

Общи условия, приложими за потребители на TouchMenu – www.tmenu.bg

Настоящите общи условия за потребители ("Общите условия") са приложими при всяко ползване на www.tmenu.bg. Настоящите Общи условия не са приложими за собствениците на търговски обекти, за последните важат Общите условия, приложими за търговски обекти.

1. Дефиниции

„**Оферта**“ са всички продукти (стоки, ястия, напитки и други) и услуги, предлагани от Търговски обект, които могат да бъдат поръчани от Потребител чрез Платформата.

„**Поръчка**“ е Поръчка, направена от Потребител към Търговски обект чрез Платформата по отношение на Оферта, избрана от Потребителя.

„**Потребител**“ е физическо или юридическо лице, което прави Поръчка чрез Платформата.

„**Споразумение**“ е споразумение между Потребителя и Търговския обект относно Поръчка и доставката или получаването на Поръчката на място.

„**Платформа**“ е уебсайтът www.tmenu.bg, приложенията, инструментите и други устройства на www.tmenu.bg и свързаните с него дружества и бизнес партньори, чрез които се предоставя Услугата.

„**Търговски обект**“ е дружество, която приготвя и продава ястия, храни, напитки и други свързани продукти и използва Платформата за сключване на Споразуменията и плащане по тях.

„**Информация за Търговския обект**“ е информацията за съответен Търговски обект, която включва адрес на обекта, данни за контакт, лого, снимки на обекта, име на обекта, характеристики и описание на обекта, продуктов каталог/асортимент, цени за всеки отделен продукт (с ДДС), зони на доставка (вкл. пощенски кодове), цени за доставка и минимални суми за поръчка.

„**Услуга**“ са търговските услуги и/или дейности, които се предлагат на Потребителя от www.tmenu.bg, които включват публикуване на Оферта, улесняване на сключването на Споразумения и предаване на Поръчките на съответния Търговски обект.

„**TouchMenu/www.tmenu.bg**“ се администрира от „ТЪЧМЕНЮ“ ООД, вписано в ТРЮЛНЦ с ЕИК 206162253, ИН по ДДС №BG206162253, със седалище и адрес на управление гр.София, район Изгрев, бул.Драган Цанков №23А, Офис Сграда Тетрикс, ет.2

2. Идентификация на www.tmenu.bg

„ТЪЧМЕНЮ“ ООД, вписано в ТРЮЛНЦ с ЕИК 206162253, ИН по ДДС №BG206162253, със седалище и адрес на управление, представлявано от Управителите Тодор Бобев и Георги Мачканов

Адрес за кореспонденция на гр.София, район Изгрев, бул.Драган Цанков №23А, Офис Сграда Тетрикс, ет.2

Електронна поща: office@touchmenuapp.com

Тел: +359 877 088 744

3. Приложимост

1. Настоящите Общи условия са приложими само за Услугата, съгласно дефиницията по-горе. Тъчменю не носи отговорност за изпълнението или валидността на конкретната Оферта.

2. Чрез подаването на Поръчка Потребителят директно сключва Споразумение с Търговския обект за доставка на избраната от Потребителя Оферта. Потребителят е обвързан с Поръчката и няма право на възстановяване на платени суми, освен ако Търговският обект допуска отмяна на Поръчки съгласно раздел 6 по-долу.

4. Оферта

1. Tmenu.bg публикува Оферта от името на Търговските обекти в Платформата, в съответствие с предоставената от съответните Търговски обекти Информация и наличност. Tmenu.bg не носи отговорност за Офертата и Информацията за Търговските обекти в Платформата. Търговските обекти може да използват съставки и добавки в храните и напитките, които могат да причинят алергии и непоносимост. Ако Потребителят е алергичен към определени храни, Тъчменю препоръчва преди Потребителят да направи Поръчка да изиска информация директно от страна на Търговския обект.
2. Tmenu.bg представя цялата Информация за Търговския обект по начин, позволяващ за Потребителя да е ясно какви са неговите права и задължения след поръчка на Оферта/сключване на Споразумение.
3. Tmenu.bg не носи отговорност за временна/постоянна недостъпност на Платформата.

5. Споразумението

1. Споразумението влиза в сила от момента, в който Потребителят завърши Поръчката, като кликне върху бутона "Поръчай" по време на процеса на подаване на Поръчка чрез Платформата.
2. Споразумението може да бъде изпълнено от Търговския обект, само ако Потребителят предостави точна и пълна информация за контакт и адрес, когато подава Поръчката. Потребителят е длъжен незабавно да докладва за евентуални неточности в данните за плащане, посочени или предоставени на Tmenu.bg или на Търговския обект.
3. След като подаде Поръчката, Потребителят следва да бъде на разположение за контакт по телефона или по електронната поща (посочени при подаването на Поръчката) както с Търговския обект, така и с Tmenu.bg във връзка с информация за статуса на Поръчката.
4. Ако Потребителят избере Поръчката да му бъде доставена, той трябва да присъства на посочения адрес за доставка, за да получи своята Поръчка.
5. Ако Потребителят избере да получи Поръчката на място, той трябва да се яви в избраното време на мястото за получаване на Поръчки на адреса на Търговския обект, както е посочено в имейла или текстовото съобщение за потвърждаване, или в Tmenu.bg.
6. При доставката на Поръчката Търговският обект може да поиска от Потребителя да удостовери самоличността си, ако Поръчката съдържа алкохолни продукти или други продукти с възрастово ограничение за употреба. Ако Потребителят не може адекватно да удостовери самоличността си или ако не отговаря на минималните възрастови изисквания, Търговският обект ще откаже да достави съответните продукти на Потребителя. В такъв случай на Потребителя може да бъде начислена такса за анулиране.
7. Tmenu.bg не поема отговорност за изпълнението на Споразумението.

6. Прекратяване на Споразумението и отмяна на Поръчката

1. Предвид факта, че в Офертата могат да се включват нетрайни продукти/напитки, Потребителят няма право да разваля/анулира Споразумението по отношение на такива продукти. Поръчките не могат да бъдат анулирани от Потребителя чрез Tmenu.bg. Потребителят може да анулира Поръчката с Търговския обект, само ако Търговския обект изрично е посочил, че е възможно анулиране на Поръчката от Потребителя.

2. Търговският обект има право да анулира Поръчката, например ако Офертата вече не е налична; ако Потребителят е предоставил грешен/неработещ телефонен номер или друга информация за контакт или в случай на форсмажорни обстоятелства.
3. Ако Потребителят подаде фалшива Поръчка (например като предостави неверни данни за контакт, не плати или не присъства на мястото на доставка или получаване, за да вземе Поръчката) или по друг начин не изпълни задълженията си по Споразумението, Tmenu.bg има право да откаже бъдещи Поръчки от този Потребител.
4. Tmenu.bg има право да отказва Поръчки и да анулира Споразумения от името на Търговския обект, ако има основателни съмнения относно точността или автентичността на Поръчката или данните за контакт. Ако Tmenu.bg анулира вече платена Поръчка, Tmenu.bg връща платената сума по същата сметка, от която е извършено плащането. Ако Потребител направи Поръчки, които изглеждат неверни или фалшиви, Tmenu.bg може да съобщи на съответните органи.

7. Плащане

1. От момента на сключването на Споразумението в съответствие с разпоредбите на раздел 5, точка 1 от тези Общи условия, Потребителят е длъжен да плати Поръчката на Търговския обект. Потребителят може да изпълни това задължение за плащане чрез използване на метод за онлайн плащане чрез Платформата (в случай, че за конкретния Търговски обект такава възможност е активирана) или чрез плащане в брой на Търговския обект при доставката до врата или на мястото за получаване.

8. Уреждане на спорове

1. Рекламации от Потребителя във връзка с Оферта, Поръчка или изпълнението на Споразумението се подават за получаване до Търговския обект. Отговорността за Оферта на Търговския обект и изпълнението на Споразумението е само и единствено на Търговския обект. Tmenu.bg може единствено да осъществи посреднички чрез придвижване на направеното възражение от страна на Потребителя посредством Платформата.
2. Ако Потребителят има рекламация по отношение на Услугата, той трябва да го съобщи на центъра за обслужване на клиенти на Tmenu.bg или чрез формуляра за контакти, по електронна поща или по обикновена поща на адреса за контакт, посочен в раздел 2 от настоящите Общи условия.
3. След като получи оплакването, Tmenu.bg реагира във възможно най-кратък срок, но не по-късно от една седмица след получаването, удостоверено с потвърждение за получаване. Tmenu.bg разглежда оплакването в най-кратък срок, но не по-късно от две седмици, след изпращане на потвърждение за получаване.
4. Рекламации по раздел 8, точка 1 и 2 се подават своевременно след установяване на недостатъците от Потребителя, описват се пълно и ясно и се подават до съответния Търговски обект (раздел 8, т.1 по-горе) или чрез Tmenu.bg (раздел 8, т.2 по-горе).
5. АРС (алтернативно решаване на спорове) е извънсъдебен способ за решаване на спорове на доброволен принцип, което се осъществява посредством помирителни комисии. Потребителят има две възможности: 1. Да използва Европейската платформа за онлайн решаване на спорове със следния уеб адрес: <http://ec.europa.eu/odr>. Този портал дава възможност за уреждане на спорове между търговец и потребител във връзка с онлайн покупки на стоки и услуги с национален и транснационален характер. 2. Да подаде заявление за осъществяване на посредничество до Комисия за защита на потребителите на следния уеб адрес: <http://kzp.bg/pomiritelna-komisiya/posrednichestvo>. Може да се запознаете с видовете помирителни комисии на страницата на Комисия за защита на потребителите - <http://kzp.bg/pomiritelna-komisiya>.

9. Информационен бюлетин

1. Когато прави Поръчката Потребителят може също така да се абонира за информационния бюлетин/получаване на известие за различни кампании/промоции. Потребителят може да отмени абонамента си като се свърже с центъра за обслужване на клиенти, като използва данните за контакт, посочени в "Адрес за кореспонденция" в раздел 2 от настоящите Общи условия.

10. Обработка и съхраняваните лични данни

Tmenu.bg обработва личните данни на Потребителите при спазване на Закона за защита на личните данни, Общ регламент относно защитата на данните (Регламент (ЕС) 2016/679) и вътрешните си правила в тази област. Обработката на лични данни се осъществява съгласно Политика за обработване на лични данни.

11. Приложимо право

Тъчменю ООД си запазва правото да актуализира настоящите Общи условия, като при изменения уведомява своевременно клиентите си за настъпилите промени и последната актуализация, чрез публикуването им на интернет страницата www.tmenu.bg.

Недействителност или неприложимост, на която и да е разпоредба от тези Общи условия няма да засяга действителността или приложимостта на останалите разпоредби. Към съдържанието на настоящите Общи условия се прилага действащото законодателство на Република България.

При всяка поръчка от Tmenu.bg Потребителят потвърждава, че е запознат/а и се съгласява с настоящите Общи условия.