

Användarvillkor

Introduktion och godkännande

Private Chef Sweden, är en onlineplattform som kan nås från webbplatsen www.privatechefsweden.se, utformad för att sammanföra kunder som vill anlita måltidstjänster med kockar som erbjuder sina tjänster som oberoende leverantör av sådana tjänster. En Kock kan vara en egenföretagare, restaurangverksamhet eller cateringsfirma.

Private Chef Sweden agerar enbart som mellanhand - marknadsför, underlättar introduktioner och möjliggör bokningar och betalningar mellan Kunder och Kockar. När en Kund bekräftar en bokning med en Kock ingås ett direkt avtal med den Kocken för tjänsten. Private Chef Sweden är inte part i något kontrakt, avtal eller avtalsförhållande av något slag som ingås mellan användarna (Kund och Kock) av denna onlineplattform och tillhandahåller inte själva kocktjänster. Kockar är inte anställda, agenter eller representanter för Private Chef Sweden.

Dessa villkor reglerar åtkomst och användning av onlineplattformen Private Chef Sweden. Vänligen läs dessa noggrant. Nedan finns användarvillkor specifikt för 1. Kockar samt 2. Kunder. Genom att använda, skapa ett konto eller bekräfta en bokning godkänner du att vara bunden av dessa användarvillkor samt medföljande integritetspolicy. Om du inte godkänner dessa villkor får du inte använda plattformen.

Onlineplattformen Private Chef Sweden ägs och drivs av Verklifiera AB.

1 Användarvillkor – Kockar

Godkännande

Dessa villkor för Kockar ("Kockvillkor") reglerar din användning av onlineplattformen Private Chef Sweden och dess tillhörande tjänster. Genom att registrera dig som Kock på Private Chef Sweden godkänner du dessa kockvillkor, vilket utgör ett bindande avtal mellan dig och Verklifiera AB, företaget bakom Private Chef Sweden www.privatechefsweden.se.

Du bör också granska vår integritetspolicy och eventuella tillämpliga plattformsriktlinjer, vilka är införlivade i detta avtal. Om du inte godkänner någon del av dessa villkor får du inte erbjuda tjänster via Private Chef Sweden.

Definitioner

1. **PCS** står för Verklifiera AB som driver Private Chef Sweden-plattformen.
2. **Plattform** avser den onlineplattform tillika marknadsplats som drivs av Verklifiera AB under varumärket "Private Chef Sweden", där Kockar kan ta emot och hantera kundbokningar.
3. **Kock** avser en oberoende tjänsteleverantör som är registrerad på Plattformen för att erbjuda måltidstjänster. Kockar är inte anställda, ombud eller representanter för PCS.
4. **Kund** avser en individ eller grupp som använder Plattformen för att efterfråga eller boka måltidstjänster.
5. **Bokning** innebär ett bekräftat avtal mellan en Kock och en Kund om tillhandahållande av tjänster vid en specifik tidpunkt och plats, vilket möjliggörs via Plattformen.

6. **Erbjudande** avser ett förslag eller en offert som en Kock lämnar till en Kund som svar på en bokningsförfrågan, vanligtvis inklusive meny, prissättning och serviceinformation.
7. **Nettobelopp** avser det belopp som ska betalas till Kocken efter avdrag för PCS:s provision och tillämpliga avgifter.
8. **PCS-provision (Serviceavgift)** avser den procentbaserade avgift som PCS tar ut av Kockar på värdet av bekräftade bokningar.
9. **Med total bokningskostnad** avses det fulla pris som Kunden ska betala för en bokning, inklusive Kockens arvode och PCS tillämpliga avgifter.
10. **Extern kanal** avser en tredjepartsplattform eller -tjänst som är integrerad med Private Chef Sweden eller används av en Kock för att ta emot bokningar utanför Plattformen.

1.1 Roller och ansvar

PCS:s roll: PCS agerar som mellanhand och tjänsteleverantör – marknadsför dina tjänster och underlättar bokningar. PCS är inte part i avtalet mellan dig och Kunden gällande måltidstjänster. Du agerar som en oberoende entreprenör, inte som anställd, partner eller agent för PCS. Vi kontrollerar inte hur du utför dina tjänster; det ansvaret ligger hos dig som företag och yrkesperson.

Kockens roll: Som Kock är du en oberoende tjänsteleverantör registrerad på Plattformen för att erbjuda måltidstjänster mot ett pris som avtalats fritt mellan dig och Kund. Som Kock kan du vara en egenföretagare, restaurangverksamhet eller cateringsfirma. Du är ensamt ansvarig för att följa de rättsliga skyldigheterna för att driva ditt företag – såsom att betala skatter, inneha nödvändiga licenser eller certifieringar (t.ex. för livsmedelshantering) och följa tillämpliga hälso- och säkerhetsföreskrifter. Du bör dessutom inneha ansvarsförsäkring. Du är ensam ansvarig för den personal du sänder ut på uppdrag, deras uppförande, juridiska anställningsstatus, försäkring och efterlevnad av dessa användarvillkor.

Ingenting i dessa villkor skapar ett anställnings- eller agenturförhållande mellan dig eller din personal och PCS. Du representerar inte PCS och kan inte göra åtaganden å våra vägnar. PCS kontrollerar inte ditt schema, hur maten hanteras och tillagas eller prissättning (förutom vad som anges i plattformsriktlinjer som du samtycker till att följa). Du är fri att acceptera eller avböja bokningsförfrågningar och driva ditt företag självständigt.

1.2 Kockregistrering

1.2.1 Behörighet

För att registrera dig som kock på plattformen måste du vara minst 18 år gammal (eller myndig i din jurisdiktion) och ha rättslig rätt att ingå avtal. Du måste kunna tillhandahålla de färdigheter och kvalifikationer som krävs för de tjänster du listar. Genom att registrera dig bekräftar du att du och ditt företag följer alla bestämmelser som gäller för dina tjänster beskrivet i 1.1 Roller och ansvar ovan.

1.2.2 Skapa konto

För att skapa ett Kock-konto kommer du att bli ombedd att ange viss information, inklusive ditt namn och företag, organisationsnummer, kontaktuppgifter, faktureringsadress, betalningsinformation, kulinarisk bakgrund, specialiteter och geografiskt avgränsning för måltidstjänst. Du samtycker till att alltid tillhandahålla korrekt, sanningsenlig och aktuell information. Att felaktigt framställa olika kvalifikationer är skäl för omedelbar uppsägning av kontot. Även om du driver ett företag med flera kockar eller assistenter är du primär kontoinnehavare och ansvarig för kontot

Du kommer också att skapa en offentlig kockprofil, som kan innehålla foto, en biografi, exempelmenyer, prisuppskattningar och kundrecensioner. För regler som styr ditt profilinnehåll, se avsnitt 1.6.

1.2.3 Verifiering

PCS kan kräva identitetsverifiering och andra granskningssteg. Detta kan inkludera att tillhandahålla en myndighetsutfärdad legitimation, bevis på certifieringar, bakgrundskontroller (där det är lagligt tillåtet) eller verifiering av dina betalningsuppgifter. Genom att registrera dig godkänner du att PCS (eller godkända tredje parter å våra vägnar) utför lagliga kontroller för att bekräfta din identitet och trovärdighet. Alla kontroller kommer att utföras i enlighet med gällande dataskyddslagar. PCS förbehåller sig rätten att avvisa eller ta bort en Kock om vi inte kan verifiera den lämnade informationen eller om vi identifierar säkerhets- eller kvalitetsproblem.

1.3 Din relation med Kunder

1.3.1 Direktavtal med Kunder

När du accepterar en bokning via PCS ingår du ett direkt avtal med Kunden om att tillhandahålla måltidstjänst vid avtalad tid, datum och plats. Detta avtal inkluderar: bekräftade bokningsuppgifter (meny, antal gäster, pris, datum), eventuella ytterligare villkor som överenskommits via Plattformens meddelandesystem (förutsatt att de inte strider mot dessa villkor) och eventuella tillämpliga juridiska standardvillkor. PCS är inte part i detta avtal, men dessa kockvillkor medför skyldigheter för hur du hanterar det – såsom hantering av avbokningar, betalningar och leverans av tjänster.

1.3.2 Status som oberoende entreprenör

Du tillhandahåller tjänster som en oberoende entreprenör – inte som anställd hos PCS eller Kunden. Du är ensamt ansvarig för hur du förbereder och levererar dina tjänster. PCS övervakar eller leder inte ditt arbete, men du förväntas agera med professionalism och rimlig omsorg. Om en Kund begär något osäkert, olagligt eller i strid med dessa användarvillkor, måste du avböja och kan meddela PCS vid behov.

1.3.3 Sätta dina priser

Du sätter dina egna priser för måltidstjänsterna. Plattformen kan uppmana dig att ange standardpriser, eller så kan du skicka anpassade offerter. Dina offerter måste inkludera alla avgifter, skatter och obligatoriska kostnader. PCS beräknar eller samlar inte in din moms, men kan visa uppdelningar för transparens. Du får inte ändra priser eller begära ytterligare betalning från Kunden efter att en bokning har bekräftats, såvida inte båda parter är överens om detta genom en officiell ändringsbegäran. Att göra det utan samtycke anses vara ett kontraktsbrott.

1.3.4 Kommunikation med Kunder

Innan en bokning bekräftas måste all kommunikation ske via Plattformens meddelandesystem. Efter bekräftelse kan du kommunicera direkt, men vi rekommenderar fortsatt kommunikation på Plattformen för transparens skull. Du får inte uppmuntra eller värva kunder att betala utanför Plattformen eller att boka om hos dig utanför PCS (se avsnitt 1.8.4 om icke-kringgående). Upprätthåll artig, lyhörd och professionell kommunikation. Pressa inte kunder för recensioner eller för något som inte är relaterat till tjänsten.

1.3.5 Leverans av tjänsten

Du samtycker till att leverera tjänster med hög professionalism och respekt.

Detta inkluderar:

- Anlända i tid till den överenskomna platsen.

- Medtag alla nödvändiga ingredienser och grundläggande utrustning.
- Följ den överenskomna menyn så noggrant som möjligt. Om byten behövs, informera Kunden omedelbart.
- Upprätthåll renlighet och följ livsmedelssäkerhetsstandarder.
- Respektera Kundens egendom – städa noggrant och undvik felaktig användning av apparater.
- Följ alla tillämpliga hälso- och säkerhetsföreskrifter.
- Inte medföra några assistenter eller ytterligare personal om det inte har informerats Kund i förväg.
- Uppför dig alltid korrekt; du är en professionell gäst i kundens hem eller lokal.

Om oväntade problem uppstår (t.ex. saknad utrustning, odeclarerade allergier), använd professionellt omdöme och kommunicera med klienten för att lösa situationen.

1.3.6 Kundsekretess och data

Du kan ha tillgång till personlig information om kunder (namn, adresser, kostrestriktioner etc.). Du samtycker till att behandla alla sådana uppgifter konfidentiellt och endast använda dem för att genomföra bokningen eller förbättra din tjänst. Du får inte lagra eller återanvända kundinformation för andra ändamål än detta. Om du lagrar personuppgifter självständigt kan du bli personuppgiftsansvarig enligt GDPR (eller motsvarande) och måste följa tillämpliga rättsliga skyldigheter.

1.4 Boknings- och avbokningsregler (Kock)

1.4.1 Svara på förfrågningar

Du bör svara på Kundens förfrågningar och meddelanden snabbt – helst inom några timmar. Om du inte är tillgänglig, blockera din kalender eller avböj förfrågningar. Att acceptera en bokning och senare avboka undergräver Kundens förtroende och kan påverka din ställning på plattformen. Acceptera endast bokningar som du fullt ut har för avsikt att uppfylla.

1.4.2 Bokningsbekräftelse

När en Kund accepterar ditt Erbjudande är bokningen bekräftad. Du kommer att få en bekräftelse med alla detaljer. Granska informationen noggrant för att säkerställa att den stämmer överens med vad du föreslog. I detta skede är du fast besluten att leverera tjänsten, och avbokning bör endast ske under oundvikliga omständigheter (se 1.4.4).

1.4.3 Kundändringar

Kunder kan begära ändringar efter bekräftelse – såsom antalet gäster, menyjusteringar eller ändrade tider. Om möjligt, tillgodose dessa önskemål och kom överens om nödvändiga prisjusteringar. Plattformen kan erbjuda verktyg för att formalisera sådana ändringar, vilket kräver bekräftelse från båda parter. Om datum eller tid ändras och du inte längre är tillgänglig kan detta behandlas som en avbokning (helst initierad av kunden). Försök att lösa ändringarna i godo.

1.4.4 Avbokningar av Kocken

Att avboka en bekräftad bokning avråds starkt, eftersom kunder litar på ditt engagemang. Vi förstår dock att nödsituationer kan inträffa. Om du måste avboka, meddela både Kunden och PCS omedelbart och tillhandahålla dokumentation när det är möjligt. Om avbokningen sker inom 48 timmar före evenemanget på grund av en allvarlig nödsituation (t.ex. sjukdom eller olycka) måste du också meddela PCS via e-post så vi kan se över möjligheterna att hjälpa kunden.

Avbokningsregler:

- **5 dygn eller mer i förväg:** Ange en anledning till PCS. Den kommer att registreras på ditt konto. Även om en eller två avbokningar utan vållande kan tolereras, kan upprepade avbokningar resultera i straffavgifter, avstängning eller eventuell inaktivering.
- **Avbokningar i sista minuten (inom 4 dygn) eller utebliven ankomst** tas på största allvar. PCS kan ålägga påföljder såsom tillfällig avstängning eller böter (avdragna från framtida intäkter), såvida det inte beror på en verifierad nödsituation eller force majeure. PCS kan också göra avdrag för eventuella extra kostnader som uppstår för att kompensera klienten.

Om du avbokar förlorar du betalningen för den bokningen och kan fortfarande debiteras PCS:s provision som avbokningsavgift. PCS kan också publicera en automatisk recension på din profil som anger avbokningen.

1.4.5 Förmildrande omständigheter

Om du upplever en legitim nödsituation – såsom oväntad sjukdom, dödsfall i familjen eller en naturkatastrof – som hindrar dig från att fullfölja en bokning, kan PCS avstå från påföljder. Du kan bli ombedd att tillhandahålla dokumentation, såsom ett läkarintyg. Vi strävar efter att vara rättvisa och kommer även att stödja klienten i att hitta alternativ.

På samma sätt kan det hända att en Kund inte debiteras om hen avbokar på grund av förmildrande omständigheter. I sådana fall kan du inte få någon avbokningsersättning. Men om du redan har ådragit dig kostnader (t.ex. köpta ingredienser) och kundens orsak kvalificerar som force majeure, kan PCS erbjuda delvis kompensation efter eget gottfinnande. Varje fall kommer att granskas individuellt.

1.4.6 Kunden är inte närvarande

Om du anländer och Kunden inte är tillgänglig eller inte kan ta emot dig den tid som bestämts – och de inte svarar trots rimliga försök att nå dem – rapportera på Plattformen omgående. Du förväntas att vänta in Kunden minst 60 minuter. Om det bekräftas som utebliven ankomst kommer det att behandlas som en avbokning från Kunden i sista minuten, och du har generellt rätt till full betalning enligt vår avbokningspolicy. Dokumentera situationen noggrant. Påbörja inte tjänsten om du inte har uttryckligt tillstånd och lämpliga arrangemang har gjorts.

1.4.7 Ankomst och förseningar

Om du är sen, meddela Kunden via Plattformen. Informera även PCS. Kunder är vanligtvis förstående om förseningar är rimliga och du är kommunikativ. Betydande förseningar som påverkar upplevelsen kan dock leda till negativa konsekvenser.

1.5 Finansiella villkor för Kockar

1.5.1 Kockens intäkter och utbetalningar

För varje slutförd bokning erhåller du **Nettobeloppet** – det totala priset som kunden betalat minus:

- **PCS:s provision (Serviceavgift)** inklusive tillhörande mervärdesskatt (se avsnitt 1.5.2).
- **Betalningshanteringsavgifter** eller relaterade kostnader. PCS kan komma att absorbera dessa eller vidarebefordra en del till dig; vi kommer alltid att visa hur din utbetalning beräknas.

Du (Kocken) ansvarar för att betala alla förekommande skatter, moms och avgifter som är kopplade till din intjäning.

Plattformen visar vanligtvis en uppskattning av din nettointäkt när du skickar ett erbjudande, baserat på ditt offererade pris och tillämpliga avgifter. Efter att tjänsten har levererats och förutsatt att det

inte finns några tvister initierar PCS utbetalningen till ditt angivna konto – vanligtvis inom 48 timmar. Tiden för pengarna att anlända beror på din valda utbetalningsmetod.

Viktigt: Se till att dina utbetalningsuppgifter är korrekta. PCS ansvarar inte för förseningar eller förlorade betalningar orsakade av felaktig information.

1.5.2 PCS-provision

PCS debiterar en provision på 12 % på det belopp som klienten betalar för dina tjänster. Därutöver tillkommer mervärdesskatt om 25 % på provisionen. Provision samt mervärdesskatt dras av automatiskt. Om du till exempel fakturerar 10 000 SEK inklusive mervärdesskatt till Kund blir ditt nettobelopp 8 500 SEK inklusive 12 % mervärdesskatt. Eventuella betalningshanteringsavgifter kan tillkomma.

Genom att använda PCS godkänner du denna provisionsmodell för alla bokningar. Provisionssatserna kan variera tillfälligt under kampanjer, men standard är 12 %. Om vi uppdaterar PCS-provision kommer vi att meddela detta, och ändringen gäller endast för framtida bokningar.

1.5.3 Inkluderade kostnader

Du ansvarar för alla dina driftskostnader – såsom ingredienser, transport och utrustning. Prissätt dina tjänster med hänsyn till dessa. Priset du anger bör vara heltäckande; Kunder bör inte förvänta sig extra avgifter för körsträcka eller andra tillägg. PCS ersätter inte utgifter.

1.5.4 Skatter

- **Ditt skatteansvar :** Du är ensamt ansvarig för att fastställa och uppfylla dina skatteförpliktelser relaterade till inkomster som intjänats via PCS. Detta inkluderar inkomstskatt, mervärdesskatt eller andra tillämpliga skatter och avgifter. PCS innehåller inte inkomstskatt eller erbjuder socialförsäkringsförmåner. Du bör hålla reda på din inkomst och följa gällande skatteregler.
- **Mervärdesskatt på PCS-avgifter :** PCS:s provisioner (Serviceavgifter) är momspliktiga och debiteras med 25 % mervärdesskatt.
- **Fakturor :** Kunder får ett underlag från PCS som visar det totala betalda beloppet, men tjänsten utförs i slutändan av dig. Om en kund begär en faktura för tjänsten måste du tillhandahålla den. Det är ditt ansvar att se till att kunden får en giltig faktura om det behövs.

PCS kommer att tillhandahålla underlag via Plattformen till dig avseende PCS-provision (Serviceavgift) inklusive mervärdesskatt, som du kan använda för din företagsredovisning.

1.5.5 Betalningshantering och ombudsauktorisering

Du godkänner att PCS och dess betalningspartners tar emot och behandlar kundbetalningar för din räkning. När en Kund betalar PCS för en bokning hos dig behandlas den betalningen som om den gjordes direkt till dig, vilket fullt ut uppfyller Kundens betalningsskyldighet. PCS innehar medlen och betalar ut dem till dig i enlighet med dessa villkor. Detta arrangemang är avsett att följa EU:s betaltjänstdirektiv, enligt vilket PCS agerar som din kommersiella agent för betalningsindrivning. Du samtycker till att inte acceptera eller begära betalning direkt från Kunden utanför Plattformen. Du bekräftar också att ingen ränta kommer att uppstå på medel som innehas före utbetalning.

1.5.6 Bokningar och provision för externa kanaler

PCS kan tillåta dig att ansluta till tredjepartsplattformar (t.ex. online-leveranstjänster) för att ta emot externa bokningar. Följande gäller:

- Om PCS tar emot betalning via en tredjepartsintegration kommer provision att dras av före utbetalning.
- Om en tredje part eller kund betalar dig direkt kommer PCS att fakturera dig för tillämplig provision.

Du samtycker till att betala provision för alla bokningar som görs via Plattformen eller en PCS-integration, oavsett hur betalningen samlas in. Dessa fakturor utfärdas månadsvis och måste betalas inom 15 dagar. Sen eller utebliven betalning kan leda till kontoavstängning eller rättsliga inkassoåtgärder.

Denna policy är avgörande för vår affärsmodell: våra verktyg och eventuella integrationer kan göra det möjligt för dig att ta emot bokningar från flera källor, och vår provision säkerställer hållbarheten hos dessa tjänster.

1.5.7 Utebliven betalning

Om vi inte kan driva in förfallna avgifter kan PCS komma att dra av beloppet från dina framtida utbetalningar eller debitera din sparade betalningsmetod, med förvarning. Vi kan också initiera indrivningsåtgärder. Du är ansvarig för att täcka eventuella rimliga kostnader i samband med indrivning av förfallna betalningar.

1.5.8 Återbetalningar till kunder efter utbetalning

I sällsynta fall, såsom återkrav eller tvister efter avslutad tjänst, kan en Kund få återbetalning efter att du har fått betalt. Om PCS beslutar eller är skyldigt att utfärda en återbetalning på grund av ett problem som bedöms vara ditt ansvar (t.ex. brister i tjänsten), förbehåller sig PCS rätten att återkräva det beloppet från dig. Detta kan innebära kvittning av framtida utbetalningar eller krav på återbetalning. Vi kommer att meddela och diskutera ärendet med dig innan vi vidtar sådana åtgärder. Om det visar sig att du väsentligt har brutit mot avtalet (t.ex. utebliven ankomst eller bevisligen dålig service), har du inte rätt att behålla Kundens betalning. PCS kommer att behandla återbetalningen och du är skyldig att samarbeta.

1.6 Riktlinjer för innehåll och profil

1.6.1 Kockprofil

Du kommer att skapa en kockprofil som är synlig för kunder. Denna profil måste vara korrekt, sanningsenlig och inte vilseledande. Du får inkludera textbeskrivningar, ett profilfoto, galleribilder av dina rätter, exempelmenyer och liknande material. Allt innehåll du laddar upp omfattas av användarlicensen som beviljats PCS (se avsnitt 1.6.5) och måste följa dessa riktlinjer:

- **Använd ditt eget innehåll.** Ladda endast upp foton som du äger eller har rättigheter att använda. Bilder på rätter måste representera måltider som du personligen har tillagat. Foton eller innehåll som skapats av andra är inte tillåtna eftersom de kan vilseleda kunder och bryta mot upphovsrätten.
- **Var sanningsenlig.** Din beskrivning måste återspegla din verkliga erfarenhet och dina meriter.
- **Ange realistiska priser.** Alla exempelpriser måste vara rimliga och återspegla dina faktiska servicepriser.
- **Ingen personlig kontaktinformation.** Offentliga profiler får inte innehålla telefonnummer, e-postadresser eller användarnamn på sociala medier. Detta för att förhindra kontakt utanför plattformen. PCS kommer att ta bort sådant innehåll.

PCS kan komma att redigera eller begära ändringar i din profil för att förbättra tydlighet, formatering eller efterlevnad av policyn. Vi kan till exempel korrigera stavfel, förtydliga förvirrande text eller ta bort innehåll som bryter mot dessa regler. Vi kommer generellt sett inte att göra större ändringar av betydelsen utan att meddela dig. Din profil kan också komma att översättas och användas till andra språk eller i marknadsföringssyfte.

1.6.2 Menyer och erbjudanden

När du skickar ett erbjudande till en Kund eller publicerar en fast meny måste ditt innehåll vara originellt, tydligt och detaljerat – inklusive rätt struktur, ingredienser etc. Kopiera inte menyer från andra. Detta innehåll faller också under din innehållslicens till PCS och kan användas för kundvisning eller marknadsföringsändamål.

1.6.3 Recensioner och betyg

Kunder kan offentligt recensera och betygsätta din tjänst. Höga betyg ökar din synlighet; flera dåliga betyg kan leda till uppsägning av ditt konto. Du samtycker till att acceptera recensioner och tillåta PCS att visa dem offentligt.

Du får inte manipulera systemet – detta inkluderar att skriva falska recensioner eller begära höga betyg i utbyte mot olika incitement. Om du anser att en recension är felaktig eller bryter mot vår innehållspolicy (t.ex. irrelevant eller hatisk) kan du begära att PCS granskar den. Även om PCS kan ta bort sådana recensioner, tar vi i allmänhet inte bort ärlig negativ feedback.

1.6.4 Immateriella rättigheter

Du bekräftar att allt innehåll du laddar upp (text, bilder etc.) antingen ägs av dig eller att du har tillstånd att använda det. Du bekräftar också att PCS kan använda ditt innehåll (t.ex. dina profil- eller maträttsfoton) i marknadsföringsmaterial. Om du använder tillgångar som tillhandahålls av PCS (som logotyper eller mallar) beviljas du en begränsad licens att använda dem enbart för dina aktiviteter på Plattformen. Användning utanför PCS kräver tillstånd.

6.5 Innehållslicens till PCS

Genom att skicka in innehåll till plattformen ger du PCS en icke-exklusiv, global, royaltyfri, evig, underlicensierbar licens att använda, reproducera, anpassa, publicera, översätta, distribuera och visa innehållet för att driva, marknadsföra och förbättra plattformen. PCS kan till exempel visa dina foton på Instagram eller i ett marknadsföringsmejl.

Du ger också andra användare och webbplatsbesökare rätt att se och använda ditt innehåll på avsett sätt. Om ditt konto stängs kan PCS behålla arkivkopior och fortsätta att använda innehåll som redan publicerats, även om din profil kommer att tas bort från aktiva listor.

1.6.6 Tredjepartsrättigheter

Om en tredje part har rättigheter till innehåll som du laddar upp måste du se till att du har lämpliga licenser eller tillstånd. Om PCS:s användning av ditt innehåll leder till någon skyldighet gentemot en tredje part är du ansvarig för dessa kostnader.

1.7 Kvalitet, försäkring och efterlevnad

1.7.1 Kvalitetsstandarder

PCS har åtagit sig att upprätthålla en högkvalitativ marknadsplats. Genom att bli Kock samtycker du till att upprätthålla våra servicestandarder. Vi kan komma att övervaka dina prestationer genom kundbetyg och annan data från din aktivitet på plattformen. Om vi får klagomål eller observerar mönster – såsom sen ankomst, ojämn matkvalitet eller oprofessionellt beteende – kan vi meddela

dig och begära korrigerande åtgärder. Upprepade eller allvarliga kvalitetsproblem kan leda till avstängning eller uppsägning av ditt konto.

1.7.2 Försäkring

Vi rekommenderar starkt att du har lämplig försäkring för dina tjänster – till exempel en ansvarsförsäkring som täcker egendomsskador eller personskador. PCS tillhandahåller inte försäkring. Vi kan komma att begära bevis på försäkring, särskilt för bokningar av högt värde eller företagsbokningar.

1.7.3 Juridisk efterlevnad

Du försäkrar och garanterar att du kommer att följa alla tillämpliga lagar och förordningar när du använder PCS och tillhandahåller tjänster. Detta inkluderar, men är inte begränsat till:

- **Föreskrifter för livsmedelssäkerhet och hälsa** : Upprätthålla hygienförhållanden, inneha ett giltigt tillstånd för livsmedelshantering och säkerställa säker transport av livsmedel.
- **Företagsregler** : Att uppfylla alla krav för att registrera sig som företag eller cateringleverantör och uppfylla tillämpliga bokförings- och skatteskyligheter.
- **Arbetslagar** : Om du anställer assistenter eller personal är du ensamt ansvarig för att följa alla arbetslagar.
- **Integritetslagar** : Om du lagrar klientdata utanför PCS, se till att du följer GDPR eller motsvarande bestämmelser.
- **Alkoholregler** : Om din servering involverar alkohol, bekräfta att du har laglig rätt att tillhandahålla eller servera den. Vissa jurisdiktioner kräver licens eller förbjuder tillhandahållande helt. Vi rekommenderar att kunder hanterar alkoholköp om du inte har licens. Var tydlig i bokningen med vem som tillhandahåller alkohol för att undvika juridiska komplikationer.
- **Transport och säkerhet** : Om du kör bil till kunder, se till att du har ett giltigt körkort, lämplig försäkring och alla nödvändiga tillstånd för livsmedelstransport.

1.7.4 Ersättning

Se avsnitt 1.10 för fullständiga villkor för ersättning. Sammanfattningsvis: om dina handlingar leder till att PCS blir stämd, bötfälld eller på annat sätt hålls ansvarig – på grund av lagstadgad bristande efterlevnad eller orsakad skada – samtycker du till att täcka våra relaterade kostnader.

1.8 Plattformspolicyer och begränsningar

1.8.1 Förbud mot att värva PCS-kunder

Utöver den allmänna regeln om att inte kringgå regler för specifika bokningar (se avsnitt 1.8.4), observera: de kunder du når via PCS är en del av PCS:s marknadsplatscommunity. Du samtycker till att inte systematiskt avleda eller plocka kunder från PCS. Om en kund ber om att få arbeta direkt med dig för framtida tjänster, se avsnitt 1.8.4.

1.8.2 Icke-diskriminering

Du samtycker till att inte diskriminera någon kund eller gäst baserat på lagligt skyddade egenskaper. Om du har en legitim anledning till att inte tillmötesgå en begäran (t.ex. kostrestriktioner som du inte

kan uppfylla) är det acceptabelt att avböja. Att avvisa en kund baserat på faktorer som nationalitet eller sexuell läggning är dock förbjudet om begäran i sig är rimlig. PCS följer gällande antidiskrimineringslagar och förväntar sig att du gör detsamma. Verifierade rapporter om diskriminerande beteende kan leda till omedelbar borttagning från plattformen.

1.8.3 Sekretess för PCS-information

Du kan få tillgång till icke-offentlig information om PCS:s verksamhet eller plattformsdrift. Sådan information betraktas som konfidentiell. Du samtycker till att inte avslöja eller använda denna information utanför dina yrkesmässiga aktiviteter på PCS. Detta inkluderar plattformsstatistik, Kund- eller Kockdata eller operativa detaljer som inte delas offentligt.

1.8.4 Förbud mot kringgående (för kockar)

Detta är avgörande: kringgå inte PCS i kontakter med Kunder som du först fick kontakt med via plattformen. För alla Kunder som introduceras till dig via PCS samtycker du till att inte begära eller acceptera direktbokningar från dem utanför PCS under en ettårsperiod från den senaste PCS-bokningen. Om en Kund kontaktar dig för att boka direkt, omdirigera dem till PCS. Om du accepterar direktbokningar detta bryter du mot dessa villkor och kan bli borttagen från plattformen.

1.8.5 Flera konton och korrekt information

Du får inte skapa flera kockkonton för att manipulera sökresultat eller referenser. Varje Kock måste ha sin egen profil där det också framgår om du arbetar ensam eller representerar en restaurang eller cateringfirma, från vilken olika kockar kan vara aktuella. Håll din profil och kontoinformation korrekt och uppdaterad.

1.8.6 Manipulering av betyg och systemmissbruk

Skapa eller beställ inte falska recensioner, betygsätt dig själv eller pressa Kunder för positiv feedback. Utnyttja inte rekommendationsprogram genom att självrekommendera eller skapa falska kundkonton. PCS förbehåller sig rätten att återkalla intäkter, krediter eller vidta ytterligare åtgärder i fall av missbruk.

1.8.7 Rapporteringsskyldigheter

Om en allvarlig incident inträffar under en service, meddela PCS så snart det är säkert att göra det. Tidig kommunikation hjälper PCS att stödja både dig och Kunden, och kan leda till en smidigare lösning.

1.9 Anställningsperiod och uppsägning (Kock)

1.9.1 Giltighetstid

Detta avtal träder i kraft när du accepterar det och förblir i kraft tills antingen du eller PCS säger upp det, enligt beskrivningen nedan. Det gäller all din användning av Plattformen under den tiden.

1.9.2 Kocks rätt att säga upp kontot

Du kan när som helst inaktivera ditt kockkonto om du vill lämna Plattformen. Du måste dock först fullfölja eller avbryta eventuella bekräftade bokningar som väntar – observera att avbokningar kan leda till påföljder, enligt beskrivningen tidigare. Du kontakta PCS-supporten för att begära stängning. Även efter att ditt konto har stängts kan PCS behålla viss information i enlighet med lagen.

1.9.3 PCS:s rätt att säga upp eller stänga av

PCS kan när som helst stänga av ditt konto eller säga upp detta avtal genom att meddela detta. Vanliga skäl inkluderar (men är inte begränsade till):

- Brott mot dessa villkor

- Upprepade avbokningar
- Genomgående låg kvalitet eller dåliga betyg som indikerar undermålig service
- Bedrägligt eller olagligt beteende
- Rapporter om trakasserier, diskriminering eller osäkert beteende
- Långvarig inaktivitet (t.ex. att inte logga in eller ta emot bokningar i över 12 månader)
- Affärsmässiga eller strategiska skäl

I de flesta fall kommer PCS att utfärda en varning eller försöka lösa problem med dig innan ditt konto avslutas. Allvarliga fall – såsom bedrägerier eller säkerhetsproblem – kan dock motivera omedelbar avstängning eller uppsägning utan föregående meddelande.

Om ditt konto är avstängt kommer du inte att kunna acceptera nya bokningar, men du är fortfarande ansvarig för att fullfölja eller formellt avboka befintliga. PCS kommer att samarbeta med dig om nästa steg. Om ditt konto sägs upp kan PCS avboka kommande bokningar och återbetala kunderna i sin helhet; du har inte rätt till någon ersättning för dessa.

1.9.4 Effekt av uppsägning

När avtalet har sagts upp måste du sluta använda PCS. Alla licenser eller rättigheter som beviljats dig upphör omedelbart. Villkor som av naturen bör fortsätta att gälla (såsom ersättningar, ansvar, rättigheter till innehållslicenser eller betalningsskyldigheter) kommer dock att fortsätta att gälla.

1.9.5 Hämtning av data

Innan du avslutar ditt konto kan du begära en kopia av dina uppgifter. Vi kommer att tillhandahålla den i ett rimligt format, förutom i de fall då det skulle äventyra andras integritet. Efter stängning kan vi komma att radera dina uppgifter, så se till att spara allt som är viktigt för ditt företag i förväg.

1.10 Skadeersättning

Du samtycker till att hålla PCS (Verklifiera AB), tillsammans med dess tjänstemän, styrelseledamöter, anställda och ombud, skadeslösa från alla anspråk, skulder, skador, förluster och utgifter (inklusive rimliga juridiska avgifter) som uppstår på grund av eller i samband med:

- Ditt brott mot dessa kockvillkor eller några löften, utfästelser eller garantier som gjorts här.
- Din användning av Plattformen på ett sätt som bryter mot lagar eller gör intrång i tredje parts rättigheter.
- De tjänster du tillhandahåller Kunder, inklusive eventuella skador, dödsfall eller egendomsskador i samband med dessa tjänster, eller underlåtenhet att leverera enligt avtal.
- Allt innehåll du skickar in. Till exempel om du laddar upp upphovsrättsskyddade foton utan tillstånd eller skickar in ärekränkande material, och PCS får ett relaterat krav.
- Skatter eller andra betalningar du är skyldig. Om till exempel skattemyndigheten hävdar att PCS borde ha drivit in moms eller andra skatter och avgifter för din räkning på grund av din felaktiga uppgift, är du ansvarig för dessa kostnader.
- Eventuella avtalsmässiga eller andra tvister mellan dig och en kund. Om PCS blir inblandad (t.ex. som vittne eller namngiven part) samtycker du till att täcka våra kostnader om tvisten i huvudsak gäller dig och kunden.

PCS kommer att göra rimliga ansträngningar för att omedelbart meddela dig om sådana anspråk och ge dig möjlighet att sköta ditt försvar, förutsatt att du gör det noggrant och utan att skada PCS:s intressen. PCS förbehåller sig också rätten att delta i försvaret med egen advokat, på vår bekostnad.

Denna skyldighet fortsätter även efter att din relation med PCS upphör.

1.11 Ansvarsbegränsning

1.11.1 Inga följdskador

I den utsträckning lagen tillåter är PCS inte ansvarigt gentemot dig för några indirekta, tillfälliga, särskilda, följdskador eller straffskador. Detta inkluderar förlust av vinst, data, avbrott i verksamheten eller anseendeskada som uppstår på grund av eller i samband med dessa användarvillkor, Plattformen eller några tillhandahållna tjänster – även om vi har informerats om att sådana skador är möjliga. Detta gäller oavsett den rättsliga grunden för kravet, oavsett om det är i avtal, skadeståndsgrundande handling, vårdslöshet, strikt ansvar eller på annat sätt.

Observera att PCS inte tillhandahåller måltidstjänster direkt – vårt ansvar är begränsat till plattformsrelaterade problem, varav de flesta undantar vi i den utsträckning det är tillåtet enligt lag.

1.11.2 Ansvarstak

Där det är tillåtet enligt tillämplig lag ska PCS:s totala ansvar gentemot dig för eventuella anspråk som rör dessa användarvillkor eller din användning av Plattformen inte överstiga det största av (a) de totala provisionsavgifter vi intjänat från dina bokningar under de sex månaderna före den händelse som gav upphov till anspråket, eller (b) 3 000 SEK.

1.11.3 Bekräftelse

Du bekräftar att PCS inte garanterar din affärsframgång och att du tar fullt ansvar för att driva din verksamhet. Plattformen tillhandahålls "i befintligt skick" och du använder den på eget gottfinnande och risk. Dessa ansvarsbegränsningar utgör en väsentlig del av ditt avtal med PCS.

1.12 Tvistlösning och tillämplig lag

1.12.1 Tillämplig lag

Dessa Kockvillkor, och alla tvister eller anspråk som uppstår till följd av eller i samband med dem, regleras av svensk lag.

1.12.2 Jurisdiktion

Tvist mellan parterna under detta avtal, som inte löses i godo, ska hänskjutas till Stockholms tingsrätt som första forum.

1.12.3 Informell lösning

Innan vi inleder formella förfaranden uppmanar vi dig starkt att kontakta PCS för att söka en informell lösning. Vi kommer att göra vårt bästa för att lösa problemet i godo.

1.12.4 Tidsfrist för anspråk

Alla anspråk eller rättsliga åtgärder som du kan ha mot PCS avseende dessa villkor måste väckas inom ett år från det datum de uppstod. Därefter är anspråket permanent preskriberat.

1.13 Allmänna bestämmelser

1.13.1 Hela avtalet

Dessa Kockvillkor, tillsammans med Integritetspolicyn och eventuella ytterligare villkor eller riktlinjer som publiceras på Plattformen, utgör hela avtalet mellan dig och PCS gällande dina tjänster via Plattformen. De ersätter alla tidigare överenskommelser eller avtal. Du bekräftar att du inte förlitar dig på några utfästelser eller löften som inte uttryckligen anges i dessa Villkor.

1.13.2 Avskiljbarhet

Om någon del av dessa Villkor anses ogenomförbar eller ogiltig av en domstol, kommer den bestämmelsen att ändras eller tas bort i minsta möjliga utsträckning, och resten av Villkoren ska förbli i full kraft.

1.13.3 Inget avstående

PCS:s beslut att inte tillämpa någon del av dessa Villkor innebär inte att PCS avstår från rätten att tillämpa dem senare. Eventuella avståenden måste vara skriftliga och undertecknade av en behörig PCS-representant.

1.13.4 Överlåtelse

Du får inte överlåta eller överföra dina rättigheter eller skyldigheter enligt dessa Villkor utan PCS:s föregående skriftliga medgivande – till exempel kan du inte sälja eller överföra ditt Kock-konto. PCS kan överlåta detta avtal i samband med en fusion, ett förvärv, en företagsomstrukturering eller en försäljning av sina tillgångar. Om det händer kommer vi att meddela dig. Dessa Villkor kommer att fortsätta att gälla för alla tillåtna efterträdare och övertagare.

1.13.5 Parternas förhållande

Dessa villkor skapar inte något partnerskaps-, joint venture-, anställnings- eller agenturförhållande mellan dig och PCS. Du bedriver verksamhet som ett oberoende företag och får inte utge dig för att agera på PCSs vägnar.

1.13.6 Tredjepartsförmånstagare

Om inget annat anges gäller dessa villkor endast för dig och PCS. Ingen annan person eller enhet har rättigheter enligt dem.

1.13.7 Meddelanden

Vi kan komma att skicka meddelanden till dig via e-post, via Plattformen eller meddelanden. Det är ditt ansvar att hålla din kontaktinformation aktuell och att regelbundet kontrollera kommunikationen. Meddelanden anses mottagna 24 timmar efter att e-postmeddelandet har skickats, eller omedelbart när de publiceras på Plattformen.

1.13.8 Underskrift och godkännande

Dessa villkor kräver inte en fysisk underskrift. Genom att klicka på "Jag godkänner" eller fortsätta använda Plattformen som Kock, godkänner du att vara bunden av dessa villkor som om du hade undertecknat ett fysiskt kontrakt.

—

Vi välkomnar dig till Private Chef Sweden! Genom att följa dessa villkor och leverera utmärkta måltidsupplevelser bidrar du till en blomstrande gemenskap där kunder och kockar kan dra nytta av fördelarna med en betrodd och användarvänlig plattform.

2 Användarvillkor – Kunder

Godkännande

Dessa villkor för kunder ("Kundvillkor") reglerar din användning av onlineplattformen Private Chef Sweden ("PCS") för att begära eller boka personliga kocktjänster. Genom att besöka PCS-plattformen, skapa ett konto eller bekräfta en bokning godkänner du att vara bunden av dessa kundvillkor, såväl

som vår integritetspolicy och andra hänvisade policyer. Om du inte godkänner dessa villkor får du inte använda plattformen.

Plattformen och inblandade parter

Private Chef Sweden är en onlineplattform som kopplar samman kunder ("Kunder") med oberoende entreprenörer ("Kockar") som erbjuder måltidstjänster. Private Chef Sweden drivs av Verklifiera AB ("PCS", "vi" eller "oss"). PCS agerar enbart som mellanhand, underlättar introduktioner och möjliggör bokningar mellan Kunder och Kockar.

När du bekräftar en bokning med en Kock ingår du ett direkt avtal med den Kocken för deras tjänster. PCS är inte part i detta serviceavtal och tillhandahåller inte själva kocktjänster.

Dessa Kundvillkor reglerar din relation med PCS och, i begränsad utsträckning, dina interaktioner med Kocken via plattformen. Kocken är ensamt ansvarig för att fullgöra de bokade tjänsterna.

Definitioner

1. **PCS** står för Verklifiera AB som driver Private Chef Sweden-plattformen.
2. **Plattform** avser onlineplattformen "Private Chef Sweden", utformad för att sammanföra kunder som vill anlita måltidstjänster med kockar som erbjuder sina tjänster som oberoende leverantör av sådana tjänster.
3. **Kund** avser en individ som använder Plattformen för att söka efter eller boka måltidstjänster.
4. **Kock** avser en oberoende entreprenör som erbjuder och levererar måltidstjänster via Plattformen. En Kock kan vara en egenföretagare, restaurangverksamhet eller cateringsfirma. Kockar är inte anställda, ombud eller representanter för PCS.
5. **Bokning** innebär ett bekräftat avtal mellan en Kund och en Kock om måltidstjänster vid ett angivet datum, en viss tidpunkt och en viss plats.
6. **Serviceavtal** avser det direkta avtal som ingås mellan en Kund och en Kock vid bekräftelse av en bokning.
7. **Menyförlag** eller **Erbjudande** avser ett förslag eller en offert som lämnas in av en Kock som svar på en Kunds förfrågan, vanligtvis inklusive meny, prissättning och serviceinformation.
8. **Med total bokningskostnad** avses det fulla pris som Kunden ska betala för en bokning, inklusive Kockens arvode, Serviceavgift och mervärdesskatt på dessa.
9. **Serviceavgift** avser den provision som PCS tar ut av Kock för användning av plattformen.
10. **Extern kanal** avser en tredjepartstjänst eller plattform som kan marknadsföra eller underlätta bokningar av kocktjänster, och som kan integreras med PCS eller användas oberoende av en kock.

2.1 Kontoregistrering

För att göra en bokning måste du skapa ett konto på Plattformen. Du samtycker till att tillhandahålla korrekt och aktuell information under registreringen och att hålla dina uppgifter aktuella, inklusive ditt namn, kontaktuppgifter och betalningsmetod. Du ansvarar för att upprätthålla sekretessen för dina kontouppgifter och för all aktivitet som sker under ditt konto.

Du måste vara minst 18 år gammal och ha laglig rätt att ingå bindande avtal för att använda Plattformen som Kund. Genom att registrera dig bekräftar du att du uppfyller detta krav och godkänner dessa Användarvillkor.

PCS förbehåller sig rätten att stänga av eller säga upp ditt konto om någon information som lämnats är felaktig, vilseledande eller om du missbrukar Plattformen.

2.2 Bokningsprocess

2.2.1 Förfrågan om måltidstjänst

PCS:s plattform låter dig skicka in en förfrågan om måltidstjänster genom att ange information som datum, plats, antal gäster, matpreferenser eller genom att välja en specifik Kock och ange föreslagna tjänsteuppgifter. Denna efterfrågan fungerar som en inbjudan till Kockar att skicka ett erbjudande (Menyförslag, Erbjudande eller offert).

2.2.2 Erbjudanden från Kockar

En eller flera Kockar kan svara med ett erbjudande som inkluderar en föreslagen meny eller servicebeskrivning tillsammans med en prisuppgift. Erbjudanden kan innehålla en utgångstid. Ingen bokning är bekräftad förrän du accepterar ett erbjudande från en Kock. Vi uppmuntrar dig att granska Kockens profil, betyg och erbjudandainformation. Du kan skicka meddelanden till potentiella Kockar via plattformen för att förtydliga eller förfina erbjudandet. Det är dock strängt förbjudet att dela kontaktuppgifter eller arrangera tjänster utanför plattformen (se avsnitt 2.8.4: Betalningar och transaktioner utanför plattformen).

2.2.3 Bokningsbekräftelse

En bokning är endast bekräftad när: (a) du anger betalningsuppgifter och godkänner det offererade priset, och (b) Kocken accepterar eller bekräftar bokningen. Vid den tidpunkten upprättas ett bindande serviceavtal mellan dig och kocken ("Serviceavtalet"). Du kommer att få en bekräftelse via e-post eller plattformsmeddelande, inklusive alla relevanta bokningsuppgifter (datum, tid, plats, antal gäster, meny och totalpris). PCS kommer att meddela Kocken, och varje bekräftad bokning kommer att tilldelas ett unikt ID i vårt system.

2.2.4 Ändringar och specialförfrågningar

Alla ändringar i en bekräftad bokning – såsom justering av datum, gästantal eller meny – måste göras via Plattformen. Kocken kan komma att uppdatera priset baserat på den nya informationen. Om du godkänner de uppdaterade villkoren via Plattformen förblir den ändrade bokningen bindande. Observera att ändringar i sista minuten kanske inte kan tillgodoses och kan behandlas som en avbokning (se avsnitt 2.6).

2.3 Priser och avgifter

2.3.1 Pris för måltidstjänster

Priserna för måltidstjänster bestäms av Kocken – antingen genom en anpassad offert eller ett fördefinierat paket. PCS kontrollerar inte dessa priser men kan tillhandahålla allmänna prisvägledning. Om inget annat anges inkluderar de visade priserna moms. Det slutliga beloppet som ska betalas vid bokningsbekräftelsen kallas "Total bokningskostnad".

2.3.2 Depositioner

De flesta bokningar betalas vid bokningsbekräftelsen. Vid vissa större bokningar långt fram i tiden kan dock en delbetalning ske vid bokning och resterande belopp senare enligt förbestämd plan. Om tillämpligt kommer Plattformen att informera dig om depositionsbeloppet och betalningsplanen. Underlåtenhet att betala det återstående beloppet i tid kan leda till avbokning och förverkande av depositionen enligt avbokningsreglerna.

2.3.3 Valuta

Om inget annat anges visas alla priser på SEK.

2.3.4 Flerdagars kocktjänster

För flerdagars kocktjänster inkluderar den totala bokningskostnaden som visas på Plattformen kockens arvode tillsammans med mervärdesskatt samt PCS:s Serviceavgift inklusive mervärdesskatt. Normalt ingår inte livsmedelskostnader vid flerdagars kocktjänster i den totala bokningskostnaden, vilket även framgår av Erbjudandet. Kostnaden för livsmedel betalas i dessa fall separat och direkt till Kocken vid tidpunkten för tjänsten. Kocken kommer att informera dig om de förväntade livsmedelskostnaderna i förväg och bör tillhandahålla kvitton på begäran.

2.4 Avboknings- och återbetalningspolicy

2.4.1 Kundavbokningar

Du kan avboka en bokning via Plattformen. PCS tillämpar en standardavbokningspolicy för alla bokningar om inte annat anges i din bekräftelse:

- **Avbokning mer än 30 dagar före evenemanget** : Full återbetalning av den totala bokningskostnaden.
- **Avbokning mellan 8 och 30 dagar före evenemanget** : 50% återbetalning.
- **Avbokning 7 dagar eller mindre före evenemanget** : Ingen återbetalning.

PCS kommer att utfärda eventuell berättigad återbetalning till din ursprungliga betalningsmetod inom en rimlig tidsram.

2.4.2 Kockens avbokningar

Om kocken avbokar en bekräftad bokning eller uteblir från evenemanget har du rätt till full återbetalning av alla betalda belopp. PCS kommer att behandla återbetalningen omgående. Dessutom kommer PCS att göra rimliga ansträngningar för att hjälpa dig hitta en ersättare till Kocken om tiden tillåter, även om en ersättare inte kan garanteras. Kockars avbokningar tas på största allvar och kan leda till påföljder enligt deras avtal med PCS.

2.4.3 Förmildrande omständigheter

Vid force majeure eller andra förmildrande omständigheter (t.ex. allvarlig sjukdom, olyckor, naturkatastrofer eller statliga restriktioner) som avsevärt påverkar möjligheten att fullfölja en bokning, kan PCS åsidosätta standardavbokningsreglerna.

Efter eget gottfinnande och efter att ha mottagit giltig dokumentation kan PCS utfärda en hel eller delvis återbetalning till Kunder, eller alternativt säkerställa att Kockar får ersättning för uppkomna utgifter (t.ex. inköp av ingredienser) om en kunds utebliven ankomst berodde på okontrollerbara händelser. PCS:s beslut i sådana fall är slutgiltigt.

Detta säkerställer rättvisa under verkliga nödsituationer.

2.4.4 Kunden uteblir

Om du (Kunden) uteblir från evenemanget eller är betydligt sen utan föregående avbokning, kommer det att behandlas som en avbokning i sista minuten – ingen återbetalning utfärdas. Kocken förväntas vänta minst 60 minuter (eller en rimlig tid för evenemangstypen) och försöka kontakta dig via Plattformen och ditt angivna telefonnummer innan det klassificeras som utebliven ankomst. I sådana fall kommer du att debiteras hela bokningsbeloppet, och kocken kommer att kompenseras som om tjänsten hade levererats, med förbehåll för rimliga justeringar för städning eller oanvända ingredienser efter PCS:s gottfinnande.

2.4.5 Bokningar via externa kanaler

Om din bokning gjordes via en extern kanal (t.ex. en partnerwebbplats eller app) gäller avboknings- och återbetalningsvillkoren för den plattformen och eventuell återbetalning kommer att behandlas av dem. PCS ansvarar inte för att tillhandahålla ytterligare återbetalningar utöver vad den externa kanalen fastställer.

2.4.6 Återbetalningsbehandling

Om du är berättigad till återbetalning enligt dessa villkor kommer PCS (via sin betalningsleverantör) att utfärda återbetalningen till den ursprungliga betalningsmetoden som användes vid bokningen.

Om ditt konto har stängts är det ditt ansvar att samordna med din finansiella institution.

Återbetalningstidpunkten är beroende av bankprocesser och kan ta 5–10 arbetsdagar. PCS

Serviceavgift kommer endast att återbetalas om det uttryckligen anges i tillämplig policy eller om PCS väljer att göra det som en artighet.

2.4.7 EU:s konsumenträttigheter

Genom att boka en tjänst för ett specifikt datum bekräftar du att EU:s 14-dagars ångerrätt för distansförsäljning inte gäller, eftersom denna tjänst omfattas av undantaget för fritidsaktiviteter med ett fastställt utförandedatum. När en bokning väl har bekräftats av Kocken har du därför inte någon lagstadgad rätt att avboka och få återbetalning utöver den avbokningspolicy som anges på plattformen.

2.5 Användning av plattformen och uppförande

2.5.1 Lämplig användning

Du samtycker till att använda Private Chef Sweden på ett lagligt, respektfullt och ansvarsfullt sätt. Du får inte:

- Använda Plattformen för olagliga ändamål eller i strid med dessa Användarvillkor.
- Publicera eller dela olämpligt innehåll, inklusive falsk eller vilseledande information, ärekränkande eller stötande uttalanden, obsceniteter eller material som kränker andras rättigheter (t.ex. upphovsrättsskyddat innehåll utan tillstånd).
- Kringgå Plattformen genom att boka en Kock utanför plattformen efter att ha hittat dem via PCS (se Avsnitt 2.6.4: Icke-kringgåelse).
- Trakassera, skada eller diskriminera någon. PCS har nolltoleranspolicy för diskriminering baserad på ras, religion, kön och andra skyddade egenskaper.
- Använda Plattformen på ett sätt som kan försämra, störa eller överbelasta våra system (t.ex. använda automatiserade skript, skrapa eller ladda upp skadlig kod).
- Felaktigt framställa din identitet eller dina avsikter, inklusive att skicka in falska förfrågningar eller recensioner.

PCS kan ta bort innehåll eller stänga av konton som bryter mot dessa regler, utan föregående meddelande.

2.5.2 Användarinnehåll (recensioner och feedback)

Efter en slutförd bokning har du ha möjlighet att lämna en recension eller ett betyg. Recensioner måste återspegla din ärliga, personliga upplevelse. PCS redigerar inte recensioner förutom för att ta bort svordomar eller känsliga personuppgifter. Om en recension bryter mot våra innehållsriktlinjer (t.ex. hatpropaganda eller innehåll som inte rör ämnet) kan PCS ta bort den efter eget gottfinnande. Genom att publicera en recension eller annat innehåll ger du PCS en licens att använda det i enlighet med avsnitt 2.8 (Immateriella rättigheter och innehållslicens).

2.5.3 Interaktion med Kockar

All initial kommunikation med kockar måste ske via plattformen. Efter bokningsbekräftelsen kan du få kockens direkta kontaktuppgifter för att koordinera tjänsten. Du samtycker till att använda denna information enbart för ändamål relaterade till din bokning. Använd inte personuppgifter för oönskade meddelanden eller någon form av trakasserier.

2.5.4 Säkerhet

PCS verifierar grundläggande kriterier för Kockar men utför inte heltäckande bakgrundskontroller. Vi uppmuntrar till granskningar och kan komma att utföra ytterligare kontroller, men vi kan inte garantera varje Kocks kvalitet eller bakgrund. Använd sunt förnuft: om du känner dig osäker, fortsätt inte med tjänsten. Rapportera allt oroande beteende till PCS. I nödsituationer, kontakta alltid lokala myndigheter först. För icke-brådskande ärenden eller för att dokumentera ett klagomål, kontakta PCSs support.

2.6 Utbetalningar och frigörande av medel

2.6.1 Betalningsbehandling

PCS använder tredjepartsleverantörer (t.ex. Stripe) för att hantera betalningstransaktioner. Genom att ange dina betalningsuppgifter (kreditkort eller andra accepterade metoder) godkänner du att PCS och dess leverantör debiterar den Totala bokningskostnaden (Kockens arvode plus Serviceavgift och mervärdesskatt) vid bokningsbekräftelse. Betalningar behandlas säkert; PCS lagrar inte fullständiga kortuppgifter, vilka hanteras av leverantören i enlighet med PCI DSS-standarder.

2.6.2 Tidpunkt för debitering

För de flesta bokningar debiteras hela betalningen vid bekräftelse. Om en deposition istället tas ut, debiteras den vid bekräftelse och det återstående beloppet debiteras automatiskt på det överenskomna datumet. Du kommer att informeras om betalningsschemat. Om en debitering misslyckas (t.ex. om kortet avvisas) kommer PCS att begära uppdaterade betalningsuppgifter. Om den inte tillhandahålls i tid kan bokningen avbokas och behandlas som en avbokning av dig.

2.6.3 Utbetalning till Kock

PCS håller kundbetalningar tills tjänsten är slutförd (eller planerad att vara det, i tillämpliga fall). PCS släpper kockens utbetalning 48 timmar efter evenemanget. Denna korta fördröjning fungerar som en lätt deposition för att säkerställa servicekvaliteten. Om du rapporterar ett allvarligt problem inom 24-timmarsfönstret kan PCS pausa utbetalningen medan vi undersöker (se avsnitt 2.7 – Tvistlösning).

Viktigt: Om inget problem rapporteras inom 24 timmar efter evenemanget kan utbetalningen redan ha behandlats och vi kanske inte längre kan utfärda en återbetalning.

Obs: För bokningar som görs via en extern kanal som hanterar betalning direkt gäller inte detta avsnitt.

2.6.4 Betalningar utanför plattformen är förbjudna (icke-kringgående)

Du samtycker till att inte betala eller försöka betala en Kock utanför Plattformen för någon bokning som initieras på PCS. Du samtycker också till att inte utbyta eller begära kontaktinformation för att arrangera tjänster utanför Plattformen. Kringgående av plattformen bryter mot dessa villkor och kan leda till borttagning från PCS för både dig och Kocken.

2.6.5 Skatter på transaktioner

PCS håller inte in skatter för Kockars räkning. Kocken är ensam ansvarig för att fastställa, debitera och betala eventuella tillämpliga skatter (t.ex. mervärdesskatt och arbetsgivaravgifter) på sina tjänster. Du

kan begära en faktura direkt från Kocken, som är skyldig att tillhandahålla den i enlighet med svensk skattelagstiftning. PCS är inte den registrerade utföraren och utfärdar inte fakturor för måltidstjänster.

PCS:s roll är begränsad till att underlätta bokningen och behandla betalning. PCS debiterar kocken en provision för användning av Plattformen, och denna provision inkluderar tillämpliga skatter (t.ex. mervärdesskatt på PCS:s provision (Serviceavgift)). Detta är en servicesavgift mellan PCS och Kocken, och är inte relaterad till de skatter som Kocken kan vara skyldig för sina tjänster till dig.

2.7 Tvistlösning mellan Kund och Kock

PCS strävar efter att säkerställa en positiv matupplevelse för dig som Kund. Men om problem uppstår:

2.7.1 Problem under tjänstgöring

Om ett problem uppstår under servering (t.ex. om Kocken kommer sent eller om något inte är som utlovat) uppmuntrar vi dig att först prata direkt med Kocken. Kockar uppskattar i allmänhet möjligheten att ta itu med problem i stunden – som att byta ut en rätt eller anpassa sig till feedback. Om ett allvarligt problem uppstår (t.ex. tjänstefel) kan du avsluta servering i förtid, men vänligen dokumentera situationen och meddela PCS så snart som möjligt.

2.7.2 Rapportera ett problem

Om du anser att tjänsten inte uppfyllde förväntningarna eller har ett klagomål, rapportera det via Plattformen inom 24 timmar efter att tjänsten mottagits. Detta gör det möjligt för PCS att eventuellt hålla inne kockens betalning medan de granskar ärendet. Vänligen ange en tydlig beskrivning och all relevant bevis (t.ex. foton på rätter eller kommunikation). PCS kommer att bekräfta ditt klagomål och kan komma att kontakta Kocken för deras svar.

2.7.3 PCS-medling

PCS kan fungera som en neutral facilitator för att hjälpa till att lösa tvister. Vi uppmuntrar Kunder och Kockar att kommunicera och lösa problem i godo (t.ex. genom en delåterbetalning eller rabatt på framtida tjänster). Om en lösning nås måste båda parter informera PCS så att vi kan behandla den överenskomna justeringen.

Om ingen överenskommelse nås kan PCS ingripa som medlare. Vi kommer att granska plattformens kommunikation, bokningsuppgifter och eventuella inlämnade bevis. PCS kan begära ytterligare information (t.ex. kvitton, bilder etc.) och kommer att fatta ett beslut i god tro. Resultaten kan inkludera:

- **Full återbetalning** och ingen betalning till Kocken (t.ex. servicen levererades inte eller var allvarligt bristfällig).
- **Delvis återbetalning**, om vissa delar av tjänsten var tillfredsställande.
- **Ingen återbetalning** om tjänsten i huvudsak levererades som utlovats eller om reklamationen saknar tillräcklig dokumentation.

PCS:s beslut i plattformsrelaterade tvister är slutgiltigt och bindande med avseende på de medel som PCS innehar.

2.7.4 Återkrav

Du samtycker till att inte initiera en kreditkortsåterbetalning utan att först kontakta PCS och försöka lösa problemet. Om du gör en återbetalning kan PCS bestrida den och ge betalningsleverantören ditt godkännande av dessa villkor och bokningsuppgifter.

2.7.5 Rättsliga anspråk utanför plattformen

Dessa användarvillkor utesluter inte några juridiska rättigheter du kan ha enligt gällande lag mot Kocken, eller vice versa. Genom att använda PCS samtycker du dock till att sådana krav uteslutande sker mellan dig och Kocken. PCS ansvarar inte för att lösa eller betala dessa krav. På samma sätt, om en tredje part (t.ex. en gäst) har ett klagomål, är det en angelägenhet mellan den parten och den berörda Kocken eller Kunden. Du samtycker till att hålla PCS skadeslös i sådana fall som beskrivs i avsnitt 2.10.

2.7.6 Tvister från externa kanalbokningar

Om din bokning gjordes via en extern kanal kan eventuella problem eller tvister regleras av den plattformens villkor och lösas via deras supportteam. Om du till exempel bokade via en resepartner som använder PCS:s nätverk kan du behöva framföra ditt klagomål via den partnern. PCS kommer att samarbeta men har kanske inte befogenhet att utfärda återbetalningar utöver den kanalens process.

2.8 Immateriella rättigheter och innehåll

2.8.1 Äganderätt till plattformen

PCS äger alla rättigheter, äganderätter och intressen i och till Plattformen och allt innehåll som tillhandahålls av PCS. Du beviljas en begränsad, återkallelig licens att använda plattformen enbart för att boka måltidstjänster. All annan användning av PCS:s immateriella rättigheter kräver vårt uttryckliga skriftliga samtycke.

2.8.2 Licens för användarinnehåll

Du får publicera innehåll på Plattformen inom områden som recensioner, profilinformation eller meddelanden. Du behåller äganderätten till allt innehåll du skickar in. Genom att publicera innehåll på plattformen ger du dock PCS och dess dotterbolag en global, evig, royaltyfri, underlicensierbar, överförbar, oåterkallelig, icke-exklusiv licens att använda, reproducera, anpassa, översätta, publicera, distribuera och visa ditt innehåll och all immateriell egendom i det, på eller i samband med Plattformen eller dess marknadsföring.

Till exempel kan vi visa din recension för andra användare, presentera den i reklammaterial eller dela den på sociala medier. Om du delar feedback eller förslag kan PCS använda dem utan förpliktelser. Du ger också andra användare licens att komma åt och använda ditt innehåll på avsett sätt.

2.8.3 Personuppgifter

Vår användning av dina personuppgifter regleras av vår integritetspolicy. Trots den breda licensen ovan kommer vi inte att använda dina personuppgifter på sätt som inte är tillåtna enligt tillämplig dataskyddslag eller vår integritetspolicy. All delning av dina uppgifter med en Kock är begränsad till vad som är nödvändigt för bokningen. Kockar är oberoende skyldiga att hantera dina uppgifter ansvarsfullt enligt sina egna villkor.

2.8.4 Innehåll från tredje part

Du samtycker till att inte ladda upp eller dela innehåll som gör intrång i tredje parts immateriella rättigheter eller integritetsrättigheter. Om PCS tar emot en giltig begäran om borttagning kan vi ta bort innehållet och meddela dig. Upprepade överträdelser kan leda till avstängning eller borttagning av kontot.

2.9 Tredjepartstjänster

2.9.1 Länkar och integrationer

Plattformen kan innehålla länkar till webbplatser eller resurser från tredje part, eller integrera tjänster från tredje part. Dessa tillhandahålls för din bekvämlighet. PCS ansvarar inte för innehåll, policyer eller praxis från någon tredje part, och en länk eller integration innebär inte att du godkänner dem. Om du väljer att besöka en webbplats eller tjänst från tredje part gör du det på egen risk.

2.9.2 Bokningar via externa kanaler

Om du bokar en Kock via en extern kanal kan din bokning omfattas av både dessa kundvillkor och villkoren för den externa plattformen. Vi kommer att tydliggöra när en extern integration används. Som alltid är ditt primära avtal med kocken. PCS ansvarar inte för prestanda eller fel hos någon tredjepartsplattform, inklusive misslyckade integrationer eller dataproblem.

2.10 Skadeersättning

I den utsträckning lagen tillåter samtycker du till att gottgöra, försvara och hålla Verklifiera AB ("PCS") och dess tjänstemän, styrelseledamöter, anställda och ombud skadeslösa från och mot alla anspråk, skulder, skador, förluster och utgifter (inklusive rimliga advokatarvoden) som uppstår på grund av eller i samband med:

- Ditt brott mot dessa Användarvillkor, eller någon tillämplig lag eller förordning.
- Ditt missbruk av Plattformen eller några tjänster som tillhandahålls av PCS.
- Dina interaktioner eller avtal med en Kock, inklusive eventuella skador, förluster eller egendomsskador relaterade till den tillhandahållna måltiden eller tjänsten (t.ex. allergiska reaktioner eller livsmedelsburna sjukdomar).
- Ditt intrång i tredje parts rättigheter, inklusive immateriella rättigheter eller integritetsrättigheter, genom innehåll du skickar in eller åtgärder du vidtar på Plattformen.

PCS förbehåller sig rätten att ta över det exklusiva försvaret och kontrollen över alla ärenden som är föremål för ersättning från din sida, i vilket fall du samtycker till att samarbeta fullt ut med PCS:s försvar. Denna ersättningsskyldighet fortsätter att gälla även efter att ditt förhållande med PCS upphört.

2.11 Ansvarsbegränsning

2.11.1 Plattformsbegränsningar

I den utsträckning lagen tillåter ansvarar PCS inte för några indirekta, tillfälliga, särskilda, följdskador eller straffskador – inklusive förlust av vinst, data, goodwill eller intäkter – som uppstår på grund av eller är relaterade till din användning av Plattformen, oförmåga att komma åt den eller tjänster som bokats via den. Detta inkluderar även eventuella förseningar eller störningar orsakade av händelser utanför vår rimliga kontroll (såsom force majeure, tekniska fel eller internetavbrott).

2.11.2 Maximalt ansvar

PCS:s totala ansvar gentemot dig för eventuella anspråk som uppstår på grund av eller i samband med dessa Användarvillkor eller din användning av Plattformen ska inte överstiga det största av: (a) de totala Serviceavgifter du betalat till PCS under de 12 månaderna före den händelse som gav upphov till anspråket (om tillämpligt), eller (b) 3 000 SEK . Om tillämplig lag förbjuder denna gräns kommer vi att tillämpa de belopp som gäller enligt den lagen.

2.11.3 Tjänster som tillhandahålls av Kockar

Du förstår att tjänster levereras av oberoende Kockar, inte PCS. PCS ansvarar inte för några handlingar, underlåtenheter eller fel från Kockars eller Kunders sida, inklusive, men inte begränsat till: skada eller skador som orsakats under en tjänst, att en kock inte dyker upp eller problem med kvaliteten eller genomförandet av tjänsten. Kockarna är ensamma ansvariga för de tjänster de tillhandahåller. PCS underlättar bokningar och betalningshantering, men vi garanterar eller övervakar inte tjänsteleveransen.

2.11.4 Verktyg och integrationer från tredje part

PCS ansvarar inte för problem som uppstår på grund av tredjepartsverktyg som kan vara integrerade med plattformen, såsom kalender- eller schemalägningsappar. Om till exempel ett synkroniseringsfel resulterar i en dubbelbokning kan vi hjälpa till att lösa problemet men ansvarar inte för eventuella förluster som uppstår. (Kockar kan åtgärda sådana problem på sina egna villkor.)

2.12 Allmänna bestämmelser

2.12.1 Giltighetstid och uppsägning

Dessa villkor träder i kraft först när du accepterar dem eller börjar använda Plattformen och förblir i kraft tills de sägs upp. Du kan säga upp detta avtal när som helst genom att ta bort ditt PCS-konto eller avbryta användningen av Plattformen.

PCS kan stänga av eller säga upp ditt konto och din åtkomst till Plattformen:

- (a) om du bryter mot dessa användarvillkor eller bryter mot någon policy;
- (b) om PCS fastställer att uppsägning är rimligen nödvändig för att skydda PCS, dess användare eller tredje part (till exempel vid bedrägeri, säkerhetsproblem eller klagomål); eller
- (c) av någon anledning genom att ge dig 30 dagars varsel via e-post (till exempel om Plattformen avvecklas).

Om ditt konto sägs upp och du har kommande bokningar kan de avbrytas. Om du har pengar på ditt konto kommer PCS att sträva efter att återbetala alla giltiga belopp. Eventuella bestämmelser som bör överleva uppsägning till sin natur – såsom ersättningar, ansvarsbegränsningar, innehållslicenser och betalningsskyldigheter – förblir i kraft.

2.12.2 Uppdateringar av villkor

PCS kan komma att revidera dessa kundvillkor regelbundet. Om vi gör väsentliga ändringar kommer vi att meddela detta via e-post eller via Plattformen minst 30 dagar innan de träder i kraft – såvida inte ändringen beror på nya funktioner eller juridiska krav, i vilket fall den kan träda i kraft tidigare. Om du inte godkänner de uppdaterade villkoren kan du sluta använda Plattformen och avboka framtida bokningar (du kan vara berättigad till återbetalning om ändringarna påverkar dig negativt). Fortsatt användning av Plattformen efter ikraftträdandedatumet innebär godkännande av de uppdaterade villkoren.

2.12.3 Tillämplig lag och jurisdiction

Dessa Kundvillkor, och alla tvister eller anspråk som uppstår till följd av eller i samband med dem, regleras av svensk lag.

Tvist mellan parterna under detta avtal, som inte löses i godo, ska hänskjutas till Stockholms tingsrätt som första forum.

2.12.4 Inget avstående

PCS:s underlåtenhet att verkställa någon rättighet eller bestämmelse enligt dessa Användarvillkor innebär inte att vi avstår från rätten att verkställa den senare. Ett avstående från något brott eller försummelse utgör inte ett avstående från efterföljande brott eller försummelser.

2.12.5 Avskiljbarhet

Om någon bestämmelse i dessa Användarvillkor befinns ogiltig eller inte kan verkställas, kommer den bestämmelsen att tas bort eller ändras vid behov, och de återstående bestämmelserna ska förbli fullt giltiga.

2.12.6 Överlåtelse

Du får inte överlåta eller överföra dessa Användarvillkor eller några rättigheter eller skyldigheter enligt dem utan PCS:s föregående skriftliga medgivande. PCS kan överlåta eller överföra detta avtal till ett dotterbolag, eller i händelse av en fusion, ett förvärv, en omorganisation eller en försäljning av tillgångar. Vi kommer att meddela dig om en sådan överföring sker.

2.12.7 Hela avtalet

Dessa användarvillkorvillkor, tillsammans med vår integritetspolicy och andra policyer som det hänvisas till häri, utgör hela avtalet mellan dig och PCS gällande din användning av plattformen. De ersätter alla tidigare avtal eller kommunikationer. Vid konflikt mellan dessa användarvillkor och andra PCS-policyer ska dessa användarvillkor reglera kundens användning av Plattformen.

2.12.8 Språk

Vid eventuella översättningar av dessa användarvillkor till andra språk har den svenska versionen företräde.

2.12.9 Kontakt

Om du har frågor eller funderingar gällande dessa villkor eller Plattformen kan du nå oss via Plattformen.

—

Genom att använda Plattformen bekräftar du att du har läst, förstått och godkänner dessa Användarvillkor. Vi uppskattar ditt förtroende för Private Chef Sweden och ser fram emot att hjälpa dig skapa minnesvärda matupplevelser!