

Contents

Conditions Générales pour les Partenaires

Section A (Définitions) 1

Section B (Conditions générales) 6

Section C (Conditions supplémentaires – Services de Paiement) 23

Section D (Conditions supplémentaires – Services de Livraison) 26

Section E (Mentions complémentaires - Cartes Épargne) 28

Conditions Générales pour les Partenaires

SECTION A. DÉFINITIONS

Les mots en majuscules dans le Contrat ont la signification suivante :

Affilié	désigne : (i) pour vous, tout parent, conjoint, filiale, holding, holding ultime ou société sœur de vous ; et (ii) pour Takeaway.com, une personne qui est, périodiquement, une filiale (directe ou indirecte) ou une holding de Takeaway.com, ou qui est une filiale de la holding (directe ou indirecte) de Takeaway.com, ou qui est une partie dans laquelle la holding (directe ou indirecte) de Takeaway.com détient 30% (trente pour cent) ou plus du capital social ou contrôle 30% (trente pour cent) ou plus des droits de vote.
Contrat	désigne le formulaire d'inscription ou autre, les Conditions générales pour les Partenaires et, le cas échéant, les Conditions supplémentaires telles qu'elles sont annexées aux présentes.
Jour ouvrable	désigne un jour de la semaine qui n'est pas un jour férié dans le pays d'exploitation de la Plateforme.
Commande par Carte	désigne une Commande qui n'est pas une Commande en espèces.
Commande en espèces	désigne une Commande payée en espèces.
Remboursement	désigne les frais qui nous sont facturés par un établissement financier (par exemple, la banque émettrice de la carte du Client ou du commerçant acquéreur) en lien avec l'annulation d'une transaction par carte.
Méthode de connexion	désigne les dispositifs de commande et/ou tout logiciel, programme ou application fourni qui vous permet de recevoir des Commandes.
Livreur	désigne une personne travaillant directement ou indirectement pour Takeaway.com qui effectue la livraison d'une Commande dans le cadre

	des Services de livraison
Temps d'attente du Livreur	signifie, lorsque nous avons convenu de fournir les Services de livraison, une situation dans laquelle une Commande n'est pas prête à être enlevée lorsque le Livreur arrive dans les Locaux à l'Heure de prise en charge
Client	une personne physique ou morale qui utilise la Plateforme pour passer une Commande.
Législation sur la Protection des Données	désigne l'ensemble des lois, règlements et orientations réglementaires contenant des règles de protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, y compris la législation nationale, fédérale, provinciale ou d'État applicable et/ou les règlements contraignants (par exemple, le GDPR) qui les mettent en œuvre ou qui en découlent, tels que occasionnellement modifiés ou mis à jour et/ou toute législation qui leur succéderait Responsable du traitement des données, sous-traitant des données, titulaire des données, données personnelles, violation des données personnelles, traitement, et mesures techniques et organisationnelles appropriées seront interprétées conformément à la Législation sur la Protection des Données.
Distance de livraison	désigne la distance entre un Local et le Client, déterminée par nous seuls en se basant sur le rayon et le polygone.
Services de livraison	désigne un service fourni par nous pour collecter et livrer les Commandes depuis votre Local à un Client.
Délai de livraison	désigne, lorsque vous organisez vous-même la livraison, soit le délai de livraison indiqué par vous via la Méthode de connexion (avec un maximum de 60 minutes), soit le délai de livraison préalablement indiqué par le Client et confirmé par vous, durant lequel la Commande sera livrée au Client.
Frais	désigne les frais de commission, les frais d'administration et, le cas échéant, les autres frais mentionnés sur le formulaire d'inscription ou confirmés autrement par écrit par nous ou qui vous sont facturés par nous pour les Services.
Cas de force majeure	désigne un événement échappant au contrôle raisonnable de l'une des parties, y compris, mais sans s'y limiter, les grèves, lock-outs ou autres conflits de travail (qu'ils impliquent le personnel de la partie ou d'un tiers), la défaillance d'un service d'utilité publique ou d'un réseau de transport, un acte de la nature, une guerre, une émeute, un acte de terrorisme, des troubles civils, une épidémie ou une pandémie, un dommage malveillant causé par un tiers, le respect d'une loi ou d'un ordre gouvernemental, d'une règle, d'une réglementation ou d'une instruction par un tiers, un accident matériel, des cyber-attaques, une panne d'usine ou de machine, un incendie, les phénomènes météorologiques (par exemple : foudre, glace, inondations, fortes chutes de neige) ou des problèmes de capacité.
Fondation	désigne Stichting Derdengelden (Fondation compte-dépôt) Takeaway.com, une fondation constituée selon le droit néerlandais, ayant son siège social à Amsterdam (Pays-Bas) à l'adresse Piet Heinkade 61,

	1019 GM et immatriculée au Registre de commerce de la Chambre de Commerce sous numéro 64593932.
Produits	désigne les plats, les aliments, les boissons, ainsi que tout autre élément du menu et les produits proposés par vous.
Valeur Brute de la Commande	désigne le montant total facturé par vous au Client pour une Commande comprenant la valeur des Produits, les frais de livraison que vous avez prélevés et les taxes applicables. Pour être clair, lorsque nous fournissons des Services de Livraison, nous prélevons les frais de livraison au Client et ces frais ne font pas partie de la Valeur Brute de la Commande.
DPI	désigne tous les droits de propriété intellectuelle, de quelque nature qu'ils soient, partout dans le monde, qu'ils soient enregistrés, non enregistrés, enregistrables ou autres, y compris toute Marque déposée.
Informations KYC	désigne tous les documents et données requis par Takeaway.com en conformité avec les obligations de fournir des données sur le Client en vertu de la Loi néerlandaise sur la prévention du blanchiment d'argent et du financement de terrorisme, la Loi néerlandaise sur les sanctions et du Règlement (EU) sur la prévention de l'utilisation du système financier à des fins de blanchiment d'argent ou de financement de terrorisme et la Liste de sanctions d'application, telle qu'amendée de temps à autre.
Plateforme	désigne n'importe quel site Internet de Takeaway.com et ses sites Internet affiliés, les applications mobiles et les plateformes de commande, y compris tout site web que nous pourrions créer pour vous.
Commande	désigne une commande passée par un Client par l'intermédiaire de la Plateforme.
Informations sur le Partenaire	désigne toutes les informations vous concernant et concernant vos locaux, y compris les Informations KYC, les informations concernant vos produits, votre menu, votre adresse, vos heures d'ouverture, votre rayon de livraison et vos coordonnées. Ils peuvent, à notre demande, inclure un ensemble complet de dossiers permettant de retracer la chaîne d'approvisionnement de tous les Produits et services que vous fournissez.
Partner Hub	désigne le portail en ligne et tous les outils et services d'accompagnement que nous mettons à votre disposition pour gérer votre entreprise sur la Plateforme.
Partenaire de Paiement	désigne un Partenaire qui reçoit les Services de Paiement.
Services de Paiement	désigne la collecte et la sécurisation en votre nom des paiements des Clients et le transfert de ces paiements à vous, à Takeaway.com ou à TP ; ainsi que la gestion et le traitement des remboursements en votre nom.
Données à caractère personnel	a la signification définie dans la législation sur la protection des données.

Locaux	désigne les locaux physiques dans lesquels le Partenaire exerce ses activités, où les marchandises sont préparées conformément aux Commandes passées par les Clients par l'intermédiaire de la Plateforme.
Temps de préparation/Heure de prise en charge	désigne, lorsque nous avons accepté de fournir les Services de livraison, soit (i) le temps de préparation indiqué par vous via la Méthode de connexion (avec un maximum de 45 minutes), soit (ii) le temps de livraison préalablement indiqué par le Client moins 15 minutes et confirmé par vous, au terme duquel la Commande sera prête à être retirée (Heure de prise en charge) par un Livreur.
Traitement	a la signification donnée dans la législation sur la protection des données. Les termes « traiter » ou « traité » seront interprétés en conséquence.
Garantie Prix Identitique	désigne votre garantie que les prix, les remises et les offres spéciales que vous proposez pour les Produits et services que vous offrez sur la Plateforme (y compris les frais de livraison et les valeurs minimales de commande que vous avez fixées) sont identiques à ceux des Produits et services commandés par vos propres canaux en ligne. Nous vous demandons de le faire pour des raisons commerciales et pour garantir que les prix, les remises et les offres spéciales sont tout aussi compétitifs sur la Plateforme que sur vos propres canaux en ligne.
Listes de sanctions	désigne les aperçus des pays, personnes et entités sanctionnés émis par des organisations telles que les Nations Unies, l'Union européenne ou par d'autres autorités dans les États membres de l'UE dans lesquels TP fournit des Services de Paiement.
Mesures de sécurité	désigne les mesures de sécurité physiques, techniques et organisationnelles nécessaires pour assurer la protection adéquate des Données personnelles, conformément à la législation sur la protection des données.
Données personnelles sensibles	désigne le Traitement de données à caractère personnel révélant l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, ainsi que le traitement de données génétiques, de données biométriques aux fins d'identifier de manière unique une personne physique, de données concernant la santé ou de données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne physique ; et tel que défini plus en détail dans la législation sur la protection des données.
Services	a la signification donnée à la Clause 2.1
Programme de Cartes Épargne	désigne le programme de récompense qui permet aux Clients de collectionner des timbres octroyés par un Partenaire participant sur une Carte Épargne. Une fois la Carte Épargne pleine, le Client obtient un Bon Carte Épargne (aux frais du Partenaire participant) qui peut être échangable lorsqu'une Commande est passée auprès du Partenaire

	participant.
Bon Carte Épargne	désigne un bon spécifique au Local, octroyé au Client en échange d'une Carte Épargne pleine, d'une valeur de 10% du montant de la Valeur Brute de la Commande, moins les frais de livraison, des cinq Commandes pour lesquelles des Timbres ont été collectionnés.
Relevé	désigne un relevé des montants dus entre vous et nous concernant la semaine précédente (c'est-à-dire du lundi au dimanche inclus).
Takeaway.com	signifie Takeaway.com European Operations B.V. Belgium Branch, Bd Baudouin 29, 1000 Bruxelles, , établissement permanent de Takeaway.com European Operations B.V, une société privée à responsabilité limitée de droit néerlandais, ayant son siège social à Piet Heinkade 61, 1019 GM Amsterdam et inscrite au registre du commerce de la Chambre de commerce sous le numéro 69769753, agissant pour elle-même et pour le compte de toute personne morale ou physique qui contrôle, est contrôlée par ou sous le contrôle commun, directement ou indirectement, avec Takeaway.com Group B.V.
Administration de Takeaway.com	désigne les livres et registres de Takeaway.com.
Pourboire	désigne le montant payé par un Client destiné au livreur qui livre la Commande.
TP	désigne Takeaway.com Payments B.V., une entreprise privée à responsabilité limitée de droit néerlandais, établie à Amsterdam à Piet Heinkade 61, 1019 GM et inscrite au Registre du Commerce de la Chambre de Commerce sous le numéro 67982778.
Marque déposée	désigne les mots "Takeaway.com", le Logo en forme de Maison, et toutes les autres marques et logos, enregistrés ou non, utilisés par nous ou tout affilié, séparément et en combinaison (qu'ils soient enregistrés ou non), et les références à « notre marque » sont des références à la Marque déposée.

Les Conditions générales relatives aux Partenaires s'appliquent entre vous et Takeaway.com (« **nous** »). Le terme « **vous** » ou « **Partenaire de Paiement** » signifie que vous à titre individuel, ou l'entité que vous représentez, acceptez le Contrat.

SECTION B. CONDITIONS GÉNÉRALES

1. RÔLE D'INTERMÉDIAIRE

- 1.1 Nous vous fournissons les Services, à la suite desquels des contrats juridiquement contraignants seront conclus pour la vente de Produits aux Clients. Notre rôle dans la conclusion de ces contrats est celui d'un intermédiaire agissant en votre nom ; nous n'y sommes pas partie.
- 1.2 Vous reconnaissez et admettez que Takeaway.com représente et agit également au nom d'autres restaurants, magasins ou professionnels qui peuvent être vos concurrents directs.

2. NOS OBLIGATIONS

- 2.1 Nous vous fournirons :
 - (a) un service de traitement des commandes qui permet aux Clients de passer des Commandes auprès de vous via la Plateforme ;
 - (b) les Services de Paiement tels que spécifiés dans la Section C (Conditions supplémentaires – *Services de Paiement*) pour toutes les Commandes par Carte effectuées sur la Plateforme ;
 - (c) les Services de Livraison tels que spécifiés dans la section D (Conditions supplémentaires – *Services de Livraison*) où nous avons accepté de fournir les services de livraison ;
 - (d) le Programme de Carte Épargne tel que spécifié dans la Section E (Conditions supplémentaires – *Carte Épargne*) où vous avez indiqué que vous participez au Programme de Carte Épargne ;
 - (e) la Méthode de Connexion que vous choisissez d'installer dans le Local pour vous permettre de recevoir des Commandes ; et
 - (f) d'autres services qui peuvent être convenus ponctuellement, (dénommés ensemble, les "**Services**")
- 2.2 Nous ferons ce qui suit pour vous :
 - (a) fournir une formation raisonnable pour vous permettre d'utiliser la Méthode de Connexion ;
 - (b) vous donner accès à des services d'aide ;
 - (c) le cas échéant, remplacer ou réparer toute Méthode de Connexion que Takeaway.com juge nécessaire ; et
 - (d) gérer et traiter pour votre compte tout remboursement nécessaire pour les Commandes qui doivent être payées aux Clients conformément à notre politique de remboursement.
- 2.3 Nous vous facturerons les frais qui sont mentionnés dans le formulaire d'inscription ou par un autre moyen.

3. MARKETING

- 3.1 Afin de vous promouvoir, vous acceptez que nous utilisions votre nom, votre logo, les Informations sur le Partenaire et toute autre propriété intellectuelle à des fins de marketing pendant la Durée. Par exemple :
 - (a) effectuer du marketing par moteur de recherche pour vous promouvoir sur la Plateforme en utilisant votre nom de marque ou d'autres mots clés vous concernant et vous inclure dans des activités promotionnelles via plusieurs canaux de marketing (physiques et numériques), y compris via des plateformes affiliées (tierces) (telles que le marketing par moteur de recherche). Nous utiliserons votre logo approuvé et les Informations sur les Partenaires dans ces activités ;
 - (b) participer à l'optimisation des moteurs de recherche et afficher le nom de votre marque ou votre menu dans les résultats de recherche ;
 - (c) sauf avis contraire de votre part, créer, enregistrer et promouvoir un site Internet en utilisant votre marque, votre menu et votre logo, et avec un nom de domaine utilisant votre marque. Nous serons propriétaires de ce nom de domaine et de tous les droits de propriété intellectuelle liés à ce site Internet (à l'exception de votre marque, de votre menu et de votre logo) et relier ce

site Internet, ou tout autre actif en ligne contrôlé par vous (comme les pages Google My Business) à la Plateforme pour permettre aux Clients de passer des Commandes ;

- (d) inclure des liens vers la Plateforme à des fins d'optimisation des moteurs de recherche, par exemple en facilitant les liens depuis les pages Google My Business et les cartes en ligne vers la Plateforme, sachant que vous avez la possibilité de gérer vos préférences quant à la disponibilité de ces liens dans les actifs en ligne que vous contrôlez à tout moment, et que vous avez la possibilité de nous demander de supprimer ces liens ; et
- (e) vous fournir divers éléments de marketing et des lignes directrices sur la manière dont vous pouvez utiliser ces éléments pour promouvoir votre entreprise et votre partenariat avec nous.

De façon ponctuelle, nous pouvons vous envoyer des communications de marketing direct relatives à nos produits ou services. Vous pouvez vous désinscrire de ce marketing à tout moment en vous désabonnant depuis le courriel.

4. AVIS

Sur la Plateforme, nous pouvons afficher des notes et commentaires (« **Avis** ») fournis par des Clients à votre sujet ou à leur sujet de Commande. Nous supprimerons ou modifierons les Avis lorsque ces Avis sont, à notre avis, déraisonnablement diffamatoires ou autrement répréhensibles. Nous le ferons uniquement conformément à nos directives sur (<https://www.takeaway.com/be-fr/service-clientele/article/est-ce-que-justeat-takeaway-modere-les-critiques?topicSlug=notes-et-commentaires>) et à la législation applicable. Vous ne publierez pas, ne provoquerez pas ou ne permettrez pas à une autre partie de publier des Avis vous concernant. Si vous le faites, nous nous réservons le droit de supprimer ces Avis et de suspendre nos Services conformément à l'article 14.

Lorsque vous répondez à des Avis vous concernant, vos réponses doivent être conformes à nos directives. Nous pouvons vous suspendre avec avertissement préalable si nous détectons que vos réponses contiennent fréquemment du contenu illégal ou que vous soumettez fréquemment des Avis ou des plaintes manifestement non fondés concernant des Avis sur la Plateforme.

5. SYSTÈMES DE RECOMMANDATION ET PARAMÈTRES DE CLASSEMENT

Sur notre Plateforme, nous utilisons des systèmes de recommandation pour afficher des informations aux Clients qui les aideront à découvrir des Partenaires et des offres pertinents. Lorsque nous répertorions nos Partenaires, nous utilisons divers paramètres de classement sur la Plateforme, notamment pour déterminer l'ordre et la prééminence dans lesquels les Partenaires et les Produits apparaissent dans les résultats de recherche en réponse à la recherche d'un Client. Afin de vous aider à comprendre leur fonctionnement, nous avons formulé les détails ainsi qu'une description de les systèmes de recommandation et des principaux paramètres de classement que nous utilisons à l'adresse suivante (<https://www.takeaway.com/be-fr/service-clientele/sujet/liste-des-restaurants>), ces détails ainsi que la description font également partie de ce Contrat.

Vous pouvez influencer votre classement sur la Plateforme via le programme TopRank sous certaines conditions. Les conditions du programme TopRank peuvent être trouvées à l'adresse suivante (<https://s3.eu-west-1.amazonaws.com/toprank-notifications/toprank/terms-and-conditions/fr.pdf>).

6. MÉTHODES DE CONNEXION

- 6.1. Dans le cadre du Service, nous proposons une connexion entre la Plateforme et vous pour transmettre des Commandes via nos méthodes de connexion standards telles que T-Connect ou le terminal du boîtier matériel.
- 6.2. Nous pouvons fournir des méthodes de connexion API vous connectant à nos serveurs afin de fournir une méthode de connexion alternative pour le traitement des Commandes. Selon la méthode de connexion utilisée, des conditions et des frais distincts peuvent s'appliquer.

- 6.3. Nous ferons tout notre possible pour vous permettre d'utiliser les méthodes de connexion disponibles et pour les maintenir pendant toute la durée du Contrat. Dans des circonstances normales, nous maintiendrons ces connexions. Si, pour une raison quelconque, nous mettons fin ou désactivons (temporairement ou définitivement) les méthodes de connexion que vous utilisez, nous vous en informerons dès que raisonnablement possible.
- 6.4. Vous acceptez que lorsque ces méthodes de connexion alternatives sont fournies, elles sont fournies à votre demande et elles sont fournies telles quelles sans aucune garantie en termes de disponibilité et de connectivité et sont en cours de développement.
- 6.5. Si vous utilisez un fournisseur de système POS non fourni par nous, vous assumez l'entière responsabilité du fournisseur de système POS et garantisiez que le fournisseur de système POS n'utilisera aucune donnée traitée via les méthodes de connexion à ses propres fins.
- 6.6. En ce qui concerne toutes les données ou informations (notamment les données de Commande et les données Client) qui vous sont fournies via les méthodes de connexion que nous vous fournissons, nous conserverons tous les droits de propriété intellectuelle et vous n'êtes autorisé à utiliser ces données que pour l'exécution de l'Accord.

7. INSCRIPTION À LA PLATEFORME

- 7.1 Vous pouvez vous enregistrer sur la Plateforme en nous soumettant un formulaire d'inscription dûment complété et signé, incluant tous les documents spécifiés et les Informations KYC. Tout Contrat pour la prestation de Services est conclu lorsque Takeaway.com confirme la réception et accepte les Informations relatives sur le Client et votre inscription.
- 7.2 Nous pouvons refuser une demande d'inscription de certains Locaux à notre seule discrétion, par exemple, lorsque nous ne fournissons pas de Services de livraison dans une certaine zone, ou en raison de problèmes KYC.
- 7.3 Vous ne pouvez inscrire qu'un (1) seul Local au maximum sur la Plateforme par adresse, qu'il y ait ou non des cuisines (opérationnelles) séparées physiquement dans les Locaux.
- 7.4 En vous inscrivant sur la Plateforme, vous garantissez que vous n'êtes pas en faillite, ni insolvable, ne faites pas l'objet d'une procédure de redressement, ne faites pas l'objet d'une procédure de sursis de paiement et que vous ne faites pas l'objet d'une enquête ou de poursuites par aucune autorité ;
- 7.5 Après acceptation et traitement complet d'une inscription, nous vous permettons l'accès au Partner Hub. Nous publierons les informations pertinentes pour vous sur le portail Partner Hub, par exemple les Commandes traitées, les Commandes par Carte, les Paiements dûs et les factures.
- 7.6 De façon périodique, nous vérifierons tous les Partenaires pour voir s'ils figurent sur les Listes de sanction et procéderons à une évaluation du Client. Si vous ou vos propriétaires êtes présents sur l'une de ces listes ou si, sur la base de l'évaluation Client nous déterminons que les services ne peuvent pas être exécutés, nous pouvons restreindre, suspendre ou résilier une partie des Services ou résilier le présent Contrat, conformément à la clause 14.1 ou 14.3 (le cas échéant).
- 7.7 L'accès au Partner Hub est personnel et confidentiel. Vous devez à tout moment préserver la confidentialité et la sécurité de vos identifiants de connexion et de vos méthodes d'authentification et ne donner accès au Partner Hub qu'à vos employés ou représentants autorisés. Vous êtes à tout moment responsable de votre utilisation du Partner Hub et de toute utilisation de vos comptes et des paramètres de vos comptes sur le Partner Hub. Toute action sur votre compte du Partner Hub sera considérée par nous comme une activité autorisée en votre nom.

8. VOS OBLIGATIONS

Obligations envers Takeaway.com

- 8.1 Vous devez fournir les Informations sur le Partenaire que nous vous demandons et vous devez veiller à ce que ces informations soient toujours exactes, conformes aux lois et mises à jour à tout moment. Nous nous réservons le droit de suspendre nos Services jusqu'à ce que vous le fassiez. Si nous détectons que les Informations Partenaires fournies contiennent du contenu illégal tel que des informations sur des produits non conformes ou des produits contrefaits, nous pouvons suspendre nos Services avec un préavis raisonnable. Les Informations sur le Partenaire que vous fournissez seront reproduites et montrées aux Clients sur la Plateforme conformément aux exigences réglementaires. Nous nous réservons le droit de corriger toute erreur évidente d'orthographe ou de formatage dans les Informations sur le Partenaire reproduites, mais vous conservez l'entière responsabilité de garantir l'exactitude de ces Informations sur le Partenaire et de vous assurer qu'elles sont à jour à tout moment.
- 8.2 Dans la mesure du possible, vous êtes autorisé à apporter vous-même des modifications à certaines parties des Informations sur le Partenaire et à gérer votre position sur la Plateforme. Nous ne nous engageons pas à vérifier et ne sommes pas responsables de la vérification des Informations sur les Partenaires fournies ou des modifications apportées et vous restez à tout moment entièrement responsable de toutes les informations fournies par les Partenaires ou des modifications apportées, de l'exactitude et de l'exhaustivité des Informations sur les Partenaires et de la conformité des Informations sur les Partenaires avec toutes les lois et réglementations applicables à cet égard, y compris (mais sans s'y limiter) toutes les exigences liées à l'alcool, à la sécurité alimentaire, aux allergènes et aux additifs et autres exigences telles que indiquées dans le Contrat. Lorsqu'il n'est pas possible ou autorisé d'effectuer ces modifications vous-même, vous devez nous communiquer les modifications des Informations sur le Partenaire au moins quatorze (14) jours avant leur entrée en vigueur, afin que nous puissions traiter les Informations sur le Partenaire modifiées telles qu'elles sont affichées sur la Plateforme.
- 8.3 Vous ne pouvez pas inclure de liens vers des sites Internet tiers ou des publicités sur la Plateforme et vous n'utiliserez pas SEA (Search Engine Advertising) et/ou des services similaires utilisant les marques sans notre consentement explicite.
- 8.4 Vous devez nous fournir rapidement des informations précises et complètes sur les allergènes contenus dans vos Produits (par exemple, identifier les articles contenant des noix, des crustacés, etc.), des informations nutritionnelles sur les Produits (si et comme l'exige la loi applicable) et toute autre information précise et complète sur vos Produits, comme l'exigent les lois et règlements applicables. Nous pouvons également vous demander de fournir d'autres informations, notamment la liste des ingrédients pour chaque article du menu. Nous incluons les informations sur les allergènes que vous fournissez sur la Plateforme. Vous êtes seul responsable de veiller à ce que toutes les informations, y compris, mais sans s'y limiter, les informations sur les allergènes que vous fournissez (à la fois à nous pour l'inclusion sur la Plateforme et directement à tous les Clients ou services à la clientèle qui vous contactent pour demander des détails relatifs aux Produits) sont entièrement exactes, complètes et à jour en ce qui concerne vos informations internes sur les articles ou les aliments préparés dans votre Local à ce moment-là. Vous devez contrôler que ces informations-là sont conformes à tous les règlements et lois applicables à vous et à votre entreprise (y compris, mais sans s'y limiter, les exigences en matière d'emballage et d'étiquetage des aliments et en ce qui concerne les informations sur les allergies). Les Clients peuvent être invités à vous contacter (ou nous pouvons vous contacter au nom des Clients) pour toute question concernant les allergènes. Nous ne nous engageons pas à vérifier et ne sommes pas responsables de la vérification de toute information fournie sur les Produits (y compris les informations sur les allergènes) en votre nom. Vous nous signalerez rapidement par écrit toute erreur dans les informations affichées sur la Plateforme ou toute modification de ces informations, y compris toute information sur les allergies. Vous convenez que vous serez seul responsable de toute divergence entre les informations fournies sur la Plateforme et vos informations internes, ainsi que de tout effet négatif résultant de ces divergences.
- 8.5 Vous devez immédiatement nous informer aussitôt qu'une quelconque instance d'inspection sanitaire ou toute autre autorité établi que vous ou vos employés ont commis une infraction à la législation applicable en matière alimentaire ou en vertu de toute autre législation ou réglementation.
- 8.6 Si un Client se plaint d'une Commande ou de votre livraison auprès de nous et que nous vous transmettons les détails de la réclamation, vous devez répondre au Client dès que possible et agir raisonnablement et coopérer avec ce Client et nous pour parvenir à une solution rapide.
- 8.7 Vous ne pouvez utiliser aucun matériel de marketing contenant des logos/marques de nos

concurrents dans le cadre de l'exécution d'une Commande.

- 8.8 Si nous avons engagé des frais à la suite d'une réclamation concernant vos Produits, services ou votre conduite (y compris lorsque vous avez rejeté une Commande), vous serez tenu de nous rembourser intégralement ces frais.
- 8.9 Le logiciel de la Méthode de Connexion reste toujours notre propriété, ou celle de nos concédants de licence. Nous pouvons mettre à jour ou modifier le matériel ou le logiciel de la Méthode de Connexion à tout moment. Ainsi, nous pouvons accéder à distance au logiciel de la Méthode de Connexion à tout moment pour toute raison légale, en particulier pour mettre à jour le logiciel ou pour effectuer la maintenance du logiciel. Vous êtes autorisé à utiliser ce logiciel conformément à toute licence d'utilisateur final dont vous recevrez notification périodiquement de notre part. Vous ne devez pas effectuer de la rétro-ingénierie, décompiler, désassembler, reproduire ou utiliser à mauvais escient le logiciel de la Méthode de Connexion.
- 8.10 Vous devez conserver la Méthode de Connexion en bon état de fonctionnement et nous retourner tout appareil à la fin du présent Contrat, sauf si vous avez acheté l'appareil. S'il n'est pas retourné ou s'il est endommagé, nous pouvons vous facturer les frais raisonnables de réparation ou de remplacement. Si la Méthode de Connexion contient une carte SIM, vous devez vous assurer qu'elle n'est utilisée qu'en lien avec le présent Contrat. Nous pouvons vous facturer les frais que nous avons engagés et qui, selon nous, résultent de l'utilisation de la carte SIM à toute autre fin.
- 8.11 Pendant la Durée, vous ne devez pas :
- (a) exploiter votre entreprise de façon préjudiciable à notre activité, à notre bonne volonté ou à notre réputation ;
 - (b) vous livrer à un acte ou effectuer une omission qui porte préjudice à nos activités, à notre bonne volonté ou à notre réputation ;
 - (c) faire ou dire quelque chose de désobligeant qui pourrait nous discréditer ou nuire à notre réputation ; ou
 - (d) vous comporter de manière indécente ou irrespectueuse envers les Clients, nos employés ou nos fournisseurs ;
- Si vous enfreignez la présente clause 8.11, nous pouvons restreindre, suspendre ou résilier une partie des services, ou résilier le présent Contrat, conformément à la clause 14.1 ou 14.3 (le cas échéant).
- 8.12 Vous êtes responsable de la qualité des Produits, et vous vous assurez qu'elles sont de bonne qualité marchande, non périmées et sûres pour la consommation et/ou l'utilisation.
- 8.13 Vous ne pouvez pas, sans notre accord écrit préalable, qui peut être refusé, retardé ou soumis à des conditions à notre seule discrétion à tout moment, répertorier :
- (a) tous les Produits qui, en vertu des lois et réglementations nationales ou locales, sont illégaux à vendre ou à livrer (ou à faciliter la vente ou la livraison) à un Client, y compris (a) les produits nécessitant une licence, une approbation ou un enregistrement spécifique pour la vente (y compris la vente en ligne) que vous ne détenez pas ; et (b) les produits nécessitant une licence, une approbation ou un enregistrement spécifique pour le transport, la manutention ou la livraison ;
 - (b) tous les Produits dont la vente ou la livraison (ou la facilitation de la vente ou de la livraison) à un Client de moins d'un certain âge est illégale, en vertu des lois et réglementations nationales ou locales ;
 - (c) tous les Produits qui sont des produits pharmaceutiques (y compris, mais sans s'y limiter, tous les médicaments et dispositifs médicaux), du tabac ou des produits à fumer ; ou
 - (d) tout autre article potentiellement dangereux ou dangereux, ou tout autre bien occasionnellement indiqué par nous dans la politique relative aux articles interdits et restreints ou toute autre politique spécifique au produit que nous pouvons vous fournir.
- 8.14 Tout Partenaire qui répertorie et vend des Produits qui nécessitent une licence (par exemple, la vente de produits alcoolisés, ou de nourriture ou de boissons chaudes entre certaines heures (selon le cas)), ou qui est soumis à certaines règles telles que des restrictions de temps ou de volume, des vérifications d'acheteurs ou des restrictions d'âge (selon le cas), doit s'assurer qu'il détient les licences requises ou

qu'il adhère auxdites règles. Sur demande, vous nous fournirez ces détails. Nous ne sommes pas responsables du respect de toute exigence ou condition légale qui vous est imposée par le biais de lois et règlements spécifiques, généraux, locaux, régionaux, nationaux ou autres.

- 8.15 Pour améliorer l'expérience Client et vous aider à gérer la livraison des commandes, nous fournissons l'application Courier, le portail de l'application Courier et tous les outils et services associés (ensemble, l'« application Courier ») dans le cadre des services que nous vous fournissons. L'application Courier vous est fournie par nous et vous permet de gérer vous-même la livraison de vos commandes. Les conditions suivantes :
- <https://takeaway-restaurant-portal.s3.eu-west-1.amazonaws.com/partnersTerms/courierApp/Terms-of-Use-TK-CourierApp-FR.pdf> s'appliquent à votre utilisation de l'application Courier, qui, pour plus de clarté, inclura tous les employés et/ou ses coursiers engagés ou sous contrat par vous, qui utilisent l'application Courier.

Garantie Prix Identique

- 8.16 Pendant la durée du Contrat, vous devez appliquer la Garantie Prix Identique. Si vous faites défaut à la Garantie Prix Identique, la différence de prix entre le prix affiché sur la Plateforme et le prix appliqué en dehors de la Plateforme :

- i. vous sera facturé par nos soins ; et
- ii. sera remboursé au Client par nous en lui remettant un bon.

Vous corrigerez immédiatement les prix, les promotions ou autres sur la Plateforme pour qu'ils correspondent à ceux présents sur vos propres site Internet et menu.

Obligations envers les Clients

- 8.17 Vous vous engagez à recevoir, traiter, préparer et emballer pour livraison au Client en temps opportun, en faisant preuve de compétence, de soin, de diligence et de qualité conformément aux meilleures pratiques de l'industrie et à toutes les lois, règles, exigences et réglementations applicables.
- 8.18 Les Produits inclus dans la Commande doivent correspondre à ce qui est indiqué dans la Commande telle que vous l'avez reçue sans erreur, et être de bonne et juste qualité dans le cadre de la description de la Commande. Vous préparerez, manipulerez et emballerez les Produits commandés par les Clients dans les Locaux et avec soin et compétence, en vous assurant que les Produits sont :
- (a) propres à la consommation ;
 - (b) de la qualité attendue ;
 - (c) fabriqués, emballés, contenus de manière à ce que (par exemple, seuils de température et d'environnement appropriés, ségrégation appropriée des produits) leur qualité ou leur sécurité en transit vers le Client ne sont pas compromises, transportés (le cas échéant) et stockés de manière hygiénique ;
 - (d) étiquetés correctement ;
 - (e) préparés conformément aux instructions supplémentaires raisonnables fournies par le Client (avec les commentaires du Client inclus dans la Commande);
 - (f) fabriqués avec les bons ingrédients tels qu'ils ont été communiqués aux Clients ; et
 - (g) emballés séparément et facilement identifiables dans le cas de produits soumis à des restrictions d'âge.
- 8.19 Vous veillerez à ce que les aliments potentiellement dangereux et les denrées périssables soient correctement préparés et emballés pour la livraison afin d'éviter la contamination croisée (c'est-à-dire en séparant les aliments crus des aliments cuits, séparant la viande des autres aliments, séparant les aliments chauds des aliments froids/congelés, séparant les aliments non allergènes des aliments allergènes, séparant les aliments pour les personnes des aliments pour animaux de compagnie, séparant les aliments des produits chimiques ménagers et des produits d'hygiène personnelle, etc.) et de maintenir les contrôles de température pendant le transport.
- 8.20 Vous reconnaissez et acceptez qu'une fois qu'un Client a passé une Commande via la Plateforme,

un contrat de fourniture de Produits a été créé entre vous et le Client. Ainsi, vous devez honorer une Commande passée par un Client conformément aux Détails de la Commande. Si vous ne préparez pas et ne livrez pas (lorsque vous êtes responsable de la livraison) une Commande que vous recevez dans un délai raisonnable - lorsque la commande est opérée dans un délai maximum d'une heure après l'expiration du Délai de Livraison est considérée comme raisonnable - ou si vous ne respectez pas vos obligations en vertu du présent Contrat, nous pouvons prendre toute mesure raisonnable que nous jugeons appropriée (y compris le remboursement du Client en votre nom et à vos frais) afin d'atténuer une expérience Client négative.

8.21 Vous devez faire de votre mieux pour être capable d'accepter, et en fait accepter, toutes les Commandes reçues de notre part et pour être contacté par courriel et par téléphone pendant vos heures d'ouverture. Si vous n'êtes pas en mesure d'honorer les Commandes, vous devez changer votre statut en "hors ligne" pour que les Clients ne puissent pas passer de Commandes. Si vous ne pouvez pas honorer une Commande, vous devez nous en informer le plus rapidement possible afin que nous puissions en informer le Client. Si vous ne pouvez pas fournir un ou plusieurs éléments de votre menu présents dans une Commande, vous devez en informer le Client dans les dix (10) minutes qui suivent la réception de la Commande et proposer au Client une alternative raisonnable à la Commande. Le non-respect des clauses 8.17, 8.18, 8.19, 8.20 ou 8.21 nous donne le droit de suspendre la prestation des Services.

8.22 Si vous mentionnez des produits alcoolisés dans votre menu, vous devez indiquer le volume et le titre alcoométrique volumique de chaque produit alcoolisé disponible sur la Plateforme. Lorsque la Commande contient de l'alcool ou tout autre Produit soumis à une restriction d'âge, vous reconnaissez que vous êtes seul responsable de vous assurer que le Client a l'âge légal requis pour l'achat de tout Produit soumis à une restriction d'âge. Vous êtes tenu de demander au Client qu'il fournisse une pièce d'identité lors du retrait ou à la livraison conformément à la loi en vigueur. Si le Client ne peut pas fournir une pièce d'identité adéquate ou ne répond pas aux critères d'âge minimum, vous devez refuser de livrer les produits concernés au Client. Lorsqu'un produit soumis à des restrictions d'âge vous est retourné, vous acceptez le retour des Produits et vous enregistrez ce retour conformément aux lois et réglementations locales, le cas échéant.

8.23 Vous pouvez annuler une Commande si :

- (a) le Client a passé une Commande avec des coordonnées ou une adresse inexactes ;
- (b) votre Produit n'est plus disponible et le Client n'accepte aucune alternative que vous proposez ;
ou
- (c) en cas de force majeure dans le Local.

Si une Commande est annulée, vous nous en informerez dans les deux (2) jours. Les annulations ne seront pas prises en considération après ce délai.

8.24 Nous nous réservons le droit d'introduire une fonction de pourboire sur la Plateforme, qui donnera aux Clients la possibilité de donner des pourboires aux livreurs en utilisant les méthodes de paiement en ligne disponibles sur la Plateforme. Si le livreur travaille pour vous (c'est-à-dire pas pour Takeaway.com), nous vous transférerons le Pourboire. Vous êtes tenu de transférer tout Pourboire reçu de notre part au livreur en question et de nous indemniser pour toute réclamation des livreurs et des Clients découlant de cette responsabilité ou en rapport avec celle-ci. Dans la limite applicable, vous êtes seul responsable de toute incidence fiscale (salariale) liée au paiement du Pourboire au livreur.

8.25 Vous devez fournir au Client un reçu (et une souche fiscale, le cas échéant) concernant une Commande, si on vous le demande.

8.26 Les obligations suivantes s'appliquent également à vous si vous répertoriez ou vendez des Produits qui ne sont pas uniquement des plats préparés :

- (a) vous devez vous assurer que toutes les marchandises sont préparées et emballées de manière adéquate, appropriée et sûre pour la livraison afin d'éviter tout dommage aux marchandises ou de causer des blessures corporelles, notamment en assurant le transport en toute sécurité des articles potentiellement cassables, des articles tranchants et en évitant l'humidité qui pourrait endommager les marchandises.
- (b) vous êtes seul responsable de la qualité de vos produits et, pour garantir qu'ils peuvent être utilisés en toute sécurité, qu'ils sont conformes à toutes les exigences de conformité applicables

en vertu de la loi applicable ou aux garanties commerciales supplémentaires fournies par vous, telles que l'absence de défauts et le bon fonctionnement.

- (c) vous êtes également responsable du traitement et de la gestion des questions, du suivi, du service client et du règlement d'autres problèmes. Nous pouvons orienter les Clients directement vers vous.
- (d) vous êtes seul responsable du respect des garanties applicables, des retours et des responsabilités de révocation liés aux produits fournis sur la plateforme. Il vous appartient d'accepter et de traiter les retours de produits et de les récupérer conformément à la loi applicable et, sauf accord contraire, nous ne prenons aucune part à ces procédures et ne pouvons être tenus responsables de tout dommage ou coût y afférent.
- (e) vous devez nous informer immédiatement de tout problème de sécurité ou de non-conformité du produit et devez empêcher que ces articles soient placés dans toute Commande dès que vous en avez connaissance.
- (f) vous êtes seul responsable de déterminer si des Produits doivent être rappelés de votre offre (un « rappel de produit »). En cas de rappel de produit, vous devez nous envoyer des informations concernant les Produits rappelés (y compris la raison de la non-conformité et/ou du risque de sécurité et les mesures à prendre par le Client ; les articles concernés, y compris les numéros de lot et/ou de série et les numéros de contact pour obtenir des informations supplémentaires) dès que raisonnablement possible, y compris toute indication pertinente quant à savoir si nous devons rembourser les Clients qui ont acheté les Produits rappelés ou si nous devons conseiller aux Clients de vous renvoyer les Produits. Si nous remboursons un Client concerné (comme vous le décidez à votre seule discrétion), nous vous facturerons tout remboursement.
 - (a) des problèmes réels ou présumés avec la qualité de leurs Produits ; et
 - (b) tout rappel de Produit, révocation, retour ou collecte de Produits.

Généralités

- 8.27 Vous devez vous conformer et veiller à ce que vos employés, agents et contractants se conforment aux obligations qui vous incombent en vertu du présent Contrat.
- 8.28 Vous devez suivre toutes les instructions raisonnables que nous vous donnons en ce qui concerne l'exécution de vos obligations en vertu du présent Contrat, y compris sur l'utilisation de la Méthode de Connexion.

9. PAIEMENTS DES CLIENTS

Frais et facturation

- 9.1 Lorsque nous recevons le paiement de la part de Clients pour des Commande par Carte, le paiement reçu (la Valeur Brute de la Commande) moins tous les Frais impayés, plus le frais ou charges que nous avons facturés au Client (pour toute Commande), sera conservé en votre nom jusqu'à ce qu'il vous soit payable conformément à nos Conditions de Paiement (*Section C*).
- 9.2 Pour les Commandes en espèces, vous recevrez le paiement des Clients. Les Commandes en espèces ne sont pas acceptées lorsque nous fournissons les Services de Livraison.
- 9.3 Chaque semaine, nous vous fournirons un Relevé combinée dans Partner Hub qui comprend :
 - (a) la Valeur agrégée Brute de Commande pour toutes les Commandes, répartie entre les Commandes en espèces et les Commandes par carte ;
 - (b) les Frais que nous vous facturons. Il peut s'agir de montants liés à la Méthode de Connexion, aux Services de Livraison ou à d'autres services qui vous sont fournis, ou de tout autre montant que nous vous avons dûment notifié et qui vous est imputable conformément au Contrat ; et

(c) tout solde reporté et tous les montants payés ou reçus par nous depuis la date du précédent Relevé.

9.4 Nous pouvons facturer à chaque Client qui passe une Commande des frais de service, comme bon nous semble.

Paiements

9.5 Nous compenserons toute somme que vous nous devez (y compris les intérêts de retard et les frais) par toute somme que nous vous devons à n'importe quel moment. Nous pouvons également retenir certains montants, coûts et dépenses sur les sommes que nous détenons en votre nom, comme par exemple (i) tout Remboursement (et les coûts et dépenses associés) ; (ii) tout autre coût ou dépense que nous encouons ou que nous nous attendons raisonnablement à encourir suite à une violation par vous du présent Contrat, ou suite à une activité frauduleuse apparente en relation avec vos opérations ; et/ou (iii) tout montant pour lequel nous recevons, ou nous nous attendons à recevoir une injonction de la part d'une autorité compétente. Si nous effectuons des retenues, nous ne le ferons que pour une durée raisonnable et (le cas échéant) nous vous accorderons un crédit dans le prochain Relevé après qu'il soit établi que nous n'encourons aucune responsabilité à cet égard. Si nous subissons une perte ou supportons une dette, nous conserverons le montant retenu à hauteur de la perte ou de la dette.

9.6 Si la Valeur agrégée Brut de la Commande est inférieure à ce que vous nous devez (y compris tout montant relatif aux Frais de Commission pour les Commandes en espèce) sur la même période, nous pouvons cesser d'accepter les Commandes en espèce et facturer tout solde impayé jusqu'à ce que vous ne nous deviez plus d'argent. En outre, nous pouvons, à notre raisonnable discrétion, suspendre l'acceptation ou cesser d'accepter à tout moment les Commandes en espèces. Toute facture est payable par vous dans les 15 (quinze) jours suivant la date du Relevé sur le compte bancaire de Takeaway.com, ou d'un Affilié de Takeaway.com, dont les détails sont précisés dans le Relevé.

9.7 Nous pouvons vous facturer des intérêts mensuels de 2 % (deux pour cent) au-dessus du taux Euribor sur tout montant impayé à partir de la date d'échéance du paiement jusqu'à la date de compensation ou jusqu'à la date de réception du montant par nous, si celle-ci est antérieure. Vous reconnaissez que les intérêts de retard constituent une estimation réelle de notre perte causée par votre retard de paiement. Vous êtes également responsable de tous les frais de recouvrement que nous avons encourus en relation avec le recouvrement de tout paiement tardif, ainsi que de tous les frais supplémentaires que nous avons encourus à cette fin.

10. INFORMATIONS CONFIDENTIELLES

10.1 Vous et nous (ainsi que nos dirigeants, employés, agents et conseillers respectifs) (**la Partie Destinataire**) devons conserver en lieu sûr et ne pas utiliser ou divulguer à des fins non prévues par le présent Contrat les Informations Confidentielles de l'autre partie (**la Partie Divulgateur**) et les informations confidentielles de tout Affilié de la Partie Divulgateur.

Aux fins de la présente clause, « **Informations confidentielles** » désigne toute information, donnée ou matériel qui se rapporte aux affaires ou aux activités de la Partie Divulgateur (ou de l'Affilié ou des contacts d'affaires). Pour être clair, les Informations Confidentielles comprennent :

- (a) les Données à caractère personnel des Clients ;
- (b) toutes les données stockées sur la Plateforme ou tout système informatique détenu ou exploité par Takeaway.com en lien avec la Plateforme ;
- (c) les termes de ce Contrats ; et
- (d) la fonctionnalité du matériel et des logiciels de la Méthode de Connexion.

10.2 Les restrictions prévues à la Clause 10.1 ne s'appliquent pas à :

- (a) toute divulgation que nous ferons à l'un de nos Affilié ;
- (b) toute utilisation ou divulgation autorisée par la Partie Divulgateur ou par la loi ;
- (c) toute information qui est déjà dans le domaine public, ou qui y entre, autrement que par la divulgation non autorisée par la Partie Destinataire; ou

(d) toute Information Confidentielle qui doit être divulguée en vertu de la loi ou d'une ordonnance d'un tribunal, à condition qu'avant de procéder à toute divulgation, la Partie Destinataire en informe par écrit la Partie Divulgateur des raisons et de la nature de la divulgation, qu'elle donne à la Partie Divulgateur une possibilité raisonnable de l'examiner et qu'elle fasse, aux frais de la Partie Destinataire, tout ce que la Partie Divulgateur peut raisonnablement demander.

10.3 La présente Clause 10 reste en vigueur pendant une période de 5 (cinq) ans après la fin du présent Contrat.

11. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

11.1 Vous ne pouvez pas utiliser nos DPI en lien avec un objet pour lequel nous ne vous avons pas donné d'autorisation expresse. Vous ne pouvez pas utiliser nos DPI sur les emballages, les vêtements, la papeterie, les véhicules, etc. sans notre autorisation écrite préalable. Vous pouvez utiliser des articles portant notre Marque que nous ou nos fournisseurs vous avons fournis, mais vous ne pouvez les utiliser que conformément à nos instructions.

11.2 Vous ne pouvez pas utiliser nos DPI en lien avec des Locaux qui ne sont pas inscrits ou actifs sur la Plateforme.

11.3 Si quelqu'un d'autre prétend ou si nous avons toute autre raison de croire que votre utilisation des informations ou des dessins sur la Plateforme, y compris mais sans s'y limiter, les logos, les noms, les noms de marque, les marques ou toute autre information ou dessin, enfreint un droit quelconque dont nous-mêmes ou un tiers jouissons, vous acceptez de suivre toute instruction que nous vous donnerons en ce qui concerne l'utilisation de ces informations ou de ces dessins. Cela peut signifier que nous suspendons les Services et/ou vous-même de la Plateforme, avec un avertissement préalable, conformément à Clause 14.1 jusqu'à ce que tout litige soit réglé.

11.4 Pendant la Durée, vous ne devez rien faire ou dire de désobligeant qui pourrait jeter le discrédit sur notre marque, notre entreprise ou notre enseigne ou nuire à notre réputation.

11.5 Vous devez cesser d'utiliser nos DPI à notre demande dès que le présent Contrat prend fin ou que les Services sont suspendus. Cela signifie que vous devez cesser toute utilisation de nos DPI, y compris en supprimant toutes les références à nos DPI en magasin. Vous devez aussi cesser toute publicité en ligne et imprimée reliant votre activité à notre plateforme et à nos DPI.

11.6 En concluant ce Contrat avec nous, vous nous confirmez que vous avez le droit d'utiliser votre marque, vos logos et toute autre information et designs associés et la Plateforme, et que l'utilisation de votre marque, de vos logos et de toute autre information et designs associés ne vous mettra pas en conflit avec quelqu'un d'autre. Vous nous accordez une licence libre de droits pour utiliser votre nom, votre logo et tout autre DPI (y compris la propriété intellectuelle sur les photographies ou les Informations sur le Partenaire) et le droit de les sous-licencier à des tiers, afin de nous permettre de respecter nos obligations en vertu du présent Contrat, notamment les activités de marketing détaillées dans la Clause 3 ci-dessus et vous nous confirmez que vous avez la capacité de nous accorder cette licence. Toutefois, votre propriété intellectuelle restera à tout moment votre propriété. La licence que vous nous accordez prendra fin à l'expiration du présent Contrat, à l'exception de tout site web (y compris le domaine) que nous pouvons créer pour vous ou de toute activité de marketing ou autre utilisation que nous avons déjà commencée ou planifiée, et/ou qui ne peut raisonnablement être annulée ou arrêtée, auquel cas la licence continuera d'exister pour la durée et aussi longtemps que cela sera raisonnablement nécessaire.

12. RESPONSABILITÉ ET ASSURANCE

12.1 Aucune disposition du présent Contrat ne limite ou n'exclut la responsabilité d'une partie en cas de : (i) décès ou dommages corporels causés par sa propre négligence ou par la négligence de ses employés, agents ou contractuels ; (ii) fraude ou fausses déclarations ; ou (iii) de violation de toute condition qu'implique tout statut ou responsabilité qui (dans chacun des cas) ne peut être légalement limitée ou exclue.

12.2 Sous réserve de la Clause 12.1, nous ne sommes pas responsables envers vous : (i) pour tout dommage indirect, toute perte de clientèle, de réputation, d'activité, de bénéfices, de données, de revenus ou de bénéfices réels ou anticipés ou toute perte de contrat ou toute perte indirecte (la perte

est indirecte si, au moment de la conclusion du présent Contrat, ni vous ni nous ne savions qu'elle pouvait se produire) ; ou (ii) tout dommage, coût, perte directe (la perte est directe s'il est évident qu'elle peut se produire) ou perte indirecte, qui se rapporte à des défauts, des pannes ou d'autres interruptions de la capacité des Clients à passer des Commandes pour quelque raison que ce soit.

- 12.3 Sous réserve de la Clause 12.1, notre responsabilité totale envers vous en ce qui concerne toute perte liée au présent Contrat, quelle qu'en soit la cause, est limitée à un montant égal à la somme d'argent que nous détenons en votre nom à la date de l'événement donnant lieu à la réclamation.
- 12.4 Vous nous dédommerez intégralement de tous les frais (y compris les Remboursement), pertes, dommages ou réclamations (et de tous les frais connexes, y compris les frais juridiques), pénalités, intérêts, dépenses et autres dettes que nous aurons encourus en rapport avec une violation par vous du présent Contrat. En outre, vous nous indemnisez entièrement, ainsi que nos Affiliés, pour toute perte, tout dommage ou toute réclamation (et pour tous les frais connexes, y compris les frais juridiques), pour toute pénalité, tout intérêt, toute dépense et toute autre dette résultant de la réclamation introduite par un tiers contre nous ou l'un de nos Affiliés, découlant de notre relation avec vous (que ce soit ou non dans le cadre de l'exécution des obligations de l'une ou l'autre partie en vertu du présent Contrat). Vous nous indemnisez également, ainsi que nos Affiliés, pour toute perte, tout dommage ou toute réclamation, lorsqu'un tiers prétend que nous ou nos Affiliés avons violé les droits de propriété intellectuelle du tiers en (i) utilisant ou en permettant l'utilisation d'un nom de domaine, d'une marque, d'une marque commerciale, d'un logo ou de toute autre propriété intellectuelle, ou en étant ou en ayant été le propriétaire enregistré de ces droits, ou en (ii) vous aidant ou vous permettant d'utiliser ou d'être le propriétaire enregistré de ces droits, qui violent les droits du tiers.
- 12.5 Vous devez contracter, à vos frais, les polices d'assurance qui sont requises par la loi et/ou qui devraient être contractées à un niveau raisonnable dans le cadre des bonnes pratiques du secteur. À notre demande, vous devez fournir la preuve que vous disposez des polices d'assurance requises.

13. ACCÈS AUX DONNÉES ET PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Accès aux données

- 13.1 Dans le cadre de l'exploitation de la Plateforme et de la fourniture de services à vous et vos Locaux, nous et certains de nos Affiliés collectons et avons accès aux données que cela génère. Nos Affiliés et nous utilisons ces données de diverses manières et pour diverses raisons, notamment à des fins d'analyse, de fonctionnement, de comparaison des données (parfois effectuée par un fournisseur de services tiers) et d'utilisation de données agrégées dans les communications faites aux actionnaires et dans certains documents publics (par exemple sur notre site Internet ou dans notre rapport annuel). Certains de nos Affiliés et nous recueillons également des données relatives aux Commandes et aux Données à caractère personnel des Clients et y avons accès (comme indiqué dans la déclaration de confidentialité de Takeaway.com envers les Clients de Takeaway.com).
- 13.2 Vous avez accès à certaines données relatives à vous et aux Commandes via Partner Hub. Cependant, vous n'avez pas accès à d'autres données, et nous ne partageons pas les données relatives à vous, aux Commandes ou toute autre donnée avec d'autres Partenaires.

Protection des données à caractère personnel

- 13.3 Nous sommes, vous et nous, individuellement en charge de contrôler les données à caractère personnel qui sont traitées dans le cadre de ce Contrat pour notre compte et par nos propres moyens et/ou comptes respectifs. Cela implique que nous sommes, vous et nous, individuellement responsables du traitement des données à caractère personnel de l'autre Partie, toutefois les Parties peuvent – dans le cadre de ce Contrat – limiter les finalités et les moyens d'utilisation des données à caractère personnel.
- 13.4 Vous reconnaissez être informés de la déclaration de confidentialité de Takeaway.com envers les Clients et vous engagez à agir en conformité avec celle-ci et avec la loi sur la protection de données personnelles en vigueur. La version récente de la déclaration de confidentialité peut être consultée sur la Plateforme.
- 13.5 Vous ne communiquerez pas de Données à caractère personnel de Clients à des tierces parties et n'entrez pas en contact avec les Clients autrement que dans le cadre de la préparation et de la

livraison des Commandes. Vous devez mettre en œuvre et maintenir des mesures de sécurité appropriées, des contrôles internes et des routines de mesures de sécurité de l'information destinées à protéger les données personnelles contre tout accès, divulgation, altération, perte ou destruction accidentels, non autorisés ou illégaux afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque présenté.

- 13.6 Dans le cas où des données personnelles sensibles des Clients sont traitées dans le cadre de la Commande et dans le cadre du présent accord, vous devez mettre en œuvre des mesures de sécurité supplémentaires si et où cela est nécessaire ; et dans tous les cas, vous devez vous conformer au point 13.5 ci-dessus et vous assurer que vous traitez les Données personnelles sensibles conformément à la législation sur la protection des données.
- 13.7 Vous devez notifier aussitôt (et sans délai) Takeaway.com par écrit de toute violation de Données à caractère personnel dont vous avez connaissance concernant les Données à caractère personnel de Clients, et vous nous tiendrez informés concernant une telle violation.
- 13.8 Aucune disposition prévue dans le présent Contrat ne permet d'interpréter l'une ou l'autre partie comme étant (i) le sous-traitant de l'autre partie ; ou (ii) les responsables conjoints du traitement, en ce qui concerne les Données à caractère personnel qui sont partagées par une partie avec l'autre.

14. RESTRICTION, SUSPENSION ET RÉSILIATION

14.1 Si :

- (a) nous pensons (en agissant raisonnablement) que vous manquez à vos obligations en vertu du présent Contrat ; et/ou
- (b) si l'un des événements visés aux Clauses 14.3(b) s'applique à vous, ou si l'un des événements visés à la Clause 14.3(c) se produit ; et/ou
- (c) nous en avons le droit spécifique, tel que prévu dans l'ensemble de ce Contrat (ce qui est le cas en vertu des Clauses 7.6, 8.17, 8.18, 8.19, 8.20, 8.21, 8.22, 11.3, 16.2, et de la Clause 2.9 de la section D (Conditions supplémentaires - Services de Livraison)), et nous exerçons ce droit de manière valide,

nous pouvons à tout moment, sur notification écrite, restreindre, suspendre ou résilier une partie des Services fournis dans le cadre du présent Contrat, y compris en suspendant votre profil sur la Plateforme. Si vous exploitez plusieurs Locaux, nous sommes en droit d'invoquer cette clause pour un seul Local ou pour tous, à notre seule discrétion.

- 14.2 Si nous restreignons, suspendons ou résilions une partie des Services, tel qu'indiqué dans la Clause 14.1 ci-dessus, nous vous fournirons une explication claire des raisons qui nous poussent à le faire (y compris les motifs sur lesquels nous nous appuyons) par courrier électronique au plus tard à la date à laquelle la restriction, la suspension ou la résiliation prend effet. Si vous le souhaitez, vous pouvez clarifier les faits ou les circonstances qui ont conduit à la restriction, la suspension ou la résiliation, en utilisant notre système de traitement des réclamations. Nous nous engageons alors à en discuter avec vous, et si nous déterminons après cet échange que la restriction, la suspension ou la résiliation n'est pas appropriée, nous rétablirons les Services applicables, y compris, le cas échéant, votre profil sur la Plateforme, sans retard outre mesure.
- 14.3 Sans porter atteinte à tout autre droit ou recours disponible, nous pouvons, vous ou nous, à tout moment sur notification écrite résilier le présent Contrat :
 - (a) si l'autre partie manque de manière significative à l'une de ses obligations au titre du présent Contrat et que ce manquement ne peut être réparé ou, si le manquement est susceptible de réparation, qu'il n'a pas été réparé à la satisfaction de la partie qui n'a pas enfreint le Contrat dans les 14 (quatorze) jours suivant la notification du manquement par la partie qui n'a pas enfreint le Contrat ;
 - (b) si l'autre devient insolvable, fait faillite ou engage une procédure similaire ou analogue liée à la solvabilité ;
 - (c) si un Cas de force majeure rend la fourniture des services irréalisable ou non viable sur le plan commercial ; ou

- (d) si nous sommes, vous ou nous, tenus de le faire en vertu d'une obligation légale ou réglementaire.
- 14.4 Pendant une période de temps raisonnable et avec un avertissement préalable, et conformément à nos directives, nous pouvons suspendre :
- (a) nos Services si vous fournissez fréquemment du contenu illégal,
 - (b) le traitement des notifications et réclamations que vous nous soumettez par divers moyens si vous soumettez fréquemment des notifications et réclamations manifestement infondées.
- 14.5 Vous pouvez également résilier le présent Contrat pour des raisons de commodité, mais vous devez nous donner un préavis écrit d'au moins 30 (trente) jours avant que la résiliation ne prenne effet.
- 14.6 Si nous résilions le présent Contrat, nous vous en informerons au préalable et nous vous fournirons une explication claire des raisons qui nous poussent à le faire (y compris les motifs sur lesquels nous nous appuyons), par courrier électronique au moins 30 (trente) jours avant que la résiliation ne prenne effet, sauf si nous résilions le présent Contrat en vertu de la Clause 14.3, auquel cas nous vous donnerons un préavis aussi long que possible dans les circonstances. Nous vous fournirons une explication claire de nos raisons sans retard injustifié (sauf si nous sommes légalement empêchés de le faire, ou si nous avons résilié le présent Contrat parce que vous avez manqué à vos obligations de manière répétée, auquel cas nous pouvons fournir cette explication).
- 14.7 Si vous le souhaitez, vous pouvez clarifier les faits ou les circonstances qui ont conduit à la restriction, à la suspension ou à la résiliation en utilisant notre système de traitement des réclamations, mentionné sous la Clause 26.
- 14.8 Dès que le présent Contrat sera résilié pour quelque raison que ce soit, nous supprimerons votre profil de la Plateforme. Vous nous retournerez toute Méthode de Connexion en votre possession en bon état.
- 14.9 Indépendamment de toute autre disposition du présent Contrat, vous reconnaissez et acceptez que les moteurs de recherche qui ont une licence d'utilisation de votre propriété intellectuelle ou de vos informations personnelles découlant du présent Contrat peuvent continuer à détenir ou à utiliser les mêmes informations après la résiliation. Les versions en cache de la Plateforme peuvent continuer à exister dans le navigateur Internet et les serveurs Internet des moteurs de recherche et des Clients après la résiliation. Nous n'aurons aucune responsabilité envers vous en ce qui concerne ces questions dans la mesure où elles échappent à notre contrôle.
- 14.10 Nos droits et obligations – les vôtres et les nôtres – en vertu des Clauses 10, 11, 12, 13, 14.7, 17, 23, 24, 26 et 27, ainsi que toute disposition du présent Contrat nécessaire à son interprétation ou à son application, continueront et resteront actifs au-delà de la résiliation du présent Contrat.

15. VOS POUVOIRS ET CHANGEMENTS EN MATIÈRE DE PROPRIÉTÉ

- 15.1 Sauf décision écrite contraire, nous sommes autorisés à accepter des instructions concernant votre compte de la part de, et à fournir des informations sur votre compte à : (i) à la personne qui a signé le présent Contrat ; (ii) toute personne qui nous semble être employée par cette personne ou par le Partenaire ; et (iii) toute autre personne dont nous avons la certitude (agissant raisonnablement) qu'elle est habilitée à agir en votre nom. Vous devez nous fournir rapidement toute information ou preuve que nous pourrions demander dans le but de prouver la propriété de vos activités ou de vos Locaux.
- 15.2 Nous ne serons pas responsables envers vous si, agissant raisonnablement, nous refusons de fournir les services ou d'agir selon vos instructions parce que nous avons reçu un avis de toute personne dont nous avons des raisons de croire qu'elle est votre franchisé dûment autorisé et qu'agir ainsi violerait tout contrat conclu entre vous et ce franchisé.
- 15.3 Si vous vendez ou transférez la propriété de votre entreprise, vous devez informer le nouveau propriétaire ou cessionnaire de ce Contrat et nous aviser par écrit au moins 14 jours au préalable de la vente ou du transfert proposé. Si vous ne nous prévenez pas suffisamment à l'avance et que nous vous effectuons des paiements qui auraient dû être faits au nouveau propriétaire ou au nouveau cessionnaire, nous ne serons pas tenus d'effectuer ce paiement au nouveau propriétaire et au nouveau cessionnaire et vous serez tenu de le faire.
- 15.4 Si nous sommes informés par un tiers d'un changement de propriétaire de votre entreprise ou

d'autres détails importants concernant votre entreprise (par exemple, un changement de nom ou de coordonnées bancaires), nous ferons des efforts raisonnables pour vous contacter. Si vous ne répondez pas, ou si vous ne nous donnez pas le préavis mentionné à la Clause 15.3, nous sommes susceptibles de vous changer en "hors ligne" ou de résilier le présent Contrat. Si nous vous faisons des paiements qui auraient dû être faits au nouveau propriétaire ou au nouveau cessionnaire, nous ne serons pas tenus de faire ces paiements au nouveau propriétaire et au nouveau cessionnaire et vous serez tenu de les faire.

- 15.5 Les Avis existants des Clients sur un Partenaire ne peuvent pas être reportés en cas de changement de propriétaire.

16. CONSETEMENTS ET RESPECT DES LOIS

- 16.1 Vous confirmez et promettez que vous avez obtenu et que vous maintiendrez tous les consentements, licences, permis, enregistrements (y compris l'enregistrement des entreprises alimentaires), approbations ou autorisations nécessaires (« **Consentements** ») de toute personne ou autorité gouvernementale compétente en relation avec votre entreprise.
- 16.2 Vous devez nous informer immédiatement par écrit, en fournissant toutes les informations pertinentes, si :
- (a) l'un des Consentements est révoqué, suspendu ou modifié ;
 - (b) un avis ou un ordre d'interdiction administrative ou son équivalent vous est signifié ; ou
 - (c) vous avez des raisons de croire que les Produits que vous avez fournis ou livrés pour fourniture à un Client ne sont pas sûrs.

Autrement dit, hormis en cas de modification des Consentements, la survenance de l'un des événements mentionnés dans la Clause 16.2 (a) à (c) constitue une violation du présent Contrat. De suite, nous nous réservons le droit de (entre autres) suspendre votre profil sur la Plateforme conformément à la Clause 14.1

- 16.3 Vous devez vous conformer à toutes les lois et réglementations applicables, y compris, sans s'y limiter, en matière de santé et de sécurité, de fiscalité, de protection des données, de normes alimentaires et de produits (y compris le maintien d'un système approprié de gestion de la sécurité alimentaire), d'étiquetage des aliments, d'étiquetage des produits et de lois, réglementations et exigences en matière d'emballage, de vente d'alcool, d'hygiène et d'information des consommateurs (y compris l'étiquetage des allergènes). Vous nous fournirez des preuves raisonnables de cette conformité, sur demande raisonnable, avec toutes les autres lois, règlements, permis, licences, ordres, codes et directives de toute autorité ou agence gouvernementale ou de tout autre organisme de réglementation concernant votre entreprise et l'exploitation de votre entreprise et la vente, la préparation, la manipulation, l'emballage, l'étiquetage, le traitement de tous les Produits conformément à une Commande. Vous confirmez par la présente que (i) tous les produits et services que vous proposez à la vente seront conformes aux lois et réglementations applicables, ainsi qu'à toute politique que nous vous fournissons ; (ii) vous ne proposerez pas à la vente de produits ou services illégaux, contrefaits, dangereux ou qui portent atteinte aux droits des consommateurs ; et (iii) vous êtes un opérateur économique et disposez de procédures de rappel de produits adéquates.
- 16.4 Vous devez respecter les conseils ou les supports de formation que nous sommes susceptibles d'occasionnellement vous fournir pour vous aider à respecter les lois en vigueur.
- 16.5 Chaque partie est seule responsable de l'auto-évaluation, de la réclamation et de la remise de tous ses impôts applicables.
- 16.6 Dans l'exécution de vos obligations en vertu du présent Contrat, vous êtes tenus de :
- (a) vous conformer à toutes les lois, statuts, règlements et codes applicables en matière de lutte contre la corruption, l'esclavage et le trafic d'êtres humains, en vigueur de temps à autre ; et
 - (b) nous informer dès que vous avez connaissance d'un esclavage ou d'un trafic d'êtres humains, réel ou suspecté, ayant un lien avec le présent Contrat ou avec une partie de votre activité, ou de toute demande ou exigence d'un avantage financier indu ou autre de quelque nature que ce soit, reçu par nous ou par vous, selon le cas, dans le cadre de l'exécution du présent Contrat.

17. ARCHIVES

Chaque partie doit collecter, maintenir et conserver des dossiers précis relatifs à la bonne exécution de ses obligations en vertu du présent Contrat et/ou comme l'exige la législation.

18. AFFECTATION ET SOUS-TRAITANCE

Hormis à un Affilié ou, dans le cas de Takeaway.com uniquement, dans le cas de l'acquisition de services de livraison, ni vous ni nous n'avons le droit de céder ou de sous-traiter tout ou partie de nos droits ou obligations respectifs en vertu du présent Contrat sans le consentement écrit préalable de l'autre, qui ne doit pas être refusé ou retardé de manière déraisonnable, ou uniquement lorsque cela est expressément autorisé dans le présent Contrat. Tout consentement, s'il est donné, n'affectera pas les obligations ou responsabilités qui vous incombent ou qui nous incombent en vertu du présent Contrat.

19. FORCE MAJEURE

Ni vous ni nous ne serons responsables envers l'autre en cas de retard ou de manquement à ses obligations en vertu du présent Contrat résultant d'un Cas de force majeure.

20. RENONCIATION, MODIFICATION ET DROITS DES TIERS

- 20.1 Le fait de ne pas exercer ou de retarder l'exercice d'un droit ou d'une voie de recours au titre du présent Contrat ne constitue pas une renonciation (en d'autres termes, un abandon volontaire) ni n'empêche la poursuite de l'exercice de ce droit ou de tout autre droit ou voie de recours.
- 20.2 La renonciation par l'une des parties à toute violation du présent Contrat n'empêche pas l'exercice ultérieur d'un droit.

21. AMENDEMENTS À CE CONTRAT

- 21.1 Nous pouvons occasionnellement modifier le présent Contrat. Nous vous informerons de toute proposition de modification(s) par email, par un message sur Partner Hub ou par un message sur la Méthode de Connexion ou par un autre méthode de communication similaire conformément aux lois applicables. Sauf dans les situations limitées décrites à la Clause 21.3, la ou les modifications proposées ne prendront pas effet avant au moins 15 (quinze) jours à compter de la date à laquelle nous vous les aurons notifiées (et nous indiquerons la date d'entrée en vigueur de la ou des modifications dans la notification correspondante).
- 21.2 Chaque fois que nous vous notifions une proposition de modification du présent Contrat, vous avez le droit de résilier celui-ci avant l'expiration du délai de préavis applicable. Si vous souhaitez résilier et que vous nous le faites savoir dans ce délai, la résiliation prendra alors effet dans les 15 (quinze) jours à compter de la réception de la notification. Vous pouvez également choisir de renoncer à votre droit de résiliation soit en nous le faisant savoir par écrit, soit en prenant une mesure claire dans ce sens. Si nous n'avons pas de nouvelles de vous avant la fin du délai de préavis, vous serez réputé avoir accepté la ou les modifications.
- 21.3 Le délai de préavis minimum de 15 (quinze) jours prévu à la clause 21.1 ne s'applique pas dans les cas suivants :
 - (a) lorsque nous sommes soumis à une obligation légale ou réglementaire qui nous oblige à modifier le présent Contrat d'une manière qui ne nous permet pas de vous accorder ce délai de préavis ; et
 - (b) lorsque nous devons modifier le présent Contrat pour faire face à un danger imprévu et imminent lié à la protection des Services, de la Plateforme, des Clients ou des Partenaires contre la fraude, les logiciels malveillants, les spams, les violations de données ou d'autres risques de cybersécurité.

22. INTÉGRALITÉ DU CONTRAT

Le présent Contrat constitue l'intégralité du contrat entre les parties et remplace tous les contrats, dispositions et ententes antérieurs entre les parties concernant son objet.

23. COMMUNICATIONS

- 23.1 Toutes les communications dans le cadre du présent Contrat doivent être faites par écrit. Toute communication envoyée aux fins de la présente clause sera considérée comme reçue :
- (a) si elle est remise en main propre, avant 17 heures, le Jour ouvrable en question ;
 - (b) si elle est envoyée par courrier le troisième jour ouvrable suivant l'envoi ; ou
 - (c) si elle est envoyée par voie électronique, au moment de l'envoi, à moins que le système électronique de l'expéditeur ne reçoive un message de défaut de livraison.
- toutefois, une communication en main propre, par courrier ou par courriel parvenue après 17h00 (heure locale de la Partie Destinataire) sera considérée comme remise le Jour ouvrable suivant.
- 23.2 Les parties conviennent que la signification des actes de procédure ou d'autres documents dans le cadre d'une action en justice ou, le cas échéant, d'un arbitrage ou d'une autre méthode de règlement des litiges ne doit pas se faire uniquement par courrier électronique.
- 23.3 Les adresses pour les services de communication sont celles spécifiées dans le présent Contrat et peuvent être modifiées par notification écrite.

24. GÉNÉRALITÉS

- 24.1 Toute phrase introduite par l'expression « y compris », « notamment » ou toute expression similaire est illustrative et ne limitera pas le sens des mots précédant ces termes.
- 24.2 Si l'une des conditions du présent Contrat est déclarée totalement ou partiellement invalide, illégale ou inapplicable, le reste du Contrat restera pleinement en vigueur. Toute condition totalement ou partiellement invalide devra être modifiée dans la mesure du possible pour la rendre valide, légale et applicable.

25. EXÉCUTION

Le présent Contrat peut être signé par voie électronique. Nonobstant, en dépit de l'utilisation des mots « écrit », « exécution », « signé », « signature » ou d'autres mots similaires, les parties entendent que l'utilisation d'une signature électronique et la tenue de registres sous forme électronique auront le même effet juridique, la même validité ou la même force exécutoire qu'une signature apposée à la main ou l'utilisation d'un système de tenue de registres sur papier.

26. TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

- 26.1 Nous utilisons un système de traitement des réclamations que vous pouvez utiliser gratuitement. Il vous permet de nous soumettre des réclamations sur une série de questions, y compris, mais sans s'y limiter, les cas de suspension, de restrictions et de résiliation. Nous traiterons toute réclamation de manière transparente, équitable et proportionnée. Nous nous engagerons ensuite avec vous pour discuter vos réclamations, et si nous déterminons après cette discussion que notre décision n'était pas appropriée, nous prendrons les mesures nécessaires sans retard indu.
- 26.2 Vous pouvez nous soumettre une réclamation via Partner Hub, par e-mail ou par téléphone. Pour les coordonnées, veuillez vous référer à notre section contact sur le Partner Hub.
- Toutes les réclamations seront traitées de manière appropriée par la personne qui les reçoit et, dans ce cadre, elles pourront être transmises en interne afin que l'équipe interne appropriée de Takeaway.com puisse les examiner et vous répondre (par exemple, nous avons des équipes internes pour les questions de conformité et les questions juridiques, qui traitent certains types de réclamations). Nous répondrons à toutes les réclamations dès que nous le pourrons raisonnablement.

27. MÉDIATEURS, DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

- 27.1 La médiation est un processus dans lequel une tierce partie neutre facilite les négociations entre les parties à un conflit pour les aider à parvenir à un résultat sur lequel elles peuvent toutes s'entendre. Nous travaillons avec le Centre for Effective Dispute Resolution (CEDR), avec lequel nous sommes prêts à nous engager pour tenter de parvenir à un accord avec vous sur le règlement, à l'amiable, de tout litige que nous pourrions avoir avec vous et qui résulterait du présent Contrat, notamment concernant les réclamations qui n'ont pas pu être résolues au moyen de notre système de traitement des réclamations visé à la clause 26. Bien que la médiation soit un processus volontaire, nous acceptons ensemble, vous et nous, de s'engager de bonne foi tout au long des tentatives de médiation, et de le faire également conformément à la procédure de médiation type du CEDR.
- 27.2 Nous nous engageons ensemble, vous et nous, à informer l'autre par écrit si l'un de nous souhaite soumettre un litige à la médiation. Sauf décision contraire entre vous et nous dans les 14 (quatorze) jours suivant cet avis, le médiateur sera nommé par la CEDR. Nous prendrons en charge une proportion raisonnable du coût total de la médiation. Toute tentative de parvenir à un accord par la médiation sur le règlement d'un litige n'affectera pas votre droit ou le nôtre d'engager une procédure judiciaire à tout moment avant, pendant ou après le processus de médiation. Faites-nous savoir si vous avez besoin de plus amples informations sur le fonctionnement et l'efficacité de la médiation.
- 27.3 Le présent Contrat et tout litige ou réclamation (y compris un litige ou une réclamation non contractuels) qui en découle ou qui y est lié seront régis par le droit néerlandais et interprétés conformément à celui-ci.
- 27.4 Les tribunaux de commerce d'Amsterdam, aux Pays-Bas, auront la compétence exclusive pour régler tout litige ou réclamation (y compris tout litige ou réclamation non contractuels) découlant du présent Contrat.

SECTION C. CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES – SERVICES DE PAIEMENT

1. APPLICATION

- 1.1 Les présentes « Conditions supplémentaires – Services de Paiement » (« **Conditions de Paiement** ») s'appliquent aux Services de Paiement fournis par TP au Partenaire de Paiement. L'applicabilité d'autres conditions générales aux services de paiement, comme celles du Partenaire de Paiement, est expressément rejetée. TP et Takeaway.com ne sont jamais parties aux contrats conclus via la Plateforme au nom du Partenaire de Paiement. Le Partenaire de Paiement est responsable de l'exécution de ces Contrats.
- 1.2 Les présentes Conditions de Paiement peuvent être consultées en ligne à l'adresse suivante <http://restaurants.takeaway.com> et sont également disponibles pour vérification au siège de TP à Piet Heinkade 61, 1019 GM à Amsterdam.
- 1.3 Le Partenaire de Paiement connaît bien la déclaration de confidentialité de Takeaway.com envers les Clients et agira conformément à cette déclaration de confidentialité. Le Partenaire de Paiement ne divulguera pas de quelconques données à caractère personnel des Clients à des tiers.

2. INSCRIPTION DU PARTENAIRE DE PAIEMENT

- 2.1. Le Partenaire de Paiement s'enregistre auprès de TP en soumettant le formulaire d'enregistrement Takeaway.com dûment rempli (et la documentation pertinente) avant que TP, en tant que fournisseur de Services de Paiement de Takeaway.com, ne fournisse les Services de Paiement au Partenaire de Paiement.
- 2.2 TP peut décider de ne pas vous accepter comme Partenaire de Paiement.
- 2.3 Le Partenaire de Paiement s'engage à fournir à TP toute information réputée nécessaire à la seule discrétion pour identifier et vérifier le Partenaire de Paiement et le propriétaire bénéficiaire ultime du Partenaire de Paiement.
- 2.4 Le Partenaire de Paiement est tenu d'informer immédiatement TP de tout changement significatif dans les informations fournies conformément à la Clause 2.4 des présentes Conditions de Paiement.
- 2.5 Aux fins des Clauses 2.2 – 2.5 des présentes Conditions de Paiement, il est précisé que la procédure d'inscription peut, en tout ou en partie, être effectuée par Takeaway.com au profit de TP et que le Partenaire de Paiement est tenu d'agir selon les instructions de Takeaway.com comme s'il s'agissait d'instructions de TP.

3. INDEMNITÉS DU PARTENAIRE DE PAIEMENT

- 3.1 Le Partenaire de Paiement indemnise TP pour les réclamations des Clients relatives au comportement du Partenaire de Paiement, de ses agents ou employés, ou liées à l'exécution des Commandes.

4. DURÉE ET RÉSILIATION DES SERVICES DE PAIEMENT

- 4.1 TP fournit les Services de Paiement pour une période indéterminée à compter de la date de confirmation de la réception et de l'approbation de l'inscription et des Informations KYC du Partenaire de Paiement.
- 4.2 TP ne fournit des Services de Paiement au Partenaire de Paiement que tant que ce dernier utilise le service et, le cas échéant, pendant une période de liquidation ultérieure pour s'assurer que les opérations de paiement en cours sont réglées conformément aux présentes Conditions de Paiement.
- 4.3 TP peut suspendre et résilier les Services de Paiement et geler les fonds si le Partenaire de Paiement viole une disposition des présentes Conditions de Paiement ou se comporte de manière contraire au nom et à la réputation de TP ou du groupe d'entreprises dont TP et Takeaway.com font partie, ou si le Partenaire de Paiement et/ou ses propriétaires sont inscrits sur une ou plusieurs des Listes de sanction.

5. SERVICES DE PAIEMENT RÉGLEMENTÉS PAR TP

- 5.1 TP dispose d'une licence de De Nederlandsche Bank N.V., une société anonyme de droit néerlandais, établie à Westeinde 1 à (1017 ZN) Amsterdam et inscrite au registre du commerce de la Chambre de commerce d'Amsterdam sous le numéro 33003396 (« **DNB** ») sur la base de laquelle elle peut fournir des Services de Paiement.
- 5.2 TP fournit les Services de Paiement aux Pays-Bas ainsi que dans certains autres États membres de l'UE uniquement en support de la Plateforme.
- 5.3 DNB exerce la supervision prudentielle de TP.
- 5.4 DNB tient un registre public dans lequel tous les établissements de paiement agréés sont inscrits. Ce registre peut être consulté par l'intermédiaire du site Internet de DNB (à consulter [ici](#)).

6. EXÉCUTION DES SERVICES DE PAIEMENT

- 6.1 TP est tenue de préserver les fonds qu'elle reçoit en sa qualité de fournisseur de Services de Paiement sur un compte courant qui a été séparé des actifs de TP. Ce compte courant est détenu par la Fondation.
- 6.2 La Fondation peut se prévaloir de toutes les dispositions du Contrat, y compris des présentes Conditions générales de paiement. Le cas échéant, cet Article s'appliquera en tant que clause de tiers au sens de la Section 6:253 du Code civil néerlandais en faveur de la Fondation, et TP l'accepte par les présentes préalablement pour le compte de la Fondation, pour le cas où la situation se présenterait.
- 6.3 Le Partenaire de Paiement autorise TP à fournir les Services de Paiement au Partenaire de Paiement jusqu'au moment où les Services de Paiement sont résiliés ou suspendus conformément aux dispositions de la Clause 4 des présentes Conditions de Paiement.
- 6.4 TP assurera le règlement de toutes les obligations de paiement envers les Clients (pour les remboursements), le Partenaire de Paiement, Takeaway.com et TP concernant les sommes reçues des Clients par la Fondation dans le cadre des Commandes. TP s'en acquittera sur la base de l'Administration de Takeaway.com.
- 6.5 TP, assistée et/ou représentée par Takeaway.com, fournira un récapitulatif des soldes et des transactions du Partenaire de Paiement et assurera le transfert hebdomadaire d'un solde positif par la Fondation au Partenaire de Paiement. Ce paiement sans numéraire par la Fondation au Partenaire de Paiement a lieu au plus tard dix (10) jours ouvrables après Déclaration, ou plus tard si un examen plus détaillé de la transaction est nécessaire.
- 6.6 Le Partenaire de Paiement accepte que, dans le calcul des droits et obligations réciproques entre Takeaway.com et le Partenaire de Paiement, TP agisse sur la base de l'Administration de Takeaway.com.
- 6.7 Le Partenaire de Paiement réclamera auprès de la Fondation les paiements visés à la Clause 6.5 des présentes Conditions de Paiement, pour le montant indiqué dans l'Administration de Takeaway.com.
- 6.8 Le Partenaire de Paiement s'engage à ce que toute demande de remboursement de la part du Client soit supérieure à ses obligations de paiement envers un Partenaire de Paiement.
- 6.9 La communication entre TP et le Partenaire de Paiement relative à la fourniture des services de paiement se fera par courrier électronique et/ou oralement. Le courrier électronique concernant la fourniture de Services de Paiement par TP peut être adressé au service client de Takeaway.com. Cette communication se fera en langue locale ou anglaise.

7. PROCÉDURES DE RÉCLAMATION ET FRAUDE

- 7.1 TP a mis en place une procédure de réclamation en ce qui concerne la fourniture de Services de Paiement. Cette procédure de réclamation peut être consultée en ligne à l'adresse suivante <http://restaurants.takeaway.com> et est également disponible pour vérification au siège de TP à Piet Heinkade 61, 1019 GM à Amsterdam.

7.2 Si TP constate (ou suspecte spécifiquement) une fraude ou une menace pour la sécurité qui pourrait avoir ou aura un impact sur le Partenaire de Paiement, TP en informera le Partenaire de Paiement par courriel chiffré dès que possible.

8. RESPONSABILITÉ DE TP

8.1 TP n'est pas responsable envers le Partenaire de Paiement à moins que le Partenaire de Paiement n'ait subi un dommage directement consécutif à une faute ou une négligence intentionnelle de TP. La responsabilité totale de TP envers le Partenaire de Paiement est limitée (cumulativement) au montant qui est payé dans ce cas par l'assurance en responsabilité souscrite par TP. Si, pour une raison quelconque, cette assurance ne devait pas procéder au paiement, toute responsabilité de TP envers le Partenaire de Paiement, indépendamment de son fondement légal, est limitée (cumulativement) à 10.000 EUR (dix mille euros) ou à l'équivalent dans la devise locale.

8.2 Les montants dus par les Clients ne seront ajoutés au solde payable par TP au Partenaire de Paiement conformément à la Clause 6.5 que dans la mesure où ce montant est reçu par TP ou par la Fondation. TP n'est pas responsable des dommages qui surviennent suite au non-respect par les Clients de leurs obligations financières envers le Partenaire de Paiement.

8.3 Le Partenaire de Paiement informera immédiatement TP par courriel et au plus tard treize (13) mois après la date valeur d'une transaction de paiement non autorisée ou incorrecte.

9. AUTRES DISPOSITIONS

9.1 L'administration du Service de Paiement de TP en combinaison avec l'administration Takeaway.com fournit une preuve complète, mais le Partenaire de Paiement peut apporter des preuves du contraire.

9.2 Le Partenaire de Paiement renonce à tout droit d'invoquer la suspension des paiements ou la compensation.

9.3 TP peut transférer ses droits et obligations découlant du Service de Paiement à des tiers.

9.4 Le Partenaire de Paiement respectera la confidentialité des Services de Paiement et ne divulguera pas à des tiers les informations qu'il a reçues concernant les Services de Paiement, sauf avec l'approbation préalable de TP ou si la divulgation des informations pertinentes est légalement ou réglementairement requise ou en vertu d'une exigence d'un échange reconnue par le gouvernement ou d'une décision contraignante du tribunal ou de tout autre organe gouvernemental.

9.5 Si une disposition des présentes Conditions de Paiement s'avère nulle, invalide ou inapplicable en tout ou en partie, la disposition concernée ou la partie concernée sera réputée ne pas faire partie des présentes Conditions de Paiement, n'aura aucune conséquence pour la validité, le caractère contraignant et exécutoire des autres dispositions des présentes Conditions de Paiement.

9.6 Les dispositions suivantes du Code civil néerlandais ne s'appliquent pas dans la relation entre TP et le Partenaire de Paiement dans le cadre des Conditions de Paiement : articles 7:516, 7:517, 7:518 et 7:519, article 7:520 (1), article 7:522 (3), article 7:527, articles 7:529 à 7:531, article 7:534 et articles 7:543, 7:544 et 7:545 du Code civil néerlandais et toute législation en découlant et/ou basée sur ces articles. En outre, si elles ne sont pas déjà couvertes par les articles visés dans la phrase précédente, les règles relatives à la fourniture d'informations figurant dans le décret sur la surveillance des pratiques de l'industrie (institutions financières) (Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft) qui proviennent du titre III DSP 2 ne sont pas applicables.

9.7 L'article 9.6 des présentes Conditions de Paiement exclut les dispositions pertinentes de la DSP 2 telles que transposées en droit néerlandais. Par conséquent, toutes les règles relatives au contenu et à la fourniture des informations requises par le titre III de la DSP 2 et les dispositions suivantes du titre IV de la DSP 2 ne s'appliquent pas aux Services de Paiement que TP fournit en vertu des présentes Conditions de Paiement : article 62 (1), article 64 (3), article 72, article 74, article 76, article 77, article 80 et article 89 de la DSP 2 et toute législation découlant et/ou fondée sur ces articles, notamment, dans la mesure du possible, la mise en œuvre légale de ces articles du DSP 2 à l'étranger.

SECTION D. CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES – SERVICES DE LIVRAISON

1. APPLICATION

La présente section D s'applique pour les cas où nous avons convenu de vous procurer des Services de Livraison.

2. DROITS ET OBLIGATIONS DE TAKEAWAY.COM

En fournissant des Services de Livraison, nous :

- 2.1 ferons des efforts commercialement raisonnables pour que la Commande soit livrée au Client ;
- 2.2 sommes susceptibles de facturer à chaque Client des frais de livraison par Commande (qui peuvent varier d'une fois sur l'autre) ;
- 2.3 sommes susceptibles de fixer des horaires de service pendant lesquelles les Services de Livraison sont proposés, et qui peuvent dépendre du Local et de la région ;
- 2.4 sommes susceptibles de déterminer la distance maximale qui sera autorisée entre un Local et le Client pour une Commande particulière, laquelle sera déterminée sur la base d'une analyse se basant sur le rayon et le polygone et pourra être modifiée d'une fois sur l'autre à notre discrétion ;
- 2.5 avons le droit de retirer nos Services de Livraison pour une Commande dans un délai raisonnable suivant la réception de la confirmation de la Commande, si les Services de Livraison ne peuvent être exécutés à temps en raison de problèmes de capacité, auquel cas vous serez remboursé des frais raisonnables engagés au cas par cas ;
- 2.6 réservons le droit de fixer une valeur minimale de Commande avant que toute Commande utilisant nos Services de Livraison ne soit traitée et acceptée ;
- 2.7 avons le droit de vous facturer tous les frais raisonnables consentis si, et dans la mesure où, une Commande ne peut être livrée ou est fortement retardée pour une cause attribuée à vous ;
- 2.8 rembourserons les frais raisonnables consentis par vous si, et dans la mesure où, une Commande ne peut être livrée ou est fortement retardée en raison d'une cause attribuable à nous ; et
- 2.9 pouvons suspendre ou cesser de fournir des Services de Livraison conformément à la Clause 14.1 des Conditions générales si vous ne respectez pas les règles ou directives raisonnables relatives aux Commandes pour livraison dont nous pouvons vous informer occasionnellement, ou en Cas de Force Majeure.

3. VOS OBLIGATIONS

Lorsque nous procurons les Services de Livraison, vous devez :

- 3.1 choisir un Temps de Préparation pour chaque Commande reçue via la Méthode de Connexion et confirmer ensuite la Commande ; après confirmation de la Commande, le Temps de Préparation ne peut plus être modifié ;
- 3.2 préparer les Produits qui ont été demandés dans la Commande afin qu'ils soient prêts à être enlevés par nos soins à l'Heure de prise en charge ;
- 3.3 ne pas dépasser le Temps d'attente maximal du Livreur, qui est de 3 minutes ;
- 3.4 utiliser un emballage adapté à la livraison (notamment en empêchant la contamination croisée et en maintenant la température des aliments à un niveau sûr pendant la livraison) et ne pas dépasser la taille du sac de livraison (450mm x 430mm x 450mm (y compris l'emballage)) et le poids du sac de livraison (limite de poids de 7,5 kg, emballage compris) utilisé par le Livreur pour livrer la Commande ;
- 3.5 vérifier chaque Commande pour s'assurer qu'elle est exacte, complète et qu'elle contient tous les Produits commandés ;

- 3.6 veiller à ce que des informations précises sur les allergènes en rapport avec cette Commande soient fournies avec les Produits au point de collecte ;
- 3.7 vous assurer que le numéro de Commande que vous détenez correspond au numéro de Commande présenté par nous ou par le Partenaire de Livraison (selon le cas) ; et
- 3.8 prendre des mesures raisonnables pour éviter des retards importants dans la remise des Commandes à nous ou au Partenaire de Livraison (selon le cas).

4. FRAIS ET FACTURATION

Pour chaque Commande enlevée ou livrée par le biais des Services de Livraison, vous devez payer les frais applicables prévus dans le Contrat. Cette information sera incluse dans chaque souche/relevé fiscal.

SECTION E. MENTIONS COMPLÉMENTAIRES - CARTES ÉPARGNE

1. APPLICATION

Cette Section E s'applique au cas où vous avez adhéré au programme Carte Épargne.

2. PARTICIPATION

2.1 Pour participer au Programme Carte Épargne et attribuer des Timbres aux Clients, vous devez vous inscrire au Programme Carte Épargne. Vous pouvez vous inscrire en cochant l'option y afférente sur le formulaire d'enregistrement si disponible, en vous enregistrant via le service clientèle de Takeaway.com ou en cliquant sur le bouton 'Rejoindre Maintenant' sur le Partner Hub.

2.2 Nous pouvons refuser à notre seule discrétion la participation d'un Local au Programme Carte Épargne.

3. TIMBRES

3.1 Vous accordez exclusivement les Timbres aux Clients. Nous ne sommes que le fournisseur technique du programme Carte Épargne.

3.2 Les Clients avec une adresse électronique valide recevront automatiquement 1 Timbre pour une Commande passée auprès de votre Local. Les Clients peuvent recevoir au maximum 1 Timbre par jour.

3.3 Dans les 48 heures après avoir passé une Commande auprès de votre Local, un Client qui s'est abonné à la lettre informative de Takeaway.com recevra automatiquement un courriel indiquant l'aperçu à jour des Cartes Épargne de ce Local ainsi qu'un lien vers l'aperçu général des Cartes Épargnes.

3.4 Une Carte Épargne est complète après que cinq Timbres ont été collectionnés du même Local. Dans les 48 heures après la complétion de la Carte Épargne, un Bon Carte Épargne sera envoyé par courrier électronique au Client.

3.5 Les Timbres viennent à expiration 12 mois après la date de leur émission au Client.

3.6 Les Timbres ne sont pas échangeables entre Locaux, Clients, adresses électroniques, Cartes Épargne ou autres.

3.7 Nous corrigerons les Timbres qui avaient été attribués alors que la Commande et/ou le paiement ont été annulés. Toutefois, si un tel Timbre complète une Carte Épargne, résultant dans la génération d'un Bon Carte Épargne, le Timbre sera considéré comme valide et le Bon Carte Épargne pourra être valorisé.

4. BONS CARTE ÉPARGNE

4.1 Un Bon Carte Épargne :

- ne peut être valorisé qu'au moyen d'une Commande auprès du Local auprès duquel les Timbres ont été obtenus ;
- ne peut être valorisé qu'en combinaison avec un paiement en ligne ; et
- ne peut être combiné avec d'autres bons de valeur de quelque type que ce soit.

4.2 Le Bon Carte Épargne peut être valorisé jusqu'à 90 jours après l'émission du Bon Carte Épargne.

4.3 La valeur du Bon Carte Épargne équivaut à 10% du montant total de la Commande pour les cinq Commandes pour lesquelles les Timbres ont été collectionnés.

4.4 Les coûts du Bon Carte Épargne valorisé sont à votre charge.

4.5 Le montant total payé par les Clients avec des Bons Carte Épargne sera visible dans le Relevé sur le Partner Hub.

4.6 Les Frais que vous nous devez seront basés sur la Valeur Brute de la Commande, donc aussi sur le montant du Bon Carte Épargne si un Bon Carte Épargne est utilisé.

5. DURÉE, MODIFICATION ET FIN DU PROGRAMME CARTE ÉPARGNE

- 5.1 Vous êtes libre de mettre fin à votre participation au programme Carte Épargne pour des raisons de commodité, moyennant un préavis écrit de 15 (quinze) jours. Vous pouvez le faire en contactant notre service clientèle. La résiliation n'affectera en aucune façon la validité des Bons Carte Épargne existants.
- 5.2 Dans le cas où un Client qui a collectionné des Timbres qui ne peuvent plus être convertis parce que vous avez mis fin à votre participation au Programme Carte Épargne, nous pourrions réclamer le montant correspondant à la valeur des Timbres en circulation distribués par vous.
- 5.3 Nous nous réservons le droit d'annuler le Programme Carte Épargne à notre convenance à tout moment avec un préavis écrit de 30 (trente) jours. En cas d'annulation du Programme Carte Épargne, les Clients ne pourront plus collectionner de Timbres. Toutefois, les Bons Carte Épargne pour ce Partenaire demeureront valide jusqu'à leur date d'expiration.
- 5.4 Nous nous réservons le droit de refuser ou de suspendre votre participation ou celle de votre Local au Programme Carte Épargne dans le cas d'une violation raisonnable (suspectée) du Contrat.