

## **CONDITIONS GÉNÉRALES (DE LIVRAISON)**

### **1. DÉFINITIONS/GÉNÉRALITÉS**

#### ***Définitions***

App : application de DPNL par laquelle une ou plusieurs commandes peuvent être passées.

Établissement Domino's Pizza : magasin Domino's Pizza exploité par un Franchisé indépendant.

DPNL : Domino's Pizza Netherlands B.V.

Franchisé : entrepreneur indépendant qui exploite un Établissement Domino's Pizza.

Marchandises : ingrédients ou autres produits alimentaires utilisés pour fabriquer des produits DPNL.

Client : personne qui passe une commande auprès de DPNL via le site web, l'app, par téléphone ou sur place.

Politique de confidentialité : la déclaration de confidentialité de DPNL.

Site web : plateforme en ligne où une ou plusieurs commandes peuvent être passées.

#### ***Généralités***

DPNL est une société de services qui exploite un réseau de points de livraison et d'enlèvement. Le premier Établissement Domino's Pizza en Belgique a ouvert ses portes en 1994. Rien qu'en Belgique, près de 10 millions de pizzas sont fabriquées chaque année. Nos pizzas sont préparées avec de la pâte fraîche et des ingrédients frais.

Les Conditions générales suivantes (ci-après : les « Conditions générales ») s'appliquent à toutes les commandes de produits Domino's ou d'autres produits alimentaires (ci-après : les « Marchandises ») passées par des Clients (ci-après : le « Client ») auprès d'établissements Domino's Pizza et/ou via une plateforme de commande exploitée par DPNL.

En passant une commande sur le site web [www.dominos.be](http://www.dominos.be), vous acceptez l'offre du Franchisé qui livre dans votre région et vous concluez un contrat avec ce Franchisé. En passant commande, le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions générales. Les présentes Conditions générales régissent les relations contractuelles entre l'Établissement Domino's Pizza choisi et le Client et sont acceptées sans réserve par les deux parties.

### **2. APPLICABILITÉ DES CONDITIONS GÉNÉRALES**

Lorsque vous confirmez votre commande via le site web ou l'app, ou en passant une commande par téléphone, vous acceptez nos Conditions générales et notre Politique de confidentialité. Les données enregistrées par le site web ou par téléphone constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre l'Établissement Domino's Pizza concerné et le Client. Sur la page de commande, vous pouvez également choisir de vous inscrire à nos lettres d'information pour vous tenir informé de nos actions.

Les images figurant dans les flyers et/ou sur le site web ou d'autres images de produits de DPNL sont symboliques ; les marchandises peuvent différer en termes d'exécution, de design et de couleur. En utilisant des produits frais, nous nous efforçons de garantir la qualité de nos marchandises.

Les Conditions générales entrent en vigueur à la date de la commande par le Client et peuvent être modifiées par DPNL à tout moment sans préavis.

Si vous passez une commande via un site web externe (tel qu'UberEats), les Conditions générales du site web ou de l'organisation en question s'appliquent. DPNL n'est pas responsable du contenu et du

fonctionnement de ces sites web externes, ni de la qualité des éventuels logiciels, produits ou services qui y sont proposés. DPNL décline toute responsabilité à cet égard.

### 3. COMMANDE

#### ***Passation de commande***

Une commande peut être passée par le Client via le site web, l'app, par téléphone ou sur place dans l'Établissement Domino's Pizza.

En particulier, le Client peut passer une commande comme indiqué sur le site web (<https://www.dominos.be/fr/magasins>).

Les informations fournies par le Client au moment de la commande sont contraignantes et toute erreur dans ces données relève de la seule responsabilité du Client.

En passant une commande dans l'Établissement Domino's Pizza, le Client déclare acheter les marchandises commandées au prix indiqué par téléphone, sur le site web, l'app ou le matériel promotionnel.

L'Établissement Domino's Pizza a le droit de refuser la commande.

L'acceptation d'une commande électronique sera attestée par la confirmation de la commande par e-mail.

Les commandes seront traitées par l'Établissement Domino's Pizza dans l'ordre dans lequel elles sont reçues pendant les heures d'ouverture, à moins que des circonstances opérationnelles n'exigent un ordre différent.

#### ***Modification ou annulation de la commande***

Le Client a la possibilité de vérifier tant la commande passée que les informations communiquées.

Après avoir effectué cette vérification, s'il souhaite en faire usage, le Client a la possibilité de confirmer ou non la commande, après quoi la commande est considérée comme définitive.

Lorsqu'une commande est passée en ligne ou via l'app, le Client recevra automatiquement une confirmation écrite par e-mail avec toutes les informations sur les produits commandés et le prix total de la commande.

Pour toute modification et/ou annulation intervenant après la confirmation de la commande, le Client doit contacter le plus rapidement possible l'Établissement Domino's Pizza concerné, qui ne peut être contraint de donner suite à la demande et est donc en droit de facturer au Client les frais encourus.

L'Établissement Domino's Pizza se réserve le droit d'annuler la commande confirmée à tout moment, sans encourir aucune responsabilité et/ou indemnisation de la part de DPNL et/ou de l'Établissement Domino's Pizza, y compris, mais sans s'y limiter :

- L'organisme financier de la carte de paiement n'accepte pas la transaction ;
- Le Client et/ou l'organisme de paiement déclarent la transaction invalide ;
- Les données fournies par le Client s'avèrent incorrectes et/ou incomplètes ;
- Les marchandises faisant l'objet de la commande ne sont plus disponibles ou ne peuvent être distribuées pour des raisons légitimes.

Le droit de rétractation prévu à l'article VI.47 e.s. CDE ne s'applique pas.

### ***Livraison et délai de livraison***

La livraison de la commande sera effectuée à l'adresse indiquée par le Client.

L'Établissement Domino's Pizza s'efforcera d'effectuer la livraison dès que possible et dans les délais annoncés, et s'efforcera en particulier de livrer dans les 25 minutes suivant la commande.

Les cas de force majeure et les circonstances qui rendent la livraison dans ce délai opérationnellement impossible ou particulièrement difficile (par exemple, mais pas exclusivement, une grosse commande ou des conditions météorologiques) peuvent justifier un écart par rapport au délai de livraison annoncé.

La livraison de la commande est soumise à un montant minimum. Le montant minimum peut varier d'un Établissement Domino's Pizza à l'autre et est indiqué sur le site web.

L'Établissement Domino's Pizza se réserve le droit de facturer une indemnité de frais si le Client n'est pas trouvé à l'adresse de livraison fournie par le Client.

De même, l'Établissement Domino's Pizza pourra réclamer une indemnité de frais à hauteur du montant de la commande si la livraison ne peut avoir lieu ou est entravée en raison d'une circonstance imputable au Client (par exemple, mais pas exclusivement : non ouverture de la porte, sonnette défectueuse, etc.).

### ***Boissons alcoolisées***

Si la commande comporte des produits alcoolisés, l'Établissement Domino's Pizza est en droit de demander une preuve de l'âge à la personne qui vient chercher la commande ou à la personne à qui la commande est remise. Si cette personne ne peut pas prouver qu'elle a l'âge légal requis, l'Établissement Domino's Pizza a le droit de ne pas livrer/d'annuler la commande.

### ***Stocks***

L'Établissement Domino's Pizza livre dans la limite des stocks disponibles. L'Établissement Domino's Pizza s'efforcera cependant de prévoir des stocks suffisants de chaque produit.

Si les stocks disponibles dans un Établissement Domino's Pizza ne sont pas suffisants, après validation de la commande, l'Établissement Domino's Pizza s'efforcera de trouver une solution alternative dans la même gamme de prix que l'Établissement Domino's Pizza et le Client pourront accepter.

Dans ce cadre, l'Établissement Domino's Pizza contactera le Client par téléphone.

Si une solution alternative s'avère impossible par rapport à un produit en rupture de stock, l'Établissement Domino's Pizza procédera à l'annulation de la commande du produit en rupture de stock, toute commande déjà payée étant remboursée au Client, ou partiellement si la commande est composée de plusieurs produits.

### ***Promotions***

Le Client ne peut bénéficier que des promotions, remises et/ou offres qui sont valables au moment de la commande.

Les promotions doivent être transmises pendant le processus de commande. Dans le cas contraire, l'Établissement Domino's Pizza ne pourra pas être tenu d'appliquer les promotions.

Les différentes promotions, remises et offres ne sont en principe pas cumulables, sauf indication contraire expresse.

#### 4. PRIX – PAIEMENT

##### **Prix**

Les prix peuvent varier d'un Établissement Domino's Pizza à l'autre. Ces prix peuvent être consultés sur le site web de l'Établissement Domino's Pizza concerné. Les prix peuvent être modifiés à tout moment par l'Établissement Domino's Pizza.

Les prix indiqués sur le site web, l'app ou le matériel promotionnel de DPNL sont toujours TVA incluse et les prix indiqués sont toujours exprimés en euros, sauf indication contraire expresse.

L'indication du prix correct par l'Établissement Domino's Pizza constitue une obligation de moyens. L'Établissement Domino's Pizza ne peut cependant pas garantir qu'il n'y a pas d'erreur matérielle indépendante de sa volonté.

##### **Frais de livraison**

Les prix incluent les frais de livraison.

##### **Paiement et moyens de paiement**

Le mode de paiement souhaité par le Client doit déjà être indiqué lors de la passation de la commande. Les possibilités concernant le mode de paiement peuvent varier d'un Établissement Domino's Pizza à l'autre.

Si le mode de paiement n'est pas indiqué à l'avance par le Client, le Franchisé n'est pas tenu d'exécuter la commande.

En principe, les moyens de paiement disponibles peuvent être résumés comme suit :

- Lors du paiement des commandes en ligne ou lors de l'enlèvement dans l'Établissement Domino's Pizza, le Client a le choix entre les moyens de paiement suivants :
  - o Bancontact
  - o Bancontact mobile
  - o Paypal
  - o Carte de crédit
  - o Espèces
  - o Chèques-repas Edenred
  
- Lors du paiement de la commande en cas de livraison chez le Client, ce dernier a le choix entre les moyens de paiement suivants :
  - o Espèces
  - o Bancontact

##### **Monnaie du livreur**

Si l'Établissement Domino's Pizza concerné a opté pour le paiement en espèces comme moyen de paiement autorisé, le livreur, pour des raisons de sécurité, n'a jamais plus de 15,00 € en espèces sur lui et le Client doit payer autant que possible en espèces.

#### 5. RESPONSABILITÉ

Lors de la livraison ou de l'enlèvement, le Client vérifie que la commande est complète et correcte. Dans le cas contraire, le Client doit immédiatement en informer le plus rapidement possible le livreur ou l'Établissement Domino's Pizza où la commande a été passée. Si la commande livrée n'est pas

complète ou correcte, l'Établissement Domino's Pizza livrera à nouveau le produit pour que la commande soit complète ou correcte.

S'il n'est pas possible de rendre la commande complète ou correcte, l'Établissement Domino's Pizza fera de son mieux pour proposer une solution alternative au Client.

La responsabilité totale de DPNL et de ses Franchisés en raison d'un manquement imputable à l'exécution d'un contrat ou pour toute autre raison est limitée à l'indemnisation du préjudice direct jusqu'à un maximum du montant de la commande.

D'autres réclamations du Client - quelle que soit la base juridique - sont exclues. La responsabilité de DPNL et de ses Franchisés pour les dommages indirects, les dommages consécutifs, les manques à gagner, les économies manquées, est exclue.

Les exclusions et limitations visées au présent article échoient si et dans la mesure où le dommage résulte d'une intention ou d'une imprudence délibérée de la part de la direction de DPNL et/ou de ses Franchisés.

## **6. DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Tous les droits de propriété intellectuelle relatifs à (au contenu de) [www.dominos.be](http://www.dominos.be) et aux produits proposés, y compris le matériel d'emballage et de publicité, appartiennent exclusivement à DPNL, à ses sociétés affiliées et/ou à ses fournisseurs. Les droits de propriété intellectuelle comprennent notamment tous les droits de brevet, de marque, de nom commercial, de base de données, de modèle, de nom de domaine et autres droits de propriété intellectuelle (y compris le savoir-faire et les secrets commerciaux) aux Pays-Bas, en Belgique, au Luxembourg ou ailleurs, qui sont liés au (contenu du) site web [www.dominos.be](http://www.dominos.be) et/ou aux produits livrés, y compris le matériel d'emballage/de publicité en général.

Il est interdit de modifier, de copier, de (ré)utiliser autrement ou de supprimer toute marque commerciale ou marque d'identification appliquée au site web et/ou aux produits, y compris le matériel d'emballage/de publicité, et/ou toute indication de droits d'auteur, de noms commerciaux ou d'autres droits de propriété intellectuelle. En outre, il n'est pas permis de modifier ou de reproduire le site web ou des parties de celui-ci, ni de porter atteinte de quelque manière que ce soit à la réputation des droits de propriété intellectuelle de DPNL, de ses sociétés affiliées et/ou de ses fournisseurs, ou d'en tirer un avantage injustifié.

## **7. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES/DE LA VIE PRIVÉE**

Lors de la visite du site web ou de l'app et/ou lors de la passation et du traitement d'une commande, les données personnelles du Client sont traitées. Domino's Pizza traite les données personnelles conformément aux législations et réglementations applicables.

La manière dont Domino's Pizza traite les données personnelles du Client est décrite dans la politique de confidentialité sur <https://www.dominos.be/fr/a-propos-de-dominos/police-de-vie-privée>.

Lors de la visite du site web, des informations peuvent être stockées ou récupérées dans le navigateur, généralement sous la forme de cookies. Vous pouvez choisir de bloquer certains types de cookies. Via [ce lien](#), vous trouverez de plus amples informations sur les différentes catégories de cookies et vous pourrez modifier les paramètres par défaut.

## **8. PLAINTES & QUESTIONS**

Les questions les plus fréquemment posées et leurs réponses se trouvent sur [www.dominos.be/faq](http://www.dominos.be/faq).

DPNL est un organisme de franchise dont le réseau en Belgique est constitué d'entrepreneurs indépendants. Les commentaires et/ou remarques et toute plainte concernant les commandes peuvent être signalés en premier lieu à l'Établissement Domino's Pizza où la commande a été passée. La confirmation de commande envoyée par e-mail et sur <https://www.dominos.be/fr/magasins> contient les coordonnées du magasin concerné. Un feed-back et/ou les plaintes peuvent également être soumis via le formulaire de contact sur [www.dominos.be/faq](http://www.dominos.be/faq).

## **9. DROIT APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPÉTENTS**

Les présentes Conditions générales sont régies par le droit belge.

Les litiges éventuels seront soumis aux tribunaux compétents de Bruxelles.