

## Allgemeine Geschäftsbedingungen für Kunden

Die vorliegenden „Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Kunden“ sind anwendbar auf die Beziehungen zwischen Takeaway.com und den Kunden. Restaurants seien auf die „Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Restaurants“ verwiesen.

### 1. Begriffsbestimmungen

**Angebot** : Die vom Restaurant angebotene Reihe von Produkten und Dienstleistungen, die vom Kunden über die Plattform des Restaurants bestellt werden kann.

**Bestellung**: eine Bestellung des Kunden bei dem Restaurant über die Plattform in Bezug auf das vom Kunden ausgewählte Angebot.

**Kunde** : eine natürliche oder juristische Person, die über die Plattform eine Bestellung im Restaurant einreicht.

**Plattform** : Die Website(s), Apps und Tools von Takeaway.com und mit Takeaway.com verbundene Unternehmen und Geschäftspartner, auf deren Website der Service verfügbar gemacht wird.

**Restaurant** : Ein Unternehmen, das Mahlzeiten, Getränke und damit verwandte Produkte zubereitet und verkauft, und das die Plattform zum Abschluss der Verträge sowie zu deren Bezahlung nutzt.

**Restaurantinformationen** : Die Informationen zum Restaurant, unter anderem, in Bezug auf das Unternehmen und dessen Kontaktangaben, allgemeine Informationen, die Produktpalette (Mahlzeiten, Beilagen, Optionen und Getränke), Preise für jedes einzelne Produkt (einschließlich Mehrwertsteuer), Firmenlogo, Grafiken, Liefergebiet (einschließlich Angabe der Postleitzahlen), Lieferkosten und Mindestbestellmengen.

**Service** : Die kommerziellen Dienstleistungen und/oder Tätigkeiten, die dem Kunden von Takeaway.com angeboten werden, einschließlich der Veröffentlichung des Angebots, der Ermöglichung des Vertragsabschlusses und der Übermittlung von Bestellungen an das betreffende Restaurant.

**Vertrag** : Eine Vereinbarung zwischen dem Kunden und dem Restaurant bezüglich einer Bestellung inklusive Lieferung oder Abholung der Bestellung.

**Takeaway.com** : Takeaway.com European Operations B.V., für sich selbst oder im Namen einer natürlichen oder juristischen Person, die die Kontrolle ausübt, von der Takeaway.com Group B.V. kontrolliert wird oder unter der gemeinsamen Kontrolle steht, direkt oder indirekt.

**Trinkgeld** : Ein vom Kunden freiwillig gezahlter Betrag, der für den Zusteller der Bestellung bestimmt ist.

### 2. Identität von Takeaway.com

Takeaway.com ist in Österreich unter der Markenbezeichnung „Lieferando.at“ geschäftstätig

Adresse der Hauptgeschäftsstelle:  
Piet Heinkade 61

1019 GM Amsterdam  
Niederlande  
HK: 64473716  
UID: NL815697661B01

Korrespondenzanschrift:  
Kohlmarkt 8/10  
1010 Wien  
Österreich

E-Mail: [info@lieferando.at](mailto:info@lieferando.at)

Tel: 01-2675877051 (erreichbar montags bis mittwochs von 10.00 bis 23.00 Uhr, donnerstags bis sonntags 10.00 bis 00.00 Uhr)  
Fax: 01-928 06 09

### **3. Anwendbarkeit**

1. Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Kunden sind nur auf den Service anwendbar. Takeaway.com ist nicht für das Angebot verantwortlich. Gegebenenfalls gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Restaurants zusätzlich für das Angebot.
2. Durch die Aufgabe einer Bestellung schließt der Kunde direkt einen Vertrag mit dem Restaurant über die Lieferung des vom Kunden ausgewählten Angebots. Der Kunde ist an die Bestellung gebunden und hat keinen Anspruch auf eine Rückerstattung, außer im Falle einer Stornierung durch das Restaurant gemäß Artikel 6.

### **4. Haftung**

1. Das auf der Plattform veröffentlichte Angebot ist im Namen des jeweiligen Restaurants, ausgehend von den bereitgestellten Restaurantinformationen, veröffentlicht. Takeaway.com übernimmt keinerlei Verantwortung oder Haftung für den Inhalt des Angebots und der Restaurantinformationen auf der Plattform. Das Restaurant verwendet gegebenenfalls Zutaten und Zusatzstoffe für Speisen und Getränke, die Allergien und Unverträglichkeiten auslösen können. Wenn Sie allergisch auf Lebensmittel reagieren, raten wir Ihnen, sich telefonisch mit dem Restaurant in Verbindung zu setzen, um sich über aktuelle Allergene zu informieren, bevor Sie eine Bestellung aufgeben.
2. Takeaway.com präsentiert alle Restaurantinformationen auf eine Art und Weise, die dem Kunden verdeutlicht, welche seine Rechte und Pflichten sind, nachdem er das Angebot angenommen hat.
3. Es obliegt nicht Takeaway.com oder dessen Erfüllungsgehilfen, die Erreichbarkeit der Plattform sicherzustellen. Aus diesem Grund haftet Takeaway.com nicht für die Erreichbarkeit der Plattform.

### **5. Der Vertrag**

1. Der Vertrag gilt ab dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde die Bestellung aufgibt, indem er während des Bestellvorgangs auf der Plattform die Schaltfläche „Bestellen und bezahlen“ anklickt.
2. Nach Eingang der Bestellung wird Takeaway.com die Bestellung dem Kunden elektronisch bestätigen.
3. Der Vertrag kann vom Restaurant nur dann ausgeführt werden, wenn der Kunde bei der Bestellung korrekte und vollständige Kontakt- und Adressinformationen zur Verfügung stellt. Der Kunde ist verpflichtet, unverzüglich alle Ungenauigkeiten in den Zahlungsdaten zu melden, die an Takeaway.com oder das Restaurant übermittelt oder weitergegeben worden sind.
4. Der Kunde muss telefonisch oder per E-Mail (wie bei der Bestellung angegeben) für das Restaurant und Takeaway.com erreichbar sein, um Informationen über den Status seiner Bestellung zu erhalten.
5. Falls der Kunde beschließt, die Bestellung liefern zu lassen, sollte er an der vom Kunden angegebenen Lieferadresse anwesend sein, um die Lieferung der Bestellung entgegenzunehmen. Insofern der Kunde nicht an der Lieferadresse anwesend ist wenn die Bestellung geliefert wird und die Bestellung von Takeaway.com geliefert wird (und nicht vom Restaurant selbst), wird Takeaway.com angemessene Anstrengungen unternehmen, um den Kunden zu kontaktieren, um zu bestimmen, wo die Bestellung hinterlassen werden soll. Wenn Takeaway.com nicht in der Lage ist, den Kunden zu kontaktieren, kann Takeaway.com die Bestellung an einem angemessenen Ort außerhalb, in der Nähe der Lieferadresse, hinterlegen. Takeaway.com übernimmt keine Verantwortung für die Bestellung (einschließlich der Qualität oder Sicherheit des Inhalts der Bestellung, wenn der Kunde sie vorfindet), nachdem die Bestellung zugestellt wurde. Bitte beachten Sie, dass das Restaurant, wenn es die Bestellung selbst ausgeliefert und nicht die Liefersdienste von Takeaway.com in Anspruch nimmt, entscheidet, ob es die Bestellung außerhalb der Lieferadresse hinterlässt, wenn der Kunde nicht anwesend ist. Falls der Kunde die Bestellung abholen möchte, sollte er zum gewählten Zeitpunkt am Abholungsort des Restaurants anwesend sein, wie in der Bestätigungs-E-Mail, SMS oder auf der Plattform angegeben.
6. Wenn das Restaurant, bei dem der Kunde seine Bestellung aufgibt, einen Lieferservice von Takeaway.com in Anspruch nimmt, kann Takeaway.com dem Kunden eine Liefergebühr und/oder eine Servicegebühr berechnen. Die für die Bestellung anfallenden Liefer- und Servicegebühren können von einer Reihe von Faktoren abhängen, wie z.B. dem Standort, dem ausgewählten Restaurant und dem Wert der in der Bestellung enthaltenen Menüpunkte, aber diese Kosten werden immer auf der Plattform angezeigt, bevor ein Kunde eine Bestellung aufgibt. Eine Quittung für diese Liefergebühren und Servicegebühren kann bei Takeaway.com angefordert werden.
7. Falls der Kunde beschließt, die Bestellung abzuholen, sollte er zum gewählten Zeitpunkt am Abholort des Restaurants anwesend sein, wie in der Bestätigungs-E-Mail, SMS oder auf der Takeaway.com-Webseite angegeben.
8. Bei der Bestellung sowie bei der Lieferung oder Abholung von Bestellungen die alkoholische Produkte oder andere Produkte mit einer Altersbeschränkung enthalten, werden Takeaway.com und das Restaurant den Kunden gemäß den geltenden Gesetzen und Vorschriften auffordern, sich auszuweisen. Kann sich der Kunde nicht hinreichend ausweisen, oder erfüllt er das

Mindestalter nicht, werden die alkoholischen Produkte der Bestellung nicht ausgehändigt und es steht Takeaway.com und dem Restaurant frei, die Bestellung auch insgesamt abzulehnen. Werden die alkoholischen Produkte gemäß diesem Absatz nicht geliefert, kann dem Kunden eine Stornogebühr in Rechnung gestellt werden, die mindestens den Wert der alkoholischen Produkte der jeweiligen Bestellung beträgt. Takeaway.com übernimmt keinerlei Haftung in Bezug auf die Ausführung des Vertrags.

9. Nach der Bestellung kann der Kunde nach eigenem Ermessen entscheiden, einem Zusteller über die verfügbaren Online-Zahlungsmethoden ein Trinkgeld zu geben.
10. Das Trinkgeld ist für die Zusteller bestimmt und kann nicht als Zahlung für Dienstleistungen von Takeaway.com angesehen werden. Takeaway.com tritt dabei nur als Treuhänder und Überweiser der Trinkgeldebträge auf.
11. Takeaway.com überweist das Trinkgeld an die Zusteller, falls diese direkt über Takeaway.com beauftragt werden. Falls ein Zusteller nicht über Takeaway.com, sondern direkt durch das Restaurant beauftragt wird, überweist Takeaway.com das Trinkgeld an das Restaurant und verpflichtet das Restaurant, das Trinkgeld an den Zusteller auszuzahlen. Takeaway.com kann keine Garantie oder Verantwortung für die Übertragung des Trinkgeldes vom Restaurant an den Zusteller übernehmen.
12. Wenn der Kunde eine Bestätigung über die Platzierung des Trinkgeldes erhalten hat, kann das Trinkgeld nicht mehr zurückerstattet oder zurückgegeben werden.

## **6. Auflösung des Vertrags und Stornierung der Bestellung**

1. Angesichts der Verderblichkeit des Angebots ist es dem Kunden nicht gestattet, den Vertrag aufzulösen. Bestellungen können Takeaway.com gegenüber nicht vom Kunden aufgelöst werden. Eine Stornierung der Bestellung gegenüber dem Restaurant ist für den Kunden nur dann möglich, wenn das Restaurant ausdrücklich angibt, dass eine Stornierung der Bestellung durch den Kunden möglich ist.
2. Das Restaurant ist berechtigt, die Bestellung zu stornieren, z.B. wenn das Angebot nicht mehr verfügbar ist, wenn der Kunde eine falsche oder nicht funktionierende Telefonnummer oder andere Kontaktinformationen angegeben hat, oder wenn höhere Gewalt vorliegt. Takeaway.com ist berechtigt, alle (künftigen) Bestellungen von dem Kunden abzulehnen, sollten entsprechende Gründe vorliegen.
3. Wenn der Kunde eine falsche Bestellung (z.B. indem er falsche Kontaktinformationen angibt, indem er nicht bezahlt oder nicht am Lieferungs- oder Abholungsort anwesend ist, um den Auftrag zu erhalten) aufgibt oder anderweitig seinen Verpflichtungen gemäß dem Vertrag nicht nachkommt, ist Takeaway.com berechtigt, zukünftige Bestellungen von diesem Kunden abzulehnen.
4. Takeaway.com ist berechtigt, Bestellungen abzulehnen und Verträge im Namen des Restaurants aufzulösen, wenn es angemessene Zweifel bezüglich der Richtigkeit oder Echtheit der Bestellung oder der Kontaktinformationen gibt, oder falls das Restaurant keinen Vertrag mit dem Kunden schließen möchte. Falls der Kunde Bestellungen aufgibt, die nachweislich falsch oder betrügerisch sind, ist Takeaway.com berechtigt, bei der Polizei Anzeige zu erstatten. **7.**

## **Zahlung**

1. Beschwerden des Kunden über das Angebot, die Bestellung oder die Erfüllung des Vertrags sind beim Restaurant einzureichen. Die alleinige Verantwortung für das Angebot des Restaurants und die Erfüllung der Vereinbarung liegt beim Restaurant. Takeaway.com übernimmt nur eine Vermittlerrolle.
2. Nach Maßgabe der Bestimmungen aus Artikel 6 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Kunden ist die (teilweise) Rückerstattung einer Online-Zahlung nur dann möglich, wenn die Bestellung nicht (vollständig) geliefert werden kann. Die Rückerstattung erfolgt immer auf das Konto, von dem aus die Zahlung vorgenommen wurde. Abhängig von der vom Kunden verwendeten Zahlungsmethode dauert die Bearbeitung der Erstattung maximal 10 Werktage.
3. Das Restaurant hat Takeaway.com bevollmächtigt, die Online-Zahlung des Kunden im Namen des Restaurants anzunehmen.

## 8. Beilegung von Beschwerden

1. Kundenseitige Beschwerden betreffend des Angebotes, der Bestellung oder der Ausführung des Vertrags werden dem Restaurant gemeldet. Im Falle von Beschwerden kann Takeaway.com nur eine schlichtende Rolle einnehmen.
2. Falls der Kunde eine Beschwerde bezüglich des Services hat, muss diese Beschwerde dem Kundendienst von Takeaway.com mittels des Kontaktformulars, per E-Mail oder auf dem normalen Postwege, an die in Artikel 2 der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Kunde angegebene Kontaktadresse, gemeldet werden.
3. Sobald Takeaway.com die Beschwerde erhalten hat, wird Takeaway.com schnellstmöglich mit einer Empfangsbestätigung antworten. Takeaway.com ist bestrebt, die Beschwerde so bald wie möglich zu bearbeiten.
4. Beschwerden, wie sie in den Abschnitten 1 und 2 dieses Artikels beschrieben sind, müssen dem Restaurant (Abschnitt 1) oder Takeaway.com (Abschnitt 2) innerhalb einer angemessenen Frist, nachdem der Kunde die Mängel festgestellt hat, gemeldet sowie vollständig und deutlich beschrieben werden.
5. Die Europäische Kommission stellt eine Plattform für die Online-Streitbeilegung bereit (OS-Plattform). Diese Plattform ist zu finden unter <http://ec.europa.eu/odr>. Takeaway.com schließt ausdrücklich eine alternative Streitbeilegung gemäß Richtlinie 2013/11/EU aus. Die E-Mail-Adresse von Takeaway.com lautet [info@lieferando.at](mailto:info@lieferando.at).

## 9. Berufshaftpflichtversicherung

1. Takeaway.com hat eine Berufshaftpflichtversicherung abgeschlossen mit:

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

Durch den folgenden Versicherer:

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

Die Berufshaftpflichtversicherung gilt weltweit, mit Ausnahme der Vereinigten Staaten von Amerika und Kanada.

## **10. Newsletter**

1. Bei der Aufgabe der Bestellung kann der Kunde den Newsletter abonnieren. Der Kunde kann diesen Newsletter abbestellen, indem er die Webseite <https://www.lieferando.at/newsletter> besucht, oder indem er den Kundendienst anhand der Kontaktangaben, die unter dem Titel „Korrespondenzanschrift“ in Artikel 2 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Kunde angeführt sind kontaktiert.

## **11. Einsichtnahme und Berichtigung der gespeicherten personenbezogenen Daten**

1. Takeaway.com verarbeitet personenbezogene Daten in Bezug auf den Kunden. Die Verarbeitung personenbezogener Daten unterliegt den Bestimmungen der Datenschutzerklärung.