

Conditions générales Consommateurs

Les présentes 'Conditions générales Consommateurs' sont applicables à la relation existante entre Takeaway.com Central Core B.V. ("**Takeaway**") et les Consommateurs. En ce qui concerne les Restaurants, nous renvoyons aux 'Conditions générales Restaurants'.

1. Définitions

Commande : une commande effectuée par le Consommateur auprès du Restaurant pour lequel l'Offre a été sélectionnée par le Consommateur

Consommateur : une personne physique qui n'agit pas dans le cadre d'une activité professionnelle.

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

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

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

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

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

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

2. Identité de Takeaway

Takeaway.com Central Core B.V., agissant sous la dénomination 'Takeaway.com'

Adresse du siège principal :
Oosterdoksstraat 80
1011 DK Amsterdam
Les Pays-Bas

Chambre de Commerce : 64473716
N°. de TVA : NL815697661B01

Contact :
146 Rue Royale
1000 Bruxelles
E-mail : be@takeaway.com
Tél. : 02 375 92 32 (7 jours sur 7 de 09h30 à 23h00)
Fax : 02 375 99 43

3. Applicabilité

1. Les présentes Conditions générales Consommateurs ne s'appliquent qu'au Service. Takeaway n'est pas responsable de l'Offre. Les conditions générales du Restaurant s'appliquant, le cas échéant, à l'Offre.
2. En passant une Commande, le Consommateur s'engage dans une relation contractuelle directe avec le Restaurant pour la fourniture de l'Offre sélectionnée par le Consommateur.

4. L'Offre

1. Takeaway publie l'Offre sur la Plate-forme au nom des Restaurants et conformément aux Informations fournies par les différents Restaurants. Takeaway rejette toute responsabilité quant au contenu de l'Offre et quant aux Informations relatives au Restaurant publiées sur la Plate-forme.
2. Takeaway indique de façon transparente les informations concernant le Restaurant afin que les droits et obligations découlant de l'acceptation de l'Offre apparaissent clairement au Consommateur.
3. Takeaway n'est pas responsable en cas d'inaccessibilité de la Plate-forme.

5. Le Contrat

1. Le Contrat est conclu au moment où le Consommateur passe définitivement la Commande en cliquant sur le bouton 'Acheter maintenant' au cours du processus de transmission d'une Commande par l'intermédiaire de la Plate-forme.
2. Le Contrat ne peut être exécuté par le Restaurant que si le Consommateur introduit des informations de contact correctes et complètes lors de la transmission de la Commande. Le Consommateur a l'obligation de signaler immédiatement à Takeaway et au Restaurant toute inexactitude au niveau des données de paiement fournies ou mentionnées.
3. En ce qui concerne les informations concernant le statut de sa Commande, le Consommateur doit être joignable après avoir passé une Commande, tant pour le Restaurant que pour Takeaway et tant par téléphone que par e-mail, grâce aux coordonnées qu'il a indiqué.
4. Si le Consommateur opte pour la livraison de sa Commande, il doit être présent à l'adresse de livraison indiquée par le Consommateur afin de pouvoir réceptionner la Commande.
5. Si le Consommateur opte pour l'enlèvement de sa Commande, il doit être présent à l'heure choisie sur le site d'enlèvement du Restaurant, qui est indiqué dans le mail de confirmation ou sur le site web de Takeaway, afin de pouvoir réceptionner la Commande.
6. Takeaway n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne l'exécution du Contrat.

6. Résiliation du Contrat et annulation de la Commande

1. En raison de la périssabilité de l'Offre, le Consommateur n'a pas le droit de résilier le Contrat. Les Commandes ne peuvent pas être annulées par le Consommateur auprès de Takeaway. L'annulation de la commande par le Consommateur auprès du Restaurant n'est permise que

- si le Restaurant indique explicitement que l'annulation d'une Commande par le Consommateur est autorisée.
2. Takeaway attire l'attention du Consommateur sur le fait que le Restaurant a le droit d'annuler la Commande s'il est par exemple question d'un cas de force majeure, si l'Offre n'est plus disponible ou si le Consommateur a indiqué un numéro de téléphone incorrect ou si il est injoignable ou encore si il a indiqué une adresse de livraison incorrecte.
 3. Si le Consommateur passe une fausse Commande (par exemple en ne payant pas ou en n'étant pas présent sur le lieu de livraison ou d'enlèvement en vue de réceptionner la Commande) ou ne respecte pas, d'une quelconque autre façon, ses obligations découlant du Contrat, Takeaway peut décider de refuser les futures Commandes du Consommateur en question.
 4. Takeaway a le droit de refuser des Commandes et d'annuler des Contrats au nom du Restaurant s'il existe un doute justifié concernant l'exactitude ou l'authenticité de la Commande. Si Takeaway annule une Commande qui a déjà été payée, Takeaway versera ce montant sur le compte dont a été débité le prix de la Commande. Si le Consommateur passe des Commandes dont on peut démontrer le caractère faux ou frauduleux, Takeaway sera habilitée à faire les déclarations nécessaires auprès de la police.

7. Paiement

1. Une obligation de paiement du Consommateur à l'égard du Restaurant prend effet au moment où est établi le Contrat conformément à l'article 5.1 des présentes Conditions générales Consommateurs. Le Consommateur peut satisfaire à cette obligation de paiement grâce à un moyen de paiement en ligne sur la Plate-forme ou en payant le Restaurant à l'endroit de livraison ou sur le site d'enlèvement.
2. Sauf les dispositions de l'article 6 quatrième alinéa des présentes Conditions générales Consommateurs, le remboursement (partiel) d'un paiement en ligne n'est possible que si la Commande ne peut pas être livrée (dans son intégralité). Le remboursement intervient toujours sur le compte à partir duquel le montant du paiement a été débité.
3. Le Restaurant autorise Takeaway à réceptionner les paiements en ligne du Consommateur au nom du Restaurant.

8. Règlement des réclamations

1. Les réclamations du Consommateur concernant l'Offre, la Commande ou l'exécution du Contrat doivent être introduites auprès du Restaurant en utilisant les données de contact reprises sous l'article 2 des présentes Conditions générales Consommateurs sous 'Contact'. Dans le cadre du règlement des réclamations Takeaway ne peut tenir qu'un rôle de médiateur.
2. Si le Consommateur a une réclamation à formuler à propos du Service, la réclamation doit être communiquée, par e-mail ou par la poste, au service clientèle de Takeaway en utilisant le formulaire de contact et en l'adressant à l'adresse de contact reprise sous l'article 2 des présentes Conditions générales Consommateurs.
3. Après la réception de la réclamation par Takeaway, Takeaway réagira le plus rapidement possible en adressant toutefois au plus tard dans un délai d'une semaine, une confirmation de

réception. Takeaway traitera les réclamations le plus rapidement possible et réagira au plus tard dans un délai de 2 semaines.

4. Les réclamations telles qu'elles sont décrites sous les alinéas 1 et 2 du présent article doivent être introduites auprès du Restaurant ou de Takeaway dans un délai opportun après la constatation des manquements par le Consommateur et doivent être accompagnées d'une description complète et claire des manquements.

9. Droit applicable et tribunaux compétents

1. Le droit néerlandais s'applique aux conventions conclues entre Takeaway et le Consommateur auxquelles se rapportent les présentes Conditions générales Consommateurs.
2. Les litiges entre Takeaway et le Consommateur à propos de l'établissement ou de l'exécution des conventions concernant le Service peuvent être exclusivement soumis aux tribunaux belges compétents, que ce soit par Takeaway ou par le Consommateur.
3. La Commission européenne gère une plate-forme ODR. Cette plate-forme est disponible sur <http://ec.europa.eu/odr>. Takeaway exclut explicitement l'usage de l'Alternative Dispute Resolution, telle qu'elle est visée sous la Directive 2013/11/EU. L'adresse e-mail de Takeaway est be@takeaway.com.

10. Assurance en responsabilité professionnelle

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

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

par le biais de l'assureur suivant :

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

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

11. Lettre d'information

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

12. Consultation et correction des données personnelles stockées

1. Takeaway stocke des données à caractère personnel du Consommateur. La [Charte vie privée](#) est applicable quant au stockage de ces données.