

Algemene Voorwaarden Klanten

Deze 'Algemene Voorwaarden Klanten' zijn van toepassing op de relatie tussen Takeaway.com en de Klanten. Deze zijn niet van toepassing op Bedrijven (zoals hieronder gedefinieerd, maar inclusief Restaurants en Winkels) die vallen onder de 'Algemene Voorwaarden Restaurants'.

1. Definities

Aanbod: het product- en dienstenaanbod van het Bedrijf dat door de Klant via het Platform bij het Bedrijf kan worden besteld.

Bestelling: een bestelling van de Klant via het Platform bij het Bedrijf van het door de Klant geselecteerde Aanbod.

Fooi: vrijwillig door een Klant betaald bedrag dat bestemd is voor de koerier die de Bestelling aflevert.

Klant: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een Bestelling plaats via het Platform.

Overeenkomst: een overeenkomst tussen de Klant en het Bedrijf met betrekking tot een Bestelling en de bezorging of het afhalen van de Bestelling.

Platform: de website(s), apps, tools en andere apparaten van Takeaway.com en aan haar gelieerde bedrijven en zakelijke partners waarop de Service beschikbaar wordt gemaakt.

Bedrijf: een op het Platform vermeld bedrijf dat producten en aanverwante artikelen beschikbaar stelt, verkoopt, bereidt, verpakt, kiesten/of serveert, en voor de totstandkoming en betaling van Overeenkomsten het Platform gebruikt.

Bedrijfsgegevens: de informatie van het Bedrijf met betrekking tot de handelaar en zijn contactgegevens, de producten en diensten die beschikbaar worden gesteld binnen zijn Aanbod (bijvoorbeeld allergenen, voedingsinformatie en ingrediënten), prijzen voor ieder afzonderlijk product en elke afzonderlijke dienst (inclusief BTW), bedrijfslogo, grafisch materiaal, bezorggebied (inclusief postcodes), bezorgkosten en minimale bestelbedragen, en andere informatie over het Bedrijf.

Product met leeftijdsgrens: elk product met een wettelijke minimumleeftijd, inclusief maar niet beperkt tot bijvoorbeeld een alcoholisch product.

Service: de commerciële diensten en/of werkzaamheden die door Takeaway.com worden aangeboden aan de Klant, onder meer bestaande uit het publiceren van het Aanbod, het faciliteren van het tot stand komen van Overeenkomsten en het doorsturen van Bestellingen naar het relevante Bedrijf.

Takeaway.com: Takeaway.com European Operations B.V. handelend voor zichzelf en namens elke rechtspersoon of persoon die direct of indirect, controleert, wordt gecontroleerd door of onder de gemeenschappelijke controle valt van Takeaway.com Group B.V.

2. Identiteit van Takeaway.com

Takeaway.com handelend onder de naam 'Thuisbezorgd.nl'

Adres hoofdvestiging:
Piet Heinkade 61
1019 GM Amsterdam
KvK: 64473716
BTW-nr: NL815697661B01

Brouwerijstraat 10
7523 XD Enschede
Email: info@thuisbezorgd.nl
Tel: 053-4805860 (bereikbaar van maandag tot en met woensdag van 09:00 tot 23:00, donderdag en vrijdag van 09:00 tot 00:00, en zaterdag en zondag van 10:00 tot 00:00)
Fax: 053-4805861

3. Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden Klanten zijn slechts van toepassing op de Service. Takeaway.com is niet verantwoordelijk voor het Aanbod. Op het Aanbod zijn, indien van toepassing, de algemene voorwaarden van het Bedrijf van toepassing.
2. De Klant gaat door middel van het plaatsen van een Bestelling direct een Overeenkomst met het Bedrijf aan voor de levering van het door de Klant geselecteerde Aanbod. De Klant is gebonden aan de Bestelling en heeft geen recht op terugbetaling, behalve in het geval van annulering door het Bedrijf op grond van artikel 6 hieronder.

4. Het Aanbod

1. Takeaway.com publiceert het Aanbod namens de Bedrijven op het Platform, overeenkomstig de door de Bedrijven aangeleverde Bedrijfsgegevens. Takeaway.com aanvaardt geen verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid voor de inhoud van het Aanbod en van de Bedrijfsgegevens op het Platform. Het Bedrijf kan ingrediënten en additieven gebruiken voor maaltijden en drankjes, die allergieën en intoleranties kunnen veroorzaken. Als een Klant allergisch is voor bepaalde voedingsmiddelen, raden wij aan om telefonisch contact op te nemen met het Bedrijf voor actuele allergeneninformatie voordat de bestelling wordt geplaatst.
2. Takeaway.com geeft alle Bedrijfsgegevens zodanig weer, dat voor de Klant duidelijk is wat zijn rechten en verplichtingen zijn die aan de aanvaarding van het Aanbod zijn verbonden.
3. Takeaway.com aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de bereikbaarheid van het Platform.

5. De Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat de Klant de Bestelling definitief maakt door het klikken op de knop 'Nu kopen' tijdens het proces van het plaatsen van een Bestelling via het Platform.
2. Na ontvangst van de Bestelling, zal Takeaway.com de Bestelling elektronisch aan de Klant bevestigen.
3. Als de Klant nog niet eerder heeft ingelogd of een account heeft aangemaakt, kan de Klant de optie hebben om door te gaan met zijn Bestelling als gast. Door de Bestelling als gast te

voltooien, gaat de Klant ermee akkoord dat Lieferando een tijdelijke Lieferando gastaccount aanmaakt die, tenzij anders vermeld in deze Algemene Voorwaarden, alleen toegankelijk zal zijn (a) vanaf het apparaat dat de Klant gebruikt om de Bestelling te plaatsen; en (b) voor een periode van maximaal twaalf maanden na de datum van de Bestelling. De toegang van de Klant tot zijn/haar tijdelijke gastaccount vervalt op de "Vervaldatum", dat de vroegste van de volgende data is: (i) de datum die zes maanden valt na de datum waarop de Klant voor het laatst toegang heeft gehad tot de tijdelijke gastaccount; (ii) de datum die twaalf maanden valt na de datum waarop de tijdelijke gastaccount is aangemaakt; of (iii) de datum waarop de Klant zich afmeldt bij zijn/haar tijdelijke gastaccount, of de cache leegmaakt op het apparaat dat de Klant gebruikte toen de tijdelijke gastaccount werd aangemaakt.

4. De Overeenkomst kan alleen door het Bedrijf worden uitgevoerd als de Klant correcte en volledige contact- en adresgegevens verstrekt bij het plaatsen van de Bestelling. In geval van een "Afhaal" of "Uit eten" Bestelling is een adres niet nodig. De Klant heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan Takeaway.com of het Bedrijf te melden.
5. In verband met informatie over de status van zijn Bestelling, dient de Klant na het plaatsen van de Bestelling telefonisch of per e-mail (zoals aangegeven bij het plaatsen van de Bestelling) bereikbaar te zijn voor zowel het Bedrijf als Takeaway.com.
6. Indien de Klant kiest voor bezorging van de Bestelling, dan dient hij aanwezig te zijn op het door de Klant aangegeven bezorgadres om de Bestelling in ontvangst te kunnen nemen. Indien de Klant niet aanwezig is op het afleveradres wanneer de Bestelling wordt geleverd, en de Bestelling wordt geleverd door Takeaway.com (in plaats van het Bedrijf zelf) zal Takeaway.com een redelijke inspanning verrichten om contact met de Klant op te nemen, om te bepalen waar de Bestelling moet worden achtergelaten. Indien Takeaway.com niet in staat is om contact met de Klant op te nemen, kan Takeaway.com de Bestelling op een redelijke locatie buiten, in de buurt van het bezorgadres, achterlaten. Takeaway.com is niet verantwoordelijk voor de Bestelling (inclusief de kwaliteit of veiligheid van de Bestelling wanneer de Klant deze aantreft) nadat de Bestelling is afgeleverd. Indien het Bedrijf de Bestelling zelf bezorgt, in plaats van gebruik te maken van de bezorgdiensten van Takeaway.com, beslist het Bedrijf of de Bestelling buiten bij het bezorgadres wordt achtergelaten indien de Klant niet aanwezig is.
7. Als de bezorging van de Bestelling die de Klant bij het Bedrijf heeft geplaatst door Takeaway.com wordt uitgevoerd, kan Takeaway.com bezorgkosten of een servicetoeslag aan de Klant rekenen. De bezorgkosten en servicetoeslag kunnen variëren afhankelijk van een aantal factoren, zoals de locatie, het geselecteerde Bedrijf, de waarde van de Bestelling, maar deze kosten worden altijd op het Platform vermeld voordat een klant een Bestelling plaatst. Een factuur voor de bezorgkosten en servicetoeslag kan bij Takeaway.com worden aangevraagd.
8. Indien de Klant kiest voor het afhalen van de Bestelling, dan dient hij op de gekozen tijd aanwezig te zijn op de afhaallocatie van het Bedrijf, die in de bevestigingsmail, tekstbericht of op de website van Takeaway.com is weergegeven. In geval de klant een "Uit eten" Bestelling plaatst wordt van hem verwacht dat hij aanwezig is bij of binnen het Bedrijfspan (of het terras) op het moment van bestellen totdat de Bestelling bij hem geleverd wordt. Het plaatsen

van een “Uit eten” Bestelling geeft geen garantie aan de Klant op een snellere levering dan aan andere klanten.

9. Bij zowel het bestellen als het afleveren of afhalen van Bestellingen met Producten met leeftijdsgrens, vragen Takeaway.com en het Bedrijf op grond van geldende wet- en regelgeving de Klant om identificatie. Als de Klant zich niet adequaat kan identificeren of niet voldoet aan de minimumleeftijdseisen, worden in ieder geval de Producten met leeftijdsgrens van de Bestelling niet geleverd, en staat het Takeaway.com en het Bedrijf tevens vrij om de Bestelling in zijn geheel te weigeren. Wanneer de Producten met leeftijdsgrens op grond van dit artikel niet worden geleverd, kunnen er annuleringskosten aan de Klant in rekening worden gebracht, welke annuleringskosten ten minste zullen bestaan uit de waarde van de Producten met leeftijdsgrens van de desbetreffende Bestelling.
10. Takeaway.com aanvaardt geen aansprakelijkheid in verband met de uitvoering van de Overeenkomst.
11. Na het plaatsen van de Bestelling kan de Klant naar eigen goeddunken kiezen voor het geven van een Fooi aan een koerier via de beschikbare online betaalmethoden. Het geven van Fooi kan mogelijk niet beschikbaar zijn in geval van een “Afhaal” of “Uit eten” Bestelling.
12. De Fooi is bedoeld voor de koeriers en kan niet worden beschouwd als betaling voor diensten van Takeaway.com. Takeaway.com zal daarbij alleen optreden als tussenpersoon en overdrager van de Fooien.
13. Takeaway.com zal de Fooi overmaken aan de koeriers als deze direct door Takeaway.com zijn ingeschakeld. Als een koerier niet via Takeaway.com maar rechtstreeks door het Bedrijf wordt ingeschakeld, maakt Takeaway.com de Fooi over naar het Bedrijf en is het Bedrijf verplicht de Fooi aan de koerier uit te betalen. Takeaway.com kan de overdracht van de Fooi van het Bedrijf naar de koerier niet garanderen of hiervoor verantwoordelijk worden gesteld.
14. Nadat de Klant een bevestiging van het betalen van de Fooi heeft ontvangen, kan de Fooi niet meer worden terugbetaald of geretourneerd.

6. Ontbinding van de Overeenkomst en annulering van de Bestelling

1. Als u, de Klant, een consument bent, kunt u bepaalde wettelijke of statutaire rechten hebben wanneer u producten bestelt via het Platform. Onverminderd deze rechten (die, indien van toepassing, onverlet blijven) kan de Klant de Overeenkomst niet ontbinden wanneer de goederen in de aanbieding bederfelijk zijn, individueel op de klant zijn afgestemd, niet geschikt zijn voor retourzending vanwege hygiëne of gezondheidsredenen, of na levering onlosmakelijk zijn vermengd met andere goederen. Bestellingen kunnen niet door de Klant bij Takeaway.com worden geannuleerd. Annulering van de Bestelling door de Klant bij het Bedrijf is slechts mogelijk indien het Bedrijf expliciet aangeeft dat Annulering van de Bestelling door de Klant mogelijk is.
2. Het Bedrijf heeft het recht de Bestelling te annuleren indien bijvoorbeeld het Aanbod niet meer beschikbaar is, de Klant een incorrect of onbereikbaar telefoonnummer, andere contactgegevens heeft opgegeven of in geval van overmacht.

3. Indien de Klant een valse Bestelling plaatst (bijvoorbeeld door foutieve contactgegevens door te geven, niet te betalen of door niet aanwezig te zijn op de bezorglocatie of afhaallocatie om de Bestelling in ontvangst te kunnen nemen) of anderszins zijn plichten die voortvloeien uit de Overeenkomst niet nakomt, dan kan Takeaway.com besluiten om toekomstige Bestellingen van de betreffende Klant te weigeren.
4. Takeaway.com heeft het recht om namens het Bedrijf Bestellingen te weigeren en Overeenkomsten te annuleren, indien er gerede twijfel bestaat over de juistheid of authenticiteit van de Bestelling of de contactgegevens. Indien de Klant schijnbaar valse of frauduleuze Bestellingen plaatst, dan kan Takeaway.com hiervan aangifte doen bij de politie.

7. Betaling

1. Op het moment dat de Overeenkomst tot stand is gekomen overeenkomstig artikel 5.1 van deze Algemene Voorwaarden Klanten, is de Klant verplicht om het Bedrijf te betalen voor de Bestelling. Door de Klant kan aan deze betalingsverplichting worden voldaan door te betalen met een online betaalmiddel via het Platform of door betaling aan het Bedrijf aan de deur of op de afhaallocatie.
2. Behoudens het bepaalde in artikel 6 van deze Algemene Voorwaarden Klanten, is het (gedeeltelijk) terugboeken van een online betaling alleen mogelijk indien de Bestelling niet (geheel) geleverd kan worden. De terugboeking vindt altijd plaats op dezelfde rekening als waarvan de betaling heeft plaatsgevonden. Afhankelijk van de door de Klant gebruikte betaalmethode, zal de verwerking hiervan maximaal 10 werkdagen in beslag nemen.
3. Het Bedrijf heeft Takeaway.com geautoriseerd om namens het Bedrijf de online betaling van de Klant in ontvangst te nemen.

8. Klachtenregeling

1. Klachten van de Klant over het Aanbod, de Bestelling of de uitvoering van de Overeenkomst, dienen bij het Bedrijf te worden neergelegd. De exclusieve verantwoordelijkheid voor het Aanbod van het Bedrijf en de uitvoering van de Overeenkomst ligt bij het Bedrijf. Takeaway.com kan alleen een bemiddelende rol aannemen.
2. Als de Klant een klacht heeft over de Service, dan dient de klacht via het contactformulier, per e-mail of schriftelijk via de post te worden gecommuniceerd aan de klantenservice van Takeaway.com op het in artikel 2 van deze Algemene Voorwaarden Klanten aangegeven contactadres.
3. Nadat de klacht door Takeaway.com is ontvangen zal Takeaway.com zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen een week, reageren met een ontvangstbevestiging. Takeaway.com streeft ernaar de klacht zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 2 weken te behandelen.
4. Klachten zoals omschreven in de leden 1 en 2 van dit artikel, moeten binnen bekwame tijd nadat de Klant de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij respectievelijk het Bedrijf (lid 1) of Takeaway.com (lid 2).
5. De Europese Commissie beheert een ODR platform. Dit platform is te vinden op <http://ec.europa.eu/odr>. Takeaway.com sluit het gebruik van Alternative Dispute Resolution als

bedoeld in de richtlijn 2013/11/EU expliciet uit. Het e-mailadres van Takeaway.com is info@thuisbezorgd.nl.

9. Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

1. Takeaway.com heeft een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten bij:

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

via de volgende assuradeur:

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

De beroepsaansprakelijkheidsverzekering heeft als verzekeringsgebied de gehele wereld, met uitzondering van de Verenigde Staten van Amerika en Canada.

10. Nieuwsbrief

1. Bij het afronden van de Bestelling kan de Klant ook kiezen voor het ontvangen van de nieuwsbrief. De Klant kan zich afmelden voor deze nieuwsbrief via www.thuisbezorgd.nl/nieuwsbrief of door contact op te nemen met de klantenservice via de in artikel 2 van deze Algemene Voorwaarden Klanten onder 'Correspondentieadres' vermelde contactgegevens.

11. Inzicht en correctie van opgeslagen persoonsgegevens

1. Takeaway.com verwerkt persoonlijke gegevens op van de Klant. Op de verwerking van persoonsgegevens is het [Privacy Statement](#) van toepassing.