

Conditions générales Clients

Les présentes 'Conditions générales Clients' sont applicables à la relation existante entre Takeaway.com et les Clients. En ce qui concerne les Restaurants, nous renvoyons aux 'Conditions générales Restaurants'.

1. Définitions

Commande : une commande passée par le Client au Restaurant par l'intermédiaire de la Plate-forme concernant l'offre choisie par le Client.

Client : une personne physique ou une personne morale qui passe une Commande par l'intermédiaire de la Plate-forme.

Contrat : une convention conclue entre le Client et le Restaurant concernant une Commande et la livraison ou l'enlèvement de la Commande.

Informations relatives au Restaurant : les informations relatives au Restaurant, concernant, entre autres, les coordonnées et autres données de l'entreprise, les informations générales, la gamme de produits (repas, accompagnements, options et boissons), les prix pour chaque produit individuel (TVA incluse), le logo de la société, le graphisme, la zone de livraison (y compris les codes postaux), le coût de livraison et les quantités minimales de commande.

Offre : l'offre en termes de produits et services du Restaurant que le Client peut commander auprès du Restaurant par l'intermédiaire de la Plate-forme.

Plate-forme : le(s) site(s) web, applications, outils et autres équipements de Takeaway.com et de ses sociétés affiliées ou de ses partenaires commerciaux sur lesquels le Service est disponible.

Pourboire : montant payé de façon volontaire par un Client destiné au coursier qui livre la Commande.

Restaurant : une société qui prépare et vend des repas, des boissons et des articles associés et qui a recours à la Plate-forme pour l'établissement et le paiement des Contrats.

Service : les services commerciaux et/ou prestations qui sont proposés par Takeaway.com au Client, comprenant entre autres la publication de l'Offre, la facilitation de l'établissement des Contrats et la transmission des Commandes au Restaurant concerné.

Takeaway.com : Takeaway.com European Operations B.V. agissant pour soi et pour le compte de toute personne morale ou personne qui contrôle, est contrôlée par ou est sous le contrôle commun directement ou indirectement de Takeaway.com Group B.V.

2. Identité de Takeaway.com

Takeaway.com.com, agissant sous la dénomination 'Takeaway.com'

Adresse du siège principal :
Piet Heinkade 61
1019 GM Amsterdam
Les Pays-Bas
CdC : 64473716
N° de TVA : NL815697661B01

Contact :

Havenlaan 86C / B411

1000 Bruxelles

E-mail : be@takeaway.com

Tél. : 02 375 92 32 (7 jours sur 7 de 09h30 à 23h00)

Fax : 02 375 99 43

3. Applicabilité

1. Les présentes Conditions générales Clients ne s'appliquent qu'au Service. Takeaway.com n'est pas responsable de l'Offre. Le cas échéant, les conditions générales du Restaurant seront en plus applicables à l'Offre.
2. En passant une Commande, le Client s'engage dans une relation contractuelle directe avec le Restaurant pour la fourniture de l'Offre sélectionnée par le Client. Le Client est engagé par la Commande en n'a pas droit à un remboursement sauf en cas d'annulation consentie par le Restaurant aux termes de l'article 6 ci-après.

4. L'Offre

1. Takeaway.com publie l'Offre sur la Plate-forme au nom des Restaurants et conformément aux Informations fournies par les différents Restaurants. Takeaway.com rejette toute responsabilité quant au contenu de l'Offre et quant aux Informations relatives au Restaurant publiées sur la Plate-forme.
2. Takeaway.com indique de façon transparente les informations concernant le Restaurant afin que les droits et obligations découlant de l'acceptation de l'Offre apparaissent clairement au Client. Le Restaurant peut utiliser des ingrédients et additifs pour les plats et les boissons qui peuvent occasionner des allergies et des intolérances. Si un Client est allergique à quelques aliments, nous vous conseillons de contacter le Restaurant par téléphone pour avoir des informations actuelles sur le caractère allergène avant de passer une Commande.
3. Takeaway.com n'est pas responsable en cas d'inaccessibilité de la Plate-forme.

5. Le Contrat

1. Le Contrat est conclu au moment où le Client passe définitivement la Commande en cliquant sur le bouton 'Acheter maintenant' au cours du processus de transmission d'une Commande par l'intermédiaire de la Plate-forme.
2. Après réception de la Commande, Takeaway.com confirmera la Commande par voie électronique au Client.
3. Le Contrat ne peut être mis en œuvre par le Restaurant que si le Client fournit des informations sur ses coordonnées exactes et complètes en passant la Commande. Le Client a l'obligation de signaler immédiatement à Takeaway.com ou au Restaurant toute inexactitude au niveau des données de paiement fournies ou mentionnées.
4. En ce qui concerne les informations concernant le statut de sa Commande, il est demandé au Client d'être joignable par téléphone ou par courriel (comme indiqué en passant la Commande) à la fois pour le Restaurant et pour Takeaway.com.

5. Si le Client opte pour la livraison de sa Commande, il doit être présent à l'adresse de livraison indiquée par le Client afin de pouvoir réceptionner la Commande. Si le Client n'est pas présent à l'adresse de livraison lorsque la Commande est livrée, et que la Commande est livrée par Takeaway.com (plutôt que par le Restaurant lui-même) Takeaway.com fera des efforts raisonnables pour contacter le Client afin de déterminer où laisser la Commande. Si Takeaway.com n'est pas en mesure de contacter le Client, Takeaway.com pourra laisser la Commande à un endroit raisonnable à l'extérieur, à proximité de l'adresse de livraison. Takeaway.com ne sera pas responsable de la Commande (y compris la qualité ou la sécurité du contenu de la Commande lorsque le Client la trouve) après la livraison de la Commande. Veuillez noter que lorsque le Restaurant livre la Commande lui-même, plutôt que d'utiliser les services de livraison de Takeaway.com, le Restaurant décidera de laisser la Commande à l'extérieur de l'adresse de livraison si le Client n'est pas présent.
6. Si le Restaurant auprès duquel le Client passe la Commande et que le service de livraison est fourni par Takeaway.com, alors Takeaway.com peut facturer les frais de livraison et/ou des frais de service du Client. Les frais de livraison et les frais de service s'appliquant à la Commande peuvent varier en fonction d'un certain nombre de facteurs, y compris l'emplacement, le Restaurant sélectionné, et la valeur des articles du menu dans la Commande, mais ces coûts actuels sont toujours indiqués sur la Plateforme avant qu'un client ne passe une Commande. Un reçu pour ces frais de livraison et les frais de service peut être demandé auprès de Takeaway.com.
7. Si le Client opte pour l'enlèvement de sa Commande, il doit être présent à l'heure choisie sur le site d'enlèvement du Restaurant, comme indiqué dans le courriel ou le texto de confirmation ou sur le site Internet de Takeaway.com.
8. Au moment de passer la Commande ainsi que lors de la livraison ou de l'enlèvement de Commandes contenant des produits alcoolisés ou d'autres produits avec une restriction d'âge ("produits restreints"), le Client peut, conformément aux lois et règlements applicables, être tenu de fournir des pièces justificatives au Restaurant et/ou à Takeaway.com pour s'identifier de manière adéquate. Si le Client ne parvient pas à s'identifier, ne remplit pas les conditions d'âge minimum ou d'autres conditions applicables en ce qui concerne les produits restreints, ceux-ci ne seront pas livrés, et le Restaurant et/ou Takeaway.com auront également le droit de ne pas livrer la Commande dans son intégralité. Si des produits ne sont pas livrés conformément à cette section, le Client peut être facturé des frais d'annulation, qui seront au moins équivalents à la valeur des produits restreints inclus dans la Commande concernée.
9. Takeaway.com n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne l'exécution du Contrat.
10. Après avoir passé une Commande, le Client peut, à sa discrétion, choisir de verser un pourboire à un coursier via les moyens de paiements en ligne disponibles.
11. Le Pourboire est destiné au coursier et ne peut être considéré comme un paiement pour les services de Takeaway.com. Takeaway.com jouera ainsi le rôle d'intermédiaire et de cédant des montant des pourboires.
12. Takeaway.com transférera le Pourboire aux coursiers dans le cas où ceux-ci sont engagés directement par Takeaway.com. Dans le cas où un coursier n'est pas engagé par Takeaway.com mais directement par le Restaurant, Takeaway.com transfère le Pourboire au Restaurant et contraint le Restaurant à verser le Pourboire au coursier. Takeaway.com ne peut garantir ni être tenu responsable du transfert du Pourboire du Restaurant au coursier.

13. Après que le Client a reçu la confirmation du versement du Pourboire, le Pourboire ne peut plus être remboursé ou renvoyé.

6. Résiliation du Contrat et annulation de la Commande

1. En raison de la périssabilité de l'Offre, le Client n'a pas le droit de résilier le Contrat. Les Commandes ne peuvent pas être annulées par le Client auprès de Takeaway.com. L'annulation de la commande par le Client auprès du Restaurant n'est permise que si le Restaurant indique explicitement que l'annulation d'une Commande par le Client est autorisée.
2. Le Restaurant est en droit d'annuler la Commande, entre autres si l'Offre n'est plus disponible, si le Client a indiqué un numéro de téléphone inexact ou hors fonction ou toute autre information de contact inexact, ou en cas de force majeure.
3. Si le Client passe une fausse Commande (par exemple en donnant des informations de contact inexactes, ou sans payer ou en étant absent sur le site de livraison ou de retrait pour recevoir la Commande) ou est autrement en défaut de respecter ses obligations en vertu du Contrat, Takeaway.com sera en droit de refuser toute future Commande d'un tel Client.
4. Takeaway.com a le droit de refuser des Commandes et d'annuler des Contrats au nom du Restaurant s'il existe un doute justifié concernant l'exactitude ou l'authenticité des informations de contact ou de la Commande. Si le Client passe des Commandes qui s'avèrent être fausses ou frauduleuses, Takeaway.com peut le signaler à la police.

7. Paiement

1. Au moment de la conclusion du Contrat conformément aux dispositions visées à l'article 5.1 des présentes Conditions générales pour les Clients, le Client est tenu de payer le montant de la Commande au Restaurant. Le Client s'acquitte entièrement de son obligation de paiement en utilisant une méthode de paiement en ligne par l'intermédiaire de la Plate-forme ou par paiement au Restaurant à la porte ou sur le site de retrait.
2. Sauf les dispositions de l'article 6 des présentes Conditions générales Clients, le remboursement (partiel) d'un paiement en ligne n'est possible que si la Commande ne peut pas être livrée (dans son intégralité). Le remboursement intervient toujours sur le compte à partir duquel le montant du paiement a été débité. Selon le mode de paiement utilisé par le Client, le traitement du remboursement prendra au maximum 10 jours ouvrés.
3. Le Restaurant autorise Takeaway.com à réceptionner les paiements en ligne du Client au nom du Restaurant.

8. Règlement des réclamations

1. Les réclamations du Client concernant l'Offre, la Commande ou l'exécution du Contrat doivent être introduites auprès du Restaurant. Dans le cadre du règlement des réclamations Takeaway.com ne peut tenir qu'un rôle de médiateur.
2. Si le Client a une réclamation à formuler à propos du Service, la réclamation doit être communiquée, par e-mail ou par la poste, au service clientèle de Takeaway.com en utilisant le formulaire de contact et en l'adressant à l'adresse de contact reprise sous l'article 2 des présentes Conditions générales Clients.

3. Après la réception de la réclamation par Takeaway.com, Takeaway.com réagira le plus rapidement possible en adressant toutefois au plus tard dans un délai d'une semaine, une confirmation de réception. Takeaway.com traitera les réclamations le plus rapidement possible et réagira au plus tard dans un délai de 2 semaines.
4. Les réclamations telles qu'elles sont décrites sous les alinéas 1 et 2 du présent article doivent être introduites auprès du Restaurant ou de Takeaway.com dans un délai opportun après la constatation des manquements par le Client et doivent être accompagnées d'une description complète et claire des manquements.
5. La Commission européenne gère une plate-forme ODR. Cette plate-forme est disponible sur <http://ec.europa.eu/odr>. Takeaway.com exclut explicitement l'usage de l'Alternative Dispute Resolution, telle qu'elle est visée sous la Directive 2013/11/EU. L'adresse e-mail de Takeaway.com est be@takeaway.com.

9. Assurance en responsabilité professionnelle

1. Takeaway.com a conclu une assurance en responsabilité professionnelle auprès de :

Achmea Schadeverzekeringen N.V.
Laan van Malkenschoten 20
7333 NP Apeldoorn
Les Pays-Bas

Par le biais de l'assureur suivant :

Meijers Assurantiën B.V.
Van Heuven Goedhartlaan 935
1181 LD Amstelveen
Les Pays-Bas

La zone de couverture de l'assurance en responsabilité professionnelle est le monde entier, à l'exception des États-Unis d'Amérique et du Canada.

10. Lettre d'information

1. À la fin du processus de Commande, le Client peut choisir de recevoir la lettre d'information. Le Client pourra se désabonner de cette lettre d'information via le site www.takeaway.com/belgium/newsletter ou en prenant contact avec le service clientèle via les données de contact mentionnées sous l'article 2 des présentes Conditions générales Clients sous 'contact'.

11. Consultation et correction des données personnelles stockées

1. Takeaway.com traitera les données personnelles relatives au Client. Ce processus de traitement de données personnelles est régi par [Charte vie privée](#).