

Όροι και Προϋποθέσεις Χρήσης του **e-table.gr/panel**

Έκδοση 3.0

Οι **Όροι και Προϋποθέσεις** του παρόντος (εφεξής "Όροι") αφορούν τη χρήση της σελίδας διαχείρισης του e-table.gr η οποία είναι διαθέσιμη στις συμβεβλημένες με την e-table.gr επιχειρήσεις από την ηλεκτρονική διεύθυνση www.e-table.gr/panel.

Άρθρο 1 – Ισχύς

Οι παρόντες Όροι ισχύουν αποκλειστικά για τις συμβεβλημένες με την e-table.gr επιχειρήσεις που εκμεταλλεύονται ένα ή περισσότερα καταστήματα παροχής υπηρεσιών μαζικής εστίασης. Οι παρόντες Όροι τίθενται σε ισχύ από 1/1/2015 και ο χρήστης τους αποδέχεται πλήρως και ανεπιφύλακτα.

Είναι δυνατόν για λόγους βελτίωσης των υπηρεσιών της Εταιρίας να υπάρξουν αλλαγές πολιτικής χωρίς προειδοποίηση. Για το λόγο αυτό συστήνεται στους χρήστες να διαβάζουν τους όρους χρήσης σε τακτά χρονικά διαστήματα, προκειμένου να ενημερώνονται για τυχόν αλλαγές στο περιεχόμενό τους.

Βεβαιωθείτε ότι συμφωνείτε με τους παρακάτω όρους, διότι η περαιτέρω χρήση και η περιήγησή σας στη διαχειριστική ιστοσελίδα συνεπάγεται τη ρητή και ανεπιφύλακτη αποδοχή αυτών.

Άρθρο 2 – Έννοιες / Ορισμοί

Στους παρόντες Όρους ισχύουν οι ακόλουθοι ορισμοί, εκτός εάν εμφανίζεται διαφορετική πρόθεση:

Συμβαλλόμενη Επιχείρηση (ή Εστιατόριο): Η συμβαλλόμενη με την e-table.gr επιχείρηση (ατομική ή εταιρία υπό οιαδήποτε εταιρική μορφή) που εκμεταλλεύεται ένα ή περισσότερα καταστήματα παροχής υπηρεσιών μαζικής εστίασης και η οποία συμφωνεί να παρέχει Ειδικές Προσφορές στα μέλη της ιστοσελίδας www.e-table.gr (εφεξής "Ιστοσελίδα") βάσει του παρόντος.

Ειδική Προσφορά: η προσφορά παροχών ή υπηρεσιών ενός εστιατορίου στα μέλη της Ιστοσελίδας σε εκπτώτικές ή προνομιακές τιμές. Η Ειδική Προσφορά ορίζεται ως το επί τοις εκατό (%) ποσοστό έκπτωσης επί των τιμών του καταλόγου του εστιατορίου και εφαρμόζεται στο σύνολο του λογαριασμού κατά την πληρωμή των σχετικών παροχών ή υπηρεσιών από τα άτομα της κράτησης.

Ηλεκτρονική Κράτηση (ή Online Κράτηση ή Κράτηση): η επιτυχημένη ολοκλήρωση της ηλεκτρονικής διαδικασίας κράτησης στην Ιστοσελίδα από έναν χρήστη, η οποία συνεπάγεται την πραγματοποίηση κράτησης ενός ή περισσότερων τραπέζιων σε εστιατόριο και η οποία είτε συνοδεύεται από κάποια Ειδική Προσφορά είτε όχι.

Διεκπεραιωμένη Κράτηση: η ηλεκτρονική κράτηση η οποία ολοκληρώνεται επιτυχώς με την εμφάνιση των ατόμων της κράτησης στο εστιατόριο και η οποία συνοδεύεται από παροχή υπηρεσιών βάσει των όρων και προϋποθέσεων της κράτησης.

Μη εμφάνιση (No show): η ηλεκτρονική κράτηση που δεν έχει ακυρωθεί και της οποίας τα άτομα δεν εμφανίζονται τελικά στο εστιατόριο βάσει των όρων και προϋποθέσεων της κράτησης, ήτοι εντός μισής ώρας από την προγραμματισμένη ώρα άφιξης κατά την ημερομηνία κράτησης.

Χρήστης: κάθε μέλος της Ιστοσελίδας που πραγματοποιεί μια Ηλεκτρονική Κράτηση μέσω της Ιστοσελίδας.

Δικαιούχος Κράτησης (ή Δικαιούχος): ο δικαιούχος της Κράτησης ο οποίος καθορίζεται από τον Χρήστη κατά τη διαδικασία της ηλεκτρονικής κράτησης με παροχή του ονοματεπώνυμου του. Ο Δικαιούχος δύναται να είναι και ο ίδιος ο Χρήστης, εφόσον ο Χρήστης δώσει το δικό του ονοματεπώνυμο ως ονοματεπώνυμο Δικαιούχου.

Ημερομηνία Κράτησης / Ώρα Κράτησης (ή Ώρα Προσέλευσης) / Αριθμός Ατόμων Κράτησης: Κάθε Κράτηση ισχύει για συγκεκριμένη ημερομηνία και ώρα και για συγκεκριμένο αριθμό ατόμων. Βάσει της συμφωνίας της *e-table.gr* με το εστιατόριο, ο αριθμός ατόμων της Κράτησης αντιστοιχείται σε συγκεκριμένο αριθμό τραπέζιων που δεσμεύονται για τον Δικαιούχο για την Ημερομηνία και Ώρα Κράτησης.

Άτομα Κράτησης (ή Πελάτες): Οποιοδήποτε άτομο που ανήκει στον δηλωμένο αριθμό ατόμων της κράτησης και επισκέπτεται στο πλαίσιο αυτό το εστιατόριο προκειμένου να γίνει αποδέκτης των προϊόντων και / ή των υπηρεσιών του εστιατορίου βάσει των όρων και των προϋποθέσεων της κράτησης.

Ώρα Ενημέρωσης: Είναι η ώρα μέσα σε μια οποιαδήποτε ημέρα μέχρι το πέρας της οποίας δύναται ένας Χρήστης να προχωρήσει σε πραγματοποίηση κράτησης για την συγκεκριμένη ημέρα. Στην περίπτωση της ακύρωσης ή τροποποίησης κράτησης είναι η ώρα κατά την προγραμματισμένη ημερομηνία κράτησης μέχρι το πέρας της οποίας δύναται ένας Χρήστης να προχωρήσει σε ακύρωση ή τροποποίηση της συγκεκριμένης κράτησης.

Ζώνη Ώρας: Το χρονικό εύρος εντός του οποίου ένα εστιατόριο μπορεί να διαθέτει τραπέζια προς κράτηση. Εντός της ημέρας ορίζονται οι εξής ζώνες ώρας:

Μεσημεριανή: από 12:00 έως 15:30

Απογευματινή: από 16:00 έως 19:30

Βραδινή: από 20:00 έως 23:30

Εβδομαδιαίο Πλάνο Ειδικών Προσφορών (ή Εβδομαδιαίο Πλάνο ή ΕΠΕΠ): ο αριθμός των τραπέζιων μαζί με τις ειδικές προσφορές που τα συνοδεύουν ανά ζώνη ώρας και ημέρα, που παραχωρεί το εστιατόριο σε εβδομαδιαία βάση στην *e-table.gr* με αποκλειστικό σκοπό την διάθεση τους στα μέλη του. Το εβδομαδιαίο πλάνο ειδικών προσφορών περιλαμβάνει επίσης τα «**Black-out dates**» και τα «**Overrides**».

Black-out dates: οι συγκεκριμένες ημερομηνίες κατά τις οποίες ένα εστιατόριο δεν θα παρέχει κρατήσεις προς τα μέλη της *e-table.gr*. Οι Black-out dates καταχωρούνται στη σελίδα διαχείρισης μαζί με το Εβδομαδιαίο Πλάνο Ειδικών Προσφορών.

Overrides: οι συγκεκριμένες ημερομηνίες μαζί με τους όρους βάσει των οποίων ένα εστιατόριο θα παρέχει κρατήσεις προς τα μέλη της *e-table.gr* όταν επιθυμείται η προώθηση κρατήσεων με διαφορετικούς όρους από αυτούς που περιγράφονται στο Εβδομαδιαίο Πλάνο Ειδικών Προσφορών. Οι όροι των overrides αφορούν τον αριθμό διαθέσιμων τραπέζιων (ανά ζώνη ώρας) μαζί με τις ειδικές προσφορές που τα συνοδεύουν και υπερσχύουν πάντοτε επί του Εβδομαδιαίου Πλάνου Ειδικών Προσφορών. Οι όροι και οι ημερομηνίες των overrides καταχωρούνται στη σελίδα διαχείρισης μαζί με το Εβδομαδιαίο Πλάνο Ειδικών Προσφορών.

Ημερομηνία Δημοσίευσης: η ημερομηνία κατά την οποία το Εβδομαδιαίο Πλάνο Ειδικών Προσφορών του εστιατορίου δημοσιεύεται στην Ιστοσελίδα και τα μέλη του *e-table.gr* μπορούν να ξεκινήσουν να κάνουν κρατήσεις στο εν λόγω εστιατόριο.

Δικαίωμα Πνευματικής Ιδιοκτησίας: ορίζεται κάθε δίπλωμα ευρεσιτεχνίας, δικαίωμα δημιουργού, εφευρέσεις, δικαιώματα δημιουργού βάσης δεδομένων, δικαίωμα επί σχεδίου, κατοχυρωμένο σχέδιο, εμπορικό σήμα, εμπορική επωνυμία, σήμα, λογότυπα, σήμα υπηρεσιών, τεχνογνωσία, υπόδειγμα χρησιμότητας, μη κατοχυρωμένο σχέδιο ή, ενδεχομένως, οποιαδήποτε αίτηση για ένα τέτοιο δικαίωμα, τεχνογνωσία, εμπορική ή εταιρική επωνυμία, όνομα διεύθυνσης ιστοσελίδας (με οποιαδήποτε κατάληξη, για παράδειγμα com, .nl, .fr, .eu, κ.λπ.) ή άλλο παρόμοιο δικαίωμα ή υποχρέωση, είτε είναι καταχωρημένα είτε όχι ή οποιοδήποτε άλλο δικαίωμα βιομηχανικής ή πνευματικής ιδιοκτησίας που υφίσταται σε οποιοδήποτε έδαφος ή δικαιοδοσία στον κόσμο.

Άρθρο 3 – Υλικό Εστιατορίου / Διαχείριση Κρατήσεων

3.1 Στοιχεία Επικοινωνίας

Με τη σύναψη του συμφωνητικού το εστιατόριο υποχρεούται να παραδώσει στην *e-table.gr* στοιχεία επικοινωνίας όπως τηλέφωνα επικοινωνίας, ηλεκτρονικές διευθύνσεις, στοιχεία υπευθύνου ή υπευθύνων επικοινωνίας, στοιχεία τιμολόγησης κτλ. με σκοπό την διευκόλυνση και αυτοματοποίηση διαδικασιών όπως η καθημερινή ενημέρωση των κρατήσεων του εστιατορίου, η μηνιαία τιμολόγηση κτλ.

Η *e-table.gr* θα αναρτήσει στην Σελίδα Διαχείρισης τα παραπάνω στοιχεία επικοινωνίας προς αποκλειστική προβολή και χρήση από το εστιατόριο και την *e-table.gr*. Τα μέλη της Ιστοσελίδας δεν θα έχουν καμία απολύτως πρόσβαση στα στοιχεία επικοινωνίας. Το εστιατόριο θα μπορεί από τη Σελίδα Διαχείρισης να τροποποιεί απευθείας τα στοιχεία επικοινωνίας, ανά πάσα στιγμή (ή σε τόσο συχνή βάση, όσο αυτό είναι απαραίτητο) και καθόλη τη διάρκεια ισχύος του συμφωνητικού, σε συμφωνία πάντοτε με τους όρους και τις διατάξεις του παρόντος. Σε κάθε περίπτωση, το εστιατόριο είναι υπεύθυνο για την ορθή και ενημερωμένη κατάσταση των στοιχείων επικοινωνίας ενώ η *e-table.gr* δεσμεύεται ότι θα τα διατηρεί αυστηρά εμπιστευτικά, βάσει των όρων περί εμπιστευτικότητας του παρόντος.

3.2 Διαφημιστικό Υλικό

Με τη σύναψη του συμφωνητικού το εστιατόριο υποχρεούται να παραδώσει στην *e-table.gr* διαφημιστικό υλικό (εφεξής «Υλικό») το οποίο θα αναρτηθεί στην Ιστοσελίδα. Το υλικό θα πρέπει να είναι σχετικό με το εστιατόριο και αφορά λογότυπα, εικόνες, φωτογραφίες, βίντεο, κείμενα και περιγραφές καθώς και λοιπές πληροφορίες σχετικές με τις παρεχόμενες υπηρεσίες όπως π.χ. βραβεία και διακρίσεις του εστιατορίου, πληροφορίες για το μενού του εστιατορίου, ώρες λειτουργίας κτλ.

Το παραπάνω υλικό παραμένει αποκλειστική ιδιοκτησία του εστιατορίου ωστόσο θα πρέπει να συμμορφώνεται με τις υποδείξεις, τη μορφή και τα πρότυπα που παρέχονται από την *e-table.gr*. Το εστιατόριο καθιστά σαφές και δεσμεύεται ότι το υλικό θα είναι σε κάθε περίπτωση αληθές, ακριβές και όχι παραπλανητικό, καθώς και ότι καθόλη τη διάρκεια ισχύος του παρόντος Συμφωνητικού θα είναι ελεύθερο από πνευματικά δικαιώματα τρίτων. Σε κάθε περίπτωση η *e-table.gr* διατηρεί το δικαίωμα να επεξεργάζεται ή να αποκλείει οποιοδήποτε υλικό εφόσον αντιληφθεί ότι είναι ανακριβές ή ελλιπές ή ότι παραβαίνει τους όρους και τις διατάξεις του παρόντος Συμφωνητικού.

Η *e-table.gr* θα αναρτήσει ολόκληρο ή μέρος του υλικού στην Ιστοσελίδα. Το εστιατόριο θα μπορεί κατά διαστήματα (ή σε τόσο συχνή βάση, όσο αυτό είναι απαραίτητο) και καθόλη τη διάρκεια ισχύος του συμφωνητικού, να τροποποιεί / εμπλουτίζει / ανανεώνει το εν λόγω υλικό με σχετικό αίτημα προς την *e-table.gr*. Οι παραπάνω ενημερώσεις θα διεκπεραιώνονται από την *e-table.gr* το συντομότερο δυνατό.

Το υλικό που παρέχεται από το Εστιατόριο μπορεί να υποστεί επεξεργασία ή να τροποποιηθεί από την *e-table.gr* και στη συνέχεια να μεταφραστεί σε άλλες γλώσσες, οι μεταφράσεις όμως αυτές παραμένουν στην αποκλειστική ιδιοκτησία της *e-table.gr*.

3.3 Διαφημιστικό Υλικό που αναπτύσσεται από την *e-table.gr*

Η *e-table.gr* δύναται να αναπτύξει διαφημιστικό υλικό για το Εστιατόριο είτε η ίδια είτε μέσω εξωτερικών συνεργατών της μετά από σχετική παραγγελία του Εστιατορίου. Για το υλικό αυτό ισχύουν όσα αναφέρονται στην παράγραφο 3.2 με την προσθήκη των κατωτέρω όρων:

- Το υλικό χρησιμοποιείται και αναρτάται στο διαδίκτυο από την *e-table.gr* φέροντας το λογότυπό της ή/ και το λογότυπο των συνεργατών της. Το Εστιατόριο δεν μπορεί να χρησιμοποιήσει το υλικό χωρίς το λογότυπο της *e-table.gr*.
- Εάν το υλικό είναι 'Εικονική Περιήγηση 360 μοιρών' (Virtual Tour), το εστιατόριο δύναται να αναρτήσει στο διαδίκτυο τα σχετικά αρχεία μόνο στον επίσημο ιστότοπό του που θα δηλώνεται εγκαίρως στην *e-table.gr*.
- Εάν το υλικό είναι βίντεο, η *e-table.gr* δύναται να το αναρτήσει στο διαδίκτυο σε όλους τους διαδικτυακούς τόπους στους οποίους δραστηριοποιείται, συμπεριλαμβανομένου και του ιστότοπου www.youtube.com.

3.4 Εβδομαδιαίο Πλάνο Ειδικών Προσφορών (ΕΠΕΠ)

3.4.1 Με τη σύναψη του συμφωνητικού το εστιατόριο υποχρεούται να παραδώσει στην *e-table.gr* το αρχικό ΕΠΕΠ σύμφωνα με τις υποδείξεις και τους όρους του παρόντος (εφεξής «αρχικό ΕΠΕΠ»).

Το εστιατόριο καθιστά σαφές και δεσμεύεται ότι το ΕΠΕΠ θα είναι σε κάθε περίπτωση αληθές, ακριβές και όχι παραπλανητικό. Σε κάθε περίπτωση η *e-table.gr* διατηρεί το δικαίωμα να αποκλείει ειδικές προσφορές από το ΕΠΕΠ εφόσον αντιληφθεί ότι είναι ανακριβείς ή ελλιπείς ή ότι παραβαίνουν τους όρους και τις διατάξεις του παρόντος Συμφωνητικού. Η *e-table.gr* δε δύναται να προσθέτει ειδικές προσφορές στο ΕΠΕΠ του εστιατορίου χωρίς σχετική άδεια από το εστιατόριο.

Κατά την Ημερομηνία Δημοσίευσης, η *e-table.gr* θα αναρτήσει στην Ιστοσελίδα το αρχικό ΕΠΕΠ του εστιατορίου. **Από την ημερομηνία αυτή και μετά το εστιατόριο θα μπορεί να τροποποιεί απευθείας το ΕΠΕΠ από τη Σελίδα Διαχείρισης, ανά πάσα στιγμή (ή σε τόσο συχνή βάση, όσο αυτό είναι απαραίτητο) και καθόλη τη διάρκεια ισχύος του συμφωνητικού σε συμφωνία πάντοτε με τους όρους και τις διατάξεις του παρόντος. Οι τροποποιήσεις στο ΕΠΕΠ από το εστιατόριο δημοσιεύονται αμέσως στην Ιστοσελίδα και δεν απαιτούν προέγκριση από την *e-table.gr*. Κατά συνέπεια, σε κάθε περίπτωση το εστιατόριο είναι υπεύθυνο για την ορθή και ενημερωμένη κατάσταση του ΕΠΕΠ στην Σελίδα Διαχείρισης, συμπεριλαμβανομένων των black-out dates και των overrides.**

Σε περίπτωση που το εστιατόριο επιθυμεί αλλά δε δύναται να προχωρήσει για οποιονδήποτε λόγο σε ενημέρωση του ΕΠΕΠ από την Σελίδα Διαχείρισης, θα πρέπει να γνωστοποιεί τις επιθυμητές ενημερώσεις άμεσα στην *e-table.gr* με σχετικό αίτημα. Οι προαναφερθείσες ενημερώσεις θα διεκπεραιώνονται από την *e-table.gr* όσο είναι ευλόγως δυνατό πιο γρήγορα.

Σε κάθε περίπτωση, οποιασδήποτε ενημερώσεις ή τροποποιήσεις στο ΕΠΕΠ του εστιατορίου δε θα επηρεάζουν την ισχύ των κρατήσεων (και τη σχετική με αυτές αμοιβή) που έχουν ήδη πραγματοποιηθεί από μέλη της Ιστοσελίδας μέχρι τη στιγμή της ενημέρωσης ή της τροποποίησης.

3.5 Διαχείριση Κρατήσεων

3.5.1. Υποχρεώσεις Κρατήσεων

Με την πραγματοποίηση μιας κράτησης μέσω της ιστοσελίδας, δημιουργείται ένα άμεσο συμβόλαιο (και ως εκ τούτου, νομική σχέση) αποκλειστικά μεταξύ του εστιατορίου και του δικαιούχου της κράτησης. Κατά συνέπεια, το εστιατόριο είναι υποχρεωμένο να δέχεται τον δικαιούχο της κράτησης ως συμβαλλόμενο μέρος και να του παρέχει τις υπηρεσίες ή τα προϊόντα που σχετίζονται με την κράτηση και την ειδική προσφορά σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις του παρόντος.

Για κάθε κράτηση που πραγματοποιείται στην ιστοσελίδα, το εστιατόριο λαμβάνει σχετική επιβεβαίωση στην Σελίδα Διαχείρισης αλλά και μέσω email. Η *e-table.gr* δε φέρει ευθύνη για τη μη έγκαιρη ενημέρωση του εστιατορίου αναφορικά με τις κρατήσεις. Για το λόγο αυτό, το εστιατόριο πρέπει σε τακτική βάση

(τουλάχιστον σε καθημερινή βάση) να ενημερώνεται από τη Σελίδα Διαχείρισης για την κατάσταση των κρατήσεων που έχουν γίνει.

Το εστιατόριο δεν έχει το δικαίωμα να ακυρώσει μια κράτηση. Στην περίπτωση που για οποιονδήποτε λόγο ένα εστιατόριο δεν είναι σε θέση να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις του βάσει του παρόντος Συμφωνητικού, το εστιατόριο θα πρέπει να ενημερώσει αμέσως την *e-table.gr*. Στην περίπτωση αυτή, το εστιατόριο δεσμεύεται ότι θα καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια, σε βάρος του εστιατορίου και με γνώμονα την βέλτιστη εξυπηρέτηση των πελατών, για την παροχή εναλλακτικών ρυθμίσεων ή παροχών ή προσφορών προς τους πελάτες με σκοπό πάντοτε τη βέλτιστη εξυπηρέτηση τους.

Στην περίπτωση Μη Εμφάνισης ή στην περίπτωση έγκαιρης προσέλευσης του δικαιούχου στο εστιατόριο αλλά με μεγαλύτερο αριθμό ατόμων από αυτόν που έχει δηλωθεί στην κράτηση, το εστιατόριο διατηρεί το δικαίωμα να αρνηθεί την κράτηση σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται στην παράγραφο 3.5.5.

3.5.2 Μη Δεσμευμένα Τραπέζια

Κάθε ημέρα και μετά το πέρας της Ώρας Ενημέρωσης ανά ζώνη ώρας, το εστιατόριο διατηρεί το δικαίωμα να παρέχει τα μη δεσμευμένα τραπέζια του ΕΠΕΠ για την συγκεκριμένη ημέρα και ζώνη ώρας (ήτοι τα τραπέζια τα οποία δεν έχουν δεσμευτεί μέσω κάποια κράτησης από μέλη της ιστοσελίδας) προς διάθεση στους πελάτες του. Στην περίπτωση αυτή δε θα χρεώνεται προμήθεια από την *e-table.gr*.

3.5.3 Διαχείριση Παραπόνων / Απαιτήσεων Πελατών

Τα παράπονα ή οι απαιτήσεις σχετικά με τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες που προσφέρονται ή που παρέχονται από το εστιατόριο ή τα ειδικά αιτήματα των Πελατών θα πρέπει να διαχειρίζονται από το εστιατόριο, χωρίς τη μεσολάβηση ή παρέμβαση της *e-table.gr*. Η *e-table.gr* δε φέρει ευθύνη και αποποιείται κάθε ευθύνης σχετικά με τις απαιτήσεις των Πελατών. Η *e-table.gr* μπορεί ανά πάσα στιγμή και κατά την κρίση της να προσφέρει υπηρεσία υποστήριξης πελατών σε έναν Πελάτη ή να λειτουργήσει ως μεσάζων ανάμεσα σε κάποιο εστιατόριο και έναν Πελάτη.

3.5.4 Υπερκράτηση, Ακύρωση και Μη Εμφάνιση

Σε περίπτωση όπου με υπαιτιότητα του εστιατορίου δεν καταστεί δυνατή η ύπαρξη διαθέσιμου ή διαθέσιμων τραπεζιών κατά την άφιξη των πελατών (όπως π.χ. σε περίπτωση υπερκράτησης από το εστιατόριο), το εστιατόριο υποχρεούται να προσφέρει σε συνεννόηση με τους πελάτες της κράτησης νέα κράτηση, σε εναλλακτική ημερομηνία και ώρα, **κατά την οποία το % ποσοστό έκπτωσης θα είναι αυξημένο κατά 20% σε σχέση με το % ποσοστό της ειδικής προσφοράς της αρχικής κράτησης**. Στην περίπτωση επανειλημμένων περιστατικών υπερκρατήσεων, ήτοι περισσότερα από 1 περιστατικά ανά μήνα ανά εστιατόριο, η *e-table.gr* διατηρεί το δικαίωμα καταγγελίας του παρόντος Συμφωνητικού και απόσυρσης του εστιατορίου από την ιστοσελίδα.

Σύμφωνα με την πολιτική ακυρώσεων της *e-table.gr*, οι πελάτες μπορούν να ακυρώνουν κρατήσεις μέσω της ιστοσελίδας και μέχρι την ημερομηνία και ώρα κράτησης. Στην περίπτωση αυτή δε χρεώνεται προμήθεια και το εστιατόριο ενημερώνεται σχετικά από τη Σελίδα Διαχείρισης και μέσω email. Στην περίπτωση ακύρωσης πελάτη τηλεφωνικά, το εστιατόριο πρέπει χρησιμοποιώντας τη Σελίδα Διαχείρισης να δηλώσει την ακύρωση εντός 48 ωρών από την ώρα κράτησης. Εφόσον δηλωθεί η ακύρωση, δε χρεώνεται προμήθεια.

Σε περίπτωση που ο δικαιούχος της κράτησης δεν προσέλθει στο εστιατόριο εντός μισής ώρας από την προγραμματισμένη Ώρα Κράτησης (περιστατικό Μη Εμφάνισης), τότε η κράτηση θεωρείται άκυρη και το εστιατόριο δικαιούται να διαθέσει τα τραπέζια της εν λόγω κράτησης σε άλλους πελάτες. Στην περίπτωση αυτή το εστιατόριο θα πρέπει χρησιμοποιώντας τη Σελίδα Διαχείρισης και εντός 48 ωρών από την ώρα

κράτησης να χαρακτηρίσει το περιστατικό ως περιστατικό Μη Εμφάνισης. Εφόσον δηλωθεί το περιστατικό Μη Εμφάνισης, δε χρεώνεται προμήθεια.

3.5.5 Αργοπορημένη Προσέλευση

Στην περίπτωση που ο δικαιούχος της κράτησης προσέλθει στο εστιατόριο μετά το πέρας της μισής ώρας από την προγραμματισμένη Ώρα Κράτησης (περιστατικό Αργοπορημένης Προσέλευσης), οι αντισυμβαλλόμενοι συμφωνούν και αναμένουν ότι το εστιατόριο, έχοντας γνώμονα την μέγιστη ικανοποίηση του πελάτη, θα καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την εξυπηρέτηση τέτοιων περιπτώσεων. Εάν ο πελάτης προσέλθει καθυστερημένος και το εστιατόριο επιλέξει τελικά να τον εξυπηρετήσει, τότε το περιστατικό Μη Εμφάνισης δε δηλώνεται στη Σελίδα Διαχείρισης και η προμήθεια χρεώνεται κανονικά από την *e-table.gr*.

Σε περιπτώσεις που το εστιατόριο έχει ήδη δηλώσει περιστατικό Μη Εμφάνισης, αλλά ο πελάτης προσέλθει καθυστερημένος και το εστιατόριο επιλέξει να τον εξυπηρετήσει, τότε το εστιατόριο υποχρεούται να πραγματοποιήσει αναίρεση της δήλωσης στη Σελίδα Διαχείρισης.

3.5.6 Προσέλευση με Διαφορετικό Αριθμό Ατόμων

Σε περίπτωση που ο δικαιούχος της κράτησης δεν προσέλθει με τον δηλωμένο στην Ιστοσελίδα αριθμό ατόμων Κράτησης, αλλά προσέλθει με περισσότερα άτομα, τότε ο Συμβαλλόμενος έχει το δικαίωμα να αρνηθεί την παροχή των υπηρεσιών του ή να αρνηθεί το δικαίωμα έκπτωσης κατά τη διακριτική του ευχέρεια. Οι αντισυμβαλλόμενοι συμφωνούν και αναμένουν ότι το εστιατόριο, έχοντας γνώμονα την μέγιστη ικανοποίηση του πελάτη, θα καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την εξυπηρέτηση τέτοιων περιπτώσεων.

Σε περίπτωση που ο δικαιούχος της κράτησης δεν προσέλθει με τον δηλωμένο στην Ιστοσελίδα αριθμό ατόμων Κράτησης, αλλά προσέλθει με λιγότερα άτομα, τότε ο Συμβαλλόμενος δεν έχει το δικαίωμα να αρνηθεί την παροχή των υπηρεσιών του ή το δικαίωμα έκπτωσης.

Άρθρο 4 – Δικαιώματα και Υποχρεώσεις της *e-table.gr*

4.1 Αποποίηση Ευθυνών Επικοινωνίας

Η *e-table.gr* δε φέρει ουδεμία ευθύνη αν το εστιατόριο δεν ενημερωθεί έγκαιρα για τις κρατήσεις του σε περίπτωση γεγονότων ανωτέρας βίας ή σε περίπτωση που παρουσιαστεί οποιοδήποτε πρόβλημα τεχνικής φύσεως. Ως πρόβλημα τεχνικής φύσεως ορίζεται, αλλά δεν περιορίζεται μόνο σε αυτές τις περιπτώσεις, η δυσλειτουργία / καθυστέρηση σε διακομιστή αλληλογραφίας ή σε διακομιστή παρόχου επικοινωνίας ή σε διακομιστή παρόχου υπηρεσιών φιλοξενίας (web hosting), η απόρριψη του μηνύματος λόγω υπέρβασης χώρου μηνυμάτων, η απόρριψη του μηνύματος λόγω χαρακτηρισμού του ως «ενοχλητική αλληλογραφία».

4.2 Ασφάλεια τηλεφωνικής επικοινωνίας

Η *e-table.gr* έχει το δικαίωμα να ηχογραφεί εισερχόμενες και εξερχόμενες τηλεφωνικές κλήσεις από και προς τα τηλέφωνα του Συμβαλλομένου και προσωπικού του, προκειμένου να διασφαλίζει καλύτερη ποιότητα τηλεφωνικής επικοινωνίας. Οι ηχογραφημένες κλήσεις μπορούν να χρησιμοποιηθούν μόνο για σκοπούς που άπτονται της συνεργασίας που περιγράφεται στο παρόν έγγραφο ή για εκπαίδευση του προσωπικού της *e-table.gr*.

4.3 Στοιχεία Κράτησης και Σχόλια

- 4.3.1 Με την πραγματοποίηση μιας κράτησης η *e-table.gr* θα διαβιβάζει στο εστιατόριο μέσω της Σελίδας Διαχείρισης, με email αλλά και sms ή οποιοδήποτε ηλεκτρονικό μέσο μηνυμάτων (όπως για παράδειγμα Viber) τα στοιχεία της κράτησης, ήτοι το όνομα του δικαιούχου της κράτησης, την ημερομηνία και ώρα κράτησης, τον αριθμό ατόμων, τις προσφορές που περιλαμβάνονται στην ειδική προσφορά της κράτησης (όπως για παράδειγμα % ποσοστό της έκπτωσης), ειδικά σχόλια που πραγματοποιήθηκαν από τον χρήστη καθώς και ενημερωτικές & προωθητικές πληροφορίες συνεργαζόμενων με την *e-table.gr* εταιριών.
- 4.3.2 Η *e-table.gr* θα ζητήσει από τα μέλη του που διεκπεραίωσαν μια κράτηση να υποβάλουν σχόλια σχετικά με την εμπειρία τους στο εστιατόριο και να βαθμολογήσουν ορισμένες πλευρές των παρεχόμενων υπηρεσιών του εστιατόριου.
- 4.3.3 Η *e-table.gr* διατηρεί το δικαίωμα να δημοσιεύσει αυτά τα σχόλια και τις βαθμολογίες στην ιστοσελίδα. Το εστιατόριο αναγνωρίζει ότι η *e-table.gr* είναι διανομέας (χωρίς καμία υποχρέωση να επιβεβαιώσει) και όχι εκδότης των εν λόγω σχολίων.
- 4.3.4 Η *e-table.gr* αναλαμβάνει να καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την παρακολούθηση και τον έλεγχο των Σχολίων Πελατών σε σχέση με την προσβολή των ηθών ή την αναφορά ονόματος συγκεκριμένου ατόμου. Η *e-table.gr* διατηρεί το δικαίωμα να απορρίψει, να επεξεργαστεί ή να αφαιρέσει δυσμενή σχόλια στην περίπτωση που τέτοια σχόλια περιλαμβάνουν προσβολή των ηθών ή την αναφορά ονόματος συγκεκριμένου ατόμου.
- 4.3.5 Η *e-table.gr* δεν θα συμμετέχει σε καμία συζήτηση, διαπραγμάτευση ή αλληλογραφία με το εστιατόριο σε σχέση με τα σχόλια των πελατών (το περιεχόμενο ή συνέπειες από τη δημοσίευση ή τη διανομή αυτών) .
- 4.3.6 Η *e-table.gr* δεν έχει και αποποιείται κάθε ευθύνης και υποχρέωσης για το περιεχόμενο και τις συνέπειες (με τη δημοσίευση ή διανομή) τυχόν παρατηρήσεων ή σχολίων για οτιδήποτε και με όποιον τρόπο.

4.4 Σειρά Εμφάνισης

Η σειρά με την οποία ένα εστιατόριο εμφανίζεται στην Ιστοσελίδα (εφεξής "Σειρά Εμφάνισης"), καθορίζεται αυτόματα και μονομερώς από την *e-table.gr*. Η σειρά εμφάνισης βασίζεται και επηρεάζεται από διάφορους παράγοντες, που συμπεριλαμβάνουν αλλά δεν περιορίζονται στο Εβδομαδιαίο Πλάνο Ειδικών Προσφορών του εστιατορίου (παρεχόμενα τραπέζια και ποσοστά έκπτωσης), τον όγκο κρατήσεων που πραγματοποιείται από το εστιατόριο, τη βαθμολογία στα σχόλια πελατών, το ιστορικό της εξυπηρέτησης πελατών, τον αριθμό και το είδος των καταγγελιών από Πελάτες και το ιστορικό εμπρόθεσμων πληρωμών από το εστιατόριο.

Ένα εστιατόριο έχει τη δυνατότητα να επηρεάσει τη δική του σειρά εμφάνισης αλλάζοντας το ποσοστό έκπτωσης στις ειδικές προσφορές και τη διαθεσιμότητα των τραπέζιων για ορισμένες περιόδους και βελτιώνοντας συνεχώς τους άλλους παράγοντες. Το εστιατόριο δεν θα προβάλει απαιτήσεις κατά της *e-table.gr* σχετικά με τη Σειρά Εμφάνισης των εστιατορίων.

Άρθρο 5 – Πρόγραμμα Επιβράβευσης Πελατών

5.1 Εστιατόρια που μετέχουν

Κάθε συμβεβλημένο εστιατόριο με την *e-table.gr* μπορεί να μετέχει στο Πρόγραμμα Επιβράβευσης Πελατών της *e-table.gr* (εφεξής ΠΕΠ) αν το επιθυμεί, με την προϋπόθεση ότι συμφωνεί με τους **Όρους και τις Προϋποθέσεις** του παρόντος.

Κάθε εστιατόριο μπορεί να εκδηλώσει ενδιαφέρον συμμετοχής στο ΠΕΠ γραπτά ή προφορικά. Η αποδοχή ή μη της εκδήλωσης ενδιαφέροντος μπορεί να γίνει από την e-table.gr είτε προφορικά είτε γραπτά. Σε περίπτωση αποδοχής ενός εστιατορίου στο ΠΕΠ, ο εν λόγω Συμβαλλόμενος δεσμεύεται από τους όρους του παρόντος εγγράφου που αφορούν το ΠΕΠ.

Για τα εστιατόρια τα οποία συμμετέχουν στο ΠΕΠ, η e-table.gr:

- ✓ θα τα συμπεριλαμβάνει σε όλες τις σχετικές ενέργειες προώθησης και προβολής
- ✓ θα ανακατευθύνει σε αυτά χρήστες της e-table.gr των οποίων η κράτηση δεν έγινε δεκτή σε κάποιο εστιατόριο λόγω ανωτέρας βίας για την καλύτερη εξυπηρέτησή τους
- ✓ θα τα προτείνει σε όσους πελάτες ζητάνε κάποια πρόταση για την έξοδο τους μέσω του τηλεφωνικού κέντρου της e-table.gr (τηλ. 211-311-5555, 11:00 – 23:00 καθημερινά)

5.2 Προμήθεια

Η συμμετοχή ενός εστιατορίου στο Πρόγραμμα Επιβράβευσης Πελατών είναι εντελώς ΔΩΡΕΑΝ

5.3 Εκπτώσεις

Οι εκπτώσεις του Προγράμματος Επιβράβευσης Πελατών είναι:

- **10 ευρώ** όταν ένας χρήστης εξαργυρώνει εκπτωτικό κουπόνι **1000 Πόντων Επιβράβευσης** μέσω της ιστοσελίδας, ή
- **25 ευρώ** όταν ένας χρήστης εξαργυρώνει εκπτωτικό κουπόνι **2000 Πόντων Επιβράβευσης** μέσω της ιστοσελίδας

Οι εκπτώσεις αυτές:

- ✓ είναι ανεξάρτητες των εκπτώσεων που μπορεί να δικαιούται μια κράτηση όταν συνοδεύεται από κάποια ειδική προσφορά
- ✓ βαραίνουν αποκλειστικά την e-table.gr και όχι το εστιατόριο
- ✓ συμπεριλαμβάνουν το ΦΠΑ

5.4 Υποχρεώσεις Συμβαλλόμενου

Κάθε εστιατόριο που μετέχει στο ΠΕΠ υποχρεούται:

- να αφαιρεί από το σύνολο του λογαριασμού πελατών που έχουν κάνει κράτηση μέσω του e-table.gr και οι οποίοι εξαργυρώνουν εκπτωτικό κουπόνι, το χρηματικό πόσο που αντιστοιχεί στο εκπτωτικό κουπόνι, ήτοι 10 ευρώ ή 25 ευρώ (το ΦΠΑ συμπεριλαμβάνεται). Κατά την αφαίρεση, θα πρέπει να αναγράφεται στην απόδειξη παροχής υπηρεσιών προς τον πελάτη το παραπάνω ποσό καθώς και ο μοναδικός αριθμός κουπονιού που αναγράφεται στα στοιχεία της κράτησης.
- να παρέχει επαρκή διαθεσιμότητα τραπεζιών μέσω του Εβδομαδιαίου Πλάνου για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών, ήτοι τουλάχιστον 3 τραπέζια για κάθε ημέρα και ζώνη ώρας με ώρες ενημέρωσης κατ' ελάχιστον 15:00, 19:00 και 22:00 για γεύμα, απογευματινό και δείπνο αντίστοιχα

5.5 Υποχρεώσεις e-table.gr

Η e-table.gr θα αποδίδει σε κάθε συμβεβλημένο εστιατόριο που μετέχει ταυτόχρονα και στο ΠΕΠ, το σύνολο του ποσού που έχει αποδοθεί από το εστιατόριο σε χρήστες της e-table.gr με τη μορφή εκπτώτικων κουπονιών στο πλαίσιο του Προγράμματος Επιβράβευσης Πελατών. Για λόγους μείωσης των ταμειακών συναλλαγών μεταξύ των συμβαλλομένων, στο ποσό αυτό θα συμψηφίζονται οι τυχόν οφειλές του συμβαλλόμενου προς την e-table.gr από προμήθειες κρατήσεων στο πλαίσιο της μεταξύ τους συνεργασίας. Μετά τον συμψηφισμό των οφειλών, η εκκαθάριση θα γίνεται με την έκδοση πιστωτικού τιμολογίου από την e-table.gr προς το εστιατόριο στις πρώτες 10 εργάσιμες ημέρες κάθε μήνα και εφόσον το μη τιμολογημένο υπόλοιπο του εστιατορίου (είτε χρεωστικό είτε πιστωτικό) είναι μεγαλύτερο από 40 ευρώ. Η απόδοση του οφειλόμενου ποσού από την e-table.gr μπορεί να γίνεται τοις μετρητοίς με συνεννόηση των δύο μερών, ή με ηλεκτρονική κατάθεση σε λογαριασμό του συμβαλλόμενου.