

ALLMÄNNA VILLKOR - FOODORAS PLATTFORM

Senast uppdaterade april 2026

Dessa allmänna villkor ("Villkoren") trädde i kraft den 8 april 2026 och gäller mellan dig som privatperson/konsument eller som anställd hos företagskund ("Du", "Dig", "Kund") och Foodora AB, org. nr 559007-5643 Fleminggatan 20, 112 26 Stockholm, Sverige ("foodora", "vi", "oss"), när Du handlar via www.foodora.se och foodoras nedladdningsbara mobilapp (tillsammans "Plattformen").

Via Plattformen kan Du beställa produkter i form av måltider, livsmedel och andra varor (nedan gemensamt definierade som "Produkter") som foodora, foodoras partnerrestauranger ("Restauranger") samt foodora market och partnerbutiker (tillsammans "Butiker") håller tillgängliga på Plattformen. Restauranger och Butiker benämns här efter gemensamt som "Partners".

I Villkoren kan Du läsa om vad som gäller när Du köper Produkter på Plattformen, bl.a. om hur Du genomför beställningar, hur betalning går till och vilka leveransvillkor som gäller. Därutöver finns också information om vad som gäller när det blir fel och Du som Kund vill reklamera Ditt köp. Vid sidan av ovan finns det annan information och andra villkor som vi på foodora vill att Du ska känna till - se gärna innehållsförteckningen nedan för att ta Dig till relevant avsnitt. Vad gäller foodoras prenumerationstjänst "foodora pro", se särskilda villkor [här](#).

foodora har rätt att när som helst uppdatera eller ändra Villkoren. De Villkor som är tillämpliga på Din beställning är den version som finns tillgänglig på Plattformen vid beställningstillfället. Vid betydande ändringar av Villkoren åtar vi oss att underrätta Dig därom men i övrigt åligger det Dig att hålla Dig uppdaterad om den senaste versionen av Villkoren. För tillgång till versioner av Villkoren tillämpliga i tiden innan nuvarande version, se [här](#).

1. ALLMÄNT	4
1.1 Om Villkoren	4
1.2 Om foodoras rätt att begränsa	4
2. DITT KONTO	4
3. PLATTFORMEN OCH DESS UTBUD	4
3.1 Plattformens utbud	4
3.2 Närmare om hur sökresultat rankas	5
4. BESTÄLLNINGAR	5
4.1 Övergripande om beställningar	5
4.2 Hur Du genomför en beställning	6
4.3 Speciella instruktioner vid beställning	7
4.4 Partsförhållandet vid köp av måltider och andra Produkter från Restauranger	7
4.5 Partsförhållandet vid köp av livsmedel och andra Produkter från Butiker	7
5. PRISER OCH AVGIFTER	7
5.1 Pris	7
5.2 Leveransavgift	7
5.3 Minsta ordervärde	7
5.4 Prissänkningar	8
5.5 Pris baserade på vikt	8
5.5.1 Produkter märkta som "Viktvara"	8
5.5.2 Produkter med cirkavikt	8
5.6 Retursystem för förpackningar	8
5.7 Påsavgift	8
6. BETALNING	8
6.1 Hur betalning går till	8



6.2 Inga egna betaltjänster	9
7. ERBJUDANDEN OCH TILLGODOHAVANDEN	9
7.1 Kampanjer, presentkort och rabattkoder	9
7.2 Begränsningar i användningsområde	9
8. FOODORA WALLET (BEGRÄNSAD TILLGÄNGLIGHET)	10
8.1 Om foodora wallet	10
8.2 Cashbacks	10
8.3 Wallet-vouchers	11
8.4 Övrig information om foodora wallet	11
9. VILLKOR FÖR LEVERANS OCH PICK-UP	12
9.1 Leveranstider	12
9.2 Leverans	12
9.3 Pick-Up	12
10. INNEHÅLL OCH KVALITET PÅ MÅLTIDER OCH LIVSMEDEL	13
10.1 Allmänt	13
10.2 Information om innehåll i måltider	13
10.3 Information om innehåll i livsmedel	13
10.4 Upprätthållande av kvalitet	14
11. SÄRSKILDA VILLKOR FÖR VISSA PRODUKTER	14
12. REKLAMATION OCH ÅNGERRÄTT	14
12.1 Reklamation	14
12.2 Ångerrätt	14
12.2.1 Om ångerrätten	14
12.2.2 Utnyttja Din ångerrätt	15
12.2.3 Hur Du returnerar en Produkt	15
12.2.4 Återbetalning av retur	16
12.3 Begränsningar avseende återbetalning	16
13. KUNDRECESSIONER	16
14. KUNDANMÄLNINGAR	16
15. PERSONUPPGIFTSBEHANDLING OCH DATASKYDD	17
16. FOODORAS RÄTTIGHETER	17
16.1 Respekt för Plattformen	17
16.2 Respekt för andra immateriella rättigheter	17
16.3 Respekt för egendom	17
17. FOODORAS RÄTT ATT AGERA MOT KUNDER	17
17.1 Tillfällig eller omedelbar avstängning	17
17.2 Internt system för hantering av klagomål	18
18. FOODORA BUSINESS	18
18.1 Övergripande	18
18.2 Koppla till Ditt privata konto	19
19. ÖVRIGT	19
19.1 Plattformens tillgänglighet	19
19.2 Tredje parts länkar och webbsidor	19
19.3 Tillsyn	19
19.4 foodoras ytterligare rättigheter	19



19.5 Relationen till appbutiksleverantörer	20
20. TILLÄMPLIG LAG OCH TVISTLÖSNING	20
21. KONTAKTUPPGIFTER	20
21.1 Kundservice	20
21.2 Översättningsverktyg för chattar med artificiell intelligens (AI)	21



1. ALLMÄNT

1.1 Om Villkoren

Genom att registrera ett konto hos foodora och lägga en beställning via Plattformen, bekräftar Du att Du har läst och godkänner dessa Villkor med bindande verkan samt intygar riktigheten i de uppgifter som Du lämnat. När det kommer till relationen mellan foodora, Dig och olika appbutiksleverantörer, se avsnitt 19.5.

Genom att lägga en beställning via Plattformen intygar Du vidare att:

- (a) Du är minst 18 år;
- (b) Du har rättskapacitet att ingå avtal; och
- (c) Du är innehavare av det bank-/kreditkort eller bankkonto som används för köp på Plattformen.

Vid frågor om dessa Villkor eller om Du av någon annan anledning vill komma i kontakt med oss, hittar Du kontaktuppgifter till vår kundservice längst ner i dessa Villkor under avsnitt 21.

1.2 Om foodoras rätt att begränsa

Vi förbehåller oss rätten att utforma och använda oss av policyer, förfaranden, åtgärder och verktyg för att säkerställa att Plattformen används på ett sätt som inte är olagligt och i övrigt överensstämmer med våra policyer och dessa Villkor. För det fall Plattformen används på ett sätt som är olagligt eller i övrigt inte överensstämmer med våra policyer eller dessa Villkor, förbehåller vi oss också rätten att granska och agera mot sådana förfaranden. Läs mer om vår rätt att agera mot Kunder i avsnitt 13 och 17.

2. DITT KONTO

foodora tillåter bara ett konto per Kund.¹ foodora erbjuder dock företag möjlighet att låta sina anställda göra köp via vår tjänst "foodora Business", läs mer därom i avsnitt 18 nedan. Du ansvarar för att förvara Dina inloggningsuppgifter säkert för att undvika att de sprids vidare. Om tredje part får tillgång till, eller om Du misstänker att tredje part har tillgång till, Dina inloggningsuppgifter ska Du genast informera foodora, i vilket fall foodora förbehåller sig rätten att stänga ner eller radera Ditt konto utan vidare underrättelse. Om Du inte informerar foodora vid sådan misstanke kommer Du ansvara för den fortsatta aktiviteten på Ditt konto.

Om Du glömmert Ditt lösenord kan det återställas genom att använda länken "Glömt ditt lösenord?" på Plattformen.

Om Du vill radera Ditt privata konto, vänligen klicka på fliken "Profil" (för webb) eller "Konto" (för app) på Ditt konto och välj "Radera min profil" (för webb) och "Se profil" sedan "Radera mitt konto" för app alternativt skicka ett mejl via e-post till vår kundservice, se avsnitt 21.

3. PLATTFORMEN OCH DESS UTBUD

3.1 Plattformens utbud

Vi använder oss av rekommendationssystem för att tipsa om Produkter och Partners på Plattformen. Utbudet och rankningen av Partners och Produkter på Plattformen kan variera från tid till annan men är alltid utformat för att ge Dig en bra kundupplevelse. Utbudet som presenteras baseras bl.a. på vilken leveransadress Du anger samt eventuella filter som Du själv kan använda för att sortera utbudet

¹ Istället för "konto" så används ibland begreppet "profil" i dessa Villkor och på Plattformen, men de två begreppen har samma betydelse.

på Plattformen, t.ex. filtrering på specifika kategorier eller efter "leveranstid". Vidare används kriterier som Partners popularitet, vilken fastställs med hjälp av andra användares order- och klickhistorik i förhållande till Partnern, samt tolkningar av Dina preferenser, vilka baseras på Dina tidigare beställningar och Din användning av Plattformen. För att säkerställa Produktens kvalitet fram till leverans samt leveranstiden till Dig, är dock utbudet på Plattformen begränsat till Produkter som levereras från Partners med ett affärsställe i närheten av Din leveransadress.

Ändrar Du Din leveransadress, eller väljer alternativet Pick-Up (upphämtning vid Partners affärsställe), kan alltså utbudet och rankningen ändras, men även andra omständigheter såsom väder, trafik och efterfrågan kan påverka utbudet och rankningen.

Partners har också möjligheten att betala för olika typer av betald placering eller prioriterad rankning ("**Betald Placering**"). På Plattformen markeras sådan Betald Placering t.ex. som "sponsrad", "erbjudande" eller liknande. Vidare kan Restauranger som är toppresterande på Plattformen avseende beställningsflöde, genomsnittligt kundomdöme, tillgänglighet och låga antal avbrutna ordrar få märkningen "Topprestaurang". Slutligen kan utbudet och rankningen bero på andra parametrar för att säkerställa att Du får en bra kundupplevelse.

3.2 Närmare om hur sökresultat rankas

Vid sökningar på Partners och Produkter på Plattformen, rankas sökresultaten främst baserat på följande kriterier:

- *Innehållet i Din sökning:* De sökresultat som närmast reflekterar ordalydelsen av Din sökfråga kommer att listas högre, t.ex. Partners namn, Produkterna, och/eller ett specifikt erbjudande. Om Din sökfråga består av speciella kännetecken som relaterar till Produkter (t.ex. en viss typ av maträtt) eller Partners (t.ex. en viss typ av restaurang), kommer sökresultaten som närmast reflekterar sådana kännetecken att listas högre.
- *Öppettider, avstånd och leveranstid:* Ordningen på sökresultaten baseras också på öppettider, avstånd och leveranstid för den relevanta Partnern till Din angivna leveransadress. T.ex. innebär en kortare leveranstid en högre rankning. Skulle det finnas fler än en Partner under samma varumärkesgrupp i samma leveransområde, kan sökresultaten begränsas till att bara visa den Partner inom sådan varumärkesgrupp som har kortast leveranstid. Notera att ändring av leveransadress eller till alternativet Pick-Up kan ändra sökresultaten.
- *Popularitet:* Populariteten hos en Partner kan påverka rankningen av sökresultaten. Populariteten mäts t.ex. genom visningar och/eller lagda beställningar inom en specifik tidsram. Ju större popularitet, desto högre listning.
- *Betald Placering:* Rankningen av sökresultaten kan också påverkas av Betald Placering, marknadsföring och kampanjer. En Partner som har Betald Placering kommer rankas högst om den Partnern har de Produkter som Du sökt efter.

Andra kriterier kan också ha betydelse för rankningen. Den relativa betydelsen sinsemellan de nämnda kriterierna beror bl.a. på Din sökning och var, rent geografiskt, som sökningen sker ifrån. Som generell utgångspunkt hamnar dock de Partners som bäst överensstämmer med Din sökning eller har flest av de Produkter som Du sökt efter, högst upp. En Partner kan dock få bättre placering om den har höga betyg (stor popularitet) eller om den kan leverera snabbt.

4. BESTÄLLNINGAR

4.1 Övergripande om beställningar

På Plattformen kan Du beställa Produkter för leverans och ibland genom Pick-Up. Du kan genomföra beställningar på svenska och engelska och kommer, efter att ha lagt en beställning, få en bekräftelse skickad till den e-postadress som Du angett när Du registrerade Ditt konto hos foodora.² Bekräftelsen innehåller all information avseende beställningen samt de ytterligare villkor som i tillämpliga fall gäller.

² Om beställningen görs på Ditt foodora Business-konto så kommer all kommunikation angående den beställningen att ske till den e-postadress som Ditt foodora Business-konto är kopplat till.

Produkterna levereras av foodora, eventuell tredje part inhyrd av foodora via bemanningsföretag eller av Partnern själv till den leveransadress som angetts av Dig vid beställningstillfället. Om Du istället valt Pick-Up är det Du som är ansvarig för att hämta upp beställningen på den plats som angetts vid beställningstillfället.

Samtliga betalningar för Produkter och andra leveransavgifter sker till foodora på Plattformen. Du ska inte betala något till det bud som levererar Produkten, eller den Partner som utlämnar Produkten i samband med Pick-Up.

Om särskilda villkor - som skiljer sig från vad som framgår nedan och i avsnitt 5 - är tillämpliga, kommer vi att informera Dig om det under köpprocessen.

4.2 Hur Du genomför en beställning

Samtliga beställningar genomförs på Plattformen genom att Du inledningsvis väljer om Du vill få beställningen levererad eller, vid tillgänglighet, utlämnad genom Pick-Up så snart som möjligt. Du kan också välja att göra en förbeställning för leverans eller Pick-Up vid en senare tidpunkt. En förbeställning kan göras upp till tre (3) dygn i förväg. Därefter väljer Du den eller de Produkter som Du vill köpa, lägger dem i Din varukorg och gör en beställning vid lau.

När Du trycker på "Lägg beställning" lämnar Du ett erbjudande att köpa de Produkter som anges i beställningen för ett belopp motsvarande ordervärdet vilket debiteras genom den valda betalningsmetoden.³ Vid beställningar från Restauranger ges Du dock (innan kassasteget) alternativet att avbryta hela beställningen om en av Dina valda Produkter inte skulle vara tillgänglig. Du kan också välja att bara ta bort den Produkt som eventuellt inte skulle vara tillgänglig. Dessa möjligheter finns inte när Du beställer från Butiker, men se nedan angående ersättningsprodukter från partnerbutiker.

Observera att foodora aldrig tar emot beställningar av Produkter via e-post eller vår chatt och att betalningar alltid genomförs på Plattformen. För närmare beskrivningar av avtalsförhållandet mellan Dig och foodora respektive dig och en Partner, se avsnitt 4.4-5 nedan.

Efter genomförd beställning får Du ett mejl som bekräftar att foodora mottagit beställningen och att vi kommer återkomma så snart beställningen har accepterats. När beställningen accepterats och avtal ingåtts kommer detta att framgå på Plattformen. På Plattformen kommer också beräknad leveranstid eller tid för Pick-Up att framgå.

Vänligen notera att en beställning inte kan avbrytas av Dig efter att den accepterats. Dessförinnan kan Du när som helst ändra eller avbryta en beställning. Genom att lägga en beställning godkänner Du dock att den eventuella leveranskostnaden, efter att beställningen accepterats, inte är återbetalningsbar och att Du därmed har förverkat Din ångerrätt avseende leveranstjänsten när den fullgjorts. Du kan läsa mer om Din ångerrätt under avsnitt 12 nedan.

Om Produkter hos en partnerbutik tar slut i lager efter genomförd beställning, kan partnerbutiken i samråd med Dig och i den mån det är möjligt istället erbjuda en likvärdig ersättningsprodukt. Denna möjlighet finns inte när Du beställt från Restauranger eller foodora market. Ersättningsprodukten kommer aldrig kosta mer än den Produkt Du ursprungligen beställt och Du betalar alltid det lägsta priset av den beställda Produkten och den levererade ersättningsprodukten. Vid lägre pris på ersättningsprodukten återbetalas Du mellanskillnaden.

Om foodora eller en Partner av någon anledning är förhindrad att leverera en Produkt/-er, reserverar vi och våra Partners oss rätten att helt eller delvis avbryta beställningen varpå ett belopp motsvarande kostnaden för den Produkt som inte kunde levereras, eller hela beställningen, återbetalas.

Vid leverans av beställningen skickar vi ett kvitto på köpet till Din registrerade mejladress där bl.a. de Produkter (inkl. eventuella ersättningsprodukter) som slutligt omfattas av köpet framgår. Kvittot ställs

³ Beställningar via ett foodora Business-konto som inte överstiger Din matbudget betalas aldrig av Dig personligen utan av Din arbetsgivare. Du kan lägga beställningar vars ordervärde överstiger Din matbudget, men då kommer Du själv stå för det överstigande ordervärde och betalning av detta belopp sker på samma sätt som vid beställningar från Ditt privata konto.



antingen ut av foodora för egen räkning som säljare av Produkterna (se avsnitt 4.4 nedan) eller på uppdrag av relevant Partner i de fall Partnern sålt Produkterna till Dig (se avsnitt 4.5 nedan).

4.3 Speciella instruktioner vid beställning

Du har rätt att lämna speciella instruktioner för en beställning eller en Produkt/-er i beställningen. I den utsträckning det är möjligt och kommersiellt rimligt kommer dessa speciella instruktioner att efterföljas. Varken Partnern eller foodora är dock skyldig att byta ut eller återbetala en beställning och/eller en Produkt/-er som åtföljts av speciella instruktioner från Dig.

För speciella instruktioner relaterade till allergener, allergiska reaktioner, restriktioner eller krav i kostplaner, var vänlig kontakta den relevanta Partnern direkt enligt avsnitt 10.2-3 nedan innan Du lägger beställningen. För det fall Du är särskilt känslig för kontakt med vissa allergener, vänligen notera att varken foodora eller Partnern kan garantera att Din Produkt, trots eventuell särskild paketering, inte levereras i samma transportväska som Produkter som innehåller sådana allergener.

4.4 Partsförhållandet vid köp av måltider och andra Produkter från Restauranger

När måltider och andra Produkter från Restauranger köps av Dig på Plattformen, agerar foodora som säljare av Produkterna som bereds av Restaurangerna. Vid sådana beställningar är det alltså Du och foodora som ingår ett avtal.⁴

4.5 Partsförhållandet vid köp av livsmedel och andra Produkter från Butiker

När Produkter beställs från Butiker på Plattformen, agerar foodora som förmedlare och transportör av de Produkter som säljs av Butiken om Du inte valt Pick-Up från en foodora market. Vid beställningar från Butiker ingår Du alltså ett avtal med Butiken om köp av Produkterna, medan Du ingår ett avtal med foodora om eventuell leverans av de beställda Produkterna.⁵

5. PRISER OCH AVGIFTER

5.1 Pris

Aktuella priser för Produkter, leveransavgift och storleken på serviceavgiften visas på Plattformen vid besök på respektive Butiks eller Restaurangs partnersida. foodora reserverar sig för eventuella uppenbara felskrivningar avseende pris eller annan information. Samtliga priser på Plattformen anges inkl. mervärdesskatt. Vid vissa kampanjer, såsom "Singelmål", kombineras priset för Produkten, leveransavgifter och serviceavgiften till ett enda pris under köpprocessen. De särskilda villkor som gäller Singelmål visas/kan nås när Du beställer Singelmål på Plattformen.

foodora har rätt att uppdatera priser och/eller innehåll och annan information om Produkterna. Det ankommer på Dig att ta reda på vilka priser m.m. som gäller vid den tid då Du gör Din beställning.

5.2 Leveransavgift

Vid beställning med leverans visas tillämplig leveransavgift på partnersidan på Plattformen samt i Din varukorg. Leveransavgiften baseras t.ex. på avståndet till den relevanta Partnern, vilka ordervolymer som förekommer vid den tid Du lägger Din beställning, och eventuella erbjudanden som rör leveransavgiften vid tiden för beställningen. Röda eller gröna pilar kan tillfälligt förekomma för att visa höjningar respektive sänkningar av leveransavgiften för vissa Restauranger.

5.3 Minsta ordervärde

Vid köp via Plattformen kan ett minsta ordervärde gälla för beställningar. Vilket minsta ordervärde som gäller kan variera mellan Partners men framgår alltid av Din varukorg innan Du lägger beställningen. Vid beställning av Produkter vars totala värde understiger tillämpligt minsta ordervärde, betalar Du mellanskillnaden mellan Produkternas totala värde och det minsta ordervärde som gäller för beställningen. Detta belopp kan komma att dras av från återbetalat belopp vid eventuell retur.

⁴ Vid köp via ett foodora Business-konto så är det foodora och Din arbetsgivare som ingår ett avtal.

⁵ Se fotnot 4.



5.4 Prissänkningar

Vid en prissänkning av Produkter i de fall 7a § prisinformationslagen (2004:347) är tillämplig, kommer även det tidigare priset anges, såvida det inte gäller Produkter som snabbt kan försämrats eller bli för gamla. Detta sker i regel genom att det tidigare priset, dvs. det lägsta pris som erbjudits under de senaste 30 dagarna före prissänkningen, visas som genomstruket i omedelbar anslutning till det prissänkta beloppet.

5.5 Pris baserade på vikt

5.5.1 Produkter märkta som "Viktvara"

För vissa Produkter så baseras priset på Produktens specifika vikt, varför priset därmed anges per viktenhet. Dessa Produkter markeras som "Viktvara" och vid beställning kommer Du behöva ange vilken mängd av Viktvaran som Du vill köpa. Partnern eller foodora market strävar alltid efter att plocka den mängd som Du angett, men eftersom Viktvaror kan variera i storlek och vikt så reserverar sig Partnern och foodora market för att levererad vikt kan avvika - upp eller ned - med 20 procent. Vid köp av Viktvaror kommer vi därför att reservera ett belopp som motsvarar kostnaden för beställda Viktvaror jämte ett tillägg om 20 procent, vilket redovisas separat i kassan. När Viktvaran sedan plockas och vägs, och dess exakta pris fastställs, så kommer de reserverade beloppen att korrigeras så att Du bara betalar för den mängd av Viktvaran som Du får levererad.

5.5.2 Produkter med cirkavikt

För vissa Produkter så baseras priset på en och samma cirkavikt för samtliga Produkter inom samma produktkategori. Denna cirkavikt tillämpas också för angivande av Produktens pris på Plattformen, vilket sedermera utgör det slutliga pris som Du betalar för Produkten i kassan.

5.6 Retursystem för förpackningar

Priserna för drycker som säljs i flaskor och burkar visas i tillämpliga fall med pant exkluderat. För eventuella frågor kring hur pant återfås, vänligen besök <https://pantamera.nu/>.

Vidare kan vi och våra Partners ha samarbeten med andra tredjepartsleverantörer vad gäller pant även på matbehållare. Sådan pant är också, i tillämpliga fall, exkluderad från priset för aktuell Produkt.

5.7 Påsavgift

Vid beställningar från Butiker som innefattar Produkter som behöver levereras i påse, så kan Du debiteras en påsavgift, vilken i sådana fall kommer framgå i kassan.

6. BETALNING

6.1 Hur betalning går till

Om inte annat särskilt överenskommits, ska betalning för Din beställning ske till foodora vid beställningstillfället med bank-/kreditkort, direktbetalning, eller de andra betalningsmetoder ("**Betalningsmetoder**") som erbjuds på Plattformen vid beställningstillfället.⁶ Även giltiga Rabattkoder eller Presentkort (se definition nedan) kan användas för att betala hela eller delar av Din beställning. De Betalningsmetoder som finns tillgängliga för Din beställning syns i kassan.

Vänligen notera att foodora inte kan garantera att alla Betalningsmetoder alltid finns tillgängliga och att de kan vara temporärt otillgängliga eller begränsade från tid till annan. foodora reserverar sig rätten att erbjuda ytterligare Betalningsmetoder och/eller ta bort existerande Betalningsmetoder närsomhelst efter eget gottfinnande.

⁶ Beställningar som görs via foodora Business betalas via en företagskredit såvida Du inte överstiger Din matbudget, se fotnot 3.

Med Ditt samtycke kan Ditt bank-/kreditkort eller betalningsinformation sparas hos våra tredjeparts betalleverantörer för framtida beställningar. foodora sparar däremot inte Ditt bank-/kreditkort eller betalningsinformation.

När Du köper Produkter för leverans kan Du ge budet dricks genom att välja ett dricksbelopp antingen i samband med betalning, under tiden leveransen pågår eller efter att leveransen skett.

Vänligen notera att för donationer genom programmet ShareTheMeal kommer World Food Programme vara slutmottagaren av Din donation.

6.2 Inga egna betaltjänster

foodora tillhandahåller inga egna betaltjänster till Dig eller tredje part. Alla onlinebetalningar processas via de externa betaltjänstleverantörer som presenteras på Plattformen. Genom köp via Plattformen godkänner Du följaktligen, utöver dessa Villkor, även den för Din betalning aktuella externa betaltjänstleverantörens villkor. För mer information, besök respektive extern betaltjänstleverantörs hemsida.⁷

7. ERBJUDANDEN OCH TILLGODOHAVANDEN

7.1 Kampanjer, presentkort och rabattkoder

foodora kan från tid till annan ha erbjudanden i form av kampanjer och andra typer av rabatter på Plattformen ("**Kampanjer**"). På Plattformen kan Kunder även köpa presentkort som kan användas för att köpa Produkter på Plattformen ("**Presentkort**"). foodora kan också komma att erbjuda Dig tillgodohavanden som kan användas för att köpa Produkter på Plattformen ("**Rabattkoder**"). Rabattkoder kan inte användas för att köpa Presentkort.

Presentkort och Rabattkoder med ett bestämt nominellt värde kan lösas in när en beställning görs för att helt eller delvis betala för Produkter, leverans och andra avgifter vid beställning via Plattformen, såvida inte annat anges specifikt för Rabattkoden eller Presentkortet.

De Rabattkoder som foodora utfärdar genereras av olika anledningar och har därför olika användningsområden. Till att börja med kan det avse Rabattkoder som innehåller erbjudanden, t.ex. rabatter av olika slag. Dessa Rabattkoder har i regel en begränsad giltighetstid. Vidare kan foodora komma att utfärda Rabattkoder som kompensation för förseningar eller andra problem med Din beställning. Sådana Rabattkoder utfärdas efter foodoras eget gottfinnande och är giltiga i sju (7) dagar räknat från dagen för utfärdandet. foodora kan också utfärda Rabattkoder till följd av att Du reklamerat en beställning. Vid sidan av Rabattkoder finns även foodora wallet som beskrivs nedan under avsnitt 8.

För det fall foodora utfärdat någon typ av Rabattkod hittar Du dem under fliken "Rabattkoder" under Din profil.

7.2 Begränsningar i användningsområde

Följande begränsningar gäller för Kampanjer, Presentkort och Rabattkoder:

- Vissa Partners och Produkter kan vara undantagna från Kampanjer, Presentkort och Rabattkoder.
- Presentkort och Rabattkoder kan inte lösas in mot kontanter och kan bara användas en gång.
- Presentkort och Rabattkoder förbrukas vid användning oavsett om hela beloppet nyttjats eller ej och kan endast användas innan beställningen är slutförd.
- foodora adderar inte Kampanjer, Presentkort eller Rabattkoder på beställningar i efterhand.
- När giltighetsperioden som angetts för Presentkortet eller Rabattkoden har gått ut kan det inte längre användas som betalningsmedel vid köp på Plattformen, och kan inte heller

⁷ För Adyen, se https://www.adyen.com/sv_SE/legal/terms-and-conditions (bara tillgängliga på engelska), för American Express, se <https://www.americanexpress.com/se/legal/villkor/>, för PayPal, se <https://www.paypal.com/se/webapps/mpp/ua/legalhub-full>, för Klarna, se <https://www.klarna.com/se/villkor/>.

återaktiveras och eventuella tillgodohavanden eller kvarvarande värden kommer inte heller att återbetalas.

Vänligen notera att Kampanjer, Presentkort och Rabattkoder inte kan användas på Produkter för vilka åldersbegränsningar gäller. Vid beställningar innehållande både Produkter som är åldersbegränsade och sådana som inte är det, kommer dock den relevanta Kampanjen, Presentkortet eller Rabattkoden appliceras på de icke-åldersbegränsade Produkterna.

Om foodora erbjuder Dig introduktionspriser eller "prova på-pris" så gäller de endast en (1) gång per registrerad användare.

Presentkort, Rabattkoder och introduktionspris är i regel personliga och det är i dessa fall förbjudet att sälja dem vidare till tredje part förutom om foodora tillåtit det. Om Du missbrukar, eller annars använder Kampanjer, Presentkort och/eller Rabattkoder eller introduktionspriser på ett olämpligt, bedrägligt eller otillåtet sätt, får foodora avsluta, dra tillbaka eller ogiltigförklara dessa och förbehåller sig också rätten att debitera Dig för kostnader och utgifter i relation till sådan aktivitet samt att stänga av Dig från Plattformen.

Vid sidan av dessa Villkor kan även andra villkor gälla för användande av Kampanjer, Presentkort, Rabattkoder och introduktionspris. Sådana andra villkor kan då komma att gälla tillsammans med dessa Villkor.

8. FOODORA WALLET (BEGRÄNSAD TILLGÄNGLIGHET)

8.1 Om foodora wallet

foodora wallet är en funktion på Plattformen som Du kan använda vid köp av måltider och andra Produkter som Du hittar hos Restauranger på Plattformen. foodora wallet kan inte användas vid köp av Produkter från Butiker. Dessa villkor avseende foodora wallet är en integrerad del av Villkoren vilka därför även gäller vid användning av foodora wallet, innefattande villkor kopplade till användning av Plattformen, genomförande av beställningar, våra leveransvillkor m.m.

Saldot i Din foodora wallet uppkommer antingen genom att Du mottar s.k. cashbacks (se mer under avsnitt 8.2 nedan) och/eller återbetalningar i form av vouchers till foodora wallet, nedan benämnda "wallet-vouchers" (se mer under avsnitt 8.3 nedan).

Om Du har ett positivt saldo i Din foodora wallet kan Du använda detta när Du köper måltider och andra Produkter som du hittar hos Restauranger på Plattformen. Om saldot i Din foodora wallet är lägre än kostnaden för Produkten Du vill köpa, kan Du använda Ditt betal- eller kreditkort för att reglera den del som inte täcks av balansen i Din foodora wallet (en s.k. blandad betalning). Blandad betalning kan endast ske med användning av betal- eller kreditkort, och inte med andra Betalmetoder såsom Swish. Du kan inte flytta saldot från Din foodora wallet till andra konton registrerade på Plattformen eller externa bankkonton/konton. Vänligen notera att foodora wallet enbart kan användas vid betalning av måltider och andra Produkter från Restauranger - inte vid beställningar av Produkter från Butiker.

För information om ytterligare begränsningar i foodora wallet, se nedan avsnitt 8.4.

8.2 Cashbacks

Cashbacks innebär olika ekonomiska belöningar till Din foodora wallet som foodora enligt eget gottfinnande kan tilldela Dig när Du använder foodora wallet. Om en cashback finns tillgänglig och Din beställning uppfyller villkoren för att använda/tjäna in den, så kan Du lägga till cashbacken till beställningen och sedan få beloppet den innehöll till Din foodora wallet. Cashbacks kan sedan användas vid Ditt nästa köp. Notera att när Du väljer att tjäna in/lägga till en cashback vid en beställning så kommer den inte att reducera beloppet på den beställning där intjänandet skett. Den hamnar istället automatiskt i Din foodora wallet. Cashbacks har en begränsad giltighetstid.

8.3 Wallet-vouchers

Genom att markera kryssrutan "Återbetalning till foodora wallet" (som Du hittar under kugghjuls-ikonen och "Inställningar för omvandling av återbetalning"), kan Du välja att aktivera och/eller inaktivera möjligheten att erhålla wallet-vouchers till Din foodora wallet istället för återbetalningar till ursprunglig Betalningsmetod till följd av avbrutna eller reklamerade beställningar. "Återbetalning till foodora wallet" innebär att samtliga återbetalningar till följd av avbrutna och/eller felaktiga beställningar automatiskt överförs till Din foodora wallet i form av wallet-vouchers. Den automatiska överföringen av wallet-vouchers till Din foodora wallet kommer att fortsätta fram till dess Du väljer att inaktivera möjligheten via kryssrutan "Återbetalning till foodora wallet".

Vänligen notera att Ditt val att erhålla wallet-vouchers istället för återbetalningar endast kommer gälla sådana återbetalningar som sker med anledning av köp av måltider och andra Produkter som Du hittar hos Restauranger där betalning ursprungligen skett med ett betal- eller kreditkort. Köp av Produkter från Butiker eller köp av måltider eller andra Produkter som Du hittar hos Restauranger där betalning skett med andra Betalningsmetoder, t.ex. Swish, kommer istället att återbetalas till den ursprungliga Betalningsmetoden.

Vad gäller wallet-vouchers som utfärdas till följd av avbrutna beställningar avses situationer när foodora avbrutit en beställning innan den levererats till, eller hämtats upp av, Dig. Övriga wallet-vouchers utfärdas efter att Du hört av Dig till oss och reklamerat en beställning vars köpeskilling vi accepterat att återbetala till Dig, se mer om reklamationer under avsnitt 12. I båda situationerna kommer Du erhålla en wallet-voucher motsvarande ordervärdet till Din foodora wallet, istället för en återbetalning till den Betalningsmetod som användes vid Ditt ursprungliga köp.

Under förutsättning att Du inte förbrukat en wallet-voucher, så har Du rätt att inom 120 dagar räknat från den dag Du erhållit denna ångra Dig. Du ångrar Dig genom att kontakta Kundtjänst varefter den aktuella wallet-vouchern kommer att försvinna från Din foodora wallet medan värdet av återbetalningen istället överförs till det betal- eller kreditkort som Du använde vid det ursprungliga aktuella köpet. Det finns inga möjligheter att överföra saldot från Din foodora wallet till ett annat betal- eller kreditkort eller annan Betalningsmetod eller annat konto, än det som användes vid det ursprungliga köpet. Vänligen notera att dessa regler om ångerrätt är specifika för foodora wallet, för regler om ångerrätt tillämpliga på övriga köp på Plattformen hänvisas Du till avsnitt 12.2.

8.4 Övrig information om foodora wallet

När saldot i Din foodora wallet används för att betala hela eller delar av en beställning från en Restaurang, kommer eventuell behållning i saldot som består av cashback att användas i första hand medan behållning bestående av wallet-vouchers används i andra hand.

Om Du genomfört ett köp med saldot i Din foodora wallet där beställningen i fråga avbryts eller bedöms bristfällig/felaktig i enlighet med vad som anges i avsnitt 12, så kommer Du erhålla en återbetalning i form av en wallet-voucher motsvarande värdet på aktuell beställning till Din foodora wallet. Detta gäller även om Du vid köp med foodora wallet inaktiverat "Återbetalning till foodora wallet".

Saldot i Din foodora wallet kan som mest uppgå till 11 500 kr. När gränsen nås kommer återbetalningar inte längre omvandlas till wallet-vouchers i Din foodora wallet, utan istället kommer värdet återbetalas direkt till den Betalningsmetod som användes vid aktuellt köp. Du kommer inte heller ha möjlighet att erhålla cashbacks.

Vid användning av foodora wallet gäller de regler och skyldigheter som återfinns bl.a. i avsnitt 16 och 17 i dessa Villkor och foodora har rätt att avsluta Din foodora wallet om vi misstänker att Du agerar i strid med dessa Villkor. Du ansvarar för att ingen obehörig använder Din foodora wallet och foodora ansvarar inte för eventuell skada som kan drabba Dig genom att annan använder Din foodora wallet.

foodora kan efter eget gottfinnande införa nya funktioner och/eller ändra befintliga funktioner i foodora wallet. Om Du avslutar Ditt konto hos foodora så kommer eventuellt kvarvarande saldo i Din foodora wallet att förverkas.



9. VILLKOR FÖR LEVERANS OCH PICK-UP

9.1 Leveranstider

Leveranstider och upphämtningstider för Pick-Up som anges i samband med Din beställning och efter genomförd betalning, utgör ungefärliga tider och kan förändras till följd av trafik- eller väderförhållanden och andra orsaker bortom foodoras kontroll. För det fall en leverans inte kan genomföras så kommer vi meddela Dig så snart vi kan. foodora kan i vissa fall komma att kompensera Dig vid leveransförseningar.

För beställningar som levereras av Partnern själv, kan foodora be Dig att kontakta Partnern direkt vid leveransproblem eller förseningar.

9.2 Leverans

När Du lägger en beställning på Plattformen med leverans (direkt eller förbeställd), bekräftar och godkänner Du att de beställda Produkterna kommer att levereras till den adress som Du angett för den relevanta beställningen. Notera att leverans bara kan göras till platser på adresser som våra bud kan lokalisera och nå.

Inför leverans ansvarar Du för att:

- (a) finnas tillgänglig för att motta meddelanden i appen och/eller samtal på det telefonnummer som Du angett på Plattformen; och
- (b) vara tillgänglig på den angivna leveransadressen för att motta beställningen såvida Du inte i förväg angett att den ska levereras utanför dörren.

Om Du inte är tillgänglig vid leveransen har foodora eller Partnern rätt att lämna leveransen utanför dörren, även i de fall Du inte godkänt det i förväg. Detta gäller dock endast i den mån det inte föreligger några begränsningar därför avseende den beställda Produkten/-rna, t.ex. att kundidentifiering eller liknande krävs vid leverans. Notera att foodora, eller i tillämpliga fall Partnern, inte har någon skyldighet att leverera beställningar utanför dörren på leveransadressen, oavsett om Du valt det i förväg eller ej, i den mån det föreligger begränsningar därför eller om det enligt foodora eller Partnern annars anses olämpligt.

foodora eller Partnern förbehåller sig rätten att avbryta beställningen för det fall leverans inte kan genomföras till följd av att:

- (a) budet inte kan nå Dig;
- (b) Du, eller i tillämpliga fall Ditt ombud, vid mottagande av en beställning som innehåller en Produkt/-er som kräver legitimering och/eller för vilka ålderskrav eller andra begränsningar gäller, inte kan uppvisa giltiga medel för identifikation, är minderårig, uppfattas som berusad eller drogpåverkad eller på annat sätt inte uppfyller kraven för leverans eller det annars finns särskild anledning att misstänka langning;
- (c) Du har lämnat bristfällig och/eller felaktig information vid beställningen; eller
- (d) Du agerar våldsamt, hotfullt, eller kränkande mot budet.

I de fall en beställning avbryts till följd av någon av ovan angivna skäl, förverkar Du rätten till eventuell återbetalning och kommer debiteras fullt pris för Produkterna och/eller andra kostnader som foodora eller Partnern haft i samband med Din beställning av Produkterna, t.ex. returkostnader.

När beställningen har levererats till Din angivna leveransadress övergår risken för förlust av, eller skada på Produkterna/-rna, på Dig. Varken foodora, eller i tillämpliga fall Partnern, är ansvariga för eventuell förlust eller skada på Produkter som uppstår efter leverans.

9.3 Pick-Up

Om Du har valt Pick-Up vid beställningen, ska Produkterna/-rna hämtas av Dig på Partnerns affärsställe vid den tid som anges på Plattformen vid beställningstillfället. Beroende på vilken typ av Produkt/-er



Du beställt kan Partnern kräva att Du identifierar Dig med giltig legitimation när Du hämtar beställningen. På samma sätt som vid leverans, se avsnitt 9.2 ovan, kan Partnern neka utlämning för det fall någon av de omständigheter som anges där, föreligger.

Vissa Produkter kan påverkas negativt av att Du inte hämtar upp dem vid den tid som anges på Plattformen vid beställningstillfället, t.ex. kyl- och frysvaror. foodora, eller i tillämpliga fall Partnern, ansvarar inte för eventuella försämringar eller eventuell påverkan som kan uppkomma till följd av att Du inte hämtat upp Produkterna i tid.

Om beställningen inte hämtas inom rimlig tid efter att den angivna upphämtningstiden passerat, vanligtvis 30 minuter beroende på beställda Produkter och öppettiderna hos den relevanta Partnern, kan Du debiteras fullt pris för Produkterna i den utsträckning de inte kan säljas på nytt och/eller för andra kostnader som foodora eller Partnern haft i samband med Din beställning.

När Du hämtat upp beställningen övergår risken för förlust av, eller skada på, Produkten/-rna på Dig. Varken foodora eller Partnern är ansvariga för eventuell förlust eller skada på Produkter som uppstår efter upphämtning.

10. INNEHÅLL OCH KVALITET PÅ MÅLTIDER OCH LIVSMEDEL

10.1 Allmänt

Måltider och andra livsmedel som görs tillgängliga för köp på Plattformen är i förekommande fall förberedda och förpackade av Partners. foodora förbereder inte och är inte involverade i förberedelsen, tillredningen eller paketeringen av Produkterna. I dessa fall är det Partnern som ansvarar för att vara registrerad som livsmedelsanläggning hos lokala myndigheter och att följa de krav som Livsmedelsverket uppställer.

foodora har rutiner på plats för att bekräfta att Partners som hanterar måltider och livsmedel är registrerade hos relevant myndighet men gör ingen egen kontroll av Produkterna utan hanterar dem bara i den utsträckning som krävs för att, i tillämpliga fall, utföra leveransen av dem till Dig.

10.2 Information om innehåll i måltider

Den Partner som tillagar eller förbereder måltider som görs tillgängliga via Plattformen tillhandahåller en förteckning av, och annan information om, måltidens ingredienser. Detta presenteras på Plattformen, men foodora kan inte garantera att informationen är korrekt och uppdaterad vid var tid eftersom Partnern kan ha bytt ut eller kompletterat en råvara eller ingrediens som ingår i måltiden utan vår kännedom. För mer information om t.ex. allergener, ingredienser eller en råvaras ursprung ber vi Dig därför kontakta Partnern direkt via kontaktuppgifterna tillgängliga på respektive Restaurangs partnersida på Plattformen under fliken "Info om restaurangen" eller via en länk som återfinns längst ner på Restaurangens menysida på Plattformen. Om inte annat särskilt anges är måltiderna avsedda att förtäras omedelbart efter att de levereras till Dig och vi ansvarar inte för måltidens kvalitet om den förtärs senare.

10.3 Information om innehåll i livsmedel

På Plattformen lämnas produktinformation för samtliga Produkter i form av livsmedel, men foodora kan inte garantera att informationen på Plattformen är korrekt och uppdaterad vid var tid. Innan förtäring är det därför viktigt att Du noggrant läser igenom eventuell innehållsförteckning, i synnerhet om Du är känslig mot någon viss allergen. För det fall det förekommer motstridig information gäller alltid innehållsförteckningen på Produktens förpackning framför produktinformationen på Plattformen.

Om Du har frågor angående ingredienser i livsmedel som saluförs via Plattformen är Du välkommen att kontakta Butiken direkt via kontaktuppgifterna tillgängliga på respektive Butiks partnersida på Plattformen under fliken "Köpinformation" för webb och "i" för app.



10.4 Upprätthållande av kvalitet

Partnern plockar ihop och förbereder Din beställning för leverans eller Pick-Up omgående eller enligt förbeställning, vilket kan jämföras med när Du handlar direkt i butik. I syfte att säkerställa att Produkterna bibehåller kvaliteten vid leverans och att kyl- och frysvaror hämtas utan fördröjning, skickas därför inte Din beställning till Partnern förrän vi har ett tillgängligt bud.

11. SÄRSKILDA VILLKOR FÖR VISSA PRODUKTER

Produkter för vilka åldersbegränsningar gäller, t.ex. alkohol, receptfria läkemedel, tobak och nikotinpåsar, får bara beställas av Dig om Du är 18 år eller äldre. Vid beställning av sådana Produkter på Plattformen måste Du verifiera Din ålder via BankID. Vänligen notera att Du, genom att lägga en beställning av denna typ av Produkter, accepterar att ingå ett bindande avtal om att köpa de beställda Produkterna.

Vid leverans eller Pick-Up genomför foodora, eller i tillämpliga fall Partnern, ålders- och ID-kontroller av mottagaren av beställningen för att bekräfta att denne är samma person, eller ett av beställaren angivet ombud, som gjorde beställningen. Om ålders- och ID-kontrollen av mottagaren inte godkänns kommer foodora eller Partnern, i enlighet med avsnitt 9.2 ovan, inte leverera/utlämna Produkten utan återlämna densamma till Partnern. För det fall beställningen innefattat ytterligare, icke-åldersbegränsade, Produkter kan de dock komma att levereras/utlämnas.

12. REKLAMATION OCH ÅNGERRÄTT

12.1 Reklamation

Du som lägger en beställning i egenskap av privatperson/konsument har under tre (3) år från inköpstillfället rätt att reklamera beställningen i de fall det skulle saknas några Produkter eller om Produkterna som har levererats till Dig är bristfälliga, felaktiga eller annars inte överensstämmer med Din beställning. För att göra detta ber vi Dig kontakta vår kundservice med en beskrivning av felet inom två (2) månader från att Du upptäckt/borde upptäckt felet.

Efter att vi mottagit Ditt meddelande om reklamation kommer vi meddela Dig därom. Därefter granskas ärendet så snart som möjligt för att identifiera problemet och hitta en lösning i enlighet med gällande konsumentskyddslagstiftning. Vi kan också komma att involvera den Partner som tillrett eller packat beställningen i reklamationsprocessen samt efterfråga kompletterande information/uppgifter från Dig.

Om vi kommer fram till att den anmälda beställningen varit felaktig och berättigar till full återbetalning, får Du välja mellan att få en återbetalning via samma Betalningsmetod som användes vid köpet eller att få återbetalning i form av en Rabattkod som kan användas för framtida köp på Plattformen. En Rabattkod som agerar som återbetalning är till skillnad från övriga typer av Rabattkoder enligt avsnitt 7 giltig i 30 dagar. Om Du aktiverat "Återbetalningar till foodora wallet" kommer Du istället få återbetalningen som s.k. wallet-voucher direkt till Din foodora wallet, se mer i avsnitt 8 ovan.

Notera att även om vi kommer fram till att beställningen inte berättigar till full återbetalning, så kan vår kundservice utfärda Rabattkoder som återbetalning till viss del. Sådana Rabattkoder är också giltiga i 30 dagar men kan inte kombineras med andra erbjudanden, Rabattkoder eller Kampanjer.

Vänligen notera att de villkor som är tillämpliga på Rabattkoder generellt i enlighet med avsnitt 7 ovan också gäller för Rabattkoder vilka erhållits som återbetalning.

12.2 Ångerrätt

12.2.1 Om ångerrätten

Du som lägger en beställning i egenskap av privatperson/konsument har i vissa fall rätt att frånträda avtalet, dvs. utnyttja Din ångerrätt, se avsnitt 12.2.2 nedan.



Vänligen notera att Du genom att lägga en beställning, ger Ditt uttryckliga samtycke till att leveranstjänsten kommer påbörjas så snart Din beställning har accepterats och att Du därmed går med på att ångerrätten är förverkad när tjänsten fullgjorts.

Exempel på andra situationer när ångerrätten inte heller gäller för köp på Plattformen är:

- (a) Köp av måltider, livsmedel eller andra Produkter med kort hållbarhet eller som snabbt kan försämrats eller bli för gamla;
- (b) Köp av Produkt som var förseglad vid leverans men där förseglingen därefter har brutits av Dig och Produkten inte lämpligen kan återlämnas pga. hälso- eller hygienskäl;
- (c) Köp av Produkter i form av lösnummer av en tidning eller en tidskrift;
- (d) Köp av Produkter som till sin natur sammanblandats med andra Produkter efter leverans och därmed inte kan särskiljas.

För uttömmande lista på undantag från ångerrätten hänvisas Du till lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.

Ångerrätten gäller inte heller för beställningar som hunnit returneras till foodora eller Partnern till följd av att leverans inte har kunnat utföras, och Du inte innan leveransförsöket har underrättat oss om att Du vill utnyttja Din ångerrätt. Vid misslyckat leveransförsök kommer istället beställningen att avbrytas och vi förbehåller oss rätten att debitera Dig för kostnaderna i enlighet med avsnitt 9.2 ovan.

12.2.2 Utnyttja Din ångerrätt

Om Du vill utnyttja Din ångerrätt ber vi Dig lämna ett tydligt meddelande därom till vår kundservice eller till den relevanta Partnern, inom 14 dagar räknat från den dag Du tar emot Produkten eller, i de fall beställningen består av en Produkt bestående av flera delar, en väsentlig del av Produkten.⁸ Vem Du ska informera, dvs. vem som är säljare av Produkten/-na i fråga, framgår av kvittot, se avsnitt 12.2.3 nedan avseende returer till Butiker. När det kommer till returer av Produkter från Restauranger kan Du meddela vår kundservice direkt. Du hittar kontaktuppgifter till kundservice under avsnitt 21. Vänligen notera att vi och våra Partners kan neka Din retur om den inte görs inom den angivna tidsfristen.

Vi rekommenderar att Ditt meddelande om att utnyttja Din ångerrätt innehåller åtminstone följande delar:

- (a) att Du vill frånträda köpet;
- (b) Ditt ordernummer och datum för beställningen; och
- (c) vilka Produkter Du önskar returnera samt Ditt namn och adress.

Du kan använda vårt formulär för utövande av Din ångerrätt, se [här](#), men Du kan också använda formuläret som tillhandahålls av Konsumentverket [här](#).

12.2.3 Hur Du returnerar en Produkt

Vid retur av Produkter som sålts av Butiker bör retur göras direkt hos Butikens försäljningsställe om inte annat angetts av foodora eller Butiken i fråga.

Produkten ska returneras av Dig till Butikens affärsställe inom 14 dagar räknat från det datum Du meddelade att Du ville utnyttja Din ångerrätt. För information om Butiken och dess öppettider samt adress, se Butikens partnersida eller uppgifterna på Ditt kvitto. Om Du väljer att skicka Produkten till Butiken via post är det Du som betalar eventuell frakt.

Tänk på att säkerställa lämpliga medel för returen och packa Produkten på lämpligt sätt som skyddar den från transportskador eftersom Du, om vi kan bevisa att Du varit vårdslös, kan hållas ansvarig om Produkten skadas.

⁸ Om ångerfristens sista dag infaller under en lördag, söndag eller en helgdag förlängs ångerfristen så att den även gäller nästkommande vardag.



Vid retur av Produkter från Restauranger där ångerrätten alltså gäller, kommer närmare information om adress för retur att lämnas i vår bekräftelse av Din retur. Även för sådana returer gäller dock att returen ska ske inom 14 dagar från meddelande om utnyttjande av ångerrätten och Du är fortsatt skyldig att förpacka Produkten på ett för returen lämpligt sätt.

12.2.4 Återbetalning av returer

Efter foodoras eller Partners godkännande av Din retur sker återbetalning med samma Betalningsmetod som Du använde vid beställningen, såvida inte annat överenskommit eller framgår av dessa Villkor. Om Produkten vid retur har använts, hanterats eller förpackats oaktsamt av Dig, eller om Du annars hanterat Produkten i större utsträckning än vad som är nödvändigt för att fastställa dess egenskaper eller funktion, har foodora eller Partnern rätt att dra av en summa motsvarande Produktens värde minskning jämfört med Produktens ursprungliga värde från det belopp som ska återbetalas.

Vid beställningar från Butiker är det Partnern som ansvarar för hantering och godkännande av returer i egenskap av säljare. Återbetalning kan därför vara villkorat av att Partnern återfår returnerade Produkter eller mottar bevis på att Produkten blivit returnerad.

12.3 Begränsningar avseende återbetalning

Vänligen notera att foodora inte återbetalar kostnaden för leverans eller andra tjänster som utförts i samband med hantering av Produkter som reklamerats eller returnerats. foodora återbetalar inte heller kostnad som relaterar till minsta ordervärde eller serviceavgiften. Om Du har betalat delar av eller hela Din beställning med Rabattkoder, eller om Din beställning varit föremål för andra Kampanjer, kommer kostnaden inte återbetalas förutom vad gäller Presentkort eller Rabattkoder. Som tidigare angetts är det Du som står för fraktkostnaderna i samband med eventuella returer.

13. KUNDRECESSIONER

Kunder har möjligheten att betygsätta och ge omdömen om Partners och Produkter på Plattformen. För att säkerställa att betyg och omdömen kommer från Kunder som faktiskt köpt Produkter från aktuell Partner, kan Kunder bara betygsätta och skriva omdömen avseende en Partner efter det att Kundens beställning har levererats och bara under en begränsad tid.

Recensioner som lämnas på Plattformen ska vara fria från rasistiska, sexistiska, kränkande, trakasserande eller på annat sätt hotfullt eller olagligt innehåll, och ska inte på annat sätt inkräkta på tredje parts rättigheter (inkl. immateriella rättigheter). Vi utför kontroller av recensioner och för det fall en lämnad recension enligt vårt eget gottfinnande eller efter en anmälan som gjorts enligt avsnitt 14 bedöms vara olaglig, i strid med dessa Villkor eller annars inte i överensstämmelse med våra värderingar, har vi rätt att ta bort recensionen i fråga från Plattformen. Om Kund ofta lämnar recensioner som har uppenbart olagligt innehåll har vi vidare rätt att tillfälligt stänga av Kunden från Plattformen efter att en förhandsvarning därom utfärdats.

Vi kommer alltid tillhandahålla Kunden med en tydlig och specifik motivering till vårt beslut om moderering och en tillfällig avstängning kommer, i första hand, endast pågå upp till som mest 15 dagar. Om beteendet bedöms allvarligt kan vi dock besluta att avsluta Kundens konto med omedelbar verkan men Kunden får alltid ett meddelande därom via e-post.

För information om vårt interna system för klagomål mot våra beslut, se avsnitt 17.2.

14. KUNDANMÄLNINGAR

Kund har alltid rätt att anmäla information eller innehåll på Plattformen som de anser utgör olagligt innehåll till vår kundservice. Du hittar kontaktinformation till vår kundservice i avsnitt 21.

Notera att för det fall Du ofta lämnar in anmälningar eller klagomål som är uppenbart ogrundade, har vi rätt att tillfälligt avbryta behandlingen av Dina anmälningar eller klagomål. Sådant avbrott kommer bara

ske efter att vi utfärdat en förhandsvarning därom och sedan, i första hand, endast pågå upp till som mest 15 dagar. Tillfälligt avbrott kommer genomföras i fall där:

- Du redan har skickat in en anmälan eller ett klagomål om samma innehåll tidigare och att anmälan/klagomålet redan granskats av oss;
- Din anmälan är uppenbart ogrundad och/eller påhittad och/eller Du uppenbart inte agerar med goda avsikter (t.ex. anmälan/klagomålet avser inte innehållet som sådant utan istället den som bidragit med innehållet); eller
- Din anmälan/klagomål saknar grundläggande argument och/eller stödande fakta som illustrerar varför innehållet påstås vara olagligt och/eller strider mot dessa Villkor och/eller våra värderingar.

För information om vårt interna system för klagomål mot våra beslut, se avsnitt 17.2.

15. PERSONUPPGIFTSBEHANDLING OCH DATASKYDD

Vi behandlar Dina personuppgifter i enlighet med vårt [Integritetsmeddelande](#) och genom att godkänna Villkoren är Du medveten om att vi kan skicka e-post och/eller sms till Dig med anknytning till Din beställning.

Beroende på val av Betalningsmetod kan även extern betaltjänstleverantör komma att behandla Dina personuppgifter enligt respektive betaltjänstleverantörs egna villkor.

16. FOODORAS RÄTTIGHETER

16.1 Respekt för Plattformen

Produkter som säljs via Plattformen är avsedda för enskilt bruk och otillåten kommersiell användning av Produkter eller Plattformen är strikt förbjuden. Du åtar Dig, genom att godkänna dessa Villkor, att inte sälja vidare eller överlåta någon rättighet eller skyldighet i relation till foodora.

16.2 Respekt för andra immateriella rättigheter

Alla upphovsrätter, varumärken, varunamn, logotyper och andra immateriella eller industriella rättigheter som innehas eller används av oss samt de som är inkluderade i Plattformen eller foodoras marknadsföringsmaterial (inkl. men inte begränsat till titlar, grafiska bilder, ikoner, skript och källkoder) är vår egen, annan licensgivares, eller Partners egendom och får inte återskapas, distribueras, säljas, användas, postas, publiceras, överföras, distribueras, modifieras, ändras, kopieras, begränsas eller användas (helt eller delvis) utan vårt skriftliga samtycke.

Användande av immateriella rättigheter enligt ovan i något kommersiellt syfte eller för annat ändamål utan vårt godkännande är strängt förbjudet, med undantag för det som krävs för att använda Plattformen i enlighet med dessa Villkor.

16.3 Respekt för egendom

Du får inte, oavsett ändamål, manipulera, försöka få obehörig åtkomst till, ändra, hacka, laga eller på annat sätt justera vår egendom, såsom vårt material, vår mjukvara, hårdvara, källkoder eller information.

17. FOODORAS RÄTT ATT AGERA MOT KUNDER

17.1 Tillfällig eller omedelbar avstängning

För det fall Du ofta tillhandahåller innehåll på Plattformen som vi, efter vårt eget gottfinnande eller efter en anmälan som gjorts enligt avsnitt 14, bedömer som uppenbart olagligt (t.ex. om innehållet är uppenbart kränkande, trakasserande, främjar hatpropaganda eller på annat sätt uppenbart bryter mot dessa Villkor) förbehåller vi oss rätten att under en rimlig tidsperiod och efter att ha utfärdat en förhandsvarning, tillfälligt stänga av Dig från Plattformen. Vi kommer alltid tillhandahålla Dig med en tydlig och specifik motivering till vårt beslut och den tillfälliga avstängningen kommer, i första hand,

endast pågå upp till som mest 15 dagar. För information om vårt interna system för klagomål mot våra beslut, se avsnitt 17.2. Om Ditt beteende bedöms allvarligt kan vi dock besluta att avsluta Ditt konto med omedelbar verkan, men Du får alltid ett e-postmeddelande därom. Oavsett beteendets allvar kan vi alltid kräva ersättning av Dig för kostnader och skador som åsamkats oss eller våra Partners till följd av Ditt beteende.

Vi förbehåller oss vidare rätten att stänga av konton och avsluta pågående eller förbeställda beställningar eller annars avsluta våra tjänster mot Dig med omedelbar verkan om Du bryter mot dessa Villkor, missbrukar våra tjänster, eller på annat sätt orsakar skada eller besvär för oss, våra Partners eller våra övriga Kunder genom användandet av Plattformen och våra tjänster, t.ex. om vi har rimliga skäl att misstänka att Du lägger upprepade falska beställningar eller reklamationer. Avstängning av konton kan ske omedelbart men Du får alltid ett meddelande därom via e-post. Vid händelse av avstängning kommer vi ersätta Dig de belopp som härrör till ej färdigställda beställningar reducerat med de kostnader som vi eller Partnern åsamkats med anledning av avstängningen.

Slutligen förbehåller vi oss rätten att inaktivera användandet av mejladresser och/eller betalningsdetaljer eller -medel som tidigare länkats till misstänkta eller bekräftade bedrägerier på Plattformen.

17.2 Internt system för hantering av klagomål

Om Du tar emot ett beslut från oss om avlägsnande av innehåll, tillfällig avstängning eller avbrott eller avslutade konton som fattats i enlighet med vad som framgår i avsnitt 13, 14 och 17.1, kan Du klaga på beslutet. Information om hur och var överklagande ska lämnas kommer att tillhandahållas med beslutet. Notera att överklagandet måste lämnas in av Dig inom sex (6) månader från dagen Du mottar beslutet.

18. FOODORA BUSINESS

18.1 Övergripande

Utöver Ditt privata konto kan Din arbetsgivare erbjuda Dig ett företagskonto via foodoras företagstjänst "foodora Business", där Du kan göra företagsköp enligt överenskommelse med Din arbetsgivare. Om Du, via Din arbetsgivare, får tillgång till ett konto på foodora Business kommer Du alltså ha möjlighet att göra beställningar antingen via Ditt privata konto eller Ditt foodora Business-konto, och därför också ha möjlighet att byta mellan att vara privat användare och företagsanvändare på Plattformen. Om Du som Kund har båda typerna av konto måste Du således vara noggrann med att uppmärksamma vilket konto Du är inloggad på vid köp på Plattformen.

Det är viktigt att känna till att Du och foodora inte ingår avtal när Du, av Din arbetsgivare, får tillgång till foodora Business eller när Du genomför köp på Ditt foodora Business-konto. Istället är det mellan foodora och Din arbetsgivare som avtal träffas. Detta innebär också att de beställningar som Du lägger via Ditt foodora Business-konto inte omfattas av konsumentskyddsregler. I övrigt gäller dock dessa Villkor fullt ut.

Du som användare av ett foodora Business-konto är medveten om att foodora i enlighet med de avtal som ingåtts med Din arbetsgivare, under vissa förhållanden kan stänga ner Ditt konto. Se exempel på sådana situationer i avsnitt 17.1.

Om Du vill radera Ditt foodora Business-konto, vänligen be administratören av Ditt konto att ta bort Ditt konto alternativt skicka ett mejl via e-post till corporate@foodora.se.

Du kan enkelt ta reda på vad som gäller för användande av Ditt foodora Business-konto under fliken "Matbudget" och i övrigt ankommer det på Dig att informera Dig om de regler och villkor som Din arbetsgivare ställt upp för Din användning av foodora Business.⁹

⁹ T.ex. kan Din arbetsgivare ha begränsningar avseende kostnaden för enskilda måltider, vilka typer av livsmedel som får köpas, etc.



18.2 Koppla till Ditt privata konto

Vid aktivering av Ditt foodora Business-konto kommer Du tillfrågad om att koppla detta konto till Ditt privata konto. Denna koppling innebär att Du kommer kunna växla mellan Ditt privata konto och Ditt foodora Business-konto på Plattformen. Uppgifter och information på Ditt privata konto kommer dock inte delas med Ditt foodora Business-konto. Se mer om vår behandling av personuppgifter under avsnitt 15 och avsnitt 3.1.4 i vårt [Integritetsmeddelande](#) avseende behandling av personuppgifter inom ramen för foodora Business. Vid eventuella frågor kring hur Din arbetsgivare hanterar personuppgifter så ombeds Du att kontakta Din arbetsgivare eller ta del av Din arbetsgivares personuppgiftspolicy.

19. ÖVRIGT

19.1 Plattformens tillgänglighet

Vi strävar hela tiden efter att Du ska ha en så bra kundupplevelse som möjligt men vi kan inte garantera att tillgången till Plattformen sker på ett sätt som är säkert, lägligt, oavbrutet, fritt från fel, tekniska svårigheter, defekter eller virus. Tillfälliga störningar kan följaktligen förekomma på Plattformen som en följd av planerade eller reguljära systemunderhåll, stilleståndstid beroende på internet eller elektronisk kommunikation, force majeure eller andra faktorer utom vår kontroll. Vi är inte heller ansvariga för några förseningar, misslyckade leveranser, fel, förluster eller skador som uppstår till följd av sådana problem på Plattformen, innefattande sådana problem som är naturligt förekommande vid användning av Plattformen, internet eller elektronisk kommunikation.

Du är införstådd med och accepterar att vi regelbundet uppdaterar Plattformen, innefattande mobilappen och vår webbsida, för att säkerställa dess säkerhet samt för att uppdatera och förbättra Din användarupplevelse. Av dessa skäl kan vi ibland begära att Du uppdaterar till en nyare version av mobilappen. Dessa Villkor gäller fortsatt även efter att sådana uppdateringar av mobilappen sker.

19.2 Tredje parts länkar och webbsidor

Plattformen kan innehålla länkar till tredje parts webbsidor, applikationer eller annonser och genom att klicka på dessa länkar är Du medveten om att det görs på egen risk. foodora varken kontrollerar eller godkänner tredje parts webbsidor, länkar, applikationer eller annonser och är därför inte ansvariga för innehållet på dessa länkade sidor, och ansvarar inte heller för förlust eller skada som kan åsamkas Dig i samband med användning av dessa webbsidor, länkar, applikationer eller annonser.

19.3 Tillsyn

foodoras verksamhet är registrerad hos Miljö- och hälsoskyddsnämnden i Stockholm. Denna registrering innebär att verksamheten granskas regelbundet av lokal tillsynsmyndighet och foodora accepterar bara Partners som är registrerade livsmedelsverksamheter för att hantera eller förbereda Produkter i form av måltider eller livsmedel som görs tillgänglig på Plattformen.

19.4 foodoras ytterligare rättigheter

Utöver vad som redan följer av dessa Villkor förbehåller sig foodora rätten att:

- överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Villkoren till tredje part, förutsatt att den övertagande tredje parten kan förväntas fullgöra sina skyldigheter enligt Villkoren på ett tillfredsställande sätt; och
- kräva kompensation från Dig för eventuella skador som foodora (inkl. dess styrelseledamöter, anställda, Partners eller andra koncernbolag) lider till följd av Ditt eventuella missbruk av Plattformen eller övriga brott mot dessa Villkor.

Utöver vad som i övrigt framgår av Villkoren gäller följande begränsningar avseende foodoras ansvar gentemot Dig såvida annat inte följer av tvingande lag:

- foodora ansvarar inte för att Produkterna lämpar sig för det specifika syfte Du avser använda dem till, annat än vad som anges i Villkoren eller produktinformationen på Plattformen. Detta påverkar dock inte Dina rättigheter under produktansvarslagen (1992:18).
- foodora ansvarar inte för några direkta eller indirekta skador orsakade av Din egen användning av Plattformen eller annan information från foodora. Detta gäller dock inte för det fall foodora orsakat Dig skadan uppsåtligt eller genom grov oaktsamhet.
- foodora förbehåller sig rätten att avbryta genomförandet av en beställning vid force majeure-liknande händelser såsom epidemi eller pandemi, inkl. Covid-19, naturkatastrofer, krig, terroristattacker, politiska oroligheter, strejk, lockout, blockad eller annat avtalshinder, eldsvåda, olyckshändelse eller annan omständighet utanför foodoras rimliga kontroll, eller annan omständighet som väsentligen försvårar eller försämrar förutsättningarna för att en beställning ska kunna slutföras.

19.5 Relationen till appbutiksleverantörer

Notera att dessa Villkor endast ingås mellan Dig och oss och inte med appbutiksleverantörer, t.ex. Apple Inc. eller Google Inc. ("**Appbutiksleverantörer**"). Vad gäller användande av vår mobilapp vill vi dock lämna följande förtydliganden.

- Du åtar Dig att använda mobilappen enbart i enlighet med vid vad tid gällande villkor från aktuell Appbutiksleverantör;
- Det är respektive Appbutiksleverantör, inte Vi, som tillhandahåller sin digitala butik för nedladdningar och i vissa fall köp av appar.
- Vi, och inte Appbutiksleverantören, är ensamt ansvariga för vår mobilapp och dess innehåll. Appbutiksleverantören har ingen skyldighet eller ansvar gentemot Dig (innefattande underhålls- och/eller supporttjänster) avseende mobilappen eller dessa Villkor;
- Vi, och inte Appbutiksleverantören, ansvarar för och hanterar ensamt samtliga eventuella krav rörande mobilappen eller Ditt innehav och/eller användning av mobilappen i enlighet med dessa Villkor; och
- Vi, inte Appbutiksleverantören, ansvarar för eventuella krav från tredje man avseende immaterialrättsligt intrång hänförligt till vår mobilapp och Ditt innehav och/eller användning av vår mobilapp.

20. TILLÄMPLIG LAG OCH TVISTLÖSNING

Villkoren är upprättade, och ska tolkas, i enlighet med svensk lag.

Tvist mellan Dig och foodora ska i första hand försöka lösas genom överenskommelse. För det fall vi och Du inte enas ska tvisten, för det fall Du köpt Produkter via Plattformen i egenskap av privatperson/konsument, avgöras av Allmänna Reklamationsnämnden (ARN). foodora följer ARN:s rekommendationer. I annat fall ska tvisten slutligt avgöras av allmän domstol.

Som privatperson/konsument bosatt inom EU har Du också rätt att använda Dig av EU-kommissionens ODR-plattform (European Online Dispute Resolutions) rörande tvistlösning via internet. ODR-plattformen återfinns [här](#).

21. KONTAKTUPPGIFTER

21.1 Kundservice

Om Du har några frågor om Plattformen, Produkter eller beställningar eller om Du upplever några problem med Ditt konto, är Du välkommen att kontakta vår kundservice via e-post på support@foodora.se (för privata kunder) eller corporate@foodora.se (för foodora Business-kunder) eller, efter att ett köp gjorts, genom att skriva till vår kundservice via chatt. Du hittar också svar på många vanliga frågor under fliken "Hjälpcenter" på Plattformen. På [vår hemsida](#) hittar Du aktuell information om vår kundservices öppettider.



21.2 Översättningsverktyg för chattar med artificiell intelligens (AI)

För att erbjuda snabbare och mer lättillgänglig kundservice så kan vi använda AI-baserade verktyg för att översätta chattkonversationer mellan Dig och vår kundservice. Eftersom översättningen genereras av AI så kan den innehålla felaktigheter och vi kan därför inte garantera att översättningen är helt korrekt, tillförlitlig eller anpassad till sammanhanget.

Du kan när som helst under en pågående chatt be om att chattkonversationen inte ska översättas med hjälp av AI eller att få prata med en agent som kan kommunicera på svenska.