

CONDIȚII GENERALE

privind utilizarea aplicației MyTable

Ultima actualizare: Aprilie 2025

Prezentele Condiții Generale se aplică tuturor relațiilor dintre HNS SOLUTIONS S.R.L., înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J13/4541/2022, CUI 47374451, cu sediul în Municipiul Constanța, Aleea Hortensiei, Nr. 12, Bloc C4, Scara A, Etaj 2, Ap. 11, Județ Constanța, România (denumită în continuare „MyTable”), și Clientul aplicației, referitor la utilizarea Platformei MyTable, precum și la comanda și achiziția de bunuri (produse alimentare și băuturi) în restaurante.

Prin utilizarea Platformei MyTable, Clientul este de acord cu aplicarea prezentelor Condiții Generale și ia la cunoștință despre modul de prelucrare a datelor sale personale.

1. DEFINIȚII

1.1. MyTable – Platforma operată de HNS SOLUTIONS S.R.L. care oferă Clienților soluții digitale pentru comanda produselor direct la masă, în unitățile Partenerilor.

1.2. Platforma MyTable – Aplicația mobilă, interfața web și orice altă platformă digitală dezvoltată de MyTable pentru plasarea comenzilor către Parteneri.

1.3. Client – Persoana care utilizează Platforma MyTable pentru a plasa comenzi, cu sau fără crearea unui cont.

1.4. Partener – Operatorul unui restaurant sau al unei unități de alimentație publică care oferă produse spre vânzare prin intermediul Platformei MyTable.

1.5. Taxă de servicii operaționale – Taxă facturată de MyTable către Client pentru intermedierea unei plăți.

1.6. Bunuri – Produsele alimentare, băuturile și alte articole oferite de Partener prin Platforma MyTable.

1.7. Masă – Masa din restaurant la care Clientul dorește să primească și să consume Bunurile comandate.

1.8. Rezervare – Procesul prin care Clientul utilizează Platforma MyTable pentru a solicita și a primi confirmarea disponibilității uneia sau mai multor mese la un Partener, la o anumită dată și oră, cu sau fără plata anticipată a Bunurilor asociate.

1.9. Rezervare preplătită – Rezervare făcută prin intermediul Platformei MyTable în care Clientul alege și plătește în avans diferite Bunuri pe care le va consuma la unitatea Partenerului

1.10. Comandă – Solicitarea realizată de Client pentru achiziția de Bunuri prin intermediul Platformei MyTable, livrate la masa din unitatea Partenerului.

1.11. Contract de vânzare – Acordul juridic dintre Client și Partener privind furnizarea Bunurilor comandate.

1.12. Prețul Bunurilor – Valoarea exprimată în lei, inclusiv TVA, pe care Clientul trebuie să o plătească pentru Bunurile comandate.

1.13. Prețul Comenzii – Suma totală ce include Prețul Bunurilor comandate și eventualele taxe suplimentare acceptate în mod expres de Client (de exemplu, taxe de ambalare).

1.14. Bacșiș – Suma voluntară plătită de Client pentru serviciile prestate de personalul Partenerului.

1.15. Cont de utilizator – Contul creat de Client pe Platforma MyTable pentru gestionarea comenzilor, rezervărilor și metodelor de plată.

1.16. Metodă de plată – Card de credit, card de debit, portofel electronic sau orice alt mijloc de plată acceptat de Platforma MyTable.

1.17. Politica de confidențialitate – Documentul disponibil pe Platformă care descrie modul de prelucrare a datelor personale ale Clienților.

1.18. Tag NFC – Element plasat pe masa din restaurant, care conține un chip ce folosește tehnologia Near Field Communication, care permite Clientului să acceseze o Comandă

1.19. Sold – Creditul virtual al Clientului disponibil pe Platforma MyTable, dacă este cazul.

2. CADRU LEGAL

2.1. Platforma MyTable permite Clientului să plaseze Comenzi către Parteneri și să primească Bunurile la masa sa din restaurant.

2.2. Prin plasarea unei Comenzi, Clientul încheie un Contract de vânzare direct cu Partenerul.

2.3. MyTable nu este parte la Contractul de vânzare și nu își asumă responsabilitatea pentru livrarea, calitatea sau siguranța Bunurilor.

2.4. MyTable acționează ca agent comercial autorizat al Partenerilor pentru procesarea comenzilor și încasarea plăților.

2.5. Platforma MyTable este destinată exclusiv utilizatorilor cu vârsta minimă de 16 ani. Clientul nu poate utiliza Platforma MyTable dacă nu îndeplinește această condiție. Prin utilizarea Platformei MyTable, Clienții care sunt minori afirmă că au obținut toate autorizațiile parentale sau ale tutorelui legal necesare pentru a accesa și utiliza Platforma MyTable. În

cazul produselor supuse restricțiilor de vârstă (alcool, tutun), vârsta minimă legală aplicabilă trebuie respectată.

3. EFECTUAREA COMENZILOR PRIN INTERMEDIUL PLATFORMEI MYTABLE

3.1. Clientul accesează o Comandă la restaurantul Partenerului prin scanarea cu dispozitivul mobil a unui Tag NFC de la Masă. Clientului îi este interzis să cloneze, să altereze, să distrugă sau să sustragă Tag-urile NFC prezente la Masă.

3.2. Clientul poate comanda Bunuri prin Platforma MyTable, accesând meniul Partenerului și plasând Comanda direct din aplicație.

3.3. După primirea Comenzii, Partenerul confirmă disponibilitatea Bunurilor. În cazul în care anumite produse nu sunt disponibile:

- Partenerul poate propune înlocuirea Bunurilor indisponibile,
- Dacă Clientul acceptă, Comanda va fi continuată cu produsele de înlocuire, Dacă nu se ajunge la un acord, Comanda va fi anulată fără costuri pentru Client.

3.4. Fotografiile și descrierile Bunurilor din Platformă sunt ilustrative. Produsele servite pot să difere ușor în prezentare.

3.5. Clientul are obligația să notifice Partenerul despre eventualele alergii sau restricții alimentare înainte de plasarea Comenzii.

3.6. Produsele cu restricție de vârstă (ex. băuturi alcoolice) vor fi servite doar după verificarea vârstei Clientului prin prezentarea unui act de identitate valabil.

4. EFECTUAREA REZERVĂRILOR

4.1. Rezervări

4.1.1. Platforma MyTable permite Clientului să efectueze o **Rezervare de masă** la un Partener, fără obligația de plată în avans.

4.1.2. Odată confirmată, Rezervarea garantează Clientului disponibilitatea unei mese la data și ora selectate, în condițiile comunicate de Partener (ex: durată rezervare, reguli de punctualitate).

4.1.3. Partenerul își rezervă dreptul de a anula Rezervarea dacă Clientul întârzie peste perioada maximă de toleranță comunicată (de exemplu, 15 minute).

4.2. Rezervări preplătite

4.2.1. Platforma MyTable oferă posibilitatea efectuării de **Rezervări preplătite**, prin care Clientul:

- Selectează masa, ora și data,
- Alege în prealabil anumite Bunuri (ex: meniuri fixe, meniuri de degustare, pachete speciale),
- Plătește integral sau parțial Prețul Bunurilor în avans prin Platforma MyTable.

4.2.2. Confirmarea unei Rezervări preplătite reprezintă încheierea unui Contract de vânzare între Client și Partener, pentru Bunurile selectate.

4.2.3. Plata în avans este procesată de MyTable în numele Partenerului, conform modalităților de plată disponibile în Platformă. Adițional, Clientul va plăti o taxă de Servicii operaționale către MyTable, pentru procesarea plății.

4.3. Anularea rezervărilor

4.3.1. Rezervări standard:

Clientul poate anula o Rezervare de masă gratuit, prin Platforma MyTable, cu respectarea termenelor stabilite de Partener (ex: cel târziu cu 2 ore înainte de ora rezervată).

4.3.2. Rezervări preplătite:

Politica de anulare pentru Rezervările preplătite va fi specificată clar înainte de finalizarea plății și poate include:

- **Anulare gratuită** până la un anumit termen (ex: cu 24 de ore înainte),
- **Anulare cu penalizare** (o parte din preț nu se rambursează),
- **Nerambursabil** în caz de anulare tardivă sau neprezentare.

4.3.3. Dacă politica de anulare nu este specificată diferit de Partener, se va aplica regula generală: anulările cu cel puțin 3 de ore înainte de ora rezervării sunt rambursate integral; anulările tardive sau no-show-urile nu sunt rambursabile.

4.4. Rambursări

4.4.1. Rambursările aferente Rezervărilor anulate conform politicilor aplicabile se vor efectua prin aceeași Metodă de plată utilizată la achitarea inițială.

4.4.2. Timpul de procesare a rambursărilor poate varia, în funcție de metoda de plată, dar nu va depăși 14 zile lucrătoare.

4.4.3. În cazul rambursărilor parțiale sau totale, Clientul va primi o notificare de confirmare prin Platformă sau pe adresa de e-mail asociată contului.

4.4.4. Taxa de servicii operaționale plătită de Client către MyTable nu se rambursează, indiferent de momentul în care clientul a anulat rezervarea.

4.5. Neapariția Clientului (No-Show)

4.5.1. În caz de neprezentare la ora rezervării, fără anulare prealabilă:

- Pentru Rezervările de masă standard, Partenerul poate anula Rezervarea după expirarea perioadei de toleranță,
- Pentru Rezervările preplătite, suma plătită în avans poate deveni **nerambursabilă**, conform politicii comunicate înainte de rezervare.

4.5.2. Partenerul și MyTable nu au obligația de a reprograma sau rambursa Comanda în caz de no-show, cu excepția cazurilor prevăzute de legislația aplicabilă privind protecția consumatorului.

5. PLĂȚI ȘI FACTURARE

5.1. Prețul Bunurilor este afișat în Platforma MyTable și include toate taxele aplicabile, inclusiv TVA.

5.2. Plata Prețului Comenzii se poate efectua prin:

- Metode electronice integrate în Platformă (card bancar, portofel digital etc.), unde Partenerul permite această opțiune
- Numerar, cu cardul bancar, sau orice altă modalitate de plată fizică în locație acceptată de Partener

5.3. MyTable procesează plățile în numele Partenerilor. Odată ce plata este efectuată către MyTable, obligația de plată față de Partener este considerată îndeplinită.

5.4. Pentru plățile efectuate prin platformă, MyTable va impune o taxă de Servicii operaționale, facturată de către MyTable către Client.

5.5. Clientul are opțiunea de a oferi Bacșiș prin Platformă sau în numerar personalului restaurantului.

5.6. Pentru fiecare Comandă, Clientului i se poate emite un document de plată electronic (chitanță sau factură), disponibil în contul său MyTable.

5.7. În caz de eroare de procesare a plății, MyTable va informa Clientul și va încerca procesarea din nou sau va solicita o metodă alternativă de plată.

6. RECENZII ȘI EVALUĂRI

6.1. După finalizarea unei Comenzi prin Platforma MyTable, Clientul are dreptul de a lăsa o recenzie privind:

- Calitatea Bunurilor,
- Experiența în cadrul restaurantului Partenerului,
- Serviciile oferite de personalul Partenerului.

6.2. O recenzie poate fi oferită doar de un Client care posedă un Cont de utilizator. La publicarea recenziei, Clientul acceptă că aceasta va fi disponibilă în mod public împreună cu numele, poza sa de profil și alte date relevante.

6.3. Recenziile pot include:

- O evaluare sub formă de stele sau punctaj (de exemplu: de la 1 la 5),
- Comentarii scrise despre experiența Clientului.

6.4. Clientul se obligă ca recenziile să fie:

- Sincere și bazate pe experiența personală directă,
- Respectuoase și formulate într-un limbaj civilizat,
- Să nu conțină conținut ilegal, defăimător, vulgar, discriminatoriu sau abuziv.

6.5. MyTable are dreptul (dar nu și obligația) de a modera, ascunde sau elimina recenziile care:

- Încalcă prezentele Condiții Generale,
- Sunt evident false, frauduloase sau irelevante,
- Aduc atingere imaginii Partenerului sau a MyTable prin afirmații defăimătoare sau nefondate.

6.6. Recenziile reflectă opiniile personale ale Clienților și nu reprezintă punctul de vedere al MyTable. MyTable nu este răspunzătoare pentru conținutul recenziilor publicate de Clienți.

6.7. Partenerii nu au dreptul de a modifica sau șterge recenziile publicate de Clienți, dar pot solicita MyTable revizuirea lor în cazuri justificate (de exemplu, recenzii abuzive sau false).

7. RECLAMAȚII

7.1. Dacă Clientul are reclamații privind:

- Calitatea Bunurilor,
- Eroarea în livrarea Comenzii,
- Probleme privind serviciul,

acestea pot fi transmise la adresa de contact a MyTable în termen de 24 de ore de la finalizarea Comenzii.

7.2. Deși MyTable nu este producător sau vânzător de Bunuri, va facilita soluționarea amiabilă a reclamațiilor și poate acorda rambursări sau credite (Sold) în cazuri justificate.

7.3. Reclamațiile pot fi adresate și direct Partenerului.

7.4. Reclamațiile pot fi depuse la adresa de contact a MyTable.

8. ANULAREA COMENZII ȘI ÎNCETAREA UTILIZĂRII PLATFORMEI

8.1. Clientul nu poate anula o Comandă direct din Platforma MyTable. Odată ce Comanda a fost plasată, anularea nu mai este posibilă decât cu acordul Partenerului.

8.2. Partenerul poate anula Comanda în caz de:

- Lipsă de stoc a produselor comandate,
- Imposibilitatea de a respecta solicitările speciale ale Clientului,
- Alte motive operaționale justificate.

În acest caz, Prețul Comenzii va fi rambursat integral Clientului.

8.3. MyTable își rezervă dreptul de a suspenda temporar sau definitiv accesul unui Client la Platformă în caz de:

- Utilizare abuzivă sau frauduloasă,
- Comportament inadecvat față de personalul restaurantelor,
- Nerespectarea prezentelor Condiții Generale.

8.4. MyTable poate suspenda sau restricționa utilizarea Platformei de către Clienții care abuzează de mecanismele de reclamații sau notificări.

8.5. Clientul nu are dreptul de a utiliza Platforma MyTable în scopuri ilegale, inclusiv spălare de bani sau alte activități ilicite. Încălcarea acestei prevederi duce la rezilierea imediată a contului și notificarea autorităților competente.

9. PROPRIETATE INTELECTUALĂ

9.1. Prin utilizarea Platformei MyTable, Clientului i se acordă o licență limitată, neexclusivă, netransferabilă de a utiliza aplicația strict în scop personal și necomercial.

9.2. Toate drepturile de proprietate intelectuală asupra Platformei, inclusiv designul, funcționalitățile, conținutul și software-ul sunt și rămân proprietatea MyTable sau a licențiatorilor săi.

9.3. Este interzisă:

- Copierea, modificarea, distribuirea sau vânzarea Platformei,
 - Ingineria inversă, decompilarea sau extragerea codului sursă,
 - Folosirea aplicației pentru extragerea automată de date („data scraping” sau „web scraping”).
-

10. RĂSPUNDERE

10.1. Partenerul este singurul responsabil pentru:

- Calitatea și siguranța Bunurilor livrate,
- Respectarea reglementărilor alimentare.

10.2. MyTable nu răspunde pentru:

- Erori sau întârzieri ale Partenerului în onorarea Comenzilor,
- Probleme legate de calitatea Bunurilor,
- Reacții alergice sau alte efecte asupra sănătății provocate de Bunuri.

10.3. Platforma MyTable este oferită „ca atare”, fără garanții de disponibilitate neîntreruptă sau funcționare fără erori.

10.4. Clientul este singur responsabil pentru protejarea dispozitivului său împotriva amenințărilor cibernetice. Utilizarea dispozitivelor modificate („rootate” sau „jailbreak-uite”) este pe propriul risc.

11. DATE PERSONALE

11.1. Prelucrarea datelor personale se face conform Politicii de Confidențialitate MyTable, disponibilă pe Platformă.

11.2. Datele personale ale Clientului sunt utilizate pentru:

- Crearea și administrarea contului,
- Procesarea Comenzilor și Rezervărilor,
- Postarea de recenzii
- Oferirea de suport clienți,
- Transmiterea de comunicări comerciale, în măsura consimțământului acordat.

11.3. Clientul are dreptul de acces, rectificare, ștergere sau restricționare a prelucrării datelor personale conform legislației aplicabile.

12. CLAUZE DIVERSE

12.1. MyTable își rezervă dreptul de a modifica prezentele Condiții Generale în orice moment, cu notificarea prealabilă a Clienților, prin e-mail sau notificare în aplicație. Noile Condiții vor intra în vigoare de la data comunicată sau, în lipsa acesteia, de la data publicării.

12.2. MyTable poate modifica funcționalitățile Platformei, poate introduce funcții noi sau elimina funcții existente, fără o notificare prealabilă obligatorie, atunci când consideră necesar.

12.3. Utilizarea Platformei și toate relațiile juridice rezultate din aceasta sunt guvernate de legea română. În cazul unui litigiu, părțile vor încerca soluționarea pe cale amiabilă. În lipsa unui acord, litigiul va fi soluționat de instanțele competente din România.

12.4. În cazul existenței unor traduceri ale prezentelor Condiții Generale, în caz de neconcordanțe, versiunea în limba română va prevala.

12.5. Platforma MyTable este disponibilă în România, iar disponibilitatea serviciilor poate varia în funcție de locația restaurantelor Partenerilor.

12.6. Platforma este disponibilă pentru toate dispozitivele ce au instalată o aplicație de tip browser. Este necesară o conexiune stabilă la internet pentru utilizarea serviciilor.

12.7. Partenerii pot acorda reduceri sau alte beneficii de fidelitate, gestionate exclusiv de aceștia. MyTable nu este responsabil pentru implementarea sau funcționarea acestor beneficii.

12.8. Clientul acceptă implicit Condițiile generale în momentul în care folosește platforma MyTable.

13. DREPTUL DE RETRAGERE

13.1. Conform Directivei 2011/83/UE, Clientul poate beneficia de dreptul de a se retrage din Contractul de vânzare pentru anumite Bunuri, în termen de 14 zile de la primirea acestora, cu excepția:

- Bunurilor perisabile (ex: mâncare preparată),
- Bunurilor sigilate care au fost desigilate după livrare.

13.2. Pentru exercitarea dreptului de retragere, Clientul trebuie să notifice Partenerul sau MyTable (în cazul gestionării intermedierei) în mod clar.