

Conditions Générales de Deliveroo Plus

Les Conditions Générales de Deliveroo Plus ("Conditions Générales") sont applicables dès lors que vous souscrivez à Deliveroo Plus. Elles ne remplacent pas les Conditions Générales du Service relatives à votre compte Deliveroo, lesquelles continuent de s'appliquer sous réserve des modifications qui leur sont apportées par les présentes Conditions Générales.

Nous savons que ces Conditions Générales peuvent paraître longues à lire ! Vous pouvez en consulter un résumé sur la page FAQ destinée aux clients Deliveroo Plus (« FAQ Client ») – <https://deliveroo.fr/fr/faq#deliverooplus>

La FAQ Client ne doit toutefois pas vous dispenser de la lecture des présentes Conditions Générales.

1. Deliveroo Plus

Deliveroo Plus est un programme offert à certains Utilisateurs Éligibles. Il permet à ces Utilisateurs Éligibles de souscrire à un abonnement pour bénéficier d'un service de livraison illimitée sur des Commandes Éligibles (voir Section 2) passées par le biais de notre Service.

Les abonnés au service Deliveroo Plus bénéficient d'une livraison illimitée sur toutes les Commandes Éligibles passées par le biais de notre Service auprès des Restaurants Participants (voir Section 2, "Utilisateurs Éligibles, Commandes Éligibles et Restaurants Participants") situés dans les Villes Participantes en France (voir Section 2). Deliveroo Plus, à son entière discrétion, peut proposer aux Utilisateurs Éligibles (voir Section 2) sélectionnés d'autres avantages (incluant des offres de restaurants, des promotions spéciales, des abonnements, ou des services spéciaux) qui peuvent notamment dépendre de la localisation de l'Utilisateur Éligible et/ou de la fréquence d'utilisation du Service.

De temps à autre, nous pouvons apporter des modifications à Deliveroo Plus, notamment aux avantages dont vous disposez et/ou aux dispositions des présentes Conditions Générales. Nous vous communiquerons toute modification importante ou affectant vos droits avant d'être mise en œuvre par e-mail ou en affichant une notification sur notre Service (« Notification de Changement »). Lorsqu'un changement affecte les présentes Conditions Générales, vous devrez prendre connaissance et accepter ce changement afin de continuer à utiliser Deliveroo Plus. Pour tout autre changement, le fait que vous poursuiviez votre utilisation du Service suite à la réception d'une Notification de Changement emportera acceptation du changement en cause. Nous vous recommandons de lire attentivement toutes les Notifications de Changement que nous vous envoyons.

Si vous ne souhaitez pas poursuivre votre abonnement Deliveroo Plus après réception d'une Notification de Changement, vous pouvez le résilier avec effet immédiat (voir ci-dessous).

2. Utilisateurs Éligibles, Commandes Éligibles et Restaurants Participants

Utilisateurs Éligibles

Deliveroo Plus et/ou certains aspects de Deliveroo Plus, incluant la Période d'Essai Gratuit, peuvent ne pas être disponibles à tous les Utilisateurs Éligibles. Nous vous indiquons les services mis à votre disposition lors de votre souscription.

Pour être un Utilisateur Éligible, vous devez remplir les conditions suivantes au moment de la souscription et pendant toute la durée de votre abonnement à Deliveroo Plus :

être âgé(e) de 18 ans ou plus;

être situé à titre principal dans une ville de France indiquée par notre Service, ou sur le site Internet de Deliveroo, comme participant à Deliveroo Plus (« Ville Participante ») ;

vous abonner à Deliveroo Plus avec votre compte personnel (si vous êtes un client de Deliveroo for Business, vous ne pouvez pas profiter des avantages offerts par Deliveroo Plus si vous utilisez vos crédits entreprise pour régler une commande) ;

disposer d'une carte bancaire valide enregistrée sur votre compte, qui n'est pas déjà utilisée comme moyen de paiement sur un autre compte Deliveroo Plus (pour plus de détails, voir Section 6 (« Moyen de Paiement ») ; et

répondre à toute autre condition communiquée par Deliveroo au moment de votre inscription. Si Deliveroo conclut que vous ne répondez pas aux critères d'éligibilité mais que vous estimez que c'est le cas, nous vous invitons à prendre contact avec notre Service Client en envoyant un email à l'adresse hello@deliveroo.fr.

Vous pouvez utiliser votre compte Deliveroo Plus uniquement dans le pays dans lequel vous avez souscrit au programme.

Commandes Éligibles

Les Utilisateurs Éligibles profiteront de la livraison illimitée sur toutes les commandes passées auprès d'un Restaurant participant à Deliveroo Plus et répondant au seuil minimum de commande spécifié ("Commande Éligible"). Le seuil minimum de commande vous est communiqué au moment de la souscription à Deliveroo Plus et lorsque vous passez les commandes via le Service. Le seuil minimum de commande peut varier de temps à autre et peut différer selon les Restaurants Participants. Deliveroo se réserve le droit de modifier à tout moment le seuil minimum de commande pour tout Restaurant Participant conformément à la Section 1.

Restaurants Participants

Deliveroo Plus est uniquement disponible pour les restaurants partenaires qui participent à ce programme ("Restaurants Participants"). Deliveroo, à sa seule discrétion, peut déterminer quels restaurants partenaires sont des Restaurants Participants, et peut changer les Restaurants Participants à tout moment. Tout changement relatif aux Restaurants Participants vous sera notifié conformément aux dispositions de la Section 1.

Activité Frauduleuse

Vous devez limiter votre compte Deliveroo à une utilisation personnelle et individuelle et ne partager vos identifiants de compte avec aucun tiers durant votre abonnement Deliveroo Plus. Si nous avons des raisons valables de suspecter que votre utilisation de votre abonnement Deliveroo Plus contrevient aux termes des présentes Conditions Générales, Deliveroo peut, à son entière discrétion, suspendre ou désactiver immédiatement votre abonnement Deliveroo Plus, et prendre toute mesure additionnelle prévue par les présentes Conditions Générales et par les Conditions Générales du Service relatives à votre compte Deliveroo.

3. Modalités d'abonnement

Les Utilisateurs Éligibles peuvent s'abonner à Deliveroo Plus par le biais de notre Service :

en se connectant à la section « Mon Compte » de leur compte Deliveroo, depuis leur panier de commande ou après avoir passé une commande par le biais de notre Service, en cliquant sur la mention « Deliveroo Plus ? » qui s'affiche à côté du montant des frais de livraison ;
en cliquant sur un message promotionnel pour recevoir des informations (y compris tarifaires) sur Deliveroo Plus ; et
en cliquant sur le lien apparaissant sur la page d'accueil Deliveroo Plus.

4. Frais Deliveroo Plus

Les Utilisateurs Éligibles peuvent s'abonner à Deliveroo Plus moyennant le paiement des frais dont le montant est précisé au moment de la souscription (« Frais Deliveroo Plus »). Les Frais Deliveroo Plus peuvent varier d'un utilisateur à l'autre en fonction des éventuels autres services, offres de restaurants, plans ou abonnements promotionnels spéciaux offerts en complément de la livraison illimitée au moment de la souscription.

Si une période d'essai gratuit vous est offerte (« Période d'Essai Gratuit »), les Frais Deliveroo Plus ne vous seront pas facturés pendant la durée de la Période d'Essai Gratuit. Après la fin de la

Période d'Essai Gratuit, les Frais Deliveroo Plus vous seront facturés périodiquement durant votre Durée d'Abonnement Deliveroo Plus conformément aux conditions établies à la Section 6 (« Paiement et Facturation »).

Si une période promotionnelle vous est offerte (« Période Promotionnelle »), les Frais Deliveroo Plus promotionnels communiqués vous seront facturés pendant la durée de la Période Promotionnelle. Certaines conditions peuvent s'appliquer (par exemple, minimum de commande). Après la fin de la Période Promotionnelle, les Frais Deliveroo Plus vous seront facturés périodiquement durant votre Durée d'Abonnement Deliveroo Plus conformément aux conditions établies à la Section 6 (« Paiement et Facturation »).

Vous acceptez que Deliveroo a la possibilité de modifier les Frais Deliveroo Plus durant votre Durée d'Abonnement Deliveroo Plus. Toute augmentation des Frais Deliveroo Plus vous sera notifiée selon la procédure prévue à la Section 1. Vous êtes tenu(e) de payer les Frais Deliveroo Plus conformément aux dispositions prévues à la Section 6

5. Durée d'abonnement à Deliveroo Plus

La durée de votre abonnement à Deliveroo Plus (« Durée d'Abonnement Deliveroo Plus ») est choisie par vous-même au moment de votre souscription au programme.

Vous recevrez un email avant la fin de la Durée d'Abonnement Deliveroo Plus en cours vous informant que votre abonnement sera automatiquement renouvelé pour la même Durée d'Abonnement Deliveroo Plus. Votre abonnement sera renouvelé automatiquement à la fin de chaque Durée d'Abonnement Deliveroo Plus jusqu'à ce que vous résilie votre abonnement ou que nous y mettions un terme conformément aux termes des présentes Conditions Générales.

Votre première Durée d'Abonnement Deliveroo Plus commencera le jour de votre souscription ou, si vous êtes éligible et que nous vous offrons une Période d'Essai Gratuit, le jour suivant la date d'expiration de votre Période d'Essai Gratuit (« Date de Début »).

6. Paiement et Facturation

Moyen de Paiement : le paiement de l'abonnement Deliveroo Plus doit être effectué au moyen d'une carte bancaire enregistrée sur votre compte par le biais de notre Service (« Moyen(s) de Paiement »). Si plusieurs Moyens de Paiement sont enregistrés sur votre compte, vous serez informé(e), au moment de la souscription à Deliveroo Plus, du Moyen de Paiement sur lequel seront prélevés les Frais Deliveroo Plus.

Options de paiement : toutes les options de paiement disponibles vous seront communiquées au moment de la souscription.

Mettre à jour / Modifier le Moyen de Paiement : vous pouvez mettre à jour / modifier votre Moyen de Paiement en vous connectant sur le site Internet ou sur l'application Deliveroo et en sélectionnant « Mon Compte », puis « Deliveroo Plus ». Vous ne pouvez pas supprimer un Moyen de Paiement associé à votre compte Deliveroo Plus, à moins de le remplacer par un autre Moyen de Paiement. Pour ce faire, vous devez d'abord ajouter un nouveau Moyen de Paiement à votre compte Deliveroo, puis remplacer le Moyen de Paiement existant associé à votre compte Deliveroo Plus par le nouveau Moyen de Paiement. Vous pouvez également résilier votre abonnement à Deliveroo Plus, ce qui vous permettra ensuite de supprimer votre Moyen de Paiement. Si vous avez ajouté le Moyen de Paiement au moment de la création de votre compte Deliveroo, celui-ci sera automatiquement supprimé lors de la résiliation.

Echec de paiement : si le paiement des Frais Deliveroo Plus n'a pas pu être effectué en raison de l'expiration de votre Moyen de Paiement, en raison de fonds insuffisants sur le compte bancaire associé ou pour une autre raison, et que vous ne remédiez pas à la situation, en mettant notamment à jour les informations relatives à votre Moyen de Paiement, dans un délai de 24 heures après avoir été informé(e) de l'échec du paiement, Deliveroo mettra fin à votre abonnement Deliveroo Plus avec effet immédiat et vous ne bénéficierez plus du service Deliveroo Plus. Vous resterez tenu(e) de tout montant impayé. Si nous ne sommes pas en mesure de recouvrer les

Frais Deliveroo Plus impayés, nous nous réservons le droit de mettre fin à votre accès à toute ou partie de notre Service.

Facturation périodique : en vous abonnant à Deliveroo Plus, vous nous autorisez à prélever sur votre Moyen de Paiement les Frais Deliveroo Plus périodiques en vigueur dans un délai de 24 heures à compter du premier jour de chaque Durée d'Abonnement Deliveroo Plus, étant précisé qu'aucun montant ne vous sera facturé pour la prestation du service Deliveroo Plus pendant une Période d'Essai Gratuit. Vous acceptez que les Frais Deliveroo Plus qui vous sont facturés peuvent varier, notamment en cas d'offres promotionnelles, et vous nous autorisez à prélever ces montants différents sur votre Moyen de Paiement.

Facturation des premiers Frais Deliveroo Plus : les premiers Frais Deliveroo Plus sont prélevés à la Date de Début.

Remboursements : les Frais Deliveroo Plus ne sont pas remboursables, sauf dans les cas exceptionnels suivants : si nous vous informons par une Notification de Changement que vous avez droit à un remboursement ; si vous résiliez votre abonnement à Deliveroo Plus conformément aux dispositions de la Section 10 (« Résiliation ») et que nous prélevons ensuite des Frais Deliveroo Plus sur votre Moyen de Paiement ; si vous résiliez votre abonnement à Deliveroo Plus au cours du Délai de Rétractation ; ou si votre abonnement à Deliveroo Plus est résilié avant la fin d'une Durée d'Abonnement Deliveroo Plus pour laquelle vous avez payé des Frais Deliveroo Plus, en raison de votre déménagement dans un pays autre que la France, de la survenance d'un handicap ou de votre décès.

Changements tarifaires : nous nous réservons le droit d'ajuster le tarif de votre abonnement Deliveroo Plus à tout moment. Tout changement tarifaire affectant votre abonnement Deliveroo Plus prend effet à compter de la Durée d'Abonnement à Deliveroo Plus suivante. Nous vous informerons d'un tel changement via une Notification de Changement. Afin de continuer à bénéficier du service Deliveroo Plus, vous devrez accepter les nouveaux Frais Deliveroo Plus applicables.

7. Gestion de votre compte Deliveroo Plus

Toutes les informations relatives à votre abonnement Deliveroo Plus seront contenues dans la section « Mon compte » de votre profil situé sous la section « Deliveroo Plus ». À partir de cette page, vous pourrez consulter le temps restant avant l'expiration de votre Période d'Essai Gratuit, résilier votre abonnement Deliveroo Plus et mettre à jour votre Moyen de Paiement.

8. Mettre votre abonnement Deliveroo Plus en pause :

La fonction « Suspendre l'abonnement » vous permet d'interrompre temporairement votre abonnement Deliveroo Plus.

Si vous choisissez de suspendre votre abonnement Deliveroo Plus :

- a. vous n'aurez plus accès aux avantages liés à l'abonnement pendant la période de suspension ;
- b. tous les jours restants de la Période d'abonnement à Deliveroo Plus seront conservés au moment de la suspension. Vous pourrez les utiliser une fois que vous reprendrez votre abonnement Deliveroo Plus ;
- c. aucun prélèvement ne sera effectué jusqu'à la reprise et l'utilisation des jours restants au moment de la suspension de votre Période d'abonnement à Deliveroo Plus.

Après la reprise de votre abonnement :

- a. vous aurez de nouveau accès à l'ensemble des avantages de l'abonnement Deliveroo Plus ;
- b. vous ne pourrez plus suspendre votre abonnement Deliveroo Plus pendant 30 jours ;

c. vous pourrez utiliser tous les jours restants conservés pendant la Période d'abonnement à Deliveroo Plus au moment de la suspension. Une fois les jours conservés utilisés, nous prélèverons de nouveau les frais correspondant à l'abonnement Deliveroo Plus pour la période d'abonnement suivante ;

d. la date de la période d'abonnement à Deliveroo Plus peut varier par rapport à celle appliquée avant la suspension de votre abonnement ;

e. tous les paiements seront effectués conformément à la section 6 (Paiement et facturation).
Exemple : si vous suspendez votre abonnement et qu'il vous reste 10 jours dans votre cycle de paiement ; lorsque vous reprendrez l'abonnement, nous utiliserons d'abord les 10 jours restants avant de prélever les frais correspondant à la période d'abonnement à Deliveroo Plus suivante.

Si vous choisissez de suspendre votre abonnement Deliveroo Plus pendant trois mois ou plus, Deliveroo peut vous informer de la résiliation automatique de votre abonnement sous réserve que vous repreniez dans le délai mentionné dans le message. Si vous ne reprenez pas l'abonnement, votre compte peut être suspendu et vous perdrez tous les jours restants au moment de la suspension.

Si les présentes conditions sont mises à jour pendant la période de suspension de votre abonnement à Deliveroo Plus, les conditions mises à jour s'appliquent au moment de la reprise de votre abonnement ou à la date d'entrée en vigueur des conditions mises à jour, la date la plus proche prévalant.

Si Deliveroo décide de mettre un terme à l'abonnement Deliveroo Plus ou dans une zone géographique vous concernant pendant la période de suspension de votre abonnement, votre abonnement à Deliveroo Plus sera également résilié.

Deliveroo peut modifier ou supprimer ce droit à sa seule discrétion.

9. Résiliation à votre initiative

Résiliation de Deliveroo Plus : vous pouvez résilier votre abonnement Deliveroo Plus à tout moment. À la suite d'une résiliation, vous continuerez de bénéficier du service Deliveroo Plus pendant la durée la Durée d'Abonnement Deliveroo Plus en cours. Si vous résiliez votre abonnement pendant la Période d'Essai Gratuit, les avantages de Deliveroo Plus cessent immédiatement. Si votre résiliation intervient durant le Délai de Rétractation vous pourrez obtenir un remboursement intégral des Frais Deliveroo Plus acquittés.

Délai de Rétractation : vous avez le droit de résilier votre abonnement Deliveroo Plus durant le Délai de Rétractation.

Exercice de votre droit de résiliation : pour exercer votre droit de résiliation au titre de la présente Section, vous pouvez soit sélectionner cette option 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.

Remboursement : si vous résiliez votre abonnement Deliveroo Plus au cours du Délai de Rétractation, nous procéderons au remboursement du montant payé à la date de résiliation. Si un remboursement vous est dû et est exigible, nous y procéderons sans délai, et dans tous les cas dans un délai de 14 jours à compter du jour où nous avons été informés de votre décision de résilier votre abonnement, en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour payer les Frais Deliveroo Plus.

10. Résiliation par Deliveroo ou Modifications

Vous acceptez que Deliveroo, à son entière discrétion, est en droit de résilier, de désactiver et/ou de suspendre tout ou partie du compte dont vous pourriez être titulaire, de changer tout(e) aspect, fonctionnalité ou règle du Service ou de Deliveroo Plus. Dans le cas où Deliveroo résilie, désactive et / ou suspend votre compte (pour toute raison autre qu'une violation des présentes Conditions

Générales), Deliveroo vous remboursera vos Frais Deliveroo Plus au prorata du temps écoulé durant votre Durée d'Abonnement Deliveroo Plus en cours.

11. Offres d'essai gratuit limitées dans le temps

Disponibilité des offres d'essai : nous pouvons, de façon ponctuelle, proposer un essai de notre service Deliveroo Plus à titre gratuit et pour une période limitée (« Période d'Essai Gratuit ») à certains Utilisateurs Éligibles. Chaque offre d'essai est soumise aux présentes Conditions Générales. La Période d'Essai Gratuit est destinée à permettre à de nouveaux membres et à certains anciens membres de tester Deliveroo Plus.

Éligibilité : Les conditions d'éligibilité à une Période d'Essai Gratuit sont déterminées par Deliveroo à son entière discrétion. Afin de prévenir toute Activité Frauduleuse et tout abus de la Période d'Essai Gratuit, nous pouvons limiter les conditions d'éligibilité ainsi que la durée de la Période d'Essai Gratuit. Nous nous réservons le droit de mettre un terme à la Période d'Essai Gratuit et de bloquer votre compte si nous déterminons que vous ne répondez pas aux conditions d'éligibilité.

Fin de la Période d'Essai Gratuit : À la fin de d'une Période d'Essai Gratuit, il vous sera demandé de payer les Frais Deliveroo Plus. Si vous ne souhaitez pas payer les Frais Deliveroo Plus, vous devez résilier votre abonnement au cours du Délai de Rétractation. Vous pouvez résilier l'offre d'essai en vous connectant à votre compte ou en contactant notre Service Client. Chaque Utilisateur Éligible ne peut bénéficier que d'une seule Période d'Essai Gratuite. Si vous résiliez votre abonnement Deliveroo Plus, tout réabonnement futur à Deliveroo Plus qui utilise le même compte Deliveroo, le même numéro de téléphone ou la même carte bancaire associée à votre premier abonnement Deliveroo Plus ne pourra vous permettre de bénéficier d'une nouvelle Période d'Essai Gratuit.

Fourniture d'un numéro de téléphone unique : Afin de bénéficier d'une Période d'Essai Gratuit, vous devez nous fournir un numéro de téléphone portable valide. En nous fournissant ce numéro de téléphone, vous consentez à ce que nous vous envoyons un code de vérification unique, qu'il vous sera demandé de nous communiquer afin de vous enregistrer et activer l'offre d'essai. Si vous ne disposez pas d'un numéro de téléphone portable valide, vous ne pourrez pas bénéficier de la Période d'Essai Gratuit. Un même numéro de téléphone portable ne peut être utilisé qu'une (1) fois comme moyen de valider une Période d'Essai Gratuit. A défaut de fournir un numéro de téléphone portable valide, votre demande de participation à la Période d'Essai Gratuit ne sera pas acceptée. Veuillez noter que si nous ne vous facturons pas le prix du SMS d'envoi de code d'activation, les tarifs de votre forfait mobile peuvent en revanche s'appliquer. En cas de question concernant la protection de vos données à caractère personnel, veuillez consulter notre politique de confidentialité accessible à l'adresse suivante : <https://deliveroo.fr/en/privacy>.

Sous réserve des dispositions légales applicables, nous nous réservons le droit, à notre entière discrétion, de retirer ou de modifier notre offre d'essai gratuit à tout moment sans notification préalable et sans que cela ne puisse engager notre responsabilité.