

## Общи условия, приложими за клиенти на Takeaway.com

Настоящите общи условия за клиенти ("**Общите условия**") са приложими при всяко ползване на Takeaway.com. Те не се отнасят за Бизнеси (както е посочено по-долу, но включително Ресторанти и магазини), които се регулират от „Общите условия за Ресторанти“.

### 1. Дефиниции

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

**Поръчка** е Поръчка, направена от Клиент към Бизнеса 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 Бизнеса относно Поръчка и доставката или получаването на Поръчката на място.

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

**Бизнес:** дружество, изброено на Платформата, който предоставя в наличност, продава, подготвя, пакетира, подбира и/или сервира продукти и свързани артикули и използва Платформата за сключване на Споразуменията и плащане по тях.

**Бизнес информация:** информацията за Бизнеса по отношение, наред с други неща, на търговеца и неговите методи за контакт, продуктите и услугите, предоставени в рамките на тяхната оферта (например алергени, хранителна информация и съставки), цени за всеки индивид и услуга (включително ДДС), фирмено лого, графики, зона за доставка (включително пощенски кодове), разходи за доставка и минимални суми за поръчка и друга информация за Бизнеса.

**Артикул с възрастово ограничение:** всеки продукт с изискване за минимална законова възраст, включително, но не само, например алкохолен продукт.

**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 Бизнес.

**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.

**Бакшиш:** доброволна сума, платена от Клиент, предназначена за куриера, доставящ Поръчката.

## 2. Идентификация на Takeaway.com

**БГМЕНЮ** е част от групата на Takeaway.com.

Адрес за кореспонденция на Takeaway.com е:  
Бул. България 109, ет.-1, офис 27  
Манастирски ливади  
1404 София, България.

Електронна поща: [bg@takeaway.com](mailto:bg@takeaway.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 Бизнеса.
2. Чрез подаването на Поръчка Клиентът директно сключва Споразумение с Бизнеса за доставка на избраната от Клиента Оферта. Клиентът е обвързан с Поръчката и няма право на възстановяване на платени суми, освен ако не се допуска отмяна на Поръчки съгласно раздел 6 по-долу.

## 4. Оферта

1. Takeaway.com публикува Оферта от името на съответния Бизнес в Платформата, в съответствие с предоставената от Бизнеса Информация за Бизнеса. Takeaway.com не носи отговорност за Офертата и Информацията за Бизнеса в Платформата. Бизнесът 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 Бизнеса по телефона за актуална информация относно алергените.
2. Takeaway.com представя цялата Информация за Бизнеса 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. Когато Клиентът не е влязъл или не е създавал акаунт преди това, Клиентът може да има опцията да продължи с Поръчката си като гост. С попълването на Поръчката като гост, Клиентът се съгласява Takeaway.com да създаде временен акаунт за гост на Takeaway.com, който, освен ако не е посочено друго в настоящите Общи условия, ще бъде достъпен само (а) от устройството, което Клиентът използва, за да направи Поръчката; и (б) за период до дванадесет месеца след датата на Поръчката. Достъпът на Клиента до неговия/нейния временен акаунт като гост ще изтече на „Дата на изтичане“, която трябва да бъде по-ранната от следните дати (i) датата, която е шест месеца след датата, на която Клиентът е осъществил за последен път достъп до временния акаунт като гост; (ii) датата, която е дванадесет месеца след датата, на която е създаден временният акаунт като гост; или (iii) датата, на която Клиентът излиза от своя временен акаунт като гост или изчиства кеша на устройството, което Клиентът е използвал при създаването на временния акаунт като гост.
4. Споразумението може да бъде изпълнено от Бизнеса, 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 Бизнеса.
5. 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 Бизнеса, така и с Takeaway.com във връзка с информация за статуса на Поръчката.
6. Ако Клиентът избере Поръчката да му бъде доставена, той трябва да присъства на посочения от Клиента адрес за доставка, за да получи своята Поръчка. Ако Клиентът не присъства на адреса за доставка, когато Поръчката е доставена, и Поръчката се доставя от Takeaway.com (а не от самия бизнес), Takeaway.com ще положи подходящи усилия да се свърже с Клиента, за да определи къде да остави Поръчката. Ако Takeaway.com не може да се свърже с клиента, Takeaway.com може да остави поръчката на подходящо местоположение отвън, близо до адреса за доставка. Takeaway.com няма да бъде отговорен за Поръчката (включително качеството или безопасността на съдържанието на Поръчката, когато Клиентът я намери) след доставяне на поръчката. Моля, имайте предвид, че когато бизнесдоставя поръчката, вместо да използва услугите за доставка на Takeaway.com, бизнес ще реши дали да остави Поръчката извън адреса за доставка, ако Клиентът не е на адреса.
7. Ако бизнесът, в който сте направили поръчката си, получава услуги за доставка, предоставени от Takeaway.com, Takeaway.com може да начисли на Клиента такса за доставка. Отделно Takeaway.com може да начисли на Клиента и такса за обслужване,

определена от Takeaway.com. Таксата за доставка и таксата за обслужване, приложими към Поръчката, могат да варират в зависимост от редица фактори, включително местоположение, избран бизнес и стойност на елементите от менюто в Поръчката, но тези разходи винаги ще бъдат показани на Платформата, преди клиентът да направи Поръчка.

8. Ако Клиентът избере да получи Поръчката на място, той трябва да се яви в избраното време на мястото за получаване на Поръчки на Бизнеса, посочено в имейла или текстовото съобщение за потвърждаване, или в Takeaway.com.
9. При доставката на Поръчката, Бизнесът може да поиска от Клиента да удостовери самоличността си, ако Поръчката съдържа Артикул с възрастово ограничение. Ако Клиентът не може адекватно да удостовери самоличността си или ако не отговаря на минималните възрастови изисквания, Бизнесът ще откаже да достави съответните продукти на Клиента. В такъв случай на Клиента може да бъде начислена такса за анулиране.
10. Takeaway.com не поема отговорност за изпълнението на Споразумението.
11. След като направи Поръчката, Клиентът може по свое усмотрение да избере дали да остави бакшиш на куриера чрез наличните методи за онлайн плащане.
12. Бакшишът е предназначен за куриерите и не може да се счита за плащане на услуги на Takeaway.com. По този начин Takeaway.com действа само като попечител на сумите от бакшишите и като лице, отговарящо за тяхното прехвърляне.
13. Takeaway.com ще прехвърли Бакшиша на куриерите, в случай че те са пряко ангажирани чрез Takeaway.com. В случай че куриер не е ангажиран чрез Takeaway.com, а директно от Бизнеса, Takeaway.com прехвърля Бакшиша на Бизнеса и го задължава Бизнеса да изплати Бакшиша на куриера. Takeaway.com не може да гарантира или да носи отговорност за прехвърлянето на Бакшиша от Бизнеса към куриера.
14. След като Клиентът получи потвърждение за оставен Бакшиш, той не може да бъде възстановен или върнат.

## **6. Прекратяване на Споразумението и отмяна на Поръчката**

1. Ако Вие, Клиентът, сте потребител, може да имате определени правни или законови права, когато поръчвате продукти през Платформата. Без да се засягат тези права (които, ако е приложимо, няма да бъдат засегнати), Клиентът не може да прекрати Споразумението, когато стоките, съдържащи се в Офертата са нетрайни, персонализирани за клиента, не са подходящи за връщане поради хигиенни изисквания или здравословни причини, или са били смесени неотделимо с други стоки след доставката. Поръчките не могат да бъдат анулирани от Клиента с Takeaway.com. Анулиране на Поръчка с Бизнеса е възможно от Клиента само ако Бизнесът изрично посочи, че е възможно анулиране на Поръчката от Клиента.
2. Бизнесът 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 Бизнеса, 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 Бизнеса. Клиентът може да изпълни това задължение за плащане чрез използване на метод за онлайн плащане чрез Платформата или чрез плащане на Бизнеса при доставката до врата или на мястото за получаване.
2. При спазване на разпоредбите на раздел 6, 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. В зависимост от начина на плащане, използван от Клиента, обработката на възстановяването ще отнеме максимум 10 работни дни.
3. Ресторантът е упълномощил Takeaway.com да приеме онлайн плащането на Клиента във връзка с Поръчка от името на Бизнеса.
4. Когато е приложимо, таксата за доставка и/или таксите за услугата, описани в член 5.6 по-горе, ще бъдат начислени към избрания от Клиента метод за онлайн плащане на Поръчката и съответната разписка ще бъде изпратена на Клиента по електронната поща от Takeaway.com. В случай че Клиентът избере вместо това да извърши плащане в Бизнеса на вратата или на мястото на вземане: (а) всички такива такси ще бъдат начислени на Клиента в момента на такава доставка или вземане и (б) Бизнесът е отговорен за (i) получаването на тази сума от името и за сметка на Takeaway.com и (ii) предоставянето на Клиента на съответната разписка.

## **8. Уреждане на спорове**

1. Рекламации от Клиента във връзка с Оферта, Поръчка или изпълнението на Споразумението се подават директно към Бизнеса. Takeaway.com може 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, по обикновена поща на адреса за контакт, посочен в раздел 2 от настоящите Общи условия или по телефон. Данни за контакт могат да бъдат намерени в

нашия [Помощен център](#).

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 в 14 дневен срок след установяване на несъответствието. Takeaway.com препоръчва да подадете рекламация своевременно след установяване на недостатъците от Клиента, за да гарантираме, че Takeaway.com може да Ви помогне по най-добрия начин. Рекламациите се описват пълно и ясно и се подават до съответния Бизнес (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 [bg@takeaway.com](mailto:bg@takeaway.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 съхраняване на 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.