

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ

Οι παρόντες γενικοί όροι συνεργασίας (**«Γενικοί Όροι»**) σε συνδυασμό με τους κατά περίπτωση ειδικούς όρους συνεργασίας που υπογράφονται ξεχωριστά με κάθε Πελάτη (όπως ορίζεται παρακάτω) κατά την έναρξη της συνεργασίας του με την Εταιρεία (**«Ειδικό Όροι»**), προσδιορίζουν το πλαίσιο συνεργασίας της Εταιρείας με τους Πελάτες. Οι Γενικοί Όροι μαζί με τους Ειδικούς Όρους αποτελούν ένα ενιαίο σύνολο και συνιστούν από κοινού τους **«Όρους»**.

Με την αποδοχή των Υπηρεσιών της Εταιρείας ο Πελάτης αποδέχεται τους Όρους.

Κατά διαστήματα η Εταιρεία ενδέχεται να αναθεωρήσει τους παρόντες Γενικούς Όρους. Σε αυτή την περίπτωση η σχετική τροποποίηση των Γενικών Όρων θα επισημαίνεται με διακριτό τρόπο. Η αναθεωρημένη έκδοση θα τίθεται σε ισχύ κατά τη στιγμή της δημοσίευσής της, εκτός αν επισημαίνεται κάτι διαφορετικό.

Αν η αναθεώρηση περιλαμβάνει αλλαγές που περιορίζουν ή επηρεάζουν τα δικαιώματα των Πελατών ή αυξάνουν τις ευθύνες ή υποχρεώσεις τους, τότε δεκαπέντε (15) ημέρες πριν την εφαρμογή της αναθεωρημένης έκδοσης θα δημοσιεύεται σχετική γνωστοποίηση είτε σε ειδική σελίδα με τίτλο «Ενημερώσεις Γενικών Όρων πολιτικής», είτε στην αρχή του κειμένου των Γενικών Όρων, είτε οι Πελάτες θα ενημερώνονται με αποστολή ηλεκτρονικών μηνυμάτων στις δηλωθείσες ηλεκτρονικές διευθύνσεις τους.

Η προθεσμία αυτή θα εφαρμόζεται πάντα, εκτός εάν προκύψει κάποιο γεγονός ανωτέρας βίας με την έννοια του νόμου, ή απαιτείται να αντιμετωπιστεί από την Εταιρεία απρόβλεπτος και επικείμενος κίνδυνος κυβερνοασφάλειας.

Αν συνεχίσετε να χρησιμοποιείτε τις Υπηρεσίες μας, αφού τυχόν αλλαγές στους παρόντες Γενικούς Όρους τεθούν σε ισχύ, συμφωνείτε ότι δεσμεύεστε από αυτές τις αλλαγές.

1. Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ

Η εταιρεία με την επωνυμία **«ONLINE DELIVERY ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ»** και το διακριτικό τίτλο **«ONLINE DELIVERY Α.Ε.»**, (η **«Εταιρεία»**), ή **«Εμείς»**, είμαστε ανώνυμη εταιρία που συστάθηκε και λειτουργεί με βάση τους ελληνικούς νόμους, η οποία εδρεύει στο Δήμο Ηρακλείου Αττικής, Λεωφ. Ηρακλείου 409, με Α.Φ.Μ. 800527008 Δ.Ο.Υ ΦΑΕ Αθηνών, έχει σχεδιάσει και διαχειρίζεται τις ιστοσελίδες www.e-food.gr και www.deliveras.gr (στο εξής **«οι Ιστοσελίδες»**) και τις αντίστοιχες εφαρμογές για κινητά τηλέφωνα (στο εξής **«οι Εφαρμογές»**), μέσω των οποίων παρέχεται η δυνατότητα σε επαγγελματικούς χρήστες (καταστήματα εστίασης και υγειονομικού ενδιαφέροντος, όπως ενδεικτικά αλλά όχι περιοριστικά, καφέ, εστιατόρια κτλ., αλλά και άλλες επιχειρήσεις (στο εξής **«οι Πελάτες/ες»**) να προβάλλουν τους τιμοκαταλόγους των προϊόντων τους και να τα διαθέτουν σε καταναλωτές-χρήστες κατόπιν παραγγελίας μέσω των Ιστοσελίδων ή Εφαρμογών της Εταιρείας. Με τον τρόπο αυτό, δηλαδή με τις Υπηρεσίες μας, διευκολύνεται η έναρξη άμεσων συναλλαγών μεταξύ των Πελατών και των καταναλωτών-χρηστών, που παραγγέλλουν προϊόντα μέσω των Ιστοσελίδων και των αντίστοιχων Εφαρμογών μας.

2. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΠΛΑΙΣΙΟ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ - ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

2.1. Η Εταιρεία παρέχει στον Πελάτη υπηρεσίες για την ηλεκτρονική παραγγελιοληψία των προϊόντων του Πελάτη από τους χρήστες των Ιστοσελίδων ή των Εφαρμογών («**Υπηρεσία Ordering**»), δηλαδή παρέχει υπηρεσίες διαχείρισης, προώθησης στον Πελάτη προς εκτέλεση και εκκαθάριση των παραγγελιών των καταναλωτών επί των προϊόντων του Πελάτη, είτε με άμεση παράδοση στον καταναλωτή-χρήστη (delivery), είτε με παραλαβή από το κατάστημα του Πελάτη (take away) (εφεξής «**οι Υπηρεσίες**»).

2.2. Για την παροχή των Υπηρεσιών, η Εταιρεία, αναλαμβάνει να:

- ✓ προβάλλει τα προϊόντα του Πελάτη στις Ιστοσελίδες και Εφαρμογές, σύμφωνα με τον κατάλογο προϊόντων (μενού-τιμοκατάλογο), που θα της υποδείξει ο Πελάτης,
- ✓ εγκαταστήσει ή παρέχει το αναγκαίο λογισμικό στο χώρο εργασίας του Πελάτη για τη λήψη των παραγγελιών
- ✓ διαθέτει τηλεφωνικό κέντρο ή chat ή άλλα ηλεκτρονικά μέσα επικοινωνίας για την επικοινωνία και εξυπηρέτηση των χρηστών που πραγματοποιούν παραγγελίες μέσω των Ιστοσελίδων
- ✓ η Εταιρεία έχει τη δυνατότητα να παρέχει στον Πελάτη επιπλέον υπηρεσίες συμπληρωματικές των Υπηρεσιών, όπως αναφέρονται κατωτέρω (υπό τον όρο 2) ή μπορεί να προσθέτει κατά καιρούς ειδικότερες υπηρεσίες. Όπου απαιτείται η διευκρίνιση ειδικότερων όρων για τις υπηρεσίες αυτές, ο Πελάτης θα λαμβάνει συγκεκριμένη ενημέρωση μέσω του Υπεύθυνου Πωλητή της Εταιρίας, ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και με βάση αυτή θα μπορεί να τις αποδεχθεί ή όχι.

Για την απρόσκοπτη συνεργασία με την Εταιρεία, ο Πελάτης θα διατηρεί στην επιχείρησή του τηλεφωνική γραμμή ή/και πρόσβαση στο διαδίκτυο, καθώς και ενεργό λογαριασμό ηλεκτρονικής επικοινωνίας (e-mail).

2.3. Ο τρόπος προβολής και σειρά εμφάνισης των Πελατών στις Ιστοσελίδες και Εφαρμογές της Εταιρίας καθορίζεται από τις παρακάτω κύριες παραμέτρους:

- Διεύθυνση του Χρήστη (εμφανίζονται τα καταστήματα που εξυπηρετούν τη διεύθυνση σε κοντινότερη απόσταση από το Χρήστη),
- Αριθμός παραγγελιών Πελάτη τις τελευταίες 90 μέρες
- Συνολική αξία παραγγελιών Πελάτη τις τελευταίες 90 μέρες
- Μέσος Όρος αξιολογήσεων του Πελάτη από τους Χρήστες
- Παροχή δυνατότητας πληρωμής από τον Πελάτη με Κάρτες

Κάθε νέος Πελάτης προβάλλεται κατά την έναρξη της συνεργασίας του με την Εταιρία για διάστημα 15 ημερών στην κορυφή των οργανικών αποτελεσμάτων στη λίστα με τα εστιατόρια που εξυπηρετούν τη συγκεκριμένη διεύθυνση, ανεξάρτητα από τις παραπάνω προϋποθέσεις.

2.4. Η Εταιρεία θα διαβιβάζει στον Πελάτη τα αναγκαία στοιχεία του καταναλωτή-χρήστη των Ιστοσελίδων ή Εφαρμογών («**ο/οι Χρήστης/ες**») που απαιτούνται για την εκτέλεση της παραγγελίας, όπως δηλώθηκαν προς την Εταιρία από τους Χρήστες, αποκλειστικά και μόνο για να εκτελείται η παραγγελία που υποβλήθηκε μέσω των Ιστοσελίδων/Εφαρμογών. Ρητά απαγορεύεται η συλλογή,

χρήση των ως άνω στοιχείων από τον Πελάτη ή η αντιγραφή ή περαιτέρω προώθησή τους σε τρίτους για οποιονδήποτε λόγο πέραν της εκτέλεσης της ληφθείσας παραγγελίας. Ειδικότερες λεπτομέρειες αναφέρονται στο σχετικό όρο κατωτέρω για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα με βάση το Γενικό Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (GDPR).

2.5 Αλλαγές Μενού – Ευθύνη Πελάτη

2.5.1 Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώνει την Εταιρεία χωρίς καθυστέρηση μέσω email ή τηλεφώνου για οποιαδήποτε αλλαγή κάνει στα προϊόντα του μενού ή στις τιμές του, ώστε η Εταιρεία να κάνει τις αναγκαίες αλλαγές στις Ιστοσελίδες και Εφαρμογές της.

2.5.2 Ο Πελάτης αποτελεί την υπεύθυνη επιχείρηση έναντι του Χρήστη και της Εταιρίας για την ποιότητα, συντήρηση, αποθήκευση και έλεγχο των τροφίμων και προϊόντων που πωλεί, ενώ, παράλληλα, υποχρεούται να αποκαταστήσει κάθε θετική ή αποθετική ζημία της Εταιρίας, σε περίπτωση που ο Χρήστης στραφεί σε βάρος της τελευταίας ή διεκδικήσει από την Εταιρία αποζημίωση ενώπιον οποιουδήποτε Δικαστηρίου ή οποιασδήποτε αρχής, από οποιαδήποτε αιτία. Ο Πελάτης ευθύνεται επίσης για την ακρίβεια τυχόν αναγκαίων επισημάνσεων και περιγραφών σχετικά με τα συστατικά (περιλαμβανομένων των αλλεργιογόνων) που περιέχονται στα προϊόντα του μενού του, σύμφωνα με τις διατάξεις της εθνικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας, όπως ισχύει.

2.5.3. Ο Πελάτης, με την αποδοχή των Υπηρεσιών, δηλώνει ταυτόχρονα προς την Εταιρία ότι έχουν εκδοθεί από τις αρμόδιες αρχές και ότι διατηρεί σε ισχύ όλες τις άδειες ή εγκρίσεις ή πιστοποιήσεις που απαιτούνται κατά νόμο για την επιχείρησή του, ότι τα πωλούμενα προϊόντα του είναι νόμιμα και ότι τηρεί όλες τις προϋποθέσεις του νόμου σχετικά με αυτά.

2.6 Εκπτώτικα Κουπόνια

2.6.1 Η Εταιρεία έχει το δικαίωμα να εκδίδει και διαθέτει περιοδικά στους Χρήστες εκπτώτικα κουπόνια (τα «**Εκπτώτικα Κουπόνια**»). Τα κριτήρια και ο χρόνος διάθεσης, καθώς και η αξία των Εκπτώτικών Κουπονιών θα αποφασίζονται από την Εταιρεία κατά τη διακριτική της ευχέρεια. Το κόστος χορήγησης των Εκπτώτικών Κουπονιών θα βαρύνει την Εταιρία κατά τα οριζόμενα στην παράγραφο 2.6.2 κατωτέρω.

2.6.2. Η Εταιρεία θα καταβάλλει στον Πελάτη τη συνολική αξία των εκπτώσεων που έχουν χορηγηθεί από τον Πελάτη στους Χρήστες κατά το αμέσως προηγούμενο χρονικό διάστημα, όταν πραγματοποιηθεί η μηνιαία εκκαθάριση των παραγγελιών σύμφωνα με τον όρο 4.3 παρακάτω.

2.7. Προτεινόμενες Θέσεις

2.7.1. Η Εταιρεία δύναται να παρέχει στον Πελάτη συμπληρωματικές υπηρεσίες για την περαιτέρω προβολή της επιχείρησής του σε διακεκριμένες θέσεις στις Ιστοσελίδες και Εφαρμογές (οι «**Προτεινόμενες Θέσεις**»), με επιπλέον χρέωση. Ειδικότερα, οι εν λόγω υπηρεσίες παρέχουν τη δυνατότητα στον Πελάτη να προβάλλει την επιχείρησή του προς το Χρήστη σε προκαθορισμένα σημεία στις Ιστοσελίδες και Εφαρμογές, για ορισμένο διάστημα και σε ορισμένη περιοχή (ή περιοχές), με βάση επιμέρους συμφωνία με την Εταιρεία. Για τις ειδικότερες δυνατότητες προβολής που προσφέρονται με τις Προτεινόμενες Θέσεις, καθώς και για τους όρους υπό τους οποίους παρέχονται οι υπηρεσίες αυτές, ο Πελάτης θα ενημερώνεται από την Εταιρία μέσω του Υπεύθυνου Πωλητή της ή εγγράφως (ηλεκτρονικά).

2.7.2. Για τη λήψη της υπηρεσίας «Προτεινόμενες Θέσεις», θα πρέπει να πληρούνται σωρευτικά οι εξής προϋποθέσεις από τον Πελάτη:

- ✓ Να έχει μέσο όρο αξιολογήσεων από τους Χρήστες πάνω από 3.5 για τα καταστήματα που βρίσκονται σε Αθήνα – Θεσσαλονίκη και πάνω από 3 για τα καταστήματα που βρίσκονται στην υπόλοιπη Ελλάδα (εκτός Αθήνας, Θεσσαλονίκης), κατά τα αναφερόμενα στον όρο 2.10 κατωτέρω.
- ✓ Να προσφέρει στους Χρήστες τη δυνατότητα εξόφλησης των παραγγελιών με Κάρτα, κατά τα αναφερόμενα στον όρο 4.1.1 κατωτέρω.
- ✓ Να μην έχει εκκρεμείς οφειλές προς την Εταιρεία κατά τα αναφερόμενα στους όρους 4.2 και 4.3 κατωτέρω, για διάστημα που ξεπερνά τις 60 ημέρες.
- ✓ Ο Πελάτης να είναι ενεργός στις Ιστοσελίδες/Εφαρμογές για διάστημα τουλάχιστον 30 ημερών.

Απαραίτητη επίσης προϋπόθεση για τη λήψη της υπηρεσίας αυτής από τον Πελάτη είναι να μην έχει καλυφθεί ο διαθέσιμος αριθμός θέσεων ανά κατηγορία ή περιοχή.

2.7.3. Οι σχετικές με τις Προτεινόμενες Θέσεις υπηρεσίες της Εταιρίας προσφέρονται ανά ημερολογιακό μήνα. Η χρέωσή τους γίνεται αυτοτελώς, στο τέλος του μήνα κατά τον οποίο γίνεται η χρήση της εκάστοτε υπηρεσίας. Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει για πόσους μήνες και για ποιες περιοχές θέλει να προβάλλεται στην Προτεινόμενη θέση, ενημερώνοντας την Εταιρία. Ο Πελάτης μπορεί να διακόψει τη λήψη υπηρεσίας «Προτεινόμενες Θέσεις», είτε μέσω του Υπεύθυνου Πωλητή, είτε μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος (e-mail) προς την Εταιρία εντός τεσσάρων (4) ημερών πριν την έναρξη του μήνα, στη διάρκεια του οποίου έχει συμφωνήσει να κάνει χρήση της υπηρεσίας.

2.8. Υπηρεσία «Πεινάτα»

2.8.1. Η υπηρεσία «Πεινάτα» είναι μία ξεχωριστή υπηρεσία για την προσέλκυση Χρηστών που παρέχει η Εταιρεία προς τους Πελάτες με βάση ειδική συμφωνία. Πρόκειται για ειδική προσφορά που εμφανίζεται σε Χρήστες αφού εισάγουν τη διεύθυνση παραγγελίας στις Ιστοσελίδες ή Εφαρμογές, βάσει της οποίας λαμβάνουν ορισμένη έκπτωση επί της παραγγελίας τους.

2.8.2. Η προσφορά αφορά στην εφαρμογή μιας έκπτωσης ορισμένου ποσού στην αξία παραγγελίας του Χρήστη, όπως εμφανίζεται στον λογαριασμό του («καλάθι») πριν την πληρωμή. Το ποσό της έκπτωσης εξαρτάται από το ύψος της αξίας παραγγελίας του συγκεκριμένου Χρήστη, με βάση τον παρακάτω πίνακα (βλ. 2.8.5).

2.8.3. Για τη λήψη της υπηρεσίας «Πεινάτα», θα πρέπει να πληρούνται σωρευτικά οι εξής προϋποθέσεις από τον Πελάτη:

- ✓ Να έχει μέσο όρο αξιολογήσεων από τους Χρήστες πάνω από 3.5 για τα καταστήματα που βρίσκονται σε Αθήνα – Θεσσαλονίκη και πάνω από 3 για τα καταστήματα που βρίσκονται στην υπόλοιπη Ελλάδα (εκτός Αθήνας, Θεσσαλονίκης), κατά τα αναφερόμενα στον όρο 2.10 κατωτέρω.
- ✓ Να προσφέρει στους Χρήστες τη δυνατότητα εξόφλησης των παραγγελιών με Κάρτα, κατά τα αναφερόμενα στον όρο 4.1.1 κατωτέρω.
- ✓ Να μην έχει εκκρεμείς οφειλές προς την Εταιρεία κατά τα αναφερόμενα στους όρους 4.2 και 4.3 κατωτέρω, για διάστημα που ξεπερνά τις 60 ημέρες.

2.8.4. Ο Πελάτης, με την επιφύλαξη των οριζόμενων στον όρο 2.8.3 ανωτέρω, μπορεί να λαμβάνει την Υπηρεσία Πεινάτα κατά την ελεύθερη επιλογή του, όπως και να τη διακόπτει ή και να την επιλέγει εκ νέου, καθώς και να αυξάνει ή μειώνει τον αριθμό των προσφορών προς Χρήστες, όποτε επιθυμεί, με σχετική ενημέρωση της Εταιρείας, είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, είτε μέσω τηλεφώνου.

2.8.5. Ο Πελάτης στο πλαίσιο της υπηρεσίας «Πεινάτα» χορηγεί στην αντίστοιχη παραγγελία του Χρήστη συνολική έκπτωση ανάλογα με την αρχική αξία της παραγγελίας του Χρήστη, όπως ορίζεται στον παρακάτω πίνακα:

Αρχική Αξία Παραγγελίας Χρήστη Έκπτωση

6 € - 14.99 €	2€	Ισχύει από 06:30-11:30 π.μ.
15 € - 19.99 €	5 €	Ισχύει όλο το 24ωρο
20 € - 29.99 €	7 €	Ισχύει όλο το 24ωρο
> 30 €	10 €	Ισχύει όλο το 24ωρο

2.8.6. Το ποσό της έκπτωσης προς το Χρήστη το επιβαρύνεται ο Πελάτης. Σε κάθε παραγγελία Χρήστη μέσω της «Πεινάτα» ο Πελάτης θα εισπράττει το 50% του αρχικού ποσού της παραγγελίας του Χρήστη. Η προμήθεια της Εταιρείας (όπως ορίζεται στο 4.2 κατωτέρω) για τις παραγγελίες που σχετίζονται με την υπηρεσία αυτή θα υπολογίζεται επί της αποφορολογημένης αξίας του πληρωτέου ποσού μείον το 50% της αρχικής αξίας παραγγελίας. Σε περίπτωση που κάποιος Χρήστης επιλέξει να παραγγείλει από τον Πελάτη μέσω της υπηρεσίας «Πεινάτα», αλλά με βάση το ποσό παραγγελίας που τοποθετεί, δεν του αναλογεί έκπτωση, η αμοιβή της Εταιρείας για την προσέλκυση του Χρήστη και την υπηρεσία αυτή θα ανέρχεται στο σταθερό ποσό των €2 πλέον ΦΠΑ.

2.9. Άλλες Εκπρωτικές Προσφορές

Ο Πελάτης δεσμεύεται να οργανώνει και να πραγματοποιεί ειδικές εκπρωτικές προσφορές για τους Χρήστες αναφορικά με προϊόντα, τιμές και ύψος έκπτωσης που επιθυμεί ο ίδιος, κατά τη διακριτική του ευχέρεια, για παραγγελίες που θα πραγματοποιούνται μέσω των Ιστοσελίδων και των Εφαρμογών τουλάχιστον μία (1) φορά τον χρόνο.

2.10. Σχόλια Χρηστών

Ο Πελάτης αποδέχεται ότι οι Χρήστες θα έχουν τη δυνατότητα αξιολόγησης των εστιατορίων, προϊόντων και υπηρεσιών του Πελάτη μέσω των Ιστοσελίδων ή Εφαρμογών στο πλαίσιο της εκάστοτε ισχύουσας πολιτικής ορθών πρακτικών («**Πολιτική Αξιολόγησης Εστιατορίων**») που εφαρμόζει η Εταιρεία και είναι αναρτημένη στις Ιστοσελίδες/Εφαρμογές της.

2.11. Χρεώσεις Χρηστών

Ο Πελάτης οφείλει να εφαρμόζει στους Χρήστες ίδιες, και πάντως όχι υψηλότερες, χρεώσεις με αυτές που προσφέρει για παραγγελίες μέσω της τυχόν υπάρχουσας ιστοσελίδας του Πελάτη. Ο Πελάτης δεν εμποδίζεται να κάνει προσφορές προς τους πελάτες του απευθείας στο κατάστημά του.

3. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΔΕΣΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΜΕ ΤΙΣ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ

Αναφορικά με τους τρόπους σύνδεσης του Πελάτη με τις Ιστοσελίδες, μέσω διαδικτυακής πύλης (portal) της Εταιρίας ή PC monitor του Πελάτη ή γέφυρας διασύνδεσης ή συσκευής POS, διευκρινίζονται τα εξής:

3.1 Για την παροχή των Υπηρεσιών, ο Πελάτης πρέπει να συνδεθεί ηλεκτρονικά με τις Ιστοσελίδες με οποιονδήποτε από τους παραπάνω τρόπους επιλεγθεί σε συνεννόηση με την Εταιρία. Η Εταιρεία θα παρέχει στον Πελάτη το απαραίτητο λογισμικό (software) ή τις αναγκαίες τεχνικές λεπτομέρειες για τη λειτουργία, εξυπηρέτηση και εκκαθάριση των παραγγελιών που θα λαμβάνονται μέσω των Ιστοσελίδων.

3.2 Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να διαβιβάζει τις παραγγελίες τηλεφωνικώς σε περίπτωση δυσλειτουργίας των τρόπων σύνδεσης.

3.3 Με τη σύνδεση του Πελάτη με οποιονδήποτε τρόπο στις Ιστοσελίδες, ο Πελάτης θεωρείται ότι δηλώνει ρητώς και αποδέχεται ανεπιφύλακτα τους Γενικούς Όρους.

3.4 Η Εταιρεία καταβάλλει κάθε εύλογη προσπάθεια για τη συνεχή και άρτια συντήρηση του λογισμικού της, που θα εξασφαλίζει την εύρυθμη λειτουργία των Ιστοσελίδων και Εφαρμογών. Ο Πελάτης, ωστόσο, αναγνωρίζει ότι η διαθεσιμότητα των διαδικτυακών τόπων μπορεί να επηρεάζεται από εξωτερικούς παράγοντες (όπως ενδεικτικά τον εξοπλισμό των χρηστών, το μεγάλο αριθμό ατόμων που προσπαθούν να κάνουν χρήση, τη μη διαθεσιμότητα των servers κ.α.) λόγω της φύσης του διαδικτύου. Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η Εταιρεία δεν θα φέρει καμία ευθύνη για τη διακοπή λειτουργίας ή τη μη ομαλή λειτουργία των Ιστοσελίδων ή Εφαρμογών ή του λειτουργικού της Εταιρείας.

3.5 Σε περίπτωση που ο Πελάτης έχει επιλέξει σύνδεση μέσω POS με κάρτα SIM, τότε η Εταιρεία δύναται να παρέχει την κάρτα αυτή στον Πελάτη με μηνιαία επιβάρυνση του Πελάτη ύψους € 5 ευρώ πλέον ΦΠΑ, η οποία θα τιμολογείται από την Εταιρεία στο τέλος κάθε μήνα.

4. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

4.1 Πληρωμές – Εξόφληση Παραγγελιών

4.1.1. Η Εταιρία προσφέρει στους Χρήστες τη δυνατότητα περισσότερων επιλογών πληρωμής, τις οποίες ο Πελάτης αποδέχεται. Ειδικότερα, η εξόφληση των παραγγελιών από τους Χρήστες μπορεί να γίνει είτε με μετρητά, είτε με κάρτα (πιστωτική/ χρεωστική ή μέσω άλλων υπηρεσιών πληρωμών, όπως Paypal/ApplePay (εφεξής από κοινού ως «η Κάρτα»)).

4.1.2. Σε περίπτωση εξόφλησης με μετρητά, ο Χρήστης θα καταβάλλει απευθείας το αντίτιμο της παραγγελίας στον Πελάτη κατά την παραλαβή της παραγγελίας του.

4.1.3. Σε περίπτωση εξόφλησης του αντιτίμου της παραγγελίας από το Χρήστη με Κάρτα, το ποσό που θα χρεώνεται μέσω Κάρτας θα πιστώνεται σε ειδικό τραπεζικό λογαριασμό της Εταιρείας, η οποία θα εισπράττει το ποσό αυτό για λογαριασμό του Πελάτη και θα το αποδίδει κατά την περιοδική εκκαθάριση των παραγγελιών, σύμφωνα με τον όρο 4.3 παρακάτω.

4.1.4. Διευκρινίζεται ότι όλες οι ηλεκτρονικές πληρωμές των Χρηστών γίνονται αντικείμενο επεξεργασίας από την εκάστοτε συνεργαζόμενη με την Εταιρία Τράπεζα με τη μέθοδο της

ανακατεύθυνσης (redirect) του Χρήστη από τις Ιστοσελίδες της Εταιρίας σε ιστοσελίδα ευθύνης και σε ασφαλές περιβάλλον της εκάστοτε Τράπεζας.

4.2. Αμοιβή (προμήθεια) Εταιρείας

4.2.1. Ως αντάλλαγμα για την παροχή των Υπηρεσιών, η Εταιρεία δικαιούται αμοιβή (προμήθεια), η οποία ορίζεται ως ποσοστό επί της τελικής αξίας της εκάστοτε παραγγελίας του Χρήστη που λαμβάνει ο Πελάτης μέσω των Ιστοσελίδων ή Εφαρμογών (λιανική τιμή πώλησης που αναγράφεται στο μενού-τιμοκατάλογο που έχει αναρτηθεί), πλέον του εκάστοτε αναλογούντος ΦΠΑ.

4.2.2. Η αμοιβή (προμήθεια) της Εταιρείας για την παροχή των Υπηρεσιών προσδιορίζεται με βάση την εκάστοτε ισχύουσα τιμολογιακή πολιτική της Εταιρείας και έχει οριστεί στους Ειδικούς Όρους που υπογράφονται με κάθε Πελάτη. Οι συμπληρωματικές Υπηρεσίες χρεώνονται αυτοτελώς, σύμφωνα με τους ειδικότερους όρους που αναφέρονται γι' αυτές, οι οποίοι κοινοποιούνται σε επιμέρους επικοινωνία με τον Πελάτη (ιδ. όρο 2 ανωτέρω).

4.2.3. Ο Πελάτης υποχρεούται να καταβάλλει την οφειλόμενη στην Εταιρία αμοιβή (προμήθεια) και τις τυχόν αμοιβές για συμπληρωματικές Υπηρεσίες που έχει επιλέξει, σε οποιονδήποτε από τους παρακάτω τραπεζικούς λογαριασμούς της Εταιρείας (έκαστος **«ο Τραπεζικός Λογαριασμός Εταιρείας»**):

Τράπεζα	ALPHA BANK
Δικαιούχος	ONLINE DELIVERY AE
Αριθμός Λογαριασμού	153002320006740
IBAN	GR4301401530153002320006740

Τράπεζα	EUROBANK
Δικαιούχος	ONLINE DELIVERY AE
Αριθμός Λογαριασμού	00260110850200510165
IBAN	GR8902601100000850200510165

Τράπεζα	ΠΕΙΡΑΙΩΣ
Δικαιούχος	ONLINE DELIVERY AE
Αριθμός Λογαριασμού	5096076042166
IBAN	GR8001720960005096076042166

4.3. Τιμολόγηση/ Εκκαθάριση Παραγγελιών/ Όροι Πληρωμής

4.3.1. Η Εταιρεία θα εκδίδει στο τέλος κάθε μήνα τιμολόγιο για τις οφειλόμενες αμοιβές του μήνα που πέρασε, είτε έχουν ήδη παρακρατηθεί (όπως προβλέπεται στον όρο 4.1.3), είτε είναι καταβλητέες σύμφωνα με την παράγραφο 4.3.2).

4.3.2. Η πληρωμή της αμοιβής της Εταιρείας για παραγγελίες που έχουν εξοφληθεί τοις μετρητοίς θα γίνεται με καταβολή του οφειλόμενου ποσού από τον Πελάτη στον Τραπεζικό Λογαριασμό της Εταιρείας μέσα σε τριάντα (30) ημέρες από την έκδοση του τιμολογίου της Εταιρείας.

4.3.3. Η πληρωμή της αμοιβής της Εταιρείας για παραγγελίες που έχουν εξοφληθεί με Κάρτα θα γίνεται συμφηφιστικά, με παρακράτηση από την Εταιρία της δικαιούμενης αμοιβής από τα προς απόδοση προς τον Πελάτη ποσά των εκκαθαρισμένων παραγγελιών. Η διαφορά θα εμβάζεται από

τραπεζικό λογαριασμό της Εταιρείας στον δηλωθέντα στους Ειδικούς Όρους τραπεζικό λογαριασμό του Πελάτη.

4.3.4. Η εκκαθάριση των παραγγελιών που πραγματοποιούνται με τη χρήση Κάρτας θα πραγματοποιείται σε εβδομαδιαία βάση, ανεξάρτητα από την έκδοση του αντίστοιχου τιμολογίου παροχής υπηρεσιών που θα γίνεται κάθε μήνα.

4.3.5. Για οποιαδήποτε τυχόν αλλαγή επιθυμεί ο Πελάτης αναφορικά με τις συναλλαγές με Κάρτα, μπορεί να ενημερώνει την Εταιρεία στην ηλεκτρονική διεύθυνση (billing@e-food.gr ή billing@deliveras.gr).

4.3.6. Η έκδοση και η αποδοχή τιμολογίων της Εταιρείας, είτε για την καταβολή της αμοιβής της, είτε για την πληρωμή άλλων υπηρεσιών, μπορεί να γίνεται και ηλεκτρονικά μέσω της έκδοσης και αποστολής ηλεκτρονικών τιμολογίων στην ηλεκτρονική διεύθυνση που έχει δηλώσει προς τούτο ο Πελάτης στους Ειδικούς Όρους.

5. ΛΥΣΗ - ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ

5.1 Η συνεργασία μεταξύ Εταιρείας και Πελάτη έχει αόριστη διάρκεια. Η Εταιρεία και ο Πελάτης έχουν δικαίωμα να διακόψουν τη συνεργασία τους οποτεδήποτε με κοινή έγγραφη συμφωνία.

Επίσης, οποιοσδήποτε εξ αυτών έχει δικαίωμα να την καταγγείλει αναίτιως και αζημίως, με προηγούμενη έγγραφη ειδοποίηση του άλλου μέρους τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών. Σε περίπτωση αλλαγής των Γενικών Όρων από την Εταιρεία, με τις οποίες δε συμφωνεί ο Πελάτης, τότε ο τελευταίος δικαιούται να καταγγείλει τη συμφωνία του με την Εταιρεία με προηγούμενη έγγραφη ειδοποίηση δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών. Αν συνεχίσει να χρησιμοποιεί τις Υπηρεσίες, τότε συνεπάγεται ότι αποδέχεται τις αλλαγές.

Τα αποτελέσματα της καταγγελίας θα επέρχονται μετά το πέρας της εκάστοτε προθεσμίας αυτής και μέχρι τότε η Εταιρεία και ο Πελάτης υποχρεούνται να εκπληρώσουν στο ακέραιο τις μεταξύ τους υποχρεώσεις.

5.2 Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να αναστείλει ή παύσει προσωρινά την παροχή μέρους ή όλων των Υπηρεσιών της προς τον Πελάτη με προηγούμενη έγγραφη ειδοποίηση πέντε (5) ημερών σε περίπτωση ύπαρξης σπουδαίου λόγου ή ακόμη και άμεσα σε περίπτωση που προκύψει η ύπαρξη κακόβουλου λογισμικού, παραβίασης δεδομένων, παράνομου ή ακατάλληλου περιεχομένου, ανεπιθύμητων ηλεκτρονικών μηνυμάτων, ακατάλληλων προϊόντων ή υπηρεσιών του Πελάτη, απομίμησης, παραποίησης, απάτης κλπ.

5.3 Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να διακόψει οριστικά την παροχή των Υπηρεσιών με προηγούμενη έγγραφη ειδοποίηση τριάντα (30) ημερών και να παύσει την προβολή του Πελάτη και των Προϊόντων του στις Ιστοσελίδες ή Εφαρμογές, για σπουδαίο λόγο.

5.4 Ενδεικτικά, λόγοι αναστολής, παύσης ή διαγραφής μπορεί να είναι:

5.4.1. Η υπαίτια ή επανειλημμένη παράβαση ή η πλημμελής τήρηση των Όρων και των υποχρεώσεων του Πελάτη, καθώς και ειδικώς των όρων για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων.

5.4.2. Η μη τήρηση τυχόν συμφωνηθέντος διακανονισμού οφειλών με τον Πελάτη.

5.4.3. Η μη εξόφληση από τον Πελάτη των οφειλών του προς την Εταιρία εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία έκδοσης του σχετικού τιμολογίου ή από την ημερομηνία που καθίστανται απαιτητές.

5.4.4. Η διενέργεια από τον Πελάτη πράξεων βλαπτικών προς το όνομα, τη φήμη, τα οικονομικά συμφέροντα ή τη δραστηριότητα της Εταιρείας.

6. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Οποιαδήποτε επικοινωνία του Πελάτη με την Εταιρεία γίνεται με τους ακόλουθους τρόπους:

✓ μέσω αποστολής ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) στην ηλεκτρονική διεύθυνση billing@e-food.gr ή billing@deliveras.gr.

✓ μέσω τηλεφώνου στον τηλεφωνικό αριθμό 211 311 0700.

7. ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

Καθόλη τη διάρκεια της συνεργασίας, αλλά και μετά τη με οποιοδήποτε τρόπο λήξη ή λύση της, ο Πελάτης οφείλει να τηρεί αυστηρά οποιεσδήποτε εμπιστευτικές πληροφορίες λαμβάνει ή πληροφορείται στα πλαίσια ή εξ αφορμής της συνεργασίας του με την Εταιρία, καθώς επίσης να μην προβαίνει σε οποιαδήποτε ανακοίνωση ή δημοσίευση προς τρίτους οποιουδήποτε στοιχείου περιέρχεται στην αντίληψή του σε σχέση με την παρούσα συνεργασία, καθώς και γενικότερα στοιχείων που αφορούν σε εμπορικά μυστικά, τεχνογνωσία, τιμολογιακή πολιτική, ποσοστά προμήθειας, οικονομικές και λοιπές δραστηριότητες ή οργάνωση της Εταιρείας και αναλαμβάνει να επιβάλλει την ως άνω υποχρέωση εμπιστευτικότητας και στους υπαλλήλους, συνεργάτες, ή/και προστηθέντες του.

8. ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ

8.1 Με τη σύνδεσή του στις Ιστοσελίδες και την αποδοχή των Υπηρεσιών ο Πελάτης δεσμεύεται και δηλώνει ότι αναλαμβάνει την υποχρέωση να επεξεργάζεται τα προσωπικά δεδομένα των χρηστών, που του διαβιβάζονται από την Εταιρία (εφεξής «Προσωπικά Δεδομένα»), αποκλειστικά και μόνο για το σκοπό εκτέλεσης, ολοκλήρωσης και παράδοσης των παραγγελιών στο χρήστη, σε συμμόρφωση πάντοτε με τη νομοθεσία που αφορά στην προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως ισχύει. Ειδικώς ο Πελάτης υποχρεούται να τηρεί τις διατάξεις του Ν. 4624/2019, του Ν.2774/1999, τις αποφάσεις και οδηγίες της Αρχής Προστασίας Προσωπικού Χαρακτήρα και το Γενικό Κανονισμό για την προστασία των προσωπικών δεδομένων – Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου (GDPR), όπως εκάστοτε ισχύουν.

Τα δεδομένα των Χρηστών που συλλέγονται από την Εταιρία απευθείας από τους Χρήστες και διαβιβάζονται στον Πελάτη αποκλειστικά και μόνο για το σκοπό της εκτέλεσης, ολοκλήρωσης και παράδοσης των παραγγελιών στους Χρήστες είναι τα εξής:

- Στοιχεία Επικοινωνίας (Όνομα, Επίθετο, Τηλέφωνο Επικοινωνίας),
- Δεδομένα Τοποθεσίας (Διεύθυνση, Ταχυδρομικός Κώδικας, Πόλη, Χώρα, Γεωγραφικό μήκος, Γεωγραφικό πλάτος),
- Προϊόντα Παραγγελίας και Σχόλια Χρήστη.

8.2 Σε καμία περίπτωση δεν επιτρέπεται περαιτέρω επεξεργασία, αποθήκευση, κοινοποίηση, αντιγραφή ή χρήση με οποιονδήποτε τρόπο από τον Πελάτη των Προσωπικών Δεδομένων των Χρηστών για άλλο σκοπό πέραν του εδώ αναφερόμενου συγκεκριμένου και περιορισμένου σκοπού, ούτε, όπως ενδεικτικώς, για την πραγματοποίηση επικοινωνιών ή/και προωθητικών ενεργειών του προς τους Χρήστες. Όλα τα Προσωπικά Δεδομένα των Χρηστών θα παραμένουν στην αποκλειστική κατοχή της Εταιρίας.

8.3 Η Εταιρία δηλώνει προς τον Πελάτη ότι έχει λάβει τα κατάλληλα μέτρα και φροντίζει να τηρεί αυστηρά τις διατάξεις του Ν. 4624/2019, του Ν.2774/1999, τις αποφάσεις και οδηγίες της Αρχής Προστασίας Προσωπικού Χαρακτήρα και το Γενικό Κανονισμό για την προστασία των προσωπικών δεδομένων – Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου (GDPR).

8.4 Η Εταιρία, στα πλαίσια του Γενικού Κανονισμού για την προστασία των προσωπικών δεδομένων, φροντίζει να ανωνυμοποιεί εντός δύο (2) ωρών από την εκάστοτε παραγγελία του Χρήστη τα Προσωπικά Δεδομένα που διαβιβάζει στον Πελάτη.

Κατά την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων των Χρηστών από τον Πελάτη ή τους υπαλλήλους ή εκπροσώπους ή εντολοδόχους ή προστηθέντες του, για την εκτέλεση των παραγγελιών, ο Πελάτης έχει την ίδια υποχρέωση και δεσμεύεται ο ίδιος και όλα τα τυχόν Καταστήματά του και το προσωπικό τους ή προστηθέντες τους, από την ίδια υποχρέωση να ανωνυμοποιούν όλα τα διαβιβαζόμενα από την Εταιρία Προσωπικά Δεδομένα των Χρηστών στα συστήματά τους και να διαγράφουν κάθε αντίγραφο αυτών, εντός αποκλειστικής προθεσμίας δύο (2) ωρών από τη λήψη της εκάστοτε παραγγελίας από την Εταιρία.

8.5 Επίσης κατά την επεξεργασία των Προσωπικών Δεδομένων ο Πελάτης:

- i. θα ειδοποιεί άμεσα την Εταιρία σχετικά με τυχόν Παραβίαση Προσωπικών Δεδομένων, που υπέπεσε στην αντίληψή του,
- ii. θα ευθύνεται σε αποκατάσταση της ζημίας που προκάλεσε η Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων από τον ίδιο, τα πρόσωπα που ενεργούν υπό την εποπτεία του και τους υπεργολάβους που αυτός προσέλαβε, επειδή δεν ανταποκρίθηκαν στις υποχρεώσεις των παρόντων Όρων και της νομοθεσίας περί Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων,
- iii. θα φροντίζει ώστε τυχόν Υπεργολάβος Επεξεργασίας που θα προσληφθεί από αυτόν να δεσμεύεται με τις ίδιες τουλάχιστον υποχρεώσεις που προβλέπονται στους παρόντες Όρους, πριν προβεί σε οποιαδήποτε επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων, αφού προηγουμένως γνωστοποιήσει εγγράφως τα στοιχεία του Υπεργολάβου στην Εταιρία,
- iv. θα εφαρμόζει τα απαιτούμενα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, που πληρούν τις προϋποθέσεις του Εφαρμοστέου Δικαίου Προστασίας Δεδομένων και γενικά θα τηρεί πιστά όσα ορίζονται από την ισχύουσα Εθνική και Ευρωπαϊκή Νομοθεσία περί Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και το Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων ΕΕ 679/2016.
- v. Η παραχώρηση άδειας του Πελάτη σε οποιοδήποτε τρίτο μέρος για πρόσβαση στα Προσωπικά Δεδομένα σε καμία περίπτωση δεν απαλλάσσει τον Πελάτη από τις ευθύνες του έναντι της Εταιρίας ή του Χρήστη σύμφωνα με το νόμο.

8.6. Προσωπικά Δεδομένα Πελάτη

8.6.1. Η Εταιρία δεσμεύεται και δηλώνει προς τον Πελάτη ότι επεξεργάζεται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα του Πελάτη (“Προσωπικά Δεδομένα Πελάτη”), όπως αυτά της γνωστοποιούνται από τον Πελάτη ή οποιονδήποτε εκπρόσωπό του, αποκλειστικά και μόνο για το σκοπό παροχής των Υπηρεσιών της και εκπλήρωσης των παρόντων Όρων, σε συμμόρφωση με τη νομοθεσία που αφορά στην προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως ισχύει. Η Εταιρία τηρεί τις διατάξεις του Ν. 4624/2019, του Ν.2774/1999, τις αποφάσεις και οδηγίες της Αρχής Προστασίας Προσωπικού Χαρακτήρα και το Γενικό Κανονισμό για την προστασία των προσωπικών δεδομένων – Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου (GDPR) και αναφορικά με τα Προσωπικά Δεδομένα του Πελάτη.

Τα δεδομένα του Πελάτη που επεξεργάζεται η Εταιρία αποκλειστικά και μόνο για το σκοπό παροχής των Υπηρεσιών είναι τα εξής:

- Στοιχεία Επικοινωνίας (Όνομα, Επωνυμία Πελάτη, Διακριτικός τίτλος, Διεύθυνση επιχείρησης, Δήμος, Τηλέφωνο και email επικοινωνίας),
- Στοιχεία Τιμολόγησης (ΑΦΜ, ΔΟΥ, στοιχεία τραπεζικού λογαριασμού),
- Αριθμός και συνολική αξία παραγγελιών ανά Πελάτη,
- Αξιολογήσεις χρηστών για τα καταστήματα του Πελάτη.

8.6.2. Κατά τη με οποιονδήποτε τρόπο λήξη ή λύση της συνεργασίας μεταξύ Εταιρίας και Πελάτη, η Εταιρία θα διαγράφει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα του Πελάτη, σύμφωνα με τους ορισμούς των εθνικών διατάξεων περί διατήρησης δεδομένων και άλλες εθνικές νομικές απαιτήσεις. Η Εταιρία δύναται να συνεχίσει να αποθηκεύει τα Προσωπικά Δεδομένα του Πελάτη, υπό την προϋπόθεση ότι έχει το δικαίωμα να το πράξει σύμφωνα με το άρθρο 17 παρ. 3 του ΓΚΠΔ (δηλαδή για σύσταση, άσκηση ή υπεράσπιση έννομων αξιώσεων της Εταιρίας).

9. ΔΙΑΝΟΗΤΙΚΗ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑ

9.1 Όλα τα δικαιώματα πνευματικής ή βιομηχανικής ιδιοκτησίας που σχετίζονται με τις Ιστοσελίδες, τις Εφαρμογές, το λογότυπο “efood” και “deliveras”, το λογισμικό, τη βάση δεδομένων και ο,τιδήποτε έχει δημιουργήσει η Εταιρία για την παροχή των Υπηρεσιών και που γενικά αφορούν στις Υπηρεσίες και στη δραστηριότητά της, ανήκουν αποκλειστικά και μόνο στην Εταιρία.

Όσα δικαιώματα πνευματικής ή βιομηχανικής ιδιοκτησίας, σήματα, λογότυπα σχετίζονται με τον Πελάτη ανήκουν αποκλειστικά σε αυτόν, εφόσον είναι νόμιμος δικαιούχος και πάντως όχι στην Εταιρία.

9.2 Η χρήση με οποιονδήποτε τρόπο των λογοτύπων, εμπορικών σημάτων και διακριτικών τίτλων του Πελάτη θα γίνεται από την Εταιρία μόνο για τους σκοπούς εκπλήρωσης της συμφωνίας της Εταιρίας και του Πελάτη, ο οποίος συγκαθίεται ρητά και δίνει την άδεια της χρήσης αυτής με την αποδοχή των Όρων και τη σύνδεσή του στις ιστοσελίδες. Η Εταιρία δεν διατηρεί οποιονδήποτε δικαίωμα σχετικά με την πνευματική ή βιομηχανική ιδιοκτησία του Πελάτη.

10. ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ - ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ – ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ

10.1 Οι παρόντες Όροι διέπονται από το ελληνικό δίκαιο.

10.2 Η Εταιρία διαθέτει Εσωτερικό Σύστημα διεκπεραίωσης καταγγελιών του Πελάτη, το οποίο παρέχεται δωρεάν στον Πελάτη, προκειμένου να εξασφαλίζεται η ταχεία επίλυση οποιουδήποτε

θέματος, ιδίως εάν αφορά σε συμμόρφωση της Εταιρίας στον Ευρωπαϊκό Κανονισμό 2019/1150 όπως ισχύει και σε σχετική με αυτόν ελληνική νομοθεσία, σε τεχνολογικά ζητήματα που σχετίζονται με τις Υπηρεσίες ή σε συμπεριφορά ή μέτρα της Εταιρίας που σχετίζονται με τις Υπηρεσίες και επηρεάζουν τον Πελάτη και τη δραστηριότητά του. Για το σκοπό αυτό ο Πελάτης μπορεί να υποβάλει ενυπόγραφη καταγγελία με e-mail προς το info@efood.gr ή στο info@deliveras.gr, περιγράφοντας την παραβίαση ή μη συμμόρφωση με συνοπτικό τρόπο, με αναφορά σε συγκεκριμένα στοιχεία και στον τρόπο επηρεασμού του Πελάτη ή στην προσβαλλόμενη διάταξη. Η καταγγελία θα διαβιβάζεται στο αντίστοιχο τμήμα της Εταιρίας, προκειμένου να απαντηθεί εγγράφως το συντομότερο δυνατόν και το αργότερο εντός 30 εργασίμων ημερών από τη λήψη της, η δε Εταιρία θα μεριμνά και για την ετήσια δημοσίευση στοιχείων σχετικά με τη λειτουργία και αποτελεσματικότητα του Εσωτερικού αυτού Συστήματος.

10.3 Σε περίπτωση που η καταγγελία του Πελάτη δεν καταστεί εφικτό να επιλυθεί με το Εσωτερικό Σύστημα διεκπεραίωσης της παραγράφου 10.2, τότε η Εταιρία στα πλαίσια προσπάθειας εξωδικαστικής επίλυσης της διαφοράς προτείνει τους παρακάτω ανεξάρτητους διαπιστευμένους διαμεσολαβητές, λαμβάνοντας υπόψη τα κριτήρια του Ευρωπαϊκού Κανονισμού 2019/1150 και την εξειδίκευση των διαμεσολαβητών αυτών στον τομέα των εμπορικών διαφορών.

Το αίτημα για διαμεσολάβηση θα πρέπει να κοινοποιείται εγγράφως από οποιονδήποτε από τα μέρη στο προτεινόμενο κέντρο ή οργανισμό διαμεσολάβησης. Εφόσον ο οργανισμός επιτύχει τη συμφωνία και του άλλου μέρους για διεξαγωγή διαμεσολάβησης και για το πρόσωπο του διαμεσολαβητή που θα προτείνει ο οργανισμός, τότε η κύρια διαδικασία της διαμεσολάβησης θα αρχίσει το αργότερο εντός 15 εργασίμων ημερών από την ημερομηνία υποβολής της διαφοράς στον οργανισμό και την αποδοχή διεξαγωγής διαμεσολάβησης και από τα δύο μέρη και θα διαρκέσει μία (1) ημέρα. Κάθε μέρος θα αναλαμβάνει τα δικά του έξοδα διαμεσολάβησης, εκτός αν οριστεί διαφορετικά από τον διαμεσολαβητή. Διευκρινίζεται ότι κάθε προσπάθεια επίτευξης συμφωνίας και επίλυσης της διαφοράς δεν θίγει τα δικαιώματα της Εταιρίας ή του Πελάτη να κινούν δικαστικές διαδικασίες ανά πάσα στιγμή πριν, κατά ή μετά τη διαδικασία διαμεσολάβησης.

Διαμεσολαβητές:

(i) «Οργανισμός Προώθησης Εφαρμογών Διαμεσολάβησης και Εξωδικαστικής Επίλυσης» (RESOLVE) Σκουφά 64, 10680 Αθήνα Τ. 210.36.16.493 E-mail: info@resolve.gr

(ii) Ελληνικό Κέντρο Διαμεσολάβησης & Διαιτησίας, Πανεπιστημίου 16, 10672, Αθήνα Τηλ: 2103620274, info@hellenic-mediation.gr.

10.4 Κάθε διαφορά ή διένεξη μεταξύ των συμβαλλομένων μερών που αφορά ενδεικτικά, στην ερμηνεία ή εφαρμογή, εκτέλεση, διακοπή ή καταγγελία των Όρων ή της συμφωνίας της Εταιρίας και του Πελάτη, εφόσον δεν μπορεί να επιλυθεί εξωδικαστικά, είτε φιλικά, είτε με διαμεσολάβηση, θα υπάγεται αποκλειστικά στα καθ' ύλην αρμόδια Δικαστήρια των Αθηνών.

11. ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ

Η Εταιρεία δεν ευθύνεται για παραβίαση των παρόντων Όρων οφειλόμενη σε λόγους ανωτέρας βίας, καθώς και για τυχόν καθυστερήσεις ή αδυναμίες συμμόρφωσης με τις υποχρεώσεις της που θα προκληθούν από συνθήκες πέρα από τον έλεγχό της, όπως ενδεικτικά ακραία καιρικά φαινόμενα, σεισμοί, πλημμύρες, πυρκαγιές, καταστάσεις ανάγκης, καταστροφές, απεργίες εντός της Ελληνικής Επικράτειας ή εκτός, πολέμους, τρομοκρατικές ενέργειες, αναστολή εργασιών επιχείρησης, πανδημίες, μηχανικές βλάβες και γενικά, οποιοδήποτε περιστατικό (συμπεριλαμβανομένων των περιγραφόμενων στον όρο 3.5 ανωτέρω) δεν επιτρέπει την εκτέλεση των Υπηρεσιών.

12. ΤΕΛΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

12.1 Σε περίπτωση αρχικής ή επιγενόμενης ακυρότητας ενός από τους παρόντες Όρους δεν επηρεάζεται η εγκυρότητα των υπόλοιπων.

12.2 Η Εταιρεία δύναται να εκχωρήσει τις απαιτήσεις και τα δικαιώματά της από τους Όρους, χωρίς την προηγούμενη συναίνεση του Πελάτη.

12.3 Η μη ενάσκηση από την Εταιρεία των εκ των Όρων δικαιωμάτων της δεν συνεπάγεται την παραίτησή της από τα δικαιώματα αυτά.

Τελευταία Αναθεώρηση: 11 Ιουλίου 2020