

## Algemene Voorwaarden Klanten

Deze 'Algemene Voorwaarden Klanten' zijn van toepassing op de relatie tussen Takeaway.com en de Klanten. Restaurants verwijzen wij door naar de 'Algemene Voorwaarden Restaurants'.

### 1. Definities

**Aanbod:** het product –en dienstenaanbod van het Restaurant dat door de Klant via het Platform bij het Restaurant kan worden besteld.

**Bestelling:** een bestelling van de Klant via het Platform bij het Restaurant 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 Restaurant 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.

**Restaurant:** een bedrijf dat maaltijden, dranken en aanverwante artikelen bereidt en verkoopt en voor de totstandkoming en betaling van Overeenkomsten het Platform gebruikt.

**Restaurantinformatie:** de informatie van het Restaurant met betrekking tot, onder andere, bedrijfs- en contactgegevens, algemene informatie, productaanbod (maaltijden, bijgerechten, opties en dranken), prijzen voor ieder afzonderlijk product (inclusief BTW), bedrijfslogo, grafisch materiaal, bezorggebied (inclusief postcodes), bezorgkosten en minimale bestelbedragen.

**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 Restaurant.

**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 'Takeaway.com'

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

Correspondentieadres:

Havenlaan 86C / B411  
1000 Brussels

Email: be@takeaway.com  
Tel: 02 375 92 32 (dagelijks bereikbaar van 09:30 tot 23:00)  
Fax: 02 375 99 43

### **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 daarnaast, indien van toepassing, de algemene voorwaarden van het Restaurant van toepassing.
2. De Klant gaat door middel van het plaatsen van een Bestelling direct een Overeenkomst met het Restaurant 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 restaurant op grond van artikel 6 hieronder.

### **4. Het Aanbod**

1. Takeaway.com publiceert het Aanbod namens de Restaurants op het Platform, overeenkomstig de door de Restaurants aangeleverde Restaurantinformatie. Takeaway.com aanvaardt geen verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid voor de inhoud van het Aanbod en van de Restaurantinformatie op het Platform. Het restaurant 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 restaurant voor actuele allergeneninformatie voordat de bestelling wordt geplaatst.
2. Takeaway.com geeft alle Restaurantinformatie 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. De Overeenkomst kan alleen door het Restaurant worden uitgevoerd als de Klant correcte en volledige contact- en adresgegevens verstrekt bij het plaatsen van de Bestelling. De Klant heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan Takeaway.com of het Restaurant te melden.
4. 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 Restaurant als Takeaway.com.

5. 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 Restaurant 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 Restaurant de Bestelling zelf bezorgt, in plaats van gebruik te maken van de bezorgdiensten van Takeaway.com, beslist het Restaurant of de Bestelling buiten bij het bezorgadres wordt achtergelaten indien de Klant niet aanwezig is.
6. Als de bezorging van de Bestelling die de Klant bij het Restaurant heeft geplaatst door Takeaway.com wordt uitgevoerd, kan Takeaway.com bezorgkosten of een servicetoeslag rekenen aan de Klant. De bezorgkosten en servicetoeslag kunnen variëren afhankelijk van een aantal factoren, zoals de locatie, het geselecteerde Restaurant, de waarde van de Bestelling, maar deze kosten worden altijd op het Platform vermeld voordat een Klant een Bestelling plaatst. Een factuur van de bezorgkosten en servicetoeslag kan bij Takeaway.com worden aangevraagd.
7. 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 Restaurant, die in de bevestigingsmail, tekstbericht of op de website van Takeaway.com is weergegeven.
8. Bij het bestellen, afleveren of afhalen van Bestellingen die alcoholhoudende artikelen of andere artikelen met een leeftijdsgrens bevatten ("gelimiteerde artikelen"), kan de Klant in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving worden verplicht aan het Restaurant en/of Takeaway.com een bewijs te overleggen waarmee hij of zij zich adequaat kan identificeren. Indien de Klant zich niet kan identificeren, niet voldoet aan de minimumleeftijdsvereisten of andere toepasselijke vereisten met betrekking tot de gelimiteerde artikelen, zullen de gelimiteerde artikelen van de Bestelling niet worden geleverd, en staat het Restaurant en/of Takeaway.com tevens vrij om de Bestelling in zijn geheel te weigeren. Wanneer ingevolge deze clausule artikelen niet worden geleverd, kunnen aan de Klant annuleringskosten in rekening worden gebracht, welke annuleringskosten tenminste zullen bestaan uit de waarde van de gelimiteerde artikelen uit de desbetreffende Bestelling.
9. Takeaway.com aanvaardt geen aansprakelijkheid in verband met de uitvoering van de Overeenkomst.
10. 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.
11. 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 foien.
12. 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 Restaurant wordt ingeschakeld, maakt Takeaway.com de Fooi over naar het Restaurant en is

het restaurant verplicht de Fooi aan de koerier uit te betalen. Takeaway.com kan de overdracht van de Fooi van het Restaurant naar de koerier niet garanderen of hiervoor verantwoordelijk worden gesteld.

13. 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. In verband met de bederfelijkheid van het Aanbod geldt dat de Klant geen recht heeft om de Overeenkomst te ontbinden. Bestellingen kunnen niet door de Klant bij Takeaway.com worden geannuleerd. Annullering van de Bestelling door de Klant bij het Restaurant is slechts mogelijk indien het Restaurant expliciet aangeeft dat Annullering van de Bestelling door de Klant mogelijk is.
2. Het Restaurant 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 Restaurant 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 Restaurant 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 Restaurant 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 van de terugboeking maximaal 10 werkdagen in beslag nemen
3. Het Restaurant heeft Takeaway.com geautoriseerd om namens het Restaurant 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 Restaurant te worden neergelegd. De exclusieve verantwoordelijkheid voor het

aanbod van het restaurant en de uitvoering van de overeenkomst ligt bij het Restaurant. 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 Restaurant (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 [be@takeaway.com](mailto:be@takeaway.com).

## 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.takeaway.com/belgium/nieuwsbrief](http://www.takeaway.com/belgium/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.