

## Generelle vilkår & betingelser for privatkunder

Disse 'Generelle vilkår & betingelser for kunder' gælder for levering af tjenester fra Just Eat Takeaway.com til deres kunder. Disse vilkår er ikke gældende for restaurant partnere som er underlagt vilkårene i Just Eat Takeaway.coms restaurantaftale.

Brug af personoplysninger afgivet til Just Eat Takeaway.com via Platformen sker i henhold til vores [Privatlivspolitik](#) og [Cookie](#) erklæring.

### 1. Definitioner

**Tilbud:** Det udvalg af produkter og tjenester, der generelt tilbydes af restauranten, og som kan bestilles af kunden via platformen.

**Ordre:** En bindende ordre, som kunden afgiver hos restauranten via platformen, hvad angår det tilbud, som kunden har valgt.

**Kunde:** En forbruger eller juridisk enhed, der afgiver en ordre via platformen.

**Forbruger:** En kunde, der er en fysisk person på mindst 18 år og juridisk i stand til at indgå bindende kontrakter, der indgår en lovlig transaktion.

**Aftale:** En aftale mellem kunden og restauranten vedrørende en ordre samt levering eller afhentning af ordren.

**Platform:** Den hjemmeside, apps, værktøjer og andet udstyr fra Just Eat Takeaway.com og Just Eat Takeaway.coms samarbejdspartnere, hvorfra Tjenesten tilbydes.

**Restaurant:** En virksomhed, der forbereder og sælger måltider, drikkevarer samt relaterede artikler, og bruger platformen til etablering og betaling af aftalerne.

**Restaurantoplysninger:** Informationer om restauranten herunder firma- og kontaktoplysninger, generel information, sortiment (måltider, tilbehør, drikkevarer), priser for hvert enkelt produkt (inkl. moms), firmalogo, grafik, leveringsområde (inkl. postnumre), leveringsomkostninger og minimumsbestilling.

**Tjeneste:** De kommercielle tjenester og/eller aktiviteter, som Just Eat Takeaway.com tilbyder kunderne, herunder offentliggørelse af tilbuddet, formidling af indgåelsen af aftaler og videresendelse af ordrer til den relevante restaurant.

**Stempelkort:** Et loyalitetsprogram, hvor kunder kan indsamle rabatmærker fra deltagende restauranter og få dem indsat på et virtuelt rabatkort, som er omfattet af de "Særlige vilkår for Stempelkort".

**Just Eat Takeaway.com:** JUST EAT.dk ApS, der handler på egne vegne eller på vegne af et selskab eller en person, der kontrollerer, kontrolleres af eller er underlagt fælles kontrol, direkte eller indirekte, af Takeaway.com Group B.V.

**Drikkepenge:** En frivillig betaling ud over den anførte pris i aftalen, som kunden foretager til den chauffør, der leverer ordren.

### 2. Selskabsoplysninger for Just Eat Takeaway.com

Just Eat Takeaway.com driver virksomhed under navnet "Just Eat" i Danmark:

Hovedkontorets adresse:

Lyngbyvej 20, 1  
2100 København Ø

Postadresse:

Lyngbyvej 20, 1  
2100 København Ø  
E-mail: [info@just-eat.dk](mailto:info@just-eat.dk)  
Tlf.: +45 70 20 86 84

### **3. Gyldighed**

1. Disse 'Generelle vilkår & betingelser for kunder' gælder alene for Tjenesten. Just Eat Takeaway.com er ikke ansvarlig for tilbud. Tilbuddet kan eventuelt være omfattet af Restaurantens generelle vilkår og betingelser.
2. Ved at afgive en ordre indgår kunden en direkte aftale med restauranten for levering af den ordre, som kunden har valgt. Just Eat Takeaway.coms rolle er alene at formidle aftalen mellem kunden og restauranten.

### **4. Tilbuddet**

1. Just Eat Takeaway.com offentliggør tilbuddet på platformen på vegne af restauranten i overensstemmelse med oplysningerne leveret af restauranten. Just Eat Takeaway.com påtager sig intet ansvar for indholdet af tilbuddet eller oplysningerne om restauranten på platformen, og tager heller ikke ansvar for at restaurant oplysningerne er komplette eller nøjagtige. Just Eat Takeaway.com kan til enhver tid, uden varsel, ændre materialet (inkl. restaurant oplysningerne) på, eller funktionaliteten af, platformen.
2. Restauranten anvender måske ingredienser og tilsætningsstoffer i maden og drikkevarerne, der kan medføre allergi og overfølsomhed. Just Eat Takeaway.com videregiver altid de oplysninger om maden til kunden, som modtages af restauranterne. I nogle tilfælde kan de viste oplysninger dog være mangelfulde, autogenerated og/eller endnu ikke validerede af restauranten som værende korrekte. Hvis en kunde er allergisk eller overfølsom over for bestemte fødevarer, er det kundens eget ansvar at anmode kundeservice eller restauranten om oplysninger om eventuelle allergener og sikre, at kunden kan tåle maden, inden kunden afgiver en ordre. Kunden accepterer, at Just Eat Takeaway.com stoler på, at restaurantens oplysninger om ingredienser og tilsætningsstoffer er korrekte, og at Just Eat Takeaway.com således ikke påtager sig noget ansvar i den henseende.
3. Just Eat Takeaway.com præsenterer alle restaurantoplysninger på en sådan måde, at det er klart for kunden, hvilke rettigheder og forpligtelser kunden har efter at have accepteret tilbuddet.

### **5. Aftalen**

1. Aftalen gælder fra det tidspunkt, hvor kunden gennemfører ordren ved at klikke på "Køb nu", "Bestil" eller lignende i forbindelse med afgivelsen af en ordre via platformen. Herefter er ordren bindende, og kunden har ikke krav på refusion, medmindre restauranten accepterer en annullering af ordren i henhold til pkt. 6 nedenfor, eller restauranten selv annullerer ordren.

2. Når Just Eat Takeaway.com har modtaget ordren, sendes der automatisk en ordrebekræftelse til kunden.
3. Kunden accepterer, at restauranten kun kan opfylde aftalen, hvis kunden afgiver korrekte og fuldstændige kontakt- og adresseoplysninger ved placering af ordren. Kunden skal straks give Just Eat Takeaway.com og restauranten besked om eventuelle fejl i de angivet kontakt-, adresse- og betalingsoplysninger.
4. Efter afgivelse af ordren skal kunden være tilgængelig pr. telefon eller e-mail (som oplyst ved afgivelse af ordren) for både restauranten og Just Eat Takeaway.com af hensyn til oplysninger om ordrestatus.
5. Hvis kunden ønsker ordren leveret, skal kunden være hjemme på den oplyste leveringsadresse til at tage imod ordren.
6. Såfremt Just Eat Takeaway.com leverer ordren på vegne af restauranten, kan Just Eat Takeaway.com kræve betaling herfor fra kunden. Oplysninger om leveringsomkostninger fremgår særskilt på platformen på en måde, så de er synlige for kunden, inden ordren afgives. Kunden kan anmode Just Eat Takeaway.com om en kvittering for leveringsomkostningerne.
7. Såfremt kunden vælger at afhente ordren selv, skal afhentning ske på det valgte tidspunkt på restaurantens udleveringssted som oplyst i den elektroniske ordrebekræftelse, pr. SMS eller på Just Eat Takeaway.coms hjemmeside.
8. Levering- og afhentningstid oplyses af restauranterne og er kun estimeret. Hverken Just Eat Takeaway.com eller restauranterne garanterer, at ordren vil blive leveret eller være klar til afhentning på det estimeret tidspunkt.
9. Ved levering eller afhentning af ordren kan restauranten bede om at se ID, hvis ordren indeholder alkoholholdige produkter eller andre produkter med en aldersgrænse. Hvis kunden ikke kan identificere sig tilstrækkeligt eller ikke opfylder kravene om minimumsalder, skal restauranten nægte at udlevere de relevante produkter til kunden. I dette tilfælde kan kunden opkræve annulleringsomkostninger.
10. Just Eat Takeaway.com har ikke part i aftalen og påtager sig intet ansvar i relation til indgåelsen heraf. Således påtager Just Eat Takeaway.com sig intet ansvar for, om ordren er af tilfredsstillende kvalitet, eller om den egner sig til det af kunden tiltænkte formål.
11. Kunden kan frit vælge at give drikkepenge til chaufføren via en af de online-betalingsmetoder.
12. Drikkepengene er tiltænkt budet og skal hverken anses for betaling for Aftalen eller for Just Eat Takeaway.com's Tjenester. Just Eat Takeaway.com fungerer i den henseende alene som formidler af Drikkepengene.
13. Just Eat Takeaway.com overfører drikkepengene til chaufføren, såfremt de er direkte ansat af Just Eat Takeaway.com. Såfremt chaufføren ikke er ansat af Just Eat Takeaway.com, men er ansat af restauranten, tager Just Eat Takeaway.com imod drikkepengene som repræsentant for restauranten og overfører disse til restauranten. Just Eat Takeaway.com pålægger samtidig restauranten at udbetale drikkepengene til chaufføren. Just Eat Takeaway.com kan ikke garantere, og påtager sig intet ansvar for, om restauranten overfører drikkepengene til chaufføren.

14. Når kunden har modtaget en bekræftelse på, at der er givet drikkepenge, kan der ikke ske refundering eller tilbagebetaling af disse.

## 6. Ophævelse af aftalen og annullering af ordren

1. I lyset af ordrens letfordærlige karakter er kunden ikke berettiget til at ophæve aftalen. Kunden kan ikke annullere ordren hos Just Eat Takeaway.com. Kunden kan alene annullere en ordre hos restauranten, hvis restauranten udtrykkeligt har oplyst, at dette er muligt.
2. Restauranten har ret til at annullere ordren, hvis f.eks. tilbuddet ikke længere er gældende, hvis det oplyste telefonnummer eller de øvrige kontaktoplysninger er forkerte/forældede eller i tilfælde af force majeure. Just Eat Takeaway.com opfordrer restauranterne til at gennemføre alle ordrer, og til at straks at informere om en eventuel annulation. Just Eat Takeaway.com kan ikke garantere, at restauranterne gør dette, og påtager sig intet ansvar herfor.
3. Såfremt kunden afgiver en falsk ordre (f.eks. ved at afgive forkerte kontaktoplysninger, ved at undlade at betale, ved ikke at være til stede ved udbringning eller ved ikke af afhente ordren) eller i øvrigt ikke overholder sine forpligtelser i henhold til aftalen, kan Just Eat Takeaway.com nægte kunden adgang til fremover at kunne afgive ordrer via platformen.
4. Just Eat Takeaway.com kan nægte at acceptere ordrer samt annullere aftaler på vegne af restauranten, hvis der er begrundet tvivl om pålideligheden eller rigtigheden af ordren eller kontaktoplysningerne. Såfremt kunden afgiver ordrer, der fremstår som falske eller svigagtige, kan Just Eat Takeaway.com anmelde dette til politiet.

## 7. Fortrydelsesret

En kunde, som samtidig er forbruger, kan ikke tilbagekalde en ordre over for restauranten, for så vidt angår levering af varer

- (i) som ikke er præfabrikerede, men hvor kunden selv har valgt og sammensat produktet, eller hvor produktet er specifikt tilpasset kundens personlige behov,
- (ii) som hurtigt fordærvs, eller hvor udløbsdatoen hurtigt overskrides,
- (iii) som er uegnede til returnering grundet sundhedsmæssige årsager eller hygiejne, hvis forseglingen er fjernet efter levering
- (iv) som grundet deres karakter sammenblandes med andre produkter efter levering uden at kunne adskilles igen.

Kunden har fortrydelsesret for den del af ordren, der ikke er omfattet af ovennævnte bestemmelser.

### Annullering

#### Fortrydelsesret

Du kan annullere aftalen med restauranten inden for 14 dage uden at oplyse baggrunden herfor.

Du har 14 dages fortrydelsesret regnet fra den dato, hvor du, eller en af dig anvist tredjemand (dog ikke er chaufføren), er kommet i besiddelse af varerne.

For at benytte dig af fortrydelsesretten skal du sende en meddelelse (f.eks. et brev, men helst en e-mail) til Just Eat Takeaway.com (Postadresse: Lyngbyvej 20, 1, 2100 København Ø E-mail: [info@just-eat.dk](mailto:info@just-eat.dk)) om, at du ønsker at annullere aftalen. Du kan benytte vedhæftede fortrydelsesformular, men det er ikke et krav.

For at overholde fortrydelsesfristen er det tilstrækkeligt, at du sender meddelelsen om, at du ønsker at fortryde købet, inden fortrydelsesfristens udløb.

#### Konsekvenser af annullering

Hvis du ophæver aftalen, skal restauranten returnere det fulde beløb, inkl. leveringsomkostningerne (bortset fra ekstra omkostninger, som skyldes, at du har valgt en anden leveringsmåde end den af os anbefalet). Beløbet vil blive returneret straks, senest 14 dage efter den dato, hvor vi har modtaget meddelelsen om annullering af aftalen. I forbindelse med tilbagebetalingen anvender restauranten samme betalingsform, som du har anvendt i den oprindelige transaktion, medmindre andet aftales med dig. Du vil i intet tilfælde blive opkrævet noget gebyr i forbindelse med tilbagebetalingen.

Restauranten kan nægte tilbagebetaling, indtil den har fået varerne retur, eller indtil du har dokumenteret, at du har returneret varerne, alt efter hvad der indtræffer først.

Du afholder de direkte omkostninger forbundet med at returnere varerne.

Du vil kun skulle dække et eventuelt værditab, hvis dette skyldes håndtering, som ikke er nødvendig for at undersøge varernes karakter, egenskaber eller funktionalitet.

#### Fortrydelsesformular

(Hvis du ønsker at annullere aftalen, bedes du udfylde denne formular og returnere den til os).

Til [indsæt oplysninger]

Jeg/vi (\*) ophæver hermed den af mig/os (\*) indgåede aftale om køb af følgende varer (\*)/levering af følgende ydelse (\*)

Bestilt den (\*) / modtaget den (\*)

Navn på forbruger(e)

Adresse på forbruger(e)

Forbrugerens underskrift (kun ved skriftlig meddelelse)

Dato

(\*) Slet eventuelt.

## 8. Betaling

1. Alle priser i tilbuddet er angivet inkl. moms. Såfremt der opkræves betaling for levering, er beløbet anført særskilt inkl. moms. Der opkræves ikke betaling for levering, hvis kunden selv afhenter ordren.
2. Kunden er forpligtet til at betale restauranten for ordren på det tidspunkt, hvor aftalen indgås i henhold til pkt. 5.1 ovenfor. Kunden kan opfylde sin betalingsforpligtelse ved at benytte en online-betalingsmetode via Platformen, eller ved at betale restauranten ved døren eller på udleveringsstedet. Kunden oplyses om de mulige online-betalingsmetoder ved afgivelse af ordren.
3. Kunden kan kun få (delvist) refunderet en online-betaling i henhold til pkt. 6 ovenfor, hvis ordren ikke kan leveres (fuldt ud). Det refunderede beløb overføres til samme konto, som er anvendt i forbindelse med betalingen. Det kan tage op til 10 arbejdsdage at tilbageføre beløbet, afhængig af hvilken betalingsmetode kunden har benyttet.
4. Restauranten har givet Just Eat Takeaway.com tilladelse til at modtage kundens online-betaling på vegne af denne.
5. Kunden kan anvende et gyldig gavekort eller rabatkode udstedt af Just Eat Takeaway.com til at opnå rabat på ordrer afgivet via platformen. Gavekort og rabatkoder kan kun indløses ved online betaling. Muligheden for at benytte et gavekort eller en rabatkode vil fremgå, når der vælges betalingsmetode. Hvis den af kunden indtastede gave/rabatkode eller -nummer er gyldig, krediteres værdien straks og fratrækkes det samlede ordrebælb inden betaling.
6. Såfremt kunden har valgt at deltage i Stempelkort-programmet i henhold til de "Særlige vilkår for Stempelkort programmet", kan kunden indløse den opsparede værdi som beskrevet i pkt. 8.5 ovenfor.

## **9. Kundens brug af platformen**

1. Betingelser for tilladt brug: Kunden har ret til at bruge platformen, og downloade samt udskrive uddrag derfra til din egen personlige ikke-kommercielle brug på følgende basis:
  - 1.1. Kunden må ikke misbruge platformen (herunder hacking eller \"scraping\").
  - 1.2. Medmindre andet er angivet, er copyright og andre intellektuelle ejendomsrettigheder på platformen og i materiale, der er offentliggjort på den (inklusive uden begrænsning fotografier og grafiske billeder) ejet af Just Eat Takeaway.com eller dets licensgivere. Disse værker er beskyttet af love og traktater om ophavsret overalt i verden, og alle rettigheder er forbeholdt. Med henblik på disse generelle vilkår og betingelser for kunder er enhver brug af udtræk fra platformen jvf. punkt 9.1 forbudt.
  - 1.3. Kunden må ikke modificere digitale eller fysiske genpartier af materiale, som kunden udskriver i henhold til pkt. 9.1, og kunden må ikke bruge billeder, fotografier eller andre grafiske, video- eller lydsekvenser adskilt fra ledsagende tekst.
  - 1.4. Kunden skal sikre sig, at Just Eat Takeaway.coms status som ophavsmand til materialet på Platformen til enhver tid anerkendes.
  - 1.5. Kunden må ikke uden forudgående tilladelse fra Just Eat Takeaway.com bruge Platformen, eller materiale fra denne, til kommercielle formål.

2. Begrænsning af brug: Bortset fra som angivet i artikel 9.1 ovenfor må platformen ikke uden forudgående tilladelse fra Just Eat Takeaway.com bruges, reproduceres eller lagres, på nogen anden webside eller inkluderes i noget offentligt eller privat elektronisk søgesystem eller -tjeneste.
3. Forbehold om rettigheder: Alle rettigheder, der ikke udtrykkeligt er tildelt i disse vilkår og betingelser for kunder, er forbeholdt.
4. Restaurantanmeldelser: Restauranterne på platformen rangeres af en såkaldt "levende algoritme". For nærmere oplysninger henvises til [FAQ](#). Just Eat Takeaway.com kan vise bedømmelser og kommentarer på platformen ("Bedømmelser"), der er modtaget fra kunder vedrørende restauranten eller ordrer. Kunden er selv ansvarlig for indholdet af bedømmelsen. Just Eat Takeaway.com kan fjerne eller redigere bedømmelser, som efter Just Eat Takeaway.coms vurdering er injurierende, anstødelige eller lignende. Dette vil Just Eat Takeaway.com dog kun gøre i overensstemmelse med gældende lovgivning.

## 10. Klager

1. Eventuelle klager fra kunden i relation til tilbuddet eller aftalens opfyldelse skal stiles og indgives til restauranten. Det er alene restauranten, der er ansvarlig for tilbuddet og aftalens opfyldelse. Just Eat Takeaway.com har alene en rolle som formidler.
2. Ønsker kunden at klage over tjenesten, skal klagen indgives ved brug af kontaktformularen eller pr. mail eller brev til Just Eat Takeaway.coms kundeservice på den i pkt. 2 ovenfor anførte adresse.
3. Just Eat Takeaway.com skal hurtigst muligt, og senest 1 uge fra modtagelse af klagen, bekræfte modtagelsen. Just Eat Takeaway.com bestræber sig på at behandle klager hurtigst muligt, og senest inden for to uger.
4. Klager i henhold til pkt. 1 og 2 i denne bestemmelse skal af kunden indgives straks efter, at kunden har konstateret det forhold, der klages over. Klagen, som skal indeholde en klar og fyldestgørende beskrivelse, skal indgives til den relevante restaurant (pkt. 1) eller til Just Eat Takeaway.com (pkt. 2).
5. EU-Kommissionen har en Online Dispute Resolution (ODR)-platform. Denne kan findes på <http://ec.europa.eu/odr>. Just Eat Takeaway.com udelukker udtrykkeligt enhver brug af alternativ tvistbilæggelse som beskrevet i Direktiv 2013/11/EU. Just Eat Takeaway.com's e-mailadresse er [info@just-eat.dk](mailto:info@just-eat.dk).

## 11. Ansvarsforsikring

1. Just Eat Takeaway.com tegner en ansvarsforsikring hos:

Chubb European Group SE  
The Chubb Building  
100 Leadenhall Street  
London  
EC3A 3BP

Gennem følgende forsikringsselskab:

Aon UK Limited  
3rd Floor Grosvenor House  
65-71 London Road  
Redhill  
RH1 1LQ

Ansvarsforsikringen er gældende over hele verden undtagen i USA og Canada.

## **12. Nyhedsbrev**

1. Ved afgivelse af en ordre kan kunden tilmelde sig vores nyhedsbrev. Kunden kan til enhver tid afmelde sig nyhedsbrevet igen på <https://www.just-eat.dk/minkonto/mine-oplysninger> eller ved at skrive til kundeservice på adressen nævnt i pkt. 2.

## **13. Inspektion og korrektion af lagrede personoplysninger**

1. Just Eat Takeaway.com behandler kundens personoplysninger. Behandlingen af disse personoplysninger sker i henhold til vores [Privatlivspolitik](#).

## **14. Just Eat Takeaway.coms ansvar**

1. Just Eat Takeaway.com påtager sig intet ansvar over for tilgængeligheden af platformen, tilbudet, korrektheden og fuldstændigheden af restaurantens oplysninger eller gennemførelsen af aftalen. Kunden anerkender og accepterer, at overførsel af oplysninger via internettet ikke er 100% sikker. Just Eat Takeaway.com garanterer ikke sikkerheden for dine data, der overføres til platformen; enhver transmission sker på kundens ansvar.
2. Just Eat Takeaway.com er i øvrigt ansvarlig overfor kunden som følger:
  - a. Intet i disse 'Generelle vilkår og betingelser for kunder' udelukker eller begrænser Just Eat Takeaway.coms ansvar for død eller personskade, svig eller svigagtig vildledning, forsæt eller andet ansvar, som ikke kan fraskrives eller begrænses i henhold til lovgivningen.
  - b. Med forbehold af pkt. 13.1 er Just Eat Takeaway.com under ingen omstændigheder ansvarlig overfor kunden for (i) indirekte tab eller følgetab, (ii) tab af fortjeneste, salg, omsætning eller indtægter, (iii) tab af eller skade på data, oplysninger eller software, (iv) tab af forretningsmuligheder, (v) tab af forventede besparelser eller (vi) tab af goodwill.
3. Med forbehold for pkt. 13.1 og 13.2 er Just Eat Takeaway.com ansvarlig for kundens øvrige tab, der opstår under, eller i forbindelse med, kundens brug af platformen, som ikke overstiger størrelsen af ordren, som tabet opstod med.

## **15. Øvrige bestemmelser**



1. Disse 'Generelle vilkår og betingelser for kunder' er underlagt dansk ret, idet FN's konvention om aftaler om internationale køb (CISG) ikke finder anvendelse. Eventuelle søgsmål parterne imellem som følge af eller i forbindelse med disse 'Generelle vilkår og betingelser for kunder' skal afgøres af den danske domstol som eksklusivt værneting under iagttagelse af eventuelle ufravigelige bestemmelser om eksklusivt værneting.
2. Såfremt en bestemmelse i disse 'Generelle vilkår og betingelser for kunder' findes at være ugyldig eller uden retskraft, påvirker dette ikke gyldigheden eller retskraften af de øvrige bestemmelser i relation til tjenesterne eller indgåelsen af en aftale, der således forbliver gyldige i videst mulige omfang i henhold til lovgivningen.