

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Stand: 14.09.2026

1. Anbieterin und Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen («AGB») gelten für sämtliche Bestellungen über die eigenen Websites, Bestellsysteme und sonstigen eigenen Bestellkanäle der unter der **Virtual Dining Group** betriebenen Restaurant- und Gastronomiekonzepte.

Anbieterin und Vertragspartnerin ist:

Virtual Dining Group GmbH

Grossmorgen 1

8840 Einsiedeln

info@virtualdining.ch

nachfolgend «Anbieterin».

Die AGB gelten unabhängig davon, über welche von der Anbieterin betriebene Restaurantmarke eine Bestellung aufgegeben wird. Sie gelten insbesondere für Lieferbestellungen, Take-away-/Abholbestellungen sowie Vorbestellungen.

Für Bestellungen über externe Plattformen wie insbesondere **Uber Eats oder Just Eat** gelten zusätzlich die Bedingungen der jeweiligen Plattform. Soweit deren Regelungen bestimmte Bereiche wie Bestellung, Zahlung, Stornierung, Rückerstattung oder Zustellung abweichend regeln, gehen die für den jeweiligen Plattformvorgang anwendbaren Regelungen vor.

2. Einbeziehung der AGB

Vor dem Absenden einer Bestellung wird die Kundin oder der Kunde auf diese AGB hingewiesen und erhält die Möglichkeit, sie einzusehen.

Mit Abgabe der Bestellung akzeptiert die Kundin oder der Kunde die zum Zeitpunkt der Bestellung geltende Fassung dieser AGB.

3. Bestellung und Vertragsabschluss

Die Darstellung von Speisen, Getränken und sonstigen Angeboten auf den Websites stellt noch keine verbindliche Zusicherung dar, dass das jeweilige Produkt jederzeit verfügbar ist.

Mit dem Absenden der Bestellung gibt die Kundin oder der Kunde ein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Vertrages ab.

Eine automatisch generierte Bestell- oder Eingangsbestätigung bestätigt grundsätzlich lediglich, dass die Bestellung technisch eingegangen ist. Sie stellt noch keine Garantie dar, dass die Bestellung ausgeführt werden kann.

Die Anbieterin ist berechtigt, eine Bestellung insbesondere bei:

- fehlender Warenverfügbarkeit,
- unerwartet hoher Auslastung,
- Kapazitätsengpässen,
- technischen Störungen,
- offensichtlichen Preis- oder Systemfehlern,
- nicht bedienbaren Liefergebieten,
- aussergewöhnlichen betrieblichen Umständen oder
- sonstigen sachlichen Gründen

ganz oder teilweise abzulehnen.

Die Annahme einer Bestellung erfolgt durch ausdrückliche Annahmestätigung oder spätestens dadurch, dass die Anbieterin mit der Zubereitung der Bestellung beginnt.

4. Verfügbarkeit der Produkte

Sämtliche Speisen, Getränke und sonstigen Produkte werden vorbehaltlich ihrer tatsächlichen Verfügbarkeit angeboten.

Auch eine Vorbestellung stellt keine uneingeschränkte Garantie dar, dass ein bestimmtes Produkt tatsächlich bereitgestellt werden kann.

Insbesondere können:

- unerwartet hohe Nachfrage,
- Fehlkalkulationen bei benötigten Warenmengen,
- Lieferengpässe,
- Qualitätsprobleme bei Zutaten,
- technische Fehler,
- Personalausfälle oder
- sonstige betriebliche Umstände

dazu führen, dass einzelne Produkte oder eine gesamte Bestellung nicht ausgeführt werden können.

Die Anbieterin darf betroffene Bestellungen oder einzelne Positionen ablehnen oder aufheben.

Bereits geleistete Zahlungen für nicht erbrachte Leistungen werden zurückerstattet. Soweit gesetzlich zulässig, besteht darüber hinaus kein automatischer Anspruch auf ein Ersatzprodukt, einen Rabatt, einen Gutschein oder eine weitere Entschädigung.

5. Produkte, Abbildungen und Rezepturen

Produktbilder und sonstige Abbildungen dienen der Illustration.

Das tatsächlich ausgegebene Produkt kann insbesondere hinsichtlich:

- Anrichtung,
- Form,
- Farbe,
- Grösse,
- Aufteilung der Zutaten oder
- sonstiger optischer Merkmale

von der Abbildung abweichen.

Soweit Mengen-, Gewichts- oder Portionsangaben gemacht werden, bleiben angemessene zubereitungs- und produktionsbedingte Abweichungen vorbehalten.

Rezepturen und Zutaten können geändert werden.

Bei kurzfristigen Lieferengpässen oder aus betrieblichen Gründen dürfen einzelne Zutaten durch geeignete gleichwertige Zutaten ersetzt werden, sofern dadurch keine zwingenden lebensmittelrechtlichen Informationspflichten verletzt werden. Insbesondere sind Änderungen mit Bedeutung für Allergene entsprechend zu berücksichtigen.

6. Preise

Massgebend ist der im Bestellprozess zum Zeitpunkt der Bestellung angezeigte Preis.

Die angegebenen Endpreise verstehen sich einschliesslich der gesetzlich einzubeziehenden Abgaben und Zuschläge.

Bei Bestellungen über die eigenen Lieferkanäle werden keine zusätzlichen Lieferkosten erhoben, sofern solche nicht ausdrücklich vor Abschluss der Bestellung separat ausgewiesen werden. Soweit keine Liefergebühr ausgewiesen ist, sind die Kosten der Lieferung im angebotenen Preis beziehungsweise Preismodell berücksichtigt.

Mindestbestellwerte können insbesondere je nach:

- Postleitzahl,
- Liefergebiet,
- Entfernung,
- Bestellzeit,
- Konzept oder
- betrieblichen Umständen

unterschiedlich sein.

Es gelten jeweils die im Bestellprozess angezeigten Bedingungen.

7. Offensichtliche Preis- und Systemfehler

Offensichtliche Schreib-, Preis-, Darstellungs-, Übertragungs- oder Systemfehler begründen keinen Anspruch auf Lieferung zu einem erkennbar fehlerhaften Preis oder zu erkennbar fehlerhaften Bedingungen.

Die Anbieterin kann eine davon betroffene Bestellung ablehnen oder aufheben.

Wurde bereits eine Zahlung geleistet, wird der für die aufgehobene Leistung bezahlte Betrag zurückerstattet.

8. Zahlung

Bei Bestellungen über die eigenen Bestellkanäle erfolgt die Zahlung grundsätzlich erst bei Lieferung beziehungsweise Abholung.

Je nach verfügbarer Zahlungsmöglichkeit werden insbesondere akzeptiert:

- Bargeld
- TWINT
- Visa
- Mastercard

Es besteht kein Anspruch auf die dauerhafte Verfügbarkeit einer bestimmten Zahlungsart.

Kann eine Zahlung aus technischen oder von der Kundin beziehungsweise dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht durchgeführt werden, entfällt die zugrunde liegende Zahlungspflicht dadurch nicht.

Für Zahlungen über Uber Eats, Just Eat oder andere Drittplattformen gelten deren jeweilige Zahlungsbedingungen.

9. Liefergebiet

Die Anbieterin bestimmt selbst, welche Gebiete, Adressen und Postleitzahlen beliefert werden.

Liefergebiete können jederzeit für zukünftige Bestellungen erweitert, eingeschränkt oder vorübergehend deaktiviert werden.

Dies kann insbesondere abhängig sein von:

- Auslastung,
- Personalsituation,
- Verkehrsaufkommen,
- Wetter,
- Tageszeit,
- Distanz,
- betrieblichen Kapazitäten oder
- sonstigen Umständen.

Aus einer früher erfolgten Lieferung an eine bestimmte Adresse entsteht kein Anspruch darauf, dass diese Adresse auch zukünftig beliefert wird.

10. Lieferzeiten

Sämtliche angegebenen Lieferzeiten und Lieferzeitfenster sind **ungefähre und voraussichtliche Richtwerte**.

Eine minutengenaue Lieferzeit wird nicht garantiert.

Die tatsächliche Lieferzeit kann insbesondere durch:

- Bestellaufkommen,

- Zubereitungsdauer,
- Verkehr,
- Wetter,
- Strassensperrungen,
- Unfälle,
- technische Störungen,
- Personalausfälle oder
- andere nicht vollständig planbare Umstände

abweichen.

Übliche oder angemessene Verspätungen begründen keinen automatischen Anspruch auf Preisnachlass, Rückerstattung, Gutschein oder anderweitige Entschädigung.

Ob im Einzelfall aus Kulanz eine Vergünstigung, Gutschrift oder andere Leistung angeboten wird, entscheidet die Anbieterin freiwillig.

Kulanzleistungen begründen keinen Anspruch für zukünftige Fälle.

Zwingende gesetzliche Rechte bei aussergewöhnlichen Verzögerungen bleiben vorbehalten.

11. Angaben zur Lieferung

Die Kundin oder der Kunde ist verpflichtet, alle für die Ausführung der Bestellung notwendigen Angaben korrekt und vollständig anzugeben.

Hierzu gehören insbesondere:

- Name,
- Lieferadresse,
- Telefonnummer,
- gegebenenfalls Firmenname, Gebäude, Stockwerk oder Eingang sowie
- weitere für die Zustellung erforderliche Informationen.

Für Folgen falscher oder unvollständiger Angaben ist die Kundin oder der Kunde verantwortlich.

Kann eine bereits zubereitete Bestellung aufgrund einer falschen oder unvollständigen Adresse nicht geliefert werden, bleibt der vereinbarte Preis grundsätzlich geschuldet.

12. Nichterreichbarkeit bei Lieferung

Die Kundin oder der Kunde muss zum Zeitpunkt der Lieferung grundsätzlich an der angegebenen Lieferadresse sowie über die angegebene Telefonnummer erreichbar sein.

Ist bei Ankunft der Lieferperson keine Übergabe möglich, wird versucht, die Kundin oder den Kunden über die Türklingel beziehungsweise vor Ort und telefonisch zu erreichen.

Ist die Kundin oder der Kunde **während mehr als fünf Minuten nach Ankunft der Lieferperson** nicht erreichbar, kann die Zustellung abgebrochen werden.

Bei einer bereits zubereiteten Bestellung bleibt der vereinbarte Preis in diesem Fall grundsätzlich geschuldet.

13. Abstellen einer Bestellung

Eine Bestellung darf auf ausdrücklichen Wunsch der Kundin oder des Kunden an einem vereinbarten Ort, beispielsweise vor einer Haus- oder Wohnungstür, abgestellt werden.

Mit ordnungsgemäsem Abstellen am vereinbarten Ort gilt die Bestellung grundsätzlich als übergeben.

Ab diesem Zeitpunkt trägt die Kundin oder der Kunde insbesondere das Risiko für:

- Diebstahl,
 - Verlust,
 - Beschädigung,
 - Witterungseinflüsse,
 - Temperaturverlust und
 - sonstige Qualitätsbeeinträchtigungen infolge verspäteter Entgegennahme.
-

14. Übergabe an andere Personen

Sofern nichts anderes vereinbart wurde, kann eine Bestellung an der angegebenen Lieferadresse auch an eine geeignete dort anwesende Person übergeben werden.

Hierzu zählen insbesondere:

- Empfangsmitarbeitende,
- Rezeptionen,
- Arbeitskolleginnen und Arbeitskollegen,

- Haushaltsmitglieder oder
- andere Personen, bei denen nach den Umständen davon ausgegangen werden darf, dass sie die Bestellung für die Kundin oder den Kunden entgegennehmen.

Mit dieser Übergabe gilt die Lieferung grundsätzlich als erfolgt.

15. Eigene und externe Lieferfahrer

Lieferungen können sowohl durch eigene Mitarbeitende der Anbieterin als auch durch beauftragte externe Kurier- oder Lieferdienstleister ausgeführt werden.

Hierzu können zukünftig auch Lieferdienste beziehungsweise Fahrer externer Plattformen gehören.

Soweit eine externe Plattform oder ein externer Kurierdienst eigenverantwortlich Teile der Zustellung übernimmt, können zusätzlich dessen Bedingungen Anwendung finden.

Die zwingende gesetzliche Verantwortung der Anbieterin für ihre eigenen Leistungen bleibt vorbehalten.

16. Abholung / Take-away

Bei einer Bestellung zur Abholung soll die Bestellung möglichst zum gewählten beziehungsweise angegebenen Zeitpunkt abgeholt werden.

Angegebene Abholzeiten sind grundsätzlich Richtwerte.

Erscheint eine Kundin oder ein Kunde wesentlich später, kann insbesondere für:

- Temperatur,
- Knusprigkeit,
- Konsistenz,
- Frische oder
- sonstige zeitabhängige Produkteigenschaften

keine Garantie mehr übernommen werden.

Erscheint eine Kundin oder ein Kunde nicht und wurde die Bestellung bereits zubereitet, bleibt der vereinbarte Preis grundsätzlich geschuldet.

17. Vorbestellungen

Vorbestellungen sind nur für diejenigen Tage und Uhrzeiten möglich, die im jeweiligen Bestellsystem tatsächlich freigeschaltet sind.

Es besteht kein Anspruch darauf, dass Vorbestellungen ab einem bestimmten Wochentag, für einen bestimmten Zeitraum oder eine bestimmte Anzahl Tage im Voraus möglich sind.

Die Anbieterin kann die verfügbaren Vorbestellzeiträume jederzeit für zukünftige Bestellungen anpassen.

Die bei einer Vorbestellung gewählte Liefer- oder Abholzeit ist ebenfalls ein ungefährender Richtwert und keine minutengenaue Garantie.

Vorbestellungen unterstehen zudem dem Verfügbarkeitsvorbehalt gemäss diesen AGB.

18. Änderung von Bestellungen

Nach Absenden einer Bestellung besteht grundsätzlich kein Anspruch auf nachträgliche Änderung.

Dies gilt insbesondere für Änderungen über:

- Telefon,
- E-Mail,
- WhatsApp,
- Kontaktformular oder
- soziale Medien.

Wird im Online-Bestellsystem ausdrücklich eine Funktion zur Änderung angeboten, kann diese im dort vorgesehenen Umfang und innerhalb der dort angezeigten Bedingungen genutzt werden.

Eine freiwillig durch die Anbieterin akzeptierte Änderung stellt Kulanz dar.

19. Stornierungen

Ein allgemeines vertragliches Recht auf Stornierung einer Bestellung besteht nur, wenn und soweit dies im jeweiligen Bestellsystem ausdrücklich vorgesehen ist.

Ist für eine Bestellung eine Stornierungsfunktion verfügbar, gelten die dort zum betreffenden Zeitpunkt angezeigten Fristen und Bedingungen.

Ist keine Stornierungsfunktion verfügbar oder ist die angezeigte Stornierungsfrist bereits abgelaufen, besteht grundsätzlich auch über Telefon, E-Mail, WhatsApp, soziale Medien oder andere Kommunikationswege kein Anspruch auf Stornierung.

Nach Beginn der Zubereitung ist eine kostenlose Stornierung grundsätzlich ausgeschlossen.

Freiwillig akzeptierte Stornierungen ausserhalb der vorgesehenen Möglichkeiten erfolgen ausschliesslich aus Kulanz.

20. Nicht verfügbare Produkte

Stellt sich nach Eingang der Bestellung heraus, dass ein Produkt nicht verfügbar ist, darf die Anbieterin insbesondere:

- die Kundin oder den Kunden kontaktieren,
- eine Alternative anbieten,
- die betroffene Position entfernen oder
- die Bestellung ganz oder teilweise aufheben.

Bei Zahlung erst bei Lieferung oder Abholung wird ein nicht geliefertes Produkt nicht berechnet.

Ein Anspruch auf ein bestimmtes Ersatzprodukt oder eine zusätzliche Entschädigung besteht, soweit gesetzlich zulässig, nicht.

21. Fehlende oder falsche Produkte

Fehlt ein bestellter Artikel, wird dieser nicht berechnet beziehungsweise ein bereits dafür bezahlter Betrag wird erstattet.

Wurde ein falsches Produkt ausgegeben oder geliefert, wird unter Berücksichtigung des konkreten Falls eine angemessene Lösung angeboten.

Diese kann insbesondere bestehen aus:

- Ersatz,
- Nichtberechnung,
- Rückerstattung,
- Preisreduktion oder
- Gutschrift.

Die Anbieterin entscheidet, soweit gesetzlich zulässig, nach den Umständen des Einzelfalls über die geeignete Form der Abhilfe.

22. Qualitätsreklamationen

Objektive Mängel an einer Bestellung werden angemessen behandelt.

Ein rein subjektives Nichtgefallen, insbesondere hinsichtlich Geschmack, Würzung oder persönlicher Vorlieben, stellt für sich allein grundsätzlich keinen Mangel dar.

Offensichtliche Qualitätsprobleme sollen möglichst **unverzüglich nach Erhalt** gemeldet werden, damit der Sachverhalt noch zuverlässig geprüft werden kann.

Die Anbieterin kann für die Beurteilung einer Reklamation geeignete Nachweise verlangen, insbesondere:

- Fotos,
- Angaben zum Produkt,
- Bestellnummer oder
- sonstige für die Prüfung erforderliche Informationen.

Bei leicht verderblichen oder bereits konsumierten Produkten kann eine stark verspätete Reklamation eine zuverlässige Überprüfung unmöglich machen.

Zwingende gesetzliche Rechte bleiben vorbehalten.

23. Allergien und Unverträglichkeiten

Die Anbieterin stellt die gesetzlich erforderlichen Informationen zu Allergenen und Lebensmitteln nach den jeweils geltenden Vorschriften bereit.

Soweit im Bestellprozess ein Bemerkungsfeld angeboten wird, können Kundinnen und Kunden dort zusätzlich auf Allergien oder Unverträglichkeiten hinweisen.

Eine solche Bemerkung stellt jedoch **keine Garantie oder Zusicherung einer vollständig allergenfreien Zubereitung** dar.

In den Küchen der Anbieterin werden unterschiedliche Zutaten und Allergene verarbeitet. Trotz sorgfältiger Arbeitsweise können unbeabsichtigte Kreuzkontakte oder Spuren nicht in jedem Fall vollständig ausgeschlossen werden, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes zugesichert wurde.

Bei schweren Allergien oder Unsicherheiten wird empfohlen, die bereitgestellten Allergeninformationen sorgfältig zu prüfen und vor Aufgabe der Bestellung mit der Anbieterin Kontakt aufzunehmen.

Kann eine Bestellung unter Berücksichtigung einer angegebenen Allergie nicht sicher beziehungsweise nicht wie gewünscht hergestellt werden, ist die Anbieterin berechtigt, die Bestellung oder das betroffene Produkt abzulehnen.

Diese Bestimmung ersetzt die gesetzlichen Informations- und Deklarationspflichten der Anbieterin nicht.

24. Sonderwünsche und Bemerkungen

Bemerkungsfelder können für Sonderwünsche genutzt werden.

Ein dort eingetragener Wunsch, beispielsweise:

- «ohne Zwiebeln»,
- «extra knusprig»,
- «mehr Sauce» oder
- eine vergleichbare individuelle Anpassung,

wird nach Möglichkeit berücksichtigt.

Ein solcher Wunsch wird jedoch nicht automatisch zu einer garantierten Vertragseigenschaft, sofern die Anbieterin ihn nicht ausdrücklich bestätigt oder das Bestellsystem die gewünschte Option verbindlich anbietet.

Kann ein freiwilliger Sonderwunsch nicht umgesetzt werden, entsteht daraus grundsätzlich kein Anspruch auf Entschädigung.

25. Gutscheine und Geschenkgutscheine

Für Geschenkgutscheine, Wertgutscheine und sonstige Gutscheine gelten die jeweils bei Ausgabe beziehungsweise Verkauf kommunizierten Bedingungen.

Hierzu können insbesondere gehören:

- Gültigkeitsdauer,
- Einlösebedingungen,
- anwendbare Marken,
- Mindestbestellwerte,
- Ausschlüsse oder
- Bedingungen bezüglich eines Restguthabens.

Zwingende gesetzliche Bestimmungen, insbesondere bezüglich der Verjährung von Forderungen, bleiben vorbehalten.

Eine Barauszahlung von Gutscheinen oder verbleibenden Guthaben erfolgt grundsätzlich nicht, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde oder zwingendes Recht eine andere Behandlung verlangt.

26. Rabattcodes und Aktionen

Für Rabattcodes, Sonderaktionen, Eröffnungsaktionen, Vorbestellrabatte und sonstige Vergünstigungen gelten die für die jeweilige Aktion kommunizierten Bedingungen.

Aktionen können insbesondere:

- zeitlich begrenzt,
- mengenmässig begrenzt,
- auf einzelne Produkte oder Marken beschränkt,
- an einen Mindestbestellwert gebunden oder
- nur einmal pro Person beziehungsweise Konto nutzbar

sein.

Mehrere Rabatte, Aktionen, Gutscheine, Stempelkarten oder sonstige Vergünstigungen können nur kombiniert werden, wenn dies ausdrücklich vorgesehen ist.

Aus einer früher angebotenen Aktion entsteht kein Anspruch auf zukünftige Aktionen oder die dauerhafte Fortführung einer Vergünstigung.

27. Missbrauch von Gutscheinen und Aktionen

Bei begründetem Verdacht auf missbräuchliche Nutzung kann die Anbieterin eine Vergünstigung verweigern, korrigieren oder eine Bestellung ablehnen.

Als Missbrauch gelten insbesondere:

- unzulässige Mehrfachverwendung,
 - Erstellung mehrerer Konten zur Umgehung von Beschränkungen,
 - technische Manipulation,
 - falsche Angaben oder
 - sonstige Umgehung ausdrücklich kommunizierter Aktionsbedingungen.
-

28. Stempelkarten und Treueprogramme

Die Anbieterin kann freiwillige Treueprogramme, Stempelkarten, Bonusprogramme oder vergleichbare Systeme anbieten.

Für diese Programme gelten die jeweils kommunizierten Teilnahmebedingungen.

Die Anbieterin kann solche Programme für zukünftige Vorgänge jederzeit:

- ändern,
- einschränken,
- pausieren oder
- beenden.

Bereits erworbene Stempel, Punkte oder sonstige Vorteile richten sich nach den zum jeweiligen Programm kommunizierten Bedingungen und den zwingenden gesetzlichen Vorschriften.

Soweit rechtlich zulässig und in den Programmbedingungen vorgesehen, können bei einer Änderung oder Beendigung eines Programms auch bestehende Guthaben oder Vorteile angepasst beziehungsweise nach einer kommunizierten Frist beendet werden.

Kulanzleistungen begründen keinen Anspruch auf zukünftige Leistungen.

29. Kundenkonten und Gastbestellungen

Soweit technisch verfügbar, können Bestellungen sowohl über ein Kundenkonto als auch als Gast aufgegeben werden.

Die Kundin oder der Kunde ist für die Richtigkeit der angegebenen Daten verantwortlich.

Bei einem Kundenkonto ist die Kundin oder der Kunde zusätzlich dafür verantwortlich, Zugangsdaten angemessen vor dem Zugriff Dritter zu schützen.

30. No-Shows und Nichtzahlung

Wurde eine verbindlich angenommene Bestellung bereits zubereitet und erscheint die Kundin oder der Kunde nicht zur Abholung beziehungsweise kann eine Lieferung aus von ihr oder ihm zu vertretenden Gründen nicht übergeben werden, bleibt der vereinbarte Preis grundsätzlich geschuldet.

Dass die Bestellung noch nicht bezahlt wurde, hebt die Zahlungspflicht nicht auf.

Die Anbieterin kann offene Forderungen im gesetzlich zulässigen Umfang nachfordern.

Gesetzlich vorgesehene Verzugsfolgen und ersatzfähige Kosten bleiben vorbehalten.

31. Ausschluss von zukünftigen Bestellungen

Die Anbieterin kann bei sachlichen Gründen zukünftige Bestellungen einer Kundin oder eines Kunden ablehnen beziehungsweise ein Kundenkonto oder bestimmte Bestellmöglichkeiten sperren.

Dies gilt insbesondere bei:

- wiederholtem Nichterscheinen,
- wiederholter Nichterreichbarkeit,
- Nichtzahlung,
- Betrugsversuchen,
- missbräuchlicher Verwendung von Aktionen,
- offensichtlich missbräuchlichen Reklamationen,
- Beleidigungen,
- Drohungen oder
- unangemessenem Verhalten gegenüber Mitarbeitenden oder Lieferpersonen.

Bereits entstandene Ansprüche und Verpflichtungen bleiben davon unberührt.

32. Technische Störungen und aussergewöhnliche Ereignisse

Die Anbieterin kann Bestellungen ablehnen, den Betrieb vorübergehend einschränken oder bereits eingegangene Bestellungen aufheben, wenn deren Ausführung aufgrund aussergewöhnlicher Ereignisse unmöglich oder unzumutbar erschwert wird.

Hierzu zählen insbesondere:

- Stromausfälle,
- Internet- oder Systemausfälle,
- Störungen des Bestellsystems,
- Ausfall von Kassensystemen,
- Ausfall wichtiger Küchengeräte,
- erhebliche Personalausfälle,
- Verkehrsstörungen,
- Unfälle,

- Strassensperrungen,
- extreme Wetterbedingungen,
- Lieferengpässe,
- behördliche Anordnungen oder
- sonstige nicht zumutbar beherrschbare Ereignisse.

Bereits bezahlte, aber aufgrund solcher Umstände nicht erbrachte Leistungen werden zurückerstattet.

Weitergehende Ansprüche bestehen nur im gesetzlich vorgesehenen Umfang.

33. Anpassung des Angebots und des Betriebs

Die Anbieterin kann für zukünftige Bestellungen jederzeit insbesondere:

- Öffnungszeiten,
- Sortiment,
- Rezepturen,
- Preise,
- Liefergebiete,
- Mindestbestellwerte,
- Lieferzeiten,
- Vorbestellmöglichkeiten,
- verfügbare Abholzeiten,
- Zahlungsmöglichkeiten und
- Aktionsbedingungen

ändern.

Es besteht kein Anspruch darauf, dass ein früher angebotenes Produkt, eine frühere Lieferzone, ein bestimmter Preis oder eine andere frühere betriebliche Regelung dauerhaft beibehalten wird.

34. Externe Bestellplattformen

Bei Bestellungen über **Uber Eats, Just Eat oder andere Drittplattformen** können zusätzliche beziehungsweise abweichende Bedingungen des jeweiligen Plattformbetreibers gelten.

Die Anbieterin hat insbesondere nicht uneingeschränkt Einfluss auf:

- technische Funktionen der Plattform,
- deren Benutzerkonten,
- Zahlungsabwicklung,
- plattformeigene Gutscheine,
- Gebühren,
- Rückerstattungsprozesse,
- externe Fahrer oder
- durch die Plattform festgelegte Abläufe.

Soweit ein Problem dem Verantwortungsbereich der Drittplattform zuzurechnen ist, gelten die entsprechenden Regelungen und Prozesse der Plattform.

Die Verantwortung der Anbieterin für die von ihr selbst geschuldeten Leistungen bleibt unberührt.

35. Besondere Bestimmungen für Lunch Point und vergleichbare Mittagskonzepte

Für **Lunch Point** sowie vergleichbare Mittags-, Take-away- oder Vorbestellkonzepte gelten ergänzend die folgenden Regelungen.

35.1 Spontane Bestellungen

Während der jeweils kommunizierten Öffnungszeiten können Speisen grundsätzlich auch ohne Vorbestellung vor Ort bestellt werden, soweit diese verfügbar sind.

Ein Anspruch auf die Verfügbarkeit eines bestimmten Menüs besteht nicht.

35.2 Vorbestellmöglichkeiten

Eine Vorbestellung ist ausschliesslich möglich, wenn die entsprechende Funktion im Online-Bestellsystem für den gewünschten Tag und Zeitpunkt freigeschaltet ist.

Es besteht kein Anspruch darauf, dass die Vorbestellfunktion zu einem bestimmten Zeitpunkt geöffnet wird oder eine bestimmte Anzahl Tage im Voraus verfügbar ist.

35.3 Verfügbarkeit trotz Vorbestellung

Auch eine Vorbestellung garantiert nicht unter allen Umständen die Verfügbarkeit eines bestimmten Menüs.

Insbesondere kann eine unerwartet hohe Anzahl Vorbestellungen, eine fehlerhafte Mengenplanung, ein Warenengpass oder ein sonstiger betrieblicher Umstand dazu führen, dass ein vorbestelltes Menü nicht hergestellt werden kann.

In diesem Fall darf die Anbieterin die Bestellung aufheben beziehungsweise die Kundin oder den Kunden darüber informieren.

Da die Zahlung grundsätzlich erst vor Ort erfolgt, ist für ein nicht bereitgestelltes Menü kein Preis zu bezahlen.

Darüber hinaus besteht, soweit gesetzlich zulässig, kein automatischer Anspruch auf Ersatz, Gutschein, Rabatt oder Entschädigung.

35.4 Abholzeit

Bei der Vorbestellung wird eine gewünschte Abholzeit gewählt.

Diese Zeit ist ein ungefährender Richtwert.

Eine angemessene spätere Bereitstellung begründet keinen automatischen Anspruch auf Preisreduktion oder Entschädigung.

35.5 Verspätete Abholung

Erscheint die Kundin oder der Kunde später als vorgesehen, wird insbesondere keine Garantie für die ursprüngliche Temperatur, Konsistenz oder sonstige zeitabhängige Qualitätseigenschaften übernommen.

35.6 Stornierung und Änderung

Für Stornierungen und Änderungen gelten die im Bestellsystem jeweils angebotenen Möglichkeiten.

Ist keine Stornierungs- beziehungsweise Änderungsfunktion verfügbar, besteht grundsätzlich auch über andere Kommunikationskanäle kein Anspruch auf eine nachträgliche Änderung oder Stornierung.

35.7 Nichterscheinen

Wurde eine Vorbestellung bereits zubereitet und wird sie nicht abgeholt, bleibt der vereinbarte Preis grundsätzlich geschuldet.

Bei wiederholtem Nichterscheinen kann die Anbieterin zukünftige Vorbestellungen der betreffenden Person ablehnen.

35.8 Zahlung

Die Zahlung erfolgt grundsätzlich bei Abholung mit einer der vor Ort angebotenen Zahlungsmöglichkeiten.

35.9 Temporäre Rabattaktionen

Allfällige Vorbestellrabatte oder sonstige Lunch-Point-Aktionen gelten ausschliesslich während des jeweils kommunizierten Aktionszeitraums und gemäss den dazu veröffentlichten Bedingungen.

Aus einer solchen Aktion entsteht kein Anspruch auf deren Fortführung.

36. Haftung

Die Anbieterin haftet im Rahmen der zwingenden gesetzlichen Bestimmungen.

Eine Haftung für vorsätzlich oder grobfahrlässig verursachte Schäden wird nicht ausgeschlossen.

Soweit gesetzlich zulässig, wird die Haftung für leicht fahrlässig verursachte Schäden sowie für mittelbare Schäden und Folgeschäden ausgeschlossen beziehungsweise beschränkt.

Hierzu können insbesondere rein wirtschaftliche Folgeschäden zählen, beispielsweise aufgrund:

- eines verpassten Termins,
- einer verspäteten Lieferung,
- eines Betriebsausfalls beim Kunden oder
- entgangenen Gewinns.

Die Anbieterin haftet, soweit gesetzlich zulässig, nicht für Schäden beziehungsweise Qualitätsbeeinträchtigungen, die darauf zurückzuführen sind, dass die Kundin oder der Kunde:

- falsche oder unvollständige Angaben gemacht hat,
- bei der Lieferung nicht erreichbar war,
- eine Bestellung verspätet abholt hat,
- eine zum Abstellen freigegebene Bestellung nicht rechtzeitig entgegengenommen hat oder
- bereitgestellte Produkt- und Allergeninformationen nicht beachtet hat.

Zwingende gesetzliche Haftungsvorschriften, insbesondere für vorsätzliches oder grobfahrlässiges Verhalten sowie sonstige zwingende Verantwortlichkeiten, bleiben vorbehalten.

37. Kulanz

Freiwillige Rückerstattungen, Gutscheine, Ersatzlieferungen, Preisnachlässe oder sonstige Leistungen, die ohne rechtliche Verpflichtung gewährt werden, erfolgen aus Kulanz.

Aus einer Kulanzleistung entsteht kein Anspruch darauf, dass in einem vergleichbaren oder zukünftigen Fall dieselbe Leistung erneut gewährt wird.

38. Kontakt- und Bestellkanäle

Telefonnummern, E-Mail-Adressen, Kontaktformulare und Social-Media-Kanäle können insbesondere für Support, Fragen und sonstige Kontaktaufnahmen bereitgestellt werden.

Ein Anspruch auf Entgegennahme, Änderung oder Stornierung einer Bestellung über solche Kanäle besteht nicht, sofern die Anbieterin dies nicht ausdrücklich anbietet oder im Einzelfall ausdrücklich bestätigt.

Massgebend sind grundsätzlich die dafür vorgesehenen Funktionen des jeweiligen Bestellsystems.

39. Änderung dieser AGB

Die Anbieterin kann diese AGB für zukünftige Bestellungen jederzeit anpassen.

Für eine Bestellung gilt grundsätzlich diejenige Fassung der AGB, die zum Zeitpunkt der Bestellung in den Bestellprozess einbezogen war.

Spätere Änderungen gelten nicht rückwirkend für bereits abgeschlossene Verträge, soweit nicht ausdrücklich und rechtlich wirksam etwas anderes vereinbart wurde.

40. Teilunwirksamkeit

Sollte eine Bestimmung dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam oder nicht durchsetzbar sein, berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen grundsätzlich nicht.

An die Stelle einer unwirksamen Bestimmung treten die anwendbaren gesetzlichen Regelungen.

41. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Auf das Vertragsverhältnis findet Schweizer Recht Anwendung.

Für Streitigkeiten gelten die gesetzlichen Gerichtsstände.

Zwingende gesetzliche Gerichtsstände, insbesondere zugunsten von Konsumentinnen und Konsumenten, bleiben ausdrücklich vorbehalten.

8840 Einsiedeln, 14.09.2026

Virtual Dining Group GmbH
Grossmorgen 1
8840 Einsiedeln
info@virtualdining.ch