

## Conditions générales Clients

Les présentes 'Conditions générales Clients' sont applicables à la relation existante entre EAT.ch et les Clients. En ce qui concerne les Restaurants, nous renvoyons aux 'Conditions générales Restaurants'.

### 1. Définitions

**Commande** : une commande passée par le Client au Restaurant par l'intermédiaire de la Plate-forme concernant l'offre choisie par le Client.

**Client** : une personne physique ou une personne morale qui passe une Commande par l'intermédiaire de la Plate-forme.

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

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

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

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

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

**Pourboire** : montant payé de façon volontaire par un Client destiné au coursier qui livre la Commande.

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

**EAT.ch** : EAT.ch Gmbh agissant pour soi et pour le compte de toute personne morale ou personne qui contrôle, est contrôlée par ou est sous le contrôle commun directement ou indirectement de Takeaway.com Group B.V.

### 2. Identité de EAT.ch

EAT.ch GmbH  
Werdstrasse 21  
8004 Zürich

Fax : +41 (0) 43 322 07 68  
Tel : 0848 74 99 21  
Email: info@eat.ch  
Numéro de société: CH-020.4.038.520-8

### **3. Applicabilité**

1. Les présentes Conditions générales Clients ne s'appliquent qu'au Service. EAT.ch n'est pas responsable de l'Offre. Le cas échéant, les conditions générales du Restaurant seront en plus applicables à l'Offre.
2. En passant une Commande, le Client s'engage dans une relation contractuelle directe avec le Restaurant pour la fourniture de l'Offre sélectionnée par le Client. Le Client est engagé par la Commande en n'a pas droit à un remboursement sauf en cas d'annulation consentie par le Restaurant aux termes de l'article 6 ci-après.

### **4. L'Offre**

1. EAT.ch publie l'Offre sur la Plate-forme au nom des Restaurants et conformément aux Informations fournies par les différents Restaurants. EAT.ch rejette toute responsabilité quant au contenu de l'Offre et quant aux Informations relatives au Restaurant publiées sur la Plate-forme.
2. EAT.ch indique de façon transparente les informations concernant le Restaurant afin que les droits et obligations découlant de l'acceptation de l'Offre apparaissent clairement au Client. Le Restaurant peut utiliser des ingrédients et additifs pour les plats et les boissons qui peuvent occasionner des allergies et des intolérances. Si un Client est allergique à quelques aliments, nous vous conseillons de contacter le Restaurant par téléphone pour avoir des informations actuelles sur le caractère allergène avant de passer une Commande.
3. EAT.ch n'est pas responsable en cas d'inaccessibilité de la Plate-forme.

### **5. Le Contrat**

1. Le Contrat est conclu au moment où le Client passe définitivement la Commande en cliquant sur le bouton 'Acheter maintenant' au cours du processus de transmission d'une Commande par l'intermédiaire de la Plate-forme.
2. Après réception de la Commande, EAT.ch confirmera la Commande par voie électronique au Client.
3. Le Contrat ne peut être mis en œuvre par le Restaurant que si le Client fournit des informations sur ses coordonnées exactes et complètes en passant la Commande. Le Client a l'obligation de signaler immédiatement à EAT.ch ou au Restaurant toute inexactitude au niveau des données de paiement fournies ou mentionnées.
4. En ce qui concerne les informations concernant le statut de sa Commande, il est demandé au Client d'être joignable par téléphone ou par courriel (comme indiqué en passant la Commande) à la fois pour le Restaurant et pour EAT.ch.
5. Si le Client opte pour la livraison de sa Commande, il doit être présent à l'adresse de livraison indiquée par le Client afin de pouvoir réceptionner la Commande.
6. Si EAT.ch livre la Commande au nom du Restaurant, EAT.ch peut facturer les frais de livraison du Client. Les frais de livraison actuels sont indiqués sur la Plateforme avant qu'un client ne passe une Commande. Un reçu pour ces frais de livraison peut être demandé auprès de EAT.ch

7. Si le Client opte pour l'enlèvement de sa Commande, il doit être présent à l'heure choisie sur le site d'enlèvement du Restaurant, comme indiqué dans le courriel ou le texto de confirmation ou sur le site Internet de EAT.ch.
8. À la réception de la Commande, le Restaurant peut demander une identification si la Commande contient des produits alcooliques ou d'autres produits qui sont subordonnés à un âge limite. Si le Client ne peut pas s'identifier ou n'a pas l'âge requis, le Restaurant refusera de livrer les produits concernés au Client, auquel cas des frais d'annulation peuvent être facturés.
9. EAT.ch n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne l'exécution du Contrat.
10. Après avoir passé une Commande, le Client peut, à sa discrétion, choisir de verser un pourboire à un coursier via les moyens de paiements en ligne disponibles.
11. Le Pourboire est destiné au coursier et ne peut être considéré comme un paiement pour les services de EAT.ch. EAT.ch jouera ainsi le rôle d'intermédiaire et de cédant des montant des pourboires.
12. EAT.ch transfèrera le Pourboire aux coursiers dans le cas où ceux-ci sont engagés directement par EAT.ch. Dans le cas où un coursier n'est pas engagé par EAT.ch mais directement par le Restaurant, Takeway.com transfère le Pourboire au Restaurant et contraint le Restaurant à verser le Pourboire au coursier. EAT.ch ne peut garantir ni être tenu responsable du transfert du Pourboire du Restaurant au coursier.
13. Après que le Client a reçu la confirmation du versement du Pourboire, le Pourboire ne peut plus être remboursé ou renvoyé.

## **6. Résiliation du Contrat et annulation de la Commande**

1. En raison de la périssabilité de l'Offre, le Client n'a pas le droit de résilier le Contrat. Les Commandes ne peuvent pas être annulées par le Client auprès de EAT.ch. L'annulation de la commande par le Client auprès du Restaurant n'est permise que si le Restaurant indique explicitement que l'annulation d'une Commande par le Client est autorisée.
2. Le Restaurant est en droit d'annuler la Commande, entre autres si l'Offre n'est plus disponible, si le Client a indiqué un numéro de téléphone inexact ou hors fonction ou toute autre information de contact inexact, ou en cas de force majeure.
3. Si le Client passe une fausse Commande (par exemple en donnant des informations de contact inexactes, ou sans payer ou en étant absent sur le site de livraison ou de retrait pour recevoir la Commande) ou est autrement en défaut de respecter ses obligations en vertu du Contrat, EAT.ch sera en droit de refuser toute future Commande d'un tel Client.
4. EAT.ch a le droit de refuser des Commandes et d'annuler des Contrats au nom du Restaurant s'il existe un doute justifié concernant l'exactitude ou l'authenticité des informations de contact ou de la Commande. Si le Client passe des Commandes qui s'avèrent être fausses ou frauduleuses, EAT.ch peut le signaler à la police.

## **7. Paiement**

1. Au moment de la conclusion du Contrat conformément aux dispositions visées à l'article 5.1 des présentes Conditions générales pour les Clients, le Client est tenu de payer le montant de la Commande au Restaurant. Le Client s'acquitte entièrement de son obligation de paiement

en utilisant une méthode de paiement en ligne par l'intermédiaire de la Plate-forme ou par paiement au Restaurant à la porte ou sur le site de retrait.

2. Les frais de service supplémentaires pour les prestations d'EAT.ch dans le cadre du traitement des commandes et des prestations customer services ne sont pas compris dans le prix du produit et sont ajoutés au prix total.
3. Sauf les dispositions de l'article 6 des présentes Conditions générales Clients, le remboursement (partiel) d'un paiement en ligne n'est possible que si la Commande ne peut pas être livrée (dans son entièreté). Le remboursement intervient toujours sur le compte à partir duquel le montant du paiement a été débité. Selon le mode de paiement utilisé par le Client, le traitement du remboursement prendra au maximum 10 jours ouvrés.
4. Le Restaurant autorise EAT.ch à réceptionner les paiements en ligne du Client au nom du Restaurant.

## **8. Règlement des réclamations**

1. Les réclamations du Client concernant l'Offre, la Commande ou l'exécution du Contrat doivent être introduites auprès du Restaurant. Dans le cadre du règlement des réclamations EAT.ch ne peut tenir qu'un rôle de médiateur.
2. Si le Client a une réclamation à formuler à propos du Service, la réclamation doit être communiquée, par e-mail ou par la poste, au service clientèle de EAT.ch en utilisant le formulaire de contact et en l'adressant à l'adresse de contact reprise sous l'article 2 des présentes Conditions générales Clients.
3. Après la réception de la réclamation par EAT.ch, EAT.ch réagira le plus rapidement possible en adressant toutefois au plus tard dans un délai d'une semaine, une confirmation de réception. EAT.ch traitera les réclamations le plus rapidement possible et réagira au plus tard dans un délai de 2 semaines.
4. Les réclamations telles qu'elles sont décrites sous les alinéas 1 et 2 du présent article doivent être introduites auprès du Restaurant ou de EAT.ch dans un délai opportun après la constatation des manquements par le Client et doivent être accompagnées d'une description complète et claire des manquements.

## **9. Lettre d'information**

1. À la fin du processus de Commande, le Client peut choisir de recevoir la lettre d'information. Le Client pourra se désabonner via le lien dans l'email ou en prenant contact avec le service clientèle via les données de contact mentionnées sous l'article 2 des présentes Conditions générales Clients sous 'contact'.

## **10. Consultation et correction des données personnelles stockées**

1. EAT.ch traitera les données personnelles relatives au Client. Ce processus de traitement de données personnelles est régi par [Chartre vie privée](#).