

Termeni și Condiții Generale pentru Clienți

Acești „Termeni și Condiții Generale pentru Clienți” sunt aplicabile relațiilor între Takeaway.com și Clienți. Cu privire la Restaurante se face referire în „Termeni și Condiții Generale pentru Restaurante”.

1. Definiții

Oferta: gama de produse și servicii oferite de Restaurant care se pot comanda de Client prin Platformă.

Comandă: o comandă plasată de un Client către Restaurant prin intermediul Platformei cu privire la Oferta selectată de Client.

Client: o persoană fizică sau juridică, care plasează o Comandă prin Platformă.

Contract: un contract între Client și Restaurant referitor la o Comandă și livrarea sau ridicarea Comenzii.

Platformă: pagina/paginile de Internet, aplicațiile, instrumentele și alte echipamente ale Takeaway.com și ale societăților și partenerilor comerciali afiliați acesteia, prin intermediul cărora se pune la dispoziție Serviciul.

Restaurant: o societate care prepară feluri de mâncare, băuturi și articole aferente și utilizează Platforma pentru a încheia și plăti Contractele.

Informații despre Restaurant: informațiile despre Restaurant în legătură cu, printre altele, datele societății și datele de contact, informații generale, gama de produse (feluri de mâncare, garnituri, opțiuni și băuturi), prețurile pentru fiecare produs individual (inclusiv TVA), sigla societății, grafice, zona de livrare (inclusiv coduri poștale), costuri de livrare și cantitățile minime de comandă.

Serviciul: serviciile comerciale și/sau activitățile care se oferă Clientului de Takeaway.com, inclusiv publicarea Ofertei, facilitarea încheierii Contractelor și transmiterea Comenzilor către Restaurantul relevant.

Takeaway.com: Takeaway.com European Operations B.V. acționând pentru sine și în numele oricărei entități sau persoane care controlează, sunt controlate sau se află sub controlul comun, direct sau indirect, cu Takeaway.com Group B.V.

Bacșiș: sumă voluntară plătită de un Client pentru curierul care livrează Comanda.

2. Datele de identificare ale Takeaway.com

Takeaway.com operează sub denumirea Hello Hungry SA și Takeaway.com:

Intrarea Nestorei Nr. 1, Cladirea River Plaza
Corp B, Etaj 11
Sector 4, 040037, Bucuresti
SRC: 33328234 (736/2014)
VAT no.: RO33328234

Email: ro@takeaway.com.

Tel: 021/9697, Monday - Sunday : 10:00 - 23:00

3. Aplicabilitate

1. Acești Termeni și Condiții Generale pentru Clienți sunt aplicabile numai Serviciului. Takeaway.com nu răspunde de Ofertă. După cum este cazul, Termenii și Condițiile Generale ale Restaurantului se vor aplica Ofertei în suplimentar.
2. Prin plasarea unei Comenzi, Clientul încheie direct un Contract cu Restaurantul pentru livrarea Ofertei selectate de Client. Clientul este angajat de Comandă și nu va avea dreptul la o rambursare, exceptând cazul în care anularea este permisă de Restaurant conform articolului 6 de mai jos.

4. Oferta

1. Takeaway.com publică pe Platformă Oferta în numele Restaurantelor, conform Informațiilor despre Restaurant furnizate de Restaurante. Takeaway.com nu va accepta nicio răspundere sau obligație pentru conținuturile Ofertei și Informațiile despre Restaurant de pe Platformă. Restaurantul poate folosi ingrediente și aditivi ale felurilor de mâncare și băuturilor care ar putea provoca alergii și intoleranțe. Dacă un Client este alergic la orice alimente, recomandăm să contacteze telefonic Restaurantul pentru informații despre alergii prezenți, înainte de a plasa o Comandă.
2. Takeaway.com prezintă toate Informațiile despre Restaurant astfel încât să fie clar Clientului care sunt drepturile și obligațiile acestuia după ce a acceptat Oferta.
3. Takeaway.com nu va accepta nicio răspundere pentru disponibilitatea Platformei.

5. Contractul

1. Contractul intră în vigoare din momentul în care Clientul finalizează Comanda prin apăsarea butonului „Cumpără acum” în timpul procedurii de plasare a unei Comenzii prin Platformă.
2. După recepționarea Comenzii, Takeaway.com va confirma electronic Comanda Clientului.
3. Contractul se poate executa de Restaurant doar dacă Clientul furnizează date de contact și informații despre adresă corecte și complete atunci când plasează Comanda. Clientul este obligat să raporteze imediat orice neconcordanțe din detaliile de plată furnizate sau indicate Takeaway.com sau Restaurantului.
4. În privința informațiilor despre starea Comenzii acestuia, după ce a plasat Comanda, Clientul este obligat să fie disponibil telefonic sau prin email (astfel cum este menționat la plasarea Comenzii) atât pentru Restaurant, cât și pentru Takeaway.com.
5. În cazul în care Clientul alege să i se livreze Comanda, Clientul trebuie să fie prezent la adresa de livrare indicată de Client în comandă pentru a ridica/recepționa articolele Comenzii.

6. Dacă Takeaway.com livrează Comanda în numele Restaurantului, Takeaway.com poate percepe costurile de livrare ale Clientului. Costurile curente de livrare sunt indicate pe platformă înainte ca un client să efectueze o comandă. O primire pentru aceste costuri de livrare poate fi solicitată cu Takeaway.com.
7. În cazul în care Clientul hotărăște să ridice Comanda, trebuie să fie prezent la ora selectată la locația de ridicare a Restaurantului, după cum se indică în mesajul de confirmare pe email, SMS sau pagina de internet a Takeaway.com.
8. La livrarea Comenzii, Restaurantul poate solicita identificarea, în cazul în care Comanda conține produse alcoolice sau alte produse cu limită de vârstă. În cazul în care Clientul nu se poate identifica în mod corespunzător sau nu îndeplinește cerințele minime de vârstă, Restaurantul va refuza să livreze Clientului produsele respective. În acest caz, se pot percepe costuri de anulare pentru daunele suferite de Takeaway.com sau Restaurant.
9. Takeaway.com nu acceptă nicio răspundere referitoare la executarea Contractului.
10. După plasarea Comenzii, Clientul poate, la unica sa discreție, să aleagă să ofere un bacșiș unui curier folosind metodele de plată online disponibile.
11. Bacșișul este destinat curierilor și nu poate fi considerat ca plată pentru serviciile Takeaway.com. În această privință, Takeaway.com va acționa drept custode și cedent al sumelor care reprezintă bacșișuri.
12. Takeaway.com va transfera Bacșișul curierilor dacă aceștia sunt angajați în mod direct prin intermediul Takeaway.com. În cazul în care un curier nu este angajat prin intermediul Takeaway.com ci în mod direct de către Restaurant, Takeaway.com transferă Bacșișul Restaurantului și obligă Restaurantul să achite Bacșișul curierului. Takeaway.com nu poate garanta și nu poate fi considerat responsabil pentru transferarea Bacșișului de la Restaurant la curier.
13. După ce Clientul a primit o confirmare a plasării Bacșișului, Bacșișul nu poate fi rambursat sau returnat.

6. Denunțarea Contractului și anularea Comenzii

1. Având în vedere natura perisabilă a Ofertei, Clientul nu va avea dreptul să denunțe Contractul. Comenzile nu se pot anula de Client prin intermediul Takeaway.com. Clientul poate să Anuleze Comanda către Restaurant numai în cazul în care Restaurantul indică în mod explicit că Anularea Comenzii de către Client este posibilă.
2. Restaurantul și Takeaway.com are dreptul să refuze Comenzile și să anuleze Contractele în numele Restaurantului, dacă există orice suspiciune rezonabilă referitoare la corectitudinea sau autenticitatea Comenzii sau a datelor de contact, dacă adresa de

livrare menționată în Comandă se află în afara zonei de livrare a Restaurantului sau în caz de forță majoră.

3. În cazul în care Clientul plasează o Comandă falsă (de exemplu prin indicarea de date de contact incorecte, prin neplată sau prin neprezentarea la locația de livrare sau ridicare, pentru a primi Comanda) sau nu îndeplinește în alt mod obligațiile acestuia conform Contractului, Takeaway.com va avea dreptul să refuze orice Comenzi viitoare de la un asemenea Client.
4. Takeaway.com are dreptul să refuze Comenzile și să anuleze Contractele în numele Restaurantului, dacă există orice suspiciune rezonabilă referitoare la corectitudinea sau autenticitatea Comenzii sau a datelor de contact. În cazul în care Clientul plasează Comenzi care par false sau frauduloase, Takeaway.com poate raporta acest fapt la poliție.

7. Plata

1. În momentul încheierii Contractului conform prevederilor din articolul 5.1 din acești Termeni și Condiții Generale pentru Clienți, Clientul are obligația să plătească Restaurantului Comanda. Clientul poate îndeplini această obligație de plată utilizând o metodă de plată online prin intermediul Platformei sau prin plata către Restaurant, la locația Restaurantului sau la locul de ridicare.
2. Conform prevederilor din articolul 6 din acești Termeni și Condiții Generale pentru Clienți, rambursarea (parțială) a unei plăți online va fi posibilă numai în cazul în care Comanda nu se poate livra (integral). Rambursarea se va efectua întotdeauna în același cont cu cel din care s-a efectuat plata. În funcție de metoda de plată utilizată de Client, prelucrarea rambursării va dura maxim 10 zile lucrătoare.
3. Restaurantul a autorizat Takeaway.com să accepte plata online de la Client, în numele Restaurantului.

8. Rezolvarea plângerilor

1. Plângerile Clientului despre Ofertă, Comandă sau executarea Contractului urmează să se transmită Restaurantului. Răspundere exclusivă pentru Ofertă și executarea Contractului revine Restaurantului. Takeaway.com poate asuma un rol de mediere.
2. În cazul în care Clientul are o plângere referitoare la Serviciu, plângerea urmează să se comunice prin intermediul formularului de contact, prin email sau poștă către serviciul clienți Takeaway.com, la adresa de contact indicată în articolul 2 din acești Termeni și Condiții Generale pentru Clienți.
3. Odată primită plângerea de către Takeaway.com, aceasta din urmă va reacționa cât mai curând posibil, dar nu mai târziu de o săptămână, cu confirmarea de primire. Takeaway.com își propune să rezolve plângerea de îndată ce este posibil, dar nu mai târziu de două săptămâni.

4. Plângerile, așa cum sunt descrise în secțiunile 1 și 2 din acest articol, trebuie depuse imediat, în timp util după ce Clientul a detectat lipsurile, să fie descrise complet și clar și depuse la Restaurantul respectiv (secțiunea 1) sau Takeaway.com (secțiunea 2).
5. Comisia Europeană gestionează o Platformă ODR. Această Platformă se găsește la <http://ec.europa.eu/odr>. Takeaway.com exclude în mod explicit utilizarea oricărei soluții de Rezolvare Alternativă a Litigiilor, astfel cum sunt prevăzute de Directiva 2013/11/UE. Adresa de email a Takeaway.com este ro@takeaway.com.

9. Asigurarea împotriva răspunderii profesionale

1. Takeaway.com a semnat o asigurare împotriva răspunderii profesionale cu:

Achmea Schadeverzekeringen N.V.
Laan van Malkenschoten 20
7333 NP Apeldoorn
Țările de jos

Prin următorul asigurator:

Meijers Assurantiën B.V.
Van Heuven Goedhartlaan 935
1181 LD Amstelveen
Țările de Jos

Asigurarea de răspundere profesională este aplicabilă în toate țările lumii, exceptând Statele Unite ale Americii și Canada.

10. Comunicări comerciale

1. Când plasează Comanda, Clientul se poate de asemenea abona la comunicările comerciale (newsletter). Clientul se poate dezabona de la acest newsletter, în orice moment și cu titlu gratuit, sau contactând service-ul Clienți prin utilizarea datelor de contact menționate la „Adresa de Corespondență” din articolul 2 din acești Termeni și Condiții Generale pentru Clienți.

11. Inspectarea și corectarea datelor cu caracter personal arhivate

1. Takeaway.com va procesa datele cu caracter personal referitoare la Client. Procesarea datelor cu caracter personal fac obiectul [Declarației de Confidențialitate](#).