

„Valgo“ naudojimosi sąlygos

Įsigaliojimo data: 2026 m. balandžio 18 d.

Šios naudojimosi sąlygos („Sąlygos“) reglamentuoja prieigą prie svetainės valgo.lt, mobiliosios programėlės „Valgo“, skirtos iOS ir Android, bei naudojimąsi maisto užsakymo ir pristatymo paslauga, kurią teikia Valgome, MB naudodama prekės ženklą „Valgo“.

Prieš naudodamiesi paslauga, atidžiai perskaitykite šias Sąlygas. Naudodamiesi svetaine, programėle arba pateikdami užsakymą per „Valgo“ paslaugą, jūs patvirtinate, kad susipažinote su šiomis Sąlygomis ir sutinkate jų laikytis.

Jeigu nesutinkate su šiomis Sąlygomis, neturite teisės naudotis paslauga.

1. Apie paslaugą

„Valgo“ yra paslauga, leidžianti naudotojams pateikti maisto užsakymus iš restoranų partnerių ir gauti pristatymą per „Valgo“ logistikos sistemą.

Naudotojas pasirenka galimą pristatymo laiką ir vietą, o užsakymai gali būti grupuojami pagal pristatymo vietą ir laiką, siekiant optimizuoti logistiką.

Paslauga teikiama tik Lietuvos Respublikos teritorijoje, jeigu „Valgo“ aiškiai nenurodo kitaip.

2. Kas teikia paslaugą

Paslaugą teikia:

Valgome, MB

J. Savickio g. 4-7, LT-01108 Vilnius, Lietuva

El. paštas: support@valgo.lt

Bendras el. paštas: info@valgo.lt

Šiose Sąlygose:

- „Valgo“, „mes“, „mus“, „mūsų“ reiškia „Valgome, MB“;
- „naudotojas“ arba „jūs“ reiškia asmenį, kuris naudojasi svetaine, programėle arba pateikia užsakymą;
- „restoranas“ reiškia restoraną partnerį, siūlantį prekes per paslaugą;
- „užsakymas“ reiškia per paslaugą pateiktą prekių ir susijusių paslaugų užsakymą;
- „pristatymas“ reiškia logistikos paslaugą, kurią organizuoja „Valgo“.

3. „Valgo“, restorano ir naudotojo vaidmenys

„Valgo“ suteikia technologinę platformą ir organizuoja užsakymo pristatymą.

Jeigu konkretaus užsakymo sąsajoje aiškiai nenurodyta kitaip:

- maistą ir kitus maisto produktus parduoda restoranas;
- už maisto sudėtį, kokybę, saugą, aprašymą ir paruošimą atsako restoranas;
- už pristatymo organizavimą ir vykdymą atsako „Valgo“.

„Valgo“ negamina maisto produktų, nenustato patiekalų sudėties ir negarantuoja konkrečių pozicijų prieinamumo restorane bet kuriuo metu.

4. Sąlygų priėmimas

Naudodamiesi paslauga, jūs patvirtinate, kad:

- turite teisę sudaryti jums privalomus susitarimus;
- pateikiate teisingą informaciją;
- naudositės paslauga sąžiningai ir laikydamiesi šių Sąlygų bei taikytinų teisės aktų.

5. Registracija ir paskyra

Norint naudotis paslauga, būtina susikurti paskyrą.

Registracija ir prisijungimas prie programėlės vykdomi naudojant telefono numerį ir vienkartinį SMS kodą.

Naudotojas įsipareigoja:

- naudoti tik savo telefono numerį;
- neperduoti paskyros kitam asmeniui;
- nesinaudoti kitų asmenų paskyromis;
- užtikrinti, kad jo duomenys būtų aktualūs.

Vienas naudotojas gali turėti tik vieną paskyrą, nebent „Valgo“ aiškiai leidžia kitaip.

Jūs atsakote už visus veiksmus, atliktus naudojantis jūsų paskyra, nebent įrodote, kad jie buvo atlikti be jūsų žinios ir ne dėl jūsų kaltės.

6. Naudojimasis paslauga

Naudotojas gali naudotis paslauga tik asmeniniais, nekomerciniais tikslais.

Naudotojui draudžiama:

- piktnaudžiauti promokodais, nuolaidomis ar kitais bonusų mechanizmais;
- kurti fiktyvius ar nesąžiningus užsakymus;
- bandyti apeiti techninius paslaugos apribojimus;
- trikdyti svetainės, programėlės, API, serverių ar susijusių sistemų veikimą;
- naudoti automatizuotas priemones, scenarijus, robotus, duomenų nuskaitymą ar reverse engineering be mūsų rašytinio leidimo;
- naudoti paslaugą sukčiavimui, piktnaudžiavimui, nesąžiningiems chargeback prašymams ar kitai neteisėtai veiklai;
- nurodyti neteisėtus, žalingus, įžeidžiančius ar klaidinančius komentarus ar duomenis.

7. Užsakymo pateikimas

Naudotojas pateikia užsakymą per programėlę ar svetainę, pasirinkdamas restoraną, prekes, galimą pristatymo laiką ir galimą pristatymo vietą.

Užsakymas laikomas pateiktu po sistemos patvirtinimo.

Sutartis dėl apmokėto užsakymo laikoma sudaryta po mokėjimo patvirtinimo.

Prieš užbaigdamas užsakymą, naudotojas privalo patikrinti:

- pasirinktas prekes;

- pristatymo laiką;
- pristatymo vietą;
- galutinę užsakymo kainą;
- pritaikytas nuolaidas, jeigu tokių yra.

8. Kainos ir apmokėjimas

Prekių kainas nustato restoranas, jeigu užsakymo sąsajoje nenurodyta kitaip.

Pristatymo kainą ir paslaugos mokesčius, jeigu jie taikomi, nustato „Valgo“.

Visos kainos nurodomos eurais, įskaitant PVM, jei aiškiai nenurodyta kitaip.

Užsakymas apmokamas negrynaisiais pinigais, naudojant paslaugoje prieinamus mokėjimo būdus, įskaitant mokėjimo paslaugų teikėjus, integruotus į „Valgo“ mokėjimo infrastruktūrą.

Jeigu po užsakymo pateikimo paaiškėja akivaizdi techninė klaida, turėjusi įtakos kainai, prieinamumui, pristatymo kainai ar galimybei įvykdyti užsakymą, „Valgo“ turi teisę atšaukti užsakymą ir inicijuoti sumokėtos sumos grąžinimą.

9. Užsakymo patvirtinimas, atsisakymas ir atšaukimas

Po užsakymo pateikimo jis gali būti priimtas vykdyti arba atšauktas.

„Valgo“ arba restoranas turi teisę atšaukti užsakymą, jeigu:

- restoranas negali įvykdyti užsakymo;
- įvyko techninis sutrikimas;
- yra pagrįstų įtarimų dėl piktnaudžiavimo, sukčiavimo ar nesažiningo naudojimosi paslauga;
- pats naudotojas atšaukė užsakymą per leidžiamą terminą;
- užsakymo įvykdymas objektyviai neįmanomas.

Jeigu užsakymas atšaukiamas „Valgo“ arba restorano iniciatyva prieš tinkamą jo įvykdymą, naudotojui grąžinama sumokėta suma pagal taikomas grąžinimo taisykles ir mokėjimo infrastruktūros tvarką.

10. Užsakymo keitimas ir atšaukimas naudotojo iniciatyva

Naudotojas gali prašyti pakeisti užsakymą per pagalbą tik šiais klausimais:

- pristatymo laikas;
- pristatymo vieta.

Pakeitimas galimas tik iki kurjerio paskyrimo momento ir tik tuo atveju, jei toks pakeitimas techniškai ir operaciškai įmanomas.

Naudotojas gali atšaukti užsakymą, jeigu tenkinama bent viena iš šių sąlygų:

- nuo užsakymo pateikimo praėjo ne daugiau kaip 3 minutės;
- kurjeris dar nepaskirtas;
- iki pasirinkto pristatymo laiko liko 60 minučių ar daugiau.

Jeigu restoranas jau pradėjo ruošti užsakymą arba užsakymas yra tokioje stadijoje, kai jo atšaukimas neįmanomas, pinigų grąžinimas gali būti netaikomas.

11. Pristatymas

„Valgo“ organizuoja užsakymų pristatymą į naudotojo pasirinktą vietą ir pasirinktą pristatymo laiką.

Nurodytas pristatymo laikas yra tikslinis laiko tarpas. „Valgo“ siekia pristatyti užsakymą pasirinktu laiku. Pagrįstas leistinas nukrypimas gali sudaryti apie 10–15 minučių, priklausomai nuo pristatymo aplinkybių.

Naudotojas privalo:

- pasirinkti teisingą pristatymo vietą;
- atvykti į pristatymo vietą laiku;
- būti pasirengęs atsiimti užsakymą pasirinktu laiko tarpu;
- patikrinti užsakymą gavimo metu, jeigu tai yra pagrįstai įmanoma.

Jeigu naudotojas nurodo neteisingą pristatymo vietą arba laiku neatvyksta į pasirinktą vietą, atsakomybė už tokios klaidos pasekmes tenka naudotojui.

12. Užsakymo neatsiėmimas

Jeigu kurjeris atvyksta į pristatymo vietą, tačiau naudotojo ten nėra, „Valgo“ turi teisę laikyti pristatymo bandymą tinkamai atliktu.

Jeigu pristatymo vietos pobūdis leidžia saugiai palikti užsakymą atsiėmimo vietoje, kurjeris gali palikti užsakymą tokioje vietoje pagal paslaugos veiklos taisykles.

Jeigu palikti užsakymo neįmanoma ir naudotojas nepasirodo, kurjeris gali laukti naudotojo iki 10 minučių.

Jeigu per šį laiką naudotojas neatsiima užsakymo, užsakymas gali būti laikomas įvykdytu arba nebetinkamu pakartotiniam pristatymui, o sumokėtos sumos tokiu atveju gali būti negrąžinamos, nes neįteikimo priežastys atsirado naudotojo pusėje.

13. Gražinimai, kompensacijos ir pretenzijos

Naudotojas turi teisę pateikti pretenziją dėl užsakymo, jeigu, pavyzdžiui:

- pristatytas ne tas užsakymas;
- trūksta tam tikrų pozicijų;
- maisto kokybė yra netinkama;
- maistas pristatytas netinkamos būklės;
- įvyko reikšmingas vėlavimas;
- užsakymas nebuvo pristatytas.

Pretenzijos teikiamos adresu: support@valgo.lt

Naudotojas turi apie problemą pranešti kiek įmanoma greičiau po pristatymo arba numatyto pristatymo laiko ir, jei įmanoma, pridėti:

- užsakymo numerį;
- problemos aprašymą;
- nuotraukas, jeigu tai yra tinkama.

„Valgo“ kiekvieną situaciją vertina individualiai ir turi teisę paprašyti papildomos informacijos.

Įvertinusi aplinkybes, „Valgo“ gali:

- gražinti visą sumą;
- gražinti dalį sumos;
- pasiūlyti promokodą, kreditą ar kitą pagrįstą kompensaciją;
- atsisakyti kompensacijos, jei pretenzija nepasitvirtina arba problema kilo dėl naudotojo kaltės.

Jeigu užsakymas atšaukiamas dėl „Valgo“ arba restorano kaltės arba jei užsakymas iš viso nebuvo pristatytas, naudotojui paprastai suteikiamas visas pinigų gražinimas.

Jeigu problema susijusi su maisto kokybe, sudėtimi ar būkle, pirminė pretenzija gali būti administruojama per „Valgo“, tačiau už maisto paruošimą ir kokybę iš esmės atsako restoranas.

14. Promokodai ir nuolaidos

„Valgo“ kartais gali suteikti promokodus, nuolaidas ar kitus rinkodaros privalumus.

Jeigu aiškiai nenurodyta kitaip:

- promokodai galioja ribotą laiką;
- kiekvienas promokodas gali turėti atskiras naudojimo sąlygas;
- piktnaudžiavimas promokodais yra draudžiamas;
- „Valgo“ turi teisę panaikinti promokodą, nuolaidą ar su jais susijusį užsakymą, jeigu kyla įtarimų dėl piktnaudžiavimo.

Jeigu užsakymas, kuriam buvo pritaikytas promokodas, atšaukiamas, promokodas gali nebūti atkuriamas ir būti laikomas panaudotu, jeigu „Valgo“ savo nuožiūra arba konkrečios akcijos taisyklėse nenustato kitaip.

15. Teisė atsisakyti sutarties ir išimty

Tais atvejais, kai tai numatyta taikytinuose teisės aktuose, naudotojas gali turėti vartotojo teises, susijusias su nuotolinėmis sutartimis.

Tačiau naudotojas supranta ir sutinka, kad maisto užsakymams, greitai gendantiems produktams, taip pat susijusioms paslaugoms, teikiamoms konkrečiu laiku ar konkrečiu laiko tarpu, teisė atsisakyti sutarties nenurodant priežasties gali būti apribota arba netaikoma tais atvejais, kuriuos numato įstatymai.

Niekas šiose Sąlygose neriboja privalomų vartotojo teisių, suteikiamų pagal taikytinus teisės aktus.

16. Komunikacija su naudotoju

Naudodamasis paslauga, naudotojas sutinka gauti pranešimus, būtinus paslaugos veikimui ir užsakymo vykdymui, įskaitant:

- SMS su prisijungimo kodu;
- push pranešimus apie užsakymą ir pristatymą;
- pranešimus, susijusius su užsakymo pakeitimais;
- el. laiškus, susijusius su užsakymu, jei naudotojas nurodė el. pašto adresą;
- pranešimus apie esminius šių Sąlygų pakeitimus.

17. Prieigos ribojimas arba nutraukimas

„Valgo“ turi teisę laikinai apriboti, sustabdyti arba nutraukti naudotojo prieigą prie paslaugos, taip pat užblokuoti arba pašalinti paskyrą, jeigu:

- naudotojas pažeidžia šias Sąlygas;
- yra sukčiavimo, piktnaudžiavimo grąžinimais, fiktyvių užsakymų ar piktnaudžiavimo promokodais požymių;
- naudotojo veiksmai kelia saugumo riziką;
- to reikalauja įstatymai, teismas, valstybės institucija ar kitas privalomas nurodymas;
- tolesnis naudojimas paslauga gali padaryti žalą „Valgo“, restoranams, kurjeriams ar kitiems naudotojams.

Naudotojas turi teisę bet kuriuo metu nutraukti naudojamą paslaugą ir ištrinti paskyrą, jeigu to nereikalauja jau pateiktų užsakymų vykdymas ar įstatymų laikymasis.

18. Techniniai ir naudojimo apribojimai

Naudotojui suteikiama ribota, neišimtinė, neperleidžiama ir atšaukiama teisė naudotis paslauga tik asmeniniais nekomerciniais tikslais.

Naudotojui draudžiama:

- kopijuoti, modifikuoti, atgaminti ar platinti svetainę, programėlę ar jų dalis be leidimo;
- automatizuotu būdu rinkti duomenis iš paslaugos;
- bandyti atlikti reverse engineering, dekompiliuoti ar apeiti apsaugos priemones, išskyrus atvejus, kai tai aiškiai leidžia įstatymai.

19. Šalių atsakomybė

„Valgo“ atsako tiek, kiek tai numatyta taikytinuose teisės aktuose.

Didžiausia įstatymų leidžiama apimtimi „Valgo“ neatsako už:

- interneto tinklo, mobiliojo ryšio, naudotojo įrenginių ar trečiųjų šalių paslaugų veikimo sutrikimus;
- aplinkybes, kurių „Valgo“ negali pagrįstai kontroliuoti;
- trečiųjų asmenų veiksmus ar neveikimą, kurie nėra faktinėje „Valgo“ kontrolėje;
- vėlavimus, atsiradusius dėl oro sąlygų, eismo, avarių, prieigos ribojimų, valdžios institucijų veiksmų ar kitų išorinių veiksnių;
- nuostolius, atsiradusius dėl naudotojo pateiktų neteisingų duomenų, įskaitant klaidingą pristatymo vietą ar negalėjimą įteikti užsakymo.

Jeigu problema susijusi su maisto paruošimu, sudėtimi, kokybe, sauga, ženkliniu ar atitikimu aprašymui, už tokį produktą iš esmės atsakingas restoranas, nors „Valgo“ gali priimti ir administruoti naudotojo pretenzijas per paslaugą.

Niekas šiose Sąlygose nepanaikina ir neriboja atsakomybės, kurios pagal įstatymus negalima atmesti.

20. Nenugalima jėga

„Valgo“ neatsako už įsipareigojimų neįvykdymą ar pavėluotą įvykdymą, jei tai įvyko dėl aplinkybių, kurių „Valgo“ negalėjo pagrįstai kontroliuoti, įskaitant:

- nepalankias oro sąlygas;
- stichines nelaimes;
- gaisrus;
- avarijas;
- ryšio ar infrastruktūros sutrikimus;
- valstybės institucijų veiksmus;
- masinius neramumus;
- streikus;
- karo veiksmus;
- ekstremalias situacijas;
- kitas nenugalimos jėgos aplinkybes.

21. Skundai ir ginčų sprendimas

Jeigu naudotojas turi skundą ar pretenziją dėl užsakymo ar paslaugos veikimo, jis pirmiausia turi kreiptis į „Valgo“ el. paštu: support@valgo.lt

Kreipimesi rekomenduojama nurodyti:

- užsakymo numerį;
- problemos aprašymą;
- pageidaujamą reikalavimą;
- turimus patvirtinančius duomenis.

Jeigu ginčo nepavyksta išspręsti tiesiogiai su „Valgo“, vartotojas gali kreiptis į kompetentingą vartotojų ginčus nagrinėjančią instituciją Lietuvoje, įskaitant Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (VVTAT), jei toks kreipimasis yra leidžiamas pagal taikytinus teisės aktus.

22. Taikytina teisė ir jurisdikcija

Šioms Sąlygoms taikoma Lietuvos Respublikos teisė.

Ginčai, kurių nepavyko išspręsti ikiteismine tvarka ar kitu būdu, nagrinėjami Lietuvos Respublikos teismuose, jeigu kitaip nenustato privalomos vartotojų teises saugančios teisės normos.

23. Sąlygų keitimas

„Valgo“ turi teisę periodiškai keisti šias Sąlygas.

Atnaujinta Sąlygų redakcija gali būti pateikiama naudotojams per:

- svetainę;
- el. pašta;
- push pranešimus;
- pranešimus programėlėje.

Nauja Sąlygų redakcija įsigalioja nuo datos, nurodytos atnaujintoje versijoje.

Tolesnis naudojimasis paslauga po naujos redakcijos įsigaliojimo reiškia naudotojo sutikimą su atnaujintomis Sąlygomis, jeigu kitaip nenustato privalomos teisės normos.

24. Atskiriamumas

Jeigu kuri nors šių Sąlygų nuostata būtų pripažinta negaliojančia, neteisėta ar neįgyvendinama, tai neturi įtakos kitų nuostatų galiojimui, ir jos toliau lieka visiškai galiojančios.

25. Privalomųjų teisės normų viršenybė

Jeigu kuri nors šių Sąlygų nuostata prieštarauja privalomoms taikytinoms vartotojų teisių apsaugos teisės normoms, taikomos atitinkamos privalomos teisės normos, o likusios Sąlygų nuostatos lieka galioti.

26. Kontaktai

Klausimais, susijusiais su šiomis Sąlygomis, užsakymais ir pretenzijomis, galite susisiekti su mumis:

Valgome, MB

J. Savickio g. 4-7, LT-01108 Vilnius, Lietuva

support@valgo.lt

info@valgo.lt