

Общи условия, приложими за клиенти на Takeaway.com

Настоящите общи условия за клиенти ("**Общите условия**") са приложими при всяко ползване на Takeaway.com. За ресторантите важат Общите условия, приложими за Ресторанти.

1. Дефиниции

Оферта са всички стоки, ястия, напитки и услуги, предлагани от Ресторанта, които могат да бъдат поръчани от Клиент чрез Платформата.

Поръчка е Поръчка, направена от Клиент към Ресторанта чрез Платформата по отношение на Оферта, избрани от Клиента.

Клиент е физическо или юридическо лице, което прави Поръчка чрез Платформата.

Споразумение е споразумение между Клиента и Ресторанта относно Поръчка и доставката или получаването на Поръчката на място.

Платформа е уебсайтът(овете) Takeaway.com, приложенията, инструментите и други устройства на Takeaway.com и свързаните с него дружества и бизнес партньори, чрез които се предоставя Услугата.

Ресторант е дружество, която приготвя и продава ястия, храни, напитки и други свързани продукти и използва Платформата за сключване на Споразуменията и плащане по тях.

Информация за Ресторанта е информацията за Ресторанта която, наред с друго, включва данни за дружеството и данни за контакт, обща информация, продуктов асортимент (ястия, храни, гарнитюри, опции и напитки), цени за всеки отделен продукт (с ДДС), фирмено лого, графики, зони на доставка (вкл. пощенски кодове), цени за доставка и минимални суми за поръчка.

Услуга са търговските услуги и/или дейности, които се предлагат на Клиента от Takeaway.com, които включват публикуване на Оферта, улесняване на сключването на Споразумения и предаване на Поръчките на съответния Ресторант.

Takeaway.com: БГМЕНЮ ЕООД, ЕИК 131420035, търговското дружество, предоставящо услуги посредством администрирания от него уебсайт BGmenu.com и/или Takeaway.com, което се контролира от или е под пряк или непряк общ контрол на Takeaway.com Group B.V.

2. Идентификация на Takeaway.com

БГМЕНЮ е част от групата на Takeaway.com.

Адрес за кореспонденция на БГМЕНЮ е:

гр. София 1404

район р-н Триадица

бул. "България" No 111, комплекс "Ембаси Суитс", зона "Сити", бл. А, ет. 2, ап. 1

Електронна поща: support.bg@bgmenu.com

Тел: 0700 10 400

3. Приложимост

1. Настоящите Общи условия са приложими само за Услугата. Takeaway.com не носи отговорност за Оферта. Според случая допълнително се прилагат и Общите условия, приложими за Ресторанти.
2. Чрез подаването на Поръчка Клиентът директно сключва Споразумение с Ресторанта за доставка на избраната от Клиента Оферта. Клиентът е обвързан с Поръчката и няма право на възстановяване на платени суми, освен ако Ресторантът допуска отмяна на Поръчки съгласно раздел 6 по-долу.

4. Оферта

1. Takeaway.com публикува Оферта от името на Ресторантите в Платформата, в съответствие с предоставената от Ресторанта Информация за Ресторанта. Takeaway.com не носи отговорност за Офертата и Информацията за Ресторанта в Платформата. Ресторантът може да използва съставки и добавки в храните и напитките, които могат да причинят алергии и непоносимост. Ако Клиентът е алергичен към определени храни, Takeaway.com препоръчва, преди Клиентът да направи Поръчка, той/тя да се свърже с Ресторанта по телефона за актуална информация относно алергените.
2. Takeaway.com представя цялата Информация за Ресторанта по такъв начин, че за Клиента да е ясно какви са неговите права и задължения след поръчка на Оферта/сключване на Споразумение.
3. Takeaway.com не носи отговорност за временна/постоянна недостъпност на Платформата.

5. Споразумението

1. Споразумението влиза в сила от момента, в който Клиентът завърши Поръчката, като кликне върху бутона "Поръчай" по време на процеса на подаване на Поръчка чрез Платформата.
2. След получаване на Поръчката Takeaway.com ще потвърди Поръчката на Клиента по електронен път.
3. Споразумението може да бъде изпълнено от Ресторанта, само ако Клиентът предостави точна и пълна информация за контакт и адрес, когато подава Поръчката. Клиентът е длъжен незабавно да докладва за евентуални неточности в данните за плащане, посочени или предоставени на Takeaway.com или на Ресторанта.
4. След като подаде Поръчката, Клиентът трябва да бъде на разположение за контакт по телефона или по електронната поща (посочени при подаването на Поръчката) както с Ресторанта, така и с Takeaway.com във връзка с информация за статуса на Поръчката.
5. Ако Клиентът избере Поръчката да му бъде доставена, той трябва да присъства на

посочения от Клиента адрес за доставка, за да получи своята Поръчка.

6. Ако Клиентът избере да получи Поръчката на място, той трябва да се яви в избраното време на мястото за получаване на Поръчки на Ресторанта, посочено в имейла или текстовото съобщение за потвърждаване, или в Takeaway.com.
7. При доставката на Поръчката Ресторантът може да поиска от Клиента да удостовери самоличността си, ако Поръчката съдържа алкохолни продукти или други продукти с възрастово ограничение за употреба. Ако Клиентът не може адекватно да удостовери самоличността си или ако не отговаря на минималните възрастови изисквания, Ресторантът ще откаже да достави съответните продукти на Клиента. В такъв случай на Клиента може да бъде начислена такса за анулиране.
8. Takeaway.com не поема отговорност за изпълнението на Споразумението.

6. Прекратяване на Споразумението и отмяна на Поръчката

1. Предвид факта, че Оферта включват нетрайни продукти/напитки, Клиентът няма право да разваля/анулира Споразумението. Поръчките не могат да бъдат анулирани от Клиента чрез Takeaway.com. Клиентът може да анулира Поръчката с Ресторанта, само ако Ресторантът изрично е посочил, че е възможно анулиране на Поръчката от Клиента.
2. Ресторантът има право да анулира Поръчката, например ако Оферта вече не е налична, ако Клиентът е предоставил грешен/неработещ телефонен номер или друга информация за контакт или в случай на форсмажорни обстоятелства.
3. Ако Клиентът подаде фалшива Поръчка (например като предостави неверни данни за контакт, не плати или не присъства на мястото на доставка или получаване, за да вземе Поръчката) или по друг начин не изпълни задълженията си по Споразумението, Takeaway.com има право да откаже бъдещи Поръчки от Клиента.
4. Takeaway.com има право да отказва Поръчки и да анулира Споразумения от името на Ресторанта, ако има основателни съмнения относно точността или автентичността на Поръчката или данните за контакт. Ако Takeaway.com анулира вече платена Поръчка, Takeaway.com връща платената сума по същата сметка, от която е извършено плащането. Ако Клиентът направи Поръчки, които изглеждат неверни или фалшиви, Takeaway.com може да съобщи на съответните органи.

7. Плащане

1. От момента на сключването на Споразумението в съответствие с разпоредбите на раздел 5, точка 1 от тези Общи условия, Клиентът е длъжен да плати Поръчката на Ресторанта. Клиентът може да изпълни това задължение за плащане чрез използване на метод за онлайн плащане чрез Платформата или чрез плащане на Ресторанта при доставката до врата или на мястото за получаване.
2. При спазване на разпоредбите на раздел 6, точка 4 от тези Общи условия (частичното) възстановяване на онлайн плащане е възможно, само ако Поръчката не може да бъде доставена (изцяло). Възстановяването винаги се извършва по същата сметка, от която е

извършено плащането.

3. Ресторантът е упълномощил Takeaway.com да приеме онлайн плащането на Клиента от името на Ресторанта.

8. Уреждане на спорове

1. Рекламации от Клиента във връзка с Оферта, Поръчка или изпълнението на Споразумението се подават за получаване до Ресторанта. Отговорността за Оферта на Ресторанта и изпълнението на Споразумението е само и единствено на Ресторанта. Takeaway.com може да единствено да осъществи посредническа роля.
2. Ако Клиентът има рекламация по отношение на Услугата, той трябва да го съобщи на центъра за обслужване на клиенти на Takeaway.com чрез формуляра за контакти, по електронна поща или по обикновена поща на адреса за контакт, посочен в раздел 2 от настоящите Общи условия.
3. След като получи оплакването, Takeaway.com реагира във възможно най-кратък срок, но не по-късно от една седмица след получаването, с потвърждение за получаване. Takeaway.com разглежда оплакването в най-кратък срок, но не по-късно от две седмици, след изпращане на потвърждение за получаване.
4. Рекламации по раздел 8, точка 1 и 2 се подават своевременно след установяване на недостатъците от Клиента, описват се пълно и ясно и се подават до съответния Ресторант (раздел 8, т.1 по-горе) или чрез Takeaway.com (раздел 8, т.2 по-горе).
5. Европейската комисия управлява платформа за онлайн решаване на спорове. Интернет адресът на Платформата е <http://ec.europa.eu/odr>. Takeaway.com изрично изключва използването на алтернативно разрешаване на спорове съгласно Директива 2013/11/ЕС. Имейл адресът на Takeaway.com е support.bg@bgmenu.com.

9. Застраховка „Професионална отговорност“

1. Takeaway.com е застраховано лице по застраховка „Професионална отговорност“ с:

Achmea Schadeverzekeringen N.V.
Laan van Malkenschoten 20
7333 NP Apeldoorn
Нидерландия
Чрез следния застраховател:
Meijers Assurantiën B.V.
Van Heuven Goedhartlaan 935
1181 LD Amstelveen
Нидерландия

Застраховката „Професионална отговорност“ е валидна в целия свят с изключение на Съединените американски щати и Канада.

10. Информационен бюлетин

1. Когато прави Поръчката Клиентът може също така да се абонира за информационния бюлетин (newsletter). Клиентът може да отмени абонамента си като се свърже с центъра за обслужване на клиенти, като използва данните за контакт, посочени в "Адрес за кореспонденция" в раздел 2 от настоящите Общи условия.

11. Обработка и съхраняваните лични данни

1. Takeaway.com обработва лични данни, свързани с Клиента. Обработката на лични данни се осъществява съгласно Политика за обработване на лични данни.

12. Приложимо право

Недействителност или неприложимост, на която и да е разпоредба от тези Общи условия няма да засяга действителността или приложимостта на останалите разпоредби. Към съдържанието на настоящите Общи условия се прилага действащото законодателство на Република България.

При всяка поръчка от Takeaway.com, било то по телефон или чрез мобилно приложение, Клиентът потвърждава, че е запознат/а и се съгласява с настоящите Общи условия.