

Termos e Condições Gerais para Clientes

Os atuais Termos e Condições Gerais para Clientes são aplicáveis às relações entre a Takeaway.com e os Clientes. Os restaurantes são mencionados em 'Termos e Condições Gerais para Restaurantes'.

1. Definições

Oferta: a gama de produtos e serviços oferecidos pelo Restaurante e que podem ser encomendados pelo Cliente através da Plataforma.

Encomenda: uma encomenda realizada pelo Cliente junto do Restaurante, através da Plataforma, relacionada com a Oferta selecionada pelo Cliente.

Cliente: uma pessoa singular ou entidade jurídica que efetua uma Encomenda através da Plataforma.

Contrato: um contrato entre o Cliente e Restaurante relativo a uma Encomenda e à entrega ou recolha da Encomenda.

Plataforma: (o)s website(s), aplicações, ferramentas e outros equipamentos de Takeaway.com e de suas filiais e seus parceiros de negócio nos quais o Serviço é disponibilizado.

Restaurante: uma empresa que prepara e vende refeições, bebidas e artigos relacionados e que utiliza a Plataforma para o estabelecimento e pagamento dos Contratos.

Informação do restaurante: a informação do Restaurante em termos de, entre outros, dados da empresa e de contacto, informações gerais, gama de produtos (refeições, acompanhamentos, opções e bebidas), preços para cada produto individual (incluindo IVA), logótipo da empresa, imagens, área de entrega (incluindo códigos postais), custos de entrega e montantes mínimos de encomenda.

Serviço: os serviços comerciais e/ou atividades oferecidos ao Cliente por Takeaway.com, incluindo a publicação da Oferta, a facilitação da celebração de Contratos e a transmissão das Encomendas ao Restaurante relevante.

Takeaway.com: Takeaway.com European Operations B.V., atuando em nome próprio e em nome de quaisquer pessoas coletivas ou pessoas que controlem, sejam controladas ou estejam sob o controlo comum, direto ou indireto, de Takeaway.com Group B.V. Takeaway.com Group B.V.

Gorjeta: quantia paga voluntariamente por um cliente destinada ao estafeta que faz a entrega da encomenda.

2. Identidade de Takeaway.com

Takeaway.com operando sob o nome 'Takeaway.com':

Endereço da sede principal:

Oosterdoksstraat 80

1011 DK Amesterdão

Países Baixos

N.º de registo na CC: 64473716

NIPC: NL815697661B01

Endereço de correspondência:
Torre de Monsanto Rua Afonso Praça, 30
7th floor
Algès
Lisbon
1495-061
Portugal
Email: pt@takeaway.com
Tel: +351300506240
Fax: +3512111221 87

3. Aplicabilidade

1. Os presentes Termos e Condições Gerais para Clientes são aplicáveis apenas ao Serviço. A Takeaway.com não é responsável pela Oferta. De acordo com as circunstâncias, os termos e condições gerais do Restaurante poderão ser adicionalmente aplicáveis à Oferta.
2. Ao efetuar uma Encomenda, o Cliente celebra um Contrato diretamente com o Restaurante para a entrega da Oferta selecionada pelo Cliente. O Cliente fica vinculado à Encomenda e não terá o direito a reembolso, exceto em caso de cancelamento permitido pelo Restaurante, conforme o artigo 6 abaixo.

4. A Oferta

1. A Takeaway.com publica a Oferta em nome dos Restaurantes na Plataforma, em conformidade com a informação do Restaurante, fornecida pelos mesmos. A Takeaway.com não aceitará qualquer responsabilidade pelos conteúdos da Oferta ou pela informação do Restaurante na Plataforma. O Restaurante poderá utilizar ingredientes e aditivos de refeições e bebidas que podem causar alergias e intolerâncias. Caso um Cliente seja alérgico a quaisquer produtos alimentares, aconselhamos contactar o Restaurante telefonicamente para obter informações atuais sobre alergénios antes de efetuar uma Encomenda.
2. A Takeaway.com apresenta toda a informação do Restaurante de modo a que seja claro para o Cliente quais são os seus direitos e obrigações depois de aceitar a Oferta.
3. A Takeaway.com não assumirá qualquer responsabilidade pela disponibilidade da Plataforma.

5. O Contrato

1. O Contrato entra em vigor a partir do momento em que o Cliente finaliza a Encomenda ao clicar no botão "Comprar agora" durante o processo de realização de Encomenda através da Plataforma.
2. Após a receção da Encomenda, a Takeaway.com enviará a confirmação eletrónica da Encomenda ao Cliente.
3. O Contrato só poderá ser concretizado pelo Restaurante se o Cliente fornecer informações de contato e de endereço corretas e completas ao efetuar a Encomenda. O Cliente tem a obrigação de reportar de imediato quaisquer incorreções nos dados de pagamento fornecidos ou referidos à Takeaway.com ou ao Restaurante.

4. No que respeita à informação sobre o estado da sua Encomenda, depois de efetuar a mesma, o Cliente deve poder ser contactado por telefone ou e-mail (consoante indicado ao efetuar a Encomenda), tanto pelo Restaurante como pela Takeaway.com.
5. Se o Cliente requisitar a entrega da encomenda, deve estar presente no endereço de entrega indicado pelo Cliente para poder receber os artigos da encomenda. Se o Cliente não estiver presente no endereço de entrega quando a encomenda for entregue, e a encomenda for entregue pela Takeaway.com (e não pelo próprio restaurante), a Takeaway.com fará esforços razoáveis para contactar o Cliente a fim de determinar onde deixar a encomenda. Se a Takeaway.com não conseguir contactar o Cliente, a Takeaway.com poderá deixar a Encomenda num local razoável no exterior, perto do endereço de entrega. A Takeaway.com não será responsável pela Encomenda (incluindo a qualidade ou segurança do conteúdo da Encomenda quando o Cliente a encontrar) após a entrega da Encomenda. Note que quando o Restaurante estiver a entregar a Encomenda em si, em vez de utilizar os serviços de entrega da Takeaway.com, o Restaurante decidirá se deixa a Encomenda fora do endereço de entrega, caso o Cliente não esteja presente.
6. Se a Takeaway.com entregar o Pedido em nome do Restaurante, a Takeaway.com poderá cobrar os custos de entrega do Cliente. Os custos de entrega atuais são declarados na Plataforma antes que um cliente faça um Pedido. Um recibo para esses custos de entrega pode ser solicitado no Takeaway.com.
7. Se o Cliente decidir fazer a recolha da Encomenda, deverá estar presente no momento selecionado no local de recolha do Restaurante, conforme indicado no e-mail ou na mensagem de texto de confirmação, ou no website de Takeaway.com.
8. Aquando da entrega da Encomenda, o Restaurante poderá solicitar a identificação caso a Encomenda contenha produtos alcoólicos ou outros produtos sujeitos a um limite de idade. Caso o Cliente não consiga identificar-se devidamente ou não cumpra os requisitos legais de idade mínima, o Restaurante recusará entregar os produtos relevantes ao Cliente. Neste caso, poderão ser cobrados custos de cancelamento.
9. A Takeaway.com não aceita qualquer responsabilidade relacionada com a concretização do Contrato.
10. Depois de fazer a encomenda, o cliente pode, se assim o entender, optar por dar uma gorjeta ao estafeta, através dos métodos de pagamento online disponíveis.
11. A gorjeta destina-se aos estafetas e não pode ser vista como um pagamento de serviços da Takeaway.com. A Takeaway.com agirá, portanto, apenas como administradora das quantias das gorjetas, sendo responsável pela transferência das mesmas.
12. A Takeaway.com irá transferir a gorjeta para os estafetas no caso de estes serem contratados diretamente pela Takeaway.com. Caso um estafeta não seja contratado pela Takeaway.com mas diretamente pelo restaurante, a Takeaway.com transfere a gorjeta para o restaurante e obriga o restaurante a fazer o pagamento da gorjeta ao estafeta. A Takeaway.com não pode garantir nem assumir a responsabilidade pela transferência da gorjeta do restaurante para o estafeta.
13. Depois de o cliente receber a confirmação de atribuição da gorjeta, esta não pode ser reembolsada ou devolvida.

6. Dissolução do Contrato e cancelamento da Encomenda

1. Tendo em consideração o carácter perecível da Encomenda, o Cliente não terá o direito de dissolver o Contrato. As Encomendas não podem ser canceladas pelo Cliente em Takeaway.com. O Cancelamento da Encomenda junto do Restaurante só será possível ao Cliente se o Restaurante indicar explicitamente que é possível o Cancelamento da Encomenda por parte do Cliente.
2. O Restaurante tem o direito de cancelar a Encomenda, por exemplo, caso esta já não se encontre disponível, caso o Cliente tenha fornecido um número de telefone incorreto ou indisponível ou outras informações de contacto incorretas, ou em caso de força maior.
3. Se o Cliente efetuar uma falsa Encomenda (por exemplo, fornecendo informações de contacto incorretas, não realizando o pagamento ou não estando presente aquando da entrega ou no local de recolha para receber a Encomenda) ou caso não cumpra, de qualquer outro modo, as suas obrigações decorrentes do Contrato, a Takeaway.com terá o direito de recusar quaisquer encomendas futuras efetuadas por esse mesmo Cliente.
4. A Takeaway.com tem o direito de recusar Encomendas e cancelar Contratos em nome do Restaurante caso haja dúvida razoável em relação à correção ou à autenticidade da Encomenda ou das informações de contacto. Se o Cliente efetuar uma Encomenda que aparente ser falsa ou fraudulenta, a Takeaway.com poderá reportar o caso à polícia.

7. Pagamento

1. No momento em que o Contrato é celebrado em conformidade com as disposições do artigo 5.1 destes Termos e Condições Gerais para Clientes, o Cliente tem a obrigação de pagar ao Restaurante pela Encomenda. O Cliente poderá cumprir a sua obrigação de pagamento utilizando um método de pagamento online através da Plataforma ou pagando diretamente ao Restaurante ou no local de recolha.
2. O reembolso (parcial) de um pagamento online, sujeito às disposições do artigo 6 destes Termos e Condições Gerais para Clientes, apenas será possível se não for possível entregar a Encomenda (por completo). O reembolso será sempre feito para a mesma conta a partir da qual o pagamento foi realizado. Dependendo da forma de pagamento usada pelo Cliente, o processamento do reembolso levará no máximo 10 dias úteis.
3. O Restaurante autorizou a Takeaway.com a aceitar o pagamento online do Cliente em nome do Restaurante.

8. Resolução de reclamações

1. As reclamações do Cliente referentes à Oferta, à Encomenda ou à realização do Contrato devem ser processadas e recebidas pelo Restaurante. A responsabilidade exclusiva da Oferta do Restaurante e do cumprimento do Contrato cabe ao Restaurante. A Takeaway.com poderá assumir apenas um papel de mediação.
2. Se o Cliente tiver uma reclamação relacionada com o Serviço, a reclamação deverá ser comunicada através do formulário de contacto, por e-mail ou por correio ao serviço de apoio ao cliente da Takeaway.com, através do endereço de contacto indicado no artigo 2 dos presentes Termos e Condições Gerais para Clientes.

3. Assim que a reclamação tenha sido recebida pela Takeaway.com, esta irá responder assim que possível, com uma confirmação de receção, sem nunca ultrapassar o prazo de uma semana. A Takeaway.com pretende processar a reclamação com a maior brevidade possível, sem nunca ultrapassar um período de duas semanas.
4. As reclamações, conforme descritas nas secções 1 e 2 deste artigo, devem ser apresentadas de imediato e no prazo devido depois de o Cliente detetar as falhas, a descrição deve ser completa e clara e a reclamação deve ser apresentada ao Restaurante respetivo (secção 1) ou à Takeaway.com (secção 2).
5. A Comissão Europeia gere uma plataforma ODR (resolução de litígios em linha). É possível aceder a essa plataforma em <http://ec.europa.eu/odr>. A Takeaway.com exclui explicitamente a utilização de qualquer Resolução Alternativa de Litígios, conforme referido na Diretiva 2013/11/UE. O endereço de e-mail da Takeaway.com é pt@takeaway.com.

9. Seguro de Responsabilidade Profissional

1. A Takeaway.com assinou um contrato de seguro de responsabilidade profissional com:

Achmea Schadeverzekeringen N.V.
Laan van Malkenschoten 20
7333 NP Apeldoorn
Países Baixos

Por intermédio da seguinte seguradora:

Meijers Assurantiën B.V.
Van Heuven Goedhartlaan 935
1181 LD Amstelveen
Países Baixos

O seguro de responsabilidade profissional é aplicável em todo o mundo, com a exceção dos Estados Unidos da América e do Canadá.

10. Newsletter

1. Ao efetuar uma Encomenda, o Cliente poderá também subscrever a newsletter. O Cliente pode cancelar a subscrição desta newsletter em <https://www.takeaway.com/pt/a-minha-conta/my-details> ou entrando em contacto com o serviço de apoio ao cliente através dos dados de contacto referidos em 'Endereço de Correspondência' no artigo 2 destes Termos e Condições Gerais para Clientes.

11. Inspeção e correção dos dados pessoais armazenados

1. A Takeaway.com tratará dados pessoais relacionados com o Cliente. O tratamento dos dados pessoais está sujeito à [Declaração de Privacidade](#).