználói fiókját megszünteti, illetve a Felhasználó Hűségprogramban való részvételét megszünteti, a Felhasználó az Üzemeltető előzetes, kifejezett hozzájárulása nélkül nem jogosult új felhasználói fiókot létrehozni, illetve a Hűségprogramba ismételt regisztrálni.
- Üzemeltető felhívja a Felhasználó figyelmét arra, hogy függetlenül attól, hogy a felhasználói fiók megszüntetésére a Felhasználó kérelmére vagy az Üzemeltető intézkedése alapján kerül sor, a felhasználói fiók megszüntetésével a fiókhoz kapcsolódó szolgáltatások igénybevételének lehetősége is megszűnik. Ennek megfelelően a Felhasználó a felhasználói fiók megszüntetését követően az Applikációt nem jogosult használni, továbbá a felhasználói fiókhoz kapcsolódó, fel nem használt Kuponok és egyéb jogosultságok elvesznek, azok további felhasználására- ismételt regisztrációt követően- nincs lehetőség.
- Üzemeltető kijelenti, hogy nem áll rendelkezésre a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló, 2008. évi XLVII. törvény szerinti magatartási kódex és nem áll ilyen magatartási kódex hatálya alatt.
- A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Ptk., a Kormányrendelet, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény, a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet, illetve a további vonatkozó jogszabályok rendelkezései az irányadók.