

## Allgemeine Geschäftsbedingungen für Kunden

Die vorliegenden „Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Kunde“ 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 angebotenen Produkte und Dienstleistungen, die durch den Kunden über die Plattform beim Restaurant bestellt werden können.

**Bestellung** : Die Bestellung eines Angebots bei einem Restaurant über die Plattform durch den Kunden.

**Kunde** : Eine juristische oder natürliche Person (über 18 Jahre), die über die Plattform eine Bestellung beim Restaurant abgibt.

**Plattform** : Die Webseite(n), Apps und Tools, die von Takeaway.com, mit Takeaway.com verbundenen Unternehmen und/oder Geschäftspartnern zur Verfügung gestellt werden, einschließlich der Restaurant-Webseite, soweit eine solche vom Restaurant genutzt wird.

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

**Restaurantinformationen** : Die Informationen zum Restaurant, unter anderem zum Unternehmen und dessen Kontaktangaben, die Produktpalette (Mahlzeiten, Beilagen, Optionen und Getränke, einschließlich Informationen über Allergene und Zusatzstoffe), Preise für jedes einzelne Produkt (einschließlich Mehrwertsteuer), Firmenlogo, Grafiken, Liefergebiet (einschließlich Angabe der Postleitzahlen), Lieferkosten und Mindestbestellmengen sowie sonstige Information zum Restaurant.

**Service** : Die Dienstleistungen, die dem Kunden von Takeaway.com über die Plattform angeboten werden, einschließlich der Übermittlung von Bestellungen an das betreffende Restaurant. Die unter dem Vertrag vom Restaurant zu erbringenden Leistungen sind hingegen nicht Teil des Services von Takeaway.com.

**Takeaway.com** : yd. yourdelivery GmbH, Registergericht: Amtsgericht Berlin-Charlottenburg, Handelsregisternummer HRB 118099, USt.-IdNr. DE266464862 (siehe auch Artikel 2 für weitere Informationen zu Takeaway.com) 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.

**Vertrag** : Eine Vereinbarung zwischen dem Kunden und dem Restaurant bezüglich einer Bestellung inklusive Lieferung oder Abholung der Bestellung. Parteien des Vertrags sind der Kunde und das Restaurant, nicht jedoch Takeaway.com.

### 2. Identität von Takeaway.com

Takeaway.com ist in Deutschland unter der Bezeichnung „Lieferando.de“ tätig.

Korrespondenzanschrift für Deutschland:

yd. yourdelivery GmbH  
Cuvrystr. 50, 52, 54 / Schlesische Str. 34,  
10997 Berlin  
info@lieferando.de

Tel: 030 837 96 000 (erreichbar montags bis mittwochs von 10.00 bis 23.00 Uhr, donnerstags bis sonntags 10.00 bis 00.00 Uhr)

Fax: 0800 202 07 702

### **3. Anwendbarkeit**

1. Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Kunde sind nur auf den Service anwendbar.
2. Durch die Aufgabe einer Bestellung schließt der Kunde einen Vertrag mit dem Restaurant über die Lieferung des vom Kunden ausgewählten Angebots.
3. Takeaway.com ist nicht für das Angebot und/oder den Vertrag zwischen dem Kunden und dem Restaurant verantwortlich. Gegebenenfalls gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Restaurants zusätzlich für das Angebot und den Vertrag.

### **4. Angebot**

1. Das auf der Plattform veröffentlichte Angebot wird im Namen des jeweiligen Restaurants, ausgehend von den bereitgestellten Restaurantinformationen, veröffentlicht. Takeaway.com überprüft nicht die Richtigkeit oder Vollständigkeit der Restaurantinformationen und ist nicht verantwortlich für die Durchführung des Vertrags.
2. 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 verwendete Allergene zu informieren, bevor Sie eine Bestellung aufgeben.

### **5. Vertrag zwischen dem Restaurant und Kunden**

1. Der Vertrag zwischen dem Restaurant und dem Kunden kommt wirksam zustande, sobald der Kunde die Bestellung aufgibt am Ende des Bestellvorgangs auf der Plattform und die Schaltfläche „Zahlungspflichtig Bestellen“ anklickt.
2. Nach Eingang der Bestellung wird Takeaway.com im die Bestellung dem Kunden elektronisch bestätigen.

3. Das Restaurant ist berechtigt, die Bestellung zu stornieren, wenn das Angebot nicht mehr verfügbar ist, wenn der Kunde eine falsche oder nicht funktionierende Telefonnummer oder andere Kontaktinformationen angegeben hat oder wenn ein Fall höherer Gewalt vorliegt.
4. 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 der Informationen (einschließlich der Zahlungsdaten) zu melden die an Takeaway.com oder das Restaurant übermittelt oder weitergegeben worden.
5. Der Kunde muss telefonisch oder per E-Mail (wie bei der Bestellung angegeben) für das Restaurant und Takeaway.com erreichbar sein, um Informationen betreffend den Status seiner Bestellung erhalten zu können.
6. Wenn Takeaway.com die Bestellung im Namen des Restaurants liefert, kann Takeaway.com 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 Takeaway.com angefordert werden.
7. Falls der Kunde die Bestellung liefern zu lassen, muss der Kunde an der angegebenen Lieferadresse anwesend sein, um die Lieferung der Bestellung entgegenzunehmen. 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.
8. Bei der Zustellung der Bestellung, kann das Restaurant die Vorlage einer Alters-Identifizierung fordern, wenn die Bestellung alkoholische Produkte oder andere Produkte mit einer Altersgrenze enthält. Kann sich der Kunde nicht angemessen ausweisen oder erfüllt er nicht die Altersanforderungen, kann das Restaurant die Lieferung der entsprechenden Produkte an den Kunden verweigern. In diesem Fall können Stornokosten in Höhe des Kaufpreises (ohne MwSt.) für das Produkt mit Altersgrenze dem Kunden berechnet werden.
9. Takeaway.com übernimmt keine Haftung für die Ausführung des Vertrages.
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 Takeaway.com angesehen werden. Takeaway.com tritt dabei nur als Treuhänder und Überweiser der Trinkgeldbeträge auf.
12. 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.

13. Wenn der Kunde eine Bestätigung über die Platzierung des Trinkgeldes erhalten hat, kann das Trinkgeld nicht mehr zurückerstattet oder zurückgegeben werden.

## **6. Ablehnung von Bestellungen**

1. Angesichts der Verderblichkeit des Angebots ist es der Kunde nicht gestattet, den Vertrag aufzulösen. Bestellungen können Takeaway.com 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. Takeaway.com 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 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 Kontaktinformation gibt oder falls das Restaurant keinen Vertrag mit der Kunde schließen möchte. Falls der Kunde Bestellungen aufgibt, die nachweislich falsch oder betrügerisch sind, ist Takeaway.com berechtigt, bei der Polizei Anzeige zu erstatten. Wenn der Kunde Bestellungen aufgibt, die falsch oder betrügerisch erscheinen, kann Takeaway.com dies der Polizei melden.

## **7. Widerrufsrecht**

1. Der Kunde kann die Bestellung nicht gegenüber dem Restaurant widerrufen, soweit es sich um die Lieferung von Waren handelt,
  - die nicht vorgefertigt sind und für deren Herstellung eine individuelle Auswahl oder Bestimmung durch den Verbraucher maßgeblich ist oder die eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse des Verbrauchers zugeschnitten sind (§ 312g Abs. 2 Nr. 1 BGB);
  - die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten würde (§ 312g Abs. 2 Nr. 2 BGB);
  - die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn ihre Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde (§ 312g Abs. 2 Nr. 3 BGB);
  - wenn diese nach der Lieferung auf Grund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden (§ 312g Abs. 2 Nr. 4 BGB).
2. Für den Teil der Bestellung, der nicht unter die oben genannten Ausschlusstatbestände fällt, steht dem Kunden, soweit der Kunde Verbraucher im Sinne von § 13 BGB ist, ein Widerrufsrecht zu.

„Verbraucher“ ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.

## Widerrufsbelehrung

### Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen den Vertrag mit dem Restaurant zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie Takeaway.com (yd. yourdelivery GmbH, Cuvyrstr. 50, 52, 54 / Schlesische Str. 34, 10997 Berlin, [info@lieferando.de](mailto:info@lieferando.de), Fax: 0800 202 07 702) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, den Vertrag mit dem Restaurant zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

### Folgen des Widerrufs

Wenn Sie den Vertrag mit dem Restaurant widerrufen, hat das Restaurant Ihnen alle Zahlungen, die es von Ihnen erhalten hat, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf des Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwendet das Restaurant dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Das Restaurant kann die Rückzahlung verweigern, bis es die Waren wieder zurückerhalten hat oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist

### Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es an uns zurück.)

- An yd. yourdelivery GmbH, Cuvrystr. 50, 52, 54 / Schlesische Str. 34, 10997 Berlin, [info@lieferando.de](mailto:info@lieferando.de), Fax: 0800 202 07 702
- Hiermit widerrufe(n) ich/wir (\*) den von mir/uns (\*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (\*)/ die Erbringung der folgenden Dienstleistung (\*)
- Bestellt am (\*)/erhalten am (\*)
- Name des/der Verbraucher(s)
- Anschrift des/der Verbraucher(s)
- Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)
- Datum

(\*) Unzutreffendes streichen.

## 8. Zahlung

1. Zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses entsprechend den Bestimmungen aus vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Kunden entsteht auf Seiten des Kunden eine Leistungsverpflichtung gegenüber dem Restaurant. Der Kunde kann diese Zahlungsverpflichtung durch Nutzung einer Online-Zahlungsmethode über die Plattform oder durch Bezahlung des Restaurants an der Tür oder am Abholort erfüllen.
2. Nach Maßgabe der Bestimmungen aus 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 Rückerstattung maximal 10 Werktage.
3. Das Restaurant hat Takeaway.com bevollmächtigt, die Online-Zahlung des Kunden im Namen des Restaurants anzunehmen.

## 9. Beilegung von Beschwerden

1. Kundeseitige Beschwerden betreffend des Angebotes, der Bestellung oder der Ausführung des Vertrags mit dem Restaurant müssen gegenüber dem Restaurant geltend gemacht werden. Die alleinige Verantwortung für das Angebot des Restaurants und die Erfüllung der Vereinbarung liegt beim Restaurant. Im Falle von solchen Beschwerden kann Takeaway.com nur eine schlichtende Rolle einnehmen.

2. Falls der Kunde eine Beschwerde bezüglich der Services hat, muss diese Beschwerde dem Kundendienst von Takeaway.com mittels des Kontaktformulars, per E-Mail oder auf dem Postwege, an die in Artikel 2 der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen angegebene Kontaktadresse, gemeldet werden.
3. Sobald Takeaway.com die Beschwerde erhalten hat, wird Takeaway.com zunächst mit einer Empfangsbestätigung antworten. Takeaway.com ist bemüht, die Beschwerde so bald wie möglich zu bearbeiten.
4. Beschwerden, wie sie in den Abschnitten 1 und 2 dieses Artikels beschrieben sind, sollen dem Restaurant (Abschnitt 1) oder Takeaway.com (Abschnitt 2) innerhalb einer angemessenen Frist, nachdem der Kunde die Mängel festgestellt hat, gemeldet und 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.de](mailto:info@lieferando.de).
6. Takeaway.com ist nicht bereit oder verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

## 10. Newsletter

Bei seiner Bestellung kann der Kunde einen Newsletter von Takeaway.com abonnieren. Der Kunde kann diesen Newsletter jederzeit auf der Webseite <https://www.lieferando.de/meinaccount/my-details> abbestellen oder zum Abbestellen Takeaway.com (siehe Artikel 2 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen) kontaktieren. Hierfür entstehen keine anderen als die Übermittlungskosten nach den Basistarifen.

## 11. Bewertungen des Restaurants

1. Takeaway.com bietet den Kunden die Möglichkeit, die Leistung des Restaurants zu bewerten. Die eingestellten Bewertungen des Kunden dürfen keinen rechtsradikalen, sexistischen, beleidigenden, verleumderischen oder sonst rechtswidrigen Inhalt haben und auch sonst keine Rechte Dritter (einschließlich gewerblicher Schutzrechte) verletzen.
2. Takeaway.com kann Bewertungen auf der Plattform veröffentlichen und von der Plattform entfernen, wenn die Bewertungen gegen die vorgenannten Kriterien verstoßen.

## 12. Verarbeitung von personenbezogenen Daten

Takeaway.com verarbeitet personenbezogene Daten in Bezug auf den Kunden. Die Verarbeitung personenbezogener Daten unterliegt den Bestimmungen der [Datenschutzerklärung](#).

## 13. Haftung Takeaway.com

1. Takeaway.com haftet nicht für das Angebot, die Richtigkeit und Vollständigkeit der Restaurantinformationen, die Durchführung des Vertrags und/oder die Erreichbarkeit der Plattform.
2. Im Übrigen haftet Takeaway.com wie folgt:
  - a. Takeaway.com haftet jeweils nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften in folgenden Fällen auf Aufwendungs- und Schadensersatz (im Folgenden in dieser Ziffer 5: „**Schadensersatz**“): Bei einer Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz, in Fällen des Vorsatzes oder bei arglistiger Täuschung, in Fällen grober Fahrlässigkeit, für die Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei Übernahme einer Garantie durch Takeaway.com sowie in allen anderen Fällen gesetzlich zwingender Haftung.
  - b. Takeaway.com haftet außerdem bei der schuldhaften Verletzung sog. Kardinalpflichten auf Schadensersatz nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften. Kardinalpflichten in diesem Sinn sind alle Pflichten, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet sowie alle Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Soweit jedoch die Verletzung einer Kardinalpflichten nur leicht fahrlässig geschah und nicht zu einer Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit führte, sind Ansprüche auf Schadensersatz der Höhe nach auf den typischen vorhersehbaren Schaden beschränkt.
  - c. Im Übrigen sind Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz gegen Takeaway.com – gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere wegen Sachmangel, Rechtsmangel und/oder Verletzung von anderen Pflichten aus dem Schuldverhältnis oder aus einem vorvertraglichen Schuldverhältnis (z.B. i.S.v. § 311 Abs. 2 BGB) durch Takeaway.com, deren gesetzliche Vertreter, Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen, aus § 311 a BGB oder aus unerlaubter Handlung – ausgeschlossen.
  - d. Soweit nach den vorstehenden Regelungen die Haftung von Takeaway.com eingeschränkt oder ausgeschlossen ist, gilt das auch für die persönliche Haftung der gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen von Takeaway.com.
  - e. Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.
  - f. Ein Ausschluss oder eine Beschränkung von Ansprüchen des Kunden auf Verzugszinsen oder auf die Pauschale nach § 288 Abs. 5 BGB oder auf Ersatz des Schadens, der in Kosten der Rechtsverfolgung begründet ist, ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.
  - g. Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz verjähren innerhalb der gesetzlichen Verjährungsfristen ab gesetzlichem Fristbeginn.

## 14. Sonstiges



1. Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
2. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (oder Teile hiervon) unwirksam sein, berührt dies nicht die Wirksamkeit der Vereinbarung zwischen dem Kunden und Takeaway.com über die Services oder Der Vertrag zwischen dem Restaurant und dem Kunden.
3. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Kunde sind in mehreren Sprachen verfasst und alle Versionen haben dieselbe Gültigkeit. Wenn zwischen den Versionen ein Konflikt oder eine Inkonsistenz besteht, ist die englische Version maßgebend.

\*\*\*