

Handels- og reservationsbetingelser

1. Generelt

Vores handels- og reservationsbetingelser gælder for **køb og reservationer** via vores *elektroniske tjenester*.

Vi benytter fællesbegrebet ”**elektroniske tjenester**” for vores website, mobilapplikationer (apps) og e-mails.

”**Køb og reservationer**” defineres som:

- Bordreservationer
- Booking af selskabsarrangementer i huset
- Bestilling af catering og events ude af huset
- Køb af take-away
- Køb af gavekort
- Køb af billetter til arrangementer m.v.

I det følgende anvendes “vi” og “os” om Copenhagen Gastro Projects ApS’ juridiske selskaber, mens “du” og “dig” referer til gæsten/kunden, som foretager køb eller reservationer som defineret ovenfor.

Handels- og reservationsbetingelserne skal accepteres for at kunne fuldføre et køb eller foretage en reservation.

Brugen af vores elektroniske tjenester forudsætter i øvrigt særskilt accept af vores **Privatlivspolitik**, som accepteres ved benyttelsen af vores elektroniske tjenester og dermed senest med påbegyndelsen af købs- eller reservationsprocessen.

Du kan læse vores Privatlivspolitik her.

Kun personer over 18 år med et betalingskort lydende på eget navn kan fuldføre køb. Du erklærer ved din ordreafgivelse at være fyldt 18 år.

2. Politik for bordreservationer

Annullering og ændringer af bordreservationer

Aflysning eller ændringer i forhold til ankomsttidspunkt, eller ændring af antal gæster skal ske senest 4 timer før det bekræftede ankomsttidspunkt. Har du booket online, kan du via linket i din bekræftelsesmail selv ændre eller annullere din reservation op til 4 timer før ankomst. Alternativt kan du kontakte restauranten direkte. Aflyser du på dagen senere end 4 timer før ankomsttidspunktet, gælder reglerne for **no-show** som beskrevet herunder.

No-show

No-show er bare rigtig dårlig stil. At udeblive uden varsel, eller aflyse med kort varsel, gør det rigtig svært for os at yde en god service og sikre udnyttelse af vores kapacitet. Ved no-show forbeholder vi os retten til at fremsende en faktura med et no-show gebyr på 250 kr. pr. person som der er booket bord til.

3. Større selskaber og events i huset eller on location

Vilkår og betingelser for forudbestilling:

Bindende bestilling

Bestilling af den aftalte menu eller selskabspakke er bindende, når den er valgt ud fra fremsendt forslag med angivne priser, eller ud fra fast sortimentet som skiltet på vores hjemmeside m.v., og vi derefter skriftligt har bekræftet bestillingen og indholdet af løsningen. Hvis der er bestilt nærmere angivne drikkevarer, eller andre tillægsydelser, omfatter den bindende bestilling også disse.

Forøgelse af antal kuverter

Efter bindende bestilling kan antallet af kuverter forøges, hvis vi har kapacitet til det. Manglende kapacitet kan ikke danne særskilt grundlag for hel eller delvis afbestilling. Afbestilling/reduktion kan ske på nedenstående vilkår, medmindre andet aftales skriftligt.

Afbestilling/reduktion

Større selskaber eller events kræver ekstra forberedelse og planlægning i form af bl.a. vareindkøb, produktion, vagtplaner, hvorfor der skal reserveres pladskapacitet og ressourcer til formålet. Derfor kan afbestilling eller reduktion af antal kuverter, når bindende bestilling er afgivet, kun ske efter følgende regler:

- Indtil 30 kalenderdage før arrangementet:
Afbestilling/reduktion kan frit foretages uden betaling.
- Fra 29 til 15 kalenderdage før arrangementet:
Der betales 25 % af den tabte omsætningsværdi forbundet med reduktionen.
- Fra 14 til 7 kalenderdage før arrangementet:
Der betales 50 % af den tabte omsætningsværdi forbundet med reduktionen.
- Fra 6 til 1 kalenderdag(-e) før arrangementet:
Der betales 75 % af den tabte omsætningsværdi forbundet med reduktionen.
- På dagen for arrangementet:
Der betales 100% af den tabte omsætningsværdi forbundet med reduktionen.

NB. Frister og vilkår gælder **uanset** årsagen til afbestillingen/reduktionen med undtagelse af force majeure jf. punkt 6 "Force Majeure" nedenfor.

Lukketid og afviklingsvindue

Vores restauranters lukketider er gældende i henhold til vores generelle åbningstider, medmindre der senest samtidig med bindende bestilling er aftalt et tidligere eller senere sluttidspunkt for arrangementet. On location afvikles arrangementet i henhold til, hvad der er aftalt i forbindelse med tilbudsgivningen.

Særlige ønsker og behov

Særlige ønsker og behov, der ikke er meddelt før bindende bestilling, kan ikke garanteres og er ikke en forudsætning for, at bestillingen er bindende.

Depositum

Medmindre andet aftales, er vi berettiget til at opkræve et depositum svarende til 25% af den samlede

pris for arrangementet, med forfaldsdato 30 kalenderdage før arrangementet. Ved afbestilling/reduktion returneres depositummet i medfør af ovenstående vilkår for afbestilling/reduktion.

Betaling

Medmindre arrangementet betales forud på faktura, betales regningen som standard med betalingskort på selve dagen/aftenen for selskabets afvikling. Ved betaling modregnes depositum eller evt. forudbetaling.

Bestilleren er altid ansvarlig for den samlede betaling, selvom der evt. betales individuelt, idet alle omkostninger, der ikke bliver betalt af de individuelle deltagere, automatisk debiteres hovedregningen.

Hvis bestilleren er en virksomhed, og det er aftalt på forhånd, kan der fremsendes en faktura mod et faktureringsgebyr på 300 kr.

4. Køb på vores elektroniske tjenester

Ordrebekræftelse og afhentning:

Når du har foretaget et online køb og betalt, modtager du en ordrebekræftelse pr. e-mail. Ordrebekræftelsen indeholder dit ordrenummer, som du skal fremvise, når du henter din bestilling. Onlinebestillinger skal afhentes på den valgte restaurant. Hvis bestillingen ikke er blevet hentet på det aftalte tidspunkt, eller efterfølgende inden for rimelig tid, forbeholder vi os retten til at kassere maden og ikke give pengene retur for din ordre.

Alkohol:

Du må ikke bestille alkohol, hvis du er under 18 år gammel.

Fortrydelsesret:

Jf. Forbrugeraftaleloven, fortrydelsesrettens område, §17 stk. 2 og §9 stk. 2, gælder der ved bestilling af mad og drikke ingen fortrydelsesret.

Ved køb af gavekort gælder der 14 dages fortrydelsesret. Et gavekort er gyldigt fra 3 år fra udstedelsesdato og kan anvendes både i vores restauranter, pizzabarer og ved køb på vores elektroniske tjenester.

Ved køb af billetter til arrangementer og events gælder der i henhold til Forbrugeraftaleloven, §17 stk. 2 og §9 stk. 2. nr. 2a, ligeledes ikke fortrydelsesret.

Vi forbeholder os til enhver tid retten til at annullere udstedte billetter, som følge af aflysninger. Vi refunderer i sådanne tilfælde billetten fulde pris.

Priser

Alle priser på vores elektroniske tjenester er angivet i DKK inklusive 25 % moms og eksklusive eventuelle gebyrer. Den samlede pris, der skal betales, inklusive evt. håndteringsgebyrer og transaktionsgebyrer ved betaling med betalingskort mv., opgøres og fremgår i forbindelse med præsentation af varen eller ydelsen, hvor dette er muligt. Den samlede pris, du skal betale, opgøres og oplyses desuden altid inden afslutning og gennemførelse af købet.

Evt. håndteringsgebyr tillægges prisen inden betaling og gennemførelse af købet. Medmindre andet er angivet, er håndteringsgebyret indeholdt i den pris, der oplyses inden købet gennemføres.

Prisen tillægges et transaktionsgebyr for gennemførelse af betalingen, jf. nedenfor.

Transaktionsgebyrer

Betaling i forbindelse med køb på vores elektroniske tjenester sker ved brug af betalingskort eller MobilePay. Betaling opkræves i danske kroner, og der pålægges et transaktionsgebyr i henhold til kortudbydernes/betalingstjenestenes tariffer, og vi har ingen fortjeneste i forbindelse med gebyret. Gebyrets størrelse oplyses inden betalingstransaktionen igangsættes.

Sikkerhed

Betalingsoplysninger skal indtastes ved ordreafgivelse. Betalingen effektueres straks. Der vil aldrig kunne trækkes et større beløb fra din konto, end det du har godkendt ved købet.

Vi benytter et godkendt betalingssystem. Al datakommunikation under købet, herunder kundedata, ordredata og betalingsdata, foregår via en krypteret SSL-forbindelse. Dette sikrer, at uvedkommende ikke kan se de data der udveksles.

Når SSL-krypteringen er aktiveret, vises en hængelås nederst på siden i de fleste browsere.

Vi registrerer eller opbevarer ikke dine betalingskort- og/eller kontooplysninger, uden du eksplicit har godkendt dette først, fx ved selv at gemme oplysningerne på din profil i vores app.

5. Reklamation og klager:

Købelovens almindelige regler om reklamation og mangler gælder for køb foretaget på vores elektroniske tjenester.

Hvis du har klager over fejl ved leverance ydelse, fx hvis du ikke har modtaget det, du har bestilt, eller du har modtaget noget forkert, så beder vi dig kontakte os inden for rimelig tid efter du har opdaget fejlen. Så forsøger vi at afhjælpe problemet efter bedste evne. Vedlæg venligst dokumentation i form af kvittering og billeder.

Reklamation kan fremsendes til os på adressen:

Copenhagen Gastro Projects ApS
C/O We Are Gorms HQ
Marielundvej 34A
2730 Herlev
Danmark

Eller via e-mail på: info@wearegorms.dk.

Klager

Hvis vi ikke sammen kan finde en tilfredsstillende løsning på en reklamation, som du har fremsat i forbindelse med dit køb, eller øvrige forhold du har klaget over til os, kan du klage til Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme via dette link: www.hrt-ankenavn.dk eller til Fødevarestyrelsen.

6. Force Majeure

Ekstreme forhold uden for parternes kontrol (force majeure) som f.eks. strejke, brand, krig, leverancesvigt og/ eller andre ekstraordinære hændelser (f.eks. naturkatastrofer), forhold og foranstaltninger, der ligger uden for såvel gæstens eller vores kontrol, berettiger gensidigt til fuld afbestilling eller aflysning uden gebyr eller erstatningspligt.