

Generelle vilkår og betingelser for privatkunder

De nåværende 'Generelle vilkår og betingelser for kunder' gjelder for tjenester levert av Just Eat til deres kunder. De gjelder ikke restaurant partnere, som vil være underlagt vilkårene i Just Eat Takeaway.coms 'Restaurantavtale'.

Bruk av kundens personlige data, som sendes til Just Eat Takeaway.com via plattformen, er underlagt [Personvernregler](#) og [Erklæring om informasjonskapsler](#).

1. Definisjoner

Tilbud: utvalget av produkter og tjenester som generelt tilbys av restauranten, og som kan bestilles av kunden via plattformen.

Ordre: en forpliktende bestilling lagt inn av kunden til restauranten via plattformen som gjelder tilbudet valgt av kunden.

Kunde: en kunde eller en juridisk enhet som legger inn en ordre via plattformen.

Forbruker: en kunde som er en fysisk person på minst 18 år som har rettslig adgang til å inngå bindende kontrakter når avtalens formål for denne ikke hovedsakelig er knyttet til næringsvirksomhet.

Avtale: en avtale mellom kunden og restauranten vedrørende en ordre og levering eller pick-up av ordren.

Plattform: nettstedet/nettstedene, applikasjoner, verktøy og annet utstyr tilhørende Just Eat Takeaway.com og deres forretningspartnere som tjenesten gjøres tilgjengelig på.

Restaurant: et selskap som tilbereder og selger måltider, drikkevarer og relaterte artikler og bruker plattformen for etablering og betaling av avtalene.

Restaurantinformasjon: informasjonen om restauranten med hensyn til blant annet firma- og kontaktinformasjon, generell informasjon, sortiment (måltider, tilbehør og drikke), priser for hvert enkelt produkt (inkl. mva), firmalogo, grafikk, leveringsområde (inkl. postnummer), leveringskostnader og minimum bestillingsbeløp.

Tjeneste: kommersielle tjenester og/eller aktiviteter som tilbys til kunden av Just Eat Takeaway.com, inklusive publisering av tilbudet, tilrettelegging for inngåelse av avtaler og overføring av ordrer til den relevante restauranten.

Stempelkortprogram: et lojalitetsprogram som gir kunder mulighet til å samle stempler fra deltagende restauranter på et virtuelt stempelkort og som er underlagt ""Særlige Vilkår og Betingelser for Stempelkortprogram".

Just Eat Takeaway.com: Just Eat.no AS, som handler på egne vegne eller på vegne av et selskap eller en person som kontrollerer, kontrolleres av eller er under felles kontroll, direkte eller indirekte av Takeaway.com Group B.V.

Driks/Tips: Frivillig drikkepenger betalt av en kunde i tillegg til avtalen, og som er beregnet på sjåføren som leverer ordren.

2. Identiteten til Just Eat Takeaway.com

Just Eat Takeaway.com opererer under navnet "Just Eat" i Norge:

Adresse hovedkontor:
Sandstuveien 70 F-G
0680 Oslo

Korrespondanse adresse:
Sandstuveien 70 F-G
0680 Oslo
Tel: +4721090480
E-post: info@just-eat.no

3. Anvendelsesområde for 'Generelle vilkår og betingelsene'

1. De nåværende 'Generelle vilkår og betingelser for kunder' gjelder bare Tjenesten. Just Eat Takeaway.com er ikke ansvarlig for Tilbudet. Alt etter hva som er tilfelle, vil de generelle vilkårene og betingelsene for restauranten være gjeldende for tilbudet i tillegg.
2. Ved å legge inn en Ordre, inngår kunden en avtale direkte med restauranten for levering av ordren valgt av kunden. Rollen for Just Eat Takeaway.com er å formidle avtaler mellom kunden og restauranten.

4. Tilbudet

1. Just Eat Takeaway.com publiserer tilbudet på vegne av restaurantene på plattformen, i samsvar med restaurantinformasjonen gitt av restaurantene. Just Eat Takeaway.com tar ikke ansvar for innholdet i tilbudet og restaurantinformasjonen på plattformen, og heller ikke for om restaurantinformasjonen er fullstendig eller nøyaktig. Just Eat Takeaway.com kan gjøre endringer i materialet (inklusive restaurantinformasjonen) på plattformen eller dens funksjonalitet når som helst uten forvarsel.
2. Restauranten kan bruke ingredienser og tilsetningsstoffer til mat og drikke som kan forårsake allergi og intoleranse. Just Eat Takeaway.com gir alltid kunden den relevante matinformasjonen som er besørget av restauranter. Imidlertid kan informasjonen som vises, være ufullstendig, automatisk generert og/eller ikke validert nøyaktig av restauranten ennå. Hvis en kunde er allergisk mot eller intolerant overfor matvarer, er det kundens ansvar å kontakte Kundeservice eller den aktuelle restauranten for å få spesifikk allergeninformasjon og kontrollere at maten er egnet for kunden før kunden legger inn en ordre. Kunden anerkjenner og godtar at Just Eat Takeaway.com stoler på at restauranten leverer riktige informasjoner angående ingredienser og tilsetningsstoffer i mat og drikke, og følgelig ikke har noe ansvar dersom det ikke er tilfelle.
3. Just Eat Takeaway.com presenterer all restaurantinformasjon på en slik måte at det er klart og tydelig for kunden hva hans rettigheter og forpliktelser er etter å ha akseptert tilbudet.

5. Avtalen

1. Avtalen trer i kraft fra det øyeblikket kunden fullfører ordren ved å klikke på "Kjøp nå", "Bestill" eller lignende under prosessen med å plassere en ordre via plattformen. Kunden er bundet av ordren og vil ikke ha rett til refusjon unntatt i tilfelle avbestilling tillatt av restauranten i henhold til artikkel 6 nedenfor, eller i tilfelle restauranten kansellerer ordren.
2. Etter mottak av ordren, vil Just Eat Takeaway.com bekrefte ordren elektronisk til kunden.

3. Kunden erkjenner og godtar at avtalen bare kan utføres av restauranten hvis kunden gir riktig og fullstendig kontakt- og adresseinformasjon når kunden legger inn en ordre. Kunden er forpliktet til å umiddelbart gi beskjed om eventuelle unøyaktigheter i kontakt-, adresse- og betalingsinformasjon som er oppgitt eller nevnt til Just Eat Takeaway.com eller restauranten.
4. Når det gjelder informasjon om statusen på ordren, må kunden, etter å ha lagt inn ordren, være tilgjengelig på telefon eller e-post (som angitt da ordren ble lagt inn) for både restauranten og Just Eat Takeaway.com.
5. Hvis kunden bestemmer seg for å få ordren levert, må kunden være tilstede på leveringsadressen gitt av kunden når vedkommende legger inn ordren for å akseptere leveransen av ordren,
6. Hvis Just Eat Takeaway.com leverer ordren på vegne av restauranten, kan Just Eat Takeaway.com belaste kunden for leveringskostnader. Den gjeldende satsen på slike leveringskostnader er angitt på plattformen separat fra kostnadene for varene som tilbys av restauranten på en måte som er synlig før en kunde legger inn en ordre. En kvittering for disse leveringskostnadene kan rekvireres hos Just Eat Takeaway.com.
7. Hvis kunden bestemmer seg for å hente ordren fra restauranten, må kunden hente ordren til det valgte tidspunktet på hentestedet til restauranten, som angitt i bekreftelses-e-posten, tekstmeldingen eller på nettsiden til Just Eat Takeaway.com.
8. Leveringstid og henting opplyses av restaurantene og er kun estimater. Verken Just Eat Takeaway.com eller restaurantene garanterer at ordrer blir levert eller er tilgjengelig for pick-up innen estimerte tider.
9. Ved levering eller pick-up av ordren kan restauranten be om identifikasjon hvis ordren inneholder alkoholholdige produkter eller andre produkter med aldersgrense. Hvis kunden ikke kan identifisere seg tilstrekkelig eller ikke oppfyller aldersgrensen, vil restauranten nekte å levere eller dele ut de aktuelle produktene til kunden. I dette tilfellet kan kanselleringskostnader belastes kunden.
10. Just Eat Takeaway.com er ikke part i og godtar ikke noe ansvar i forbindelse med ytelse av avtalen. Spesielt påtar Just Eat Takeaway.com seg intet ansvar hvis ordren ikke er av tilfredsstillende kvalitet eller egnet for det formålet kunden bestilte den til.
11. Kunden kan etter kundens eget skjønn velge å gi Tips/Driks til en sjåføren via de tilgjengelige online betalingsmåtene.
12. Tipset er ment for sjåfører, og kan verken betraktes som betaling for avtalen, eller for tjenestene fra Just Eat Takeaway.com. Just Eat Takeaway.com vil dermed kun fungere som en representant (trustee) og overfører av tipset.
13. Just Eat Takeaway.com overfører Tipset til sjåføren i tilfelle de er direkte engasjert via Just Eat Takeaway.com. Hvis en sjåfør ikke er engasjert via Just Eat Takeaway.com, men direkte av restauranten, samler Just Eat Takeaway.com tipset som handelsagent for restauranten og overfører tipset til restauranten og forplikter restauranten til å betale ut tipset til sjåføren. Just Eat Takeaway.com kan ikke garantere eller bli holdt ansvarlig for at tipset blir overført fra restauranten til sjåføren.
14. Etter at kunden har mottatt bekreftelse på at tipset er gitt, kan tipset ikke refunderes eller returneres.

6. Opphør av avtalen og kansellering av ordren

1. Med tanke på tilbudets forgjengelige natur, har ikke kunden rett til å oppløse avtalen. Ordre kan ikke kanselleres av kunden med Just Eat Takeaway.com. Kansellering av ordre med restauranten er bare mulig for kunden hvis restauranten eksplisitt indikerer at kundens kansellering av ordren er mulig.
2. Restauranten har rett til å kansellere ordren, for eksempel hvis tilbudet ikke lenger er tilgjengelig, hvis kunden har oppgitt feil eller virkningsløst telefonnummer eller annen kontaktinformasjon, eller i tilfelle force majeure. Just Eat Takeaway.com oppfordrer restaurantene til å utføre alle ordre og til å kommunisere enhver kansellering raskt, men Just Eat Takeaway.com garanterer ikke at restaurantene gjør det og påtar seg intet ansvar for kanselleringen av en ordre fra restauranten.
3. Hvis kunden legger inn en uriktig ordre (for eksempel ved å oppgi feil kontaktinformasjon, ved å ikke betale eller ved å ikke være til stede på leverings- eller hentestedet for å motta ordren), eller på annen måte unnlater å overholde sine forpliktelser i henhold til avtalen, har Just Eat Takeaway.com rett til å forby kunden å legge inn fremtidige ordre via plattformen.
4. Just Eat Takeaway.com har rett til å nekte og kansellere ordre på vegne av restauranten, hvis det er rimelig tvil om riktigheten eller ektheten av ordren eller kontaktinformasjonen. Hvis kunden legger inn ordre som fremstår uriktige eller bedragerske, kan Just Eat Takeaway.com rapportere dette til politiet.

7. Angrerett

En kunde som er forbruker kan ikke tilbakekalle ordren overfor restauranten når det gjelder levering av varer,

- (i) som ikke er prefabrikkerte og der et individuelt valg av forbrukeren er avgjørende for produksjonen eller som er tydelig tilpasset forbrukerens personlige behov;
- (ii) som raskt blir ødelagt eller hvis utløpsdatoen raskt vil overskrides;
- (iii) som av helsebeskyttende eller hygieniske grunner er uegnet for retur hvis forseglingen deres er fjernet etter levering;
- (iv) hvis disse var uatskillelig blandet med andre varer etter levering på grunn av sin art.

For den delen av ordren som ikke faller inn under ovennevnte unntak, har forbrukeren angrerett.

Kansellering

Angrerett

Du har rett til å kansellere kontrakten med restauranten innen fjorten dager uten å oppgi noen grunn.

Avbestillingsperioden er fjorten dager fra datoen da du eller en tredjepart angitt av deg (som ikke er sjåføren) har tatt varene i besittelse.

For å utøve din angrerett, må du sende en klar uttalelse (f.eks. et brev, men helst en e-post) til Just Eat Takeaway.com (Korrespondanse adresse: Sandstuveien 70 F-G 0680 Oslo; E-post: info@just-eat.no) om din avgjørelse om å kansellere avtalen. Du kan bruke vedlagte tilbaketrekningsskjema, som ikke er obligatorisk.

For å ikke overskride kanselleringsperioden, er det tilstrekkelig å sende varselet om utøvelsen av angreretten før utløpet av angreretsperioden.

Konsekvenser av kanselleringen

Dersom du trekker tilbake avtalen, må restauranten returnere alle betalingene dine, inkludert leveringskostnader (unntatt tilleggskostnadene som følger av at du valgte en annen type levering enn den rimeligste standardleveransen som tilbys av oss), umiddelbart og senest fjorten dager fra dagen da vi mottok varselet om at du sa opp kontrakten. For tilbakebetaling bruker restauranten de samme betalingsmåtene som du brukte i den opprinnelige transaksjonen, med mindre annet er avtalt med deg; du vil ikke under noen omstendigheter bli belastet for tilbakebetalingskostnader.

Restauranten kan nekte å betale tilbake før den har mottatt varene tilbake eller til du har levert bevis på at du har returnert varene, avhengig av hva som inntreffer først.

Du bærer de umiddelbare kostnadene ved retur av varene.

Du må bare betale for et mulig verditap på varene, hvis dette verditapet skyldes en håndtering som ikke er nødvendig for å undersøke varens art, egenskaper og funksjon.

Angrerettsskjema

(Hvis du vil kansellere avtalen, vennligst fyll ut dette skjemaet og send det tilbake til oss)

til [detaljer skal bli lagt til]

Jeg/vi (*) tilbakekaller herved avtalen inngått av meg/oss (*) for kjøp av følgende varer (*)/levering av følgende tjeneste (*)

Bestilt på (*)/mottatt på (*)

forbrukerens/forbrukernes navn

forbrukerens/forbrukernes adresse

Forbrukerens/Forbrukernes signatur (bare når det er varslet på papir)

dato

(*) Slett etter behov

8. Betaling

1. Alle priser vist i tilbudet er inkl. mva. I tilfelle leveringskostnader gjelder, vil slike kostnader bli angitt separat og inkludert moms. Leveringskostnader belastes ikke hvis kunden velger å hente en ordre selv.
2. I det øyeblikket avtalen inngås i samsvar med bestemmelsene i artikkel 5.1 i disse 'Generelle vilkår og betingelser for kunder', er kunden forpliktet til å betale restauranten for ordren. Kunden kan oppfylle denne betalingsforpliktelsen ved å bruke en online betalingsmåte via plattformen eller ved betaling til restauranten på døren eller på pick-up stedet. De tilgjengelige elektroniske betalingsmåtene er angitt for kunden på tidspunktet for ordren.

3. Etter bestemmelsene i artikkel 6 av disse 'Generelle vilkår og betingelser for kunder', skal (delvis) refusjon av en online betaling bare være mulig hvis ordren ikke kan leveres (helt). Refusjonen skal alltid gjøres på samme konto som den betalingen er utført fra. Avhengig av betalingsmåten som kunden bruker, vil behandlingen av refusjonen ta maksimalt 10 virkedager.
4. Restauranten har autorisert Just Eat Takeaway.com til å godta kundens online betaling på vegne av restauranten
5. En kreditt eller rabatt kan legges til ordren hvis kunden bruker en gyldig rabattkupong eller kode godkjent av Just Eat Takeaway.com og utstedt for bruk i forbindelse med ordrer fra plattformen. Kuponger eller koder kan bare innløses via online betaling. Muligheten for å løse inn en kupong eller kode vil bli indikert i forbindelse med de viste betalingsmåtene. Hvis kupongnummeret eller koden som er oppgitt av kunden er gyldig, vil verdien på kupongen eller koden umiddelbart bli kreditert mot totalbeløpet for ordren og trukket fra før betaling.
6. I tilfelle kunden har valgt å delta i Stempelkort-programmet, underlagt "Særlige vilkår og betingelser for Stempelkort-program", kan kunden løse inn en Stempelkortkupong som beskrevet i artikkel 8.5 ovenfor.

9. Kundens bruk av plattformen,

1. Vilkår for tillatt bruk: Kunden har tillatelse til å bruke plattformen og skrive ut og laste ned utdrag fra plattformen til sin egen personlige ikke-kommersielle bruk på følgende grunnlag:
 - 1.1. Kunden må ikke misbruke plattformen ((inkl. ved hacking eller \"scraping\").
 - 1.2. Med mindre annet er oppgitt, tilhører copyright og andre immaterielle rettigheter på plattformen og i materiale som er publisert på den (inkludert uten begrensning fotografier og grafiske bilder) av Just Eat Takeaway.com eller dets lisensgivere. Disse immaterielle rettighetene er beskyttet av lover og traktater om opphavsrett over hele verden. I forbindelse med 'Generelle vilkår og betingelser for kunder' er all bruk av utdrag fra plattformen annet enn i samsvar med artikkel 9.1 forbudt.
 - 1.3. Kunden må ikke endre digitale eller papirkopier av materiale som kunden skriver ut i samsvar med artikkel 9.1, og kunden må ikke bruke bilder, fotografier eller andre grafiske, video- eller lydsekvenser atskilt fra tilhørende tekst.
 - 1.4. Kunden må sørge for at Just Eat Takeaway.coms status som forfatter av materialet på plattformen alltid er anerkjent.
 - 1.5. Kunden har ikke lov til å bruke noe av materialet på plattformen eller selve plattformen for kommersielle formål uten å få en lisens fra Just Eat Takeaway.com til å gjøre det.
2. Begrensning av bruk: Med unntak av det som er angitt i artikkel 9.1 ovenfor, kan ikke plattformen brukes, og ingen del av plattformen kan reproduseres eller lagres på noe annet nettsted eller inkluderes i noe offentlig eller privat elektronisk gjenopprettingsystem eller tjeneste, uten at Just Eat Takeaway.com gir skriftlig samtykke på forhånd.
3. Forbehold om rettigheter: Alle rettigheter som ikke uttrykkelig er gitt i 'Generelle vilkår og betingelser for kunder' er forbeholdt.
4. Restaurantanmeldelser: Rangeringen av restaurantene på plattformen bestemmes av en 'levende algoritme'. Detaljer finner du på FAQ. Just Eat Takeaway.com kan vise

kundeanmeldelser og kommentarer ("**Anmeldelser**") på plattformen gitt av kunder angående restauranten eller en ordre. Kunden er eneansvarlig og ansvarlig for innholdet i anmeldelsen. Just Eat Takeaway.com kan fjerne eller endre anmeldelser der anmeldelsene er, som etter Just Eat Takeaway.com sitt syn, er urimelig ærekrenkende eller på annen måte upassende. Just Eat Takeaway.com vil bare gjøre det i samsvar med gjeldende lovgivning.

10. Klager

1. Klager fra kunden angående tilbudet, ordren eller ytelse av avtalen, skal arkiveres til og for mottak av restauranten. Restauranten har eneansvar for tilbudet til restauranten og ytelse av avtalen. Just Eat Takeaway.com kan bare innta en meglende rolle.
2. Hvis kunden har en klage angående tjenesten, skal klagen kommuniseres ved hjelp av kontaktskjemaet, via e-post eller vanlig post til Just Eat Takeaway.coms Kundeservice, på kontaktadressen som angitt i artikkel 2 av de nåværende 'Generelle vilkår og betingelser for kunder'.
3. Når klagen er mottatt av Just Eat Takeaway.com, skal sistnevnte reagere så snart som mulig, men senest innen en uke, med bekreftelse på mottak. Just Eat Takeaway.com tar sikte på å håndtere klagen så snart som mulig, men senest innen to uker.
4. Klager som beskrevet i seksjon 1 og 2 må inngis av kunden straks innen rett tid etter at kunden har oppdaget manglene, være fullstendig og tydelig beskrevet og arkivert til den respektive restauranten (seksjon 1) eller Just Eat Takeaway.com (seksjon 2).
5. EU-kommisjonen forvalter en ODR-plattform (Online Dispute Resolution). Denne plattformen kan du finne på <http://ec.europa.eu/odr>. Just Eat Takeaway.com ekskluderer eksplisitt bruken av alternativ tvisteløsning som angitt i Direktiv 2013/11/EU. E-postadressen til Just Eat Takeaway.com er info@just-eat.no.

11. Profesjonell Ansvarsforsikring

1. Just Eat Takeaway.com tegner en profesjonell ansvarsforsikring med:

Chubb European Group SE

The Chubb Building

100 Leadenhall Street

London

EC3A 3BP

Gjennom følgende forsikringsselskap:

Aon UK Limited

3rd Floor Grosvenor House

65-71 London Road

Redhill

RH1 1LQ

Ansvarsforsikringen gjelder over hele verden, med unntak av USA og Canada.

12. Nyhetsbrev

1. Når en Kunde legger inn en Ordre, kan Kunden også velge å abonnere på nyhetsbrevet. Kunden kan når som helst melde seg av dette nyhetsbrevet via <https://www.just-eat.no/minkonto/mine-opplysninger> eller ved å kontakte kundeservice ved å bruke kontaktinformasjonen som nevnt under 'Korrespondanseadresse' i artikkel 2 i disse Generelle Vilkår og Betingelser for Kunder.

13. Inspeksjon og korrigerings av lagrede personopplysninger

1. Just Eat Takeaway.com skal behandle personopplysninger knyttet til kunden. Behandlingen av personopplysninger er underlagt [Personvernerklæringen](#).

14. Ansvar for Just Eat Takeaway.com

1. Just Eat Takeaway.com påtar seg intet ansvar i forbindelse med tilgjengeligheten av plattformen, tilbudet, korrektheten og fullstendigheten av restaurantinformasjonen eller effektivitet av avtalen. Kunden anerkjenner og er enig i at overføring via internett ikke er fullstendig sikkert. Just Eat Takeaway.com garanterer ikke for sikkerheten til dine data som overføres til plattformen; enhver overføring skjer på kundens risiko.
2. Ellers er Just Eat Takeaway.com ansvarlig overfor kunder som følger:
 - a. Ingenting i disse 'Generelle vilkår og betingelser for kunder' utelukker eller begrenser Just Eat Takeaway.com ansvar for død eller personskade, svindel eller falske fremstillinger, hensikter eller annet ansvar som ikke kan utelukkes eller begrenses av gjeldende lov.
 - b. Etter artikkel 13.1, skal Just Eat Takeaway.com under ingen omstendighet være ansvarlig overfor kunden for (i) indirekte eller følgetap, (ii) tap av fortjeneste, salg, virksomhet eller inntekter, (iii) tap eller forfalskning av data, informasjon eller programvare, (iv) tap av forretningsmuligheter, (v) tap av forventede besparelser, eller (vi) tap av goodwill.
3. Etter artikkel 13.1 og 13.2 skal Just Eat Takeaway.com sitt ansvar overfor kunden for alle andre tap som oppstår under eller i forbindelse med kundens bruk av plattformen, ikke overstige størrelsen på ordren som tapet oppsto fra.

15. Andre bestemmelser

1. Disse 'Generelle vilkår og betingelser for kunder' er underlagt lovgivningen i Norge under utelukkelse av FN-konvensjonen om internasjonalt salg av varer. Enhver rettsak anlagt mot kunden av Just Eat Takeaway.com eller omvendt som oppstår som følge av eller i forbindelse med disse 'Generelle vilkår og betingelser for kunder', skal være underlagt den eksklusive jurisdiksjonen til domstolene i Norge ved å følge eventuelle obligatoriske bestemmelser om eksklusiviteten til arenaer.
2. Hvis noen av bestemmelsene i disse 'Generelle vilkår og betingelser for kunder' er ugyldige, ulovlige eller uhåndterbare i noe omfang, skal dette ikke påvirke effektiviteten av de gjenværende vilkårene og betingelsene i forbindelse med tjenestene eller inngåelsen av en avtale, som alle vil fortsette å være gyldige i den grad loven tillater det.