



Allmänna villkor – konsument

Tack för att du beställer hos oss. Vi ber dig som konsument att vänligen läsa igenom våra allmänna villkor nedan innan ni beställer varor och tjänster från. När du beställer varor och tjänster från den här hemsidan, godkänner du våra allmänna villkor.

Allmänna villkor för användande av våra produkter och tjänster som Pizzahjälpen Sverige AB tillhandahåller.

Våra Allmänna villkor

Dessa allmänna villkor (hädanefter benämnda "Villkoren") gäller mellan dig som Kund (hädanefter benämnd "Kunden" och/eller "Du") vid beställning av mat och/eller dryck inklusive leverans av beställd mat och/eller dryck som tillhandahålls via www.pizzahjalpen.se, kundens egen hemsida med integrerad beställningssida som drivs av Pizzahjälpen, exempel: order.restaurangen.se (hädanefter benämnd "Tjänsten") av Pizzahjälpen Sverige AB, org. nr 559272-7993, adress Ängelholmsvägen 263, 269 42 Båstad (hädanefter benämnt "Pizzahjälpen", "Pizzahjälpen e-solution", "Vi" och/eller "Oss").

Pizzahjälpen äger Tjänsten och driver densamma med hjälp av Restaurangen/Underleverantör som tillagar maten och/eller drycken, vilken sedan upphämtas av dig som Kund eller transporteras och levereras av Pizzahjälpen bud till dig som Kund. Pizzahjälpen underleverantörer är registrerade hos Miljö- och hälsoskyddsnämnden i respektive kommun. Registreringen innebär att verksamheten kontrolleras regelbundet av respektive kommun. När Du blir Kund hos oss på Pizzahjälpen så ber vi dig acceptera Villkoren. Villkoren beskriver Tjänsten och vad som gäller för dig som Kund; vilka rättigheter och skyldigheter Du respektive Vi har. Genom att skapa en profil på www.pizzahjalpen.se, kundens egen hemsida med integrerad beställningssida som drivs av Pizzahjälpen, exempel: order.restaurangen.se (hädanefter benämnd "Hemsidan") eller någon av våra andra hemsidor, och använda Tjänsten, accepterar Du Villkoren.

Genom bekräftelse av din beställning och registrering av dina uppgifter, så förbinder Du dig till dessa Villkor och bekräftar därmed att Du har läst och godkänner Villkoren.

Observera att Villkoren utgör parternas fullständiga reglering av alla frågor som Villkoren berör.

Har Du frågor om Villkoren är Du välkommen att kontakta vår kundtjänst.

1. Allmänt om Tjänsten

Tjänsten som Pizzahjälpen erbjuder dig som konsument innebär att Du som Kund beställer mat och/eller dryck via Hemsidan (benämns nedan som "Beställningen"). På Hemsidan listas det utbud av Tjänster som Pizzahjälpen erbjuder Beställningar, upphämtning och leveranser från. Efter att Kunden lagt en beställning via Hemsidan ombesörjer Pizzahjälpen Sverige AB, som en del av Tjänsten, eller genom Underleverantör, att Beställningen transporteras i värmeisolerade väskor till den leveransadress Du angett. Du betalar för Beställningen inklusive leverans av Beställningen direkt till Pizzahjälpen vid beställningstillfället. Du betalar alltså inte till det bud som levererar Beställningen till dig, eller till den Underleverantör/Restaurang där du hämtar/får levererat Beställningen från.



1.2 Beställning, upphämtning och leverans

Samtliga beställningar genomförs via Hemsidan genom att Du väljer en eller flera Beställningar Du önskar köpa.

Välj sedan om Du vill få din beställning levererad så snart som möjligt eller om Du vill göra en förbeställning och ange en önskad tid.

En förbeställning kan göras maximalt ett (1) dygn i förväg. Observera att Pizzahjälpen aldrig tar emot beställningar via e-post, chatt, sociala medier eller telefon.

En beställning bekräftas alltid av ett Epostmeddelande och/eller SMS med beräknad ungefärlig leveranstid eller upphämtningstid.

Tiden du anger för när du önskar ha Beställningen klar i samband med ditt köp på Hemsidan, är bara ett önskemål, och Underleverantören/Restaurangen måste godkänna varje enskild Beställning innan den påbörjar den, varpå en bekräftelse med exakt tid skickas ut i realtid till dig som Kund.

1.3 Livsmedelshantering efter leverans

Så snart Du som Kund mottagit Beställningen övergår ansvaret för maten till dig som Kund. Pizzahjälpen ersätter därför inte eventuella skador på Beställningen efter tidpunkten för avhämtningen eller hemleverans. Om Du inte finns tillgänglig för att ta emot beställd Beställning/Måltid vid leverans debiteras ordinarie priser enligt överenskommelse.

Maten tillagas och paketeras av Pizzahjälpen Underleverantörer – restaurangerna – i av Livsmedelsverket godkända kök. Efter tillagning paketeras Beställningen av restaurangen och transporteras sedan av våra eller Underleverantörens bud till dig i värmeisolerade väskor. Maten levereras alltså till Dig utan att någon av Oss på Pizzahjälpen har hanterat råvarorna som ingår i Beställningen eller den färdiga Beställningen. Beställningen är färsk vid leverans och därmed avsedd att förtäras av Dig i direkt anslutning till att Beställningen levereras till Dig. Eftersom Beställningen ska ätas direkt när leverans skett tar Pizzahjälpen inget ansvar för Beställningens hållbarhet och/eller kvalitet om den inte förtärs i direkt anslutning till leveransen. Om förtäring inte sker i direkt anslutning till leverans ansvarar Kunden således själv för att kontrollera Beställningens kvalitet innan förtäring och risken för maten övergår på Kunden när Beställningen levererats av Pizzahjälpen till den av kunden angivna leveransadress – eller upphämtning skett.

1.4 Innehåll och komponenter i Beställningen

Via Hemsidan presenterar Pizzahjälpen en så detaljerad innehållsförteckning som möjligt för samtliga Beställningar med syfte att Du som Kund ska få så bra information som möjligt om råvaror och ingredienser, allergener etc. som ingår i Beställningen. Vi reserverar oss dock för att det, i vissa fall, kan saknas information om att Underleverantören/Restaurangen bytt ut eller kompletterat en råvara eller ingrediens som ingår i en Beställning/Måltid. Om Du har frågor kring någon av Beställningarna och de komponenter som ingår i dem eller om Du har ytterligare frågor kring innehållsförteckningen är Du välkommen att kontakta vår kundtjänst.

Pizzahjälpen reserverar sig för att en enskild restaurang, i



undantagsfall, kan byta ut vissa ingredienser och/eller råvaror som specificerats i varje Beställning mot lämpliga och likvärdiga ersättningsvaror. Detta kan till exempel bli aktuellt vid råvarubrist eller om ursprungsingrediensen av annan anledning behöver bytas ut eller ersättas.

För övriga frågor relaterad till specialkost, en beställning, leverans, restaurangerna eller i övrigt hänvisar vi till det fria kommentarsfältet, som finns att ange speciella önskemål på, i samband med slutförandet av din Beställning i samband med köp.

2. Vad kostar Tjänsten och hur betalar jag?

2.1 Priser

Aktuella priser per Beställning/Måltid och för leveransen visas alltid via Hemsidan. Pizzahjälpen äger rätt att genomföra förändringar beträffande avgiftens storlek och/eller Tjänstens innehåll. Vid väsentliga förändringar beträffande Tjänstens innehåll uppdateras dessa Villkor och en ny version hålls tillgänglig via Hemsidan. Du ansvarar själv för att tillse att Du tagit del av den senast uppdaterade versionen via Hemsidan.

2.2 Tillfälliga kampanjer

Vid de tillfällen då Pizzahjälpen erbjuder dig som Kund tillfälliga priser, rabatter eller dylikt, gäller sådant erbjudande endast en gång per person. Detsamma gäller även andra kampanjer med Pizzahjälpen som avsändare om inte annat anges specifikt i den aktuella kampanjen. Pizzahjälpen förbehåller sig rätten att avsluta kampanjer och tiden för introduktionspris eller liknande utan föregående meddelande till dig som Kund.

2.3 Betalning

Som Kund hos Pizzahjälpen betalar Du, beroende på Hemsida, med Swish Handel, kontokort, direktbetalning, krediter, mot faktura i direkt anslutning till när Du genomför en beställning via Hemsidan. I vissa fall, om så anges, accepterar även restaurangen kontant betalning. För ytterligare information, se respektive Underleverantörs/Restaurangs meny och kassan.

När Du väljer att betala till oss i förskott sköter vi avstämning och utbetalning till Underleverantören/Restaurangen. Vår marginal är minimal och därför tvingas vi ta ut en mindre avgift om 5 kr när du väljer att använda dig av vårt beställningssystem och vald betalningsförmedlingstjänst. Om vi inte gör detta har vi tyvärr inte möjlighet att fortsätta erbjuda denna form av betalningsförmedling. Vi hoppas att du har överseende med detta!

Om du däremot väljer att inte utnyttja vår vårt beställningssystem och vald betalningsförmedlingstjänst och betalar direkt till restaurangen som har möjlighet till direkt betalning, så kostar det självklart ingenting.

3. Dina åtaganden som Kund hos Pizzahjälpen Sverige AB

Genom att godkänna Villkoren intygar Du att Du är 18 år och att inga andra hinder föreligger för att Du godkänner dessa Villkor. Ett godkännande innebär att Du accepterar att följa Villkoren vid användning av Tjänsten. Så snart Du registrerat dig som Kund och genomfört din första beställning erhåller du en Beställningsbekräftelse via E-post. Vi reserverar oss även för att kunna skicka ett bekräftelsemejl till den e-postadress Du angivit vid registreringen innehållandes dina kontakt- och kunduppgifter tillsammans med eventuell annan information. Du ansvarar själv för att de uppgifterna Du lämnar vid registrering ska



vara korrekta och uppdaterade samt att dina uppgifter hålls uppdaterade vid behov. Du kan kontakta vår kundtjänst om du har frågor. Dina eventuella inloggningsuppgifter och andra kunduppgifter ska hållas strikt konfidentiella och får inte spridas. Du ansvarar själv för att tillse att dina eventuella inloggningsuppgifter förvaras varsamt och inte sprids vidare.

Du som Kund har inte rätt att använda Pizzahjälpen varumärken eller firma utöver vad som krävs för användandet av Tjänsten.

4. Personuppgiftshantering och dataskydd

Vi handlägger alltid personuppgifter i enlighet med gällande lagstiftning, Personuppgiftslagen (1998:204) (hädanefter benämnd "PUL"). PUL syftar till att skydda enskilda individer mot att deras personliga integritet kränks när personuppgifter behandlas. Lagen gäller för behandling av personuppgifter i hela samhället och för verksamhet som bedrivs såväl av myndigheter, företag och enskilda individer.

Dina personuppgifter är alltid skyddade från tillgång av obehörig. Pizzahjälpen värnar om den personliga integriteten. Vi prioriterar alltid skyddet av all information Du anförtror oss för att skydda din integritet. Endast ett begränsat antal personer med särskild behörighet har tillgång till informationen.

Pizzahjälpen behandlar Kundens personuppgifter med syfte att administrera kundförhållandet, fullgöra föreskriven skyldighet att lämna uppgifter till myndigheter samt för att genom marknadsföring lämna information om egna, företagets Pizzahjälpen tjänster. Vi behandlar inhämtade personuppgifter i första hand i syfte att utföra identifiering, kundanalys, marknadsföring samt affärsutveckling. Detta kan inkludera överföring av uppgifter till särskilt utvalda partners eller till stat utanför EU/EES-området. Om personuppgifter lämnas ut för behandling för Pizzahjälpen räkning görs det enligt särskilt avtal med sekretessåtagande. Genom att godkänna Villkoren accepterar Du att personuppgifter som insamlats av Pizzahjälpen kan komma att lämnas ut till en eller flera av Pizzahjälpen Sverige AB:s samarbetspartners som i sin tur kan komma att tillhandahålla dig med olika typer av erbjudanden som Vi anser vara till nytta för dig.

Du kan naturligtvis få information om vilka uppgifter om dig som Pizzahjälpen behandlar och även begära att uppgifter tas bort eller ändras om de skulle visa sig vara felaktiga eller ofullständiga. Du kan även begära att dina uppgifter inte skall behandlas eller användas för information. Kontakta vår kundtjänst.

Du ansvarar själv för att uppdatera dina uppgifter via Hemsidan, detta i syfte att vi ska kunna fullfölja våra åtaganden. Pizzahjälpen ansvarar inte för konsekvenser vilka kan härledas till inaktuella kunduppgifter såsom exempelvis felaktigt leveransadress, e-postadress eller mobilnummer. Har Du frågor om hur vi behandlar personuppgifter är Du välkommen att kontakta vår kundtjänst.

5. Reklamationer, synpunkter och ångerrätt

5.1 Reklamation och feedback

Vi vill att Du ska vara nöjd! Om det skulle vara något fel på den Beställning/Måltid som levereras och felet fanns vid leveranstillfället, ber vi dig kontakta oss omedelbart via vår kundtjänst. Så snart som möjligt efter att vi mottagit din reklamation eller åsikt granskar vi ärendet för att identifiera problemet med syfte att finna en lösning. Pizzahjälpen förbehåller sig rätten att avgöra vad som anses vara en lämplig lösning i varje enskild situation.

5.2 Ångerrätt



Försäljningen av mat via Pizzahjälpen eller Underleverantör/Restaurang omfattas inte av ångerrätt enligt distansavtalslagen (lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler). Du kan läsa mer om ångerrätt och vilka varor och tjänster som är undantagna från ångerrätt på Konsumentverkets hemsida.

6. Kundtjänst

Pizzahjälpen tillhandahåller support via vår kundtjänst som Du når på e-post support@pizzahjälpen.se eller via vår live-chatt, när denna är aktiv och synlig. För aktuell information om kundtjänstens öppettider hänvisas till Hemsidan.

7. Pizzahjälpen rätt att avsluta Tjänsten

Pizzahjälpen reserverar sig rätten att avsluta Tjänsten för Kunder som bryter mot dessa Villkor. En sådan uppsägning sker omedelbart och meddelas den aktuella Kunden via e-post.

8. Övrigt

a) Pizzahjälpen förbehåller sig rätten att överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Villkoren till tredje part, förutsatt att det övertagande bolaget/personen skäligen kan förväntas fullgöra sina skyldigheter enligt Villkoren på ett för Kunden tillfredsställande sätt

b) Du är skyldig att ersätta Pizzahjälpen för all direkt och indirekt skada som Du åsamkat Pizzahjälpen i anledning av brott mot Villkoren.

c) Utöver vad som i övrigt framgår av Villkoren gäller, försåvitt annat inte följer av tvingande lag, följande avseende Pizzahjälpen ansvar gentemot dig som Kund:

Utöver vad som anges i Villkoren lämnar Pizzahjälpen inga garantier beträffande innehåll, information, råvaror, ingredienser, tjänster eller annat som tillhandahålls av eller genom Pizzahjälpen via Hemsidan. Pizzahjälpen lämnar inte heller några garantier beträffande Hemsidans funktion, tillgänglighet, användbarhet eller säkerhet.

Pizzahjälpen ansvarar inte för obehörig åtkomst till eller ändring av Information som Du skickar in till Pizzahjälpen eller material eller information som Du tar emot. Vidare ansvarar inte Pizzahjälpen för brottsliga gärningar som begås med användning av Pizzahjälpen tjänster såsom exempelvis hot eller förtal, eller för obsceniteter eller störande, kränkande, olämpligt eller olagligt innehåll eller uppförande från någon användares sida.

Pizzahjälpen ansvarar inte för direkta eller indirekta skador orsakade av användandet av information från Pizzahjälpen Sverige AB. Detta gäller dock inte om Pizzahjälpen orsakat dig skada uppsåtligt eller genom grov oaktsamhet.

Pizzahjälpen förbehåller sig rätten att ställa in eller avboka en leverans/upphämtning av en eller fler Beställningar om Kunden har angivit bristande eller felaktiga uppgifter vid



registrering eller vid force majeure-liknande händelser såsom naturkatastrofer, krig, politiska oroligheter, strejk, lockout, blockad eller annat avtalshinder, eldsvåda, olyckshändelse eller annan omständighet utanför rimlig kontroll för Pizzahjälpen Sverige AB, eller annan omständighet som väsentligen försvårar eller försämrar förutsättningarna för att leverans ska kunna fullgöras. Pizzahjälpen åtar sig att så snart som möjligt meddela Kunden om en leverans kan komma att bli sen alternativt om leveransen riskerar att utebli helt. Självklart debiterar inte Pizzahjälpen för utebliven Beställning/Måltid om skälet för den uteblivna maten beror på Pizzahjälpen Sverige AB.

9. Tvistelösning

Om tvist föreligger mellan Pizzahjälpen och Kunden ska parterna i första hand försöka lösa tvisten genom överenskommelse.

Om parterna inte kan enas kan tvisten avgöras av allmän domstol i Sverige.