

# TERMENI ȘI CONDIȚII

## 1. Date despre compania care deține Aplicația HAMM (în continuare denumită aplicație sau HAMM)

1.1. Aplicația HAMM, disponibilă în Apple Store și Google Play este deținută și pusă la dispoziția Dvoastră de societatea **THE MARKETING, CREATIVE & WEB AGENCY S.R.L.**, cu sediul în mun. Miercurea Ciuc, str. Müller László nr. 33, jud. Harghita, înregistrată la ORC Harghita sub nr. J19/344/2019, CIF RO40975373, nr. Telefon: 0749024242, email: hello@hamm.ro (denumită în continuare Proprietar, operator, administrator sau societate). Aplicația funcționează în conformitate cu prevederile prezentelor Termeni și Condiții, care se completează cu prevederile legale aplicabile.

1.2. Orice întrebare sau sugestie referitoare la prezentele termeni și condiții, sau în privința aplicației le puteți comunica pe adresa de email hello@hamm.ro.

## 2. Introducere

2.1. Accesarea aplicației HAMM, prin crearea unui cont de utilizator implică acceptarea prezentelor termeni și condiții, precum și a celorlalte reguli afișate pe site. Operatorul își rezervă dreptul de a modifica termenii și condițiile de mai jos, fără notificare prealabilă a utilizatorilor.

Operatorul își rezervă dreptul de a modifica structura site-ului și de a schimba compania de hosting fără vreo notificare în acest sens.

2.2. Dacă nu sunteți de acord cu Termenii și Condițiile, vă rugăm să nu utilizați această aplicație. Vă rugăm să citiți cu atenție Termenii și Condițiile înainte de a utiliza aplicația și de a crea un cont de utilizator.

2.3. Utilizatorul Aplicației declară că a înțeles pe deplin și este de acord cu Termenii și Condițiile prezentate mai jos.

2.4. Prevederile prezentelor termene și condiții, respectiv condițiile de utilizare a aplicației de către orice persoană, constituie contractul (denumit în continuare "Contractul") dintre societate și persoana care utilizează aplicația(denumită în continuare "Utilizator").

### **3. Definiții ale unor termeni folosiți în Termenii și Condiții**

3.1. Aplicația HAMM (în continuare fiind denumită ca aplicația sau HAMM): aplicație disponibilă în Apple Store și Google Play, destinat facilitării comandării a diferitelor tipuri de mâncare de la restaurantele înregistrate.

3.2.Administrator aplicație: societatea **THE MARKETING, CREATIVE & WEB AGENCY S.R.L.**, cu datele de mai sus, care deține toate drepturile de proprietate, drepturile de autor și de proprietate intelectuală asupra aplicației.

3.3. Utilizator: Orice persoană fizică, care a împlinit vârsta de 16 ani, care descarcă aplicația din Apple Store sau Google Play și creează un cont de utilizator, cu scopul declarat de a utiliza serviciile puse la dispoziție de Administratorul aplicației. În cazul produselor alcoolice, utilizatorul trebuie să fi împlinit vârsta de 18 ani.

3.4. Restaurant: entitate juridică, autorizat de autoritățile abilitate pentru a pregăti, servi și oferi mâncare în mod principal și băuturi în mod secundar publicului larg, care își creează un cont de administrare în aplicație, încărcând diferite produse alimentare care pot fi comandate de utilizatori prin aplicație.

## **4. Reguli generale de utilizare a Aplicației**

4.1. Administratorul aplicației ia toate măsurile de prudență pentru ca informațiile publicate în aplicație, inclusiv descrierea diferitelor produse, pozele și prețurile aferente acestora, să fie, în orice moment, corecte și complete, realizând o informare deplină a Utilizatorilor. Cu toate acestea, administratorul nu poate garanta în mod absolut corectitudinea, precizitatea informațiilor oferite de către restaurante în privința produselor lor, orice răspundere în acest sens aparținând acestuia din urmă.

4.2. Nu este permisă utilizarea acestei Aplicației în scopul introducerii în mod deliberat de viruși sau orice alt program sau material care poate fi tehnic dăunător sau distructiv. Sunt interzise încercările de acces neautorizat la aplicație, la serverul pe care este găzduit acesta sau la orice alt server, calculator sau bază de date în legătură cu acesta. Prin acceptarea Termenilor și Condițiilor vă angajați să nu atacați aplicația prin intermediul unui atac de blocare a serviciului sau de blocare distribuită a serviciului. Nerespectarea dispozițiilor din prezenta clauză va fi raportată autorităților competente în vederea aplicării sancțiunilor legale și va determina suspendarea imediată a dreptului de a utiliza aplicația.

4.3. Administratorul aplicației nu poate garanta că aplicația, serverele pe care este găzduit sau e-mailurile trimise sunt fără viruși sau alte componente informatice cu caracter potențial dăunător, că nu conțin erori, omisiuni, defecțiuni, întârzieri sau întreruperi în operare, căderi de linie sau orice alți factori similari. Vă rugăm să aveți în vedere că folosiți aplicația pe riscul propriu, Operatorul nefiind în niciun fel responsabil pentru eventualele daune directe sau indirecte cauzate de utilizarea sau accesarea/vizitarea acestuia sau ca urmare a utilizării informațiilor de pe aplicație. Vă solicităm să vă asigurați că aveți instalate sisteme adecvate de apărare, menite să vă protejeze telefonul mobil sau tablet-ul de viruși și/sau orice alt conținut dăunător.

4.4. Administratorul Aplicației va asigura confidențialitatea datelor dumneavoastră, respectiv a datelor de autentificare, parolei și tuturor celorlalte detalii în legătură cu contul creat pe aplicație, în conformitate cu Politica de confidențialitate. Cu toate acestea, este responsabilitatea dumneavoastră să vă asigurați că informațiile privind contul creat rămân confidențiale în orice moment și că nu vor fi transmise către terți.

4.5. Cerințele minime tehnice pentru utilizarea optimă a serviciilor aferentele Aplicației sunt: IOS 7.1 și Android 4.1.

## **5. Crearea contului de utilizator**

5.1 Pentru a putea deveni Utilizator al serviciilor oferite de Aplicație, este nevoie de descărcarea acesteia din Apple Store sau Google Play, după care va trebui să vă înregistrați, prin crearea unui cont de utilizator.

5.2. În vederea creării unui cont de utilizator, este nevoie să furnizați o adresă valabilă de email, un număr de telefon care vor constitui elementul principal de identificare al Dvs., urmând să creați și o parolă de acces aferentă adresei de email. Adresa de email va trebui confirmată prin accesarea linkului trimis de Administratorul aplicației în urma înregistrării și inserarea codului de confirmare primit, contul devenind activ numai după acest moment.

5.3. În vederea înregistrării, trebuie să aveți îndeplinită vârsta de 16 ani. Prin acordarea permisiunii copilului dvs.,

sunteți de acord cu termenii acestui acord în numele copilului dvs. Sunteți responsabil pentru monitorizarea și supravegherea modului în care copilul Dvoastră utilizează serviciile aplicației. Dacă copilul dvs. este sub vârsta menționată mai sus sau nu are permisiunea Dvoastră, contactați-ne imediat, pentru a putea dezactiva accesul. În cazul în care comanda plasată conține băuturi alcoolice, utilizatorul va trebui să aibă vârsta peste 18 ani, fapt care va trebui confirmat în mod expres prin bifarea popup-ului corespunzător.

5.4. Sunteți responsabil pentru toate activitățile care apar în contul dvs., inclusiv activitatea neautorizată. Trebuie să păstrați confidențialitatea datelor de acces aferente contului. Dacă utilizați un telefon mobil sau un tablet la care au acces alte persoane, trebuie să vă deconectați din cont după fiecare sesiune. Dacă observați accesul neautorizat la contul dvs., trebuie să vă schimbați parola și să ne anunțați imediat.

## **6. Utilizarea Aplicației**

6.1. După crearea unui cont de utilizator și accesarea aplicației, se va solicita activarea determinării locației utilizatorului, în vederea propunerii restaurantelor din zona de aflare a acestuia. În cazul activării automate a acestei funcții în telefonul mobil sau în tablet, opțiunea va fi ținut în minte de aplicație, dezactivarea funcțiunii trebuind realizată manual, în opțiunile dispozitivului utilizat.

6.2. În cazul interzicerii funcției de determinare a locației, utilizatorul va avea posibilitatea să aleagă locația manual.

6.3. În cazul în care utilizatorul va furniza date greșite, fictive sau incorecte la creerea contului de utilizator, Administratorul își rezervă dreptul de a suspenda sau de a șterge de îndată contul respectiv.

## **7. Plasarea comenzii**

7.1. După setarea locației, pe pagina principală a aplicației va apărea meniurile zilei respective, restaurantele principale aflate în locația respectivă, precum și tipurile de mâncare. Astfel, veți avea posibilitatea să accesați în mod direct restaurantele principale sau căutați restaurante după tipul mâncării dorite.

7.2. Toate conținuturile aferente ofertei restaurantelor (poze, descrieri, prețuri) sunt încărcate în mod direct de către restaurante, acestea având responsabilitatea totală pentru acestea. Vă solicităm în mod expres, ca în cazul oricărei greșeli, abuz sau orice altă problemă legată de elementele respective, să ne sesizați imediat, în vederea rectificării acestora.

7.3. Accesând pagina unui restaurant ales, vor apărea informațiile de bază aferente acestuia (denumirea, tipul restaurantului, opiniile utilizatorilor, evaluarea restaurantului, orar de livrare), precum și meniul oferit de acesta. Meniul va conține produsele alimentare și băuturile preparate,

comercializate de entitatea respectivă care sunt disponibile a fi comandate prin aplicație, descrierea amănunțită a ingredientelor, gramaj, opțiuni, preț, cost de livrare.

7.4. Vă rugăm, ca înainte de efectuarea oricărei comenzi, să verificați în mod exact toate elementele aferente produselor și restaurantului, condițiile de livrare (preț, locația unde se livrează, orarul, etc), în vederea înlăturării problemelor ulterioare legate de aceste aspecte.

7.5. Utilizatorul trebuie să menționeze în cadrul oricărei comenzi efectuate (la secțiunea Observații) dacă este alergic la orice ingredient, indiferent dacă acesta este menționat sau nu în aplicație, în lista de ingrediente aferenta produselor comandate. Reprezentantii HAMM se angajează să comunice restaurantului cerințele speciale ale Utilizatorului. HAMM nu va fi responsabilă în niciun fel de nerespectarea de către restaurant a cerințelor respective sau de orice fel de daune cauzate Utilizatorului de respectiva nerespectare a cerințelor / observațiilor.

7.6. Produsele alese vor trebui adăugate în coșul de cumpărături. La adăugarea unui produs, va apărea o fereastră care va permite modificarea numărului de produse sau adăugarea unor ingrediente noi (de exemplu în cazul pizzelor). La finalizarea acestui proces, utilizatorul va accesa coșul de cumpărături, care va conține toate elementele aferente comenzii respective, respectiv prețul fiecărui produs, costul de livrare, costul ambalajului. Utilizatorul va trebui să aleagă și adresa de livrare, predefinit în contul de utilizator,



putând adăuga la orice comandă o altă adresă (este important ca adresa de livrare să se încadreze în zona de livrare a restaurantului ales). De asemenea, la platforma de totalizare a comenzii, va fi afișat un câmp destinat inserării unor coduri sau cupoane promoționale și un câmp destinat adăugării de comentarii speciale aferente comenzilor. Dacă este de acord cu elementele comenzii, utilizatorul va alege metoda de plată (prin card bancar sau prin ramburs) și va apăsa butonul corespunzător finalizării comenzii, urmând să apare o nouă fereastră de confirmare a comenzii (conținând din nou toate elementele aferente comenzii respective).

Plată online:

- după selectarea opțiunii de plată online și confirmarea comenzii, utilizatorul va fi redirectionat către interfața de plată. Aici, după completarea comenzii utilizatorul introduce datele cardului de credit (numărul cardului, numele, data de expirare, codul CVC)
- plata se face și se transferă în contul bancar al proprietarului prin intermediul unui serviciu furnizat de un furnizor extern de servicii
- proprietarul va transfera sumele primite după comenzile online din săptămâna precedentă (luni-duminică) restaurantelor din contul său bancar în fiecare marți a săptămânii (din contul: THE MARKETING CREATIVE & WEB AGENCY SRL; RNCBROBU) în contul bancar al restaurantelor.

În cazul în care utilizatorul a ales metoda de plată prin ramburs, prin confirmarea comenzii procedura de comandare se va încheia, aceasta fiind comunicată restaurantului.

7.7. În cazul în care coșul de cumpărături conține băuturi alcoolice sau alte produse pentru consumarea/achiziționarea cărora legea prevede limita de vârstă de 18 ani, va apărea o fereastră (popup) special, utilizatorul trebuind să confirme împlinirea vârstei respective. Dacă nu se confirmă acest fapt, comanda nu va putea fi finalizată. Totodată, la livrarea comenzii, în cazul în care aceasta conține băuturi alcoolice, Restaurantul va avea dreptul să solicite identificarea utilizatorului. În cazul în care în urma identificării, acesta nu poate dovedi împlinirea vârstei legale de 18 ani, Restaurantul va avea dreptul să refuze predarea comenzii.

7.8. În cazul în care utilizatorul a ales metoda de plată " Plata cu card bancar", acesta va fi redirecționat pe o pagină securizată de plată (Netopia Payments), unde este necesar completarea unui formular cu informațiile despre cardul bancar. Plățile cu carduri de credit/debit emise sub sigla Visa și MasterCard (Visa/Visa Electron și MasterCard/Maestro) se efectuează prin intermediul unui sistem de plată securizat, care asigură în primul rând ca nici o informație legată de cardul utilizatorului să nu fie transferată sau stocată, la nici un moment, pe serverele administratorului aplicației sau pe serverele procesatorului de plăți, aceste date fiind direct

introduse în sistemele Visa și MasterCard. Nu este perceput nici un comision suplimentar pentru tranzacțiile efectuate în acest mod. În cazul plății reușite și confirmate, procesul de comandă va fi considerat finalizat.

7.9. În cazul fiecărei comenzi reușite, utilizatorul va primi un email de confirmare. În cazul în care nu veți primi emailul de confirmare, vă rugăm să luați legătura cu societatea noastră. Istoricul comenzilor efectuate va putea fi consultat în cadrul contului de utilizator.

7.10. Administratorul aplicației nu este răspunzător în nici un fel pentru orice fel de situații în care întreruperea și / sau defecțiunea, eroarea serviciilor prestate se datorează unei cauze în afara forței de intervenție a oricăror dintre părți, inclusiv dar fără a se limita la întreruperea conexiunii de internet, întreruperea furnizării serviciului de electricitate, orice tip de incendiu al echipamentelor, cablurilor, cauzele de scurt circuit, orice defecțiune totală și iremediabilă al oricăror părți al echipamentului tehnic, calitatea precară al conexiunii la internet a Utilizatorului, defecțiuni la serveri, atacuri cibernetice, precum și orice alte situații definite prin lege ca fiind situații de forță majoră.

7.11. Toate comenzile confirmate vor fi transmise imediat restaurantului, care răspunde pentru toate aspectele ulterioare ale acestui raport juridic (calitatea, cantitatea livrată, durata de livrare, etc). În cazul în care întâmpinați orice probleme în cursul livrării, vă rugăm să sesizați aceste aspecte societății noastre, pentru a analiza situația ivită.

Societatea noastră nu răspunde în nici un fel pentru executarea de către Restaurant a comenzii.

7.12. Trebuie să asigurați la momentul livrării bunurilor accesul livratorului în casă / clădire, și să răspundeți la numărul de telefon menționat la plasarea comenzii, pentru cazurile în care livratorul nu reușește să găsească adresa exactă sau să obțină accesul în clădire. În cazul neacceptării livrării comenzii în timpul de livrare comunicat sau în cazul în care livratorul nu reușește să livreze comanda din cauza instrucțiunilor inadecvate ale Utilizatorului sau a lipsei de răspuns la apelurile livratorului, aceste comenzi vor fi considerate a fi livrate către dumneavoastră și implicit, toate riscurile și responsabilitatea în legătură cu astfel de comenzi vor fi plasate asupra dumneavoastră. Orice transport suplimentar, depozitare, asigurare sau alte costuri ca urmare a incapacității de livrare din vina Utilizatorului vor fi în responsabilitatea Utilizatorului, care va trebui să despăgubească pe cel păgubit.

7.13. Dacă comanda este livrată de Hamm (cu angajați sau subcontractanți), după livrarea comenzii veți primi un email sau SMS (dacă a fost comandat prin telefon) cu factura și chitanța pentru serviciul de livrare.

7.14. Utilizatorii pot să strângă punctele Hamm (după înregistrare, invitarea prietenilor, diverse campanii etc). Utilizatorii au posibilitate de a încasa punctele și de a schimba cu cupoane, pe care pot să le folosească la comenzi la anumite partnere, restaurante (1000 puncte=10 RON).

**7.15. Politica de retur:** În cazul în care plata comenzii s-a realizat cu card bancar, iar comanda nu a fost livrată de către restaurant, clientul utilizator va avea dreptul la returnarea banilor în condițiile prezentelor. Astfel, utilizatorul va trebui să trimită un email pe adresa de email hello@hamm.ro, indicând datele comenzii, numele utilizatorului, datele bancare necesare returnării banilor. Pe baza solicitării, societatea noastră va verifica temeinicia acestuia, solicitând în acest sens informații de la restaurantul în cauză. În cazul în care sesizarea este întemeiată, societatea noastră va efectua returnarea banilor pe contul bancar indicat în sesizare, în termen de maxim 14 zile calendaristice.

7.16. Produsele nu pot fi returnate.

## **8. Proprietate intelectuală**

8.1. Întreg conținutul aplicației, incluzând fără a se limita la logo-uri, reprezentări grafice, simboluri comerciale, imagini statice/dinamice, text și/sau conținut multimedia, design, coduri sursă, este proprietatea exclusivă ale Administratorului acesteia, cu excepția elementelor care aparțin restaurantelor, încărcate de acestea în contul de administrare.

8.2. Utilizatorului/clientului nu îi este permisă copierea, reproducerea, difuzarea, distribuirea, publicarea, transferul, modificarea, alterarea, utilizarea, crearea de legături, expunerea, includerea oricărui conținut, parte,

element al Aplicației în orice material al utilizatorului/clientului sau al unui terț, fără a exista un acord scris prealabil în acest sens.

8.3. Prin accesarea acestor Termeni și Condiții utilizatorul/clientul înțelege și acceptă că este interzisă în mod expres orice utilizare a aplicației și conținutul acestuia în alte scopuri decât cele permise expres conform Termenilor și Condițiilor.

8.4. Este strict interzisă încărcarea în aplicație a oricărui conținut, incluzând materiale, comentarii, imagini, secvențe video, dar fără a se limita la acestea, care au un limbaj obscen sau vulgar, sunt ilegale, defaimatoare, amenințătoare, abuzive, indecente, contin mesaje rasiste, șoviniste ori care ar putea discrimina orice persoane în orice mod sau care ar încălca orice alte drepturi și libertăți ale omului potrivit legislației în vigoare.

8.5. Utilizatorii înțeleg și acceptă că în cazul încălcării în orice mod și în orice măsură a oricăror din prevederile Termenilor și Condițiilor, Administratorul aplicației va putea opta în mod discreționar pentru suspendarea totală sau parțială a accesului Utilizatorului la contul său de utilizator.

## **9. Termenul contractual**

9.1. Raportul juridic între Dvs. și societatea noastră începe la prima utilizare a aplicației și continuă atât timp cât utilizați aceasta sau aveți un cont de utilizator la noi, oricare dintre acestea este mai lung. Acest raport va dura până la

momentul în care veți solicita ștergerea contului de acces sau din motive arătate în prezentele termene și condiții, societatea noastră va șterge contul Dvs pentru nerespectarea acestora.

9.2. În cazul încălcării prezentelor condiții Administratorul aplicației poate, la alegerea sa: (a) să rezilieze imediat acest raport juridic, cu sau fără notificare scrisă în avans, ștergând de îndată contul Dvs; (b) să suspende, șterge sau limiteze accesul Dvs la la contul dvs. sau la orice conținut al acestuia; și (c) să păstrez, în măsura permisă de legea aplicabilă, toate sumele care trebuie plătite către Dvoastră.

9.3. Dacă Operatorul șterge contul Dvs. pentru încălcarea gravă a prevederilor prezentelor Termene și condiții, acesta va putea interzice pe un termene nelimitat reînregistrarea Dvoastră pe aplicație.

## **10. Prevederi finale**

10.1. Acești Termene și Condiții se supun prevederilor legii române. În caz de dispute, acestea vor fi soluționate de instanța de judecată competentă de la sediul Administratorului aplicației, utilizatorul/clientul exprimându-și acordul în ceea ce privește această alegere de competență.

10.2. Prezentele Termene și condiții se completează cu regulamentul privind prelucrarea datelor personale.

10.3. Dacă nu acceptați condițiile prezentelor termene și condiții, Vă rugăm să părăsiți aplicația.

10.4. Administratorul aplicației are dreptul de a modifica oricând prezentele Termene și condiții, fără nicio altă notificare prealabilă.