

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für Kunde

Die vorliegenden „Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Kunde“ sind anwendbar auf die Beziehungen zwischen Just Eat 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 Kunde 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 Just Eat und mit Just Eat 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 Kunde von Just Eat 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 Kunde und dem Restaurant über die Plattform, bezüglich einer Bestellung inklusive Lieferung oder Abholung der Bestellung.

**Just Eat**: EAT.ch GmbH, 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 Just Eat

EAT.ch GmbH  
Werdstrasse 21  
8004 Zürich

Tel : +41800553082  
Email: [info@just-eat.ch](mailto:info@just-eat.ch)  
Firmennummer: CHE-114.486.017

### **3. Anwendbarkeit**

1. Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Kunde sind nur auf den Service anwendbar. Just Eat 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 Kunde 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. Just Eat 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. Just Eat präsentiert alle Restaurantinformationen auf eine Weise, die dem Kunde verdeutlicht, welches seine Rechte und Pflichten sind, nachdem er das Angebot angenommen hat.
3. Es obliegt nicht Just Eat oder dessen Erfüllungsgehilfen, die Erreichbarkeit der Plattform sicherzustellen. Aus diesem Grund haftet Just Eat nicht für die Erreichbarkeit der Plattform.

### **5. Der Vertrag**

1. Der Vertrag gilt ab dem Zeitpunkt, an 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 Just Eat 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 Just Eat oder das Restaurant übermittelt oder weitergegeben worden sind.
4. In Bezug auf die Information betreffend des Status seiner Bestellung, der Kunde muss telefonisch oder per E-Mail (wie bei der Bestellung angegeben) für das Restaurant und Just Eat erreichbar sein.
5. Falls der Kunde beschließt, die Bestellung liefern zu lassen, sollte er an der vom Kunde angegebenen Lieferadresse anwesend sein, um die Lieferung der Bestellung entgegenzunehmen.
6. Wenn Just Eat die Bestellung im Namen des Restaurants liefert, kann Just Eat dem Kunden Lieferkosten in Rechnung stellen. Die aktuellen Lieferkosten werden auf der Plattform

angegeben, bevor ein Kunde eine Bestellung aufgibt. Eine Quittung für die Lieferkosten kann bei Just Eat 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 Just Eat-Webseite angegeben.
8. Bei der Zustellung der Bestellung kann das Restaurant um eine Identifizierung bitten, wenn die Bestellung alkoholische Produkte oder andere Produkte mit einer Altersgrenze enthält. Kann sich der Kunde nicht angemessen ausweisen oder erfüllt er nicht die Mindestaltersanforderungen, kann das Restaurant die Lieferung der entsprechenden Produkte an den Kunden verweigern. In diesem Fall können Stornokosten berechnet werden.
9. Just Eat übernimmt keinerlei Haftung in Bezug auf die Ausführung des Vertrags.
10. Nach der Bestellung kann der Kunde nach eigenem Ermessen entscheiden, einem Zusteller über die verfügbaren Online-Zahlungsmethoden ein Trinkgeld zu geben.
11. Das Trinkgeld ist für die Zusteller bestimmt und kann nicht als Zahlung für Dienstleistungen von Just Eat angesehen werden. Just Eat tritt dabei nur als Treuhänder und Überweiser der Trinkgeldbeträge auf.
12. Just Eat überweist das Trinkgeld an die Zusteller, falls diese direkt über Just Eat beauftragt werden. Falls ein Zusteller nicht über Just Eat, sondern direkt durch das Restaurant beauftragt wird, überweist Just Eat das Trinkgeld an das Restaurant und verpflichtet das Restaurant, das Trinkgeld an den Zusteller auszusahlen. Just Eat kann keine Garantie oder Verantwortung für die Übertragung des Trinkgeldes vom Restaurant an den Zusteller übernehmen.
13. 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 der Kunde nicht gestattet, den Vertrag aufzulösen. Bestellungen können Just Eat gegenüber nicht vom Kunde 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. Just Eat ist berechtigt, alle (künftigen) Bestellungen von der Kunde 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 Just Eat berechtigt, zukünftige Bestellungen von diesem Kunden abzulehnen.

4. Just Eat 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 Just Eat berechtigt, bei der Polizei Anzeige zu erstatten. Wenn der Kunde Bestellungen aufgibt, die falsch oder betrügerisch erscheinen, kann Just Eat dies der Polizei melden.

## **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. Just Eat übernimmt nur eine Vermittlerrolle.
2. Eine zusätzliche Servicegebühr für die Leistungen von Just Eat im Zusammenhang mit der Bestellungsabwicklung und Customer Care Leistungen sind nicht im Produktpreis inbegriffen und werden zum Gesamtpreis hinzugerechnet.
3. Nach Maßgabe der Bestimmungen aus Artikel 6 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Kunde 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.
4. Das Restaurant hat Just Eat bevollmächtigt, die Online-Zahlung des Kunden im Namen des Restaurants anzunehmen.

## **8. Beilegung von Beschwerden**

1. Kundeseitige Beschwerden betreffend des Angebotes, der Bestellung oder der Ausführung des Vertrags werden dem Restaurant gemeldet. Im Falle von Beschwerden kann Just Eat nur eine schlichtende Rolle einnehmen.
2. Falls der Kunde eine Beschwerde bezüglich des Services hat, muss diese Beschwerde dem Kundendienst von Just Eat 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 Just Eat die Beschwerde erhalten hat, wird Just Eat schnellstmöglich mit einer Empfangsbestätigung antworten. Just Eat 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 (Sektion 1) oder Just Eat (Sektion 2) innerhalb einer angemessenen Frist, nachdem der Kunde die Mängel festgestellt hat, gemeldet und vollständig und deutlich beschrieben werden.

## **9. Newsletter**

1. Bei der Aufgabe der Bestellung kann der Kunde den Newsletter abonnieren. Der Kunde kann diesen Newsletter abbestellen, über den Link in der E-Mail oder indem er den Kundendienst

anhand der Kontaktangaben, die unter dem Titel „Korrespondenzanschrift“ in Artikel 2 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Kunde angeführt sind, kontaktiert.

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

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