

GENERELLE VILKÅR - FOODORAS PLATTFORM

Sist oppdatert mars 2026

Disse generelle vilkårene ("**Vilkårene**") trådte i kraft mars 2026 og gjelder mellom deg som privatperson/forbruker eller som ansatt hos en bedriftskunde ("**Du**", "**Kunden**") og Foodora Norway AS, organisasjonsnummer 996 691 349, adresse Waldemar Thranes gate 98, 0175 Oslo ("**foodora**", "**vi**", "**oss**"), når Du handler via <https://www.foodora.no> og foodoras nedlastbare mobilapp (samlet "**Plattformen**").

På Plattformen kan Du bestille produkter i form av måltider, matvarer og andre varer (samlet definert som "**Produkter**") som foodora, foodoras partnerrestauranter ("**Restauranter**") og foodora market og partnerbutikker (samlet "**Butikker**") gjør tilgjengelig på Plattformen. Restauranter og Butikker omtales i det følgende samlet som "**Partnere**".

I Vilkårene kan Du lese om hva som gjelder når Du kjøper Produkter på Plattformen, herunder hvordan Du legger inn bestillinger, hvordan betaling skjer og hvilke leveringsvilkår som gjelder. I tillegg er det også informasjon om hva som skjer når det oppstår en feil og Du ønsker å klage på kjøpet Ditt. I tillegg til det ovennevnte finnes det annen informasjon og andre vilkår som vi i foodora ønsker at du skal kjenne til - se innholdsfortegnelsen nedenfor for å komme til det aktuelle avsnittet. For foodoras abonnementsstjeneste "foodora pro", se egne vilkår [her](#).

foodora har rett til å oppdatere eller endre Vilkårene, inkludert, men ikke begrenset til, justeringer som er nødvendige på grunn av lovendringer, oppdateringer i vårt produkt/app, eller mindre justeringer som er nødvendige fra tid til annen. Vilkårene som gjelder for Din bestilling er den versjonen som er tilgjengelig på Plattformen på bestillingstidspunktet. Ved vesentlige endringer i Vilkårene forplikter vi oss til å informere Deg.

1. GENERELT	3
1.1 Om Vilkårene	3
1.2 foodoras rett til å begrense	3
2. DIN KONTO	3
3. PLATTFORMEN OG DENS TILBUD	3
3.1 Plattformens tilbud	3
3.2 Mer om rangering av søkeresultater	4
4. BESTILLINGER	4
4.1 Generelt om bestillinger	4
4.2 Slik legger Du inn en bestilling	5
4.3 Spesielle instruksjoner ved bestilling	6
4.4 Spesielt om bestillinger fra Restauranter	6
4.5 Spesielt om bestillinger fra Butikker	6
5. PRISER OG AVGIFTER	6
5.1 Pris	6
5.2 Leveringsgebyr	6
5.3 Minste bestillingsverdi	7
5.4 Prisreduksjoner	7



5.5 Pris basert på omtrentlig vekt	7
5.6 Gjenvinningsystemer for emballasje	7
6. BETALING	7
6.1 Hvordan foreta en betaling	7
6.2 Ingen egne betalingstjenester	8
7. TILBUD OG FORDELER	8
7.1 Kampanjer, gavekort og rabattkoder	8
7.2 Begrensninger i bruken	8
8. FOODORA WALLET (BEGRENSET TILGJENGELIGHET)	9
8.1 Om foodora Wallet	9
8.2 Cashbacks	9
8.3 Tilbakebetaling til foodora wallet	9
8.4 Øvrig informasjon om foodora-Wallet	10
9. BETINGELSER FOR LEVERING OG HENTING	10
9.1 Leveringstid	10
9.2 Levering	10
9.3 Pick-Up	11
10. INNHOLD OG KVALITET PÅ MÅLTIDER OG MATVARER	12
10.1 Generelt	12
10.2 Informasjon om innholdet i måltidene	12
10.3 Informasjon om innhold i matvarer	12
10.4 Opprettholdelse av kvalitet	12
11. SPESIELLE BETINGELSER FOR VISSE PRODUKTER	12
12. REKLAMASJON OG ANGRERETT	13
12.1 Reklamasjoner	13
12.2 Angrerett	13
12.2.1 Om angreretten	13
12.2.2 Utøvelse av angreretten	14
12.2.3 Hvordan returnere et Produkt	14
12.2.4 Tilbakebetaling av returer	14
12.3 Begrensninger på tilbakebetalinger	15
13. KUNDEVURDERINGER	15
14. KUNDEMERKNADER	15
15. BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER OG DATABESKYTTELSE	16
16. FOODORAS RETTIGHETER	16
16.1 Respekt for Plattformen	16
16.2 Respekt for andre immaterielle rettigheter	16
16.3 Respekt for eiendom	16
17. FOODORAS RETT TIL Å AGERE MOT KUNDER	16
17.1 Midlertidig eller umiddelbar suspensjon	16
17.2 Internt system for klagebehandling	17
18. FOODORA BUSINESS	17
18.1 Generelt	17
18.2 Kobling til Din private konto	17
19. ØVRIG	18



19.1 Plattformens tilgjengelighet	18s
19.2 Tredjeparts lenker og nettsteder	18
19.3 Tilsyn	18
19.4 foodoras ytterligere rettigheter	18
19.5 Forholdet til appbutikkleverandører	19
20. GJELDENDE RETT OG TVISTELØSNING	19
21. KONTAKTINFORMASJON	19

1. GENERELT

1.1 Om Vilkårene

Ved å registrere en konto hos foodora og legge inn en bestilling via Plattformen, bekrefter Du at du har lest og akseptert disse Vilkårene med bindende virkning, og bekrefter riktigheten av informasjonen Du har oppgitt. Når det gjelder forholdet mellom foodora, Deg og ulike leverandører av app-butikker, se punkt 19.5.

Ved å legge inn en bestilling via Plattformen, bekrefter Du videre at:

- (a) Du er minst 18 år gammel;
- (b) Du har rettslig handleevne til å inngå en avtale; og
- (c) Du er innehaveren av bank-/kredittkortet eller bankkontoen som brukes til kjøp på Plattformen.

Hvis Du har spørsmål om disse Vilkårene, eller hvis Du ønsker å kontakte oss av andre grunner, finner Du kontaktopplysningene til vår kundeservice nederst i disse Vilkårene under punkt 21.

1.2 foodoras rett til å begrense

Vi forbeholder oss retten til å utvikle og benytte retningslinjer, prosedyrer, tiltak og verktøy for å sikre at Plattformen brukes på en måte som ikke er ulovlig og ellers er i samsvar med våre retningslinjer og disse Vilkårene. Dersom Plattformen brukes på en måte som er ulovlig eller ellers ikke er i samsvar med våre retningslinjer eller disse Vilkårene, forbeholder vi oss også retten til å agere mot slik bruk. Les mer om vår rett til å agere mot Kunder i punkt 13 og 17.

2. DIN KONTO

foodora tillater kun én konto per kunde.¹ foodora tilbyr imidlertid bedrifter muligheten til å la sine ansatte gjøre innkjøp via tjenesten vår "foodora Business", les mer om det i punkt 18 nedenfor. Du er selv ansvarlig for å oppbevare innloggingsdetaljene Dine på en slik måte at de ikke spres videre. Dersom tredjeparter får tilgang til, eller dersom Du mistenker at tredjeparter har tilgang til, Dine innloggingsopplysninger må Du umiddelbart informere foodora om dette, og foodora forbeholder seg i så fall retten til å suspendere eller slette kontoen Din uten ytterligere varsel. Hvis Du ikke informerer foodora om slik mistanke, vil Du være ansvarlig for den fortsatte aktiviteten på kontoen Din.

Hvis Du glemmer passordet Ditt, kan Du tilbakestille det ved å bruke lenken "Glemt passordet ditt?" på Plattformen.

Hvis Du ønsker å slette Din private konto, kan Du gå til "Profil"-fanen (på nett) eller "Konto"-fanen (på app) på kontoen Din og velge "Slett min konto", eller sende en e-post til vår kundeservice, se punkt 21.

¹ I stedet for "konto" brukes av og til begrepet "profil" i disse vilkårene og på Plattformen, men de to begrepene har samme betydning.



3. PLATTFORMEN OG DENS TILBUD

3.1 Plattformens tilbud

Vi bruker anbefalingssystemer på Plattformen for å anbefale Produkter og Partnere på Plattformen. Tilbudet og rangeringen av Partnere og Produkter på Plattformen kan variere fra tid til annen, men er alltid utformet for å gi Deg en god kundeopplevelse. Tilbudet som presenteres er blant annet basert på leveringsadressen Du oppgir og potensielle filtre som Du kan bruke til å sortere utvalget på Plattformen, f.eks. filtrering på bestemte kategorier eller etter "leveringstid". Videre brukes kriterier som Partneres popularitet, som bestemmes av andre foodora-brukeres bestillings- og klikkhistorikk overfor Partneren, og tolkninger av Dine preferanser, som er basert på Dine tidligere bestillinger og Din bruk av Plattformen. For å sikre kvaliteten på Produktet frem til levering og leveringstiden til Deg, er tilbudet på Plattformen imidlertid begrenset til Produkter som leveres fra Partnere med forretningssted i nærheten av leveringsadressen Din.

Hvis Du endrer leveringsadresse eller velger alternativet "Pick-Up" (egen henting på Partnerens forretningssted), kan tilbudet og rangeringen endres, men andre omstendigheter som vær, trafikk og etterspørsel kan også påvirke tilbudet og rangeringen.

Partnere har også mulighet til å betale for ulike typer betalt plassering eller prioritert rangering ("**Betalt Plassering**"). På Plattformen er slik Betalt Plassering merket som for eksempel "sponset" eller lignende. Videre kan Restauranter som presterer best på Plattformen når det gjelder bestillingsflyt, gjennomsnittlig kundevurdering, tilgjengelighet og lavt antall kansellerte bestillinger, merkes som "Topprestaurant". Endelig kan tilbudet og rangeringen avhenge av andre parametere for å sikre en god kundeopplevelse for Deg.

3.2 Mer om rangering av søkeresultater

Når Du søker etter Partnere og Produkter på Plattformen, rangeres søkeresultatene primært basert på følgende kriterier:

- *Innholdet i søket Ditt:* Søkeresultatene som best gjenspeiler ordlyden i søket Ditt, vil bli oppført høyere, f.eks. navnet på samarbeidspartneren, Produktene og/eller et spesifikt tilbud. Hvis søket Ditt består av spesielle egenskaper knyttet til Produkter (f.eks. en bestemt type matrett) eller Partnere (f.eks. en bestemt type Restaurant), vil søkeresultatene som best gjenspeiler slike egenskaper, bli oppført høyere.
- *Åpningstider, avstand og leveringstid:* Rekkefølgen på søkeresultatene er også basert på åpningstidene, avstanden og leveringstiden til den aktuelle Partneren til Din angitte leveringsadresse. For eksempel betyr kortere leveringstid en høyere rangering. Hvis det finnes mer enn én Partner under samme merkevaregruppe i samme leveringsområde, kan søkeresultatene begrenses til kun å vise den Partneren innenfor merkevaregruppen som har kortest leveringstid. Vær oppmerksom på at endring av leveringsadresse eller valg av alternativet Pick-Up kan endre søkeresultatene.
- *Popularitet:* Populariteten til en Partner kan påvirke rangeringen av søkeresultatene. Populariteten måles for eksempel ved hjelp av visninger og/eller bestillinger innenfor en bestemt tidsramme. Jo større popularitet, desto høyere rangering.
- *Betalt plassering:* Rangeringen av søkeresultatene kan også påvirkes av betalt plassering, markedsføring og kampanjer. En Partner som har betalt plassering, vil bli rangert høyest hvis Partneren har Produktene Du søkte etter.

Andre kriterier kan også påvirke rangeringen. Den relative viktigheten av de nevnte kriteriene avhenger blant annet av søket Ditt og hvor Du geografisk foretar søket. Som en generell regel vil imidlertid de Partnerne som best samsvarer med søket Ditt eller som har flest av Produktene Du har søkt etter, komme øverst. En Partner kan likevel få en høyere rangering hvis den har høye rangeringer (høy popularitet) eller hvis den kan levere raskt.



4. BESTILLINGER

4.1 Generelt om bestillinger

På Plattformen kan Du bestille Produkter for levering og noen ganger gjennom Pick-Up. Du kan legge inn bestillinger på norsk og engelsk, og etter at Du har lagt inn en bestilling, vil Du motta en bekreftelse til e-postadressen Du oppga da Du registrerte kontoen Din hos foodora.² Bekreftelsen inneholder all informasjon om bestillingen og de tilleggsvilkår og eventuelle betingelser som måtte gjelde.

Produktene leveres av foodora, en potensiell tredjepart som foodora har avtale med, eller av Partneren selv til leveringsadressen som Du har oppgitt ved bestilling. Hvis Du har valgt Pick-Up, er Du selv ansvarlig for å hente bestillingen på det stedet som er angitt på bestillingstidspunktet.

Alle betalinger for Produkter og andre leveringsgebyrer skjer til foodora på Plattformen. Du betaler ikke noe til budet som leverer Produktet, eller i tilfelle Pick-Up, Partneren som utleverer Produktet.

Hvis særlige vilkår gjelder, som avviker fra det som fremgår nedenfor og i punkt 5, vil vi informere Deg om dette i løpet av kjøpsprosessen.

4.2 Slik legger Du inn en bestilling

Alle bestillinger på Plattformen skjer ved at Du velger om Du vil at bestillingen skal leveres eller, hvis tilgjengelig, hentes gjennom Pick-Up så snart som mulig. Du kan også velge å foreta en forhåndsbestilling for levering eller Pick-Up på et senere tidspunkt. En forhåndsbestilling kan gjøres opptil tre (3) dager i forveien. Du velger deretter Produktet/Produktene Du ønsker å kjøpe, legger dem i handlekurven og legger inn en bestilling ved check-out.

Når Du klikker på "Legg inn bestilling", gir Du et tilbud om å kjøpe Produktene som er spesifisert i bestillingen for et beløp som tilsvarer bestillingsverdien, som vil bli belastet gjennom den valgte betalingsmetoden.³ Når Du bestiller Restaurantprodukter fra foodora, får du imidlertid (før du går til kassen) muligheten til å kansellere hele bestillingen hvis et av de valgte Produktene ikke skulle være tilgjengelig. Du kan også velge å kun slette det Produktet som ikke er tilgjengelig. Disse alternativene er ikke tilgjengelige når Du bestiller fra Butikker, men se nedenfor angående erstatningsprodukter fra Partnerbutikker.

Vær oppmerksom på at foodora aldri tar imot bestillinger av Produkter via e-post eller chat, og at betaling alltid skjer på Plattformen.

Etter at Du har lagt inn en bestilling, vil Du motta en e-post som bekrefter at foodora har mottatt bestillingen, og at vi vil komme tilbake til Deg så snart bestillingen er akseptert. Når bestillingen er akseptert og avtale er inngått, vil dette vises på Plattformen. Plattformen vil også angi estimert leveringstid eller hentetidspunkt.

Vær oppmerksom på at en bestilling ikke kan kanselleres av Deg etter at den er akseptert. Før det kan Du når som helst endre eller kansellere en bestilling. Ved å legge inn en bestilling samtykker Du imidlertid til at hvis bestillingen aksepteres, kan den potensielle leveringsavgiften ikke tilbakebetales. Du samtykker med andre ord til at Du mister angreretten Din når det gjelder leveringstjenesten etter at den er fullført. Du kan lese mer om Din angrerett i punkt 12 nedenfor.

Hvis Produkter fra en partnerbutikk går tom for varer etter at en bestilling er lagt inn, kan partnerbutikken i samråd med Deg, og i den grad det er mulig, tilby et tilsvarende erstatningsprodukt i stedet. Dette alternativet er ikke tilgjengelig når Du bestiller Restaurantprodukter fra foodora eller

² Hvis bestillingen er lagt inn via foodora Business-kontoen Din, vil all kommunikasjon angående bestillingen bli sendt til e-postadressen som foodora Business-kontoen Din er knyttet til.

³ Bestillinger via en foodora Business-konto som ikke overstiger Din godtgjørelse, betales av Din arbeidsgiver, aldri av Deg personlig. Du kan legge inn bestillinger med en ordreverd som overstiger Din godtgjørelse, men da må du selv betale de overskytende kostnadene, og betaling av dette beløpet skjer på samme måte som for bestillinger gjort fra Din private konto.



foodora market. Erstatningsproduktet vil aldri koste mer enn det Produktet Du opprinnelig bestilte, og Du vil alltid betale den laveste prisen av det bestilte Produktet og det leverte erstatningsproduktet. Hvis prisen på erstatningsproduktet er lavere, vil Du få tilbakebetalt differansen.

Hvis foodora eller en samarbeidspartner av en eller annen grunn er forhindret fra å levere et eller flere Produkter, forbeholder vi og våre samarbeidspartnere oss retten til å kansellere bestillingen helt eller delvis, hvorpå betalingen Din for Produktet som ikke kunne leveres, eller hele bestillingen, vil bli tilbakebetalt.

Ved levering av bestillingen vil vi sende en kvittering for kjøpet til Din registrerte e-postadresse, der det blant annet fremgår hvilke Produkter (inkludert eventuelle erstatningsprodukter) som til slutt er omfattet av kjøpet. Kvitteringen utstedes enten av foodora på egne vegne som selger av Produktene (se punkt 4.4 nedenfor) eller på vegne av den aktuelle Partneren i tilfeller der Partneren har solgt Produktene til Deg (se punkt 4.5 nedenfor).

4.3 Spesielle instruksjoner ved bestilling

Du har rett til å legge igjen spesielle instruksjoner for en bestilling eller et eller flere Produkter i bestillingen. I den grad det er mulig og kommersielt rimelig, vil disse spesielle instruksjonene bli fulgt. Hverken Partneren eller foodora er imidlertid forpliktet til å bytte eller tilbakebetale en bestilling og/eller et Produkt som er ledsaget av spesielle instruksjoner fra Deg.

For spesielle instruksjoner knyttet til allergener, allergiske reaksjoner, restriksjoner eller diettkrav, vennligst kontakt den relevante Partneren direkte eller oss i henhold til punkt 10.2-3 nedenfor før Du legger inn bestillingen. Hvis Du er spesielt følsom for kontakt med visse allergener, vær oppmerksom på at verken foodora eller Partneren kan garantere at Produktet Ditt, til tross for eventuell spesialemballasje, ikke vil bli levert i samme transportpose som Produkter som inneholder slike allergener.

4.4 Spesielt om bestillinger fra Restauranter

Når Restaurantprodukter bestilles på Plattformen, opptrer foodora som selger av Produktene som tilberedes av Restaurantene. For slike bestillinger inngår Du derfor en avtale med foodora.⁴

4.5 Spesielt om bestillinger fra Butikker

Når Produkter bestilles fra Butikker på Plattformen, fungerer foodora som formidler og transportør av Produktene som selges av Butikken dersom Du ikke har valgt Pick-Up fra et foodora Market. Når Du bestiller fra Butikker, inngår Du således en avtale direkte med Butikken om kjøp av Produktene, men Du inngår en avtale med foodora om eventuell levering av de bestilte Produktene.⁵

5. PRISER OG AVGIFTER

5.1 Pris

Gjeldende priser for Produkter, leveringsgebyr og størrelsen på serviceavgiften vises på Plattformen på det tidspunktet Du besøker partnersiden til en Restaurant eller Butikk på Plattformen. foodora forbeholder seg retten til å justere åpenbare skrivefeil angående pris eller annen informasjon. Alle priser på Plattformen vises inklusive merverdiavgift.

Prisene kan påvirkes av tilbud, som kan være tilgjengelige for bestemte Partnere, de bestilte Produktene eller produktkategorien eller bestillingsbeløpet, og kan tilbys på foodoras eller Partnerens bekostning (se mer under punkt 6 nedenfor). Videre kan foodora fra tid til annen tilby bonusprogrammer, kampanjer eller lignende.

⁴ Ved kjøp via en foodora Business-konto er det foodora og Din arbeidsgiver som inngår en avtale.

⁵ Se fotnote 4.



foodora har rett til å oppdatere priser og/eller innhold og annen informasjon om Produktene. Du er selv ansvarlig for å sette Deg inn i hvilke priser mv. som gjelder på det tidspunktet Du legger inn Din bestilling.

5.2 Leveringsgebyr

Ved bestilling med levering vises gjeldende leveringsgebyr på partnersiden på Plattformen, samt i handlekurven Din. Leveringsgebyret er blant annet basert på avstanden til den aktuelle Partneren, bestillingsvolumet på det tidspunktet Du legger inn bestillingen, og eventuelle tilbud knyttet til leveringsgebyret på bestillingstidspunktet. Røde eller grønne piler kan vises midlertidig for å indikere økning eller reduksjon av leveringsgebyret for visse Restauranter.

5.3 Minste bestillingsverdi

Ved kjøp via Plattformen kan det gjelde minimum bestillingsverdi for bestillinger. Den gjeldende minste bestillingsverdien kan variere mellom Partnere, men vises på partnersiden på Plattformen og i handlekurven Din før Du legger inn bestillingen. Når Du bestiller Produkter med en totalverdi som er lavere enn den gjeldende minste bestillingsverdien, betaler Du differansen mellom den totale verdien av Produktene og den minste bestillingsverdien som gjelder for bestillingen. Dette beløpet kan bli trukket fra beløpet som tilbakebetales ved en eventuell retur.

5.4 Prisreduksjoner

Ved prisreduksjon på Produkter i tilfeller der *Prisopplysningsforskriften* § 9a kommer til anvendelse, vil også den tidligere prisen vises, med mindre prisreduksjonen gjelder Produkter som raskt kan forringes eller bli for gamle. Dette gjøres som regel ved at den tidligere prisen, dvs. den laveste prisen som er tilbudt de siste 30 dagene før prisreduksjonen, vises som en gjennomstrekning i umiddelbar tilknytning til den reduserte prisen.

5.5 Pris basert på omtrentlig vekt

For bestillinger av vektbaserte Produkter er den angitte ønskede vekten kun bindende innenfor et svingningsintervall på 20 % over eller under, på grunn av de bestilte Produktenes iboende natur. Foodora vil gjøre sitt ytterste for å oppfylle den ønskede vekten så godt som mulig. På grunn av svingninger og lagertilgjengelighet (f.eks. grønnsaker og frukt, som kun selges i hele enheter og er utsatt for svingninger), kan det imidlertid forekomme avvik innenfor svingningsintervallet. For vektbaserte Produkter vil fakturabeløpet for bestillingen Din i utgangspunktet bli reservert på kredittkortet Ditt basert på ønsket vekt, pluss svingningsintervallet på 20 %. Dette kan påvirke Din tilgjengelige kredittgrense. Ved mottak av Produktene vil de vektbaserte Produktene bli belastet basert på den faktiske vekten innenfor svingningsintervallet. Metoden for prising som et vektbasert Produkt vil bli vist for Deg før Du legger inn bestillingen Din.

5.6 Gjenvinningsystemer for emballasje

Prisene for drikkevarer som selges på flasker og bokser, vises uten pant når de bestilles fra Butikker. Ved bestilling fra Restauranter vises prisene for drikkevarer inkludert pant.

Hvis Du har spørsmål om hvordan Du får tilbakebetalt innskudd, kan Du gå til <https://infinitem.no/>.

Videre kan vi og våre Partnere også samarbeide med andre tredjepartsleverandører om pant på matbeholdere. Slik pant er, der det er aktuelt, inkludert i prisen på det aktuelle Produktet, og ytterligere informasjon kan Du få fra den aktuelle Partneren.

6. BETALING

6.1 Hvordan foreta en betaling

Med mindre annet er avtalt, skal betaling for Din bestilling skje til foodora på bestillingstidspunktet med bank/kredittkort, direkte betaling eller de andre betalingsmåtene ("**Betalingsmåter**") som tilbys på



Plattformen på bestillingstidspunktet.⁶ Gyldige Rabattkoder eller Gavekort (se definisjon nedenfor) kan også brukes til å betale hele eller deler av bestillingen Din. Betalingsmåtene som er tilgjengelige for bestillingen Din, vises i kassen.

Vær oppmerksom på at foodora ikke kan garantere at alle betalingsmåter alltid er tilgjengelige, og at de kan være midlertidig utilgjengelige eller begrenset fra tid til annen. foodora forbeholder seg retten til å tilby flere betalingsmåter og/eller fjerne eksisterende betalingsmåter når som helst etter eget skjønn.

Med Ditt samtykke kan Din bank-, kredittkort- eller betalingsinformasjon bli lagret hos våre tredjeparts betalingsleverandører for fremtidige bestillinger. foodora lagrer imidlertid ikke Din bank-, kredittkort- eller betalingsinformasjon.

Vær oppmerksom på at for donasjoner gjennom ShareTheMeal-programmet vil Verdens matvareprogram være den endelige mottakeren av donasjonen Din.

6.2 Ingen egne betalingstjenester

foodora tilbyr ikke egne betalingstjenester til Deg eller til tredjeparter. Alle betalinger på nett behandles gjennom de eksterne betalingstjenesteleverandørene som presenteres på Plattformen. Ved å foreta et kjøp via Plattformen aksepterer Du derfor, i tillegg til disse Vilårene, også vilårene og betingelsene til den eksterne betalingstjenesteleverandøren som er relevant for Din betaling. For mer informasjon, vennligst besøk nettstedet til den respektive eksterne betalingstjenesteleverandøren.⁷

7. TILBUD OG FORDELER

7.1 Kampanjer, gavekort og rabattkoder

foodora kan fra tid til annen ha tilbud i form av kampanjer og andre typer rabatter på Plattformen ("**Kampanjer**"). På Plattformen kan Kunder også kjøpe gavekort som kan brukes til å kjøpe Produkter på Plattformen ("**Gavekort**"). foodora kan også tilby Deg kuponger som kan brukes til å kjøpe Produkter på Plattformen ("**Rabattkoder**"). Rabattkoder kan ikke brukes til å kjøpe Gavekort.

Gavekort og Rabattkoder med en fast nominell verdi kan innluses når en bestilling legges inn, enten for å betale helt eller delvis for Produkter, levering og andre avgifter ved bestilling via Plattformen, med mindre annet er spesifikt angitt for Rabattkoden eller Gavekortet. Rabattkodene som foodora utsteder genereres av forskjellige årsaker og har derfor forskjellige bruksområder. For det første finnes det Rabattkoder som inneholder tilbud, for eksempel ulike rabatter av ulike slag. Disse Rabattkodene har vanligvis en begrenset gyldighetsperiode. Videre kan foodora utstede Rabattkoder for å kompensere for forsinkelser eller andre problemer med bestillingen Din. Slike Rabattkoder utstedes etter foodoras eget skjønn og er gyldige i syv (7) dager fra utstedelsesdatoen. foodora kan også utstede Rabattkoder etter at Du har klaget på en bestilling. I tillegg til Rabattkoder finnes også foodora Wallet, som er beskrevet nedenfor under punkt 8.

Hvis foodora utsteder noen form for Rabattkode, kan Du finne dem under fanen "Rabattkoder" i profilen Din.

7.2 Begrensninger i bruken

Følgende begrensninger gjelder for Kampanjer, Gavekort og Rabattkoder:

- Enkelte Partnere og Produkter kan være ekskludert fra Kampanjer, Gavekort og Rabattkoder.
- Gavekort og Rabattkoder kan ikke veksles inn i kontanter og kan bare brukes én gang.
- Gavekort og Rabattkoder forbrukes ved bruk, uavhengig av om Du bruker hele beløpet eller ikke, og kan bare brukes før Du fullfører bestillingen
- foodora legger ikke Kampanjer, Gavekort eller Rabattkoder til bestillinger i etterkant.

⁶ Bestillinger gjort via foodora Business betales via en bedriftskreditt, med mindre du overskrider godtgjørelsen Din, se fotnote 3.

⁷ For Adyen, se [vilkår her](#), for American Express, se [vilkår her](#) (kun tilgjengelig på norsk), for PayPal, se [vilkår](#) her, for Klarna, se [vilkår her](#) (kun tilgjengelig på norsk).



- Når gyldighetsperioden som er angitt for Gavekortet eller Rabattkoden er utløpt, kan det ikke lenger brukes som betalingsmiddel for kjøp på Plattformen, og det kan heller ikke aktiveres på nytt, og eventuelle kreditter eller gjenværende verdier vil ikke bli tilbakebetalt.

Vær oppmerksom på at Kampanjer, Gavekort og Rabattkoder ikke kan brukes på Produkter som er underlagt aldersbegrensninger. For bestillinger som inneholder både Produkter med og uten aldersbegrensning, vil imidlertid den relevante Kampanjen, Gavekortet eller Rabattkoden bli brukt på Produktene uten aldersbegrensning.

Hvis foodora tilbyr Deg introduksjons- eller "prøvepriser", er de kun gyldige én (1) gang per registrert bruker.

Generelt er Gavekort, Rabattkoder og introduksjonspriser personlige, og i disse tilfellene er det forbudt å videreselge dem til tredjeparter med mindre foodora har gitt tillatelse til det. Hvis Du misbruker, eller på annen måte bruker Kampanjer, Gavekort og/eller Rabattkoder eller introduksjonspriser på en upassende, uredelig eller uautorisert måte, kan foodora avslutte, trekke tilbake eller ugyldiggjøre dem og forbeholder seg også retten til å belaste Deg for kostnader og utgifter knyttet til slik aktivitet og til å stenge Deg ute fra Plattformen.

I tillegg til disse Vilklårene kan andre vilkår og betingelser gjelde for bruk av Kampanjer, Gavekort, Rabattkoder og introduksjonspriser. Slike andre vilkår og betingelser kan i så fall gjelde sammen med disse Vilklårene.

8. FOODORA WALLET (BEGRENSET TILGJENGELIGHET)

8.1 Om foodora wallet

foodora wallet er en funksjon på Plattformen som Du kan bruke ved kjøp av måltider og andre Produkter som Du finner på Restauranter på Plattformen. foodora wallet kan ikke brukes ved kjøp av Produkter fra Butikker. Disse vilklårene vedrørende foodora wallet er en integrert del av Vilklårene, som gjelder for bruk av foodora wallet, inkludert vilkår for bruk av Plattformen, gjennomføring av bestillinger, våre leveringsvilkår osv.

Saldoen i Din foodora wallet kan øke enten ved at Du mottar såkalte cashbacks (se mer under punkt 8.2 nedenfor) og/eller tilbakebetaling til Din foodora-Wallet (se mer under punkt 8.3 nedenfor).

Hvis saldoen på Din foodora wallet er positiv, kan Du bruke den til å kjøpe måltider og andre Produkter som Du kan finne hos Restauranter på Plattformen. Hvis saldoen på Din foodora-wallet er lavere enn kostnaden for Produktet Du ønsker å kjøpe, kan Du bruke debet- eller kredittkortet Ditt til å betale den delen som ikke dekkes av saldoen på Din foodora-wallet (heretter en "blandet betaling"). En blandet betaling kan kun gjøres med debet- eller kredittkort, og ikke med andre betalingsmetoder som Vipps. Du kan ikke flytte saldoen fra Din foodora-Wallet til andre kontoer som er registrert på Plattformen eller eksterne bankkontoer eller andre eksterne kontoer. Vær oppmerksom på at foodora wallet kun kan brukes til å betale for måltider og andre Restaurantprodukter fra foodora, og ikke for bestillinger av Produkter fra Butikker.

For informasjon om ytterligere begrensninger for foodora wallet, se punkt 8.4 nedenfor.

8.2 Cashbacks

Cashbacks er ulike økonomiske belønninger til Din foodora wallet, som foodora, etter eget skjønn, kan tildele Deg når Du bruker foodora wallet. Hvis cashbacks er tilgjengelig og bestillingen Din oppfyller kravene for å bruke/oppnå cashback, kan Du legge det til i bestillingen Din og deretter motta beløpet som er overført til Din foodora wallet. Cashbacks kan deretter brukes på Ditt neste kjøp. Vær oppmerksom på at når Du velger å opptjene/legge til en cashback til en bestilling, vil det ikke redusere beløpet som skal betales for bestillingen der cashbacken er opptjent. I stedet vil cashbacken automatisk bli lagt til i Din foodora wallet. Cashbacks har en begrenset gyldighetsperiode.

8.3 Tilbakebetaling til foodora wallet

Ved å huke av avkrysningsboksen "tilbakebetaling til foodora wallet" (som Du finner under tannhjulikonet og "Innstillinger for tilbakebetaling"), kan Du velge å aktivere og/eller inaktivere muligheten til å motta tilbakebetaling til Din foodora wallet i stedet for tilbakebetaling til den opprinnelige betalingsmåten på grunn av kansellerte eller reklamerte bestillinger. "Tilbakebetaling til foodora wallet" betyr at alle tilbakebetalinger på grunn av kansellerte og/eller feilaktige bestillinger automatisk vil bli overført til Din foodora wallet. Den automatiske tilbakebetalingen til Din foodora wallet vil fortsette frem til Du velger å deaktivere funksjonen via avkrysningsboksen "Tilbakebetalinger til foodora wallet".

Vær oppmerksom på at Ditt valg om å motta wallet vouchers i stedet for tilbakebetaling kun gjelder for tilbakebetalinger som skjer i anledning kjøp av måltider og andre Produkter som Du finner på Restauranter der betalingen opprinnelig ble gjort med debet- eller kredittkort. Kjøp av Produkter fra Butikker eller kjøp av måltider og andre Produkter som Du finner på Restauranter der betalingen er gjort med andre Betalingsmåter, f.eks. Vipps, vil i stedet bli tilbakebetalt til den opprinnelige Betalingsmåten.

Tilbakebetaling til wallet som følge av kansellerte bestillinger, gjelder situasjoner der foodora har kansellert en bestilling før den ble levert til Deg, eller hentet av Deg. Andre tilbakebetalinger til foodora wallet utstedes som følge av at Du kontakter oss og klager på en bestilling der vi aksepterer å tilbakebetale kjøpesummen for nevnte bestilling til Deg, se mer om reklamasjoner i avsnitt 12. I begge tilfeller vil Du motta tilbakebetaling til Din foodora wallet som tilsvarer bestillingsverdien, i stedet for en tilbakebetaling til betalingsmåten som ble brukt for det opprinnelige kjøpet.

Forutsatt at du ikke har brukt en tilbakebetaling til wallet, har du angrerett innen 120 dager fra dagen du mottok tilbakebetalingen til din wallet. Hvis du benytter deg av angreretten din, vil verdien av den aktuelle tilbakebetalingen forsvinne fra din foodora wallet, og i stedet bli overført til debet- eller kredittkortet du brukte til det opprinnelige kjøpet. Det er ikke mulig å overføre saldoen på din foodora wallet til et annet debet- eller kredittkort eller annen betalingsmåte eller annen konto enn den som ble brukt til det opprinnelige kjøpet. Disse vilkårene for angrerett er spesifikke for foodora wallet. For vilkår som gjelder for andre kjøp på plattformen, se punkt 12.2.

8.4 Øvrig informasjon om foodora wallet

Når saldoen i Din foodora wallet brukes til å betale for hele eller deler av en bestilling av et Restaurantprodukt fra foodora, vil en eventuell saldo bestående av cashbacks bli brukt først, mens saldoen tilbakebetalingsbeløpet vil bli brukt til slutt.

Hvis Du har foretatt et kjøp kun med saldoen i Din foodora wallet, og den aktuelle bestillingen blir kansellert eller ansett som defekt/feil i henhold til det som er nevnt i punkt 12, vil tilbakebetalingen Din automatisk gå til Din foodora wallet. Dette gjelder også hvis Du på kjøpstidspunktet har deaktivert "tilbakebetaling til foodora wallet".

Saldoen i Din foodora wallet kan ikke overstige 11 700 kroner. Når grensen er nådd, vil tilbakebetalinger skje til Din foodora wallet. Verdien vil i stedet bli tilbakebetalt direkte til betalingsmetoden som ble brukt for det aktuelle kjøpet. Du vil heller ikke kunne motta cashbacks.

Når Du bruker foodora wallet, gjelder reglene og forpliktelsene i punkt 16 og 17 (blant annet) i disse Vilkårene, og foodora har rett til å kansellere Din foodora wallet hvis vi mistenker at Du bryter disse Vilkårene. Du er ansvarlig for å sørge for at ingen uautoriserte personer bruker Din foodora wallet, og foodora er ikke ansvarlig for eventuelle skader som Du kan bli påført på grunn av uautorisert bruk av Din foodora wallet.

foodora kan implementere nye funksjoner og/eller endre de nåværende funksjonene i foodora wallet. Hvis Du avslutter kontoen Din hos foodora, vil enhver utestående saldo på foodora-lommeboken Din gå tapt.



9. BETINGELSER FOR LEVERING OG HENTING

9.1 Leveringstid

Leveringstiden og hentetidspunktene for Pick-Up som er angitt ved bestillingstidspunktet og etter fullført betaling, er omtrentlige og kan endres på grunn av trafikk- eller værforhold og andre årsaker utenfor foodoras kontroll. Hvis en levering blir forsinket eller ikke kan gjennomføres, vil vi varsle Deg så snart som mulig. Under visse omstendigheter kan Du ha rett til kompensasjon for leveringsforsinkelser.

For bestillinger som leveres av Partneren selv, kan foodora be Deg om å kontakte Partneren direkte ved leveringsproblemer eller forsinkelser.

9.2 Levering

Når Du legger inn en bestilling på Plattformen med levering (direkte eller forhåndsbestilt), bekrefter og godtar Du at de bestilte Produktene vil bli levert til den adressen Du har oppgitt for den aktuelle bestillingen. Vær oppmerksom på at levering kun kan skje til adresser som foodoras bud kan lokalisere og nå.

Før levering er Du ansvarlig for:

- (a) være tilgjengelig for å motta meldinger og/eller anrop i appen på telefonnummeret Du har oppgitt på Plattformen; og
- (b) å være tilgjengelig på den angitte leveringsadressen for å motta bestillingen, med mindre Du på forhånd har angitt at den skal leveres til døren Din.

Dersom Du ikke er tilgjengelig på leveringstidspunktet, har foodora eller Partneren rett til å sette leveransen utenfor døren, selv om Du ikke har samtykket til dette på forhånd. Dette gjelder imidlertid bare i den grad det ikke er noen restriksjoner med hensyn til de bestilte Produktene, f.eks. hvis det kreves kundeidentifikasjon eller lignende ved levering. Vær oppmerksom på at foodora, eller eventuelt Partneren, ikke er forpliktet til å levere bestillinger utenfor døren dersom det foreligger begrensninger for dette, eller dersom foodora eller Partneren på annen måte anser det som upassende. Dette gjelder uavhengig av om Du har samtykket til dette på forhånd eller ikke.

foodora eller Partneren forbeholder seg retten til å kansellere bestillingen dersom leveransen ikke kan gjennomføres som følge av at:

- (a) budet kan ikke nå Deg;
- (b) Du eller Din representant ved mottak av en bestilling som inneholder Produkter som krever identifikasjon og/eller som er underlagt alderskrav eller andre restriksjoner, ikke kan fremvise gyldig legitimasjon, er mindreårig, oppfattes som beruset eller påvirket av narkotika eller på annen måte ikke oppfyller kravene for levering, eller det på annen måte er særlig grunn til å mistenke salg, levering eller utlevering av Produktene til mindreårige;
- (c) Du har oppgitt ufullstendige og/eller feilaktige opplysninger ved bestilling; eller
- (d) Du opptrer voldelig eller støtende mot, eller truer, budet.

I enkelte tilfeller, når Du har bekreftet bestillingen Din og et bud har hentet den, vil Du få oppgitt en unik firesifret leverings-PIN («Leverings-PIN») på siden for ordresporing på Plattformen. Budet kan kreve at Du oppgir Leverings-PIN ved levering av bestillingen Din. Budet har fem [5] forsøk på å taste inn Leverings-PINen Du oppgir i bud-appen. Dersom budet har brukt opp alle forsøkene og fortsatt ikke har lyktes med å taste inn riktig Leverings-PIN, kan budet be om andre verifiseringsmetoder, som for eksempel å ta et bilde av bestillingen Din sammen med ditt hus- eller leilighetsnummer (hvis aktuelt). Vi understreker at budet selvfølgelig er bundet av våre Personvernerklæringer.

Hvis en bestilling kanselleres på grunn av en av de ovennevnte årsakene, mister Du retten til eventuell tilbakebetaling og vil bli belastet hele prisen for Produktene og/eller eventuelle andre kostnader som



foodora eller Partneren har pådratt seg i forbindelse med bestillingen av Produktene, for eksempel returkostnader.

Når bestillingen er levert til Din angitte leveringsadresse, går risikoen for tap av eller skade på Produktet/Produktene over til Deg. Verken foodora, eller Partneren - der det er aktuelt, er ansvarlig for tap eller skade på Produkter som oppstår etter levering.

9.3 Pick-Up

Hvis Du har valgt Pick-Up på bestillingstidspunktet, skal Produktet/Produktene hentes av Deg på Partnerens forretningssted på det tidspunktet som er angitt på Plattformen på bestillingstidspunktet. Avhengig av hvilken type Produkt(er) Du har bestilt, kan Partneren kreve at Du legitimerer Deg med gyldig legitimasjon når Du henter bestillingen. På samme måte som for levering, se punkt 9.2 ovenfor, kan Partneren nekte levering dersom noen av de der nevnte omstendighetene inntreffer.

Noen Produkter kan bli negativt påvirket av at Du ikke henter dem på det tidspunktet som er angitt på Plattformen på bestillingstidspunktet, for eksempel kjøle- og frysevarer. foodora, eller eventuelt Partneren, er ikke ansvarlig for eventuell forringelse eller andre konsekvenser som kan oppstå som følge av at Du ikke henter Produktene i tide.

Hvis bestillingen ikke hentes innen rimelig tid etter at det angitte hentetidspunktet er passert - vanligvis 30 minutter, avhengig av de bestilte Produktene og åpningstidene til den aktuelle Partneren, kan Du bli belastet for hele prisen for Produktene i den grad de ikke kan videreselges og/eller for eventuelle andre kostnader som foodora eller Partneren pådrar seg i forbindelse med bestillingen Din.

Når Du har hentet bestillingen, går risikoen for tap av eller skade på Produktet/Produktene over til Deg. Verken foodora eller Partneren er ansvarlig for tap eller skade på Produkter som oppstår etter henting.

10. INNHOLD OG KVALITET PÅ MÅLTIDER OG MATVARER

10.1 Generelt

Måltider og andre matvarer som gjøres tilgjengelig for kjøp på Plattformen er, der det er aktuelt, tilberedt og pakket av Partnere. foodora tilbereder ikke og er ikke involvert i tilberedning, koking eller pakking av Produktene. I disse tilfellene er det Partnerens ansvar å være registrert som næringsmiddelbedrift hos lokale myndigheter og å overholde kravene fra Mattilsynet.

foodora har rutiner for å bekrefte at Partnere som håndterer måltider og næringsmidler er registrert hos relevante myndigheter, men utfører ikke egne kontroller av Produktene. foodora håndterer kun Produkter i den grad det er nødvendig for å gjennomføre en eventuell levering til Deg.

10.2 Informasjon om innholdet i måltidene

Partneren som tilbereder måltider som gjøres tilgjengelig via Plattformen, oppgir en liste over, og annen informasjon om, ingrediensene i måltidet. Dette presenteres på Plattformen, og vi tilstreber å sikre at all informasjon om ingredienser og allergener på Plattformen til enhver tid er oppdatert. På grunn av restaurantvirksomhetens natur kan dette imidlertid fra tid til annen avvike på kort varsel på grunn av endringer i tilgjengelighet, Partner kan ha erstattet eller supplert en ingrediens som inngår i måltidet uten vår kunnskap, og måltider kan tilberedes i miljøer med spor av nøtter og/eller andre allergener.

For mer informasjon om f.eks. allergener, ingredienser eller opprinnelsen til en ingrediens, ber vi Deg derfor om å kontakte oss eller Partneren direkte via kontaktopplysningene som er tilgjengelige på den respektive restaurantens Partnerside på Plattformen under fanen "Anmeldelser og info" eller via en lenke nederst på Restaurantens menyside på Plattformen, før Du legger inn en bestilling.



Hvis Du er spesielt følsom for kontakt med visse allergener, må Du være oppmerksom på at selv om Restauranten sørger for at bestillingen Din er pakket i en separat pose, kan maten likevel bli levert i samme transportpose som andre Produkter.

Med mindre annet er spesifisert, er måltidene ment å konsumeres umiddelbart etter at de er levert til Deg, og vi er ikke ansvarlige for kvaliteten på måltidet hvis det konsumeres senere.

10.3 Informasjon om innhold i matvarer

På Plattformen gis det produktinformasjon for alle Produkter i form av næringsmidler, men foodora kan ikke garantere at informasjonen på Plattformen til enhver tid er korrekt og oppdatert. Det er derfor viktig at Du leser innholdsfortegnelsen nøye før Du konsumerer et Produkt, spesielt hvis Du er overfølsom overfor et bestemt allergen eller stoff. I tilfelle motstridende informasjon har innholdsfortegnelsen på Produktets emballasje alltid forrang fremfor produktinformasjonen på Plattformen.

Hvis Du har spørsmål om ingredienser i matvarer som selges på Plattformen, er Du velkommen til å kontakte oss eller Partneren direkte via kontaktopplysningene som er tilgjengelige på den respektive Partnerens Partnerside på Plattformen under fanen "Butikkinformasjon" på nettstedet og "i" i appen.

10.4 Opprettholdelse av kvalitet

Partneren setter sammen og klargjør bestillingen Din for levering eller Pick-Up umiddelbart eller som forhåndsbestilt, på samme måte som når Du handler direkte i en butikk. For å sikre at Produktene opprettholder sin kvalitet ved levering og at kjølevarer hentes uten forsinkelse, vil ikke bestillingen Din bli sendt til Partneren før vi har et tilgjengelig bud.

11. SPESIELLE BETINGELSER FOR VISSE PRODUKTER ("ALDERSBESTEMTE PRODUKTER")

Salg av Aldersbestemte Produkter er kun tillatt til Kunder over lovlig alder. For alkohol, tobakk og nikotinholdige Produkter er salg kun tillatt til Kunder som er 18 år eller eldre. For energidrikk er salg kun tillatt til Kunder som er 16 år eller eldre.

Vær oppmerksom på at ved å legge inn en bestilling har Du gitt et bindende tilbud om å kjøpe de bestilte Produktene for levering. foodora vil gjennomføre aldersverifisering, samt ID-verifisering (for å sikre at den som har lagt inn bestillingen også er den som mottar den) ved levering eller henting av bestillingen.

Dersom mottakeren ikke kan motta bestillingen på grunn av manglende identifikasjon, utilgjengelighet eller av andre grunner, vil foodora belaste Kunden som har lagt inn bestillingen med et gebyr på NOK 200 eller hele bestillingsverdien. Dette gebyret vil bli belastet ved å redusere det beløpet Du eventuelt får tilbakebetalt som følge av at bestillingen ikke blir levert, men dersom bestillingen inneholder flere Produkter som ikke er aldersbegrenset, kan disse bli levert/utlevert.

12. REKLAMASJON OG ANGRERETT

12.1 Reklamasjoner

Hvis Du bestiller som privatperson/forbruker, har Du rett til å klage på bestillingen innen to (2) år fra kjøpstidspunktet i tilfelle Produkter mangler eller hvis Produktene som er levert til Deg er mangelfulle, feil eller på annen måte ikke er i samsvar med bestillingen Din. For å gjøre dette må Du kontakte vår kundeservice med en beskrivelse av problemet innen to (2) måneder fra Du oppdaget/burde ha oppdaget mangelen/feilen.

Når vi har mottatt klagen Din, vil vi varsle Deg. Vi vil deretter undersøke saken så snart som mulig for å identifisere problemet og finne en løsning i samsvar med gjeldende forbrukervernlovgivning. Vi kan også involvere Partneren som har forberedt eller pakket bestillingen i klageprosessen og be om ytterligere informasjon fra Deg.



Hvis vi fastslår at bestillingen det klages på var feil og gir Deg rett til full tilbakebetaling, kan Du velge mellom å motta tilbakebetaling via samme betalingsmåte som ble brukt ved kjøpet, eller å motta tilbakebetaling i form av en Rabattkode som kan brukes til fremtidige kjøp på Plattformen. En Rabattkode, som fungerer som en tilbakebetaling er, i motsetning til andre typer Rabattkoder under punkt 7, gyldig i 30 dager. Hvis Du har aktivert "Tilbakebetaling til foodora wallet", vil Du motta tilbakebetalingen direkte til Din foodora wallet, se mer i punkt 8 ovenfor.

Vær oppmerksom på at selv om vi kommer til at bestillingen ikke er kvalifisert for full tilbakebetaling, kan kundeserviceteamet vårt utstede Rabattkoder som en delvis tilbakebetaling. Slike Rabattkoder er også gyldige i 30 dager, men kan ikke kombineres med andre tilbud, Rabattkoder eller Kampanjer.

Vær oppmerksom på at vilkårene som gjelder for Rabattkoder generelt i henhold til punkt 7 ovenfor, også gjelder for Rabattkoder som gis som tilbakebetaling.

12.2 Angrerett

12.2.1 Om angre retten

Hvis Du bestiller som privatperson/forbruker, har Du i visse tilfeller rett til å gå fra avtalen, dvs. benytte Deg av angre retten, se punkt 12.2.2 nedenfor.

Vær oppmerksom på at Du ved å legge inn en bestilling gir Ditt uttrykkelige samtykke til at leveringstjenesten starter så snart bestillingen er akseptert, og at Du dermed samtykker i at angre retten bortfaller ved fullføring av tjenesten.

Andre eksempler på situasjoner der angre retten Din ikke gjelder ved bestilling fra Plattformen, er

- (a) Kjøp av måltider, matvarer eller andre Produkter med kort holdbarhetstid eller som raskt kan forringes eller gå ut på dato;
- (b) Kjøp av et Produkt som var forseglet ved levering, men hvor forseglingen senere er brutt av Deg og Produktet ikke med rimelighet kan returneres på grunn av helse- eller hygieniske årsaker;
- (c) Kjøp av Produkter i form av en enkelt utgave av en avis eller et magasin;
- (d) Kjøp av Produkter som i seg selv er sammenblandet med andre Produkter etter levering og derfor ikke kan skilles fra disse.

For en uttømmende liste over unntak fra angre retten, se Lov om opplysningsplikt og angre rett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angre rettloven (LOV-2014-06-20-27)).

Angre retten gjelder heller ikke for bestillinger som allerede er returnert til foodora eller Partneren fordi levering ikke var mulig, og hvor Du ikke på forhånd har informert oss om at Du ønsker å benytte Deg av Din angre rett. Ved mislykket leveringsforsøk vil bestillingen i stedet bli kansellert, og vi forbeholder oss retten til å belaste Deg for kostnadene i henhold til punkt 9.2 ovenfor.

12.2.2 Utøvelse av angre retten

Hvis Du ønsker å benytte Deg av angre retten, må Du tydelig informere vår kundeservice eller den aktuelle Partneren om dette innen 14 dager fra den dagen Du mottar Produktet eller, dersom bestillingen består av et Produkt som er sammensatt av flere deler, en vesentlig del av Produktet.⁸ Hvem Du skal informere, dvs. hvem som er selger av det/de aktuelle Produktet/Produktene, fremgår av kvitteringen, se punkt 12.2.3 nedenfor om retur til Butikker. Når det gjelder retur av Produkter fra Restauranter, kan Du varsle vår kundeservice direkte. Du finner kontaktinformasjon til vår kundeservice i punkt 21. Vær oppmerksom på at vi og våre Partnere kan nekte Din retur om den ikke skjer innen nevnte tidsfrist.

⁸ Hvis den siste dagen i angrefristen faller på en lørdag, søndag eller helligdag, forlenges angrefristen til neste virkedag (mandag - fredag).



Når Du ønsker å benytte Deg av angreretten, anbefaler vi at Du som et minimum oppgir følgende:

- (a) at Du ønsker å angre kjøpet;
- (b) bestillingsnummeret Ditt og datoen for bestillingen; og
- (c) hvilke produkter Du ønsker å returnere, samt navn og adresse.

Du kan bruke det offentlige skjemaet fra Barne- og familiedepartementet [her](#).

12.2.3 Hvordan returnere et Produkt

Retur av Produkter solgt av Butikker skal skje direkte til Butikkens utsalgssted, med mindre annet er spesifisert av foodora eller den aktuelle Butikken.

Du må returnere Produktet til Butikkens forretningssted innen 14 dager fra datoen du sendte melding om at Du ville benytte angretten. For informasjon om Butikken og dens åpningstider og adresse, se Butikkens Partnerside eller informasjonen på kvitteringen Din. Hvis Du velger å sende Produktet til Butikken per post, er Du ansvarlig for eventuelle fraktkostnader.

Husk å sørge for egnet returnmåte og pakke Produktet på riktig måte for å beskytte det mot transportskader under transport, da Du kan bli holdt ansvarlig hvis Produktet blir skadet (forutsatt at vi kan bevise at Du har vært uaktsom).

Ved retur av Restaurantprodukter der angreretten fortsatt gjelder, vil Du få ytterligere informasjon om returadressen i vår bekreftelse av Din retur. Også for slike returer må gjelder det likevel at returen skal skje innen 14 dager fra melding om benyttelse av angreretten, og Du er fortsatt forpliktet til å pakke Produktet på en egnet måte for retur.

12.2.4 Tilbakebetaling av returer

Etter at foodora eller Partneren har akseptert Din retur, vil tilbakebetalingen skje med samme betalingsmåte som Du benyttet ved bestilling, med mindre annet er avtalt eller fremgår av disse Vilårene. Dersom Produktet ved retur har blitt brukt, håndtert eller pakket uaktsomt av Deg, eller dersom Du på annen måte har håndtert Produktet i større utstrekning enn det som er nødvendig for å fastslå dets egenskaper eller funksjon, har foodora eller Partneren rett til å trekke fra det beløpet som skal tilbakebetales et beløp som tilsvarer Produktets verdireduksjon sammenlignet med Produktets opprinnelige verdi.

Når det gjelder bestillinger fra Butikker, er Partneren ansvarlig for å håndtere og godkjenne returer i egenskap av å være selger. Tilbakebetaling kan derfor være betinget av at Partneren får tilbake de returnerte Produktene eller mottar bevis på at Produktet er returnert.

12.3 Begrensninger på tilbakebetaling

Vær oppmerksom på at foodora ikke tilbakebetaler kostnader for levering eller andre tjenester som utføres i forbindelse med håndtering av Produkter som har blitt reklamert på eller returnert. foodora tilbakebetaler heller ikke kostnader knyttet til minste bestillingsverdi eller serviceavgift. Hvis Du har betalt hele eller deler av bestillingen med Gavekort, eller hvis bestillingen Din har vært gjenstand for andre Kampanjer, vil kostnadene ikke bli tilbakebetalt, med unntak av Gavekort eller Rabattkoder. Som tidligere nevnt er Du ansvarlig for fraktkostnadene forbundet med eventuelle returer.

13. KUNDEVURDERINGER

Kunder kan rangere og anmelde Partnere og Produkter på Plattformen. For å sikre at rangeringer og anmeldelser kommer fra Kunder som faktisk har kjøpt Produkter fra den aktuelle Partneren, kan Kunder bare rangere og anmelde en Partner etter at Kundens bestilling er levert, og kun i en begrenset periode.

Anmeldelser som sendes inn på Plattformen må være fritt for rasistisk, sexistisk, støtende, trakasserende eller på annen måte truende eller ulovlig innhold, og må ikke på annen måte krenke tredjeparters rettigheter (inkludert immaterielle rettigheter). Vi kontrollerer anmeldelser, og dersom en innsendt anmeldelse, etter vårt eget skjønn eller etter varsel i henhold til punkt 13, anses å være ulovlig, i strid med disse Vilkårene eller på annen måte ikke er i samsvar med våre verdier, har vi rett til å fjerne den aktuelle anmeldelsen fra Plattformen. Hvis en Kunde ofte legger igjen anmeldelser med åpenbart ulovlig innhold, har vi også rett til å midlertidig utestenge Kunden fra Plattformen etter å ha gitt en advarsel på forhånd.

Vi vil alltid gi Kunden en klar og spesifikk begrunnelse for vår beslutning om å moderere, og en midlertidig utestenging vil i første omgang vare i maksimalt 15 dager. Hvis atferden anses som alvorlig, kan vi imidlertid beslutte å avslutte Kundens konto med umiddelbar virkning, men Kunden vil alltid bli varslet via e-post.

For informasjon om vårt interne klagebehandlingssystem vedrørende avgjørelsene våre, se punkt 17.2.

14. KUNDEMERKNADER

Kunder har alltid rett til å kontakte vår kundeservice for å rapportere informasjon eller innhold på Plattformen som de anser som ulovlig innhold. Du finner kontaktinformasjon til vår kundeservice i punkt 21.

Vær oppmerksom på at dersom Du ofte sender inn meldinger eller klager som er åpenbart grunnløse, har vi rett til å midlertidig stanse behandlingen av meldingene eller klagen Dine. Slike suspensjoner vil bare skje etter at vi har gitt en advarsel på forhånd, og vil i første omgang vare i maksimalt 15 dager. Midlertidige suspensjoner vil bli gjennomført i tilfeller der:

- Du har allerede sendt inn en melding eller klage om det samme innholdet tidligere, og meldingen eller klagen har allerede blitt undersøkt av oss;
- Varselet eller klagen Din er åpenbart ubegrunnet og/eller fiktiv, og/eller Du handler åpenbart ikke i god tro (f.eks. varselet eller klagen gjelder ikke innholdet i seg selv, men den som har bidratt med innholdet); eller
- Varselet eller klagen Din mangler grunnleggende argumenter og/eller støttende fakta som illustrerer hvorfor innholdet angivelig er ulovlig og/eller i strid med disse Vilkårene og/eller våre verdier.

For informasjon om vårt interne klagebehandlingssystem for våre avgjørelser, se punkt 17.2.

15. BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER OG DATABESKYTTELSE

Vi behandler personopplysningene Dine i samsvar med vår [personvernerklæring](#), og ved å godta Vilkårene er Du klar over at vi kan komme til å sende Deg e-post og/eller tekstmeldinger i forbindelse med bestillingen Din.

Avhengig av valg av betalingsmetode kan en ekstern leverandør av betalingstjenester også behandle personopplysningene Dine i henhold til den respektive betalingstjenesteleverandørens egne vilkår og betingelser.

16. FOODORAS RETTIGHETER

16.1 Respekt for Plattformen

Produkter som selges gjennom Plattformen er ment for individuell bruk, og uautorisert kommersiell bruk av Produkter eller Plattformen er strengt forbudt. Ved å akseptere disse Vilkårene forplikter Du Deg til ikke å videreselge eller overføre noen rettigheter eller forpliktelser overfor foodora.



16.2 Respekt for andre immaterielle rettigheter

Alle opphavsrettigheter, varemerker, varenavn, logoer og andre immaterielle eller industrielle rettigheter som eies eller brukes av oss, og de som er inkludert i Plattformen eller foodoras markedsføringsmateriell (inkludert, men ikke begrenset til titler, grafiske bilder, ikoner, skript og kildekoder) tilhører oss, en annen lisensgiver eller Partneren, og kan ikke reproduseres, distribueres, selges, brukes, legges ut, publiseres, overføres, distribueres, modifiseres, endres, kopieres, begrenses eller brukes (helt eller delvis) uten vårt skriftlige forhåndssamtykke.

Bruk av noen av de immaterielle rettighetene som er nevnt ovenfor til kommersielle eller andre formål uten vår tillatelse er strengt forbudt, med unntak av det som er nødvendig for å bruke Plattformen i samsvar med Vilklårene.

16.3 Respekt for eiendom

Du kan ikke, for noe formål, manipulere, forsøke å få uautorisert tilgang til, modifisere, hacke, fikse eller på annen måte justere noe av vår eiendom, for eksempel materiale, programvare, maskinvare, kildekoder eller informasjon.

17. FOODORAS RETT TIL Å AGERE MOT KUNDER

17.1 Midlertidig eller umiddelbar suspensjon

Dersom Du ofte har lagt ut innhold på Plattformen som, etter vårt eget skjønn eller etter et varsel i henhold til punkt 14, anses å være åpenbart ulovlig (f.eks. hvis innholdet er åpenbart krenkende, trakasserende, fremmer hatefulle ytringer eller på annen måte åpenbart bryter med disse Vilklårene), forbeholder vi oss retten til å midlertidig stenge Deg ute fra Plattformen i en rimelig periode etter å ha gitt et forhåndsvarsel. Vi vil alltid gi Deg en klar og spesifikk begrunnelse for vår beslutning, og den midlertidige suspensjonen vil i første omgang vare i maksimalt 15 dager. For informasjon om vårt interne klagebehandlingssystem for avgjørelsene våre, se punkt 17.2. Hvis oppførselen Din anses som alvorlig, kan vi imidlertid beslutte å avslutte kontoen Din med umiddelbar virkning, men Du vil alltid motta en e-post om dette. Uavhengig av hvor alvorlig oppførselen Din er, kan vi alltid kreve erstatning fra Deg for kostnader og skader som vi eller våre Partnere har pådratt oss som følge av Din oppførsel.

Vi forbeholder oss videre retten til å suspendere kontoer og avslutte pågående eller forhåndsbestilte bestillinger eller på annen måte avslutte våre tjenester til Deg med umiddelbar virkning hvis Du bryter disse Vilklårene, misbruker våre tjenester eller på annen måte forårsaker skade eller ulempe for oss, våre Partnere eller våre øvrige Kunder gjennom bruk av Plattformen og våre tjenester, for eksempel hvis vi har rimelig grunn til å mistenke at Du gjentatte ganger foretar falske bestillinger eller reklamasjoner. Suspensjon av kontoer kan gjøres umiddelbart, men Du vil alltid bli varslet om dette via e-post. Ved suspensjon vil vi tilbakebetale Deg beløpene knyttet til ufullførte bestillinger, redusert med kostnadene som påløper for oss eller Partneren som følge av suspensjonen.

Endelig forbeholder vi oss retten til å deaktivere bruken av e-postadresser og/eller betalingsopplysninger eller midler som tidligere er knyttet til mistenkt eller bekreftet svindel på Plattformen.

17.2 Internt system for klagebehandling

Hvis Du mottar en avgjørelse fra oss om fjerning av innhold, suspensjon eller stenging av konto i henhold til punkt 13, 14 og 17.1, kan Du klage på avgjørelsen. Informasjon om hvordan og hvor Du kan sende inn en klage, vil bli gitt sammen med avgjørelsen. Vær oppmerksom på at klagen må sendes inn av Deg innen seks (6) måneder fra den datoen Du mottar avgjørelsen.

18. FOODORA BUSINESS



18.1 Generelt

I tillegg til Din private konto kan Din arbeidsgiver tilby Deg en bedriftskonto via foodoras bedriftsløsning "foodora Business", hvor Du kan gjøre bedriftskjøp i henhold til avtalen med Din arbeidsgiver. Hvis Du via Din arbeidsgiver får tilgang til en konto på foodora Business, vil Du derfor ha mulighet til å legge inn bestillinger enten via Din private konto eller Din foodora Business-konto, og Du kan derfor veksle mellom å være privat bruker og bedriftsbruker på Plattformen. Hvis Du har tilgang til begge typer kontoer, må Du derfor være nøye med hvilken konto Du er logget inn på når Du foretar kjøp på Plattformen.

Det er viktig å vite at Du og foodora ikke inngår en avtale når Du, via Din arbeidsgiver, får tilgang til foodora Business eller når Du foretar kjøp på Din foodora Business-konto. I stedet inngås det avtaler mellom foodora og Din arbeidsgiver. Dette betyr også at bestillingene Du gjør via Din foodora Business-konto ikke er underlagt forbrukervernregler. For øvrig gjelder imidlertid disse Vilåorene i sin helhet.

Du som bruker av en foodora Business-konto er kjent med at foodora, i samsvar med de avtaler som er inngått med Din arbeidsgiver, under visse omstendigheter kan stenge kontoen Din. Se eksempler på slike situasjoner i punkt 17.1.

Hvis Du ønsker å slette foodora Business-kontoen Din, kan Du be den som administrerer kontoen Din om å slette kontoen Din, eller sende en e-post til corporate@foodora.no.

Du kan enkelt finne ut hva som gjelder for bruken av foodora Business-kontoen Din under fanen "Budsjett", og ellers er det opp til Deg å informere Deg om de regler og vilkår som arbeidsgiveren Din har satt for Din bruk av foodora Business.⁹

18.2 Kobling til Din private konto

Ved aktivering av Din foodora Business-konto vil Du bli bedt om å koble denne kontoen til Din private konto. Denne koblingen betyr at Du vil kunne veksle mellom Din private konto og Din foodora Business-konto på Plattformen. Data og informasjon på Din private konto vil imidlertid ikke bli delt med Din foodora Business-konto. Se mer om vår behandling av personopplysninger i vår [personvernerklåring](#) om behandling av personopplysninger i forbindelse med foodora Business. Hvis Du har spørsmål om hvordan Din arbeidsgiver håndterer personopplysninger, kan Du kontakte Din arbeidsgiver eller lese Din arbeidsgivers personvernerklåring.

19. ØVRIG

19.1 Plattformens tilgjengelighet

Selv om vi hele tiden bestreber oss på å gi Deg en best mulig kundeopplevelse, kan vi ikke garantere at tilgangen til Plattformen skjer på en måte som er sikker, rettidig, uavbrutt, fri for feil, tekniske problemer, defekter eller virus. Følgelig kan det oppstå midlertidige forstyrrelser på Plattformen som følge av planlagt eller regelmessig systemvedlikehold, nedetid på grunn av internett eller elektronisk kommunikasjon, force majeure eller andre faktorer utenfor vår kontroll. Vi er heller ikke ansvarlige for forsinkelser, leveringssvikt, feil, tap eller skader som følge av slike problemer på Plattformen, herunder problemer som er forbundet med bruk av Plattformen, internett eller elektronisk kommunikasjon.

Du er innforstått med og aksepterer at vi regelmessig oppdaterer Plattformen, inkludert mobilappen og nettstedet vårt, for å ivareta sikkerheten og for å oppdatere og forbedre brukeropplevelsen Din. Av disse grunnene kan vi noen ganger be Deg om å oppdatere til en nyere versjon av mobilappen. Disse Vilåorene vil fortsette å gjelde selv etter slike oppdateringer av mobilappen.

⁹ Arbeidsgiveren din kan for eksempel sette begrensninger for hva de enkelte måltidene skal koste, hva slags matvarer som kan kjøpes inn, osv.



19.2 Tredjeparts lenker og nettsteder

Plattformen kan inneholde lenker til tredjeparts nettsteder, applikasjoner eller annonser, og ved å klikke på disse lenkene er Du klar over at Du gjør det på egen risiko. foodora kontrollerer eller støtter ikke tredjeparts nettsteder, lenker, applikasjoner eller annonser, og er derfor ikke ansvarlig for innholdet på disse lenkede nettstedene, og vi er heller ikke ansvarlig for tap eller skade som Du kan pådra Deg i forbindelse med bruk av disse nettstedene, lenkene, applikasjonene eller annonsene.

19.3 Tilsyn

foodoras virksomhet er registrert hos Mattilsynet. Registreringen innebærer at virksomheten jevnlig kan bli kontrollert av den lokale tilsynsmyndigheten, og foodora aksepterer kun Partnere som er registrerte næringsmiddelvirksomheter til å håndtere eller tilberede Produkter i form av måltider eller næringsmidler som gjøres tilgjengelig på Plattformen.

19.4 foodoras ytterligere rettigheter

I tillegg til det som allerede er angitt i disse Vilklårene, forbeholder foodora seg retten til å:

- overføre sine rettigheter og forpliktelser i henhold til Vilklårene til en tredjepart, forutsatt at den overtakende tredjeparten kan forventes å oppfylle sine forpliktelser i henhold til Vilklårene på en tilfredsstillende måte; og
- kreve erstatning fra Deg for enhver skade som foodora (inkludert dets styremedlemmer, ansatte, Partnere eller andre konsernselskaper) har lidd som følge av Ditt eventuelle misbruk av Plattformen eller andre brudd på disse Vilklårene.

I tillegg til det som ellers er angitt i Vilklårene, gjelder følgende begrensninger for foodoras ansvar overfor Deg, med mindre annet følger av ufravikelig lovgivning:

- foodora er ikke ansvarlig for Produktenes egnethet for det spesifikke formålet Du har til hensikt å bruke dem til, utover det som fremgår av Vilklårene eller produktinformasjonen på Plattformen. Dette påvirker imidlertid ikke Dine rettigheter i henhold til Produktansvarsloven (LOV-1988-12-23-104).
- foodora er ikke ansvarlig for direkte eller indirekte skade som skyldes Din egen bruk av Plattformen eller annen informasjon fra foodora. Dette gjelder likevel ikke dersom foodora har påført Deg skaden forsettlig eller ved grov uaktsomhet.
- foodora forbeholder seg retten til å avbryte gjennomføringen av en ordre i tilfelle force majeure-lignende hendelser som epidemier eller pandemier, herunder Covid-19, naturkatastrofer, krig, terrorangrep, politiske uroligheter, streik, lockout, blokade eller annen kontraktshindring, brann, ulykke eller annen omstendighet utenfor foodoras rimelige kontroll, eller enhver annen omstendighet som i vesentlig grad vanskeliggjør eller forringer forutsetningene for gjennomføringen av en ordre.

19.5 Forholdet til appbutikkleverandører

Vær oppmerksom på at disse Vilklårene kun er inngått mellom Deg og oss, og ikke med noen appbutikkleverandører som Apple Inc. eller Google Inc. ("**Appbutikkleverandører**"). Når det gjelder bruken av mobilappen vår, vil vi imidlertid komme med følgende presiseringer.

- Du forplikter Deg til å bruke mobilappen utelukkende i samsvar med de til enhver tid gjeldende vilklårene og betingelsene til den aktuelle Appbutikkleverandøren;
- Det er den respektive Appbutikkleverandøren, ikke oss, som tilbyr sin digitale butikk for nedlasting, og i noen tilfeller kjøp av apper.
- Vi, og ikke Appbutikkleverandøren, er eneansvarlige for mobilappen vår og innholdet i den. Appbutikkleverandøren har ingen forpliktelser eller ansvar overfor Deg (inkludert vedlikeholds- og/eller støttetjenester) i forbindelse med mobilappen eller disse Vilklårene;
- Vi, og ikke Appbutikkleverandøren, er eneansvarlige for alle krav knyttet til mobilappen eller Din besittelse og/eller bruk av mobilappen i samsvar med disse Vilklårene; og



- Vi, og ikke Appbutikkleverandøren, er ansvarlige for eventuelle krav fra tredjeparter om krenkelse av immaterielle rettigheter knyttet til vår mobilapp og Din besittelse og/eller bruk av vår mobilapp.

20. GJELDENE RETT OG TVISTELØSNING

Vilkårene er utarbeidet, og skal tolkes, i samsvar med norsk rett.

Tvister mellom Deg og foodora skal i første rekke løses ved avtale. Dersom vi og Du ikke blir enige, skal tvisten avgjøres av Forbrukertilsynet, Forbrukerklageutvalget, og i siste instans av de alminnelige domstoler.

Som privatperson/forbruker bosatt i EU har Du også rett til å benytte Deg av EU-kommisjonens ODR-Plattform (European Online Dispute Resolutions) for tvisteløsning på nett. ODR-Plattformen finner Du [her](#).

21. KONTAKTINFORMASJON

Hvis Du har spørsmål om Plattformen, Produkter eller bestillinger, eller hvis Du opplever problemer med kontoen Din, er Du velkommen til å kontakte vår kundeservice via e-post på support@foodora.no (for privatkunder) eller corporate@foodora.no (for foodora Business-kunder) eller, etter at et kjøp er gjennomført, ved å skrive til vår kundeservice via vår chat-funksjon. Du kan også finne svar på mange vanlige spørsmål i "Hjelpesenter"-fanen på Plattformen. På [nettsiden vår](#) finner Du oppdatert informasjon om åpningstidene til vår kundeservice.

