



[Conditions générales de service](#)

[Conditions de traitement des commandes](#)

[Conditions de Dispatch](#)

[Conditions de commande en ligne](#)

[Conditions de Pickup Manager](#)

[Annexe A : Conditions de partage des données pour les Clients de l'UE](#)

[Annexe B : Conditions de partage des données pour les Clients hors EEE](#)

[Annexe C : Définitions](#)

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE

Les présentes Conditions générales de service (« **Conditions** ») entrent en vigueur à la date à laquelle elles sont acceptées par le Client (en cochant la case d'acceptation ou par tout autre moyen d'acceptation) (« **Date d'entrée en vigueur** »), et sont conclues entre le Client et Deliverect SA, société de droit belge, portant le numéro d'entreprise BE 0692.623.253, dont le siège social est situé Foreestelaan 82, 9000 Gand, Belgique (« **Deliverect** »). Les présentes Conditions régissent l'accès du Client aux Services Deliverect et leur utilisation. Le Client doit être âgé de dix-huit (18) ans ou plus pour accepter les présentes Conditions et utiliser les Services Deliverect. En accédant aux Services Deliverect ou en les utilisant, le Client accepte d'être lié par les présentes Conditions. Les présentes Conditions se composent des Conditions générales de service, des Conditions de traitement des commandes, des Conditions de Dispatch, des Conditions de commande en ligne, des Conditions de Pickup Manager, des Annexes et de tout addendum futur. Si vous acceptez les présentes Conditions au nom d'un tiers, vous déclarez et garanzissez que : (a) vous disposez de l'autorité légale complète pour lier ce tiers aux présentes Conditions ; (b) vous avez lu et compris les présentes Conditions ; et (c) vous acceptez, au nom de ce tiers, les présentes Conditions. Si vous n'avez pas l'autorité légale de lier un tel tiers, vous devez vous abstenir d'accepter les présentes Conditions en son nom. Tous les termes capitalisés non définis auront la signification indiquée dans l'annexe C. Le Client reconnaît et accepte que la version anglaise des Conditions a préséance et contrôle sur la version traduite des présentes Conditions qui pourrait être disponible auprès de Deliverect.

- 1. Services Deliverect.** Les Services Deliverect sont fournis au Client par Deliverect ou ses Filiales(selon le cas). Ceux-ci sont uniquement destinés à l'usage du Client. Si Deliverect l'approuve, ils peuvent également être utilisés, aux mêmes conditions que les présentes Conditions, par les Filiales et/ou franchisés du Client. Le Client reste responsable envers Deliverect (et ses Filiales) de tous les actes ou omissions de ses Filiales et/ou franchisés en ce qui concerne l'utilisation des Services Deliverect, et en ce qui concerne leurs obligations en vertu des présentes Conditions. L'utilisation de l'un des Services Deliverect est soumise aux présentes Conditions et aux conditions spécifiques de ces services. Le Client n'utilise pas, et ne permet pas à des tiers d'utiliser les Services Deliverect et/ou les résultats des Services Deliverect d'une manière concurrentielle avec Deliverect. Deliverect fait de son mieux pour fournir les Services Deliverect conformément aux accords de niveau de service actuels, qui peuvent être partagés (sur demande) avec le Client ou accessibles en ligne si cette option est mise à disposition par Deliverect. Le Client reconnaît que Deliverect se réserve le droit de modifier la portée des accords de niveau de service qu'il offre au Client.
- 2. Compte Deliverect.** Le Client doit créer un Compte Deliverect et sélectionner ses Identifiants Deliverect. Ceux-ci ne peuvent pas être partagés avec des tiers et restent toujours confidentiels. Le Client informera immédiatement Deliverect s'il soupçonne que la confidentialité des Identifiants Deliverect a été compromise. Il déclare et garantit qu'il fournit des informations exactes, complètes et à jour pour la création du Compte Deliverect. Le Client est responsable de s'assurer que les données fournies à Deliverect sont exactes, actuelles et complètes. Celui-ci est entièrement responsable de toute activité se produisant sur son compte Deliverect.
- 3. Licence.** Deliverect accorde au Client une licence non exclusive, restreinte, personnelle, non transférable, révocable et non assignable pour utiliser les Services Deliverect, pendant la Durée, en relation avec les Restaurants du Territoire. Les présentes Conditions n'accordent et ne doivent pas être interprétées comme accordant au Client tout autre droit que les droits expressément accordés par celles-ci. Tout droit qui n'est pas expressément accordé au Client en vertu des présentes est réservé par Deliverect.
- 4. Restrictions.** Le Client accepte et reconnait ne pas être autorisé à, et ne pas permettre à des tiers de : (a) copier, dupliquer, créer des œuvres dérivées, encadrer ou « refléter » le Service Deliverect ou toute partie de celui-ci sur tout serveur ou appareil sans fil ou basé sur Internet, republier, télécharger, afficher, transmettre, traduire, distribuer ou créer des « liens » Internet vers

tout ou partie des Services Deliverect sur un support ou sous toute forme ; (b) modifier, reconstruire, adapter, altérer, procéder à la compilation inverse ou à l'ingénierie inverse, tenter de découvrir le code source ou les algorithmes sous-jacents, les techniques ou les idées d'interface utilisateur, décompiler, désassembler ou réduire autrement à une forme perceptible par l'homme tout ou partie des Services Deliverect ; (c) accorder une licence, une sous-licence, vendre, revendre, louer, transférer, céder, distribuer, afficher, divulguer ou exploiter commercialement de toute autre manière, ou mettre à disposition de tout tiers toute partie des Services Deliverect ; (d) accéder au Service Deliverect ou à toute partie de celui-ci à des fins de surveillance de la disponibilité, de la performance ou de la fonctionnalité du Service Deliverect, ni à des fins d'analyse comparative ou de concurrence ; (e) accéder ou utiliser le Service Deliverect ou toute partie de celui-ci pour fournir des services à des tiers, pour construire un produit ou un service concurrentiel ou un produit ou service utilisant des idées, des caractéristiques, des fonctionnalités, des fonctions ou des graphiques similaires à ceux des Services Deliverect ou de toute partie de ceux-ci ; (f) prendre toute mesure visant à provoquer un dysfonctionnement, une panne, une altération ou une autre atteinte aux Services Deliverect ou à toute partie de ceux-ci ; ou (g) prendre toute mesure qui placerait dans le domaine public toute information relative aux Services Deliverect.

5. **Résultats du service.** Deliverect accorde au Client une licence non exclusive, restreinte, personnelle, non transférable, révocable et non assignable pour utiliser les Résultats du service Deliverect pendant la Durée. Le Client accepte et reconnaît ne pas être autorisé et ne pas autoriser des tiers à : (a) copier, modifier, dupliquer, créer des œuvres dérivées, encadrer, refléter, republier, télécharger, afficher, transmettre, traduire, adapter, altérer ou distribuer tout ou partie des Résultats des Services Deliverect sous une forme ou sur un support, sauf si nécessaire pour les activités opérationnelles habituelles liées au traitement des commandes, à la gestion de menu et à la comptabilité des stocks pour un Restaurant ; (b) vendre, revendre, louer, donner à bail, distribuer, afficher, divulguer ou exploiter commercialement de toute autre manière ou mettre à disposition de tout tiers les Résultats des Services Deliverect, et (c) utiliser les Résultats des Services Deliverect ou toute partie de ceux-ci pour fournir des services à des tiers, pour construire un produit ou un service compétitif ou un produit ou un service utilisant des idées, des caractéristiques, des fonctions ou des graphiques similaires à ceux des Services Deliverect ou toute partie de ceux-ci, ou copier toute idée, toute caractéristique, toute fonction ou tout graphique des Résultats des Services Deliverect ou toute partie de ceux-ci.
6. **Mises à jour des Services et des Produits.** Deliverect se réserve le droit de mettre à jour, de supprimer, de restreindre, de regrouper, d'améliorer, de déprécier et/ou de modifier les Services Deliverect, toute fonctionnalité à laquelle le Client peut accéder en relation avec tout Service Deliverect, et les fonctionnalités qui sont couvertes par chaque niveau du programme de niveaux, à tout moment et pour toute raison. Si une mise à jour ne modifie et/ou n'affecte pas matériellement les Services Deliverect (tels que définis par Deliverect), cette mise à jour sera mise en œuvre sans préavis. Deliverect fournira un préavis de trente (30) jours au Client de toute mise à jour qui, à la seule discrétion de Deliverect, peut avoir un impact matériel et/ou affecter les Services Deliverect.
7. **Données agrégées.** Le Client reconnaît que Deliverect peut utiliser des données agrégées et anonymisées liées à son utilisation des Services Deliverect à des fins multiples, y compris, mais sans s'y limiter, à des fins d'analyse, de développement de produits et pour identifier les tendances du marché. Deliverect peut partager les données agrégées avec des tiers et les utiliser à d'autres fins commerciales.
8. **Frais.** En contrepartie de la fourniture des Services Deliverect, Deliverect ou ses Filiales (selon le cas) facturent des frais au Client. Les frais applicables et leurs conditions sont énoncés respectivement dans les Conditions de traitement des commandes, les Conditions de commande en ligne, les Conditions de Dispatch et les Conditions de Pickup Manager. Le Client doit payer à Deliverect les frais applicables en fonction des Services Deliverect utilisés par le Client. Sauf

indication contraire de Deliverect, les frais d'utilisation des Services Deliverect ne sont pas remboursables.

- 9. Facturation et délai de paiement.** Le Client communique à Deliverect des informations de facturation et de contact complètes, correctes et précises, y compris la dénomination légale, l'adresse, l'adresse e-mail ainsi que le nom et le numéro de téléphone de l'administrateur de facturation autorisé, le numéro de TVA/d'identification fiscale valide, et met à jour ces informations au plus tard dans les trente (30) jours de toute modification de celles-ci, faute de quoi Deliverect se réserve le droit de cesser, de suspendre ou d'interrompre les Services Deliverect, sans préjudice de son droit à l'indemnisation des pertes, dommages et coûts. Les conditions de paiement applicables aux Frais sont énoncées dans les Conditions de traitement des commandes, les Conditions de Dispatch, les Conditions de commande en ligne et les Conditions de Pickup Manager. Le Client dispose de dix (10) jours pour contester toute facture émise par Deliverect en envoyant une demande écrite à l'adresse e-mail fournie dans la facture et/ou en contactant le support (si cette option est disponible). Les factures qui ne sont pas contestées dans ce délai sont considérées comme acceptées par le Client.
- 10. Intérêts.** Si le paiement d'une facture n'est pas effectué dans les délais, le Client sera redevable, sans qu'une mise en demeure préalable soit nécessaire, à partir de la date d'échéance de la facture jusqu'au paiement intégral de celle-ci, d'un intérêt de retard au taux de 8 % par an (ou le maximum autorisé par la loi applicable, si celui-ci est plus élevé), sans préjudice du droit de Deliverect à être indemnisé des pertes, dommages et frais effectivement subis du fait du retard de paiement.
- 11. Taxes.** Tous les frais sont exclus de toutes les taxes directes et indirectes imposées par les autorités fiscales.
- 12. Modifications des Frais.** Deliverect se réserve le droit d'augmenter les Frais. Les modifications de Frais seront notifiées par Deliverect avec un préavis de trente (30) jours au Client. La poursuite de l'utilisation du Service Deliverect par le Client après l'expiration de la période de préavis sera interprétée comme l'acceptation expresse par le Client des frais mis à jour.
- 13. Suspension des Services Deliverect.** Deliverect se réserve le droit de suspendre la fourniture de tout et/ou de tous les Services Deliverect au Client (ou à un Restaurant) lorsque : (a) Deliverect soupçonne et/ou confirme que l'utilisation du Service Deliverect est contraire aux présentes Conditions ou aux instructions de Deliverect ; (b) Deliverect soupçonne et/ou confirme que la confidentialité et/ou la sécurité des Identifiants Deliverect a été compromise ; (c) Deliverect soupçonne et/ou confirme que les Services Deliverect sont utilisés de manière illégale et/ou frauduleuse, ou d'une manière qui affecte la réputation et/ou les affaires de Deliverect ; (d) le compte du Client (et/ou de tout Restaurant) est en souffrance ; (e) le Client ne met pas à jour ses coordonnées de facturation ; (f) il y a une défaillance de l'infrastructure Internet au-delà du contrôle raisonnable de Deliverect ; (g) une maintenance de l'infrastructure des Services Deliverect est nécessaire ; (h) l'un des fournisseurs tiers qui soutiennent la fourniture des Services Deliverect connaît une panne et/ou lorsque les services de ces fournisseurs sont hors service en raison de tout type de maintenance ; (i) lorsque le Client fait l'objet de sanctions imposées par le gouvernement des États-Unis d'Amérique, de l'Union européenne ou de tout État membre de l'Union européenne, et/ou ; (j) lorsque le Client crée un Compte Deliverect au nom d'un tiers.
- 14. Programme de niveaux.** Deliverect se réserve le droit de créer un programme de niveaux pour les Services Deliverect. Dans le cadre du programme de niveaux, certaines fonctionnalités de tout ou partie des Services Deliverect peuvent être regroupées en différents niveaux. Le prix de chaque niveau varie en fonction des fonctionnalités du niveau. Les informations sur les différents niveaux, leurs prix et leurs fonctionnalités sont fournies au Client dans le format choisi par Deliverect. Le Client reconnaît et accepte que le programme de niveaux peut restreindre ou supprimer l'accès à certaines fonctionnalités de tout ou partie des Services Deliverect auxquels le

Client avait accès avant le lancement dudit programme. Conformément à la section 7 des Conditions générales, Deliverect doit fournir un préavis de trente (30) jours au Client pour le lancement du programme de niveaux. Le Client peut choisir un niveau avant l'expiration de la période de préavis. Dans le cas contraire, il ne sera plus en mesure d'utiliser les fonctionnalités des Services Deliverect qui ont été regroupés sous l'un des niveaux. Conformément à la section 6 des Conditions générales, le Client reconnaît et accepte que Deliverect se réserve le droit de modifier les fonctionnalités qui sont regroupées dans chaque niveau, auquel cas Deliverect fournira un préavis de trente (30) jours au Client.

- 15. Support technique.** Deliverect fournit un support technique aux Clients. Les Clients peuvent accéder à l'assistance par les canaux suivants : <https://deliverect.zendesk.com/hc/fr/articles/360017438517-Comment-contacter-Support-Technique>. Les heures de support varient selon les régions. Pour plus d'informations, veuillez consulter le site web ci-dessus. Deliverect se réserve le droit de suspendre la fourniture du support technique et opérationnel, ou de modifier la portée de ces services. Deliverect peut introduire différents niveaux de support pour accéder au support technique et opérationnel, qui peuvent être soumis à des conditions et des frais supplémentaires.
- 16. Services non disponibles de manière générale.** Deliverect peut inviter le Client à essayer et à tester les Services non disponibles de manière générale. Le Client peut accepter ou refuser un tel essai à sa seule discrétion. Tous les Services non disponibles de manière générale seront clairement identifiés comme étant une version bêta, pilote, en diffusion limitée, en prévisualisation par le développeur, non en production ou accompagnée par une description d'importation similaire. Ceux-ci sont fournis à des fins d'évaluation uniquement et non à des fins de production, ne sont pas pris en charge, peuvent contenir des bogues ou des erreurs et peuvent être soumis à des conditions supplémentaires. Les Services non disponibles de manière générale ne sont pas considérés comme des Services Deliverect en vertu des présentes et sont fournis sans aucune garantie expresse ou implicite de quelque nature que ce soit. Deliverect peut interrompre les Services non disponibles de manière générale à tout moment à la seule discrétion de Deliverect, et peut ne jamais les rendre à nouveau disponibles.
- 17. Données à caractère personnel du Client et Données de plateforme.** L'utilisation par le Client des Services de commande en ligne, des Services Dispatch, et de tout(e) autre service, fonctionnalité ou produit lancé par Deliverect à l'avenir, peut nécessiter que Deliverect traite les Données à caractère personnel du Client. Les Données de plateforme requises pour la fourniture des Services de traitement des commandes et des Services de Pickup Manager sont transférées à Deliverect par la ou les plateformes de livraison en ligne avec lesquelles le Client travaille, et sont traitées par Deliverect conformément aux conditions du contrat exécuté avec chaque plateforme de livraison en ligne. Les catégories de données de plateforme pour la fourniture de Services de traitement des commandes peuvent varier en fonction de la plateforme de livraison en ligne qui les transfère à Deliverect. Deliverect et les Clients basés dans l'Espace économique européen qui utilisent les Services de commande en ligne et/ou les Services Dispatch, acceptent d'être liés par les Conditions de partage des données pour les Clients de l'UE. Deliverect et les Clients basés en dehors de l'Espace économique européen qui utilisent les Services de commande en ligne et/ou les Services Dispatch, acceptent d'être liés par les Conditions de partage des données des Clients hors EEE. La politique de confidentialité et la politique de cookies de Deliverect, disponibles à l'adresse suivante www.deliverect.com font partie intégrante des présentes Conditions.
- 18. Coopération.** Le Client fournit à Deliverect toute la coopération nécessaire et l'accès à toutes les informations dont Deliverect peut avoir besoin pour l'exécution des présentes Conditions et la fourniture des Services Deliverect. Il accepte que les informations fournies pour l'exécution des Conditions et la fourniture des Services Deliverect (y compris les Données à caractère personnel du Client) soient exactes, complètes et à jour. Le Client maintient l'ensemble des consentements et des autorisations nécessaires pour que Deliverect puisse exécuter ses obligations en vertu des

présentes Conditions (y compris pour le traitement des Données à caractère personnel du Client) et exécute ses obligations en vertu des présentes Conditions de manière opportune et efficace.

- 19. Exigences du réseau.** Le Client doit s'assurer que son réseau, ses protocoles de transfert de fichiers et web, et ses structures de messages ainsi que tous les autres systèmes susceptibles d'être utilisés en rapport et/ou en lien avec les Services Deliverect, sont conformes aux normes à respecter pour que les Services Deliverect soient opérationnels tels que publiés sur le site de Deliverect <https://support.deliverect.com> ou aux spécifications éventuellement fournies par Deliverect à tout moment, et est seul responsable de l'acquisition et du maintien des connexions de réseau et de télécommunications entre son environnement informatique et les Services de Deliverect.
- 20. Absence d'approbation.** Deliverect n'approuve aucun site web, plateforme de livraison, service ou produit de tiers, même s'ils sont liés ou accessibles par le biais des Services Deliverect. Deliverect n'est pas responsable du contenu, des produits, des services ou d'autres matériaux qui sont mis à la disposition du Client par ces tiers. Lors de l'utilisation des Services Deliverect, le Client peut entrer en correspondance avec, acheter des produits et/ou des services auprès de, ou participer à des promotions de tiers, tels que des annonceurs ou des sponsors, afin de présenter leurs produits et/ou services par le biais des Services Deliverect et/ou par le biais de la plateforme Deliverect. Ces services et/ou produits et leurs termes, conditions, garanties ou représentations, sont uniquement entre le Client et ledit tiers. Deliverect n'a aucune responsabilité ou obligation pour les services ou produits de tiers en question, et ne fait pas partie de la relation contractuelle entre le Client et ces tiers.
- 21. Relation non exclusive.** Les présentes Conditions sont non exclusives et ne seront pas interprétées comme un contrat de commande. Pour éviter toute ambiguïté, rien dans les présentes ne sera interprété comme empêchant le Client ou Deliverect de conclure des accords similaires avec des tiers, et/ou de fournir à des tiers tout type de services ou de produits.
- 22. Marques de commerce.** Le Client accorde à Deliverect, et Deliverect accorde au Client une licence limitée, non exclusive et non transférable pendant la Durée des Conditions pour l'utilisation des Marques de commerce respectives de chaque partie, sur une base libre de redevances, dans le cadre des activités liées aux présentes Conditions. Cette licence comprend le droit de reproduire, d'adapter et de représenter (dans le cadre de tout ou partie des activités liées aux présentes) les Marques de commerce de l'autre partie pour le monde entier, en utilisant tous les moyens et supports, et sans restriction d'aucune sorte quant aux méthodes d'exploitation, au nombre d'impressions, à la diffusion ou à l'utilisation. Toutes les utilisations des Marques de commerce d'une partie (détenues ou concédées sous licence, selon le cas) se feront sous la forme et le format spécifiés ou approuvés par la partie qui détient (ou est titulaire d'une licence, selon le cas) ces Marques de commerce. En dehors de ce qui est spécifiquement prévu dans les présentes Conditions, aucune des parties n'utilisera les Marques de commerce de l'autre partie sans le consentement préalable, exprès et écrit de l'autre partie. Tout le fonds commercial lié à l'utilisation des Marques de commerce d'une partie par l'autre partie sera au bénéfice de la partie qui possède (ou qui est titulaire d'une licence, selon le cas) ces Marques de commerce. Sauf mention expresse dans les présentes, aucune des parties n'est réputée accorder à l'autre partie une licence ou des droits au titre de la propriété intellectuelle ou d'autres droits de propriété. Tous les droits non accordés sont expressément réservés. Aucune des parties n'essaiera d'enregistrer ou d'utiliser et/ou de revendiquer la propriété d'une des marques de commerce de l'autre partie, seule ou en combinaison avec d'autres lettres, ponctuations, mots, symboles et/ou dessins, ou dans une marque, un nom ou un titre similaire pouvant prêter à confusion, pour tout produit ou service.
- 23. Propriété intellectuelle.** Les présentes Conditions n'ont pas pour but et ne doivent pas apporter ou être interprétées comme apportant un quelconque changement à la propriété ou aux licences de toute propriété intellectuelle du Client ou de Deliverect. Le Client et Deliverect conviennent

qu'ils ne pourront, du fait des présentes Conditions, se prévaloir d'aucune revendication relative à une propriété intellectuelle à laquelle, avant la signature des présentes Conditions, ils n'avaient pas droit. Deliverect est et reste le propriétaire exclusif de l'ensemble de sa Propriété intellectuelle relative à ses produits et services, y compris, mais sans s'y limiter, la Propriété intellectuelle qui sous-tend ou est incorporée, incluse ou utilisée dans la technologie Deliverect, les Services Deliverect, le site web ou le logiciel.

- 24. Confidentialité.** Chaque Destinataire s'engage à ne pas divulguer les Informations confidentielles du Divulgateur à des tiers autres que les Représentants, et à ne pas les utiliser d'une autre manière que celle nécessaire à l'exécution de ses obligations en vertu des présentes Conditions. Chaque Destinataire veillera à ce que les Informations confidentielles soient uniquement mises à la disposition des Représentants qui ont besoin de les connaître et qui, avant toute divulgation de ces Informations confidentielles, sont liés par des obligations écrites de confidentialité à l'égard de ces Informations confidentielles qui ne sont pas moins strictes que celles énoncées dans les présentes Conditions. Il fera en sorte que ses Représentants se conforment aux obligations de confidentialité des présentes et sera seul responsable de toute violation des présentes conditions par l'un de ses Représentants. Chaque Destinataire veillera à ne pas, et n'autorisera aucun tiers à, enlever ou dégrader tout avis de droit d'auteur, de marque de commerce, de logo, de légende ou tout autre avis de propriété sur les originaux ou les copies des Informations confidentielles du Divulgateur. L'interdiction précédente d'utiliser et de divulguer des Informations confidentielles ne s'appliquera pas dans la mesure où : (i) le Divulgateur a autorisé une telle utilisation ou divulgation et (ii) un Destinataire est tenu de divulguer certaines Informations confidentielles du Divulgateur en vertu de la loi ou d'une ordonnance d'un tribunal, à condition que le Destinataire donne au Divulgateur une notification écrite préalable d'une telle obligation de divulgation (dans la mesure où la loi le permet) et l'aide raisonnablement à obtenir une ordonnance de protection avant de procéder à une telle divulgation. À l'expiration ou à la résiliation des présentes Conditions et à la demande du Divulgateur, chaque Destinataire remettra au Divulgateur (ou détruira, au choix du Divulgateur) l'ensemble du matériel ou des documents contenant les Informations confidentielles du Divulgateur, ainsi que toutes les copies de ceux-ci, quelle qu'en soit la forme. Aucune des Parties ne déclare ou ne garantit que les Informations confidentielles sont complètes ou exactes ; toutes les Informations confidentielles sont fournies « en l'état ».
- 25. Publicité.** Sauf si expressément prévu dans les présentes Conditions, requis par la loi, ou autrement convenu par les parties par écrit, ni le Client ni Deliverect ne peuvent émettre un communiqué de presse ou faire référence à l'autre partie de quelque manière que ce soit en ce qui concerne les présentes Conditions ou autrement, sans le consentement écrit préalable de l'autre partie, qui ne sera pas refusé sans raison. Nonobstant ce qui précède, le Client autorise Deliverect à promouvoir le partenariat avec lui par le biais des canaux de réseaux sociaux de Deliverect (y compris Facebook, Instagram, LinkedIn et autres), sur son site Web et sur les documents marketing créés par Deliverect.
- 26. Assurance.** Pendant la durée du contrat et pendant un (1) an par la suite, chaque partie maintiendra : (a) une assurance de responsabilité contractuelle avec des limites de police d'au moins un million d'euros (1 000 000 €) par sinistre, et (b) une assurance de responsabilité générale avec des limites de police d'au moins un million d'euros (1 000 000 €) par sinistre. Toutes les polices seront rédigées par des compagnies d'assurance réputées. Le Client ne doit pas annuler ou réduire substantiellement son assurance sans un préavis écrit de trente (30) jours à Deliverect. Sur demande d'une partie, l'autre partie fournira la preuve de l'assurance requise par les présentes. En aucun cas, les limites d'une police ne seront considérées comme limitant la responsabilité d'une partie en vertu des présentes Conditions.
- 27. Déclarations et garanties.** Le Client et Deliverect déclarent et garantissent par les présentes que : (i) ils disposent de tous les pouvoirs et de toute l'autorité nécessaires pour conclure les présentes Conditions et d'exécuter leurs obligations en vertu des présentes ; (ii) ils sont dûment

organisés, existent valablement et sont en règle selon les lois de la juridiction de leur origine ; (iii) ils se conformeront à toutes les Lois et réglementations applicables dans leur exécution des présentes Conditions (y compris, sans limitation, toutes les Lois applicables en matière de protection des données)(iv) le contenu, les médias et les autres matériaux utilisés ou fournis par chacune des parties dans le cadre des présentes Conditions ou requis pour la prestation des Services Deliverect n'enfreindront pas ou ne violeront pas autrement les droits de propriété intellectuelle, les droits de publicité ou d'autres droits de propriété d'un tiers ; et (v) aucun consentement, autorisation ou approbation d'une autorité gouvernementale ou de toute autre entité n'est nécessaire en rapport avec la livraison et l'exécution par l'une ou l'autre des parties des présentes Conditions ou de toute obligation en vertu des présentes.

28. Avis de non-responsabilité. Deliverect ne fait aucune déclaration et rejette expressément par la présente toutes les garanties, expresses ou implicites, statutaires ou autres, dans la mesure maximale autorisée par la loi applicable, concernant les Services Deliverect, les Services non disponibles de manière générale, ses produits ou toute partie de ceux-ci, y compris toute garantie implicite de qualité marchande ou d'adéquation à un usage particulier, les garanties implicites découlant de la pratique commerciale ou de la performance, la performance, la fiabilité, la disponibilité, l'exactitude ou l'exhaustivité. Le Client reconnaît et accepte que les Services Deliverect (y compris les Services non disponibles de manière générale) sont fournis « tels quels ». Deliverect ne garantit pas que les Services Deliverect (ou les Services non disponibles de manière générale) seront ininterrompus, sans erreur ou qu'ils répondront aux besoins spécifiques du Client, ni que les Services Deliverect (ou les Services non disponibles de manière générale), ou les informations fournies par Deliverect en vertu des présentes Conditions seront exempts de virus, de composants nuisibles, d'erreurs ou de défauts (ni que les dits seront corrigés), ni que les Services Deliverect (ou les Services non disponibles de manière générale) fonctionneront en combinaison avec d'autres services, matériels, logiciels, systèmes ou données. Deliverect n'est pas responsable de l'exactitude ou de l'inexactitude des données qui lui sont fournies en vertu des présentes Conditions ou de tout dysfonctionnement des Services Deliverect (ou des Services non disponibles de manière générale).

29. Indemnisation.

- a. **De la part du Client :** le Client indemnifiera, défendra et dégage Deliverect, ses Filiales et leurs directeurs, dirigeants, employés et agents respectifs (la « **Partie indemnisée Deliverect** ») de toute réclamation, de tout dommage, de toute perte et de toute dépense (y compris les honoraires raisonnables d'avocat) (collectivement, les « **Pertes** ») à l'égard de toute réclamation de tiers découlant de ou liée à : (a) la négligence ou la faute intentionnelle du Client, de ses Filiales, ou de ses ou de leurs employés ou agents respectifs dans le cadre de l'exécution des présentes Conditions ; (b) toute réclamation selon laquelle le Client aurait violé ses déclarations ou garanties en vertu des présentes Conditions ; (c) toute réclamation selon laquelle les Marques ou la propriété intellectuelle du Client violeraient les droits de propriété intellectuelle d'un tiers, tant que ces Marques et cette propriété intellectuelle ont été utilisées de la manière approuvée par le Client ; (d) la violation par le Client de l'une de ses obligations en vertu des présentes Conditions ou de toute loi applicable ; (e) les promotions et/ou remises offertes par le Client à ses clients dans le cadre des Services de commande en ligne, et/ou avec toute Perte découlant de la nature ou de la qualité des Produits vendus par le Client à ses clients par le biais des Services de commande en ligne, et/ou livrés à ses clients dans le cadre des Services Dispatch.
- b. **De Deliverect :** Deliverect indemnifiera, défendra et tiendra à couvert le client, ses Filiales et leurs directeurs, dirigeants, employés et agents respectifs (la « **Partie indemnisée du client** ») de et contre toute Perte relative à : (a) la négligence ou la faute intentionnelle de Deliverect, de ses sociétés Filiales ou de leurs employés ou agents respectifs dans l'exécution des présentes Conditions, ou ; (b) toute réclamation d'un tiers alléguant que

l'utilisation des Services Deliverect telle que permise en vertu des présentes enfreint ou détourne le droit de propriété intellectuelle d'un tiers, et doit indemniser les Parties indemnisées du Client à la suite de, et pour les montants payés par le Client en vertu d'un règlement des Pertes approuvé par le tribunal ; à condition, toutefois, que Deliverect (et ses Filiales) n'ait aucune responsabilité en vertu du présent article 29 (b) dans la mesure où les Pertes résultent de la négligence du Client, d'une faute ou d'une violation des Conditions.

- c. **Procédure:** chaque partie indemnisée informe rapidement la partie indemnissante de toute réclamation potentielle faisant l'objet d'une indemnisation en vertu des présentes. La partie indemnissante assumera la défense de la réclamation par l'intermédiaire d'un avocat désigné par elle et raisonnablement acceptable pour la partie indemnisée. La partie indemnissante ne doit pas régler ou transiger sur une réclamation, ni consentir à l'inscription d'un jugement, sans le consentement écrit de la partie indemnisée, qui ne sera pas refusé sans raison. La partie indemnisée coopérera raisonnablement avec la partie indemnissante dans la défense d'une réclamation, aux frais de la partie indemnissante.

30. **Limites de responsabilité.**

- a. À l'exception des obligations d'indemnisation de l'une ou l'autre partie, ou des dommages découlant d'une faute intentionnelle de l'une ou l'autre partie, dans la mesure maximale permise par la loi, en aucun cas Deliverect ou le Client ne sera responsable de toute réclamation pour des dommages indirects, punitifs, accessoires, exemplaires ou consécutifs, pour la perte de bénéfices commerciaux, ou des dommages pour la perte d'affaires d'un Restaurant, d'un Client ou de tout tiers découlant des présentes Conditions, ou la perte ou l'inexactitude de données de toute nature, qu'elle soit fondée sur un contrat, un délit ou toute autre théorie juridique, même si Deliverect ou le Client ont été informés de la possibilité de tels dommages.
- b. La responsabilité cumulée totale combinée de Deliverect de chaque type en vertu des présentes Conditions ne dépassera pas 500 €, et la responsabilité cumulée totale combinée du Client de chaque type en vertu des présentes Conditions ne dépassera pas 500 €. La responsabilité totale cumulée de Deliverect pour les obligations d'indemnisation énoncées dans les présentes Conditions ne dépassera pas 1 000 €.

31. Loi applicable et résolution des Litiges. Les présentes Conditions sont régies, interprétées et interprétées conformément aux lois de la Belgique, sans tenir compte des dispositions relatives aux conflits de lois. Les Litiges relatifs aux présentes Conditions tenteront en premier lieu d'être résolus à l'amiable entre les parties. Si le Client et Deliverect ne parviennent pas à résoudre le Litige, chaque partie peut intenter une action en justice contre l'autre devant les tribunaux de Gand, Belgique.

32. **Durée et Résiliation.**

- a. Les présentes Conditions prennent effet à la Date d'entrée en vigueur jusqu'à ce qu'elles soient résiliées par l'une ou l'autre des parties conformément aux présentes Conditions (« **Durée** »).
- b. L'une ou l'autre des parties (la « **Partie résiliante** ») peut immédiatement résilier les présentes Conditions en adressant un préavis écrit à l'autre partie si cette dernière : (a) fait l'objet d'une publicité négative et défavorable que la Partie résiliante, agissant raisonnablement, considère comme affectant négativement et matériellement la marque, la réputation ou l'image publique de la Partie résiliante ; (b) viole l'une de ses garanties, déclarations et/ou obligations en vertu des présentes Conditions, ou ; (c) s'est engagée

dans une activité que la Partie résiliante considère raisonnablement comme frauduleuse ou illégale.

- c. Le Client peut cesser d'utiliser les Services Deliverect à tout moment. Sous réserve de tout engagement financier expressément pris par le Client dans les présentes Conditions, le Client peut résilier les présentes pour sa convenance à tout moment avec un préavis écrit de quatre-vingt-dix (90) jours à Deliverect. Deliverect peut résilier les présentes Conditions pour sa convenance à tout moment sans responsabilité envers le Client en fournissant un avis écrit.
- d. En cas de résiliation, Deliverect met fin à l'accès du Client au Compte Deliverect et aux données qui y résident, et le Client perd l'accès à tous les contenus, données et informations liés à l'utilisation par le Client des Services Deliverect (y compris les résultats du Service Deliverect).

33. Modifications des Conditions. Deliverect se réserve le droit de modifier ces Conditions, pour quelque raison que ce soit, en publiant une version mise à jour sur www.deliverect.com ou en fournissant une notification écrite à l'adresse e-mail associée au Compte Deliverect. Deliverect informera le Client de toute modification apportée aux Conditions, qui, à la discrétion de Deliverect, aura un impact important pour lui. Les modifications importantes des Conditions (telles que définies par Deliverect) entreront en vigueur trente (30) jours après la notification, sauf lorsque ces modifications sont requises par une ordonnance administrative ou judiciaire, pour se conformer à toute loi ou réglementation applicable, ou pour répondre ou réagir à des problèmes liés à la sécurité, auquel cas ces modifications entreront en vigueur immédiatement. Deliverect se réserve le droit de choisir le canal et/ou les moyens par lesquels la notification des changements matériels sera fournie.

34. Généralités.

- a. Toutes les obligations de paiement, de confidentialité, d'indemnisation et de limitation de responsabilité survivront à l'expiration ou à la résiliation des présentes Conditions.
- b. Le Client doit se conformer à toutes les Lois et réglementations applicables (y compris les Lois sur la protection des données, les réglementations sur la santé et la sécurité, les lois fiscales et les lois sur la protection des consommateurs). L'utilisation par le Client des Services Deliverect est soumise à toutes les lois et réglementations locales, étatiques, nationales et internationales applicables. Cela comprend toutes les obligations légales qui incombent au Client de marquer les boissons comme étant alcoolisées et d'étiqueter les ingrédients alimentaires comme contenant des allergènes. Le Client n'utilisera pas les Services Deliverect ou tout contenu dans un but ou d'une manière qui soit illégal (y compris, sans toutefois s'y limiter, d'une manière qui enfreint les contrôles d'exportation ou de commerce de l'UE ou de tout autre pays) ou interdit par les présentes Conditions, ou qui viole les droits de Deliverect ou d'autres parties.
- c. Tout avis à Deliverect doit être envoyé à legal@deliverect.com. Les avis au Client seront envoyés à l'adresse e-mail fournie par le Client lors du processus d'intégration. Les délais de notification sont calculés en jours civils.
- d. Le manquement de l'une ou l'autre partie à faire appliquer, à tout moment ou pour une période quelconque, les dispositions des présentes, ou le manquement de l'une ou l'autre des parties à exercer une option des présentes, ne doit pas être interprété comme une renonciation à cette disposition ou option et ne devra en aucune façon affecter le droit de cette partie de faire appliquer cette disposition ou d'exercer ces options.

- e. Si une disposition des présentes Conditions est jugée illégale, invalide ou inapplicable, en tout ou en partie, cette disposition ou partie de celle-ci sera, dans cette mesure, considérée comme ne faisant pas partie des présentes Conditions, mais la légalité, la validité et l'applicabilité du reste des présentes Conditions ne seront pas affectées. Dans ce cas, les parties remplacent la (partie de la) disposition illégale, invalide ou inapplicable par une (partie de) disposition légale, valide et applicable qui a, dans la mesure du possible, un effet similaire à celui de la (partie de la) disposition illégale, invalide ou inapplicable, compte tenu du contenu et des objectifs des présentes.
- f. Tout retard ou manquement de l'une ou l'autre partie dans l'exécution des présentes Conditions est excusé si et dans la mesure où ce retard ou ce manquement est causé par un cas de Force majeure. La partie affectée notifiera rapidement l'autre Partie dès qu'elle prend connaissance de la survenance ou de la probabilité de survenance d'un cas de Force majeure, et déploiera des efforts commercialement raisonnables pour minimiser toute entrave à l'exécution de ses obligations en vertu des présentes Conditions.
- g. Le Client ne peut céder ou transférer les présentes Conditions ou l'un de ses droits ou obligations en vertu des présentes, en tout ou en partie, sans le consentement écrit préalable de Deliverect. Deliverect se réserve le droit de céder les présentes Conditions ou l'un de ses droits et obligations en vertu des présentes, en tout ou en partie, sans préavis écrit au Client, à l'une de ses Filiales ou à tout tiers.
- h. Les parties conviennent expressément que les présentes Conditions ne créent pas une coentreprise, un partenariat ou une relation d'agence entre Deliverect (et/ou les Filiales de Deliverect) et le Client (et/ou les Filiales du Client). Aucune partie n'a le droit de conclure des contrats au nom de l'autre partie, de la lier juridiquement, de contracter des dettes au nom de l'autre partie, ou de contracter autrement une quelconque responsabilité ou obligation au nom de l'autre partie, en l'absence d'un écrit distinct, signé par un représentant autorisé de l'autre partie. Chaque partie est seule responsable de ses employés et contractants employés dans le cadre des présentes Conditions.
- i. Les présentes Conditions contiennent l'intégralité de l'entente et du contrat entre les parties. Sauf indication contraire dans les présentes, les présentes Conditions remplacent tous les contrats et toutes les ententes antérieurs, qu'ils soient oraux ou écrits, exécutés entre le Client et Deliverect.
- j. Les parties reconnaissent qu'il n'y a pas de tiers bénéficiaires des présentes Conditions. Aucune disposition des présentes Conditions n'est destinée à créer ou ne doit être interprétée comme créant une quelconque réclamation de tiers bénéficiaire.

CONDITIONS DE TRAITEMENT DES COMMANDES

Les Conditions de traitement des commandes suivantes régissent l'accès du Client aux Services de traitement des commandes et leur utilisation. Les présentes Conditions de traitement des commandes font partie intégrante des Conditions générales de service. Tous les termes non définis et en majuscules auront la signification indiquée dans l'Annexe C.

- 1. Portée.** Deliverect (ou une Filiale, selon le cas) fournira au Client des Services de traitement des commandes conformément aux présentes Conditions de traitement des commandes. Les Services de traitement des commandes peuvent également inclure l'accès du Client à d'autres fonctionnalités, y compris, mais sans s'y limiter, la gestion des menus et des stocks, les outils de rapport, et d'autres produits, fonctionnalités ou caractéristiques mis à disposition par Deliverect à l'avenir. Sauf information contraire de Deliverect, les Services de traitement des commandes sont fournis selon un modèle d'abonnement.
- 2. Accès.** Dès l'exécution des Conditions, et une fois que le processus d'intégration du Client aura été achevé, il pourra utiliser les Services de traitement des commandes. Ceux-ci sont accessibles aux Clients par le biais du Tableau de bord. L'utilisation du tableau de bord est soumise aux conditions et restrictions qui s'appliquent à la propriété intellectuelle de Deliverect, comme indiqué dans les Conditions générales.
- 3. Frais d'abonnement.** En contrepartie de la fourniture des Services de traitement des commandes, Deliverect ou l'une de ses Filiales (selon le cas) facturera au Client les Frais d'abonnement mensuels que le Client a accepté de payer dans le devis émis par Deliverect ou celui qui a été choisi dans le processus d'embarquement libre-service si cette option a été mise à la disposition du Client. Le montant des Frais d'abonnement peut varier en fonction du volume des commandes qui ont été traitées dans le cadre des Services de traitement des commandes au cours de la Période d'abonnement respective. Les Frais d'abonnement s'appliquent pour chaque Restaurant qui reçoit et/ou utilise les Services de traitement des commandes. Les Frais d'abonnement sont payés dans la devise du devis émis par Deliverect ou celle qui a été choisie dans le processus d'embarquement en libre-service si cette option a été mise à la disposition du Client. Si la facturation des Services Deliverect est effectuée par une Filiale de Deliverect, les factures seront payées par le Client dans la monnaie locale du pays où la Filiale est basée. Les Frais d'abonnement sont facturés à compter de la date à laquelle la première commande d'un Restaurant est traitée par Deliverect dans le cadre des Services de traitement des commandes. Si les Frais d'abonnement varient en fonction du volume des commandes traitées, Deliverect se réserve le droit d'augmenter ou de diminuer les Frais d'abonnement applicables que le Client doit payer pour chaque Période d'abonnement, le cas échéant.
- 4. Période d'abonnement.** Sauf avis contraire de Deliverect, la Période d'abonnement est de trente (30) jours à compter de la date d'émission de la facture des Frais d'abonnement. L'abonnement sera automatiquement renouvelé pour des périodes supplémentaires de trente (30) jours, à moins que le Client ne donne un préavis de quinze (15) jours à Deliverect avant l'expiration de la Durée de l'abonnement.
- 5. Facturation et Délai de paiement.** Les factures pour les Frais d'abonnement seront émises au Client le dernier jour de la Période d'abonnement. Les factures relatives aux Frais d'abonnement doivent être payées par le Client dans les trente (30) jours suivant la date d'émission de la facture. Le Client autorise Deliverect (et/ou ses Filiales, selon le cas) à facturer les Frais d'abonnement à la carte de crédit et/ou de débit du Client figurant dans son dossier.
- 6. Aucune responsabilité pour les plateformes de livraison ou les fournisseurs de points de vente.** Le Client reconnaît et convient par les présentes que Deliverect ne sera pas responsable si les commandes ne peuvent être traitées dans le cadre des Services de traitement des commandes en raison d'un problème, d'une panne, d'un problème, d'un bogue ou d'un défaut



causé directement ou indirectement par la (les) plateforme(s) de livraison et/ou le(s) fournisseur(s) de point de vente utilisé(s) par le Client.

- 7. Confidentialité.** Le Client déclare et garantit qu'il utilisera seulement les Données de la plateforme en vue de préparer les commandes. En outre, le Client reconnaît et accepte qu'il ne peut s'engager dans aucune activité de Traitement (comme défini par le RGPD) avec les Données de la plateforme.

CONDITIONS DE DISPATCH

Les Conditions de Dispatch suivantes régissent l'accès et l'utilisation des services Dispatch par le Client. Les présentes Conditions de Dispatch font partie intégrante des Conditions. Tous les termes non définis et en majuscules auront la signification indiquée dans l'Annexe C.

- 1. Portée.** Deliverect (ou une Filiale, selon le cas) fournira au Client les Services Dispatch conformément aux présentes Conditions de Dispatch. Par souci de clarté, les Services Dispatch ne sont pas des services de livraison. Le rôle de Deliverect dans la fourniture des services Dispatch se limite à faciliter la fourniture des Services de livraison en mettant en relation le Client avec le Prestataire de services de livraison sélectionné par le biais d'une plateforme de livraison exploitée par Deliverect. Le marchand/prestataire de services de livraison est le Prestataire de services de livraison sélectionné ou ses coursiers (selon le cas), et non Deliverect. Les Services Dispatch peuvent être utilisés dans le cadre de Commandes OO ou de Commandes Non OO.
- 2. Services d'intégration Dispatch.** Dans les régions où les Services Dispatch ne peuvent pas être fournis comme décrit dans les présentes, Deliverect se réserve le droit d'offrir des Services d'intégration Dispatch au Client selon un modèle d'abonnement. Pour des raisons de clarté, si le Client utilise les Services d'intégration Dispatch, il aura une relation de facturation directe avec le prestataire de services de livraison qui est intégré à la plateforme du Client. En contrepartie de la fourniture des Services d'intégration Dispatch, Deliverect (ou l'une de ses Filiales) facturera au Client les Frais d'abonnement que le Client a accepté de payer dans le devis émis par Deliverect, ou celui qui a été choisi dans le processus d'embarquement libre-service si cette option a été mise à la disposition du Client. Les Frais d'abonnement s'appliquent pour chaque Restaurant qui reçoit et/ou utilise les Services d'intégration Dispatch. Ceux-ci sont payés dans la devise du devis émis par Deliverect ou celle qui a été choisie dans le processus d'embarquement en libre-service si cette option a été mise à la disposition du Client. Si la facturation des Services Deliverect est effectuée par une Filiale de Deliverect, les factures seront payées par le Client dans la monnaie locale du pays où la Filiale est basée. Les Frais d'abonnement sont facturés à compter de la date à laquelle la première commande d'un Restaurant est traitée par Deliverect dans le cadre des Services d'intégration Dispatch. Les sections 4 et 5 des Conditions de traitement des commandes sont également applicables aux Frais d'abonnement aux Services d'intégration Dispatch. La section 6 des Conditions de traitement des commandes s'applique aux Services d'intégration Dispatch uniquement en ce qui concerne les prestataires de services de livraison qui sont intégrés à la plateforme du Client.
- 3. Accès.** Dès l'exécution des Conditions, et une fois le processus d'intégration du Client achevé, le Client sera en mesure d'utiliser les Services Dispatch. Les Clients peuvent accéder aux Services Dispatch par le biais du Tableau de bord. L'utilisation du Tableau de bord est soumise aux conditions et restrictions qui s'appliquent à la Propriété intellectuelle de Deliverect, comme indiqué dans les Conditions. Le Client doit avoir une carte de crédit dans son dossier disposant des fonds suffisants pour pouvoir utiliser les Services Dispatch. L'absence de fonds sur la carte de crédit entraînera la suspension des Services Dispatch. Lorsque les Services Dispatch sont utilisés en relation avec des Commandes Non OO, le Client autorise Deliverect à donner instruction au Prestataire de traitement de paiement de faire une retenue d'autorisation temporaire sur la carte de crédit du Client pour le montant total des Frais Dispatch et des Frais de livraison. Si la demande d'autorisation échoue, le Client ne sera pas en mesure de placer une demande de livraison auprès du Prestataire de services de livraison sélectionné. Si la demande d'autorisation est acceptée, la demande de livraison sera placée auprès dudit Prestataire sélectionné, et le montant total des Frais de livraison et des Frais Dispatch sera débité de la carte de crédit à la fin du Service de livraison.
- 4. Frais Dispatch et Frais de livraison.** En contrepartie de la fourniture des Services Dispatch, Deliverect ou l'une de ses Filiales (selon le cas) facturera au Client les frais Dispatch que le Client a accepté de payer dans le devis émis par Deliverect ou celui choisi dans l'intégration

libre-service si cette option a été mise à la disposition du Client. Les Frais Dispatch sont applicables à chaque demande de livraison qui est traitée par Deliverect dans le cadre des Services Dispatch. En contrepartie de la fourniture des services de livraison, le Client paiera les Frais de livraison (et/ou les frais d'annulation, selon le cas) au Prestataire de services de livraison sélectionné. Les Frais de livraison seront affichés pour le Client sur le Tableau de bord avant de placer une demande de livraison auprès du Prestataire en question.

5. Facturation, flux de paiement et remboursements.

- a. Frais Dispatch: les factures pour les frais Dispatch seront émises par Deliverect le dernier jour du mois. Le Client reconnaît et accepte par les présentes que les Frais Dispatch ne sont pas remboursables, y compris lorsque le service de livraison est annulé par le Prestataire de services de livraison sélectionné ou le Client. La période de facturation commence le dernier jour du mois concerné à 00:00:00 et se termine l'avant-dernier jour du mois à 23:59:59, heure d'Europe centrale.
- b. Frais de livraison: Sauf accord contraire entre le Client et le Prestataire de services de livraison sélectionné, les factures relatives aux Frais de livraison seront émises par le Prestataire de services de livraison sélectionné à la fin du service de livraison. Le Client autorise par la présente Deliverect à partager les informations et les détails de facturation du Client avec le Prestataire de services de livraison sélectionné.
- c. Flux de paiement.
 - i. Pour les commandes OO : les Frais Dispatch et les Frais de livraison sont perçus par le Prestataire de services de paiement à partir du Revenu final. Le Prestataire de services de paiement, agissant selon les instructions de Deliverect, remettra le paiement des Frais de livraison au Prestataire de services de livraison sélectionné, et le paiement des Frais Dispatch à Deliverect.
 - ii. Pour les commandes non OO : les Frais Dispatch et les Frais de livraison sont prélevés sur la carte de crédit du Client figurant dans son dossier, comme indiqué à la section 2 des présentes Conditions de Dispatch. Le Prestataire de services de paiement, agissant selon les instructions de Deliverect, remettra le paiement des Frais de livraison au Prestataire de services de livraison sélectionné, et le paiement des Frais Dispatch à Deliverect.

6. Critères d'annulation et de remboursement. Les règles de remboursement et d'annulation applicables peuvent varier en fonction du Prestataire de services de livraison sélectionné. Deliverect applique les remboursements et les annulations comme convenu avec chaque Prestataire de services de livraison sélectionné. Le Client peut contacter le Prestataire de services de livraison sélectionné pour obtenir des informations supplémentaires.

7. Services de facturation. Deliverect peut offrir des services de facturation au Client, ce qui implique la création d'un relevé de facturation mensuel pour regrouper les factures émises au Client par les Prestataires de services de livraison sélectionnés qui ont fourni des services de livraison au Client au cours d'un mois donné. Deliverect se réserve le droit de choisir le format applicable du relevé de facturation. Si les services de facturation sont fournis, le relevé de facturation sera envoyé au Client à la fin de chaque mois, à condition que le Client ait utilisé les Services Dispatch au cours de ce mois donné.

8. Assistance à la livraison. Le Client pourra accéder à l'assistance du Prestataire de services de livraison sélectionné, comme indiqué dans les Conditions de livraison, ou par le biais des canaux d'assistance qui sont communiqués au Client par Deliverect. Il reconnaît et convient que Deliverect n'est en aucun cas responsable de fournir une assistance pour tout problème qui

survient et/ou se rapporte à la fourniture de services de livraison par le Prestataire de services de livraison sélectionné.

- 9. Aucune responsabilité pour le Prestataire de services de livraison sélectionné.** Le Client reconnaît et accepte par les présentes que Deliverect n'est pas responsable des actes ou omissions du Prestataire de services de livraison sélectionné ou de ses coursiers, y compris pour les problèmes qui pourraient être liés aux produits d'une commande qui sont transférés par le Client au Prestataire de services de livraison sélectionné, ou pour tout problème lié au service de livraison.
- 10. Sélection du Prestataire de services de livraison.** Le tableau de bord permettra aux Clients de : (a) sélectionner manuellement les Prestataires de services de livraison que les Clients souhaitent voir affichés dans leur Tableau de bord, et de choisir manuellement le Prestataire de services de livraison sélectionné pour chaque commande et/ou ; (b) définir un ensemble de règles telles que les Frais de livraison maximums, le délai maximum d'enlèvement, les critères de départage, et d'autres qui sont mis à disposition par Deliverect, pour choisir et envoyer automatiquement une demande de livraison au Prestataire de services de livraison sélectionné lorsque ces règles sont respectées.
- 11. Détails de livraison.** Les Détails de la livraison des fournisseurs de livraison activés par le Client seront affichés pour celui-ci dans le Tableau de bord.
- 12. Fourniture de Services de livraison.** Chaque demande de livraison placée par le Client via le Tableau de bord et acceptée par le Prestataire de services de livraison sélectionné crée une relation juridiquement contraignante entre le Client et le Prestataire de services de livraison sélectionné. Le Client reconnaît et convient que Deliverect ne fait pas partie, et ne fera pas partie, de la relation contractuelle entre le Client et le Prestataire de services de livraison sélectionné. La prestation de services de livraison par le Prestataire de services de livraison sélectionné est régie par les Conditions de livraison. Les Conditions de livraison seront affichées dans le Tableau de bord pour que le Client puisse les consulter et les accepter avant de placer une demande de livraison auprès du Prestataire de services de livraison sélectionné. Le Client ne pourra pas demander la fourniture de services de livraison au Prestataire de services de livraison sélectionné si les Conditions de livraison n'ont pas été préalablement acceptées par le Client.
- 13. Données Dispatch.** Les données Dispatch seront traitées par Deliverect pour la fourniture de services Dispatch. Les conditions dans lesquelles les données Dispatch sont traitées sont régies par les Conditions de partage des données pour les Clients de l'UE ou les Conditions de partage des données pour les Clients hors EEE, selon le cas. Le Client reconnaît que Deliverect partagera les données Dispatch avec le Prestataire de services de livraison sélectionné. À moins que le Client n'accorde des droits supplémentaires au Prestataire de services de livraison sélectionné en vertu des Conditions de livraison, ou à moins que le Prestataire de services de livraison sélectionné ne devienne le responsable du traitement des données, Deliverect donnera l'instruction au Prestataire de services de livraison sélectionné de n'utiliser les données d'expédition qu'aux fins de la prestation du service de livraison, et de supprimer ces données à la fin des services de livraison.
- 14. Données du coursier.** La fourniture de Services de livraison exige que le Client reçoive des Données du coursier du Prestataire de services de livraison sélectionné. Le Client reconnaît et accepte que les Données du coursier ne peuvent être utilisées que pour la fourniture des services de livraison, et que ces données ne peuvent être stockées ou traitées par le Client à quelque fin que ce soit.
- 15. Conformité.** Le Client déclare et garantit par la présente qu'il ne doit pas, et ne permettra pas à des tiers d'utiliser les Services Dispatch pour demander la livraison de Produits restreints, ou d'utiliser les Services Dispatch d'une manière qui viole toute Loi en vigueur.

CONDITIONS DE COMMANDE EN LIGNE

Les Conditions de commande en ligne suivantes régissent l'accès du Client aux Services de commande en ligne et leur utilisation. Les présentes Conditions de commande en ligne font partie intégrante des Conditions. Tous les termes non définis et en majuscules auront la signification indiquée dans l'Annexe C.

- 1. Portée.** Deliverect (ou une Filiale, selon le cas) fournira au Client des Services de commande en ligne conformément aux présentes Conditions de commande en ligne. Les canaux de livraison et d'enlèvement associés aux Services de commande en ligne sont hébergés par Deliverect. Si le Client utilise également les Services de traitement des commandes, les commandes passées par les Clients du Client sur les canaux de livraison et d'enlèvement seront traitées conformément aux Conditions de traitement des commandes.
- 2. Accès.** Dès l'exécution des Conditions, et une fois que le processus d'intégration du Client aura été achevé (y compris le processus de création d'un compte auprès du Prestataire de services de paiement et la communication des informations et documents nécessaires à cette fin), le Client pourra utiliser les Services de commande en ligne. Les Clients peuvent accéder aux Services de commande en ligne par le biais du Tableau de bord. L'utilisation du Tableau de bord est soumise aux conditions et restrictions qui s'appliquent à la propriété intellectuelle de Deliverect, comme indiqué dans les Conditions. L'utilisation par le Client des Services de commande en ligne est subordonnée à la création par le Client d'un compte auprès du prestataire de traitement des paiements, ce que le Client pourra faire via le Tableau de bord.
- 3. Frais de commande en ligne.** En contrepartie de la fourniture de Services de commande en ligne, Deliverect facturera au Client les Frais de commande en ligne qui ont été convenus par le Client dans le devis émis par Deliverect ou dans le processus d'intégration libre-service si cette option a été mise à la disposition du Client. Pour des raisons de clarté, les Frais de commande en ligne seront calculés sur la base de la taille du panier de chaque commande. Les Frais de commande en ligne s'appliquent à chaque commande traitée par Deliverect par le biais des Services de commande en ligne.
- 4. Modèle d'abonnement.** Les Clients qui utilisaient les Services de commande en ligne dans le cadre d'un modèle d'abonnement avant le lancement des présentes Conditions, seront autorisés à conserver ce modèle et les Frais d'abonnement applicables qui ont été convenus avec Deliverect. Nonobstant, le Client reconnaît et accepte que, conformément à l'article 12 des Conditions générales, Deliverect a le droit de modifier la manière dont les frais sont calculés (ce qui inclut les Frais d'abonnement aux Services de commande en ligne), ce qui signifie que le Client pourrait passer à une structure de prix transactionnelle telle que définie dans les présentes Conditions de commande en ligne en ce qui concerne les Frais de commande en ligne. Si le Client passe à une structure de prix transactionnelle, il devra divulguer des informations KYC au Prestataire de services de paiement afin de recevoir des paiements.
- 5. Facturation et Délai de paiement.** Les factures des Frais de commande en ligne seront émises au Client le dernier jour du mois. Les Frais de commande en ligne sont perçus et transférés à Deliverect par le Prestataire de services de paiement à la fin de chaque transaction. La période de facturation commence le dernier jour du mois concerné à 00:00:00 et se termine l'avant-dernier jour du mois à 23:59:59, heure d'Europe centrale.
- 6. Fonctionnalités des Canaux de livraison et de collecte.** Sauf indication contraire de Deliverect, les Services de commande en ligne permettront au Client de : (a) définir le rayon de livraison et les frais de livraison que le Client facturera à ses clients ; (b) créer des canaux de livraison et de ramassage dans les langues disponibles prises en charge par Deliverect ; (c) permettre à ses clients de choisir des méthodes de livraison et/ou de ramassage ; (d) créer et importer des menus ; (e) créer des promotions ou des réductions pour ses clients ; et (f) personnaliser le site Web en fonction des paramètres fournis par Deliverect.

7. **Codes QR.** Les Clients peuvent avoir accès à une fonctionnalité « Eat-in », qui leur permet de créer des codes QR. Les codes QR peuvent être imprimés et installés dans les magasins physiques du Client, et ils permettront à ses clients : (a) d'accéder au menu du Client pour un magasin spécifique ; (b) de passer des commandes, et ; (c) de payer ces commandes.

8. **Traitement des paiements.**

- a. Deliverect ne fournit pas de services de traitement des paiements. Pour des raisons de clarté, les services de traitement des paiements sont fournis par le Prestataire de services de paiement qui est désigné par le Client via le Tableau de bord. Sauf avis contraire de Deliverect, le Prestataire de services de paiement transférera le Revenu final au Client sur une base hebdomadaire. Le Client peut choisir une fréquence plus courte, ou recevoir des décaissements supplémentaires, moyennant des frais supplémentaires.
- b. Il est tenu d'accepter les conditions générales du Prestataire de services de paiement et de divulguer certaines informations (y compris les informations KYC) avant de pouvoir accéder aux services de traitement des paiements. L'absence d'informations KYC exactes, à jour et complètes, entraînera une violation des présentes Conditions, et empêchera le Client d'accéder aux Services de commande en ligne et aux services de traitement des paiements.
- c. Le Prestataire de services de paiement a le droit de rejeter la demande du Client concernant la fourniture de services de traitement des paiements. Deliverect ne cautionne pas le Prestataire de services de paiement, et décline toute responsabilité associée aux services fournis par ledit Prestataire.
- d. La sélection par le Client d'un Prestataire de services de paiement implique que le Client désigne ce Prestataire de services de paiement en tant qu'agent d'encaissement limité du Client uniquement en vue : (a) d'accepter le paiement du Prix de détail des produits (plus toutes les taxes applicables ou autres frais pour le compte du Client) vendus par le Client à ses clients par l'intermédiaire des Services de commande en ligne et ; (b) de transférer le Revenu final au Client (plus les taxes applicables et tous les autres frais perçus au nom du Client) moins les Frais de commande en ligne retenus (le cas échéant), ou de tous autres frais qui pourraient s'appliquer.
- e. Si applicable et/ou demandé par le Prestataire de services de paiement, le Client accorde à Deliverect le droit de configurer le profil de compte du Client et les règles de notation de fraude sur le compte du Client auprès du Prestataire de services de paiement. Le Client reconnaît et convient que Deliverect peut établir des restrictions sur le montant des paiements qui peuvent être traités par le Client dans le cadre des Services de traitement des paiements.
- f. Le Client doit immédiatement rembourser à Deliverect tous les Rétrofacturations et/ou Remboursements qui sont perçus par Deliverect par le Prestataire de services de paiement en raison de l'absence de fonds suffisants provenant du Revenu final, pour les débiter directement du Client. Il reconnaît que Deliverect peut donner instruction au Prestataire de services de paiement de déduire les montants des Rétrofacturations et/ou des Remboursements du Revenu final. Aux fins de la présente section, le terme « **Rétrofacturation** » désigne une transaction qui est rétrofacturée avec succès à la demande du titulaire du compte ou de l'émetteur de la méthode de paiement conformément aux règles pertinentes du propriétaire de la méthode de paiement, ce qui entraîne l'annulation de la transaction pour laquelle le Client a été payé ou devait être payé. Aux fins de la présente section, le terme « **Remboursement** » désigne l'annulation (partielle) d'une transaction particulière, par laquelle les fonds sont remboursés au

titulaire du compte à l'initiative ou à la demande du Client. Le Client reconnaît et accepte par les présentes qu'il sera entièrement responsable de toutes les amendes que le Prestataire de services de paiement et/ou la partie qui offre et/ou réglemente la méthode de paiement pertinente utilisée par le Client, impose à Deliverect en raison des actes ou omissions encourus par le Client dans l'utilisation des services de traitement des paiements fournis par le Prestataire de services de paiement ou de la méthode de paiement offerte par la partie qui offre et/ou réglemente cette méthode de paiement.

- g. Le Client déclare et garantit par les présentes qu'il n'utilisera pas les Services de commande en ligne ni les services de traitement des paiements pour vendre des articles ou des produits illégaux, y compris, mais sans s'y limiter, des armes à feu, des drogues, des matières dangereuses, du matériel à contenu pour adultes, des abonnements ou des divertissements, tout type d'instruments financiers, des produits qui violent les droits de propriété intellectuelle de tiers, ou tous les produits ou articles qui sont restreints par la loi ou la réglementation, ou ceux qui sont restreints ou interdits par l'ensemble des statuts, règles, règlements, règlements d'exploitation, procédures et/ou dérogations émis par la partie offrant et/ou réglementant la méthode de paiement concernée, ainsi que ceux répertoriés par le Prestataire de services de paiement sur son site Web.
 - h. Deliverect ou le Prestataire de services de paiement peut, de temps à autre, demander des informations au Client pour confirmer l'identité du Client, comme cela peut être nécessaire en vertu de toute obligation de conformité applicable avant que tout paiement soit transféré au Client. Le Prestataire de services de paiement peut refuser de traiter les paiements dus au Client s'il existe un risque juridique ou réglementaire ou une violation potentielle de la loi ou de la réglementation associée à ce transfert au Client.
- 9. Promotions et remises.** Le Client sera en mesure de créer certaines promotions et remises pour ses clients par le biais des Services de commande en ligne. Il déclare et garantit que ces promotions et remises sont conformes à toutes les Lois et réglementations applicables, y compris les lois sur la protection des consommateurs. Le Client est responsable de la création des conditions générales qui s'appliquent à ses promotions et remises, et doit mettre ces conditions générales à la disposition de ses clients. Le Client reconnaît et accepte que Deliverect ne porte aucune responsabilité ou obligation de quelque nature que ce soit pour les remises et promotions offertes par le Client à ses clients. Si le Client offre une remise ou une promotion à ses clients, ces remises et promotions seront déduites du paiement que le Client reçoit. Pour des raisons de clarté, le concept de « Prix de détail » (tel que défini dans l'Annexe A), ne sera utilisé que pour le calcul des Frais de commande en ligne. Par conséquent, si le Client offre des remises ou des promotions à ses clients, celles-ci seront déduites du paiement que le Client reçoit, et elles ne seront pas prises en considération pour le calcul des Frais de commande en ligne.
- 10. Assistance aux Clients.** Le Client accepte et reconnaît que le Client (et non Deliverect) est responsable de fournir une assistance à ses clients pour tous les problèmes qui peuvent survenir et/ou sont liés aux Produits ou à la livraison de ceux-ci.
- 11. Disponibilité des produits.** Le Client rendra les Produits disponibles à l'achat sur le(s) site(s) web associé(s) aux Services de commande en ligne. Le Client préparera, manipulera et stockera tous les Produits conformément et en conformité avec toutes les Lois applicables. Le Client est responsable de la conformité des Produits à toutes les exigences en matière de sécurité alimentaire et d'hygiène.
- 12. Responsabilité des Produits.** Le Client reconnaît et accepte que le Client conserve le titre de propriété des Produits et qu'il est donc responsable de tous les produits jusqu'au moment où ceux-ci sont transférés au client du Client.

- 13. Remboursements des Produits défectueux.** Le Client est responsable de tous les coûts liés au remboursement de ses clients dans le cas où ce(s) client(s) demandent un remboursement pour des Produits défectueux ou des Produits autrement insatisfaisants (y compris, sans limitation, tous les coûts associés à la récupération de ces Produits défectueux ou autrement insatisfaisants, le cas échéant).
- 14. Alcool.** Si le Client offre et/ou vend de l'alcool par l'intermédiaire des Services de commande en ligne, il déclare et garantit qu'il possède et conservera toutes les licences et/ou tous les permis requis pour vendre et, le cas échéant, livrer de l'alcool, et qu'il respectera toutes les Lois applicables à cet égard, y compris, mais sans s'y limiter, les restrictions de temps et l'âge légal. Le Client doit fournir des copies de ces licences à Deliverect sur demande.
- 15. Taxes.** Le Client est responsable de l'exactitude et du dépôt en temps voulu de ses propres déclarations fiscales. Il est également responsable de la détermination, de l'application, de la gestion et de l'affichage des taxes applicables et exactes pour ses Produits et/ou services.
- 16. Prix de détail.** Le Client est le « détaillant » ou le « vendeur » de tous les Produits (y compris les services de livraison liés à ceux-ci). Celui-ci est responsable de déterminer et de fixer le Prix de détail de chaque produit qui sera mis en vente par le biais des Services de commande en ligne. Il est seul responsable du versement de toutes les taxes applicables en matière de TVA, d'utilisation par le vendeur, de privilège de transaction, de privilège, d'accise générale, de recettes brutes, de taxe sur les repas et de transactions similaires en rapport avec la vente des Produits.
- 17. Confidentialité.** Le Client est le Responsable du traitement (tel que défini par le RGPD) des Données à caractère personnel du Client partagées avec Deliverect pour la fourniture de Services de commande en ligne. À ce titre, le Client est tenu d'intégrer un lien vers sa politique en matière de cookies et de confidentialité sur chacun des Canaux de livraison et d'enlèvement associés aux Services de commande en ligne, et de se conformer à toutes les obligations des Lois sur la protection des données en ce qui concerne son rôle de Responsable du traitement.

CONDITIONS DE PICKUP MANAGER

Les Conditions suivantes régissent l'accès du Client aux Services de Pickup Manager et son utilisation. Les présentes Conditions de Pickup Manager font partie intégrante des Conditions. Tous les termes non définis et en majuscules auront la signification indiquée dans l'Annexe C.

1. **Portée.** Deliverect fournira au Client les Services de Pickup Manager conformément aux présentes Conditions de Pickup Manager. Ceux-ci ne peuvent être fournis par Deliverect que si le Client utilise également les Services de traitement des commandes pour le Restaurant concerné. Les Services de Pickup Manager sont offerts selon un modèle d'abonnement.
2. **Accès.** Dès l'exécution des Conditions, et une fois que le processus d'intégration du Client a été achevé (y compris le processus d'intégration du Client aux fins de l'accès aux Services de traitement des commandes), le Client sera en mesure d'utiliser les Services de Pickup Manager. Les Clients peuvent accéder aux Services de Pickup Manager par le biais du Tableau de bord. L'utilisation du Tableau de bord est soumise aux conditions et restrictions qui s'appliquent à la Propriété intellectuelle de Deliverect, comme indiqué dans les Conditions.
3. **Essais gratuits.** Deliverect, à sa seule discrétion, peut choisir d'accorder au Client un essai gratuit pour tester et essayer les services de Pickup Manager. La durée de l'essai gratuit est de trente (30) jours comptés à partir du moment où Deliverect permet l'accès du Client aux Services de Pickup Manager. Le Client est tenu d'informer Deliverect s'il ne souhaite pas continuer à utiliser les Services de Pickup Manager à la fin de l'essai gratuit. Il peut l'en informer à tout moment avant l'expiration de l'essai gratuit. Si le Client n'informe pas Deliverect, il reconnaît que Deliverect a le droit de faire passer le Client à un abonnement payant, par lequel le Client doit payer les frais applicables de Pickup Manager pour l'utilisation des Services de Pickup Manager. Deliverect enverra un rappel au Client avant l'expiration de l'essai gratuit.
4. **Frais de Pickup Manager.** En contrepartie de la fourniture des Services de Pickup Manager, Deliverect ou l'une de ses Filiales (selon le cas) facturera au Client les Frais de Pickup Manager mensuels que le Client a accepté de payer dans le devis émis par Deliverect ou celui qui a été choisi dans le processus d'intégration libre-service si cette option a été mise à la disposition du Client. Les Frais de Pickup Manager s'appliquent pour chaque Restaurant qui reçoit et/ou utilise les Services de Pickup Manager. Les Frais en question sont payés dans la devise du devis émis par Deliverect ou dans celle qui a été choisie dans le processus d'intégration en libre-service si cette option a été mise à la disposition du Client. Si la facturation des Services Deliverect est effectuée par une Filiale de Deliverect, les factures seront payées par le Client dans la monnaie locale du pays où la Filiale est basée. Les Frais de Pickup Manager sont facturés à partir de la date à laquelle le Client achète l'abonnement pour utiliser les services Pickup Manager.
5. **Période d'abonnement.** Sauf avis contraire de Deliverect, la période d'abonnement est de trente (30) jours comptés à partir de la date à laquelle la facture pour les Frais de Pickup Manager est émise par Deliverect. L'abonnement sera automatiquement renouvelé pour des périodes supplémentaires de trente (30) jours jusqu'à ce que les présentes Conditions de Pickup Manager et/ou les Conditions soient résiliées par l'une ou l'autre des Parties, comme indiqué à l'article 32 des Conditions générales.
6. **Facturation et Délai de paiement.** Les factures pour les Frais de Pickup Manager seront émises au Client le dernier jour de la Période d'abonnement. Les factures relatives aux Frais de Pickup Manager doivent être payées par le Client dans les trente (30) jours suivant la date d'émission de la facture. Le Client autorise Deliverect à débiter la carte de crédit et/ou de débit du Client figurant dans son dossier pour le montant applicable des Frais de Pickup Manager.



- 7. Statuts de la commande et Configuration matérielle requise.** Les Services de Pickup Manager permettent au Client d'afficher certaines données sur les commandes à récupérer qui sont traitées dans le cadre des Services de traitement des commandes, où le Client peut choisir d'afficher les informations suivantes : (a) Statut de la commande ; (b) Plateforme de livraison d'où provient la commande ; (c) L'identifiant de la commande tel qu'il apparaît sur la plateforme de livraison en ligne ; (d) Lieu ; (e) Nom du Client qui a passé la commande, et ; (f) Heure de préparation. Les Clients pourront sélectionner et mettre à jour, le cas échéant, l'un des statuts suivants pour leurs commandes à récupérer : (a) Prêt pour l'enlèvement ; (b) En préparation, ou ; (c) En attente. Ces informations peuvent être affichées sur tout appareil prenant en charge les navigateurs web (y compris les écrans de télévision) dans chaque Restaurant. Ces informations peuvent être créées sous la forme d'un code de réponse rapide que les coursiers peuvent scanner pour obtenir des détails sur la commande à récupérer sans perturber le fonctionnement de la cuisine ou du personnel du Restaurant.

ANNEXE A : CONDITIONS DE PARTAGE DES DONNÉES POUR LES CLIENTS DE L'UE

Les conditions de la présente Annexe régissent le partage et le traitement des données à caractère personnel du Client pour la fourniture des Services de commande en ligne et/ou des Services Dispatch pour les Clients situés dans l'Espace économique européen ou au Royaume-Uni. Tous les termes non définis et en majuscules auront la signification indiquée dans l'Annexe C.

Aux fins de la présente Annexe, les termes « **Pays tiers** », « **État membre** », « **Responsable du traitement** », « **Personne concernée** », « **Données à caractère personnel** », « **Violation de données à caractère personnel** », « **Traitement** » et « **Autorité de contrôle** » ont la même signification que dans le Règlement général de protection des données (UE) 2016/679 (« **RGPD** »).

1. **Portée.** Le Client autorise et charge expressément Deliverect de traiter les Données à caractère personnel du Client, quelles qu'elles soient, dans la mesure où ce traitement est effectué dans le cadre de l'exécution des Conditions ou de la fourniture des Services Deliverect et est nécessaire à cette fin. Deliverect reconnaît que les Données à caractère personnel du Client ne peuvent pas être utilisées par Deliverect en dehors du cadre du Contrat. L'objet et la durée du Traitement, la nature et la finalité du Traitement, ainsi que le type de Données à caractère personnel du Client et les catégories de Personnes concernées sont exposés à la section 13. Les obligations et les droits du Client en tant que Responsable du traitement sont définis dans la présente Annexe A.
2. **Rôles des Parties.** Deliverect est le Sous-traitant du traitement des Données à caractère personnel du Client traitées dans le cadre des Conditions et de la fourniture des Services Deliverect, et que le Client est le Responsable du traitement de ces Données à caractère personnel du Client.
3. **Politique Deliverect en matière de confidentialité et de cookies.** Le Client accepte les termes et conditions de la politique Deliverect en matière de confidentialité et de cookies, disponible à l'adresse suivante <https://www.deliverect.com/privacy-and-cookie-policy>.
4. **Lois sur la protection des données.** Le Client et Deliverect respectent les Lois sur la protection des données applicables dans le cadre de l'exécution des Conditions. Le Client garantit que les Conditions et toutes les instructions fournies à Deliverect concernant les Données à caractère personnel du Client ne sont pas contraires aux Lois sur la protection des données ou aux droits légaux des Personnes concernées et que, entre autres, toutes les Données à caractère personnel du Client (et les Données à caractère personnel) transférées par le Client à Deliverect sont légalement collectées et transmises et peuvent être légalement utilisées, traitées, stockées et transférées aux fins de l'exécution des Conditions et la fourniture des Services Deliverect au Client. Deliverect informe le Client si, de l'avis de Deliverect, les instructions de traitement du Client enfreignent les Lois sur la protection des données.
5. **Déclarations et garanties.**
 - a. **Du Client :** Le Client déclare et garantit qu'il dispose d'une base juridique appropriée pour transférer et partager les Données à caractère personnel du Client avec Deliverect.
 - b. **De Deliverect :** Deliverect garantit de (a) s'abstenir de traiter les Données à caractère personnel du Client autrement que sur instruction documentée de celui-ci (les Conditions étant réputées constituer de telles instructions), (b) ne pas utiliser les Données à caractère personnel du Client à d'autres fins que l'exécution des Conditions et la fourniture des Services Deliverect, et (c) qu'à l'exception des Filiales dans la mesure où Deliverect le juge nécessaire ou utile pour remplir ses obligations de Traitement ou pour exécuter les Conditions ou les Services Deliverect, ne pas transférer les Données à caractère personnel du Client à un pays tiers ou à une organisation internationale, à

moins que le droit de l'Union ou d'un État membre auquel Deliverect est soumis ne l'exige et que Deliverect n'informe le Client au préalable de cette exigence légale, à moins que ce droit n'interdise une telle information pour des raisons importantes d'intérêt public. Si les Données à caractère personnel traitées en vertu des Conditions sont transférées d'un pays de l'Espace économique européen vers un pays situé en dehors de l'Espace économique européen, les Parties veilleront à ce qu'elles soient protégées de manière adéquate. À cette fin, les Parties s'appuient, sauf accord contraire, sur les clauses contractuelles types approuvées par l'UE pour le transfert de données à caractère personnel.

6. **Mesures techniques et organisationnelles.** Compte tenu de l'état de la technique, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement ainsi que du risque de probabilité et de gravité variables pour les droits et libertés des personnes physiques, Deliverect garantit, en ce qui concerne les Données à caractère personnel du Client, de mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer un niveau de sécurité raisonnablement adapté à ce risque, y compris, le cas échéant, les mesures visées à l'article 32(1) du RGPD. Deliverect met en œuvre des mesures de sécurité appropriées (techniques, logiques et organisationnelles), et confirme que, à sa connaissance, ces mesures offrent un niveau de sécurité approprié, compte tenu de l'état de la technique et des menaces pour la sécurité qui sont connues ou devraient raisonnablement être connues par Deliverect. Deliverect s'assure que les personnes autorisées à traiter les Données à caractère personnel du Client se sont engagées à respecter la confidentialité ou sont soumises à une obligation légale de confidentialité appropriée.
7. **Sous-traitants ultérieurs.** Le Client octroie par la présente une autorisation générale à Deliverect pour engager (ou divulguer toute Donnée à caractère personnel du Client à) tout Sous-traitant ultérieur, dans la mesure où Deliverect le juge nécessaire ou utile pour remplir ses obligations de Traitement ou pour exécuter les Conditions, étant entendu que Deliverect demeure responsable envers le Client des performances de chaque Sous-traitant ultérieur. Deliverect s'assure que chaque Sous-traitant ultérieur exécute toutes les obligations prévues par les Conditions, telles qu'elles s'appliquent au Traitement des Données à caractère personnel du Client effectué par ce Sous-traitant ultérieur, de la même façon qu'elles s'appliquent à Deliverect.
8. **Processus pour se conformer aux droits des Personnes concernées.** Compte tenu de la nature du Traitement, Deliverect assiste le Client en mettant en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour l'accomplissement des obligations du Client de répondre aux demandes d'exercice des droits des Personnes concernées en vertu des Lois sur la protection des données (y compris le droit d'accès à ses Données à caractère personnel et le droit de demander des corrections).
9. **Violation de données.** Deliverect informe le Client dans les quarante-huit (48) heures de la découverte de tout accès non autorisé, de l'acquisition ou de la divulgation de Données à caractère personnel du Client, ou d'une violation de la sécurité ou de la confidentialité en ce qui concerne les Données à caractère personnel du Client sous le contrôle ou en possession de Deliverect (« Incident de sécurité des données »). Deliverect coopère avec le Client et aide à l'enquête sur, à l'atténuation et à la remédiation de chaque Incident de sécurité des données, en tenant compte des informations et des moyens techniques dont Deliverect dispose. Le Client remboursera raisonnablement Deliverect pour toute dépense faite spécifiquement à la demande du Client, si l'Incident de sécurité des données n'est pas imputable à Deliverect.
10. **Évaluations d'impact sur la protection des données.** Deliverect fournit une assistance raisonnable au Client pour toutes les évaluations d'impact sur la protection des données et les consultations préalables avec les Autorités de contrôle ou d'autres autorités compétentes en matière de confidentialité des données, que le Client considère raisonnablement requises conformément à l'article 35 ou 36 du RGPD, dans chaque cas uniquement en relation avec le

Traitement des Données à caractère personnel du Client par Deliverect, et en tenant compte de la nature du Traitement et des informations dont dispose Deliverect.

11. **Suppression des Données à caractère personnel du Client.** Deliverect s'engage, à la demande du Client, à restituer ou à supprimer et faire supprimer toutes les copies des Données à caractère personnel du Client. Deliverect peut toutefois conserver certaines Données à caractère personnel du Client dans la mesure requise par les lois sur la protection des données, communautaires ou des États membres, et pour la période requise par les lois sur la protection des données, communautaires ou des États membres.
12. **Audits.** Deliverect met à la disposition du Client, sur demande, toutes les informations raisonnablement nécessaires pour démontrer le respect de l'article 28 du RGPD, et permet et contribue aux audits, y compris aux inspections, par le Client ou un auditeur mandaté par le Client en ce qui concerne le Traitement des Données à caractère personnel du Client par Deliverect. Le coût de ces audits ou inspections est à la charge du Client.
13. **Description du Traitement des données.**
 - a. Catégories de personnes concernées : Deliverect traitera les données des utilisateurs finaux et des clients du Client.
 - b. Types / catégories de données à caractère personnel : nom, adresse e-mail, numéro de téléphone, adresse, détails de la commande et géolocalisation.
 - c. Objet, nature et finalité du traitement : fourniture de Services de commande en ligne et de Services Dispatch aux Clients.
 - d. Durée du Traitement : la durée des Conditions ou toute autre exigence de la loi applicable.

ANNEXE B : CONDITIONS DE PARTAGE DES DONNÉES POUR LES CLIENTS HORS EEE

Les conditions de la présente Annexe régissent le partage et le traitement des Données à caractère personnel du Client pour la fourniture des Services de commande en ligne et/ou des Services Dispatch pour les Clients situés hors de l'Espace économique européen ou du Royaume-Uni. Tous les termes non définis, en majuscules, auront la signification indiquée dans l'Annexe C. Aux fins de ces Conditions de partage des données, le Client est l'importateur de données à caractère personnel, et Deliverect est l'exportateur.

CLAUSES CONTRACTUELLES TYPES DE L'UE (du Sous-traitant au Responsable du traitement)

SECTION I

Clause 1 - Finalités et champ d'application

- a. Les présentes clauses contractuelles types visent à garantir le respect des exigences du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (Règlement général sur la protection des données)¹ en cas de transfert de données à caractère personnel vers un pays tiers.
- b. Les parties :
 - i. la ou les personnes physiques ou morales, la ou les autorités publiques, la ou les agences ou autre(s) organisme(s) (ci-après la ou les « entités ») qui transfèrent les données à caractère personnel, mentionnés à l'Annexe I.A. (ci-après l'« exportateur de données »), et
 - ii. la ou les entités d'un pays tiers qui reçoivent les données à caractère personnel de l'exportateur de données, directement ou indirectement par l'intermédiaire d'une autre entité également partie aux présentes Clauses, mentionnées à l'Annexe I.A. (ci-après l'« importateur de données »)sont convenues des présentes clauses contractuelles types (ci-après les « Clauses »).
- c. Les présentes Clauses s'appliquent au transfert de données à caractère personnel précisé à l'Annexe I.B.
- d. L'Appendice aux présentes Clauses contenant les Annexes qui y sont mentionnées fait partie intégrante des présentes Clauses.

Clause 2 - Effet et invariabilité des Clauses

¹ Si l'exportateur de données est un sous-traitant soumis au Règlement (UE) 2016/679 agissant pour le compte d'une institution ou d'un organe de l'Union en tant que responsable du traitement, le recours aux présentes clauses lors du recrutement d'un autre sous-traitant (sous-traitance ultérieure) qui n'est pas soumis au Règlement (UE) 2016/679 garantit également le respect de l'Article 29, paragraphe 4, du Règlement (UE) 2018/1725 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2018 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions, organes et organismes de l'Union et à la libre circulation de ces données, et abrogeant le Règlement (CE) n° 45/2001 et la Décision n° 1247/2002/CE ([JO L 295 du 21.11.2018, p. 39](#)), dans la mesure où les présentes Clauses et les obligations en matière de protection des données fixées dans le contrat ou un autre acte juridique entre le responsable du traitement et le sous-traitant conformément à l'Article 29, paragraphe 3, du Règlement (UE) 2018/1725 sont alignées. Ce sera en particulier le cas lorsque le responsable du traitement et le sous-traitant se fondent sur les clauses contractuelles types qui figurent dans la Décision 2021/915.

- a. Les présentes Clauses établissent des garanties appropriées, notamment des droits opposables pour la personne concernée et des voies de droit effectives, en vertu de l'Article 46, paragraphe 1, et de l'Article 46, paragraphe 2, point c), du Règlement (UE) 2016/679 et, en ce qui concerne les transferts de données de responsables du traitement à sous-traitants et/ou de sous-traitants à sous-traitants, des clauses contractuelles types en vertu de l'Article 28, paragraphe 7, du Règlement (UE) 2016/679, à condition qu'elles ne soient pas modifiées, sauf pour sélectionner le ou les modules appropriés ou pour ajouter ou mettre à jour des informations dans l'Appendice. Cela n'empêche pas les parties d'inclure les clauses contractuelles types prévues dans les présentes Clauses dans un contrat plus large et/ou d'ajouter d'autres clauses ou des garanties supplémentaires, à condition que celles-ci ne contredisent pas, directement ou indirectement, les présentes Clauses et qu'elles ne portent pas atteinte aux libertés et droits fondamentaux des personnes concernées.
- b. Les présentes Clauses sont sans préjudice des obligations auxquelles l'exportateur de données est soumis en vertu du Règlement (UE) 2016/679.

Clause 3 - Tiers bénéficiaires.

- a. Les personnes concernées peuvent invoquer et faire appliquer les présentes Clauses, en tant que tiers bénéficiaires, contre l'exportateur de données et/ou l'importateur de données, avec les exceptions suivantes : (i) Clause 1, Clause 2, Clause 3, Clause 6, Clause 7 ; (ii) Clause 8.1 (b) et Clause 8.3 (b) ; (iii) Clause 13 ; (iv) Clause 15.1 (c), (d) et (e) ; (v) Clause 16 (e) ; (vi) Clause 18.
- b. Le paragraphe a) est sans préjudice des droits des personnes concernées au titre du Règlement (UE) 2016/679.

Article 4 - Interprétation.

- a. Lorsque les présentes Clauses utilisent des termes définis dans le Règlement (UE) 2016/679, ceux-ci ont la même signification que dans ledit règlement.
- b. Les présentes Clauses sont lues et interprétées à la lumière des dispositions du Règlement (UE) 2016/679.
- c. Les présentes Clauses ne sont pas interprétées dans un sens contraire aux droits et obligations prévus dans le Règlement (UE) 2016/679.

Clause 5 - Hiérarchie.

En cas de contradiction entre les présentes Clauses et les dispositions des accords connexes entre les parties, existant au moment où les présentes Clauses sont convenues ou souscrites par la suite, les présentes Clauses prévalent.

Clause 6 - Description du ou des transferts.

Les détails du ou des transferts, en particulier les catégories de données à caractère personnel qui sont transférées et la ou les finalités pour lesquelles elles sont transférées, sont précisés à l'Annexe I.B.

Clause 7 - Clause d'adhésion.

- a. Une entité qui n'est pas partie aux présentes Clauses peut, avec l'accord des parties, y adhérer à tout moment, soit en tant qu'exportateur de données soit en tant qu'importateur de données, en remplissant l'Appendice et en signant l'Annexe I.A.

- b. Une fois l'Appendice rempli et l'Annexe I.A. signée, l'entité adhérente devient partie aux présentes Clauses et a les droits et obligations d'un exportateur de données ou d'un importateur de données selon sa désignation dans l'Annexe I.A.

SECTION II - OBLIGATIONS DES PARTIES

Clause 8 - Garanties en matière de protection des données.

L'exportateur de données garantit qu'il a entrepris des démarches raisonnables pour s'assurer que l'importateur de données est à même, par la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées, de satisfaire aux obligations qui lui incombent en vertu des présentes Clauses.

8.1. Limitation des finalités

- a. L'exportateur de données ne traite les données à caractère personnel que sur instructions documentées de l'importateur de données agissant en tant que son responsable du traitement.
- b. S'il n'est pas en mesure de suivre ces instructions, notamment si elles constituent une violation du Règlement (UE) 2016/679 ou d'autres dispositions législatives de l'Union ou d'un État membre en matière de protection des données, l'exportateur de données en informe immédiatement l'importateur de données.
- c. L'importateur de données s'abstient de tout acte susceptible d'empêcher l'exportateur de données de s'acquitter des obligations qui lui incombent en vertu du Règlement (UE) 2016/679, notamment dans le cadre d'une sous-traitance ultérieure ou en ce qui concerne la coopération avec les autorités de contrôle compétentes.
- d. Au terme de la prestation des services de traitement, l'exportateur de données, à la convenance de l'importateur de données, efface toutes les données à caractère personnel traitées pour le compte de ce dernier et lui en apporte la preuve, ou lui restitue toutes les données à caractère personnel traitées pour son compte et efface les copies existantes.

8.2. Sécurité du traitement

- a. Les parties mettent en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir la sécurité des données, notamment pendant la transmission, et pour les protéger d'une violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisé (ci-après la « violation de données à caractère personnel »). Lors de l'évaluation du niveau de sécurité approprié, elles tiennent dûment compte de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre, de la nature des données à caractère personnel², de la nature, de la portée, du contexte et de la ou des finalités du traitement ainsi que des risques inhérents au traitement pour les personnes concernées, et envisagent en particulier de recourir au chiffrement ou à la pseudonymisation, notamment pendant la transmission, lorsque la finalité du traitement peut être atteinte de cette manière.
- b. L'exportateur de données aide l'importateur de données à garantir une sécurité appropriée des données conformément au paragraphe a). En cas de violation de données à caractère personnel concernant les données à caractère personnel traitées par l'exportateur de données au titre des

² Il s'agit notamment de savoir si le transfert et le traitement ultérieur portent sur des données à caractère personnel qui révèlent l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, des données génétiques ou des données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique, des données concernant la santé ou concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne, ou des données relatives à des condamnations pénales ou à des infractions.

présentes Clauses, ce dernier en informe l'importateur de données dans les meilleurs délais après avoir eu connaissance de la violation et l'aide à y remédier.

- c. L'exportateur de données veille à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité.

8.3. Documentation et conformité

- a. Les parties sont en mesure de démontrer le respect des présentes Clauses.
- b. L'exportateur de données met à la disposition de l'importateur de données toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations qui lui incombent au titre des présentes Clauses et pour permettre la réalisation d'audits et y contribuer.

Clause 9 - Sous-traitants : N/A

Clause 10 - Droits des personnes concernées

Les Parties se prêtent mutuellement assistance pour répondre aux demandes de renseignements et aux autres demandes formulées par les personnes concernées en vertu de la législation locale applicable à l'importateur de données ou, en cas de traitement par l'exportateur de données dans l'UE, en vertu du Règlement (UE) 2016/679.

Clause 11 - Voies de recours

L'importateur de données informe les personnes concernées, sous une forme transparente et aisément accessible, au moyen d'une notification individuelle ou sur son site web, d'un point de contact autorisé à traiter les réclamations. Il traite sans délai toute réclamation reçue d'une personne concernée.

Clause 12 - Responsabilité.

Les parties sont liées par les mêmes dispositions en matière de responsabilité que celles convenues dans les Conditions.

Clause 13 - Contrôle : N/A

SECTION III – LÉGISLATIONS LOCALES ET OBLIGATIONS EN CAS D'ACCÈS DES AUTORITÉS PUBLIQUES

Clause 14 - Législations et pratiques locales ayant une incidence sur le respect des Clauses

- a. Les Parties garantissent qu'elles n'ont aucune raison de croire que les lois et pratiques du pays tiers de destination applicables au traitement des données à caractère personnel par l'importateur de données, y compris les exigences de divulgation des données à caractère personnel ou les mesures autorisant l'accès des autorités publiques, empêchent l'importateur de données de remplir ses obligations en vertu des présentes Clauses. Cette disposition repose sur l'idée que les législations et les pratiques qui respectent l'essence des libertés et droits fondamentaux et qui n'excèdent pas ce qui est nécessaire et proportionné dans une société démocratique pour préserver un des objectifs énumérés à l'Article 23, paragraphe 1, du Règlement (UE) 2016/679 ne sont pas en contradiction avec les présentes Clauses.
- b. Les Parties déclarent qu'en fournissant la garantie visée au paragraphe (a), elles ont dûment tenu compte, en particulier, des éléments suivants : (i) des circonstances particulières du transfert, parmi lesquelles la longueur de la chaîne de traitement, le nombre d'acteurs concernés et les canaux de transmission utilisés ; les transferts ultérieurs prévus ; le type de destinataire ; la

finalité du traitement ; les catégories et le format des données à caractère ; le secteur économique dans lequel le transfert a lieu ; le lieu de stockage des données transférées ; (ii) des législations et des pratiques du pays tiers de destination – notamment celles qui exigent la divulgation de données aux autorités publiques ou qui autorisent l'accès de ces dernières aux données – pertinentes au regard des circonstances particulières du transfert, ainsi que des limitations et des garanties applicables³ ; (iii) de toute garantie contractuelle, technique ou organisationnelle pertinente mise en place pour compléter les garanties prévues par les présentes Clauses, y compris les mesures appliquées pendant la transmission et au traitement des données à caractère personnel dans le pays de destination.

- c. L'importateur de données garantit que, lors de l'évaluation au titre du paragraphe b), il a déployé tous les efforts possibles pour fournir des informations pertinentes à l'exportateur de données et convient qu'il continuera à coopérer avec ce dernier pour garantir le respect des présentes Clauses.
- d. Les Parties conviennent de conserver une trace documentaire de l'évaluation au titre du paragraphe b) et de mettre cette évaluation à la disposition de l'autorité de contrôle compétente si celle-ci en fait la demande.
- e. L'importateur de données accepte d'informer sans délai l'exportateur de données si, après avoir souscrit aux présentes Clauses et pendant la durée des Conditions, il a des raisons de croire qu'il est ou est devenu soumis à une législation ou à des pratiques qui ne sont pas conformes aux exigences du paragraphe a), notamment à la suite d'une modification de la législation du pays tiers ou d'une mesure (telle qu'une demande de divulgation) indiquant une application pratique de cette législation qui n'est pas conforme aux exigences du paragraphe a).
- f. À la suite d'une notification au titre du paragraphe e), ou si l'exportateur de données a d'autres raisons de croire que l'importateur de données ne peut plus s'acquitter des obligations qui lui incombent en vertu des présentes Clauses, l'exportateur de données définit sans délai les mesures appropriées (par exemple des mesures techniques ou organisationnelles visant à garantir la sécurité et la confidentialité) qu'il doit adopter et/ou qui doivent être adoptées par l'importateur de données pour remédier à la situation. L'exportateur de données suspend le transfert de données s'il estime qu'aucune garantie appropriée ne peut être fournie pour ce transfert ou si, ou si l'autorité de contrôle compétente lui en donne l'instruction. Dans ce cas, l'exportateur de données a le droit de résilier les Conditions, dans la mesure où il concerne le traitement de données à caractère personnel au titre des présentes Clauses. Lorsque les Conditions sont résiliées conformément à la présente Clause, la Clause 16, paragraphes (d) et (e), s'applique.

Clause 15 - Obligations de l'importateur de données en cas d'accès des autorités publiques

15.1. Notification

³ En ce qui concerne l'incidence de ces législations et pratiques sur le respect des présentes Clauses, différents éléments peuvent être considérés comme faisant partie d'une évaluation globale. Ces éléments peuvent inclure une expérience concrète, documentée et pertinente de cas antérieurs de demandes de divulgation émanant d'autorités publiques, ou l'absence de telles demandes, couvrant un laps de temps suffisamment représentatif. Il peut s'agir de registres internes ou d'autres documents établis de manière continue conformément au principe de diligence raisonnable et certifiés à un niveau hiérarchique élevé, pour autant que ces informations puissent être partagées légalement avec des tiers. Lorsque cette expérience pratique est invoquée pour conclure que l'importateur de données ne sera pas empêché de respecter les présentes Clauses, il y a lieu de l'étayer par d'autres éléments pertinents et objectifs, et il appartient aux parties d'examiner avec soin si ces éléments, pris dans leur ensemble, ont un poids suffisant, du point de vue de leur fiabilité et de leur représentativité, pour soutenir cette conclusion. En particulier, les parties doivent s'assurer que leur expérience pratique est corroborée et non contredite par des informations fiables accessibles au public ou disponibles d'une autre manière sur l'existence ou l'absence de demandes dans le même secteur et/ou sur l'application pratique du droit, comme la jurisprudence et les rapports d'organes de contrôle indépendants.

- a. L'importateur de données convient d'informer sans délai l'exportateur de données et, si possible, la personne concernée (si nécessaire avec l'aide de l'exportateur de données) : (i) s'il reçoit une demande juridiquement contraignante d'une autorité publique, y compris judiciaire, en vertu de la législation du pays de destination en vue de la divulgation de données à caractère personnel transférées au titre des présentes Clauses ; cette notification comprend des informations sur les données à caractère personnel demandées, l'autorité requérante, la base juridique de la demande et la réponse fournie ; ou (ii) s'il a connaissance d'un quelconque accès direct des autorités publiques aux données à caractère personnel transférées au titre des présentes Clauses en vertu de la législation du pays de destination ; cette notification comprend toutes les informations dont l'importateur de données dispose.
- b. Si la législation du pays de destination interdit à l'importateur de données d'informer l'exportateur de données et/ou la personne concernée, l'importateur de données convient de tout mettre en œuvre pour obtenir une levée de cette interdiction, en vue de communiquer autant d'informations que possible, dans les meilleurs délais. L'importateur de données accepte de garder une trace documentaire des efforts qu'il a déployés afin de pouvoir en apporter la preuve à l'exportateur de données, si celui-ci lui en fait la demande.
- c. Lorsque la législation du pays de destination le permet, l'importateur de données accepte de fournir à l'exportateur de données, à intervalles réguliers pendant la durée des Conditions, autant d'informations utiles que possible sur les demandes reçues (notamment le nombre de demandes, le type de données demandées, la ou les autorités requérantes, la contestation ou non des demandes et l'issue de ces contestations, etc.).
- d. L'importateur de données accepte de conserver les informations mentionnées aux paragraphes a) à c) pendant la durée des Conditions et de les mettre à la disposition de l'autorité de contrôle compétente si celle-ci lui en fait la demande.
- e. Les paragraphes a) à c) sont sans préjudice de l'obligation incombant à l'importateur de données, en vertu de la Clause 14, paragraphe e), et de la Clause 16, d'informer sans délai l'exportateur de données s'il n'est pas en mesure de respecter les présentes Clauses.

15.2. Contrôle de la légalité et minimisation des données.

- a. L'importateur de données accepte de contrôler la légalité de la demande de divulgation, en particulier de vérifier si elle s'inscrit dans les limites des pouvoirs conférés à l'autorité publique requérante, et de la contester si, après une évaluation minutieuse, il conclut qu'il existe des motifs raisonnables de considérer qu'elle est illégale en vertu de la législation du pays de destination, des obligations applicables en vertu du droit international et des principes de courtoisie internationale. L'importateur de données exerce les possibilités d'appel ultérieures dans les mêmes conditions. Lorsqu'il conteste une demande, l'importateur de données demande des mesures provisoires visant à suspendre les effets de la demande jusqu'à ce que l'autorité judiciaire compétente se prononce sur son bien-fondé. Il ne divulgue pas les données à caractère personnel demandées tant qu'il n'est pas obligé de le faire en vertu des règles de procédure applicables. Ces exigences sont sans préjudice des obligations incombant à l'importateur de données en vertu de la clause 14, paragraphe e).
- b. L'importateur de données accepte de garder une trace documentaire de son évaluation juridique ainsi que de toute contestation de la demande de divulgation et, dans la mesure où la législation du pays de destination le permet, de mettre les documents concernés à la disposition de l'exportateur de données. Il les met également à la disposition de l'autorité de contrôle compétente si celle-ci lui en fait la demande.

- c. L'importateur de données accepte de fournir le minimum d'informations autorisé lorsqu'il répond à une demande de divulgation, sur la base d'une interprétation raisonnable de la demande.

SECTION IV - DISPOSITIONS FINALES

Clause 16 - Non-respect des Clauses et résiliation.

- a. L'importateur de données informe sans délai l'exportateur de données s'il n'est pas en mesure de respecter les présentes Clauses, quelle qu'en soit la raison.
- b. Si l'importateur de données enfreint les présentes Clauses ou n'est pas en mesure de les respecter, l'exportateur de données suspend le transfert de données à caractère personnel à l'importateur de données jusqu'à ce que le respect des présentes Clauses soit à nouveau garanti ou que le contrat soit résilié. Ceci est sans préjudice de la clause 14, paragraphe (f).
- c. L'exportateur de données a le droit de résilier le contrat, dans la mesure où il concerne le traitement de données à caractère personnel au titre des présentes Clauses, lorsque : (i) l'exportateur de données a suspendu le transfert de données à caractère personnel à l'importateur de données en vertu du paragraphe b) et que le respect des présentes Clauses n'est pas rétabli dans un délai raisonnable et, en tout état de cause, dans un délai d'un mois à compter de la suspension ; (ii) l'importateur de données enfreint gravement ou de manière persistante les présentes Clauses ; ou (iii) l'importateur de données ne se conforme pas à une décision contraignante d'une juridiction ou d'une autorité de contrôle compétente concernant les obligations qui lui incombent au titre des présentes Clauses. Dans ces cas, il informe l'autorité de contrôle compétente de ce non-respect. Si le contrat concerne plus de deux Parties, l'exportateur de données ne peut exercer ce droit de résiliation qu'à l'égard de la Partie concernée, à moins que les Parties n'en soient convenues autrement.
- d. Les données à caractère personnel collectées par l'exportateur de données dans l'UE qui ont été transférées avant la résiliation du contrat au titre du paragraphe c), ainsi que toute copie de celles-ci, sont immédiatement effacées dans leur intégralité. L'importateur de données apporte la preuve de l'effacement des données à l'exportateur de données. Jusqu'à ce que les données soient effacées ou restituées, l'importateur de données continue de veiller au respect des présentes clauses. Lorsque la législation locale applicable à l'importateur de données interdit la restitution ou l'effacement des données à caractère personnel transférées, ce dernier garantit qu'il continuera à respecter les présentes Clauses et qu'il ne traitera les données que dans la mesure où et aussi longtemps que cette législation locale l'exige.
- e. Chaque Partie peut révoquer son consentement à être liée par les présentes Clauses i) si la Commission européenne adopte une décision en vertu de l'Article 45, paragraphe 3, du Règlement (UE) 2016/679 qui couvre le transfert de données à caractère personnel auquel les présentes Clauses s'appliquent ; ou ii) si le Règlement (UE) 2016/679 est intégré dans le cadre juridique du pays vers lequel les données à caractère personnel sont transférées. Ceci est sans préjudice des autres obligations qui s'appliquent au traitement en question en vertu du Règlement (UE) 2016/679.

Clause 17 - Droit applicable

Les présentes Clauses sont régies par le droit d'un pays qui reconnaît des droits au tiers bénéficiaire. Les parties conviennent qu'il s'agit du droit de la Belgique.

Clause 18 - Élection de for et juridiction

Tout litige découlant des présentes Clauses sera résolu par les tribunaux de Belgique.

ANNEXE I

A. LISTE DES PARTIES

Exportateur de données

Nom : Deliverect.

Adresse : Comme indiqué dans les Conditions générales.

Nom, fonction et coordonnées de la personne de contact : Les coordonnées sont indiquées à l'Article 15 des Conditions générales.

Signature et date : Les présentes Clauses sont incorporées aux Conditions et sont signées en vertu de la conclusion des Conditions.

Rôle : Sous-traitant.

Importateur de données

Nom : Client

Adresse : celle fournie par le Client lors du processus d'intégration.

Nom, fonction et coordonnées de la personne de contact : coordonnées de la personne qui crée le compte Deliverect.

Activités en rapport avec les données transférées au titre des présentes clauses : comme indiqué à l'Annexe I.B ci-dessous.

Signature et date : Les présentes Clauses sont incorporées aux Conditions et sont signées en vertu de la conclusion des Conditions.

Rôle : Responsable du traitement.

B. DESCRIPTION DU TRANSFERT

Concept

Catégories de personnes concernées dont les données à caractère personnel sont transférées :

Catégories de données à caractère personnel transférées :

Données sensibles transférées :

Fréquence du transfert :

Nature du traitement :

Description

Utilisateurs finaux et clients du Client.

Nom, adresse e-mail, numéro de téléphone, détails de la commande, données de géolocalisation/localisation.

Non applicable.

Les données à caractère personnel seront transférées de manière continue dans le cadre de la fourniture des Services de commande en ligne et des Services Dispatch en vertu des Conditions.

Pour les Services de commande en ligne, les données à caractère personnel partagées par les Clients seront utilisées par Deliverect pour traiter la commande entrante dans le système du Client. Pour les Services Dispatch, les données à caractère personnel partagées par le Client seront transférées au Prestataire de services de livraison sélectionné pour l'exécution des services de livraison.



Finalité(s) du transfert et du traitement ultérieur des données :

Fourniture de Services de commande en ligne et de Services Dispatch.

Durée de conservation :

La durée des Conditions ou toute autre exigence de la loi applicable.

ANNEXE C : DÉFINITIONS

Les termes suivants ont la signification qui leur est attribuée ci-dessous. Ainsi, l'expression :

- « **Filiales** » désigne une entité qui possède ou contrôle, est possédée ou contrôlée par ou est sous le contrôle ou la propriété commune de Deliverect, où le contrôle est défini comme la possession, directement ou indirectement, du pouvoir de diriger ou de faire diriger la gestion et les politiques d'une entité, que ce soit par la propriété de titres avec droit de vote, par contrat ou autrement.
- « **Lois applicables** » désigne l'ensemble des lois, statuts, règlements et codes en vigueur de temps à autre (y compris, sans s'y limiter, l'ensemble des lois applicables en matière de protection des données et de confidentialité, de sécurité alimentaire et d'hygiène, et de droit du travail).
- « **Taille du panier** » désigne le prix total d'une commande passée par le client du Client par l'intermédiaire des Canaux de livraison et de collecte et/ou des codes QR (selon le cas), calculé sur la base du Prix de détail de tous les Produits de cette commande.
- « **Rétrofacturations** » a la signification indiquée dans les Conditions de commande en ligne.
- « **Données de plateforme** » désigne les Données à caractère personnel qui sont transférées à Deliverect par les plateformes de livraison en ligne avec lesquels le Client travaille, pour la fourniture des Services de traitement des commandes et/ou des Services Pickup Manager.
- « **Informations confidentielles** » désigne toute information confidentielle, exclusive ou autre information non publique divulguée par le Divulgateur au Destinataire, qu'elle soit divulguée verbalement, par écrit ou par l'inspection d'objets tangibles. Les Informations confidentielles ne comprennent pas les informations qui (a) étaient précédemment connues du Destinataire sans obligation de confidentialité ; (b) ont été acquises par le Destinataire sans obligation de confidentialité auprès d'un tiers ayant le droit de faire une telle divulgation ; ou (c) sont ou deviennent accessibles au public sans que le Destinataire en soit responsable.
- « **Données du coursier** » désigne les données à caractère personnel du coursier qui pourraient être partagées par le Prestataire de services de livraison sélectionné pour la fourniture de services de livraison.
- « **Client** » ou « **vous** » désigne une personne physique et/ou morale dont les informations ont été fournies dans le flux d'auto-inscription, qui a une relation contractuelle avec Deliverect pour utiliser tout ou partie des Services Deliverect à la suite de l'acceptation des présentes Conditions.
- « **Partie indemnisée par le Client** » a la signification qui lui est donnée dans les Conditions Générales.
- « **Données à caractère personnel du Client** » désigne les Données à caractère personnel que le Client transfère à Deliverect pour la fourniture de Services de commande en ligne, de Services Dispatch, et pour tout autre service, fonctionnalité ou produit dans lequel Deliverect traite des Données à caractère personnel selon les

instructions du Client.

- « Lois sur la protection des données »** désigne toutes les lois et réglementations applicables au Traitement des Données à caractère personnel du Client en vertu des présentes Conditions, y compris, le cas échéant, les lois et réglementations de l'Union européenne, de l'Espace économique européen et de leurs États membres, y compris le Régime général de protection des données (UE) 2016/679 (« RGPD »).
- « Tableau de bord »** désigne le Tableau de bord basé sur le Web appartenant à Deliverect, par lequel les Clients accèdent aux Services Deliverect.
- « Produit défectueux »** désigne tout Produit qui ne respecte pas les informations relatives à la qualité, aux portions, à la taille, aux ingrédients, aux allergènes, à l'origine ou à la valeur nutritionnelle ou les règles et règlements qui régissent l'adéquation des Produits ou les normes requises par les Lois applicables.
- « Deliverect »** a le sens qui lui est donné ci-dessus.
- « Compte Deliverect »** désigne le compte créé par le Client pour accéder aux Services Deliverect.
- « Identifiants Deliverect »** désigne le nom d'utilisateur et le mot de passe choisis par le Client pour accéder au Compte Deliverect.
- « Partie indemnisée par Deliverect »** a la signification qui lui est donnée dans les Conditions générales.
- « Services Deliverect »** désigne collectivement les logiciels, les programmes informatiques, les produits, les services, les outils, les interfaces, les portails et les fonctionnalités connexes, développés par Deliverect qui permettent la fourniture de Services de traitement des commandes, de Services Dispatch (y compris les Services d'intégration Dispatch), de Services de commande en ligne, de Pickup Manager et de tout autre produit, fonctionnalité ou service qui est lancé par Deliverect à l'avenir.
- « Résultats des Services Deliverect »** désigne tous les documents, données ou informations générés par le Client par le biais de son utilisation des Services Deliverect.
- « Frais de livraison »** désigne les frais que le Client doit payer au Prestataire de services de livraison sélectionné pour la fourniture de services de livraison.
- « Détails de la livraison »** désigne les informations relatives au Prestataire de services de livraison (y compris, mais sans s'y limiter, les heures d'arrivée prévues et les frais de livraison) qui sont affichées pour le Client dans le Tableau de bord.
- « Conditions de livraison »** désigne les conditions générales qui régissent la fourniture de services de livraison entre le Client et le Prestataire de services de livraison sélectionné.
- « Canaux de livraison et de collecte »** désigne les sites web que le Client crée par le biais du Tableau de bord et qui, entre autres, permettent au Client de promouvoir et de vendre des Produits à ses clients.

« Divulgateur »	signifie que la partie, en son nom ou au nom d'un tiers, divulgue des Informations confidentielles au Destinataire.
« Données Dispatch »	désigne les Données à caractère personnel partagées par le Client, via le Tableau de Bord, pour demander la fourniture de services de livraison.
« Frais Dispatch »	désigne les frais transactionnels fixes facturés par Deliverect au Client pour la fourniture de Services Dispatch, comme indiqué dans les Conditions de Dispatch.
« Services d'intégration Dispatch »	désigne la fourniture de services technologiques et techniques permettant l'intégration continue entre la plateforme du Client (y compris l'appli et/ou le site web, selon le cas), avec la plateforme d'un prestataire de livraison, permettant au Client de demander la fourniture de services de livraison à ces prestataires de livraison.
« Services Dispatch »	désigne la facilitation des services de livraison en mettant en relation le Client avec le Prestataire de services de livraison sélectionné par le biais de la plateforme de livraison exploitée par Deliverect.
« Litiges »	désigne tout litige, action, réclamation, controverse ou cause d'action entre les parties découlant de ou en relation avec les présentes Conditions ou toute condition ou disposition des présentes, y compris, sans s'y limiter, tout ce qui concerne l'existence, la validité, l'interprétation, la construction, l'exécution, l'application et la résiliation des Conditions.
« Date d'entrée en vigueur »	a le sens qui lui est donné ci-dessus.
« Frais »	désigne collectivement les Frais de traitement de la commande, les Frais Dispatch, les Frais de commande en ligne et les Frais de Pickup Manager.
« Revenu final »	désigne le Prix de détail (plus la TVA et tous les autres frais perçus au nom du Client) moins les frais retenus et/ou les Frais de commande en ligne.
« Événement de force majeure »	désigne un événement indépendant de la volonté des parties, qui empêche une partie de se conformer à l'une de ses obligations en vertu des présentes Conditions, y compris, mais sans s'y limiter : (a) un cas de force majeure (comme, mais sans s'y limiter, les incendies, les explosions, les tremblements de terre, la sécheresse, les raz-de-marée et les inondations) ; (b) une guerre, des hostilités (que la guerre soit déclarée ou non), une invasion, un acte d'ennemis étrangers, une mobilisation, une réquisition ou un embargo ; (c) une rébellion, une révolution, une insurrection, un pouvoir militaire ou usurpé, ou une guerre civile ; (d) des urgences sanitaires (comme, par exemple, les pandémies ou les épidémies) ; (e) une émeute, une agitation, des grèves, des ralentissements de travail, des lock-out ou des troubles ; ou (f) des actes ou des menaces de terrorisme.
« Propriété intellectuelle »	signifie, en ce qui concerne le Client et Deliverect, leur propre technologie, sites web, logiciels, Services Deliverect, produits, tous les droits dans le monde entier dans la nature des droits de propriété intellectuelle, y compris les droits d'auteur, le savoir-faire, les marques de commerce, les marques de service, les noms commerciaux et les noms d'entreprise, les noms de

domaine, le fonds de commerce, les dessins et modèles déposés, les brevets, les droits sur les bases de données, les droits de topographie et les droits sur le savoir-faire et les secrets commerciaux, qu'ils soient enregistrés ou non enregistrés et y compris les demandes d'octroi de l'un quelconque des droits susmentionnés et tous les droits ou formes de protection ayant un effet équivalent ou similaire à l'un quelconque des droits susmentionnés, tels qu'ils peuvent exister actuellement ou exister par la suite.

« Services non disponibles de manière générale »	signifie des services qui ne sont pas généralement disponibles pour les autres clients de Deliverect.
« Commandes non OO »	désigne les commandes passées par un client du Client via les propres canaux de vente du Client (appli ou site web) et/ou via une plateforme de livraison avec lequel le Client travaille.
« Frais de commande en ligne »	signifie collectivement les frais facturés par Deliverect (ou l'une de ses Filiales) au Client pour l'utilisation des Canaux de livraison et de collecte, et Codes QR, plus les taxes applicables. Si le Client n'utilise qu'un seul de ces produits (p. ex., les Canaux de livraison et de collecte ou les Codes QR), les Frais de commande en ligne correspondent aux frais facturés pour l'utilisation de ce produit spécifique.
« Commandes OO »	désigne les commandes passées par un client des Clients par l'intermédiaire des Canaux de livraison et de collecte et/ou des Codes QR.
« Services de commande en ligne »	signifie collectivement les Canaux de livraison et de collecte, les Codes QR et toute autre fonctionnalité et/ou caractéristique qui permet aux clients du Client d'acheter des produits du Client par le biais d'un canal en ligne exploité et hébergé par Deliverect.
« Services de traitement des commandes »	désigne le traitement des commandes passées par les clients du Client via les plateformes de livraison actives du Client, dans le logiciel/système de point de vente du Client.
« Données à caractère personnel »	toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable ; est réputée identifiable une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne ou à un ou plusieurs éléments spécifiques de l'identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale de cette personne physique.
« Prestataire de services de paiement »	désigne un tiers désigné par le Client pour fournir des services de traitement des paiements dans le cadre des Services de commande en ligne et/ou des Services Dispatch (selon le cas).
« Frais de Pickup Manager »	désigne les Frais d'abonnement mensuels, plus les taxes applicables, que Deliverect (ou l'une de ses Filiales) facturera au Client pour la fourniture de services de collecte dans un territoire.
« Services de Pickup Manager »	désigne un produit qui permet au Client de gérer les commandes de collecte qu'il reçoit et qui sont traitées dans le cadre des Services de traitement des commandes.

« Produits »	désigne les produits vendus par le Client à ses clients dans le cadre des Services de commande en ligne.
« Code(s) QR »	désigne les codes de réponse rapide qui sont créés par le Client par le biais du Tableau de bord pour être utilisés dans ses magasins physiques.
« Destinataire »	désigne la partie qui reçoit des Informations confidentielles de la part du Divulgateur.
« Remboursements »	a la signification indiquée dans les Conditions de commande en ligne.
« Représentants »	désigne les employés, agents ou contractants qui doivent avoir accès aux Informations confidentielles pour l'exécution des Conditions, et qui sont soumis à des obligations de confidentialité aussi strictes que celles incluses dans les Conditions.
« Restaurants »	désigne les emplacements appartenant à l'entreprise et/ou franchisés (et/ou les marques virtuelles ou les dark kitchens) qui sont exploités par le Client sur le Territoire.
« Produits restreints »	désigne les articles ou produits illégaux, y compris, mais sans s'y limiter, les armes à feu, les drogues, les matières dangereuses, les contenus pour adultes, les abonnements ou les divertissements, les instruments financiers de toute nature, les produits qui violent les droits de propriété intellectuelle d'un tiers ou tous les produits ou articles soumis à des restrictions légales ou réglementaires.
« Prix de détail »	désigne le prix affiché original déterminé par le Client pour chaque Produit devant être mis en vente par le biais des Services de commande en ligne, avant toute réduction ou promotion. Le Prix de détail peut inclure les taxes applicables si cette option est offerte par Deliverect dans la région spécifique.
« Prestataire de livraison sélectionné »	désigne le prestataire de livraison choisi par le Client pour effectuer la livraison d'une commande, qui accepte cette demande de livraison.
« Frais d'abonnement »	désigne les frais mensuels, plus les taxes applicables, que Deliverect (ou l'une de ses Filiales) facturera au Client pour la fourniture des Services de traitement des commandes, des Services de Pickup Manager ou des Services d'intégration Dispatch (selon le cas).
« Période d'abonnement »	désigne la durée pendant laquelle les Services de traitement des commandes, les Services de Pickup Manager et/ou les Services d'intégration Dispatch (selon le cas) seront fournis comme indiqué dans les Conditions de traitement des commandes, les Conditions de Pickup Manager et/ou les Conditions de Dispatch.
« Durée »	a le sens qui lui est donné à l'article 32 (a) des Conditions générales.
« Conditions »	a le sens qui lui est donné ci-dessus.
« Territoire »	désigne le lieu géographique où le Client utilise l'un, l'autre ou tous les Services Deliverect.
« Marques de	désigne les marques de commerce, les marques de service, les noms



commerce »

commerciaux, les droits d'auteur, les logos, les slogans et autres symboles et indices d'identification du Client ou de Deliverect.