

# Όροι Χρήσης

## Για να είμαστε σωστοί

Η εταιρεία με την επωνυμία «ONLINE DELIVERY ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ» και το διακριτικό τίτλο «ONLINE DELIVERY ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.», εφεξής η «Εταιρεία», ή «εμείς» ή το «efood», είμαστε ανώνυμη εταιρεία που συστάθηκε και λειτουργεί με βάση τους ελληνικούς νόμους, η οποία εδρεύει στο Δήμο Ηρακλείου Αττικής, Λεωφ. Ηρακλείου 409, με Α.Φ.Μ. 800527008 ΚΕΦΟΔΕ Αττικής και αριθμό ΓΕΜΗ 127538701000, δημιούργησε και λειτουργεί το διαδικτυακό τόπο [www.e-food.gr](http://www.e-food.gr), εφεξής ο «Διαδικτυακός Τόπος» και την αντίστοιχη εφαρμογή για κινητά τηλέφωνα (εφεξής η «Εφαρμογή»), καθώς και κάθε πληροφορία ή στοιχείο (π.χ. έγγραφα, αρχεία, κείμενα, γραφήματα), που εμπεριέχεται σε αυτά, εφεξής το «Υλικό», με σκοπό την πραγματοποίηση παραγγελιών φαγητού των καταναλωτών/χρηστών, εφεξής οι «Χρήστες», από συνεργαζόμενα εστιατόρια και καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος, αλλά και άλλων καταναλωτικών προϊόντων από συνεργαζόμενες επιχειρήσεις. Η Εταιρεία μας συνδέει, έτσι, τους Χρήστες με τα συνεργαζόμενα με εκείνη καταστήματα ως ενδιάμεσος μεσολαβητής, δίνοντας τη δυνατότητα στους πρώτους να επιλέξουν από μεγάλη γκάμα προϊόντων, τα οποία παραγγέλνουν από το Διαδικτυακό μας Τόπο/ Εφαρμογή και τα οποία είτε τους παραδίδονται με μέσα της εκάστοτε συνεργαζόμενης επιχείρησης ή της Εταιρείας, είτε τα παραλαμβάνουν οι ίδιοι (όταν υπάρχει η δυνατότητα για take-away).

Η χρήση του Διαδικτυακού Τόπου και της Εφαρμογής, των υπηρεσιών που προσφέρονται μέσα από αυτά και του Υλικού, υπόκεινται στους παρόντες Όρους Χρήσης, όπως εκάστοτε ισχύουν, οι οποίοι αποτελούν και τη συμφωνία μεταξύ της Εταιρείας και κάθε προσώπου που επισκέπτεται το Διαδικτυακό Τόπο και την Εφαρμογή σχετικά με τη χρήση αυτών. Η με οποιονδήποτε τρόπο πρόσβαση στο Διαδικτυακό Τόπο και στην Εφαρμογή και η χρήση αυτών (συμπεριλαμβανομένης και της απλής πλοήγησης σε αυτά) δηλώνει την ανεπιφύλακτη αποδοχή από το Χρήστη των Όρων Χρήσης, όπως ισχύουν σε κάθε χρονική στιγμή. Εφόσον ο Χρήστης έχει κάνει εγγραφή στο Διαδικτυακό Τόπο ή την Εφαρμογή του efood ενδέχεται να χρησιμοποιήσουμε τα στοιχεία επικοινωνίας του για να στείλουμε ενημερωτικά emails, σε συμμόρφωση με τις διατάξεις του Ν. 4624/2019, 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). Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη χρήση των προσωπικών σας δεδομένων από το efood δείτε την [Πολιτική Απορρήτου](#) μας.

Ο Διαδικτυακός Τόπος και η Εφαρμογή, υπό τους όρους και τις προϋποθέσεις που τίθενται στο παρόν και όλους τους εφαρμοστέους νόμους και κανονισμούς, χορηγεί στο Χρήστη ένα μη αποκλειστικό, αμεταβίβαστο, προσωπικό, περιορισμένο δικαίωμα πρόσβασης και χρήσης αυτής της ιστοσελίδας, της εφαρμογής και των περιεχομένων στοιχείων τους. Αυτή η άδεια σε καμία περίπτωση δεν αποτελεί μεταβίβαση τίτλου ή δικαιώματος στην ιστοσελίδα, την Εφαρμογή ή σε οποιαδήποτε στοιχεία τους και υπόκειται στους ακόλουθους περιορισμούς: (1) ο Χρήστης πρέπει να διατηρεί σε όλα τα αντίγραφα της ιστοσελίδας, της Εφαρμογής και των στοιχείων τους, όλες

τις επισημειώσεις που αφορούν πνευματικά δικαιώματα και άλλα ιδιοκτησιακά δικαιώματα και (2) δεν μπορεί να τροποποιεί την ιστοσελίδα, την Εφαρμογή και τα στοιχεία της με κανένα τρόπο ή να αναπαράγει ή να παρουσιάζει αυτά δημοσίως, ή να διανέμει ή με άλλο τρόπο, να χρησιμοποιεί την ιστοσελίδα, την Εφαρμογή και τα στοιχεία τους ή το λογότυπό μας για οποιοδήποτε δημόσιο ή εμπορικό σκοπό, εκτός εάν άλλως επιτρέπεται με το παρόν. Αποδεχόμενοι τους παρόντες όρους οι Χρήστες συμφωνούν να μη μεταβιβάσουν ή εκχωρήσουν τα δικαιώματα ή τις υποχρεώσεις τους και να μην προβούν σε μη εξουσιοδοτημένη εμπορική ή άλλη χρήση της πλατφόρμας για άλλο σκοπό πλην του ως άνω αναφερόμενου. Με την αποδοχή των παρόντων όρων, ο Χρήστης αναγνωρίζει ότι η διαθεσιμότητα της Εφαρμογής εξαρτάται από τον τρίτο πάροχο από τον οποίο λαμβάνει την άδεια χρήσης εφαρμογών (κατάστημα αγοράς εφαρμογών της Apple app store ή Android app store), αλλά η παρούσα συμφωνία αφορά αποκλειστικά το Χρήστη και την Εταιρεία και όχι το εκάστοτε κατάστημα αγοράς εφαρμογών. Ο Χρήστης είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για τη διενέργεια των αναγκαίων ή διαθέσιμων ενημερώσεων λογισμικού της Εφαρμογής της Εταιρείας, προκειμένου να χρησιμοποιεί την εκάστοτε διαθέσιμη και βελτιστοποιημένη έκδοση της Εφαρμογής.

## **Χρήση του Διαδικτυακού Τόπου/ Εφαρμογής από ανήλικους**

Με την αποδοχή των Όρων Χρήσης ο Χρήστης δηλώνει ρητά ότι είναι ενήλικος άνω των 18 ετών, ο οποίος έχει διαβάσει, κατανοήσει και αποδεχτεί πλήρως τους Όρους Χρήσης.

## **Δημιουργία Λογαριασμού στο Διαδικτυακό Τόπο/ Εφαρμογή**

Για να κάνει ο Χρήστης χρήση των υπηρεσιών του efood, θα πρέπει να δημιουργήσει ένα λογαριασμό στο Διαδικτυακό Τόπο ή την Εφαρμογή. Για να ολοκληρώσει την εγγραφή του, θα του ζητήσουμε ορισμένα προσωπικά στοιχεία, όπως έγκυρη διεύθυνση email, αριθμό κινητού τηλεφώνου και μοναδικό κωδικό πρόσβασης. Ο μοναδικός κωδικός πρόσβασης του Χρήστη δεν πρέπει να κοινοποιείται σε κανέναν και συμφωνεί να διατηρεί αυτόν μυστικό ανά πάσα στιγμή. Ο Χρήστης είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για την προστασία του κωδικού πρόσβασής του.

Ο Χρήστης υποχρεούται να μας παρέχει πλήρεις και ακριβείς πληροφορίες για την ορθή επεξεργασία των παραγγελιών του, συμπεριλαμβανομένης της διεύθυνσης παράδοσης και των στοιχείων επικοινωνίας του.

Ο Χρήστης μπορεί να διαγράψει το λογαριασμό του από το προφίλ που έχει δημιουργήσει στο Διαδικτυακό Τόπο ή την Εφαρμογή μας οποτεδήποτε επιθυμεί. Διατηρούμε το δικαίωμα να περιορίσουμε την πρόσβαση στο Διαδικτυακό Τόπο ή την Εφαρμογή ή και να διαγράψουμε έναν λογαριασμό, σε περίπτωση που εύλογα κρίνουμε ως απαραίτητο, όπως ενδεικτικά, σε περίπτωση που θεωρούμε πως:

- Κάποιος άλλος εκτός από το Χρήστη κάνει χρήση του efood λογαριασμού του, ή
- Ο Χρήστης έχει εμπλακεί σε οποιαδήποτε δραστηριότητα ή συμπεριφορά που παραβιάζει τους παρόντες Όρους και τις πολιτικές μας ή εμπλέκεται σε δραστηριότητα ή συμπεριφορά που θεωρούμε κατά την απόλυτη κρίση μας ότι συνιστά κατάχρηση των υπηρεσιών μας.

## Απαγορευμένες Ενέργειες/ Συμπεριφορές

Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να ερευνήσει και να εκκινήσει νομικές ενέργειες, κατά την ελεύθερη κρίση της, εναντίον οποιουδήποτε προβαίνει σε ενέργειες που είναι παράνομες ή απαγορευμένες ή συμπεριφορές οι οποίες υπονομεύουν τη λειτουργία του Διαδικτυακού της Τύπου/ Εφαρμογής.

Τέτοιες ενέργειες/ συμπεριφορές είναι, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά οι ακόλουθες:

- Μη εξουσιοδοτημένη χρήση του Διαδικτυακού Τύπου/ Εφαρμογής κατά τρόπο που προσκρούει στην κείμενη νομοθεσία
- Ανάρτηση στο Διαδικτυακό Τύπο/ Εφαρμογή περιεχομένου το οποίο είναι παράνομο, δυσφημιστικό, απειλητικό, προσβλητικό, ρατσιστικό, υποκινεί μίσος ή αποτελεί προϊόν εκμετάλλευσης οποιουδήποτε άλλου προσώπου ή οντότητας
- Ανάρτηση στο Διαδικτυακό Τύπο/ Εφαρμογή περιεχομένου το οποίο παραβιάζει τα δικαιώματα πνευματικής και διανοητικής ιδιοκτησίας άλλου προσώπου
- Ανάρτηση στο Διαδικτυακό Τύπο/ Εφαρμογή HTML ή εξωγενούς κώδικα ή URL τα οποία παραπέμπουν σε εξωτερικούς συνδέσμους/ ηλεκτρονικές διευθύνσεις
- Ανάρτηση στο Διαδικτυακό Τύπο/ Εφαρμογή περιεχομένου που αποτελεί spam ή προϊόν cyber-bullying ή που αποτυπώνει επικίνδυνες/ απειλητικές συμπεριφορές
- Συλλογή από το Διαδικτυακό Τύπο/ Εφαρμογή πληροφοριών που αφορούν τρίτα πρόσωπα, τα οποία δεν έχουν χορηγήσει τη συγκατάθεσή τους προς τούτο
- Μη εξουσιοδοτημένη χρήση των στοιχείων σύνδεσης τρίτων προσώπων για την είσοδο στο Διαδικτυακό Τύπο/ Εφαρμογή και μη εξουσιοδοτημένη χρήση των αντίστοιχων λογαριασμών

Σε περιπτώσεις που υπάρχουν υπόνοιες/ διαπιστώνονται απαγορευμένες ενέργειες, η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα (αλλά δεν υποχρεούται) να προβεί σε κάθε ενέργεια την οποία θεωρεί αναγκαία κατά την ελεύθερη κρίση της, όπως ενδεικτικά και όχι περιοριστικά:

- Να διερευνήσει οποιονδήποτε ισχυρισμό ή/ και ένδειξη περί του ότι περιεχόμενο που "ανέβηκε" στο Διαδικτυακό Τύπο/Εφαρμογή αποτελεί προϊόν εκμετάλλευσης ή είναι απειλητικό ή παράνομο ή καθ' οιονδήποτε τρόπο δε συμμορφώνεται με τους παρόντες Όρους και να αφαιρέσει ή να ζητήσει να αφαιρεθεί το εν λόγω περιεχόμενο
- Να εποπτεύει, να επεξεργάζεται και να αφαιρεί περιεχόμενο από το Διαδικτυακό Τύπο/ Εφαρμογή κατά την ελεύθερη κρίση της (χωρίς απαραίτητα να πρόκειται για περιεχόμενο που παραβιάζει τους παρόντες όρους)
- Να αναστέλλει ή διακόπτει την πρόσβαση χρήστη στο Διαδικτυακό Τύπο/ Εφαρμογή ή στο λογαριασμό του σε αυτόν λόγω παραβίασης των όρων
- Να ακυρώσει παραγγελία ή/ και να αναστείλει, απενεργοποιήσει ή κλείσει το λογαριασμό Χρήστη κατά τη διακριτική της ευχέρεια εάν υπάρχει εύλογη υπόνοια ή εντοπιστεί απατηλή συμπεριφορά ή ύποπτη κίνηση του εν λόγω λογαριασμού ή μιας παραγγελίας προερχόμενης από ύποπτο λογαριασμό ή λογαριασμό Χρήστη για τον οποίον υπάρχουν υπόνοιες ότι έχει παραβιαστεί ή για οποιαδήποτε άλλη απαγορευμένη ενέργεια σύμφωνα με τα ανωτέρω.

Ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, ως ύποπτη κίνηση αναφορικά με το λογαριασμό ενός Χρήστη η οποία μπορεί να οδηγήσει σε απενεργοποίηση/διαγραφή/αποκλεισμό του εν λόγω ή σε περιορισμό των παρεχόμενων από την Εταιρεία υπηρεσιών μπορεί να θεωρηθεί η χρήση ανακριβών προσωπικών δεδομένων, οι συχνές αμφισβητήσεις συναλλαγών, η ενημέρωση της Εταιρείας από τις διωκτικές αρχές για παροχή στοιχείων αναφορικά με παράνομη ηλεκτρονική δραστηριότητα ή η ενημέρωση από τράπεζα αναφορικά με ασυνήθιστη δραστηριότητα, κλεμμένα ή απωλεσθέντα μέσα πληρωμής. Για τις ως άνω περιπτώσεις, η Εταιρεία ενημερώνει τον Χρήστη με κάθε πρόσφορο μέσο και κατά την κρίση της, στο βαθμό που είναι εφικτό και υπό την προϋπόθεση ότι η εν λόγω ενημέρωση δεν προσκρούει σε αντικειμενικά αιτιολογημένους λόγους ασφαλείας ή δεν απαγορεύεται από την κείμενη ευρωπαϊκή ή εθνική νομοθεσία.

## **Προστασία Προσωπικών Δεδομένων**

Στόχος μας είναι να προσφέρουμε στους Χρήστες μας μια εκπληκτική εμπειρία μέσα από τις Υπηρεσίες μας που βασίζεται στην εμπιστοσύνη, τη διαφάνεια και την ειλικρίνεια. Κατά την επίσκεψη στο Διαδικτυακό μας Τόπο και την Εφαρμογή μας, την εγγραφή ή καταχώρηση παραγγελιών συλλέγουμε, χρησιμοποιούμε, επεξεργαζόμαστε και γνωστοποιούμε τα απολύτως απαραίτητα προσωπικά δεδομένα των Χρηστών μας σύμφωνα με τους παρόντες Όρους Χρήσης και την Πολιτική Απορρήτου μας. Συνιστούμε στους Χρήστες μας να διαβάσουν την [Πολιτική Απορρήτου](#) μας προκειμένου να ενημερωθούν αναλυτικά για τις διαδικασίες που ακολουθούμε σχετικά με την προστασία των προσωπικών τους δεδομένων.

## **Παραγγελίες & Χρεώσεις**

Όταν ο Χρήστης πραγματοποιεί μια παραγγελία μέσω του Διαδικτυακού Τόπου/Εφαρμογής μας, κάνει ταυτόχρονα μια πρόταση στο συνεργαζόμενο κατάστημα, με το οποίο συνάπτεται η σύμβαση πώλησης τη στιγμή που αυτό αποδέχεται την παραγγελία του Χρήστη. Με την επιτυχή ολοκλήρωση της παραγγελίας, ο Χρήστης λαμβάνει από εμάς μια επιβεβαίωση της παραγγελίας του στην ηλεκτρονική διεύθυνση που έχει δηλώσει. Δεδομένου ότι η σύμβαση συνάπτεται μεταξύ του Χρήστη και του συνεργαζόμενου καταστήματος, το τελευταίο είναι υπεύθυνο για την έκδοση του προβλεπόμενου εκ του νόμου φορολογικού παραστατικού (π.χ. απόδειξη λιανικής πώλησης). Η έκδοση τιμολογίου μπορεί να πραγματοποιηθεί μόνο εφόσον το συνεργαζόμενο κατάστημα που είναι υπεύθυνο για την έκδοση του φορολογικού παραστατικού έχει τη δυνατότητα αυτή, και μόνο κατόπιν επικοινωνίας του Χρήστη με το εκάστοτε συνεργαζόμενο κατάστημα, καθώς η πλατφόρμα δεν υποστηρίζει επί του παρόντος την έκδοση τιμολογίων.

Κατόπιν προηγούμενης σχετικής ειδοποίησης που θα εμφανιστεί προς το Χρήστη κατά την υποβολή της παραγγελίας, η Εταιρεία δικαιούται να χρεώσει ένα επιπλέον ποσό για την κάλυψη πιθανής διαφοροποίησης της τιμής των ζυγιζόμενων προϊόντων, που δύναται να προκύψει από το τελικό βάρος των προϊόντων κατά τη ζύγισή τους, στο στάδιο της συσκευασίας τους. Το ποσό αυτό θα κυμαίνεται σε ποσοστό από 10% έως 30% επί της τιμής μονάδας για κάθε είδος ζυγιζόμενων προϊόντων που περιλαμβάνεται στην υποβληθείσα παραγγελία, αναλόγως του όγκου του προϊόντος. Σε περιορισμένο αριθμό ζυγιζόμενων προϊόντων, για τα οποία διαπιστώνονται λειτουργικές δυσκολίες στη διαχείριση του τελικού βάρους τους από τα συνεργαζόμενα καταστήματα, η εν λόγω επιπλέον χρέωση ενδέχεται να ανέλθει σε ποσοστό έως

50% επί της τιμής μονάδας. Η χρέωση αυτή θα διακρίνεται ως “Χρέωση για ζυγιζόμενα” στην ανάλυση της παραγγελίας που εμφανίζεται στο καλάθι της παραγγελίας και στη σελίδα επιβεβαίωσης αυτής. Το συγκεκριμένο ποσό, ολόκληρο ή μέρος αυτού αναλόγως με τον τελικό υπολογισμό του βάρους των προϊόντων, είτε θα εισπράττεται από το συνεργαζόμενο κατάστημα, αν τα ζυγιζόμενα προϊόντα που περιλαμβάνονται στην παραγγελία ζυγίζουν παραπάνω από το βάρος που προκύπτει από την επιβεβαίωση της παραγγελίας, είτε θα επιστρέφεται στο Χρήστη (refund), σύμφωνα με την Πολιτική Επιστροφών της Εταιρείας, αν τα ζυγιζόμενα προϊόντα που περιλαμβάνονται στην παραγγελία ζυγίζουν τελικά λιγότερο από το βάρος που επιδεικνύεται κατά το χρόνο επιβεβαίωσης της παραγγελίας. Παράδειγμα: Ένας Χρήστης παραγγέλνει 2 τεμάχια ζυγιζόμενου προϊόντος “Ντομάτα, 500gr” με τιμή μονάδος 1€, δηλαδή συνολική ποσότητα 1kg ντομάτες (2x500gr), συνολικής αξίας 2€ (2x1€). Για την παραγγελία του θα χρεωθεί 2€ και θα δεσμευτεί το επιπλέον ποσό των 0,10€ (10%x1=0,10€), δηλαδή το 10% επί της τιμής μονάδος του προϊόντος, το οποίο θα επιστραφεί στο Χρήστη αν το συνολικό βάρος του προϊόντος είναι τελικά λιγότερο από το 1kg που παρήγγειλε ή θα τον επιβαρύνει, αν το βάρος είναι περισσότερο από το 1kg που παρήγγειλε.

Η Εταιρεία μας παρέχει επιπλέον υπηρεσία διανομής των προϊόντων (delivery) μέσω συνεργαζόμενης εταιρείας, εφόσον ο Χρήστης επιλέξει συνεργαζόμενο κατάστημα από την επιλογή «delivered by efood» του Διαδικτυακού μας Τόπου ή Εφαρμογής μας, με ορισμένη επιβάρυνση (“Delivery fee”), το ποσό της οποίας ορίζεται σύμφωνα με την τιμολογιακή πολιτική της Εταιρείας μας και μπορεί να επηρεάζεται από παράγοντες, όπως ενδεικτικά, την απόσταση μεταξύ του εστιατορίου ή της συνεργαζόμενης επιχείρησης, που πωλεί τα παραγγελθέντα προϊόντα, και τη διεύθυνση παράδοσης του Χρήστη, την ώρα παραγγελίας καθώς και την τιμολογιακή πολιτική του εκάστοτε συνεργαζόμενου καταστήματος. Επίσης το ποσό του Delivery Fee μπορεί να μειώνεται κλιμακωτά ή να μηδενίζεται, όσο αυξάνεται η αξία του καλαθιού του Χρήστη. Με τον τρόπο αυτό ο Χρήστης έχει τη δυνατότητα να μειώσει ή να μηδενίσει τη χρέωση του Delivery Fee, εάν επιθυμεί να αυξήσει την αξία του καλαθιού του. Για τις παραγγελίες “delivered by efood” που πραγματοποιεί ο Χρήστης στο διάστημα 01:00 π.μ. - 06:00 π.μ., η Εταιρεία θα χρεώνει ένα επιπλέον ποσό ως “χρέωση νυχτερινής υπηρεσίας” σύμφωνα με την τιμολογιακή της πολιτική. Για κάθε παραγγελία, η Εταιρεία χρεώνει επίσης ένα ποσό για τη χρήση των υπηρεσιών της επιγραμμικής πλατφόρμας, όπως ισχύει σύμφωνα με την τιμολογιακή της πολιτική.

Η Εταιρεία παρέχει επίσης στον Χρήστη τη δυνατότητα να επιλέξει την υπηρεσία παράδοσης με προτεραιότητα (“priority delivery fee”), με την οποία μπορεί, με μια επιπλέον χρέωση, να παραλάβει την παραγγελία του με προτεραιότητα. Η επιλογή αυτή είναι προαιρετική (opt-in) και μπορεί να ενεργοποιηθεί ή να απενεργοποιηθεί από τον Χρήστη κατά την ολοκλήρωση της παραγγελίας. Η παράδοση με προτεραιότητα σημαίνει ότι δεν παρεμβάλλεται κάποια άλλη ενέργεια από τον διανομέα (όπως η παραλαβή ή η παράδοση άλλης παραγγελίας) μεταξύ της παραλαβής από το κατάστημα και της παράδοσης στον Χρήστη. Οι χρόνοι παράδοσης που εμφανίζονται είναι ενδεικτικοί και βασίζονται στις εκτιμώμενες συνθήκες εκτέλεσης της παραγγελίας.

Το συνολικό ποσό των χρεώσεων θα εμφανίζεται με σαφήνεια κατά την υποβολή της παραγγελίας. Η Εταιρεία εκδίδει τα σχετικά φορολογικά παραστατικά για κάθε παραγγελία που

πραγματοποιεί ο Χρήστης μέσω της πλατφόρμας. Τα παραστατικά αποστέλλονται στην ηλεκτρονική διεύθυνση που έχει δηλώσει ο Χρήστης κατά τη δημιουργία του λογαριασμού του.

Επιπλέον, ορισμένα από τα συνεργαζόμενα μαζί μας καταστήματα καθορίζουν ελάχιστη αξία για την εκάστοτε παραγγελία, η οποία θα πρέπει να συμπληρώνεται προκειμένου ο Χρήστης να μπορέσει να υποβάλει την παραγγελία του. Σε περίπτωση που η παραγγελία του Χρήστη δεν επαρκεί για τη συμπλήρωση της ελάχιστης αξίας παραγγελίας που έχει ορίσει το κατάστημα, θα ζητείται από το Χρήστη η προσθήκη επιπλέον αγαθών, προκειμένου να συμπληρωθεί η ελάχιστη αξία παραγγελίας. Σε κάθε περίπτωση, ο Χρήστης έχει τη δυνατότητα να προχωρήσει με την υποβολή της παραγγελίας, παρά το γεγονός ότι το καλάθι του υπολείπεται του ποσού ελάχιστης παραγγελίας, καταβάλλοντας το ποσό της διαφοράς, υπό την προϋπόθεση ότι έχει συμπληρωθεί ένα ελάχιστο ποσό αξίας που αναφέρεται διακριτά για την εκάστοτε παραγγελία, ώστε να ενημερώνεται ο Χρήστης.

Τα συνεργαζόμενα καταστήματα θα πρέπει να ικανοποιούν τυχόν ειδικές οδηγίες του Χρήστη αναφορικά με την προετοιμασία της παραγγελίας που υπέβαλε, στο μέτρο που αυτό είναι εφικτό, δυνατό και εύλογο από εμπορική άποψη.

Επιπλέον, η ίδια εμπορική επιχείρηση μπορεί να παρουσιάζει προς τους Χρήστες περισσότερες κουζίνες σε ξεχωριστές καταχωρίσεις/καταλόγους με διαφορετικό διακριτικό τίτλο συναφή με τα πωλούμενα προϊόντα. Τα στοιχεία της επιχείρησης εκτίθενται αναλυτικά προς γνώση των καταναλωτών στο πεδίο “Πληροφορίες” (info) καταστήματος.

Ο Χρήστης έχει δικαίωμα να ακυρώσει μια παραγγελία από την στιγμή της υποβολής μέχρι να την αποδεχτεί το κατάστημα, ενημερώνοντάς μας άμεσα μέσω του chat που λειτουργεί στο Διαδικτυακό Τόπο/ Εφαρμογή της Εταιρείας. Στην περίπτωση αυτή, ο Χρήστης δικαιούται επιστροφή του ποσού που δεσμεύτηκε ή πιστώθηκε κατά την ηλεκτρονική πληρωμή που πραγματοποίησε σύμφωνα με την πολιτική επιστροφής χρημάτων που εφαρμόζει η Εταιρεία και μπορεί να βρει αναλυτικά [εδώ](#). Μετά την αποδοχή της παραγγελίας από το κατάστημα, η παραγγελία δεν μπορεί να ακυρωθεί και η χρέωση θα ολοκληρωθεί και επομένως η Εταιρεία δε θα προβεί σε επιστροφή του ποσού της χρέωσης.

## **Τιμές - Περιορισμοί στην προσφορά διαφορετικών όρων σε άλλα μέσα**

Οι τιμές που εμφανίζονται στο Διαδικτυακό Τόπο/Εφαρμογή μας είναι σε ευρώ (€) και περιλαμβάνουν ΦΠΑ, σύμφωνα με τα όσα ορίζονται από την κείμενη νομοθεσία. Πριν από την πληρωμή (checkout) της εκάστοτε παραγγελίας, εμφανίζεται μια ανάλυση των επιμέρους τιμών και τυχόν πρόσθετων χρεώσεων που συμπεριλαμβάνονται σε αυτές. Με την υποβολή της παραγγελίας, ο Χρήστης αποδέχεται τη συνολική αξία της παραγγελίας όπως αυτή αναγράφεται, συμπεριλαμβανομένων επιπλέον χρεώσεων. Οι τιμές που αναγράφονται στην πλατφόρμα καθορίζονται από τα συνεργαζόμενα καταστήματα κατά απόλυτη διακριτική ευχέρεια των τελευταίων και για το λόγο αυτό μπορεί να υπόκειται σε μεταβολές και διαφοροποιήσεις.

Σε ορισμένες περιπτώσεις, η Εταιρεία μας μπορεί να περιορίζει την ικανότητα των εστιατορίων/ συνεργαζόμενων μαζί της επιχειρήσεων να προσφέρουν διαφορετικές τιμές στις δικές τους ιστοσελίδες, ώστε να μην επιβαρύνονται οι Χρήστες μας με ακριβότερες τιμές από αυτές που

έχει η κάθε συνεργαζόμενη μαζί μας επιχείρηση για τα ίδια προϊόντα στο δικό της ιστότοπο και να επωφελούνται από την αποτελεσματικότητα που δημιουργεί η πλατφόρμα μας, αναφορικά με την αναζήτηση μειωμένου κόστους, αυξημένες δυνατότητες επιλογής και υψηλά επίπεδα υπηρεσιών.

## **Πληρωμές**

Με την επιτυχή υποβολή της παραγγελίας από το Χρήστη, ο τελευταίος υποχρεούται να καταβάλει στο συνεργαζόμενο κατάστημα την τελική αξία της παραγγελίας και στην Εταιρεία το Delivery Fee, σε περίπτωση που η παραγγελία πραγματοποιήθηκε από κατάστημα της κατηγορίας “delivered by efood” καθώς και οποιαδήποτε επιπλέον χρέωση όπως εμφανίζονται στον Χρήστη κατά την ολοκλήρωση της παραγγελίας. Ο Χρήστης μπορεί να εξοφλήσει την παραγγελία του με τις ακόλουθες μεθόδους πληρωμής οι οποίες εμφανίζονται στο Διαδικτυακό Τόπο/ Εφαρμογή της Εταιρείας: με μετρητά, με κάρτα (πιστωτική, χρεωστική, προπληρωμένη ή προπληρωμένη ηλεκτρονική κάρτα διατακτικών γευμάτων), μέσω PayPal, μέσω Apple Pay, μέσω Google Pay και Revolut Pay, όπως αναλυτικά περιγράφονται στην κατηγορία [“Τρόποι Πληρωμής και Πολιτική Επιστροφών”](#) που μπορούν να βρουν οι Χρήστες στο Διαδικτυακό Τόπο και την Εφαρμογή της Εταιρείας. Σημειώνεται ότι για πληρωμές παραγγελιών αξίας άνω των πεντακοσίων (500) ευρώ απαιτείται υποχρεωτικά βάσει της ισχύουσας νομοθεσίας η ηλεκτρονική πληρωμή και ως εκ τούτου δεν είναι δυνατή η πληρωμή με μετρητά.

Η Εταιρεία διαρκώς επεκτείνει, ενημερώνει και βελτιώνει το Διαδικτυακό της τόπο και την Εφαρμογή της και τα σχετικά με αυτή προϊόντα και υπηρεσίες και ως εκ τούτου δύναται να μεταβάλλει κατά την κρίση της τους διαθέσιμους τρόπους πληρωμής, προσθέτοντας νέους ή αφαιρώντας ορισμένους εξ αυτών.

Η Εταιρεία δεν παρέχει υπηρεσίες πληρωμών στους Χρήστες ή σε τρίτους και όλες οι ηλεκτρονικές πληρωμές με κάρτα διεκπεραιώνονται μέσω της μεταφοράς των Χρηστών στους ασφαλείς διακομιστές πληρωμών των νομίμως αδειοδοτημένων παρόχων πληρωμών με τους οποίους συνεργάζεται η Εταιρεία, μεταξύ των οποίων και η εταιρεία «Delivery Hero Payments Μονοπρόσωπη Ανώνυμη Εταιρία – Ίδρυμα Πληρωμών», η οποία ανήκει στον ίδιο όμιλο εταιρειών με την Εταιρεία και έχει αδειοδοτηθεί από την Τράπεζα της Ελλάδος προκειμένου να λειτουργεί νόμιμα ως Ίδρυμα Πληρωμών.

Η καταβολή φιλοδωρήματος από το Χρήστη σε διανομείς που παραδίδουν τις παραγγελίες του είναι προαιρετική και ανήκει στη διακριτική ευχέρεια του εκάστοτε Χρήστη. Η καταβολή φιλοδωρήματος μέσω του Διαδικτυακού Τόπου/ Εφαρμογής της Εταιρείας είναι δυνατή κατά την πληρωμή με ηλεκτρονικά μέσα και στις περιπτώσεις αυτές η Εταιρεία λαμβάνει για λογαριασμό του διανομέα το φιλοδώρημα, το οποίο εν συνεχεία του αποδίδεται. Το φιλοδώρημα σε περίπτωση ακύρωσης της παραγγελίας δεν επιστρέφεται.

## **Παράδοση προϊόντων**

Τα συνεργαζόμενα καταστήματα καθορίζουν τη γεωγραφική ακτίνα εντός της οποίας εξυπηρετούν παραγγελίες και για το λόγο αυτό τα διαθέσιμα καταστήματα στο Διαδικτυακό Τόπο/ Εφαρμογή της Εταιρείας διαφέρουν από περιοχή σε περιοχή. Με την αναγραφή της

διεύθυνσης του Χρήστη, θα εμφανίζονται τα διαθέσιμα για την τοποθεσία αυτού και λειτουργούντα την ώρα υποβολής της παραγγελίας καταστήματα. Οι γεωγραφικές ακτίνες εξυπηρέτησης των καταστημάτων ενδέχεται να αυξομειώνονται ή να μεταβάλλονται για διάφορες αιτίες, όπως ενδεικτικά οι καιρικές συνθήκες, η κυκλοφοριακή κίνηση, η επέλευση συμβάντων που συνιστούν ανωτέρα βία κ.ά.

Ο χρόνος παράδοσης/ διανομής των προϊόντων ορίζεται από τη συνεργαζόμενη επιχείρηση, εκτός αν η διανομή πραγματοποιείται από το efood (καταστήματα “delivered by efood”) και σε κάθε περίπτωση ο χρόνος παράδοσης στο Χρήστη επηρεάζεται από το χρόνο προετοιμασίας της παραγγελίας στο εκάστοτε συνεργαζόμενο κατάστημα. Επίσης, ο χρόνος παράδοσης μιας παραγγελίας δύναται να επηρεαστεί και από πληθώρα άλλων παραγόντων, όπως οι καιρικές συνθήκες, η κυκλοφοριακή κίνηση, η επέλευση συμβάντων που συνιστούν ανωτέρα βία, η διαθεσιμότητα του στόλου των διανομέων κ.ά. Σε περιπτώσεις όπου δίδεται η δυνατότητα παρακολούθησης της πορείας της παραγγελίας μέσω του Διαδικτυακού μας Τόπου/ Εφαρμογής, ο χρόνος παράδοσης είναι ενδεικτικός και η παραγγελία του Χρήστη μπορεί να φτάσει νωρίτερα ή αργότερα από τον εκτιμώμενο χρόνο άφιξης της. Ενδέχεται να ζητηθεί στο Χρήστη να επικοινωνήσει απευθείας με το συνεργαζόμενο κατάστημα σε περιπτώσεις που αντιμετωπίζει κάποιο ζήτημα ή καθυστέρηση με την παράδοση της παραγγελίας του για τις περιπτώσεις εκείνες που η διανομή γίνεται με μέσα του συνεργαζόμενου καταστήματος και δεν είναι υπεύθυνη γι αυτή η Εταιρεία.

Σε περίπτωση μη επιτυχούς παράδοσης της παραγγελίας του Χρήστη για λόγους αναγόμενους στο πρόσωπό του, όπως ενδεικτικά:

- Μη εμφάνιση παραλήπτη της παραγγελίας στο υποδειχθέν σημείο παράδοσης εντός εύλογου χρόνου
- Μη δυνατότητα εντοπισμού του Χρήστη παρά τις προσπάθειες από πλευράς της Εταιρείας ή/ και των προστηθέντων της για τον εντοπισμό του μέσω των δηλωθέντων στοιχείων επικοινωνίας
- Μη δυνατότητα πρόσβασης στο δηλωθέν σημείο παράδοσης ή επικινδυνότητα του συγκεκριμένου σημείου για παράδοση της παραγγελίας
- Μη τήρηση του νόμιμου ηλικιακού ορίου από το πρόσωπο που παραλαμβάνει την παραγγελία σε περίπτωση που αυτή αφορά προϊόντα για την κατανάλωση των οποίων υφίσταται εκ του νόμου ηλικιακός περιορισμός (βλ. κατωτέρω)

θα επικοινωνήσουμε με το Χρήστη αναφορικά με τη μη επιτυχή παράδοση της παραγγελίας του, ενώ δεν υποχρεούμαστε στις περιπτώσεις αυτές να σας επιστρέψουμε το ποσό που αντιστοιχεί στην παραγγελία.

## **Έλεγχος προϊόντων κατά την παραλαβή**

Προτείνουμε στους Χρήστες κατά την παραλαβή της παραγγελίας τους να ελέγχουν προσεκτικά την κατάσταση των προϊόντων, το άθικτο της συσκευασίας τους και την τυχόν ημερομηνία λήξης τους. Σε περίπτωση που διαπιστωθεί από το Χρήστη οποιοδήποτε πρόβλημα αναφορικά με την παραγγελία του (πχ παράδοση λανθασμένων προϊόντων, ελαττωματικά ή ακατάλληλα προς κατανάλωση προϊόντα ή παραγγελία με ελλιπή προϊόντα), παρακαλούμε να ενημερωθεί άμεσα το

Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών μας μέσω του chat που λειτουργεί στο Διαδικτυακό Τόπο/ Εφαρμογή της Εταιρείας. Σε ορισμένες περιπτώσεις ενδέχεται να ζητηθεί από την Εταιρεία στο Χρήστη κάποια απόδειξη (πχ φωτογραφία) ή επιπρόσθετες πληροφορίες αναφορικά με την κατάσταση των προϊόντων που παρέλαβε προκειμένου να εξετάσει η Εταιρεία το πρόβλημα που αντιμετώπισε με την παραγγελία του. Σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι η παραγγελία ή τα προϊόντα τα οποία παρελήφθησαν από το Χρήστη δεν ήταν ικανοποιητικής κατάστασης ή ποιότητας, θα χορηγηθεί σε αυτόν αποζημίωση ή αντικατάσταση με άλλο προϊόν ή άλλη παροχή από το εκάστοτε συνεργαζόμενο κατάστημα με το οποίο συμβλήθηκε, ανάλογα πάντοτε με την πολιτική που το κατάστημα αυτό ακολουθεί για τέτοιου είδους περιπτώσεις. Σε κάθε περίπτωση, οι Χρήστες έχουν δικαίωμα υπαναχώρησης σύμφωνα με τα αναφερόμενα στους παρόντες Όρους Χρήσης για εκείνα τα προϊόντα για τα οποία επιτρέπεται υπαναχώρηση.

## **Περιορισμοί στη διάθεση προϊόντων**

Ορισμένα από τα προϊόντα που προσφέρουμε στο Διαδικτυακό μας Τόπο και την Εφαρμογή, υπόκεινται σε περιορισμούς αγοράς, ανάλογα με την ισχύουσα ευρωπαϊκή και ελληνική νομοθεσία. Αυτοί οι περιορισμοί περιλαμβάνουν ηλικιακό όριο για την αγορά αλκοόλ/ αλκοολούχων προϊόντων, καπνικών και άλλων αγαθών, που διατηρούμε το δικαίωμα να μην παραδώσουμε στο Χρήστη που υπέβαλε την αντίστοιχη παραγγελία βάσει των σχετικών νόμιμων απαιτήσεων που ισχύουν.

## **Αλκοόλ/ Αλκοολούχα Προϊόντα**

Ο Χρήστης πρέπει να είναι άνω των 18 ετών και να έχει πλήρη ικανότητα για δικαιοπραξία, για να μπορεί να αγοράσει προϊόντα που περιέχουν αλκοόλ.

Η Εταιρεία μας διατηρεί το δικαίωμα να ακυρώσει οποιαδήποτε παραγγελία αμέσως και χωρίς προειδοποίηση, αν διαπιστώσει ότι η παραγγελία έχει πραγματοποιηθεί από κάποιον που δεν έχει νόμιμο δικαίωμα ή είναι κάτω από την ηλικία των δεκαοκτώ (18) ετών.

Επιπλέον, η Εταιρεία μας, οι συνεργαζόμενες μαζί μας επιχειρήσεις και οι διανομείς διατηρούν το δικαίωμα:

- να ζητήσουν έγκυρο αποδεικτικό επιβεβαίωσης της ηλικίας του Χρήστη ή του εκάστοτε παραλήπτη της παραγγελίας (π.χ. δελτίο ταυτότητας, διαβατήριο ή ψηφιακό ταυτοποιητικό δημόσιο έγγραφο που αποδεικνύει την ηλικία) πριν την παράδοση των αλκοολούχων προϊόντων,
- να αρνηθούν την παράδοση εάν δεν μπορεί ο Χρήστης/ παραλήπτης της παραγγελίας να αποδείξει ότι είναι τουλάχιστον 18 ετών,
- να αρνηθούν την παράδοση σε οποιοδήποτε άτομο εάν εύλογα κρίνουν ότι με την παράδοση των προϊόντων παραβιάζεται διάταξη νόμου.

## **Προϊόντα Καπνού ή ατμίσματος/ Προϊόντα Κάνναβης**

Η Εταιρεία μας σε καμία περίπτωση δεν ενθαρρύνει τη χρήση νικοτίνης, τσιγάρων και προϊόντων καπνού ή ατμίσματος. Αν κάποιος Χρήστης δεν είναι ήδη καπνιστής και εθισμένος στη νικοτίνη

δεν πρέπει να παραγγείλει τα προϊόντα αυτά μέσω της πλατφόρμας μας από την επιχείρηση που τα πωλεί.

Τα προϊόντα καπνού ή ατμίματος ή προϊόντα κάνναβης απευθύνονται αποκλειστικά και μόνο σε καπνιστές άνω των 18 ετών και σε καμία περίπτωση δεν προορίζονται για χρήση από μη καπνιστές, παιδιά, εγκύους, άτομα αλλεργικά ή με προβλήματα υγείας.

Η Εταιρεία μας διατηρεί το δικαίωμα να ακυρώσει οποιαδήποτε παραγγελία αμέσως και χωρίς προειδοποίηση, αν διαπιστώσει ότι η παραγγελία έχει πραγματοποιηθεί από κάποιον που δεν έχει νόμιμο δικαίωμα ή είναι κάτω από την ηλικία των δεκαοκτώ (18) ετών.

Επιπλέον, η Εταιρεία μας, οι συνεργαζόμενες μαζί μας επιχειρήσεις και οι διανομείς διατηρούν το δικαίωμα να:

- να ζητήσουν έγκυρο αποδεικτικό επιβεβαίωσης της ηλικίας του Χρήστη/ παραλήπτη της παραγγελίας (π.χ. δελτίο ταυτότητας, διαβατήριό ή ψηφιακό ταυτοποιητικό δημόσιο έγγραφο που αποδεικνύει την ηλικία) πριν την παράδοση των προϊόντων καπνού, ατμίματος ή κάνναβης,
- να αρνηθούν την παράδοση εάν δεν μπορεί ο Χρήστης/ παραλήπτης της παραγγελίας να αποδείξει ότι είναι τουλάχιστον 18 ετών,
- να αρνηθούν την παράδοση σε οποιοδήποτε άτομο εάν εύλογα κρίνουν ότι με την παράδοση των προϊόντων παραβιάζεται διάταξη νόμου.

## **Περιορισμός Ευθύνης**

Η Εταιρεία ευθύνεται αποκλειστικά για δόλο ή βαριά αμέλεια και στο μέτρο που σχετική ευθύνη της μπορεί να στοιχειοθετηθεί βάσει της κείμενης νομοθεσίας. Με τη χρήση του Διαδικτυακού Τύπου/ Εφαρμογής, οι Χρήστες αναγνωρίζουν και συμφωνούν ότι το περιεχόμενο της πλατφόρμας της Εταιρείας παρέχεται "ως έχει" και "ως είναι διαθέσιμο" και ότι η χρήση ή η εξάρτησή τους από αυτή και οποιοδήποτε περιεχόμενο, αγαθά, προϊόντα ή υπηρεσίες στα οποία έχουν πρόσβαση ή αποκτούν μέσω αυτής γίνεται αποκλειστικά με δικό τους κίνδυνο και κατά τη διακριτική τους ευχέρεια. Ενώ η Εταιρεία καταβάλλει εύλογη προσπάθεια για να διασφαλίσει ότι η παροχή του Διαδικτυακού Τύπου/ Εφαρμογής και οι υπηρεσίες που προσφέρει είναι διαθέσιμες ανά πάσα στιγμή, δεν εγγυάται ούτε δηλώνει ότι ο Διαδικτυακός Τύπος και η Εφαρμογή θα παρέχονται στους Χρήστες με τρόπο ασφαλή, έγκαιρο, αδιάλειπτο, άνευ σφαλμάτων και χωρίς τεχνικές δυσκολίες, ελαττώματα ή ιούς. Παρακαλούμε τους Χρήστες να αναμένουν προσωρινές διακοπές της λειτουργίας του Διαδικτυακού Τύπου/ Εφαρμογής λόγω προγραμματισμένων ή τακτικών εργασιών συντήρησης του συστήματος, διακοπές λειτουργίας που οφείλονται σε διαδικτυακές ή ηλεκτρονικές επικοινωνίες ή γεγονότα ανωτέρας βίας. Ως εκ τούτου, η Εταιρεία δεν ευθύνεται για τυχόν καθυστερήσεις, αποτυχίες παράδοσης ή ζημιές, απώλειες ή τραυματισμούς που προκύπτουν από τυχόν προβλήματα εγγενή με τη χρήση της πλατφόρμας της, του διαδικτύου και των ηλεκτρονικών επικοινωνιών εν γένει.

Η Εταιρεία, οι υπάλληλοί της, ή άλλοι αντιπρόσωποί της ή εντολοδόχοι της, δεν έχουν καμία ευθύνη, υπό οποιοδήποτε συνθήκες, για όποιες επακόλουθες, παρεμπόπτουσες, έμμεσες, ειδικές αποζημιώσεις ή έξοδα ή χρηματικές ποινές, συμπεριλαμβανομένων, αλλά όχι

περιοριστικά, διαφυγόντων κερδών, διακοπής λειτουργίας της επιχείρησης, απώλειας πληροφοριών ή δεδομένων, ή απώλειας πελατείας, απώλειας ή ζημίας περιουσίας, και οποιωνδήποτε αξιώσεων τρίτων μερών προκύψουν από ή σε σχέση με τη χρήση, την αντιγραφή, ή την παρουσίαση αυτής της ιστοσελίδας ή των περιεχομένων της ή οποιασδήποτε άλλης συνδεδεμένης ιστοσελίδας, ανεξαρτήτως εάν η Εταιρεία είχε ενημερωθεί, γνώριζε ή έπρεπε να γνωρίζει αυτή την πιθανότητα.

Η Εταιρεία, οι υπάλληλοί της, ή άλλοι αντιπρόσωποί της ή εντολοδόχοι της, δεν έχουν καμία ευθύνη για την ποιότητα, συντήρηση, αποθήκευση και έλεγχο των τροφίμων και προϊόντων που εμφανίζονται στο Διαδικτυακό Τόπο και την Εφαρμογή της και πωλούνται από τα συνεργαζόμενα εστιατόρια, τα καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος και τις υπόλοιπες επιχειρήσεις.

Τα συνεργαζόμενα εστιατόρια, τα καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος και οι λοιπές επιχειρήσεις που συνεργάζονται με την Εταιρεία, είναι υπεύθυνοι για την προετοιμασία, την κατάσταση και την ποιότητα των πωλούμενων προϊόντων και για την ποιότητα, την ακρίβεια και την πληρότητα των πληροφοριών που εμφανίζονται στο Διαδικτυακό Τόπο/ Εφαρμογή της Εταιρείας αναφορικά με τα πωλούμενα από αυτούς προϊόντα (συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών τιμοκαταλόγου ή και τυχόν φωτογραφιών που έχουν δώσει στην Εταιρεία προς ανάρτηση). Είναι επίσης υπεύθυνα για την έκδοση από τις αρμόδιες αρχές και διατήρηση σε ισχύ όλων των αδειών ή εγκρίσεων ή πιστοποιήσεων που απαιτούνται κατά νόμο για τη λειτουργία τους, καθώς και για τη διασφάλιση ότι τα πωλούμενα προϊόντα τους είναι νόμιμα και τηρούν όλες τις προϋποθέσεις του νόμου σχετικά με αυτά.

Οι συνεργαζόμενες επιχειρήσεις είναι υπεύθυνες για την παράδοση των παραγγελιών των Χρηστών στις περιπτώσεις που η παράδοση των παραγγελιών γίνεται από αυτές. Η Εταιρεία δεν φέρει καμία ευθύνη για οποιαδήποτε απώλεια ή ζημία προκύψει από τη συμβατική σχέση του Χρήστη με το εκάστοτε συνεργαζόμενο κατάστημα το οποίο πωλεί σε αυτόν τα προϊόντα. Τα στοιχεία των επιχειρήσεων αυτών αναγράφονται στην πλατφόρμα της Εταιρείας μας και στα εκδιδόμενα φορολογικά παραστατικά (πχ : αποδείξεις λιανικής πώλησης) που λαμβάνουν οι Χρήστες κατά την παράδοση των παραγγελιών τους.

Τα συνεργαζόμενα εστιατόρια, τα καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος και οι λοιπές επιχειρήσεις που συνεργάζονται με την Εταιρεία, είναι, τέλος, υπεύθυνοι επεξεργασίας αποκλειστικά και μόνο για το σκοπό της προετοιμασίας και της παράδοσης των παραγγελιών, στις περιπτώσεις που η παράδοση των παραγγελιών γίνεται από αυτές.

## **Αλλεργιογόνα**

Τα εστιατόρια, τα καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος και οι λοιπές συνεργαζόμενες επιχειρήσεις πέραν της αποκλειστικής ευθύνης τους για την ποιότητα, συντήρηση, αποθήκευση και έλεγχο των τροφίμων και προϊόντων που πωλούν μέσω του efood ευθύνονται επίσης για την ακρίβεια και πληρότητα τυχόν αναγκαίων επισημάνσεων και περιγραφών σχετικά με τα συστατικά και τα αλλεργιογόνα που περιέχονται στα προϊόντα του μενού τους.

Το efood δεν εγγυάται ότι τα προϊόντα που πωλούνται από τις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις δεν περιέχουν αλλεργιογόνα. Εάν ο Χρήστης έχει αλλεργίες, αλλεργικές αντιδράσεις ή διατροφικούς

περιορισμούς και απαιτήσεις, θα πρέπει να επικοινωνήσει άμεσα με το εστιατόριο/κατάστημα πριν ολοκληρώσει την παραγγελία του, προκειμένου να το ενημερώσει σχετικά.

Κατά τις αγορές μέσω supermarkets και efood market, η ενημέρωση για τα αλλεργιογόνα βασίζεται στην ψηφιακή αναγραφή των συστατικών. Επισημαίνεται ότι οι πληροφορίες προϊόντος που εμφανίζονται στην πλατφόρμα ενδέχεται να διαφοροποιούνται από εκείνες που αναγράφονται στη φυσική συσκευασία λόγω αλλαγών στις παρτίδες ή ενημερώσεων από τους προμηθευτές. Οι χρήστες οφείλουν πάντοτε να ελέγχουν την ετικέτα του προϊόντος κατά την παραλαβή, καθώς αυτή αποτελεί τη μοναδική έγκυρη πηγή πληροφόρησης.

## **Τρόπος προβολής επιχειρήσεων στο Διαδικτυακό Τόπο/Εφαρμογή μας**

Η σειρά εμφάνισης των εστιατορίων ή των συνεργαζόμενων καταστημάτων στο Διαδικτυακό Τόπο/Εφαρμογή μας καθορίζεται από το λεγόμενο «ζωντανό αλγόριθμο». Η τελική θέση εμφάνισης ενός εστιατορίου ή καταστήματος υπόκειται σε ένα συνδυασμό μεγάλης ποικιλίας παραγόντων, με πιο σημαντικούς παράγοντες την απόσταση του καταστήματος από την τοποθεσία του Χρήστη, την ώρα και ημέρα της εβδομάδας ώστε να προβάλλονται πιο συναφείς προτάσεις γευμάτων, το μέσο όρο αξιολογήσεων του συνεργαζόμενου καταστήματος από τους Χρήστες, τη δημοτικότητα των εστιατορίων και τα νέα εστιατόρια, που εμφανίζουμε στην κατηγορία αυτή, ώστε να γίνουν γνωστά στους Χρήστες, καθώς και τη συχνότητα συμμετοχής των καταστημάτων σε προωθητικές ενέργειες, τυχόν εκκρεμείς οφειλές τους προς την Εταιρεία και το εάν κάνουν χρήση της υπηρεσίας delivery. Επιπλέον, ο αλγόριθμος χρησιμοποιεί τεχνολογία μηχανικής εκμάθησης (machine learning) για να προσαρμόζει τα αποτελέσματα στις δικές σου προτιμήσεις. Αυτό σημαίνει ότι συνυπολογίζει στοιχεία από τη δραστηριότητά σου, όπως τις προηγούμενες παραγγελίες και τα καταστήματα που επισκέπτεσαι, τον συνολικό όγκο των αγορών σου, καθώς και το πόσο συχνά επιλέγεις καταστήματα με συγκεκριμένες προσφορές ή χαμηλότερα έξοδα αποστολής. Στόχος είναι να αναδεικνύονται οι επιλογές που ταιριάζουν περισσότερο σε σένα και τις αγοραστικές σου συνήθειες.

Οι συνεργαζόμενες επιχειρήσεις που προβάλλουν τους τιμοκαταλόγους τους στο Διαδικτυακό Τόπο/Εφαρμογή μας, έχουν επίσης τη δυνατότητα να αγοράσουν μια βελτιωμένη θέση στην κατάταξη όπου προβάλλονται τα διαθέσιμα προς τους Χρήστες εστιατόρια/ καταστήματα, όπως και στα αποτελέσματα που εμφανίζονται μετά από σχετική αναζήτηση του Χρήστη ή μία θέση προβολής που επισημαίνεται διακριτά. Οι θέσεις προβολής έναντι αμοιβής επισημαίνονται διακριτά, ενώ πάντοτε συνυπολογίζονται παράγοντες, όπως η απόσταση, οι κριτικές, η δημοτικότητα του εστιατορίου κλπ. Οι λοιπές θέσεις εμφάνισης, οι οποίες δεν φέρουν σχετική επισήμανση, είναι άνευ καταβολής αμοιβής και καθορίζονται βάσει του προαναφερθέντος αλγορίθμου. Καθώς όλοι οι παράγοντες μεταβάλλονται συνεχώς, έτσι μεταβάλλεται και ο τρόπος προβολής και εμφάνισης των καταστημάτων στην Ιστοσελίδα και την Εφαρμογή μας.

Η Εταιρεία παρέχει τη δυνατότητα στους Χρήστες μέσω φίλτρων να επηρεάσουν την ταξινόμηση της εμφάνισης των συνεργαζόμενων καταστημάτων βάσει κριτηρίων, όπως η εγγύτητα στη διεύθυνση παράδοσης, ο χρόνος παράδοσης, το ελάχιστο ποσό παραγγελίας κ.α.

## Δικαίωμα Υπαναχώρησης έναντι των συνεργαζόμενων επιχειρήσεων

Σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, οι Χρήστες μπορούν οποτεδήποτε εντός 14 ημερολογιακών ημερών από την ημέρα που παρέλαβαν τα προϊόντα που παρήγγειλαν, να υπαναχωρήσουν για οποιοδήποτε λόγο από τη σύμβαση πώλησης που συνήψαν με τη συνεργαζόμενη επιχείρηση (εξαιρουμένων των περιπτώσεων και περιορισμών που αναφέρονται παρακάτω).

Διευκρινίζεται ότι το παρόν άρθρο έχει ενημερωτικό σκοπό σχετικά με τη δυνατότητα των Χρηστών να ασκήσουν το δικαίωμα υπαναχώρησης και τους τυχόν περιορισμούς ανάλογα με τη φύση του επιστρεφόμενου προϊόντος, δεδομένου ότι τυχόν άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης από πλευράς του Χρήστη γίνεται έναντι της επιχείρησης που του πωλεί τα προϊόντα και όχι έναντι της Εταιρείας, που απλώς διαμεσολαβεί για την πώληση αυτή.

Οι Χρήστες μπορούν να ασκήσουν το δικαίωμα της υπαναχώρησης με οποιοδήποτε από τα μέσα παρέχει ο νόμος, ενώ σε κάθε περίπτωση θα θεωρείται ότι έχει ασκηθεί νομίμως το εν λόγω δικαίωμα αν αποσταλεί από τον Χρήστη που επιθυμεί να υπαναχωρήσει το έντυπο επιστροφής, που μπορεί να βρει [εδώ](#) αν αγόρασε από συνεργαζόμενη επιχείρηση (η επωνυμία της οποίας θα αναγράφεται στην απόδειξη λιανικής που έλαβε ή είναι διαθέσιμη στην πλατφόρμα μας), ή [εδώ](#) αν αφορά σε προϊόντα που αγόρασε μέσω efood market, ή αν λάβουμε κάποια άλλη σαφή δήλωση του Χρήστη περί υπαναχώρησης με οποιονδήποτε άλλο πρόσφορο τρόπο/ μέσο (ταχυδρομικώς ή μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος).

Αμέσως μετά την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης θα πρέπει τα προϊόντα να επιστραφούν από το Χρήστη άμεσα χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και πάντως εντός δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία της δήλωσής του για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης.

## Περιορισμοί Δικαιώματος Υπαναχώρησης

Το δικαίωμα υπαναχώρησης ισχύει μόνο για τυποποιημένα προϊόντα που επιστρέφονται ακριβώς στην ίδια κατάσταση που παρελήφθησαν, χωρίς να έχει αλλοιωθεί το περιεχόμενο ή να έχει ανοιχτεί η αρχική συσκευασία τους, συνοδευόμενα από την απόδειξη λιανικής πώλησης.

Το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν μπορεί να ασκηθεί στις εξής περιπτώσεις:

- Για τρόφιμα που έχουν μαγειρευτεί ή που απαιτούν συντήρηση
- Προϊόντα προσωπικής υγιεινής
- Για ευπαθή προϊόντα που μπορούν να αλλοιωθούν ή λήγουν σύντομα, εκτός αν αποτελούν προϊόντα προσφοράς εξαιτίας της σύντομης ημερομηνίας λήξης και είναι για άλλο λόγο ελαττωματικά
- Σφραγισμένα προϊόντα που δεν είναι κατάλληλα για επιστροφή για λόγους προστασίας της υγείας ή για λόγους υγιεινής και τα οποία έχουν αποσφραγιστεί μετά την παράδοση.
- Βρεφικές τροφές και γάλα

- Τυχόν άλλα προϊόντα που αναφέρονται στο ειδικό έντυπο υπαναχώρησης που βρίσκεται στην ιστοσελίδα μας, αναλόγως με τη συνεργαζόμενη επιχείρηση που πωλεί τα προϊόντα και το είδος προϊόντος.

## **Διόρθωση, Τροποποίηση ή Διαγραφή Πληροφοριών**

Η Εταιρεία επιτρέπει στους Χρήστες της να διορθώνουν, τροποποιούν, συμπληρώνουν ή να διαγράφουν δεδομένα και πληροφορίες που έχουν χορηγήσει στο efood. Εάν ο Χρήστης επιλέξει να διαγράψει μια πληροφορία/ δεδομένο, η Εταιρεία θα ενεργήσει έτσι ώστε να διαγραφεί αυτή η πληροφορία/ δεδομένο από τα αρχεία της άμεσα. Για τη προστασία και την ασφάλεια του Χρήστη, η Εταιρεία θα προσπαθήσει να βεβαιωθεί ότι το πρόσωπο που πραγματοποιεί τις αλλαγές είναι όντως το ίδιο πρόσωπο με το Χρήστη. Για να έχουν οι Χρήστες πρόσβαση, να αλλάξουν ή να διαγράψουν τα προσωπικά τους δεδομένα, για να αναφέρουν προβλήματα σχετικά με τη λειτουργία της ιστοσελίδας ή για να απευθύνουν οποιοδήποτε ερώτημα, μπορούν να επικοινωνήσουν με την Εταιρεία μέσω του [www.e-food.gr](http://www.e-food.gr) ή μέσω e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση [info@e-food.gr](mailto:info@e-food.gr). Η αλλαγή ή διόρθωση των προσωπικών τους δεδομένων μπορεί να γίνει επίσης μέσω της σελίδας εγγραφής του efood. Παρακαλούμε όπως οι Χρήστες λάβουν υπόψη τους ότι θα κάνουμε ό,τι είναι δυνατό προκειμένου να προστατεύσουμε τα προσωπικά τους δεδομένα, αλλά η προστασία του κωδικού πρόσβασής τους στην Ιστοσελίδα μας εξαρτάται και από εκείνους. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την προστασία των προσωπικών τους δεδομένων, οι Χρήστες μπορούν να διαβάσουν την [Πολιτική Απορρήτου](#) της Εταιρείας.

Η Εταιρεία επιτρέπει στους Χρήστες της να διορθώνουν, τροποποιούν, συμπληρώνουν ή να διαγράφουν δεδομένα και πληροφορίες που έχουν χορηγήσει στο efood. Εάν ο Χρήστης επιλέξει να διαγράψει μια πληροφορία/ δεδομένο, η Εταιρεία θα ενεργήσει έτσι ώστε να διαγραφεί αυτή η πληροφορία/ δεδομένο από τα αρχεία της άμεσα. Για τη προστασία και την ασφάλεια του Χρήστη, η Εταιρεία θα προσπαθήσει να βεβαιωθεί ότι το πρόσωπο που πραγματοποιεί τις αλλαγές είναι όντως το ίδιο πρόσωπο με το Χρήστη. Για να έχουν οι Χρήστες πρόσβαση, να αλλάξουν ή να διαγράψουν τα προσωπικά τους δεδομένα, για να αναφέρουν προβλήματα σχετικά με τη λειτουργία της ιστοσελίδας ή για να απευθύνουν οποιοδήποτε ερώτημα, μπορούν να επικοινωνήσουν με την Εταιρεία μέσω του [www.e-food.gr](http://www.e-food.gr) ή μέσω e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση [info@e-food.gr](mailto:info@e-food.gr). Η αλλαγή ή διόρθωση των προσωπικών τους δεδομένων μπορεί να γίνει επίσης μέσω της σελίδας εγγραφής του efood. Παρακαλούμε όπως οι Χρήστες λάβουν υπόψη τους ότι θα κάνουμε ό,τι είναι δυνατό προκειμένου να προστατεύσουμε τα προσωπικά τους δεδομένα, αλλά η προστασία του κωδικού πρόσβασής τους στην Ιστοσελίδα μας εξαρτάται και από εκείνους. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την προστασία των προσωπικών τους δεδομένων, οι Χρήστες μπορούν να διαβάσουν την [Πολιτική Απορρήτου](#) της Εταιρείας.

## **Ασφάλεια συναλλαγών**

Η Εταιρεία δεσμεύεται όσον αφορά στην εξασφάλιση της ασφάλειας και της ακεραιότητας των δεδομένων που συλλέγει σχετικά με τους Χρήστες του Διαδικτυακού Τόπου/ Εφαρμογής της. Η Εταιρεία έχει υιοθετήσει διαδικασίες, οι οποίες προφυλάσσουν τα προσωπικά δεδομένα που οι Χρήστες γνωστοποιούν στον Διαδικτυακό Τόπο/ Εφαρμογή της ή παρέχουν με οποιοδήποτε άλλο μέσο. Αυτές οι διαδικασίες προστατεύουν τα δεδομένα των Χρηστών στο μέγιστο δυνατό από

οποιαδήποτε μη επιτρεπόμενη πρόσβαση σε αυτά ή αποκάλυψη, απώλεια ή κακή χρήση, αλλαγή ή καταστροφή. Βοηθούν επίσης στο να πιστοποιείται ότι τα στοιχεία αυτά είναι ακριβή και χρησιμοποιούνται σωστά.

## **Εκπτωτικοί Κωδικοί/ Κουπόνια**

Η Εταιρεία δύναται ανα περιόδους να διοργανώνει προωθητικές ενέργειες και προσφορές στα πλαίσια των οποίων θα χορηγούνται κουπόνια, εκπτωτικοί κωδικοί, εκπτώσεις και άλλες προωθητικές προσφορές προκειμένου να χρησιμοποιούνται στο Διαδικτυακό της Τόπο/ Εφαρμογή (“κουπόνια”). Τα κουπόνια έχουν συγκεκριμένη διάρκεια ισχύος, διάρκεια δυνατότητας εξαργύρωσης και μπορούν να χρησιμοποιηθούν μόνο μια φορά, εκτός αν αναφέρεται διαφορετικά στη συγκεκριμένη επικοινωνία, με την οποία διαβιβάζονται στο Χρήστη και για διάστημα μέχρι την προβλεπόμενη ημερομηνία λήξης που αναγράφεται στο κουπόνι ή στο σχετικό ηλεκτρονικό μήνυμα. Μόλις εξαργυρωθούν, τα κουπόνια παύουν να ισχύουν. Τα κουπόνια ενδέχεται να μη συνδυάζονται με άλλες προσφορές, εκπτώσεις ή άλλα εκπτωτικά κουπόνια, ενώ ενδέχεται να ισχύουν γι’ αυτά ειδικοί όροι και προϋποθέσεις, τους οποίους καθορίζει η Εταιρεία κατά την ελεύθερη κρίση της, ενημερώνοντας σχετικά τον Χρήστη. Τα κουπόνια προορίζονται για αποκλειστική χρήση στο Διαδικτυακό Τόπο/ Εφαρμογή της Εταιρείας, εκτός κι αν ρητά έχει προβλεφθεί το αντίθετο, ενώ δεν είναι δυνατή η εξαργύρωση της αξίας τους σε μετρητά. Τα Κουπόνια μπορούν να εξαργυρωθούν μόνο εφόσον επιλέγεται από το Χρήστη ως τρόπος πληρωμής της παραγγελίας η πληρωμή με πιστωτική/χρεωστική κάρτα, PayPal, Apple Pay ή Google Pay. Εάν η συνολική αξία της παραγγελίας είναι μικρότερη της αξίας του Κουπονιού το οποίο παραχωρήθηκε, η διαφορά χάνεται.

Τα κουπόνια προορίζονται για προσωπική χρήση αποκλειστικά από εγγεγραμμένο στις υπηρεσίες της Εταιρείας Χρήστη, ο λογαριασμός του οποίου έχει δημιουργηθεί μέχρι και την ημερομηνία αποστολής ή παροχής του Κουπονιού και όχι αργότερα. Το δικαίωμα στην εξαργύρωση ενός Κουπονιού έχει μόνο ο εξουσιοδοτημένος παραλήπτης του Κουπονιού και δεν μπορεί να μεταβιβαστεί σε τρίτο πρόσωπο (φυσικό ή νομικό). Ο εξουσιοδοτημένος παραλήπτης επαληθεύεται με τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που έχει χρησιμοποιήσει ο Χρήστης κατά τη δημιουργία του λογαριασμού στο Διαδικτυακό Τόπο/ Εφαρμογή μας. Οι παραλήπτες των κουπονιών είναι υπεύθυνοι να διασφαλίζουν ότι τα κουπόνια που έχουν στη διάθεσή τους δε θα χρησιμοποιηθούν από άλλο πρόσωπο (φυσικό ή νομικό).

Τα κουπόνια υπόκεινται επίσης στους παρόντες Όρους Χρήσης, καθώς και σε οποιουδήποτε τυχόν επιπρόσθετους όρους και προϋποθέσεις μπορεί να προστεθούν στο κουπόνι ή το ηλεκτρονικό μήνυμα που το συνοδεύει, με το οποίο αποστέλλεται στους Χρήστες. Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να μεταβάλει ή να τροποποιεί τους εφαρμοστέους όρους και προϋποθέσεις για τη χρήση των κουπονιών σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή. Τέτοιες αλλαγές, τροποποιήσεις, προσθήκες ή διαγραφές στους όρους και τις προϋποθέσεις της χρήσης θα τίθενται σε ισχύ άμεσα από τη γνωστοποίησή τους, η οποία μπορεί να γίνει με κάθε πρόσφορο μέσο συμπεριλαμβανομένης, ενδεικτικά αλλά όχι περιοριστικά, της έναρξης ισχύος συμπληρωματικών ή τροποποιητικών ή καινούργιων όρων και προϋποθέσεων στην Ιστοσελίδα και την Εφαρμογή της Εταιρείας. Η δυνατότητα χρήσης κουπονιών ενδέχεται να αποκλειστεί για ορισμένα από τα συνεργαζόμενα καταστήματα χωρίς προηγούμενη προειδοποίηση. Σε κάθε

περίπτωση, ο Χρήστης θα ενημερώνεται για το γεγονός αυτό πριν την υποβολή της παραγγελίας του. Απαγορεύεται η καθ' οιονδήποτε τρόπο μεταπώληση ή η παράδοση ή η εξαργύρωση της αξίας των κουπονιών από τρίτα πρόσωπα. Όταν αντίστοιχες συμπεριφορές πέσουν στην αντίληψη της Εταιρείας, αυτή δικαιούται να προβεί σε ανάκληση των κουπονιών, αναστολή των λογαριασμών των προσώπων που προέβησαν σε τέτοιου είδους απαγορευμένες ενέργειες και εν γένει στη λήψη οποιουδήποτε μέτρου κρίνει αναγκαίο. Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να ακυρώσει, απενεργοποιήσει, θέσει εκτός συναλλαγής ή να απορρίψει οποιοδήποτε κουπόνι, χωρίς προηγούμενη ενημέρωση. Η Εταιρεία δεν φέρει καμία ευθύνη, αστική ή ποινική, για οποιαδήποτε απώλεια ή απόρριψη, ή ακύρωση ή απόσυρση κουπονιού, καθώς επίσης για την περίπτωση αδυναμίας εξαργύρωσης του κουπονιού από τον παραλήπτη για οποιονδήποτε λόγο.

## **Πρόγραμμα Επιβράβευσης Τακτικών Χρηστών (Rubies)**

Το πρόγραμμα επιβράβευσης είναι ένα πρόγραμμα ανταμοιβής, στο οποίο οι Χρήστες συλλέγουν ανά μήνα ρουμπίνια (Rubies) με κάθε παραγγελία από το αγαπημένο ή τα αγαπημένα τους συνεργαζόμενα εστιατόρια και τις επιχειρήσεις που συμμετέχουν στο πρόγραμμα. Μόλις ο Χρήστης συγκεντρώσει ορισμένο αριθμό rubies (όπως τον ορίζει το συνεργαζόμενο εστιατόριο ή επιχείρηση), κερδίζει ένα κουπόνι ορισμένης αξίας, το οποίο θα εκδίδεται αυτόματα από το efood και μπορεί να εξαργυρώσει στην πλατφόρμα του efood κερδίζοντας την αντίστοιχη έκπτωση από το ίδιο κατάστημα. Το κουπόνι μπορεί να εξαργυρωθεί μέχρι και εξήντα (60) ημέρες από την έκδοσή του.

Η συλλογή και εξαργύρωση rubies γίνεται ανά κατάσταση. Κάθε εστιατόριο ή επιχείρηση που συμμετέχει στο πρόγραμμα επιλέγει τον αριθμό των rubies που θα εξαργυρώνεται, καθώς και το αντίστοιχο ποσό κουπονιού που θα εκδίδεται ως ανταμοιβή στο Χρήστη. Οι πληροφορίες αυτές για τον αριθμό των rubies και το ποσό του κουπονιού θα αναφέρονται στη σελίδα του αντίστοιχου εστιατορίου στην πλατφόρμα μας. Τα rubies που έχει συγκεντρώσει ο Χρήστης σε ένα κατάσταση μιας αλυσίδας αφορούν στο συγκεκριμένο κατάστημα και όχι σε ολόκληρη την αλυσίδα και μπορούν να εξαργυρωθούν μόνο στο ίδιο κατάστημα και όχι σε άλλο της ίδιας αλυσίδας.

Ειδικότερα, με κάθε παραγγελία του Χρήστη από εστιατόριο ή επιχείρηση που συμμετέχει στο πρόγραμμα, συλλέγει αυτός 1 ruby, ανεξαρτήτως του ύψους της παραγγελίας του. Θα πρέπει να περάσουν τουλάχιστον 60' από την τελευταία συλλογή ruby προκειμένου να μπορεί ο Χρήστης να λάβει νέο ruby από το ίδιο κατάστημα.

Τα rubies του Χρήστη θα μηδενίζονται σε όλα τα καταστήματα στο τέλος του μήνα (δηλαδή στις 00:00 την 1η κάθε μήνα), αν δεν έχει συμπληρωθεί ο απαιτούμενος αριθμός για τη λήψη του κουπονιού. Το κουπόνι που θα παρέχεται δεν θα μπορεί να συνδυαστεί με άλλη προσφορά, με πεινιάτα, food at work ή με άλλο κουπόνι. Το κουπόνι μπορεί να εξαργυρωθεί είτε με πληρωμή με μετρητά είτε με κάρτα, εφόσον απομειώνει το συνολικό ποσό της παραγγελίας.

Σε περίπτωση που το κατάστημα στο οποίο μπορεί να εξαργυρωθεί το εκδοθέν κουπόνι σταματήσει να προσφέρει το συγκεκριμένο πρόγραμμα επιβράβευσης, ο Χρήστης δε θα μπορεί να συλλέξει άλλα rubies, αλλά θα συνεχίσει να έχει τη δυνατότητα εξαργύρωσης του κουπονιού του στο συγκεκριμένο κατάστημα μέχρι τη λήξη του κουπονιού. Σε περίπτωση που το κατάστημα στο οποίο μπορεί να εξαργυρωθεί το εκδοθέν κουπόνι διακόψει προσωρινά για οποιονδήποτε λόγο τη

συνεργασία με την Εταιρεία και εν συνεχεία το κατάστημα αρχίζει να προβάλλεται εκ νέου στο Διαδικτυακό Τόπο και την Εφαρμογή του efood, το κουπόνι θα εκδίδεται εκ νέου με ισχύ 60 ημερών.

## **Πρόγραμμα “efood με το πάσο σου”**

Το πρόγραμμα “efood με το πάσο σου” είναι ένα πρόγραμμα παροχής προσφορών, εκπτώσεων ή/και κουπονιών, τα οποία είναι διαθέσιμα και προβάλλονται σε όσους Χρήστες έχουν ολοκληρώσει επιτυχώς τη διαδικασία επαλήθευσης του φοιτητικού τους πάσο.

Για να κάνει ένας Χρήστης χρήση των προσφορών και των προνομίων του προγράμματος “efood με το πάσο σου”, θα πρέπει να διαθέτει λογαριασμό στο efood κι εν συνεχεία να καταχωρήσει τον αριθμό της φοιτητικής του ταυτότητας στο σχετικό πεδίο (“efood με το πάσο σου”) εντός της πλατφόρμας στο Διαδικτυακό Τόπο ή την Εφαρμογή, με οποιονδήποτε από τους εκάστοτε διαθέσιμους τρόπους καταχώρησης. Η επαλήθευση της εγκυρότητας της φοιτητικής ταυτότητας γίνεται μέσω διασύνδεσης με τον κόμβο διαλειτουργικότητας της ακαδημαϊκής ταυτότητας.

Η επαλήθευση της εγκυρότητας της καταχωρημένης φοιτητικής ταυτότητας είναι επιτυχής εφόσον (α) ο αριθμός φοιτητικής ταυτότητας δεν χρησιμοποιείται ήδη από άλλο Χρήστη, (β) η διάρκεια της φοιτητικής ταυτότητας είναι σε ισχύ και (γ) η φοιτητική ταυτότητα αντιστοιχεί σε προπτυχιακό, μεταπτυχιακό ή διδακτορικό φοιτητή. Αν δεν πληρούνται οι παραπάνω προϋποθέσεις θα εμφανίζεται σχετικό προειδοποιητικό μήνυμα στο Χρήστη για την ανεπιτυχή επαλήθευση της φοιτητικής ταυτότητας.

Ο Χρήστης μπορεί να αποσυνδέσει την καταχωρημένη φοιτητική ταυτότητα από το προφίλ που έχει δημιουργήσει στο Διαδικτυακό Τόπο ή την Εφαρμογή μας οποτεδήποτε επιθυμεί. Σε αυτή την περίπτωση, ο Χρήστης δεν θα έχει πλέον πρόσβαση στις προσφορές του προγράμματος “efood με το πάσο σου”, οι οποίες δεν θα είναι ορατές από το προφίλ του.

Διατηρούμε το δικαίωμα να περιορίσουμε προσωρινά ή να διακόψουμε την πρόσβαση ενός Χρήστη στο πρόγραμμα “efood με το πάσο σου”, σε περίπτωση που εύλογα κρίνουμε ως απαραίτητο, όπως ενδεικτικά, σε περίπτωση που θεωρούμε πως:

- η πρόσβαση του Χρήστη στο πρόγραμμα “efood με το πάσο σου” γίνεται μέσω χρήσης φοιτητικής ταυτότητας που ανήκει σε άλλο Χρήστη, ή
- η διάρκεια της καταχωρημένης φοιτητικής ταυτότητας, μετά την αρχική επαλήθευσή της, έχει λήξει, ή
- για οποιονδήποτε λόγο μπορεί να σχετίζεται με τον λογαριασμό του Χρήστη στο Διαδικτυακό Τόπο ή την Εφαρμογή μας, σύμφωνα με τους παρόντες Όρους Χρήσης, τις πολιτικές μας και την ισχύουσα νομοθεσία.

Οποιαδήποτε προσωπικά δεδομένα Χρηστών περιέλθουν σε γνώση μας στο πλαίσιο επαλήθευσης της ακαδημαϊκής ταυτότητας θα αντιμετωπίζονται σύμφωνα με την ισχύουσα [Δήλωση Απορρήτου](#) μας.

## **Supermarkets / efood market / Τοπικά Καταστήματα**

Η παραγγελία και αγορά προϊόντων από το Supermarket, efood market και τα τοπικά καταστήματα υπόκεινται στους παρόντες Όρους Χρήσης και σε τυχόν επιπρόσθετους όρους που μπορεί να αναφέρονται κατά την υποβολή παραγγελίας προϊόντων από τις επιχειρήσεις αυτές.

## **Δωρεές μέσω efood**

Στο efood αναγνωρίζουμε την ευθύνη μας να προσφέρουμε στο κοινωνικό σύνολο. Με τις πρωτοβουλίες που κατά καιρούς αναλαμβάνουμε, μεσολαβούμε για να συγκεντρωθούν χρήματα για έναν σημαντικό σκοπό που ωφελεί το κοινωνικό σύνολο, όπως για να προσφερθεί δωρεάν φαγητό ή εξοπλισμός σε παιδιά και ανθρώπους που το έχουν ανάγκη ή για να καλυφθούν έκτακτες ή επείγουσες ανάγκες.

Οι Χρήστες μας μπορούν μέσω της πλατφόρμας μας να προσφέρουν το ποσό δωρεάς που επιθυμούν και αναφέρεται κάθε φορά στην πλατφόρμα, στους εκάστοτε συνεργαζόμενους μαζί μας επίσημους οργανισμούς ή αναγνωρισμένα μη κερδοσκοπικά σωματεία. Το efood ποτέ δεν κρατά χρήματα που έχουν πληρωθεί από τους Χρήστες για δικούς του σκοπούς, αλλά πάντοτε τα παραδίδει στον επίσημο οργανισμό με τον οποίο συνεργάζεται για τις ανάγκες του κοινωνικού συνόλου. Για το συνολικό ποσό χρημάτων που συγκεντρώνεται κάθε φορά, υπάρχουν πάντοτε διαθέσιμα επίσημα αποδεικτικά, ο δε οργανισμός ή αναγνωρισμένο μη κερδοσκοπικό σωματείο που το λαμβάνει βεβαιώνει την είσπραξή του.

## **Παράπονα**



Τα παράπονα των Χρηστών σχετικά με οποιαδήποτε προσφορά, παραγγελία ή εκτέλεση της σύμβασης που έχουν συνάψει με τα συνεργαζόμενα καταστήματα πρέπει να απευθύνονται απευθείας στα εν λόγω καταστήματα. Το εκάστοτε συνεργαζόμενο κατάστημα φέρει την αποκλειστική ευθύνη έναντι των Χρηστών για την προσήκουσα εκπλήρωση της μεταξύ τους συμφωνίας, σύμφωνα με τα όσα προβλέπονται ανωτέρω αναφορικά με τον περιορισμό της ευθύνης της Εταιρείας. Τα στοιχεία επικοινωνίας με τα συνεργαζόμενα καταστήματα βρίσκονται αναρτημένα στο Διαδικτυακό Τόπο/ Εφαρμογή της Εταιρείας.

Εάν οι Χρήστες έχουν παράπονα σχετικά με τις παρεχόμενες από την Εταιρεία υπηρεσίες παραγγελιοληψίας, μπορούν να επικοινωνήσουν με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών μέσω email στη διεύθυνση [info@efood.gr](mailto:info@efood.gr), ή μέσω του chat «Χρειάζεσαι βοήθεια;». Οποιαδήποτε προσωπικά δεδομένα Χρηστών περιέλθουν σε γνώση μας για την υποβολή παραπόνων θα αντιμετωπίζονται σύμφωνα με την ισχύουσα [πολιτική απορρήτου](#) μας.

## **Αξιολογήσεις**

Οι Χρήστες έχουν τη δυνατότητα να βαθμολογήσουν στην πλατφόρμα μας τα Συνεργαζόμενα Καταστήματα από τα οποία προμηθεύτηκαν προϊόντα. Επισημαίνεται ότι οι βαθμολογίες είναι υποκειμενικές και σε καμία περίπτωση αυτές δεν εκφράζουν τη θέση της Εταιρείας για τα καταστήματα, είτε είναι θετικές, είτε αρνητικές.

Για να διασφαλίσει τη γνησιότητα των υποβαλλόμενων αξιολογήσεων η Εταιρεία δίνει στους Χρήστες τη δυνατότητα να βαθμολογήσουν μόνο παραγγελίες τις οποίες έχουν υποβάλλει οι

ίδιοι και έχουν εκτελεστεί επιτυχώς. Επομένως, για να μπορούν οι Χρήστες να βαθμολογήσουν κάποιο κατάστημα ή τις υπηρεσίες του, απαραίτητη προϋπόθεση είναι να έχει εξυπηρετηθεί η παραγγελία τους από το συγκεκριμένο κατάστημα και να την έχουν παραλάβει. Μετά τη λήψη της παραγγελίας τους έχουν την δυνατότητα εντός τριάντα (30) ημερών να αξιολογήσουν αυτή καταχωρώντας τη βαθμολογία τους για καθεμία από τις παρακάτω γενικές κατηγορίες: την ποιότητα των προϊόντων, την εξυπηρέτηση του καταστήματος και την ταχύτητα της παράδοσης. Ανάλογα με την παραγγελία του Χρήστη, δίνεται επίσης η δυνατότητα αξιολόγησης επιπλέον χαρακτηριστικών της παραγγελίας αυτού επιλέγοντας είτε το θετικό είτε το αρνητικό σύμβολο  .

Για τον αυτοματοποιημένο έλεγχο και τη διασφάλιση της εγκυρότητας και αξιοπιστίας των αξιολογήσεων ισχύουν τα παρακάτω:

- για κάθε παραγγελία μπορεί να γίνει μόνο μία αξιολόγηση,
- στην τελική βαθμολογία του καταστήματος καθώς και στο συνολικό αριθμό των αξιολογήσεων των επιπλέον χαρακτηριστικών των παραγγελιών λαμβάνονται υπόψη οι τελευταίες τρεις αξιολογήσεις ανά χρήστη για το κατάστημα σε διάστημα 365 ημερών, και
- στο συνολικό αριθμό αξιολογήσεων του καταστήματος εμφανίζονται όλες οι αξιολογήσεις των Χρηστών.

Ο Χρήστης μπορεί να βρει τις βαθμολογίες που έχει καταχωρήσει στο πεδίο «Οι αξιολογήσεις μου» εντός του προφίλ του στο efood. Δεν μπορεί να διαγράψει την αξιολογήσή του μετά την καταχώρησή της, παρά μόνο να την επεξεργαστεί μέσα στο διάστημα των 30 ημερών από τη λήψη της παραγγελίας του.

Σε περίπτωση χαμηλής βαθμολογίας, δίνεται στο Χρήστη η δυνατότητα υποβολής σχολίου, προκειμένου να μοιραστεί μαζί μας το λόγο για τον οποίο δεν έμεινε ευχαριστημένος. Το σχόλιο που θα γράψει και θα υποβάλει ο Χρήστης δεν θα δημοσιεύεται στο Διαδικτυακό Τόπο/ Εφαρμογή της Εταιρείας. Σημειώνεται, ωστόσο, ότι η υποβολή σχολίου μέσω της διαδικασίας αξιολογήσεων δεν συνιστά αίτημα για άμεση εξυπηρέτηση. Εάν οι Χρήστες χρειάζονται άμεσα βοήθεια για προηγούμενη παραγγελία τους μπορούν να απευθυνθούν στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών μας.

Τα συνεργαζόμενα με την Εταιρεία καταστήματα αποδέχονται ότι στο πλαίσιο των συναλλακτικών ηθών δε θα εκμεταλλεύονται τη δυνατότητα αξιολόγησης που παρέχει το efood με την ανάρτηση θετικών ή αρνητικών αξιολογήσεων μέσω τρίτων προσώπων που συνδέονται καθ' οποιονδήποτε τρόπο με αυτά (οικογένεια, φίλοι, προσωπικό). Εάν διαπιστωθεί και επιβεβαιωθεί οποιαδήποτε τέτοια ενέργεια, η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να αποκλείσει το λογαριασμό του συγκεκριμένου Χρήστη, να διαγράψει όλες τις επιβεβαιωμένα καταχρηστικές αξιολογήσεις του καταστήματος και να λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα για τη συμμόρφωση του συνεργαζόμενου καταστήματος που παραβιάζει τους παρόντες όρους.

Φυσικά δεσμευόμαστε για την προστασία προσωπικών δεδομένων των Χρηστών μας σε σχέση με τις αξιολογήσεις αυτών, λαμβάνοντας, πάντοτε, υπόψη την κείμενη νομοθεσία περί προστασίας προσωπικών δικαιωμάτων.

## **Περιβαλλοντικό τέλος & τέλος ανακύκλωσης**

Από 1.1.2022 σύμφωνα με το Ν. 4736/2020 επιβάλλεται στους καταναλωτές η καταβολή περιβαλλοντικού τέλους τεσσάρων (4) λεπτών του ευρώ για τα πλαστικά μιας χρήσης ανά είδος, εφόσον χρησιμοποιούνται τέτοια ως συσκευασία τροφίμων και ποτών κατά την πώλησή τους από τις επιχειρήσεις μαζικής εστίασης και λιανικού εμπορίου. Σημειώνεται ότι το πλαστικό κάλυμμα ή καπάκι λογίζεται ως διακριτό προϊόν, για το οποίο επιβάλλεται αυτοτελώς η εισφορά.

Από 1.1.2021 σύμφωνα με το Ν. 4819/2021, όπως ισχύει, επιβάλλεται στους καταναλωτές η καταβολή περιβαλλοντικού τέλους επτά (7) λεπτών του ευρώ πλέον ΦΠΑ ανά τεμάχιο πλαστικής σακούλας μεταφοράς ανεξαρτήτως πάχους τοιχώματος, με εξαίρεση τις βιοαποδομήσιμες (ή βιοαποικοδομήσιμες) και λιπασματοποιήσιμες πλαστικές σακούλες μεταφοράς. Ενδέχεται από τις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις, εστιατόρια, καφετέριες, σουπερμάρκετ, κρεοπωλεία κλπ., να υπάρχει μεγαλύτερη χρέωση για τις χρησιμοποιούμενες από τις επιχειρήσεις αυτές σακούλες μεταφοράς, η οποία θα πρέπει να αποτυπώνεται στην απόδειξη λιανικής τους διακριτά.

Από 1.6.2022 σύμφωνα με το Ν.4819/2021, όπως ισχύει, επιβάλλεται στους καταναλωτές η καταβολή τέλους ανακύκλωσης οκτώ (8) λεπτών συν ΦΠΑ ανά τεμάχιο για τα προϊόντα, η συσκευασία των οποίων περιέχει πολυβινυλοχλωρίδιο (PVC).

Η Εταιρεία μας ενθαρρύνει τις συνεργαζόμενες μ' αυτήν επιχειρήσεις να μη χρησιμοποιούν πλαστικό και πολυβινυλοχλωρίδιο και να επιλέγουν φιλικές προς το περιβάλλον λύσεις. Σε κάθε περίπτωση η ευθύνη πώλησης και χρέωσης της σακούλας, των πλαστικών ειδών και των συσκευασιών που περιέχουν πολυβινυλοχλωρίδιο ανήκει στα συνεργαζόμενα καταστήματα που πωλούν τα προϊόντα και πρέπει η αντίστοιχη χρέωση να αναγράφεται στο εκδιδόμενο παραστατικό πώλησης της κάθε επιχείρησης.

## **Αναρτημένο παράνομο περιεχόμενο (Πράξη για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες)**

Η Εταιρεία θέτει στην διάθεση των Χρηστών της ειδική σελίδα με αναλυτική ενημέρωση σχετικά με τις υποχρεώσεις συμμόρφωσης που έχει βάσει της Πράξης για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες.

Ερμηνεύουμε με ευρύτητα την έννοια του παράνομου περιεχομένου στο πλαίσιο της Πράξης για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες, προκειμένου να περιλαμβάνεται ο,τιδήποτε βρίσκεται αναρτημένο στην πλατφόρμα του efood και τυχόν παραβιάζει την ενωσιακή ή εθνική νομοθεσία, ακόμη κι αν δεν αναφέρεται ως παράδειγμα στην ενδεικτική λίστα που έχουμε δημιουργήσει για διευκόλυνση των αποδεκτών της υπηρεσίας μας.

Ενδεικτικά περιπτώσεις ανάρτησης παράνομου περιεχομένου στην πλατφόρμα του efood είναι οι ακόλουθες:

- Παράνομα - επικίνδυνα, πλαστά προϊόντα (αναλυτικά περιλαμβάνονται τα απαγορευμένα προϊόντα και τα προϊόντα με περιορισμούς ως παράρτημα στους ισχύοντες Γενικούς Όρους & Προϋποθέσεις - Συνεργασίας μας με τους επιχειρηματικούς χρήστες).

- Προϊόντα ή υπηρεσίες που παραβιάζουν το δίκαιο της ένωσης ή την εθνική νομοθεσία ή ακόμη και θεμελιώδη δικαιώματα προσώπου (δίκαιο προστασίας καταναλωτή, ασφάλεια προϊόντων, ασφάλεια τροφίμων, δίκαιο ανταγωνισμού, δίκαιο προστασίας δεδομένων κ.α)
- Φωτογραφίες, σήματα ή άλλα διακριτικά γνωρίσματα καταστημάτων που παραβιάζουν δικαιώματα πνευματικής ή βιομηχανικής ιδιοκτησίας.

## Φόρμα αναφοράς παράνομου περιεχομένου

Με στόχο να διασφαλιστεί για όλους τους αποδέκτες της υπηρεσίας μας περιήγηση σε μια ασφαλή επιγραμμική πλατφόρμα, παρέχουμε τη δυνατότητα αναφοράς κάθε είδους παράνομου περιεχομένου μέσω ειδικής φόρμας επιλέγοντας το πεδίο “Αναφορά” που βρίσκεται κάτω από κάθε προϊόντική καταχώριση. Το συντομότερο δυνατόν θα λάβετε επιβεβαίωση παραλαβής της αναφοράς σας και θα σας ενημερώσουμε αιτιολογημένα και χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση για την απόφαση που θα λάβουμε επί της αναφοράς καθώς και για τις δυνατότητες προσφυγής κατά της εν λόγω απόφασης. Σε συνέχεια των ανωτέρω, αν εξακολουθείτε να διαφωνείτε με τις αποφάσεις της Εταιρείας έχετε τη δυνατότητα εξωδικαστικής επίλυσης της διαφοράς στην αρμόδια γερμανική αρχή “Bundesnetzagentur” η οποία είναι η αρμόδια αρχή για τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τον Κανονισμό DSA. Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τον ρόλο της μπορείτε να βρείτε [εδώ](#). Η Εταιρεία επιφυλάσσεται σε σχέση με την ευθύνη των αποδεκτών της υπηρεσίας να παρέχουν ορθά στοιχεία επικοινωνίας εντός της φόρμας αναφοράς, προκειμένου το αρμόδιο σημείο επαφής να είναι σε θέση να επικοινωνήσει μαζί σας για την έκβαση της αναφοράς σας.

Σε περίπτωση κατάχρησης από πλευράς των αποδεκτών της υπηρεσίας του μηχανισμού ειδοποίησης και αναφοράς που θέτουμε στη διάθεση όλων με την υποβολή αβάσιμων καταγγελιών (π.χ. στοχευμένα παράπονα με επιβλαβή πρόθεση προς συγκεκριμένη επιχείρηση, παράπονα που δεν σχετίζονται με παράνομο αναρτημένο περιεχόμενο, μεγάλος όγκος ειδοποιήσεων όπου η σοβαρότητά τους κρίνεται αμελητέας σημασίας, παράπονα χωρίς επαρκείς πληροφορίες ή λάθος/ανύπαρκτα στοιχεία επικοινωνίας κ.α.), η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να αναστείλει τη δυνατότητα αυτή για εσάς ή να διαγράψει τον λογαριασμό σας ή να αναστείλει την παροχή υπηρεσιών της.

Λοιπές υποχρεώσεις σε σχέση με αναρτημένο περιεχόμενο:

- Έχουμε υποχρέωση από την Πράξη για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες σε περίπτωση υπόνοιας τέλεσης ποινικού αδικήματος, για την οποία θα λάβουμε γνώση μέσα από οποιοδήποτε στάδιο της παρεχόμενης υπηρεσίας, καθώς και στο πλαίσιο συμμόρφωσής μας με εντολές παροχής πληροφοριών να παρέχουμε πληροφορίες και προσωπικά δεδομένα που σας αφορούν στις αρμόδιες αρχές, χωρίς να λάβετε σχετική ενημέρωση. Φυσικά πάντοτε τηρώντας την αρχή της ελαχιστοποίησης και μόνον εφόσον υπάρχει νομική υποχρέωση και επίσημο αίτημα από την αρμόδια αρχή.
- Περιεχόμενο που έχει αναρτηθεί στην πλατφόρμα στο πλαίσιο επί πληρωμή παρεχόμενης υπηρεσίας προς τις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις επισημαίνεται ειδικώς με το σήμα “Ad”, πατώντας επί του οποίου ο χρήστης μπορεί να βρει επιπρόσθετες πληροφορίες σε σχέση με την συγκεκριμένη διαφήμιση. Η Εταιρεία δεν χρησιμοποιεί δεδομένα ειδικών

κατηγοριών για στόχευση των διαφημίσεων προς τους Χρήστες της. Σημειώνεται ότι ανά διαστήματα η Εταιρεία συνεργάζεται με τρίτες επιχειρήσεις για την προώθηση των προϊόντων τους στο πλαίσιο προωθητικών ενεργειών και συνεργασιών (π.χ. coca-cola deals κ.α.).

- Σε περίπτωση που επιβεβαιωθεί ότι συνεργαζόμενο κατάστημα πώλησε προϊόν που παραβιάζει οποιαδήποτε νομοθεσία, θα λάβουμε όλα τα απαραίτητα μέτρα προκειμένου άμεσα να σας ενημερώσουμε για την παύση χρήσης και ανάκλησή του. Σε κάθε περίπτωση θα φροντίζουμε να αναρτήσουμε σχετική ενημέρωση σε περίπτωση που δεν καταστεί εφικτό να εντοπιστούν οι αγοραστές του προϊόντος.

## **Συμμόρφωση με τον Κανονισμό Γενικής Ασφάλειας Προϊόντων (GPSR)**

Η Εταιρεία μας εργάζεται στενά με τις εκάστοτε συνεργαζόμενες επιχειρήσεις για να διασφαλίσει ότι όλα τα προϊόντα που προβάλλονται στον Διαδικτυακό Τόπο/Εφαρμογή πληρούν τα απαιτούμενα πρότυπα ασφαλείας και συμμορφώνονται εν γένει με τις απαιτήσεις που προβλέπονται στον Κανονισμό Γενικής Ασφάλειας Προϊόντων (GPSR), καθώς και σε οποιαδήποτε σχετική ειδική τομεακή νομοθεσία, πριν την ανάρτησή τους στον Διαδικτυακό Τόπο/Εφαρμογή. Επιπλέον, η Εταιρεία μας είναι εγγεγραμμένη στο Safety Gate Portal της ΕΕ και συνεργάζεται με τις αρμόδιες αρχές για την παρακολούθηση και αναφορά οποιουδήποτε προϊόντος μπορεί να θέσει σε κίνδυνο την ασφάλεια των καταναλωτών, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της σχετικής νομοθεσίας.

Η Εταιρεία μας δεν είναι υπεύθυνη για την επαλήθευση της ορθότητας, της πληρότητας και της ακρίβειας των ίδιων των πληροφοριών των προϊόντων, δεδομένου ότι την υποχρέωση αυτή τη φέρει η εκάστοτε συνεργαζόμενη επιχείρηση.

Σε περίπτωση που ένας καταναλωτής εντοπίσει κάποιο προϊόν που ενδέχεται να θέσει σε κίνδυνο την ασφάλειά του ή δεν συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του GPSR, έχει τη δυνατότητα να υποβάλει καταγγελία μέσω της πλατφόρμας Consumer Safety Gateway στον ακόλουθο σύνδεσμο : [Consumer Safety Gateway](#) .

## **Πνευματική Ιδιοκτησία**

Όλα τα εμπορικά σήματα, τα λογότυπα, οι εικόνες και τα σήματα υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων αυτών των Όρων, όπως εμφανίζονται στο Διαδικτυακό Τόπο/ Εφαρμογή της Εταιρείας ή στο προωθητικό υλικό της Εταιρείας, αποτελούν πνευματική ιδιοκτησία αυτής ή/και τρίτων προσώπων που την έχουν εξουσιοδοτήσει με το δικαίωμα χρήσης αυτών των ιδιοκτησιακών δικαιωμάτων ( συλλογικά η «Πνευματική Ιδιοκτησία»). Οι Χρήστες δεν μπορούν να χρησιμοποιήσουν, αντιγράψουν, αναπαράγουν, αναδημοσιεύσουν, ανεβάσουν/ μεταφορτώσουν, δημοσιεύσουν, μεταδώσουν,διανείμουν ή τροποποιήσουν με οποιονδήποτε τρόπο την πνευματική ιδιοκτησία της Εταιρείας, χωρίς την προηγούμενη ρητή γραπτή συγκατάθεση της τελευταίας. Απαγορεύεται αυστηρά η χρήση των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας μας, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, των εμπορικών σημάτων της Εταιρείας και των πνευματικών δικαιωμάτων στο λογότυπο efood σε οποιονδήποτε άλλο ιστότοπο χωρίς σχετική έγκριση. Σε περίπτωση παραβίασης των παρόντων όρων, η Εταιρεία θα έχει το δικαίωμα να ασκήσει τα

δικαιώματα που επιφυλάσσονται για τη προστασία της πνευματικής της ιδιοκτησίας σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας. Η Εταιρεία ούτε εγγυάται ούτε δηλώνει ότι η χρήση των υλικών που εμφανίζονται στην πλατφόρμα δεν θα παραβιάζει ή θα συνιστά κατάχρηση οποιουδήποτε δικαιωμάτων τρίτων που δεν ανήκουν στην Εταιρεία ή στους Συνεργάτες της. Τυχόν χρήση οποιουδήποτε υλικού βρίσκεται αναρτημένο στο Διαδικτυακό Τόπο/ Εφαρμογή της Εταιρείας γίνεται με ευθύνη του Χρήστη.

## **Μεταβολές στους Όρους Χρήσης**

Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να μεταβάλει ή να τροποποιεί τους εφαρμοστέους όρους και προϋποθέσεις για τη χρήση του Διαδικτυακού Τόπου και της Εφαρμογής κατά την ελεύθερη κρίση της και σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή, λαμβάνοντας πάντοτε υπόψη τις προϋποθέσεις που τάσσονται σχετικά από την κείμενη νομοθεσία. Τέτοιες αλλαγές, τροποποιήσεις, προσθήκες ή διαγραφές στους όρους και τις προϋποθέσεις της χρήσης θα τίθενται σε ισχύ άμεσα από την ανάρτηση ή γνωστοποίησή τους. Η συνέχιση χρήσης της ιστοσελίδας κατόπιν τέτοιας αλλαγής ή τροποποίησης θα θεωρείται ότι αποτελεί αποδοχή αυτών των αλλαγών, τροποποιήσεων, προσθηκών ή διαγραφών. Η Εταιρεία μπορεί, σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή, να καταγγείλει, αλλάξει, αναστείλει ή διακόψει οποιαδήποτε επιμέρους λειτουργία αυτής του Διαδικτυακού Τόπου και της Εφαρμογής συμπεριλαμβανομένης της διαθεσιμότητας, παρουσίασης ή περιγραφής οποιουδήποτε προϊόντος ή υπηρεσίας. Η χρήση του Διαδικτυακού Τόπου και της Εφαρμογής υπόκειται στους Όρους Χρήσης που ισχύουν την στιγμή που γίνεται η χρήση των υπηρεσιών που προσφέρει η Εταιρεία.

## **Περιοδικές Αλλαγές**

Η Εταιρεία διαρκώς επεκτείνει, ενημερώνει και βελτιώνει το Διαδικτυακό της Τόπο και την Εφαρμογή της, καθώς και τα σχετικά με αυτή προϊόντα και υπηρεσίες και ανανεώνει αναλόγως τους παρόντες Όρους Χρήσης. Συστήνουμε στους Χρήστες να διαβάζουν τους Όρους Χρήσης σε τακτά χρονικά διαστήματα, προκειμένου να ενημερώνονται για τυχόν αλλαγές στο περιεχόμενό τους. Η γνωστοποίηση της τροποποίησης των Όρων Χρήσης πραγματοποιείται με γραπτή γνωστοποίηση στο Χρήστη σε σταθερό μέσο και με την ανάρτηση των τροποποιημένων Όρων στην επίσημη ιστοσελίδα της Εταιρείας.

## **Εφαρμοστέο Δίκαιο και δικαιοδοσία**

Οι παρόντες Όροι Χρήσης και κάθε τροποποίησή τους διέπονται από το Ελληνικό Δίκαιο. Για κάθε διαφορά που τυχόν προκύψει από την παρούσα συμφωνία και η οποία δεν μπορεί να επιλυθεί εξωδίκως αρμόδια ορίζονται τα καθ' ύλην δικαστήρια των Αθηνών. Όλα τα δικαιώματα και τα ένδικα μέσα σύμφωνα με τους Όρους Χρήσης είναι σωρευτικά και δεν αποκλείουν άλλα δικαιώματα και ένδικα μέσα που προβλέπονται από το νόμο ή από άλλη συμφωνία.

Εάν οποιαδήποτε πρόβλεψη αυτών των Όρων Χρήσης κριθεί άκυρη από οποιοδήποτε δικαστήριο με αρμόδια δικαιοδοσία, η ακυρότητα αυτής της διάταξης δεν θα επηρεάσει την εγκυρότητα των υπόλοιπων διατάξεων των Όρων Χρήσης, οι οποίοι θα παραμείνουν σε πλήρη ισχύ.

## **Επίλυση Διαφορών - Προστασία Καταναλωτή**

Για την επίλυση διαφορών που τυχόν ανακύψουν μεταξύ του Χρήστη και της Εταιρείας σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τους παρόντες Όρους Χρήσης και τη σχετική νομοθεσία, ο Χρήστης δύναται να απευθυνθεί στην Ανεξάρτητη Αρχή “Συνήγορος του Καταναλωτή” ως φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών ([Συνήγορος του Καταναλωτή](#), ταχυδρομική διεύθυνση: Λεωφόρος Αλεξάνδρας 144, 11471 Αθίνα, τηλ. 210 6460862, 210 6460814, 210 6460612, 210 6460734, 210 6460458, κεντρικό e-mail: grammateia@synigoroskatanaloti.gr).

## **Επικοινωνία**

Για κάθε απορία ή διευκρίνιση σχετικά με τις υπηρεσίες της Εταιρείας μπορείτε να απευθύνεστε στο [info@e-food.gr](mailto:info@e-food.gr)

Τελευταία ενημέρωση: 14 Απριλίου 2026