

Conditions générales de services de Deliveroo

1. À propos de Deliveroo et de notre site

Deliveroo France SAS est une société française, dont le siège social est situé 36, rue La Fayette, 75009 Paris (ci-après « **Deliveroo** » ou « **nous** »). Deliveroo est immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 810 365 817.

Les présentes pages et les documents auxquels elles font référence (ensemble, ci-après les « **Conditions Générales** ») sont destinées à vous informer sur nous, nos services (les « **Services** ») comprenant nos services de livraison et à emporter, ainsi que sur nos et vos responsabilités lorsque vous accédez et utilisez notre site ou nos applications mobiles (ci-après les « **Applications** »), ou lorsque vous effectuez une commande (ci-après la « **Commande** ») de tout article disponible via nos Applications (ci-après « **Articles** »).

Si vous utilisez nos Applications, y compris pour passer des Commandes, il vous sera demandé d'accepter les présentes Conditions Générales, alors assurez-vous de les lire attentivement. Vous devez accorder une attention particulière à la section intitulée "Notre responsabilité envers vous", puisqu'elle exclut ou limite notre responsabilité juridique par rapport à votre utilisation de nos Applications. Si vous n'acceptez pas ces Conditions Générales, vous ne devriez pas utiliser nos Applications.

Si vous ne trouvez pas la réponse que vous cherchez dans ces Conditions Générales, ou si vous avez des questions à leur sujet, veuillez utiliser la messagerie instantanée de nos applications mobiles, et nous ferons de notre mieux pour vous aider.

Nous mettons à jour ces Conditions Générales au fil du temps. Nous vous tiendrons informé de toute modification. Les Conditions Générales les plus récentes s'appliqueront à chaque nouvelle Commande. Après acceptation des Conditions Générales, les nouvelles Conditions Générales en vigueur vous seront adressées par email ou seront mises à disposition au téléchargement sur un support durable.

Nous savons que ces Conditions Générales sont assez longues à lire, mais il est de notre responsabilité de les porter à votre connaissance, et de votre responsabilité de les lire et de les accepter !

Pour vous en faciliter la compréhension, vous trouverez un résumé de notre [FAQ](#).

2. Votre compte

a. Création d'un compte

Vous allez devoir créer un compte chez nous avant de pouvoir passer une Commande. Afin de créer un compte, vous devez remplir les conditions minimales suivantes :

- être âgé(e) d'au moins 18 ans ;
- avoir une carte de crédit en cours de validité que vous êtes autorisé(e) à utiliser et que nous acceptons, ou un compte permettant l'utilisation de l'un des services de paiement à un tiers que nous utilisons (voir la section 6b ci-dessous pour plus de détails) ; et
- ne pas avoir déjà eu un compte Deliveroo désactivé pour une quelconque violation de la loi ou de nos conditions d'utilisation ou de nos politiques.

Lors de la création du compte, il vous sera demandé de créer un mot de passe ou une autre méthode de connexion sécurisée. Vous serez responsable pour vos Commandes et toute autre activité sur votre compte et devrez payer toutes les Commandes, y compris les Commandes effectuées pour un tiers (sauf si elles sont le résultat d'un accès non autorisé qui n'est pas dû à la divulgation (active ou passive) de votre mot de passe, à l'utilisation d'un mot de passe qui n'est pas robuste, ou autre méthode de connexion sécurisée). Par conséquent, assurez-vous de garder votre mot de passe ou autre méthode de connexion sécurisée secret et ne laissez pas un tiers utiliser votre compte. Si vous avez des incertitudes sur vos données de connexion ou si vous pensez qu'elles ont été détournées, vous devez nous contacter immédiatement pour nous en informer.

b. Suspension du compte / fermeture de votre compte

Vous pouvez fermer votre compte à tout moment. Il vous suffit de suivre les instructions pour désactiver votre compte dans l'onglet « Votre compte » de notre site.

Nous pouvons suspendre ou fermer définitivement votre compte à tout moment avec un préavis approprié aux circonstances de chaque cas, si nous avons des raisons de croire que votre compte a été consulté par un tiers, que vous maltraitez notre personnel ou les livreurs, que vous réclamez des avoirs ou des remboursements auxquels vous n'avez pas droit, ou que vous faites un usage abusif de nos Services, de nos Applications ou ne respectez pas les présentes Conditions Générales.

Si vous n'êtes pas d'accord avec notre décision de fermer ou de suspendre l'accès à votre compte, vous pouvez nous contacter et nous pourrions alors décider de revoir la décision.

3. Commander sur Deliveroo

a. Commander

Nous agissons en tant que mandataire pour les restaurants, supermarchés et autres entreprises avec lesquelles nous sommes en partenariat (ci-après « **Partenaires** »). En termes simples, cela signifie que nos Partenaires sont vos cocontractants et ils sont seuls responsables de l'exécution de votre Commande ; nous fournissons simplement la plate-forme qui permet à votre Commande de parvenir à notre Partenaire et c'est en leur nom et pour leur compte que nous acceptons votre paiement. Parfois, il est possible que notre Partenaire fasse partie du groupe de sociétés Deliveroo.

Les Commandes sont passées via nos Applications en cliquant sur le bouton de commande à la fin du processus de paiement. Chaque Commande que vous passez constitue une offre d'achat des Articles qui y sont indiqués. Les présentes Conditions Générales, ainsi que toutes les conditions concernant une offre promotionnelle ou spéciale s'appliquent à la Commande. Vous aurez la possibilité de vérifier et de corriger toute erreur de saisie dans votre Commande sur vos Applications jusqu'au moment où vous cliquez sur le bouton de commande à la fin du processus de paiement et transmettez ainsi votre Commande à notre Partenaire. Il vous incombe de vous assurer que votre Commande est complète et exacte avant de la passer. Une fois que vous aurez cliqué pour commander, vous devrez payer les Articles commandés si la Commande est acceptée.

Lorsque vous passez Commande par l'intermédiaire de nos Applications, cela ne signifie pas que votre Commande a été acceptée. Nous vous prévenons si votre Commande a été ou non acceptée par le Partenaire. Vous avez la possibilité d'annuler votre Commande à tout moment par le biais de nos Applications avant acceptation de cette dernière par le Partenaire. En cas d'acceptation de la Commande par le Partenaire, vous et le Partenaire êtes engagés contractuellement par votre Commande. Votre Commande peut ne pas être acceptée si un Article n'est pas disponible, si nous ne sommes pas en mesure d'obtenir l'autorisation de votre paiement ou si vous ne remplissez pas les critères d'éligibilité pour passer une Commande.

Un montant de commande minimum qui vous sera indiqué avant que vous passiez votre Commande peut être appliqué et peut varier selon les Partenaires. Chaque Partenaire a un secteur géographique spécifique dans lequel il accepte des Commandes et il choisit également ses propres heures d'ouverture. Cela signifie que les Partenaires que vous pouvez voir à un instant donné dépendent de votre localisation et de leurs heures d'ouverture. Les options vous seront présentées sur la page du Partenaire concerné, et nous vous informerons si vous essayez de commander auprès d'un Partenaire qui n'est pas disponible pour vous.

Les informations précises sur les allergènes et les régimes alimentaires et sur la sécurité générale des produits nous sont fournies par nos Partenaires. Chaque Partenaire est responsable des menus, de toutes les informations nutritionnelles, informations relatives aux allergènes à la qualité ou à la nature des aliments, aux prix et aux heures d'ouverture, ainsi que des photographies. Nous prenons toutes les précautions raisonnables afin de nous assurer que tous les détails, descriptions et prix des produits fournis par nos Partenaires sont corrects.

b. Allergies

Les Partenaires peuvent utiliser des noix ou d'autres allergènes dans la préparation de certains Articles. De nombreux Partenaires affichent désormais les plats en fonction des informations sur les allergènes, mais s'il vous manque des informations qui ne sont pas disponibles par l'intermédiaire de nos Applications, ou si vous avez d'autres questions, vous devez contacter directement le Partenaire. Nous ne sommes pas responsables de la préparation des Articles proposés par nos Partenaires et nous ne pouvons pas garantir qu'ils ne contiennent pas d'allergènes. Il est de votre responsabilité d'avertir nos Partenaires de toute allergie ou intolérance alimentaire que vous pourriez avoir.

c. Produits soumis à des limitations d'âge et alcool

Vous connaissez la loi : les produits dont la vente et la livraison sont interdits au moins de 18 ans (y compris l'alcool) ne peuvent être vendus et livrés qu'à des personnes âgées de 18 ans ou plus, et vous n'êtes autorisé à commander ces produits, par nos Applications, que si vous avez plus de 18 ans. En passant Commande d'un produit dont la vente est interdite aux mineurs, vous confirmez que vous avez au moins 18 ans.

Nous prenons la loi au sérieux et nous appliquons une politique de vérification de l'âge afin de respecter nos obligations légales. Dans le cadre de cette politique, nos coursiers peuvent ainsi vous demander de fournir la preuve que vous avez 18 ans ou plus avant de vous remettre les Articles soumis à une limitation d'âge que vous aurez commandés. Si vous êtes dans l'impossibilité de fournir une pièce d'identité valide avec photo afin de justifier que vous avez plus de 18 ans, nos coursiers ne pourront pas vous fournir les Articles soumis à une limitation d'âge.

Si vous retirez votre Commande en utilisant le service à emporter, nous n'avons pas la responsabilité de vérifier que vous respectez la limite d'âge ou d'autres exigences légales. Cependant, nos Partenaires peuvent demander de confirmer que vous avez plus de 18 ans et peuvent refuser de vous remettre des Articles dont la vente est interdite aux mineurs si vous ne parvenez pas à prouver que vous avez plus de 18 ans ou si votre comportement révèle que vous êtes en état d'ébriété ou sous l'influence de stupéfiants.

Si les Articles dont la vente aux mineurs est interdite vous sont refusés du fait que vous ne parvenez pas à justifier que vous avez plus de 18 ans, vous devrez quand même régler les Articles concernés et leur livraison (le cas échéant), ainsi que nos frais de service.

d. Offres spéciales

Les Partenaires proposent à certains moments des offres et des promotions spéciales par l'intermédiaire de nos Applications. Celles-ci sont visibles lorsque vous consultez la page internet d'un Partenaire sur nos Applications. Ces offres et promotions sont à la discrétion du Partenaire. À moins que les conditions de l'offre ou de la promotion n'indiquent une période fixe ou minimale au cours de laquelle l'offre ou la promotion sera disponible, elle peut être retirée par le Partenaire à tout moment, avant que vous n'effectuiez une Commande basée sur l'offre ou la promotion et que nous vous ayons notifié l'acceptation de votre Commande par le Partenaire.

4. Livraison et collecte

a. Livraison

Si vous avez demandé la livraison de votre Commande, nous ou notre Partenaire (selon le Partenaire que vous avez choisi) organiserons la livraison par des coursiers partenaires indépendants ("**Services de livraison**"). Les Services de livraison peuvent être fournis par des coursiers partenaires indépendants de Deliveroo ou des coursiers mis à disposition par le Partenaire et vous en serez informé. Une estimation du délai de livraison de vos Articles vous sera communiquée avant que vous ne passiez la Commande. Il s'agit d'une estimation faite en temps réel en fonction des délais de livraison constatés au moment où la Commande est placée. Les Partenaires qui fournissent eux-mêmes les Services de livraison sont responsables de fournir une estimation du délai de livraison. Nous nous efforçons de livrer le plus rapidement possible de sorte que vous devez donc vous assurer que vous êtes bien en mesure d'accepter la livraison à partir du moment où vous passez la Commande afin de ne pas manquer l'arrivée du livreur. Veuillez rester attentif à l'appel téléphonique du livreur ou à la sonnerie à la porte de votre lieu de livraison car vous serez quand-même facturé s'il ne peut pas livrer vos Articles. Si l'arrivée du livreur ne peut être prouvée autrement, l'heure de son premier appel ou message sera considérée comme son arrivée. Si vous n'êtes pas d'accord avec notre décision, vous pouvez nous contacter et nous pouvons décider de revenir sur notre position.

Veuillez prendre soin de saisir correctement vos coordonnées car nous ne pourrions pas modifier la Commande ou l'adresse de livraison dès lors qu'un Partenaire aura commencé à préparer votre Commande. Vous recevez des notifications via l'Application vous informant des différentes étapes de la livraison.

Nous et nos Partenaires faisons tout ce qui est raisonnablement possible pour que votre Commande vous soit livrée conformément à l'heure de livraison estimée.

b. Vous allez chercher votre Commande

Si vous choisissez une option de collecte, telle que le service à emporter, notre Partenaire est responsable de s'assurer que vous recevez les Articles que vous avez commandés. La confirmation de Commande que nous vous enverrons indiquera l'heure à laquelle vos Articles devraient être prêts selon les informations que nous communiquent nos Partenaires et le délai pendant lequel les Articles sont mis à votre disposition pour retrait auprès des Partenaires.

- *Commandes à emporter:* Si vous ne retirez pas vos Articles dans les délais impartis, les Partenaires peuvent disposer de vos Articles et vous serez tout de même facturé pour ces Articles et tous les autres frais indiqués au moment de votre Commande.

Dans la mesure où vous serez sur-place, si votre Commande est retardée, ou s'il y a un problème avec les Articles qui vous ont été remis, vous pourrez faire part de vos réclamations directement au Partenaire.

5. Annulation de Commande

a. Absence de droit de rétractation

Dans la mesure où certains Articles sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement, ils ne peuvent bénéficier du droit de rétractation, conformément aux dispositions de l'article L.121-21-8 4° du Code de la consommation.

Si vous achetez un Article non périssable auprès d'un de nos Partenaires, celui-ci vous fournira toutes les informations vous permettant d'exercer votre droit de rétractation de la Commande dans le délai de quatorze (14) jours suivant la date de votre Commande.

b. Possibilité d'annulation de votre Commande par vos soins

Vous pouvez annuler une Commande à tout moment, avant qu'un Partenaire ait commencé à la préparer (tel que cela vous est indiqué dans les Applications), en nous contactant via notre site internet ou notre Application. Cette information vous sera communiquée dans l'Application. Dans

ce cas, nous vous rembourserons votre paiement (à l'exclusion de toute réduction ou Bon d'achat qui a été appliqué à la Commande - voir nos Conditions Générales des Bons et Crédits sur Compte pour plus de détails).

Cela n'affecte pas vos droits dans l'hypothèse où un Article serait défectueux.

c. Possibilité d'annulation d'une Commande par nos soins

Nous faisons de notre mieux pour que toutes les Commandes soient disponibles pour la vente à emporter ou livrées, mais il peut arriver que nous ou nos Partenaires devions annuler votre Commande. Nous et nos Partenaires pouvons vous informer qu'une Commande a été annulée à tout moment. Aucune Commande annulée par nos soins ou par un Partenaire ne vous sera facturée et nous vous rembourserons tout paiement déjà effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour régler votre Commande. Nous ou nos Partenaires annulons les Commandes dès que nous avons connaissance du fait qu'elle ne pourra pas être exécutée afin de réduire au maximum le dommage que pourrait vous causer cette annulation. Vous conservez le droit de contester cette annulation.

6. Prix et paiement

a. Prix

Nous utilisons parfois la tarification dynamique, ce qui signifie que les prix des Articles et de la livraison peuvent évoluer au cours de votre navigation sur les Applications. Les prix peuvent également changer à tout moment à la discrétion de nos Partenaires. Les changements de prix n'affecteront pas les Articles dans votre panier (veuillez toutefois noter que votre panier se videra automatiquement si vous ne finalisez pas la Commande dans le délai que nous vous accordons).

b. Conditions de paiement

Les prix indiqués sur nos Applications incluent la TVA.

Outre le coût de vos Articles et les frais de service facturés par les Partenaires, nous facturons des frais de service pour l'utilisation de nos services sur nos Applications et nous pouvons facturer des frais de livraison. Des frais additionnels de Commande peuvent également s'appliquer selon les

Partenaires si le montant de Commande n'atteint pas le montant minimum de Commande. Le montant de ces frais peut varier dans le temps, mais vous serez toujours informé du montant de ces frais sur les pages des Applications relatives au paiement avant que vous ne passiez Commande.

Le paiement de toutes les Commandes peut être effectué par l'intermédiaire de nos Applications par carte de crédit ou de débit, ou par tout autre moyen de paiement que nous mettons à disposition, y compris des cartes repas, des bons ou des crédits sur votre compte (veuillez-vous référer aux Conditions Générales des Bons et Crédits sur Compte). Si vous choisissez de payer par carte bancaire, dès lors que votre Commande sera confirmée votre compte lié à la carte bancaire concernée sera débité du montant de la Commande. Nous utilisons également des prestataires de paiement, notamment Apple Pay, Google Pay, Worldpay et PayPal. Ces services sont fournis par des tiers, et si vous choisissez de payer par l'un de ces moyens, votre paiement sera traité par le prestataire de services concerné et leurs conditions d'utilisation s'appliqueront. Nous mettons à votre disposition les conditions des prestataires de services de paiement au moment où vous passerez votre Commande.

Le paiement est effectué directement à Deliveroo agissant uniquement en tant que mandataire pour le compte du Partenaire. Nous sommes autorisés par nos Partenaires à accepter le paiement en leur nom. Le paiement du prix de tout Article et des frais de livraison sur nos Applications remplira votre obligation de payer le prix de la Commande au Partenaire.

c. Pourboire

Vous aurez la possibilité de donner un pourboire au livreur et/ou au Partenaire à certaines occasions, par exemple, lors de la Commande et lors de la livraison. Nous pouvons être amenés à partager votre prénom avec le livreur ou le Partenaire (selon le cas) lorsque nous leur communiquons le pourboire. Le livreur ou le Partenaire reçoit 100 % du pourboire que vous choisissez de donner et nous intervenons uniquement comme leur mandataire pour encaisser le pourboire que nous leur reversons ensuite intégralement. Il en résulte que, nous considérons que le pourboire émane directement de vous. Compte tenu du fait que le pourboire est versé après que vous ayez reçu votre Commande, il n'est pas remboursable et ne fait pas partie de votre Commande. Il peut apparaître sur votre relevé bancaire/carte de crédit comme un paiement séparé.

d. Dons

Nous pouvons mettre en place des programmes vous permettant de faire des dons d'argent ou d'Articles à une personne ou une organisation spécifique, ou pour une cause particulière ("**Programme de Dons**"). Si des Programmes de Dons sont disponibles, ils vous seront présentés au moment où vous utiliserez nos Applications, visiterez notre site ou passerez Commande. Des

conditions générales spécifiques peuvent s'appliquer à certains Programmes de Dons. Ces conditions générales vous seront présentées au moment où vous choisirez de faire un don.

7. Conditions Générales des Bons et Crédits sur Compte

a. Introduction

Le cas échéant, nous pouvons mettre à disposition : (i) des « **Bons** » (des crédits promotionnels pouvant être offerts par nous ou par des Partenaires par l'intermédiaire de nos Applications) et (ii) des « **Crédits sur Compte** » (ceux-ci pouvant être crédités sur votre compte à notre discrétion). Les Bons et les Crédits sont des crédits s'appliquant au compte Deliveroo d'un client, et peuvent être échangés contre la valeur des Articles commandés par l'intermédiaire de nos Applications, sous réserve des conditions énoncées ci-dessous. Les Bons et les Crédits sont désignés collectivement dans les présentes Conditions Générales comme des **Crédits**.

b. Comment utiliser un Crédit

Pour utiliser les Bons, vous devrez insérer le code du Bon d'achat au moment où vous passez Commande par l'intermédiaire de nos Applications.

Les Crédits sur Comptes, quant à eux, seront automatiquement utilisés pour le règlement de la prochaine Commande que vous passerez par l'intermédiaire de nos Applications.

Les Crédits restent valables jusqu'à leur utilisation (en les échangeant contre une Commande éligible) ou leur expiration (selon l'évènement qui se produira en premier). Nous expliquons, ci-dessous, les conditions dans lesquelles un Crédit peut expirer ou être perdu. Les Crédits sur votre compte expireront immédiatement si votre compte fait l'objet d'une fermeture en application des présentes Conditions Générales.

c. Conditions applicables uniquement aux Bons

Les Bons ne peuvent être offerts qu'en euros et que pour la France, et vous ne pourrez pas les utiliser dans un autre pays ou une autre devise. Les Bons peuvent également être offerts sous certaines conditions : notamment, pour une période déterminée, au bénéfice de certaines catégories particulières de clients (par exemple, de nouveaux clients), selon des exigences de montant

minimum requis, ou pour être utilisés uniquement avec certains Partenaires (auquel cas vous devrez être situé géographiquement dans le même lieu que le Partenaire concerné) ou pour des Articles en particulier. Nous vous indiquerons si un Bon d'achat est soumis à de telles conditions dès lors qu'un tel Bon vous est proposé. Si une Commande ne remplit pas les conditions pour l'utilisation d'un Bon, vous ne pourrez pas l'utiliser pour procéder au règlement de cette Commande.

Les Bons relatifs aux offres des Partenaires sont soumis à la disponibilité et peuvent être annulés, modifiés ou retirés à tout moment.

Sauf indication contraire de notre part, tous les Bons doivent être utilisés dans un délai d'un mois civil à compter de la date à laquelle ils vous ont été délivrés. Les Bons ont une date d'expiration et ne sont plus valables après cette date. Un seul Bon peut être utilisé par Commande et la valeur d'un Bon ne pourra pas être reporté sur une Commande supplémentaire ou ultérieure. Chaque Bon ne peut être utilisé qu'une seule fois par vos soins.

Si vous avez la possibilité d'utiliser plus d'un Crédit sur Compte lors de votre Commande, les Crédits sur Compte seront utilisés dans l'ordre, selon leur date d'expiration, le Crédit sur Compte expirant le plus tôt étant utilisé en premier.

Les Bons ne peuvent pas être utilisés avec une autre offre Deliveroo.

Si vous annulez une Commande effectuée à l'aide d'un Bon, la valeur du Bon ne sera pas réinscrite sur votre compte et le Bon ne pourra pas être réutilisé pour une nouvelle Commande. Si nous rejetons ou annulons une Commande effectuée à l'aide d'un Bon conformément aux présentes Conditions Générales pour une raison autre qu'un manquement de votre part (tel que la violation des présentes Conditions Générales), la valeur du Bon sera réinscrite sur votre compte afin que vous puissiez l'utiliser pour des Commandes ultérieures.

d. Autres conditions

Les Commandes sont généralement soumises à des montants minimums de Commande, qui continuent à s'appliquer indépendamment du fait que le paiement soit effectué totalement ou partiellement par l'utilisation d'un Crédit.

Les Crédits ne peuvent pas être échangés contre de l'argent en espèces (ou autre moyen de paiement). Ils sont dénués de valeur monétaire et ne sont pas transférables.

Toute tentative de manipulation de nos Services, de nos Applications et/ou de nos offres de Crédits par une saisie en masse par des tiers, de « macros », de « script », d'« attaques par force brute », de masquage d'identité par la manipulation d'adresses IP, d'utilisation d'identités de tiers ou de tout autre moyen automatisé (y compris des systèmes pouvant être programmés pour entrer), rendra la Commande et le Crédit concerné nuls. Nous sommes en droit de prendre toutes les mesures raisonnables pour nous protéger contre les utilisations frauduleuses ou de Crédits nuls, y compris en exigeant une vérification supplémentaire raisonnable et, après avertissement, , en fermant les comptes de tout client qui ne s'est pas conformé aux présentes Conditions Générales des Bons et Crédits sur Compte.

8. Vos responsabilités et contributions

Nous traitons les utilisateurs de nos Applications avec respect et demandons à nos salariés, aux livreurs et aux Partenaires d'en faire de même. Lorsque vous utilisez nos Applications, nous attendons de votre part que vous agissiez honnêtement et que vous traitiez également notre personnel, les livreurs, les Partenaires et leur personnel avec respect.

a. Ce que vous ne pouvez pas faire

Vous ne pouvez pas utiliser nos Services d'une manière illégale, frauduleuse ou abusive, ou qui violerait les présentes Conditions Générales.

Vous ne pouvez pas utiliser nos Services d'une manière sortant de l'utilisation normale des Applications, que nous n'avons pas acceptée dans le cadre de ces Conditions Générales. En particulier, vous ne pouvez pas exploiter ou commercialiser nos Services, les distribuer ou les proposer à la vente ou à la revente, ni les utiliser dans le cadre d'une activité concurrente à la nôtre.

Le site internet et tous les matériaux, contenus, caractéristiques et fonctionnalités de nos Applications (ci-après « **Plateforme et Fonctionnalités** ») appartiennent à Deliveroo, à nos Partenaires et aux tiers nous ayant concédé des licences. Tous les droits sont réservés. Notre Plateforme et Fonctionnalités sont protégées par des droits d'auteur, droits des marques et autres droits de propriété intellectuelle. Vous pouvez stocker, imprimer et afficher le contenu de nos Applications pour votre usage personnel dans le cadre de leur utilisation, mais vous ne pouvez pas utiliser notre Plateforme et Fonctionnalités à des fins commerciales sans notre accord écrit préalable. Sauf autorisation expresse, notre Plateforme et Fonctionnalités ne peuvent être copiées, distribuées, republiées, téléchargées, affichées ou transmises d'une quelconque manière que ce soit, sans notre consentement écrit préalable. Vous ne pouvez pas procéder à de l'ingénierie inversée,

désassembler ou essayer de toute autre manière d'élaborer ou de reconstruire le code source ou les idées, algorithmes ou techniques sous-jacents de notre Plateforme et Fonctionnalités.

Vous ne pouvez procéder à aucune forme de récupération de données sur notre Plateforme et Fonctionnalités en extrayant des données ou du contenu à l'aide de systèmes automatisés ou de logiciels.

Vous acceptez également de ne pas accéder à nos Applications sans autorisation, de ne pas interférer avec elles, de ne pas endommager ou perturber une partie de celles-ci ou tout réseau ou équipement utilisé pour leur fourniture. Cela inclut de ne pas introduire de virus, chevaux de Troie, vers, bombes programmées ou tout autre matériel malveillant ou technologiquement nuisible dans nos Applications.

b. Vos contributions

Tout commentaire ou matériel (y compris les critiques) que vous téléchargez sur nos Applications ou les données que nous recueillons auprès de vous (y compris par tout service interactif que nous mettons à disposition) (ci-après les « **Contributions** ») seront considérés comme des éléments non confidentiels et non patrimoniaux, et vous reconnaissez et acceptez que notre droit de les utiliser, copier, distribuer, vendre et divulguer à des tiers, pour toute fin liée à notre activité. Dans le cas où les Contributions seraient protégées par un droit d'auteur, en acceptant les présentes Conditions Générales vous octroyer, gratuitement, à Deliveroo pour le monde entier et pour une durée de 8 ans, une licence d'exploitation portant sur les Contributions, au fur et à mesure de la création des Contributions. La présente licence est consentie pour toute finalité, notamment toute finalité commerciale, promotionnelle, marketing, et inclut notamment :

- (a) le droit de reproduction et, en particulier, le droit de reproduire ou faire reproduire tout ou partie des Contributions ;
- (b) le droit de représentation et, en particulier, le droit de communiquer ou de faire communiquer au public tout ou partie des Contributions ;
- (c) le droit de modifier et d'adapter tout ou partie des Contributions ;
- (d) le droit d'utiliser et d'exploiter tout ou partie des Contributions ou toute adaptation des Contributions aux fins des activités de la Société ou au profit des tiers de son choix, à quelque titre que ce soit ;
- (e) le droit de céder ou concéder sous licence tout ou partie des droits cédés aux termes des présentes, à toute personne, société ou entité de notre choix, à titre gratuit ou onéreux ;

chaque droit précité étant cédé respectivement pour tout support, sous tout format, dans toute langue (langage informatique ou autre), par tout procédé connu ou inconnu à ce jour, et à toutes fins.

Nous voulons que nos Applications soient un espace sûr pour tous nos utilisateurs. Toute Contribution que vous fournissez doit être exacte et honnête, et doit être conforme aux présentes Conditions Générales. Vous ne devez pas introduire une Contribution:

- violant toute loi ou réglementation ;
- contenant tout élément diffamatoire, obscène, offensant, haineux, discriminatoire ou provocateur, ou qui met en avant des éléments à caractère sexuel explicite ou de la violence ;
- enfreignant les droits de propriété intellectuelle ou autres droits de toute personne ;
- violant une obligation de confidentialité qui vous incomberait à l'égard de tiers, ou les termes d'un contrat que vous auriez conclu avec un tiers ;
- constitutive de menace, abus ou atteinte à la vie privée de quiconque ;
- résultant de l'usurpation de l'identité d'un tiers ou d'une présentation erronée de votre identité ou de vos rapports avec un tiers ;
- donnant l'impression que nous sommes auteur des Contributions, si tel n'est pas le cas.

Vous vous engagez à disposer du consentement de tout tiers ayant un droit quelconque sur une partie des Contributions pour partager lesdites Contributions de la manière dont vous le faites. S'il s'avère que vous faites des Contributions qui ne sont pas conformes à ces exigences, nous pouvons immédiatement les retirer (de manière temporaire ou permanente).

9. Notre responsabilité envers vous

a. Protection des données

Nous traitons vos données personnelles conformément à notre politique de confidentialité que vous pouvez consulter [ici](#).

b. Vos droits

En tant que consommateur, vous avez certains droits en vertu de la loi et aucune stipulation des présentes Conditions Générales ne peut, ou n'a pour but, de limiter ou supprimer ces droits. Nous n'excluons ni ne limitons pas notre responsabilité envers vous en cas de perte ou de dommage lorsqu'il serait illégal d'agir de la sorte, y compris pour des biens défectueux ou mal décrits.

Nous avons apporté le plus grand soin à la fourniture de nos Services. Toutefois, dans la mesure où la loi le permet, nous fournissons nos Services, ainsi que notre Plateforme et Fonctionnalités, « en l'état » et « en fonction de la disponibilité », sans aucune promesse, condition, garantie ou autre condition de quelque nature que ce soit. Cette clause ne limite en rien toute garantie légale ou droit dont vous êtes le bénéficiaire aux termes du droit applicable.

Nous ne sommes pas responsables des échecs ou retards résultant d'une cause hors de notre contrôle raisonnable, y compris mais sans s'y limiter, les décisions administratives, les actes de terrorisme, les pandémies, les épidémies, les tremblements de terre, les incendies, les inondations ou autres catastrophes naturelles, les mouvements sociaux, les pannes de courant et les défaillances du réseau Internet.

10. Promotions

Il nous arrive d'organiser des concours et d'offrir des prix et/ou avantages dans le cadre de promotions offertes à nos clients (ci-après « **Promotions** »). Les conditions générales suivantes s'appliquent à toutes les Promotions organisées par Deliveroo. Chaque Promotion sera également soumise à des conditions générales supplémentaires spécifiques à cette Promotion (ci-après « **Conditions spécifiques de la Promotion** »), qui compléteront et, le cas échéant, modifieront les présentes conditions générales de la Promotion et seront disponibles [ici](#).

a. Éligibilité

Pour participer à une Promotion, vous devez remplir les critères d'éligibilité que nous spécifions dans les Conditions Spécifiques de la Promotion. Il nous est possible de vous demander de justifier de votre éligibilité à tout moment, selon les modalités qui s'avèrent raisonnablement nécessaires au cas par cas. Si vous ne pouvez pas nous fournir une preuve de votre éligibilité, nous nous réservons le droit de refuser ou d'annuler votre participation à la Promotion. Les Promotions ne sont disponibles que dans les régions où nos Services sont disponibles, et les conditions spécifiques de la Promotion peuvent limiter la Promotion à certaines localisations. Pour participer à la Promotion, vous devez avoir accès à internet et il vous incombe de vous assurer que vous disposez de l'accès internet requis.

Toute personne travaillant pour Deliveroo ou pour une société du groupe Deliveroo, ainsi que les membres de leur famille immédiate et/ou de leur foyer (qu'ils soient ou non liés), et toute autre personne professionnellement impliquée dans le fonctionnement ou l'administration de la Promotion, ne sont pas éligibles à participer à la Promotion.

b. Comment participer

Pour participer à une Promotion, vous devez vous connecter à votre compte Deliveroo (ou ouvrir un compte Deliveroo si vous n'en avez pas déjà un) et passer une Commande conformément aux Conditions Spécifiques de la Promotion et ce, durant la période de la Promotion. La Promotion se déroule pendant la période spécifiée dans les Conditions Spécifiques de la Promotion et comprend

les prix et/ou avantages spécifiés dans les Conditions Spécifiques de la Promotion. Votre utilisation de nos Services, y compris lors d'une Promotion, sera soumise à l'intégralité des présentes Conditions Générales.

Nous nous réservons le droit de suspendre ou d'annuler votre participation à une Promotion s'il apparaît que vous n'êtes pas un participant éligible ou que vous n'agissez pas conformément aux présentes conditions générales de la Promotion ou à nos Conditions Générales. Tout frais associé à une Commande est à votre charge et dépend du fournisseur d'accès Internet utilisé.

c. Prix attribués

Conditions d'attribution du prix : Les prix ne sont ni cessibles, ni échangeables, et aucune alternative en espèce n'est possible. Toutefois, si des raisons indépendantes de notre volonté le rende nécessaire, nous pouvons remplacer ou modifier un prix par une alternative appropriée et ce, à notre discrétion.

Si le prix comprend un Bon ou un Crédit sur Compte, nos Conditions Générales des Bons et Crédits sur Compte s'appliquent. Le gagnant doit s'assurer qu'il connaît les dates d'expiration applicables.

Sélection des gagnants : Tous les bulletins de participation admissibles seront soumis à un tirage au sort. Le gagnant sera choisi au hasard parmi toutes les participations éligibles à la date annoncée dans les Conditions Spécifiques de la Promotion.

Notification aux gagnants : Sauf mention contraire dans les Conditions Spécifiques dans la Promotion, le gagnant sera informé de son gain aux coordonnées liées à son compte Deliveroo dans un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant la sélection du gagnant. Deliveroo effectuera tout effort raisonnable afin de contacter le gagnant, mais il est de la responsabilité de ce dernier de surveiller sa messagerie vocale et son compte e-mail, y compris son courrier indésirable, pour la réception de la notification. Tout participant ayant installé sur son terminal un système automatisé de rejet de messages non sollicités et qui, de ce fait, ne recevrait pas le message l'informant de son gain, ne pourra solliciter quelque indemnisation que ce soit.

Réclamation du prix : Le gagnant doit accepter le prix en confirmant son éligibilité et son acceptation dans un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant la date de notification initiale au gagnant. Si le prix n'est pas accepté dans le délai imparti, le prix peut être retiré et un autre gagnant peut être désigné. Le nouveau gagnant sera informé comme indiqué ci-dessus et devra réclamer le prix dans un délai de cinq (5) jours ouvrables.

Remise des prix : Si le prix est un Bon d'achat ou un Crédit sur Compte, le prix sera crédité sur le compte Deliveroo du gagnant dans un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant la date d'information du gagnant. Les autres prix seront livrés au gagnant selon les Conditions Spécifiques de la Promotion.

Communication relative au gagnant : Vous reconnaissez que Deliveroo peut divulguer, le cas échéant, les données à caractère personnel vous concernant, ainsi que votre participation, à toute autorité administrative ou judiciaire qui en ferait la demande. Une telle divulgation peut survenir lorsque Deliveroo est tenu de démontrer qu'il a attribué les prix annoncés. Pour toute question, vous pouvez soumettre votre demande à hello@deliveroo.fr.

Publicité : Il sera demandé au gagnant de donner son acceptation afin de participer à une publicité raisonnable liée à la Promotion et que Deliveroo ait le droit (mais pas l'obligation) d'utiliser son nom et son image dans le cadre de cette publicité. En donnant son acceptation, chaque participant accepte que Deliveroo puisse partager, publier ou promouvoir toute image, vidéo, texte ou autre contenu soumis ou téléchargé sur tout site en relation avec cette Promotion sur son site d'entreprise, ses blogs ou son compte Facebook, Instagram ou Twitter. Le gagnant est libre de refuser toute publicité associée à la Promotion, et cela ne prive pas le gagnant de son gain et de son statut de gagnant.

d. Promotions pour les Nouveaux Clients

Le cas échéant, nous offrons la livraison gratuite ou d'autres avantages à de nouveaux clients pour une durée limitée. Veuillez cliquer **ici** pour voir s'il existe actuellement des Promotions disponibles pour les nouveaux clients.

Pour en bénéficier, vous devez :

- ne pas avoir passé de Commande auprès de nous auparavant
- ouvrir un compte Deliveroo et effectuer une Commande pour le montant minimum de Commande spécifié dans les Conditions Spécifiques de la Promotion.

Si vous êtes un nouveau client, vous pouvez bénéficier d'un certain nombre de jours de livraison gratuite dès lors que vous effectuez une Commande pour le montant minimum requis sur Deliveroo. La période de livraison gratuite commence à partir de la date de la Commande initiale. Chaque Commande ultérieure devra respecter le montant minimum spécifique de Commande. Vous devrez toujours payer nos frais de service sur chaque Commande. Il est également possible que soyez dans l'obligation de régler des frais additionnels de Commande si votre Commande ne correspond pas à au montant minimum de Commande.

e. Conditions générales

Pas d'approbation : Les Promotions ne sont en aucun cas parrainées, approuvées, administrées par ou associées à Facebook, Instagram et Twitter (ci-après « **Réseaux Sociaux** ») ou tout autre tiers. L'accès aux réseaux sociaux est à tout moment soumis aux règles, conditions et politiques du Réseau Social concerné.

Interférence avec la Promotion : Toute tentative d'endommager ou de miner délibérément le contenu ou le fonctionnement légitime d'une Promotion est interdite et peut constituer une violation des lois pénales et/ou civiles, auquel cas nous nous réservons tous nos droits et recours.

Annulation et modification : Nous nous réservons le droit de modifier, suspendre ou annuler une Promotion et/ou les présentes Conditions Générales de la Promotion si nous l'estimons nécessaire ou approprié, notamment pour se conformer à la réglementation ou si la modification, la suspension ou l'annulation est nécessaire en raison d'un événement échappant à notre contrôle raisonnable.

Disqualification : Sans limiter les options qui nous sont offertes, nous nous réservons le droit, à tout moment, de disqualifier les participations ou les participants (y compris le gagnant), s'il s'avère qu'il a enfreint les présentes Conditions Générales de la Promotion ou nos Conditions Générales, toute loi applicable, ou toute condition générale mentionnée dans les présentes Conditions Générales. Nous informerons le candidat des plaintes formulées à son égard et après lui avoir notifié ce qui lui est reproché et lui avoir accordé un délai raisonnable pour répondre.

Accès aux présentes Conditions générales de Promotion : Tout site sur lequel sont affichées ces Conditions Générales de Promotion sera uniquement accessible depuis la France, et là où la loi le permet. Nous ne garantissons pas que les Conditions Générales ou les Conditions Spécifiques des Promotions respectent la réglementation applicable dans d'autres juridictions. Il est strictement interdit de participer aux Promotions à partir de territoires où le contenu de leurs Conditions Générales et Conditions Spécifiques serait illégal.

Litiges : Sans préjudice des droits dont vous bénéficiez en application de la loi (voir Notre responsabilité envers vous), en cas de litige concernant une Promotion ou les présentes Conditions Générales de Promotion, nos décisions sont définitives. En cas de conflit entre les présentes Conditions Générales de Promotion et les Conditions Spécifiques de Promotion, les Conditions Spécifiques de Promotion prévalent.

Questions : si vous avez des questions ou des commentaires à propos d'une Promotion, n'hésitez pas à nous contacter.

11. Conditions Générales du Programme de parrainage

Nous gérons un Programme de parrainage sur invitation uniquement pour les clients de Deliveroo sélectionnés, âgés de 18 ans ou plus, qui ont effectué au moins une Commande et qui répondent à tout autre critère que nous pourrions fixer et qui vous sera communiqué (ci-après « **Programme de parrainage** »).

Si vous êtes éligible au Programme de parrainage, nous vous enverrons un email comprenant un lien unique et offrant un Bon (d'une valeur déterminée) pour chaque personne éligible qui aurait effectué une Commande livrée par les coursiers de Deliveroo en utilisant votre lien unique. Si vous souhaitez participer, il vous suffit de partager votre lien unique avec autant d'amis ou de membres de votre famille que vous le souhaitez et qui, selon vous, pourraient bénéficier de nos services. Chaque personne avec qui vous partagez le lien doit être âgée de 18 ans au moins et ne peut résider à la même adresse que vous. Elle doit également répondre aux autres critères du Programme de Parrainage qui vous auront été communiqués.

Pour chaque personne éligible qui effectue une Commande en utilisant votre lien unique (sous réserve des limites indiquées ci-dessous), nous inscrirons à votre compte la valeur du Bon indiquée dans l'email que nous vous aurons envoyé avec le lien unique. Il faut compter jusqu'à sept jours pour que les Bons soient crédités à votre compte. Ces Bons sont soumis à nos Conditions Générales des Bons et Crédits sur Compte, y compris les dates d'expiration applicables (qui seront indiquées dans l'email que nous vous aurons transmis comprenant le lien unique).

Vous pouvez recevoir un Bon pour un maximum de 100 parrainages. Nous nous réservons le droit de modifier, à tout moment, le nombre maximum de parrainages pour lesquels un Bon est accordé, mais vous recevrez un Bon pour tout parrainage effectué avant la modification. Tous les liens de parrainage expireront dans un délai de 30 jours après l'envoi du premier email comprenant le lien unique, ou à tout autre moment que nous vous aurons spécifié dans l'email.

Votre lien unique est destiné à un usage non commercial et ne peut être partagé qu'avec vos amis et membres de votre famille par courrier électronique ou via vos comptes personnels sur les réseaux sociaux. Vous ne devez pas partager votre lien unique sur des comptes de réseaux sociaux utilisés à des fins commerciales (par exemple, les comptes Linked-In ou les comptes de réseaux sociaux que vous utiliserez en votre qualité de blogueur ou d'influenceur) ou sur des sites dont vous seriez un contributeur mais pas le propriétaire (par exemple, les groupes Facebook d'entreprises, Wikipédia, Google Reviews, les sites de coupons). Vous ne devez pas promouvoir votre code de parrainage par l'intermédiaire de moteurs de recherche ou de plateformes tierces, autres que votre propre compte personnel de réseaux sociaux.

Nous pouvons, après vous avoir prévenu, désactiver votre lien unique et/ou votre compte Deliveroo, et supprimer tout Bon que nous aurions crédité sur votre compte à la suite du Programme de parrainage, s'il s'avère, que vous faites, de quelque manière que ce soit, un usage abusif du lien unique. Nous ne serons pas responsables des pertes que vous subirez du fait de cette désactivation.

Nous pouvons également prendre toute autre mesure mise à notre disposition en cas de violation des présentes Conditions Générales.

Nous pouvons interrompre le Programme de parrainage à tout moment. Les Bons déjà appliqués sur votre compte resteront disponibles pour la période applicable aux Bons concernés.

12. Termes juridiques

a. Accès et modifications des Services et des Conditions Générales

Nous pouvons ajouter, supprimer, retirer, modifier, désactiver, suspendre ou restreindre tout ou partie de nos Services ou des présentes Conditions Générales, à tout moment, après vous en avoir notifié, et vous prenez acte que, dans une telle hypothèse, vous pourriez ne plus être en mesure d'utiliser les Services dans les mêmes conditions qu'avant ces événements, voir plus du tout. Les modifications apportées à nos Services ou aux Conditions Générales n'affecteront pas les Commandes que vous aurez effectuées avant que nous vous ayons informé des modifications.

Le cas échéant, nous pouvons restreindre à nos clients l'accès à certaines parties ou à l'ensemble de nos Applications. Nous nous efforçons de mettre à jour nos Applications régulièrement et pouvons en modifier le contenu à tout moment. En cas de besoin, nous pouvons suspendre l'accès à nos Applications ou les fermer indéfiniment, après vous en avoir informé.

b. Utilisation des applications mobiles

Si vous accédez ou utilisez nos Services par l'intermédiaire d'une de nos applications mobiles (ci-après « **App Deliveroo** »), le contrat vous liant à votre fournisseur de réseau mobile s'appliquera à votre utilisation de l'App Deliveroo et vous pourrez être facturé par votre fournisseur de réseau mobile pour les services de données pendant que vous utilisez certaines fonctions de l'App Deliveroo (ainsi que les frais de tiers). Vous êtes seul responsable de ces frais. Si vous n'êtes pas le payeur de la facture de votre appareil mobile utilisé pour accéder à l'App Deliveroo, vous serez considéré comme ayant reçu l'autorisation du payeur de la facture pour l'utilisation de l'App Deliveroo.

Votre utilisation de l'App Deliveroo sera également soumise aux conditions générales et aux politiques de confidentialité de la plateforme à partir de laquelle vous aurez téléchargé l'App Deliveroo (telle que Google Play Store ou Apple App Store) (ci-après « **Conditions de la Plateforme** »). Vous devrez vous assurer que vous avez lu les Conditions de la Plateforme. En cas

de conflit entre les présentes Conditions Générales et les conditions de la Plateforme, les présentes Conditions Générales prévaudront.

c. Liens contenus dans nos Applications

Lorsque nos Applications contiennent des liens vers d'autres sites et ressources fournis par des tiers, ces liens sont fournis pour votre information uniquement. Nous n'avons aucun contrôle sur le contenu de ces sites ou ressources.

d. Classement

Nous sommes susceptibles de classer nos Partenaires en fonction de leurs évaluations par les consommateurs, de leur popularité (nombre de Commandes) ou de nos accords commerciaux conclus avec ces Partenaires. Ces classements seront affichés pour les Partenaires de votre région lorsque vous accéderez à nos Applications.

Pour plus d'informations sur le classement de nos Partenaires, vous trouverez une section dédiée dans notre FAQ.

e. Communications électroniques

Vous acceptez de recevoir par voie électronique toutes les communications et avis que nous fournissons en relation avec nos Applications. Nous pouvons être amenés à vous fournir des communications sous forme écrite, que vous acceptez de recevoir par voie électronique plutôt que sous forme papier, notamment en les envoyant à l'adresse électronique enregistrée dans votre compte, ou en publiant un avis ou en communiquant avec vous via notre site. Les communications comprennent les présentes Conditions Générales et tous les autres accords ou politiques que vous devrez accepter afin d'utiliser les Services, y compris les mises à jour de ces accords et politiques, les autorisations de paiement et les reçus ou confirmations de transaction et les questions relatives au service clientèle.

f. Conditions Générales

Ces Conditions Générales contiennent l'intégralité de l'accord entre nous et vous en ce qui concerne leur objet. Une personne qui n'est pas partie à ces Conditions Générales n'a aucun droit en vertu de celles-ci.

Si vous utilisez Deliveroo Plus, les Conditions Deliveroo Plus s'appliqueront en sus des présentes Conditions Générales.

Si vous ou nous avons le droit de faire appliquer ces Conditions Générales à l'autre partie, ce droit ne sera pas perdu, même si la personne qui a ce droit tarde à le faire ou renonce à son droit d'y procéder en toute circonstance. Si une partie des présentes Conditions Générales est jugée illégale, abusive ou inefficace, le reste des conditions ne sera pas affecté et restera en vigueur.

g. Droit applicable et juridiction

Les présentes Conditions Générales, et tout litige en découlant ou en relation avec elles (y compris les litiges non contractuels), sont régies par le droit français et vous pouvez engager des poursuites judiciaires concernant nos Services ou les présentes Conditions Générales devant les tribunaux français.

En outre, tout différend ou litige dit de consommation peut faire l'objet d'un règlement amiable par médiation auprès du médiateur à la consommation FEVAD. Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, Deliveroo adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : Médiateur de la Consommation FEVAD BP 20015 - 75362 PARIS CEDEX 8 – <http://www.mediateurfevad.fr>. Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de Deliveroo, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, [cliquez ici](#). Ce service sera gratuit pour vous.

Vous avez également la possibilité de saisir la plateforme de Résolution des Litiges en Ligne (RLL) mise à disposition par la Commission européenne, accessible à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>. Ne peuvent faire l'objet d'une revue par le médiateur les litiges pour lesquels la demande est manifestement abusive ou a été précédemment examinée ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal, ou si vous avez introduit votre demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de votre réclamation écrite auprès de nous ou si le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur, ou enfin si vous ne justifiez pas avoir tenté, au préalable, de résoudre votre litige directement auprès de nous par une réclamation écrite.

13. Réclamations et communications

Nous espérons que vous êtes satisfaits de nos Services, mais nous comprenons que vous aurez parfois besoin de nous parler. Nous sommes toujours heureux d'avoir de vos nouvelles. Vous trouverez peut-être la réponse à votre question dans notre FAQ. Si vous souhaitez nous contacter pour une raison quelconque, vous pouvez nous joindre par les moyens suivants :

Assistance à la clientèle : via email, à l'adresse: hello@deliveroo.fr.

Conditions Deliveroo Plus

(version du 30 mars 2022)

1. Introduction

Les présentes conditions générales (ci-après « **Conditions Deliveroo Plus** ») s'appliquent à votre utilisation de nos services si vous disposez d'un compte Deliveroo Plus. Si vous souscrivez ou utilisez un abonnement à Deliveroo Plus (y compris pendant toute période d'essai gratuit), vous devrez accepter les présentes Conditions Deliveroo Plus et nos Conditions Générales, qui font partie intégrante des présentes Conditions Deliveroo Plus. Si vous n'acceptez pas les présentes Conditions Deliveroo Plus, n'utilisez pas les services de Deliveroo Plus.

Les termes en majuscules utilisés dans les présentes Conditions Deliveroo Plus et qui ne sont pas définis ici ont la signification qui leur est donnée dans nos Conditions Générales. En cas d'incohérence entre les présentes Conditions Deliveroo Plus et nos Conditions Générales, les présentes Conditions Deliveroo Plus s'appliqueront.

Nous sommes conscients que ces Conditions de Deliveroo Plus sont assez longues à lire ! Vous en trouverez un résumé dans la [FAQ Client Deliveroo Plus](#). La FAQ Client Deliveroo Plus est un résumé et ne doit pas se substituer à la lecture complète des présentes Conditions Deliveroo Plus. N'hésitez pas à nous contacter si vous avez des questions concernant Deliveroo Plus ou les présentes Conditions Deliveroo Plus.

2. À propos de Deliveroo Plus

En tant qu'abonné à Deliveroo Plus, vous bénéficiez, en contrepartie d'un abonnement à durée indéterminée à prélèvements mensuels, de frais de livraison offerts s'agissant des Commandes éligibles. Une Commande éligible est une Commande passée auprès d'un Partenaire participant qui respecterait le montant minimum de Commande (le montant minimum de Commande sera indiqué lorsque vous passerez la Commande) et à tout autre critère que nous fixerions et dont vous serez

informés. Tous les Partenaires ne participent pas à Deliveroo Plus. Vous devez vérifier si votre Commande est bien éligible avant de passer ladite Commande. Des frais de services et des éventuels frais additionnels de Commande restent dus par les abonnés Deliveroo Plus (voir section 6 intitulée Prix et paiement).

Le cas échéant, d'autres types d'avantages peuvent également vous être proposés (par exemple, des offres de restaurant, des promotions spéciales, des adhésions ou des services). Tous les abonnés ne recevront pas toujours les mêmes types d'avantages. Par exemple, certains avantages peuvent dépendre de votre situation géographique et/ou de la fréquence d'utilisation de nos Services.

Deliveroo Plus, ou certains de ses aspects (y compris toute période d'essai gratuite), peuvent ne pas être disponibles pour tous nos clients. Nous vous expliquerons quels Services sont disponibles lorsque vous vous inscrirez à Deliveroo Plus.

3. Votre abonnement à Deliveroo Plus

a. Éligibilité

Vous trouverez l'option pour vous inscrire à Deliveroo Plus sur votre profil de compte, ou alors, vous pouvez également être invité à rejoindre Deliveroo Plus après avoir passé une Commande par l'intermédiaire de nos Applications.

Pour adhérer à Deliveroo Plus, vous devez remplir, lors de l'adhésion et ce, tout au long de votre abonnement, les critères suivants:

- vous êtes un particulier âgé d'au moins 18 ans ;
- vous résidez dans une ville dans laquelle nous exploitons Deliveroo Plus (« **Ville Participante** ») ;
- vous disposez d'un compte personnel pour utiliser nos Applications ;
- vous disposez d'une carte bancaire valide enregistrée sur votre compte et qui n'est pas déjà utilisée pour le paiement sur un autre compte Deliveroo Plus ;
- vous répondez à tout autre critère que nous vous pourrions vous communiquer lors de votre inscription.

Nous pouvons vous demander de justifier votre éligibilité à tout moment, sous une forme raisonnablement nécessaire. Si vous ne parvenez pas à fournir la preuve de votre éligibilité, nous pourrions refuser ou annuler votre abonnement à Deliveroo Plus.

Vous pouvez utiliser votre compte Deliveroo Plus, uniquement, pour votre usage personnel, dans votre pays de résidence tel qu'indiqué dans votre profil de compte, et vous devez conserver secrets

vosre identifiant ou les détails de votre compte. Les règles applicables à Votre Compte énoncées dans nos Conditions Générales s'appliquent également à votre compte Deliveroo Plus.

b. Période d'abonnement à Deliveroo Plus

Votre période d'abonnement à Deliveroo Plus débutera le jour de votre inscription à Deliveroo Plus ou, si elle est ultérieure, le jour suivant immédiatement la date de fin de votre période d'essai gratuite (la “**Date de Souscription**”).

Les abonnements à Deliveroo Plus sont à durée indéterminée avec prélèvement chaque mois, le même jour (la « **Date de Prélèvement** ») que celui de la Date de Souscription (par exemple : Date de Souscription le 15 janvier : vous serez prélevé le 15 de chaque mois – pour les Dates de Souscription tombant un 31, ce sera le dernier jour de chaque mois). Cela signifie que vous pouvez résilier l’abonnement à tout moment , conformément aux présentes Conditions Deliveroo Plus (voir la rubrique Résilier votre abonnement à Deliveroo Plus) ou à nos Conditions Générales.

c. Gestion de votre abonnement à Deliveroo Plus

Toutes les informations relatives à votre abonnement à Deliveroo Plus se trouvent dans l'onglet « Mon compte » de votre profil sous « Deliveroo Plus ». Vous pourrez consulter le temps restant de votre période d'essai gratuite, annuler votre abonnement à Deliveroo Plus et mettre à jour votre mode de paiement.

d. Mettre en pause votre abonnement à Deliveroo Plus

Vous pouvez mettre en pause votre abonnement à Deliveroo Plus à tout moment. Vous ne pourrez utiliser aucun des avantages de Deliveroo Plus durant cette période de pause de votre abonnement.

La Date de Prélèvement à Deliveroo Plus sera prorogée du nombre de jours au cours desquels vous aurez interrompu votre abonnement. Ainsi, par exemple, si vous avez souscrit à un abonnement Deliveroo Plus le 1er novembre et que vous mettez votre abonnement Deliveroo Plus en pause le 31 décembre pendant 7 jours, les Dates de Prélèvement tomberont ensuite le 8 de chaque mois.

Dès lors que vous avez repris votre abonnement Deliveroo Plus, vous ne pouvez pas le suspendre pendant 30 jours.

Vous pouvez mettre en pause votre abonnement Deliveroo Plus, à condition de respecter toute période de pause maximale applicable (qui vous sera communiquée). Sauf si vous procédez à une pause durant le délai que nous aurions spécifié, nous nous réservons le droit d'annuler votre abonnement à Deliveroo Plus en cas de dépassement de ces limites. Dans une telle hypothèse, vous perdez les jours restants sur votre abonnement Deliveroo Plus au moment de la résiliation et nous ne sommes pas tenus de vous rembourser les frais d'abonnement que vous avez payés.

4. Résilier votre abonnement à Deliveroo Plus

a. Vos droits de résiliation

Vous pouvez résilier votre abonnement à Deliveroo Plus à tout moment, soit en utilisant l'option dans l'onglet « Mon compte » de votre compte Deliveroo, soit en nous envoyant un courriel à hello@deliveroo.fr, en indiquant clairement que vous souhaitez résilier votre abonnement à Deliveroo Plus. L'abonnement prendra fin à l'expiration d'une période d'un mois civil à compter de la dernière Date de Prélèvement précédant la notification de votre résiliation (telle qu'elle pourrait avoir été modifiée par une mise en pause conformément à la section 3 d). Pour la période entre la notification de résiliation et la résiliation effective de votre période d'abonnement Deliveroo Plus, vous continuerez à bénéficier des services Deliveroo Plus, et devrez payer les frais d'abonnement applicables à cette période. Ceci ne s'applique pas en cas de résiliation au cours d'une période d'essai gratuite ou de votre délai de rétractation (voir ci-dessous).

Vous pouvez également résilier votre abonnement à Deliveroo Plus en utilisant l'une des méthodes mentionnées ci-dessus si nous vous notifions une augmentation des frais d'abonnement à Deliveroo Plus pendant votre période d'abonnement à Deliveroo Plus. Dans ce cas, vous devrez résilier votre abonnement à Deliveroo Plus avant la prise d'effet de la modification si vous souhaitez ne pas vous voir appliquer l'augmentation.

b. Droits de rétractation des consommateurs

Si vous êtes un consommateur, la législation en matière de droit de la consommation vous donne le droit de changer d'avis et de vous rétracter de votre abonnement Deliveroo Plus dans les 14 jours suivant la date de début de votre abonnement (ci-après « **Délai de Rétractation** »).

Si vous souhaitez exercer ce droit de rétractation, vous devez nous informer de votre décision au cours de cette période de réflexion. Pour ce faire, vous pouvez soit résilier votre abonnement

Deliveroo Plus dans la rubrique « Mon compte » de votre compte, soit informer notre Service Client de votre décision de résilier votre abonnement Deliveroo Plus au moyen d'une déclaration claire envoyée par e-mail à hello@deliveroo.fr, soit envoyer [le formulaire de rétractation](#) à hello@deliveroo.fr.

Si vous annulez votre abonnement à Deliveroo Plus pendant votre Délai de Rétractation alors que vous avez commencé à bénéficier du service Deliveroo Plus, vous devrez payer l'abonnement à Deliveroo Plus fourni jusqu'au moment où vous nous aurez informés de votre changement d'avis. Nous vous rembourserons les frais d'abonnement payés, réduit d'une somme couvrant la période de votre abonnement Deliveroo Plus précédant la résiliation de votre abonnement (nous calculons ce montant proportionnellement au prix total de Deliveroo Plus payé mensuellement). Nous effectuerons ce remboursement au plus tard 14 jours après que nous aurons été notifié de votre choix de résiliation de l'abonnement, en utilisant le même mode de paiement que celui utilisé pour régler les frais d'abonnement à Deliveroo Plus.

c. Nos droits de résiliation et de suspension

Nous pouvons résilier ou suspendre votre abonnement à Deliveroo Plus à tout moment, après vous avoir prévenu, si vous n'utilisez pas le Service Deliveroo Plus ou votre compte Deliveroo Plus conformément aux présentes Conditions Deliveroo Plus. Si vous n'êtes pas d'accord avec notre décision vous pouvez nous contacter et nous pourrions revenir sur notre décision. Nous pouvons également, à notre seule discrétion et à tout moment, cesser de fournir le Service Deliveroo Plus, ou toute partie de celui-ci, avec un préavis raisonnable. Conformément aux présentes Conditions Deliveroo Plus, nous vous informerons de la résiliation de votre accès au Service Deliveroo Plus. Si nous suspendons ou résilions votre accès à nos Applications de manière totale, conformément à nos Conditions Générales, votre abonnement au Service Deliveroo Plus sera automatiquement et consécutivement suspendu ou résilié.

Vous n'aurez pas à payer de frais pour la période de suspension de votre abonnement, sauf si la suspension de votre abonnement à Deliveroo Plus est liée à un manquement de votre part (tel qu'un défaut de paiement des frais de Deliveroo Plus ou une violation des présentes Conditions Deliveroo Plus).

5. Abonnement et paiement

a. Abonnement à Deliveroo Plus

Le montant du prix de l'abonnement à Deliveroo Plus vous sera communiqué au moment de votre abonnement. Ce montant peut varier en fonction des avantages procurés par l'adhésion à Deliveroo Plus.

Nous nous réservons le droit de modifier le montant du prix de l'abonnement à Deliveroo Plus à tout moment. Dans un tel cas, nous vous en informons sur nos Applications ou par email dans un délai raisonnable avant que la modification entre en vigueur, afin que vous puissiez mettre fin à l'abonnement. Si vous n'êtes pas d'accord avec une augmentation, vous pouvez choisir d'annuler votre abonnement à Deliveroo Plus avant que la modification ne prenne effet.

b. Paiements et mode de paiement

Vous devez nous fournir une carte bancaire ou un autre moyen de paiement que nous acceptons pour le règlement de l'abonnement à Deliveroo Plus. Les comptes d'entreprise ne peuvent être utilisés par les abonnés de Deliveroo Plus pour payer les Commandes. Vous nous déclarez et garantisiez que les informations fournies par vous concernant votre mode de paiement sont exactes et que vous êtes autorisé à utiliser ce mode de paiement. En cas de changement, vous devez mettre à jour les informations relatives à votre compte rapidement (par exemple, un changement d'adresse de facturation ou de date d'expiration de votre carte de crédit).

Vous acceptez de nous verser le montant du prix de l'abonnement à Deliveroo Plus convenu conformément aux conditions applicables audit abonnement et aux présentes Conditions Deliveroo Plus. Vous nous autorisez à facturer votre mode de paiement à l'avance et de manière périodique, conformément aux conditions de votre abonnement Deliveroo Plus, et ce jusqu'à la résiliation de votre compte, et vous acceptez, par ailleurs, de payer tous les frais afférents audit prélèvement.

Si vous passez d'un abonnement Deliveroo Plus Or, Argent ou Deliveroo Plus avec Amazon Prime existant à un autre type d'abonnement Deliveroo Plus, votre prochaine date de facturation fera l'objet d'un changement. Toute modification directe de votre prochaine période de facturation vous sera communiquée dans la section "Mon Compte" puis "Abonnement" dans l'application.

6. Périodes d'essai gratuit

Si vous vous inscrivez pour un essai gratuit de Deliveroo Plus, nous mettons Deliveroo Plus à votre disposition à titre d'essai, gratuitement, jusqu'à la première des deux dates suivantes : (a) la fin de la période d'essai gratuit que nous aurons spécifiée, ou (b) la date de début de tout abonnement Deliveroo Plus auquel vous auriez souscrit. Pour bénéficier d'un essai gratuit, vous devez nous fournir un numéro de téléphone portable valide et vous inscrire pour obtenir un compte Deliveroo Plus. Vous ne pouvez participer qu'une seule fois à un essai gratuit de Deliveroo Plus.

Chacun de nous pouvons mettre fin, à tout moment, à votre abonnement à Deliveroo Plus au cours de la période d'essai gratuit, en en informant l'autre. Deliveroo Plus est fourni « tel quel » et « selon la disponibilité » pendant la période d'essai gratuit, sans aucune représentation, garantie ou indemnité. Il nous semble que vous ne pouvez subir de préjudice résultant de la terminaison de la période d'essai gratuite mais vous pouvez nous contacter à tout moment pour faire valoir vos droits à l'appui de justificatifs prouvant votre préjudice.

À la fin de la période d'essai gratuite, votre abonnement à Deliveroo Plus se poursuivra automatiquement et vous devrez dès lors vous acquitter des montants de l'abonnement à Deliveroo Plus pour le reste de votre période d'abonnement. Si vous ne souhaitez pas souscrire à l'abonnement Deliveroo Plus, vous devez, dans ce cas, le résilier avant la fin de la période d'essai gratuite (voir le point Résilier votre abonnement à Deliveroo Plus). Ce droit n'emporte pas renonciation à vos autres droits et notamment à votre droit de rétraction, qui commence à courir à compter du début de la période d'abonnement payant.

7. Bons Plus

Deliveroo ou d'autres entreprises peuvent émettre des Bons d'achat Plus pour des abonnements offerts à Deliveroo Plus dans le cadre d'une promotion ou d'une offre. Ces Bons d'achat peuvent vous permettre d'accéder à Deliveroo Plus sans payer des frais d'abonnement, pour une « période sans frais » qui correspond à la durée de l'abonnement telle que communiquée dans le Bon (par exemple 1, 3, 6, 12, 24 mois).

Les clients ayant déjà un abonnement payant Deliveroo Plus peuvent également, sous réserve des modalités du Bon d'achat, échanger ces Bons d'achat et dans ce cas, s'ils sont éligibles pour bénéficier du Bon d'achat, ces derniers seront transférés sur un abonnement de « période gratuite » à partir de la date d'échange du Bon et ce, pour la durée du Bon.

Pour échanger les Bons, vous devez :

- Vous rendre sur l'application Deliveroo et vous connecter / inscrire pour obtenir un compte ;
- Aller sur la page « Mon compte », cliquer sur « Bons et crédits » puis cliquer sur « Ajouter un code ».
- Entrer votre code de Bon et cliquer sur « utiliser ».
- Cliquer sur « Abonnez-vous maintenant » dans la fenêtre contextuelle et sélectionnez l'option « Rejoindre Deliveroo Plus ».

Après expiration de la « période gratuite », les abonnements Deliveroo Plus échangés à l'aide d'un Bon seront automatiquement transférés sur l'abonnement mensuel payant de Deliveroo Plus et les frais d'abonnement correspondants seront à votre charge. Vous devrez annuler votre abonnement avant la fin de la période de gratuité afin d'éviter tous frais.

Votre utilisation de Deliveroo Plus au cours de toute la « période de gratuité » sera soumise aux présentes Conditions Deliveroo Plus. Des conditions générales spécifiques s'appliqueront à l'offre ou à la promotion concernée qui fait bénéficier des Bons Plus.

8. Nos droits de modification de Deliveroo Plus et de ces Conditions Deliveroo Plus

Nous pouvons occasionnellement apporter des modifications aux services Deliveroo Plus, notamment aux avantages qui vous sont offerts et/ou aux présentes Conditions Deliveroo Plus. Toute modification vous sera communiquée avant de prendre effet par email ou en affichant une notification sur nos Applications (ci-après « **Notification de Modification** »). Veuillez lire attentivement toutes les Notifications de Modification que nous vous envoyons. Veuillez veiller à ne pas installer de système rejetant automatiquement les messages non sollicités de façon à ce que nos emails parviennent effectivement dans votre boîte de réception. A défaut, la responsabilité de Deliveroo ne saurait être engagée.

Si vous ne souhaitez pas poursuivre votre abonnement à Deliveroo Plus après l'envoi d'une Notification de Modification, vous pouvez résilier votre abonnement à Deliveroo Plus en suivant les étapes de la section 4(a). Dans ce cas, vous aurez droit au remboursement de tous les frais Deliveroo Plus payés pendant la période courant après la résiliation de votre abonnement, et vous n'aurez plus à payer de frais Deliveroo Plus.

9. Offre de partenariat Deliveroo Plus

Nous pouvons offrir aux clients de Deliveroo Plus des Bons d'achat relatifs aux offres faites par nos Partenaires. Pour plus d'informations sur ces offres, veuillez-vous reporter à nos Conditions générales des bons et crédits sur compte dans nos Conditions Générales.

10. Offre Deliveroo Plus avec Amazon Prime

Les membres du programme Amazon Prime France peuvent bénéficier d'un (1) an ("**Période Offerte**") d'abonnement offert à Deliveroo Plus Argent, d'une valeur de plus de 35€ par an (2,99€/mois), avec leur souscription à Amazon Prime ("**Offre Deliveroo Plus avec Amazon Prime**"). Deliveroo Plus Argent inclut les frais de livraison offerts s'agissant des Commandes d'un montant supérieur à 25€. Des frais de service et les Conditions Générales Deliveroo Plus s'appliquent lorsque vous utilisez l'Offre Deliveroo Plus avec Amazon Prime durant la Période Offerte.

Si vous mettez fin à votre programme Amazon Prime à tout moment pendant votre Période Offerte, vous ne pourrez plus bénéficier de l'Offre Deliveroo Plus avec Amazon Prime et votre Période Offerte prendra fin. Vous serez informé par e-mail de la fin de votre abonnement à Deliveroo Plus. Si vous étiez précédemment abonné à Deliveroo Plus et que vous décidez de bénéficier de l'Offre Deliveroo Plus avec Amazon Prime, et que vous mettez ensuite fin à votre programme Amazon Prime avant l'expiration de la Période Offerte, vous ne serez pas réinscrit à votre ancien abonnement Deliveroo Plus. Si vous choisissez de vous réinscrire au programme Amazon Prime, vous devrez réactiver l'Offre Deliveroo Plus avec Amazon Prime en vérifiant à nouveau votre inscription au programme Amazon Prime en suivant les étapes ci-dessous.

Pour bénéficier de l'Offre Deliveroo Plus avec Amazon Prime, vous devez :

1. Vous rendre sur le site deliveroo.fr/amazon-prime
2. Vous inscrire ou vous connecter à Deliveroo
3. Lier votre compte Amazon

Les abonnés actuels à Deliveroo Plus peuvent également profiter de cette offre (à condition qu'ils soient membres du programme Amazon Prime) et, s'ils respectent les critères d'éligibilité, pourront choisir d'être transférés sur l'Offre Deliveroo Plus avec Amazon Prime pendant douze (12) mois à compter de la date à laquelle ils auront lié leur compte Amazon conformément aux étapes décrites ci-dessus. À la fin de votre Période Offerte, votre ancien abonnement mensuel payant Deliveroo Plus reprendra, et vous devrez payer les frais d'abonnement correspondants. Si vous ne souhaitez pas payer ces frais d'abonnement, vous devrez résilier votre abonnement Deliveroo Plus avant la fin de la Période Offerte.