

Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Nutzung des Lieferservices über die App „Mensa +“ des Studentenwerks Potsdam - Anstalt des öffentlichen Rechts

1. Anbieter der „Mensa +“-App

Studentenwerk Potsdam - Anstalt des öffentlichen Rechts
(nachfolgend Studentenwerk genannt)

vertreten durch den Geschäftsführer Peter Heiß

Babelsberger Straße 2
14473 Potsdam

Telefon: +49 331 3706-0
Fax: +49 331 3706-125
E-Mail: post@studentenwerk-potsdam.de

USt-IdNr.: DE138408271

2. Anwendungsbereich

2. 1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend AGB) gelten für alle zwischen dem Kunden und dem Studentenwerk über die „Mensa +“-App geschlossenen Verträge. Maßgebend ist die jeweils bei Vertragsabschluss gültige Fassung der AGB.

2.2. Das Angebot in der „Mensa +“-App richtet sich ausschließlich an Verbraucher. Ein Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.

3. Vertragsschluss, Bestellprozess

3.1. Die Darstellungen der Produkte in der „Mensa +“-App stellen kein rechtlich bindendes Angebot, sondern nur die Aufforderung zur Abgabe eines Angebotes durch den Kunden dar. Mit Klick auf den Button „Jetzt kaufen“ gibt der Kunde gegenüber dem Studentenwerk ein verbindliches Angebot für einen Vertragsabschluss ab. Das Studentenwerk bestätigt den Eingang der Bestellung des Kunden durch Versendung einer E-Mail und einer Mitteilung in der „Mensa +“-App. Diese Bestellbestätigung stellt noch nicht die Annahme des Vertragsangebotes dar, sondern dient nur der Information des Kunden, dass die Bestellung eingegangen ist. Die Erklärung der Annahme des Vertragsangebotes erfolgt durch die Auslieferung der Ware in den Warenautomaten oder eine ausdrückliche Annahmeerklärung.

3.2. Für die Bestellung über die „Mensa +“-App ist erforderlich, dass der Kunde die App auf sein Nutzungsgerät installiert. Für die Anwendung der App kann als Sprache Deutsch oder Englisch gewählt werden. Die Sprachauswahl kann jederzeit geändert werden. In der App wird der jeweilige Standort entweder über Google Maps oder eine individuelle Eingabe festgelegt. Der Kunde hat hier ebenfalls die später jederzeit änderbare Auswahl vorzunehmen, in welches Wohnheim die Lieferung erfolgen soll. Das App-Dashboard kann nach eigenen Wünschen eingerichtet werden.

3.3. Der Bestellprozess in der „Mensa +“-App erfolgt in folgenden Schritten:

Für eine Bestellung klickt der Kunde im Dashboard zunächst auf „ORDER“. Von der dann erscheinenden Seite gelangt man nach dem Klick auf „BESTELLEN“ auf die nächste Seite, auf der die gewünschte Speiseplanwoche gewählt werden kann.

Alle in der „Mensa +“-App angebotenen Gerichte werden ausschließlich in Mehrwegbehältern der Relevo GmbH geliefert. Bei der erstmaligen Bestellung über die „Mensa +“-App hat eine Verknüpfung mit dem Relevo-Konto des Kunden zu erfolgen. Ohne auch Kunde der Relevo GmbH zu sein, ist eine Bestellung über die „Mensa +“-App nicht möglich (siehe Ziffer 6.2. der AGB).

Nach Auswahl der Woche und ggf. erstmaligen Verknüpfung mit dem Relevo-Konto kann das gewünschte Auslieferungsdatum gewählt werden. Nach Klick auf „WEITER“ erscheint die Uhrzeit. Eine Bestellung für den gleichen Tag kann nur bis 9:00 Uhr vorgenommen werden. Durch Klick auf „OK“ gelangt der Kunde zu den angebotenen Speisen, die durch Klick auf das Symbol mit dem Einkaufskorb rechts neben den Angeboten in den Warenkorb gelegt werden können. Durch einen Klick auf den großen Einkaufskorb im oberen Bereich gelangt man zu der Gesamtübersicht der ausgewählten Speisen im Warenkorb. Auf dieser Seite können Korrekturen vorgenommen werden durch Änderungen in der Auswahl der Bestellungen.

Durch Klick auf „WEITER ZUR BESTELLUNG“ gelangt man zur Auswahl der Zahlungsmöglichkeiten. Nach entsprechender Auswahl der gewünschten Zahlungsart, der Eingabe der E-Mail-Adresse, an welche die Bestätigungsbenachrichtigung versendet werden soll und die Auswahl der Entscheidung darüber, ob diese für zukünftige Bestellungen gespeichert werden soll, kann der Kunde durch Klick auf „JETZT KAUFEN“ sein Angebot auf Abschluss des Vertrages abgeben. Korrekturen können dadurch vorgenommen werden, dass der Kunde auf die vorherige Seite zurückkehrt.

Nach dem Klick auf „JETZT KAUFEN“ wird der Kunde im nächsten Schritt gefragt, ob er die Zahlungsdaten beim Zahlungsanbieter hinterlegen möchte, so dass diese zukünftig nicht erneut eingegeben werden müssen. Nach der entsprechenden Auswahl gelangt der Kunde für die Zahlungsabwicklung auf die Seiten eines vom Studentenwerk eingesetzten Bezahl dienstprovider. Nach Eingabe aller erforderlichen Daten (je nach Zahlungsart IBAN, Name Kontoinhaber, Kreditkartennummer) gelangt der Kunde nach dem Klick auf „WEITER“ zurück in die „Mensa +“-App.

Die Bestellung des Kunden wird mit Zusendung des Abholcodes (QR-Code) durch das Studentenwerk unmittelbar in der „Mensa +“-App elektronisch bestätigt. Die Einzelheiten der Bestellung werden zudem in der per E-Mail versendeten Bestellbestätigung zur Verfügung gestellt. In der Bestellbestätigung sind zudem diese AGB enthalten.

3.4. Der Kunde hat die Möglichkeit, innerhalb der „Mensa +“-App den Abholcode an andere Geräte zu verschicken und so seine Bestellung durch eine andere Person abholen zu lassen.

3.5. In der „Mensa +“-App kann der Kunde jederzeit Einsicht in seine Bestelldaten sowie Informationen zur Abholung (offene Bestellungen, Abholcode, Bestell-Historie, nochmal bestellen, aktueller Monatssaldo) nehmen und diese AGB im Dateiformat einsehen und ausdrucken. Der Vertragstext wird vom Studentenwerk nach Vertragsschluss nicht gespeichert.

3.6. Der Vertragsschluss erfolgt in deutscher oder englischer Sprache.

4. Preise, Bezahlung

4.1. Die genannten Preise sind Euro-Preise und enthalten die gesetzliche Umsatzsteuer. Lieferkosten fallen keine an.

4.2. Dem Kunden stehen die beim Abschluss des Bestellprozesses angezeigten Zahlungsarten zur Verfügung. Diese sind: SEPA, Kreditkarte (Visa, Mastercard)

4.3. Die Abwicklung der Bezahlung erfolgt über einen dritten Zahlungsdienstleister, auf dessen Eingabeseite der Kunde während des Bestellprozesses weitergeleitet wird. Der Kunde wählt die von ihm gewünschte Bezahlart aus und ergänzt seine Daten. Im Anschluss gelangt der Kunde wieder zurück in die „Mensa +“-App. Die Autorisierung einer Zahlung, der Zugriff auf ein Zahlungskonto eines Kunden sowie der Transfer des Kaufpreises vom Zahlungskonto des Kunden erfolgt ausschließlich durch den Zahlungsdienstleister. Während eines Bezahlvorganges gelangt das Studentenwerk nicht in den Besitz der übertragenden Bezahl Daten. Die eingegebenen Daten werden nicht beim Studentenwerk gespeichert, jedoch ggf. beim jeweiligen ausgewählten Zahlungsanbieter. Es gelten hierfür die jeweiligen Datenschutzbestimmungen des Zahlungsdienstleisters.

5. Rücktritt, Stornierung

Das Studentenwerk ist zum Rücktritt des Vertrages bzw. zur Stornierung berechtigt, wenn die bestellte Ware ohne Verschulden des Studentenwerkes aufgrund von Straßensperren, Geräteausfällen, eines Unfalles, Strom- oder Wasserausfalles oder aus sonstigen Gründen höherer Gewalt nicht zum angegebenen Zeitpunkt ausgeliefert werden kann. In diesem Fall wird das Studentenwerk den Kunden unverzüglich über seine E-Mail-Adresse informieren und geleistete Zahlungen des Kunden unverzüglich erstatten. Hierfür hat der Kunde dem Studentenwerk seine Bankverbindung mitzuteilen.

6. Lieferung, Abholung, Verpackung (Relevo GmbH)

6.1. Das Studentenwerk liefert die Bestellung an den vom Kunden gewählten Standort zum festgelegten Zeitpunkt. Eine Bestellung für den gleichen Tag kann nur bis 9:00 Uhr vorgenommen werden. Die Abholung der Ware ist am Tag der gebuchten Lieferung von ca. 14:00 Uhr bis max. 12:00 Uhr des Folgetages der gebuchten Lieferung gegen Vorlage des in der „Mensa +“-App zur Verfügung gestellten Abholcodes (QR-Code) möglich. Nach diesem Zeitpunkt wird die Bestellung aus dem Automaten entfernt. Eine Erstattung des gezahlten Preises erfolgt nicht.

6.2. Alle zur Bestellung verfügbaren Gerichte werden in der „Mensa +“-App in einem Mehrwegbehältnis des Unternehmens Relevo GmbH angeboten. Für dieses Mehrwegbehältnis ist eine Ausleihbestätigung erforderlich. Dieser Service ist für den Kunden kostenfrei, wenn das Mehrwegbehältnis innerhalb von 10 Tagen am Rücknahmeautomaten des Lieferstandortes oder in einer Mensa des Studentenwerkes zurückgegeben wird. Im Rahmen der Ausleihe wird das Studentenwerk nur als technischer Dienstleister tätig und stellt lediglich die technische Plattform für die Ausleihe zur Verfügung. Die Autorisierung einer Ausleihe, Zahlung für nicht zurück gebrachte Mehrwegbehälter, sowie der Zugriff auf ein Zahlungskonto des Kunden erfolgt ausschließlich durch die Relevo GmbH, die vom Studentenwerk beauftragt wurde. Während eines Ausleihprozesses gelangt das Studentenwerk zu keinem Zeitpunkt in den Besitz der übertragenden Daten.

7. Widerrufsrecht

Der Kunde kann die Bestellung nicht gegenüber dem Studentenwerk widerrufen, soweit es sich um die Lieferung von Waren handelt,

- die nicht vorgefertigt sind und für deren Herstellung eine individuelle Auswahl oder Bestimmung durch den Verbraucher maßgeblich ist oder die eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse des Verbrauchers zugeschnitten sind (§ 312g Abs. 2 Nr. 1 BGB);
- die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten würde (§ 312g Abs. 2 Nr. 2 BGB);
- die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn ihre Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde (§ 312g Abs. 2 Nr. 3 BGB);

- wenn diese nach der Lieferung auf Grund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden (§ 312g Abs. 2 Nr. 4 BGB).

Bei den über die „Mensa +“-App angebotenen Waren handelt es sich ausschließlich um schnell verderbliche Waren, bei denen das Verfallsdatum schnell überschritten würde, so dass dem Kunden kein Widerrufsrecht zusteht.

8. Gewährleistung, Haftung

8.1. Es gilt das gesetzliche Gewährleistungsrecht. Für Schadensersatzansprüche des Kunden gegenüber dem Studentenwerk gilt Ziffer 8.3. dieser AGB.

8.2. Eine Garantie wird vom Studentenwerk nicht erklärt.

8.3. Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz gegenüber dem Studentenwerk sind ausgeschlossen. Dies gilt nicht für Schadensersatzansprüche des Kunden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit, sowie die Haftung für sonstige Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Studentenwerkes, seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen. Unberührt bleibt ferner die Haftung für die Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Bei der leicht fahrlässigen Verletzung dieser Vertragspflichten haftet das Studentenwerk nur für den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden, es sei denn, es handelt sich um Schadensersatzansprüche des Kunden aus einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Dies gilt auch zu Gunsten der gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen des Studentenwerkes, sofern Ansprüche direkt gegen diese geltend gemacht werden. Die Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes bleiben davon unberührt.

9. Informationen zur OS-Plattform

Die EU-Kommission hat eine Internetplattform zur Online-Beilegung von Streitigkeiten (sog. "OS-Plattform") geschaffen. Die OS-Plattform dient als Anlaufstelle für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten über vertragliche Verpflichtungen, die aus Online-Kaufverträgen entstehen. Sie können die OS-Plattform unter dem folgenden Link erreichen: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

10. Hinweis gemäß § 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG), Beschwerden

10.1. Das Studentenwerk Potsdam wird nicht an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des VSBG teilnehmen und ist hierzu auch nicht gesetzlich verpflichtet.

10.2. Kundenseitige Beschwerden über das Angebot, die Bestellung oder die Ausführung des Vertrages können jedoch gegenüber dem Studentenwerk über verpflegung@studentenwerk-potsdam.de jederzeit mitgeteilt werden.

11. Schlussbestimmungen

11.1. Auf das vorliegende Verhältnis findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung, unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Wenn der Kunde Verbraucher mit Wohnsitz außerhalb der Bundesrepublik Deutschland ist, kann ggf. auch das Recht desjenigen Landes, in dem der Kunde seinen Wohnsitz hat, zur Anwendung kommen, wenn es sich um zwingende Bestimmungen handelt.

11.2. Sollte eine oder mehrere der vorstehenden Bestimmungen unwirksam sein oder werden, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

Stand: 11.07.2022

General terms and conditions for the use of the delivery service via the “Mensa +” app of Studentenwerk Potsdam - Anstalt des öffentlichen Rechts (public law institution)

1. Provider of the “Mensa +” app

Studentenwerk Potsdam - Anstalt des öffentlichen Rechts
(public law institution, hereinafter referred to as ‘Studentenwerk’)

represented by Managing Director Peter Heiß

Babelsberger Strasse 2
14473 Potsdam, Germany

Phone: +49 331 3706 0
Fax: +49 331 3706-125
E-mail: post@studentenwerk-potsdam.de

VAT no.: DE138408271

2. Scope of application

2.1. These general terms and conditions (hereinafter referred to as GTC) apply to all contracts concluded between the customer and Studentenwerk via the “Mensa +” app. The version of the GTC valid at the time the contract is concluded shall apply.

2.2. The offering in the “Mensa +” app is aimed exclusively at consumers. A consumer is any natural person who concludes a legal transaction for purposes that can predominantly be attributed neither to their commercial nor independent professional activity.

3. Conclusion of contract, ordering process

3.1. The presentation of products in the “Mensa +” app does not constitute a legally binding offer, and simply an invitation for the customer to submit an offer. By clicking on the ‘Buy now’ button, the customer makes a binding offer to Studentenwerk to conclude a contract. Studentenwerk confirms receipt of the customer’s order by sending an e-mail and a message in the “Mensa +” app. This order confirmation does not yet constitute acceptance of the contractual offer, and simply serves to inform the customer that the order has been received. The declaration of acceptance of the contractual offer shall be made by delivery of the goods into the vending machine or an express declaration of acceptance.

3.2. For orders via the “Mensa +” app, it is necessary for the customer to install the app on their user device. German or English can be selected as the language for using the app. The language selection can be changed at any time. In the app, the respective location is set either via Google Maps or by inputting it individually. Here, the customer also has the option to select the hall of residence to which the delivery is to be made, which can be changed at any time later on. The app dashboard can be set up as you wish.

3.3. The ordering process in the “Mensa +” app takes place as follows:

To place an order, the customer first selects ‘ORDER’ from the dashboard. From the page that then appears, clicking on ‘ORDER’ takes you to the next page where you can select the desired menu week.

All dishes offered in the “Mensa +” app are delivered exclusively in Relevo GmbH reusable containers. When ordering via the “Mensa +” app for the first time, a link must be made with the customer’s Relevo account. It is not possible to place an order via the “Mensa +” app without also being a customer of Relevo GmbH (see clause 6.2. of the GTC).

After selecting the week and, if necessary, linking it to the Relevo account for the first time, the desired delivery date can be selected. After clicking on ‘CONTINUE’, the time appears. An order for the same day can only be placed before 9 a.m. By clicking on ‘OK’, the customer is taken to the dishes on offer, which can be placed in the shopping basket by clicking on the symbol with the shopping basket to the right of the items offered. Clicking on the large shopping basket in the upper area takes you to the total overview of the selected dishes in the shopping basket. On this page, corrections can be made by making changes to the order selection.

Clicking on ‘TO ORDER’ takes you to the selection of payment options. After selecting the desired payment method, entering the e-mail address to which the confirmation notification should be sent and selecting whether this should be saved for future orders, the customer can submit their offer to conclude the contract by clicking on ‘BUY NOW’. Corrections can be made if the customer returns to the previous page. After clicking on ‘BUY NOW’, the customer is asked in the next step whether they would like to store payment data with the payment provider so that they do not have to be re-entered in the future. After making their selection, the customer is taken to the payment service provider used by Studentenwerk for payment processing. After entering all of the required data (IBAN, account holder name, credit card number, depending on the payment method), the customer is taken back to the “Mensa +” app after clicking on ‘CONTINUE’.

The customer’s order is confirmed electronically by Studentenwerk sending the pick-up code (QR code) directly in the “Mensa +” app. Details of the order are also provided in the order confirmation sent by e-mail. These GTC are also included in the order confirmation.

3.4. The customer has the option of sending the pick-up code to other devices within the “Mensa +” app and therefore having their order picked up by someone else.

3.5. In the “Mensa +” app, the customer can view their order data and information on collection (open orders, collection code, order history, order again, current monthly balance) at any time and view and print these GTC in file format. The text of the contract is not stored by Studentenwerk after the contract has been concluded.

3.6. The contract is concluded in German or English.

4. Prices, payment

4.1. The prices quoted are in euros and include statutory value added tax. There are no delivery costs.

4.2. The payment methods displayed at the end of the ordering process are available to the customer. These are: SEPA, credit card (Visa, Mastercard).

4.3. Payments are processed via a third-party payment service provider to whose input page the customer is redirected during the ordering process. The customer selects their preferred payment method and fills in their data. The customer is then returned to the “Mensa +” app. Payment authorisation, access to the customer’s payment account and the transfer of the purchase price from the customer’s payment account is exclusively carried out by the payment service provider. Studentenwerk does not obtain any payment data transmitted during the payment process. The data

entered will not be stored by Studentenwerk, but may be stored by the respective payment provider selected. The respective data protection provisions of the payment service provider apply.

5. Withdrawal, cancellation

Studentenwerk is entitled to withdraw from the contract or cancel it if the ordered goods cannot be delivered at the specified time through no fault of Studentenwerk due to roadblocks, equipment failure, accidents, power or water failure or for other reasons of force majeure. In this case, Studentenwerk will immediately inform the customer via their e-mail address and immediately refund any payments made by the customer. For this purpose, the customer must provide Studentenwerk with their bank details.

6. Delivery, collection, packaging (Relevo GmbH)

6.1. Studentenwerk will deliver the order to the location chosen by the customer at the specified time. An order for the same day can only be placed before 9:00 a.m. The goods can be collected on the day of the booked delivery from around 2:00 p.m. until max. 12:00 a.m. on the day following the booked delivery on presentation of the collection code (QR code) provided in the “Mensa +” app. After this time, the order will be removed from the machine. The price paid will not be refunded.

6.2. All dishes available to order are offered in the “Mensa +” app in a reusable container provided by the company Relevo GmbH. A borrowing confirmation is required for this reusable container. This service is free of charge for the customer if the reusable container is returned to the return machine at the delivery location or to a Studentenwerk canteen within 10 days. In the context of borrowing, Studentenwerk only acts as a technical service provider and merely provides the technical platform for borrowing. Authorisation of borrowing, payment for reusable containers not returned, and access to customers’ payment account is carried out exclusively by Relevo GmbH, which has been commissioned by Studentenwerk. At no time during the borrowing process does Studentenwerk come into possession of the transmitted data.

7. Right of withdrawal

The customer may not withdraw the order placed with Studentenwerk insofar as it concerns the delivery of goods:

- that are not pre-fabricated and the production of which is governed by an individual choice of or decision by the consumer, or that are clearly tailored to personal needs of the consumer (Section 312g [2] 1. of the German Civil Code [Bürgerliches Gesetzbuch, BGB]);
- which are highly perishable, or which may quickly pass their expiration date (Section 312g [2] 2. BGB);
- which are not suitable for return due to health protection or hygiene reasons, if such goods were unsealed after delivery (Section 312g [2] 3. BGB); and
- which, according to their nature, are inseparably mixed, after delivery, with other items (Section 312g [2] 4. BGB).

The goods offered via the “Mensa +” app are exclusively perishable goods which quickly pass their expiration date, meaning the customer is not entitled to a right of withdrawal.

8. Warranty, liability

8.1. Statutory warranty law shall apply. Section 8.3. of these GTC shall apply to claims for damages by the customer against Studentenwerk.

8.2. No guarantee is declared by Studentenwerk.

8.3. Claims of the customer for damages against Studentenwerk are excluded. This does not apply to claims for damages by the customer arising from injury to life, limb or health, nor to liability for other damages based on an intentional or grossly negligent breach of duty by Studentenwerk, its legal representatives or vicarious agents. Furthermore, liability for the breach of obligations, the fulfilment of which is a prerequisite for the proper performance of the contract and on the observance of which the customer may regularly rely, shall remain unaffected. In the event of a slightly negligent breach of these contractual obligations, Studentenwerk shall only be liable for foreseeable damage typical of the contract, unless the customer's claims for damages arise from injury to life, limb or health. This also applies in favour of the legal representatives and vicarious agents of Studentenwerk, insofar as claims are asserted directly against them. The provisions of the Product Liability Act (Produkthaftungsgesetz) shall remain unaffected.

9. Information on the ODR platform

The EU Commission has set up an online platform for the online settlement of disputes ('ODR platform'). The ODR platform functions as a contact point for the out-of-court settlement of disputes regarding contractual obligations arising from online purchase contracts. You can access the ODR platform via the following link: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

10. Notice pursuant to Section 36 of the Consumer Dispute Settlement Act (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, VSBG), complaints

10.1. Studentenwerk Potsdam will not participate in a dispute resolution procedure before a consumer arbitration board within the meaning of the VSBG and is not legally obliged to do so.

10.2. Customer complaints regarding the offering, the order or the execution of the contract can, however, be communicated to Studentenwerk via verpflegung@studentenwerk-potsdam.de at any time.

11. Final provisions

11.1. This relationship shall be governed by the laws of the Federal Republic of Germany, excluding the UN Convention on Contracts for the International Sale of Goods. If the customer is a consumer domiciled outside the Federal Republic of Germany, the law of the country in which the customer is domiciled may also apply if the provisions are mandatory.

11.2. Should one or more of the above provisions be or become invalid, the validity of the remaining provisions shall not be affected.

Date: 11/07/2022