

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## Les présentes Conditions Générales de Vente décrivent :

- le service de Click&Collect permettant la commande en ligne de produits disponibles dans les restaurants Kokomo Cantine, Kokomo Café participants et accessible via le site [www.diningroomfamily.com](http://www.diningroomfamily.com)
- et le service de livraison de produits disponibles dans les restaurants Kokomo Cantine, Kokomo Café participants via les sites et applications de livraisons partenaires DELIVEROO.

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») s'appliquent à toute commande (ci-après « Commande ») d'un ou plusieurs produits (ci-après le ou les « Produit(s) ») passée par l'acheteur (ci-après le « Client ») sur le site marchand [www.diningroomfamily.com](http://www.diningroomfamily.com) (ci-après le « Site ») ou sur une plateforme de livraison partenaire (Deliveroo) pour une commande de Produits en livraison auprès de l'un des Restaurants à enseigne Kokomo Cantine, Kokomo Café participant (ci-après le « Vendeur », le « Restaurant »).

Le Click&Collect sur le Site est réservée aux Clients âgés d'au moins 13 ans à la date de passation de la commande.

Les présentes CGV prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par le Vendeur.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment. Dans tous les cas, les CGV applicables seront celles figurant sur le Site à la date de la Commande par le Client.

## Définitions

Dans les présentes CGV, les mots ou expressions suivants auront les significations suivantes :

- Les termes le « *Vendeur* » et le « *Restaurant* » désignent la société d'exploitation du Restaurant à enseigne Kokomo Cantine, Kokomo Café sélectionné par le Client et auprès de laquelle la commande sera enregistrée et dont les coordonnées seront indiquées sur l'e-mail confirmant la commande et sur le ticket de caisse délivré dans le Restaurant participant lors du retrait des Produits ou délivré lors de la Livraison.
- Le terme « *Commande* » désigne le service de commande en ligne de produits disponibles dans les Restaurants participants. Le Client effectue le paiement de sa commande en ligne. Il peut retirer sa commande en restaurant ou bien choisir, via les plateformes de livraisons partenaires (DELIVEROO), de recevoir sa commande en Livraison.

- Le terme « *Livraison* » : désigne le service Kokomo proposé par les sociétés partenaires DELIVEROO, qui consiste en la mise en relation de Clients et de coursiers indépendants afin que ceux-ci assurent la livraison des produits Kokomo commandés par le Client sur leurs sites ou applications. En choisissant le service de Livraison le Client donne mandat au Restaurant de le mettre en relation avec un coursier indépendant, en son nom et pour son compte.
- Le terme « *Livreur* » : désigne le coursier indépendant sélectionné par la société partenaire DELIVEROO, qui a accepté la demande de livraison d'une Commande passée par un Client via son site ou son application et qui s'engage à effectuer cette Livraison en son nom et sous sa seule responsabilité.
- Le terme « *DELIVEROO* » : désigne la société respective qui sélectionne les Livreurs et qui exploite un service d'intermédiation permettant de mettre en relation un Client et un Livreur pour la Livraison d'une Commande.

### **1 – Acceptation des CGV**

Le Client déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes CGV avant la passation de sa Commande. Toute Commande d'un Produit sur le Site matérialise donc de la part du Client l'acceptation des présentes CGV.

### **2 – Les Produits**

Les produits proposés par le Restaurant choisi par le Client sont ceux qui figurent dans le catalogue publié sur le Site le jour de la Commande, dans la limite toutefois des stocks disponibles. Il est recommandé de consommer rapidement les produits à compter de leur retrait en Restaurant ou de leur Livraison et de ne jamais les congeler.

Les produits présentés à la vente sont susceptibles d'être modifiés ou supprimés par le Vendeur sans aucun préavis. Les photographies et illustrations présentées en ligne ne sont pas contractuelles.

### **3 – Création d'un compte**

Pour commander, le Client doit créer un compte via l'application ou le site de l'un de nos partenaires de livraison qui lui permettra notamment d'accéder à l'historique de ses Commandes.

Lors de son inscription, le Client choisit un identifiant et un mot de passe. Il est conseillé au Client d'associer son identifiant à une adresse électronique valide.

Il appartient au Client de garder ses informations strictement confidentielles et de ne pas les communiquer à des tiers, afin d'éviter autant que possible tout risque d'intrusion de son compte Client et la passation de Commandes à son insu par des personnes non autorisées. Le Vendeur ne saurait être tenu responsable de toute utilisation du compte du Client par un tiers qui aurait eu accès à son identifiant et à son mot de passe de quelque manière que ce soit.

Lors de son inscription, certaines données obligatoires seront demandées au Client et notamment son nom, prénom, date de naissance, numéro de téléphone portable et adresse e-mail.

En cas de perte ou d'oubli par le Client de son mot de passe, le Client aura la possibilité de cliquer sur le lien. Le Client recevra alors un e-mail à l'adresse électronique préalablement renseignée lui rappelant son mot de passe.

#### **4 – Passation des Commandes**

##### **4.1. Click&Collect**

Pour commander en ligne et retirer sa Commande en Restaurant le Client devra :

- Créer un compte ou se connecter sur son compte avec son identifiant et son mot de passe
- se rendre sur le Site
- sélectionner le Restaurant participant au service de commande en ligne où il souhaite retirer sa Commande
- effectuer sa Commande en sélectionnant les Produits,
- valider sa Commande après avoir vérifié le récapitulatif de sa Commande,
- accepter les CGV,
- effectuer en ligne le paiement de sa Commande

- se rendre en Restaurant muni impérativement de son numéro de Commande et du code barre envoyés par le Vendeur pour retirer sa Commande.

Le Vendeur envoie ensuite au Client une confirmation de la Commande enregistrée sur le Site par courrier électronique avec un numéro de Commande.

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire, la validation finale de la Commande et l'acceptation expresse par le Client des présentes CGV entraînent la reconnaissance d'en avoir parfaite connaissance et la renonciation à se prévaloir de ses propres conditions d'achat ou de toutes autres conditions.

Le Client devra impérativement retirer en Restaurant sa Commande le jour même de sa validation sur le Site et avant l'heure de fermeture du Restaurant qu'il aura préalablement sélectionné ou de l'heure de fermeture du service de commande en ligne fixé par le Restaurant sélectionné.

Il appartient donc au Client de vérifier les heures de fermeture du Restaurant ou du service de commande en ligne sur la page du Restaurant qu'il aura sélectionné.

Les horaires du service de commande en ligne ainsi que les horaires d'ouverture du Restaurant où le Client souhaite retirer sa Commande sont disponibles sur le Site au moment où le Client sélectionne ledit Restaurant.

#### 4.2. Les Commandes livrées à domicile

Pour recevoir sa Commande livrée le Client devra :

Créer un compte ou se connecter sur son compte avec son identifiant et son mot de passe

- se rendre sur le Site ou Application partenaire (DELIVEROO)
- sélectionner un Restaurant proposant le service de commande en ligne
- renseigner ou choisir l'adresse à laquelle la Commande sera livrée :
  - Si l'adresse renseignée se trouve dans la zone de livraison du Restaurant sélectionné le Client pourra effectuer sa Commande en Livraison

- Si l'adresse renseignée ne se trouve pas dans la zone de livraison du Restaurant sélectionné mais se trouve dans la zone de livraison d'un autre Restaurant proposant le service de Livraison, le Client pourra modifier son choix et sélectionner ce nouveau Restaurant

- Si l'adresse renseignée ne se trouve pas dans une zone de livraison couverte par un Restaurant proposant le service de Livraison, la Commande en Livraison ne peut être assurée

- effectuer sa Commande en sélectionnant les Produits,
- valider sa Commande après avoir vérifié le récapitulatif de sa Commande,
- accepter les CGV et les Conditions Générales d'Utilisation du service de livraison partenaire choisi par le client (Deliveroo)
- effectuer en ligne le paiement de sa Commande

Le Vendeur envoie ensuite au Client une confirmation de la Commande enregistrée sur le site ou l'application partenaire par courrier électronique.

Le Client pourra suivre l'évolution de sa Commande via le site ou l'application partenaire et pourra obtenir à titre indicatif un horaire de Livraison estimé grâce aux informations fournies par Deliveroo.

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire, la validation finale de la Commande et l'acceptation expresse par le Client des présentes CGV entraînent la reconnaissance d'en avoir parfaite connaissance et la renonciation à se prévaloir de ses propres conditions d'achat ou de toutes autres conditions.

Les horaires du service de Livraison sont disponibles sur le site ou l'application partenaire au moment où le Client sélectionne le Restaurant.

Le Client sera informé sur le site ou l'application du partenaire, lors d'une Commande en Livraison, que certains Produits ou offres ne sont pas disponibles et notamment, sans que cette liste soit limitative et définitive :

- Les promotions
- certains desserts

- certaines protéines
- certains accompagnements
- certains plats
- certaines graines
- certaines sauces
- certaines boissons
- certaines entrées

## **5 – Preuve de la Commande**

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et la validation finale de la Commande vaudront preuve de l'intégralité de ladite Commande et vaudront exigibilité des sommes engagées par la Commande.

Le Vendeur procédera à l'archivage des bons de commandes et des factures sur un support fiable et durable, constituant une copie fidèle conformément aux dispositions de l'article 1360 du Code Civil.

Les registres informatisés du Vendeur seront considérés par le Vendeur et le Client comme preuve des communications, des commandes, des paiements et des transactions intervenus entre les parties.

## **6 – Annulation et modification d'une Commande**

### **6.1. Annulation et modification d'une Commande Click&Collect**

Selon les dispositions de l'article L121-20-2 3° du Code de la Consommation, le droit de rétractation applicable en matière de vente à distance ne peut être exercé dans le cas de la fourniture de biens qui du fait de leur nature sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement.

En application de ce texte, il est expressément indiqué que toute Commande sur le Site est ferme et définitive et que l'exercice du droit de rétractation est exclu.

Les Commandes qui ont donc été définitivement validées, payées et retirées ne sont pas annulables. Aucune marchandise ne peut être reprise ou échangée.

#### 6.2. Annulation et modification d'une Commande en Livraison

Pour annuler sa commande via un site ou une application partenaire, le Client devra se référer aux conditions d'annulations du site ou application partenaire en question, disponibles dans les conditions générales de vente sur le site et plateforme [Deliveroo](#).

### **7 – Retrait des Produits**

Le retrait des Produits dans le Restaurant ne peut se faire qu'à partir de l'heure d'ouverture du Restaurant sélectionné et avant l'heure de fermeture du Restaurant qu'il aura préalablement sélectionné ou l'heure de fermeture du service de commande en ligne fixé par le Restaurant sélectionné.

Les horaires du service de Click&Collect ainsi que les horaires d'ouverture du Restaurant où le Client souhaite retirer sa Commande sont disponibles sur le Site au moment où le Client sélectionne ledit Restaurant.

Le Client devra retirer ses Produits dans le Restaurant qu'il aura préalablement sélectionné lors de sa Commande sur le Site en se munissant de son numéro de Commande.

Le Client ne pourra retirer ses Produits qu'avec son numéro de Commande et le message de confirmation de sa Commande.

Le Vendeur remettra au Client un ticket de caisse.

En cas de non retrait d'une Commande par le Client, la Commande sera quand même facturée au Client. Il est rappelé qu'aucune livraison ne sera faite par le Vendeur.

### **8. Livraison des produits**

La Livraison est assurée par le Livreur sélectionné par Deliveroo, qui agit en son nom et sous sa seule responsabilité.

Les conditions régissant le service de Livraison sont détaillées dans des conditions générales de notre partenaire soient ; [Deliveroo](#)

## **9 – Réclamations**

9.1. – Toute question ou réclamation concernant les Produits retirés en Restaurants devra être faite dans un délai maximum de quarante-huit (48) heures après le retrait desdits Produits, auprès du Vendeur, par courrier, à l'adresse figurant sur le ticket de caisse et sur l'e-mail de confirmation envoyé lors de toute Commande. Passé ce délai, aucune question ni aucune réclamation ne pourra être prise en compte.

9.2. – Toute question ou réclamation concernant le service de Livraison devra être faite auprès du partenaire de livraison auprès de qui le client a passé sa commande, soit Deliveroo.

9.3. – Toute question ou réclamation sur le fonctionnement du Site devra être faite par courrier à l'adresse suivante : SAS Dining Room – 20bis rue Lecoq, 33000 Bordeaux

## **10 – Prix**

Les prix figurants sur les pages de Commande du Site et des sites et applications de nos partenaires de livraisons sont des prix TTC (toutes taxes comprises) en euro tenant compte de la TVA applicable au jour de la Commande.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, étant toutefois entendu que le prix figurant au catalogue le jour de la Commande sera le seul applicable. Dans le cadre d'une Commande en Livraison, le Client doit s'acquitter d'une somme définie par les partenaires de livraison correspondant aux frais de livraison.

## **11 – Modalités de paiement de la Commande**

Les Commandes effectuées sur le Site sont payables en utilisant les moyens de paiement proposés par le restaurant sélectionné (cartes bancaires...).

Le Vendeur garantit la préservation du caractère confidentiel des numéros de carte bancaire par des procédures de protection et de cryptologie.

## **12 – Responsabilité**



Le Vendeur, dans le processus de vente en ligne, n'est tenu que par une obligation de moyens. Le Vendeur ne peut être tenu pour responsable des dommages de toute nature tant matériels qu'immatériels qui pourraient résulter d'une mauvaise utilisation de l'identifiant ou du mode opératoire de passation de commande. La responsabilité du Vendeur ne pourra être engagée pour un risque inhérent à l'utilisation du réseau Internet tel que perte de données, intrusion, virus, rupture du service ou tout autre risque assimilé.

Dans le cadre d'une Commande en Livraison, la Livraison est assurée par le Livreur en son nom et sous sa seule responsabilité. En conséquence la responsabilité du Vendeur ne pourra en aucun cas être engagée pour des dommages résultant du service de Livraison.

### **13 – Protection des données personnelles**

Dans le cadre de l'utilisation de ses services et notamment des services accessibles sur son site internet, son site mobile, sa boutique en ligne et ses applications mobiles, Dining Room Family, en qualité de responsable de traitement, est susceptible de collecter et traiter des données à caractère personnel vous concernant.

Nous sommes attachés au respect des règles de protection de la vie privée des prospects et des visiteurs de nos sites: site internet, site mobile, boutique en ligne et applications mobiles. L'ensemble des traitements de données personnelles mis en œuvre dans le cadre des services accessibles respecte la réglementation locale applicable en matière de protection des données personnelles et notamment les dispositions de la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement UE 2016/679) ou « RGPD ».

13.1. – Dining Room Family s'engage à garantir un niveau de protection élevé des données personnelles de ses clients, prospects, utilisateurs de ses sites: site internet, site mobile, boutique en ligne et applications mobiles et de toute autre personne dont elle traite les données personnelles.

Dining Room Family s'engage à respecter la réglementation applicable à l'ensemble des traitements de données personnelles qu'elle met en œuvre :

- Vos données personnelles sont traitées de manière licite, loyale et transparente ;
- Vos données personnelles sont collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes, et ne sont pas traitées ultérieurement d'une manière incompatible avec ces finalités

- Vos données personnelles sont conservées de manière adéquate, pertinente et sont limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées ;
- Vos données personnelles sont exactes, tenues à jour et toutes les mesures raisonnables sont prises pour que les données inexactes, eu égard aux finalités pour lesquelles elles sont traitées, soient effacées ou rectifiées sans tarder.

Dining Room Family met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque inhérent à ses opérations de traitement, répondre aux exigences réglementaires et protéger les droits et les données des personnes concernées dès la conception des opérations de traitement.

Par ailleurs, Dining Room Family impose contractuellement le même niveau de protection des données personnelles à ses sous-traitants (prestataires, fournisseurs, etc.).

13.2.1 – Les données personnelles que nous collectons varient en fonction du but de la collecte et du Service que nous vous fournissons.

Généralement, nous pouvons être amenés à collecter de manière directe les catégories de données personnelles suivantes :

- a) coordonnées personnelles, telles que votre nom, votre prénom, votre adresse e-mail, votre adresse postale et votre ou vos numéro(s) de téléphone ;
- b) les identifiants utilisés pour accéder à votre compte en ligne, soit le nom d'utilisateur et le mot de passe. Cela nous est nécessaire pour créer un compte d'utilisation personnel ;
- c) échanges avec nous, ce qui peut inclure les détails des conversations par du service consommateur ;
- d) informations démographiques, telles que votre âge ;
- e) historiques de navigation, telles que les pages visitées, la date de la visite, la localisation lors de la visite, ou encore l'adresse IP ;
- f) informations relatives au paiement lorsqu'un achat ou une réservation est réalisé sur l'un de nos sites, boutiques en ligne, ou l'une de nos applications. Généralement la facture est éditée à votre nom, votre adresse de facturation et données de paiement telles que votre carte de crédit ou votre compte bancaire ;

Nous pouvons également collecter des données personnelles vous concernant de manière indirecte lorsque vous partagez du contenu sur les réseaux sociaux, sites internet, boutique ou applications relatifs à nos produits et prestations, ou répondant à nos posts et nos annonces promotionnelles sur les réseaux sociaux.

### 13.2.2 – Données personnelles concernant les mineurs

Dining Room Family ne collecte ni ne traite de données personnelles relatives aux enfants de moins de 18 ans sans accord préalable des parents ou titulaires de la responsabilité parentale à l'égard de l'enfant.

Si des données personnelles concernant des enfants sont collectées via nos sites: site internet, site mobile, boutique en ligne et applications mobiles, les parents ou titulaires de l'exercice de l'autorité parentale ont la possibilité de s'y opposer en nous contactant à l'adresse suivante : [contact@diningroomfamily.com](mailto:contact@diningroomfamily.com)

13.3.1 – Dans le cadre de nos relations, vous êtes susceptibles de nous communiquer vos données personnelles par différents moyens et notamment sur nos sites: site internet, site mobile, boutique en ligne et applications mobiles lors de vos navigations internet, achats, réservations, en remplissant les divers formulaires de collecte, lors d'une souscription à la e-newsletter, lors de la création d'un compte, lorsque vous déposez une candidature, lorsque vous publiez des commentaires sur nos pages de réseaux sociaux, lorsque vous établissez tout contact avec nos établissements ou lorsque vous nous transmettez de toute autre manière vos données personnelles.

13.3.2 – L'adresse IP est une série de chiffres qui est assignée automatiquement à votre ordinateur par votre fournisseur d'accès internet à chaque connexion. A chacune de vos requêtes sur le site, nos serveurs enregistrent la trace de votre passage. Nous collectons les adresses IP dans le but d'analyser les tendances sur le site. Nous ne transmettons aucune information qui permette de vous identifier, ce qui veut dire que votre session sera enregistrée, mais restera anonyme pour nous. Nous pouvons utiliser votre adresse IP en coopération avec votre fournisseur d'accès internet pour vous identifier dans le cas où nous devrions appliquer les conditions d'utilisation pour protéger nos services, clients ou par respect des lois en vigueur.

13.3.3 – Afin d'améliorer constamment la qualité des services proposés sur nos sites: site internet, site mobile, boutique en ligne et application mobile et leur adéquation avec vos attentes, Dining Room Family est susceptible d'utiliser des « cookies », fichiers texte servant à identifier votre terminal lorsque vous vous connectez à l'un de nos services. Le dépôt de cookie ou traceur dans votre terminal (ordinateur, tablette, smartphone, etc.) permet à Dining Room Family de collecter des informations et données personnelles, selon votre choix de paramétrage de votre terminal.

Types de cookies utilisés :

a) Cookies indispensables à l'utilisation du site. Ils vous permettent d'utiliser les principales fonctionnalités du site, telles que l'achat ou la réservation de prestations par exemple. En désactivant l'utilisation des cookies, vous ne pourrez plus bénéficier de ces fonctionnalités. Les informations conservées ne peuvent être utilisées à des fins commerciales.

b) Cookies de performance du site. Les cookies de performance nous permettent d'optimiser notre site internet et de détecter les éventuels problèmes techniques que vous pourriez rencontrer. Ils nous permettent de recueillir des informations sur la façon dont vous utilisez le site, notamment le nombre de visites par page, le nombre de messages d'erreur affichés, le temps passé sur une page, ou encore le nombre de clics sur une zone du site. Les informations conservées ne peuvent être utilisées à des fins commerciales.

c) Cookies de fonctionnalités. Ces cookies permettent au site de mémoriser les choix que vous avez effectués (comme votre nom d'utilisateur, la langue choisie ou la région où vous vous trouvez) et fournir des caractéristiques plus précises et personnelles. Ces cookies peuvent aussi être utilisés pour mémoriser les modifications apportées par l'utilisateur, comme la taille du texte ou la police de caractères. Ils peuvent également servir pour fournir des services que vous avez sollicités, comme regarder une vidéo ou laisser un commentaire sur un blog. Les informations collectées par ces cookies peuvent être rendues anonymes et ne peuvent pas suivre votre activité de navigation sur d'autres sites. En utilisant notre site Web, vous acceptez de recevoir ce type de cookies sur votre dispositif.

d) Cookies de marketing publicitaire. Ces cookies collectent des informations concernant vos habitudes en matière de navigation Internet afin de vous proposer des publicités qui vous sont adaptées et correspondent à vos centres d'intérêt. Ils permettent également de limiter le nombre de fois que vous verrez une publicité et nous aident à évaluer l'efficacité de nos campagnes publicitaires. Ils sont en général installés par des réseaux publicitaires avec l'autorisation de l'opérateur du site Internet. Ils mémorisent les visites effectuées sur un site et partagent ces informations avec d'autres entreprises (des publicitaires par exemple). Les cookies ciblés ou publicitaires sont souvent liés aux fonctionnalités du site fournies par l'entreprise partenaire. Les informations sont collectées et partagées avec des tiers pour proposer des ciblage d'audience et des solutions d'optimisation pour les annonceurs publicitaires et les éditeurs. Aucune donnée personnelle n'est recueillie et un individu ne peut être identifié via les données collectées.

e) Cookies provenant des sites internet tiers et réseaux sociaux Notre site Internet contient des liens et/ou des contenus renvoyant vers d'autres sites et réseaux sociaux, et nous ne savons pas quels sont les cookies utilisés par ces derniers. Pour en savoir plus, veuillez consulter les informations fournies par ces sites tiers et réseaux sociaux sur leurs propres cookies.

#### 13.3.4 – Respect de votre vie privée

Nous nous engageons en faveur de la protection de votre vie privée et respectons les 2 principes suivants.

– Nous n'associons à vos cookies aucune information permettant de vous identifier directement et personnellement. Les cookies ne permettent en aucun cas de connaître votre adresse, votre date de naissance, votre numéro de téléphone ou toute autre information permettant de vous identifier.

– Nous ne fournissons aucune information personnelle aux annonceurs ni aux sites tiers qui affichent nos annonces basées sur vos centres d'intérêt.

Si votre ordinateur ou votre mobile est utilisé par plusieurs personnes, ou s'il dispose de plusieurs logiciels de navigation, il est possible que les contenus affichés aux autres utilisateurs correspondent à vos préférences. Si vous le souhaitez, vous pouvez modifier les paramètres de votre navigateur.

Pour plus d'informations sur la façon dont fonctionnent les cookies et la publicité ciblée, vous pouvez consulter le site de la Cnil : <https://www.cnil.fr/fr/cookies-les-outils-pour-les-maitriser>.

### 13.3.5 – Liens vers des sites tiers

Nos sites: site internet, site mobile, boutique en ligne et applications mobiles peuvent comporter des liens redirigeant vers des sites Web tiers.

Nous déclinons toute responsabilité dans la collecte, l'utilisation, la gestion, le partage ou la divulgation de données et d'informations par ces tiers.

La communication d'informations sur les sites tiers est régie par la politique de confidentialité et les conditions d'utilisation de ces sites. Nous vous recommandons de lire les politiques de confidentialité de ces sites Web avant de soumettre toute information personnelle.

13.4 – Vos données sont principalement utilisées à des fins de réservation et d'achat (fourniture de prestations, de services spécifiques et de produits), prospection, fidélisation, animation, information commerciale, enquêtes de satisfaction, organisation de jeux concours, nouveaux services et produits destinés à améliorer votre expérience client au sein de notre établissement, études statistiques, recrutement, service après-vente, traitement de vos demandes et/ou réclamations. Outre les cas où votre consentement a été recueilli (notamment pour vous communiquer des offres personnalisées), le traitement de vos données pour les différentes finalités susvisées est notamment nécessaire :

- Pour assurer l'exécution du contrat de prestations ;
- Pour respecter une obligation légale ;
- Aux fins des intérêts légitimes poursuivis par notre établissement (notamment développer des nouveaux services et offres, améliorer le service client...).

Plus particulièrement, vos données sont utilisées :

- Pour vous permettre de bénéficier de l'ensemble des services ou prestations disponibles sur le site internet de notre établissement, son site mobile, sa boutique et ses applications

mobiles : création d'un compte utilisateur, e-newsletter, gestion des réservations, assistance et réclamation, gestion des programmes de fidélité, etc. ;

- Pour vous permettre de naviguer sur nos sites internet ;
- Pour faire correspondre au mieux nos informations, nos notifications, nos offres et autres formes de services à vos intérêts ;
- Pour faciliter l'accomplissement des formalités administratives relatives à la réservation et à l'achat.

13.5 – Dining Room Family s'engage à conserver vos données personnelles pour une durée n'excédant pas celle nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont traitées.

Les durées de conservation sont définies en fonction des finalités de traitement mis en œuvre par Dining Room Family et tiennent notamment compte des dispositions légales applicables imposant une durée de conservation précise pour certaines catégories de données, des éventuels délais de prescription applicables ainsi que des recommandations de la CNIL concernant certaines catégories de traitements de données.

13.6 – Qui est susceptible d'accéder à vos données personnelles ?

13.6.1. – Les données collectées sur nos site internet, site mobile, boutique en ligne et applications mobiles, sont susceptibles d'être communiquées à notre personnel interne, ou à ses prestataires de services annexes (sous-traitants, prestataires, banques), dans le cadre de l'accomplissement de tout ou partie des prestations visées ci-dessus. Nous vous rappelons que dans ce cadre, Dining Room Family demande à ses prestataires de mettre en place des mesures strictes de confidentialité et de protection de ces données.

13.6.2 – données personnelles peuvent être traitées en dehors de l'Espace Economique Européen (EEE). Si c'est le cas, Dining Room Family mettra tout en œuvre pour que ce transfert international de données dispose d'un niveau et de garanties de sécurité adéquats.

13.7 – Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, vous pouvez, à tout moment, exercer vos droits d'accès, de rectification, de suppression des données vous concernant ainsi que vos droits de limitation et d'opposition au traitement et à la portabilité de vos données personnelles.

En outre, vous disposez légalement du droit de définir des directives relatives au sort de vos données à caractère personnel post mortem.

Par ailleurs, toute personne mineure au moment de la collecte de ses données personnelles peut en obtenir l'effacement dans les meilleurs délais.

Ces droits s'exercent par courrier à l'adresse suivante :

SAS DINING ROOM

20bis rue lecoq, 33000 Bordeaux

France

[contact@diningroomfamily.com](mailto:contact@diningroomfamily.com)

Dans ce cadre, nous vous prions de bien vouloir accompagner votre demande des éléments nécessaires à votre identification (nom, prénom, e-mail) ainsi que toute autre information nécessaire à la confirmation de votre identité. Vous disposez également d'un droit de recours auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés en cas de violation de la réglementation applicable en matière de protection des Données Personnelles et notamment du RGPD.

13.8 – Veiller à la sécurité et à la confidentialité des données personnelles que vous nous confiez est une priorité pour Dining Room Family. Nous mettons ainsi en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles utiles, au regard de la nature, de la portée et du contexte des données personnelles que vous nous communiquez et des risques présentés par leur traitement, pour préserver la sécurité de vos données personnelles et, notamment, empêcher toute destruction, perte, altération, divulgation, intrusion ou accès non autorisé à ces données, de manière accidentelle ou illicite.

Nous vous proposons un système de paiement en ligne sécurisé grâce aux dernières technologies en vigueur.

Dining Room Family s'efforce de lutter contre les pratiques d'usurpation d'identité sur internet. C'est la raison pour laquelle nous utilisons par exemple un dispositif de détection des paiements frauduleux effectués par carte bancaire. Ce dispositif a vocation à vous protéger en cas de perte ou de vol de votre carte bancaire.

La sécurité et la confidentialité des données personnelles reposent sur les bonnes pratiques de chacun. C'est la raison pour laquelle nous vous invitons à ne pas communiquer vos mots de passe à des tiers, à vous déconnecter systématiquement de votre profil et de votre compte social (notamment en cas de comptes liés) et à fermer la fenêtre de votre navigateur à l'issue de votre session de travail, particulièrement si vous accédez à internet depuis un poste informatique partagé avec d'autres personnes. Vous éviterez ainsi que d'autres utilisateurs accèdent à vos informations personnelles.

13.9 – Pour toute question complémentaire relative à cette politique ou à la manière dont Dining Room Family traite vos données personnelles, nous vous invitons à nous contacter à l'adresse suivante : [contact@diningroomfamily.com](mailto:contact@diningroomfamily.com)

13.10 – Dining Room Family se réserve le droit d’adapter la politique de protection des données personnelles. Lorsque nous apportons des modifications substantielles à la présente Déclaration, nous publions sur la page d’accueil de notre site un lien vers la Déclaration.

#### **14 – Mineurs**

Conformément aux dispositions de l’article L3342-1 du Code de la Santé Publique modifié par la loi n°2009-879 du 21 juillet 2009, la vente d’alcool à des mineurs de moins de dix-huit (18) ans est interdite. Par conséquent, l’achat de tout produit à base d’alcool lors de la Commande, est formellement interdit aux mineurs de moins de dix-huit (18) ans. A cette occasion, une pièce d’identité pourra être demandée au Client lors du retrait de sa Commande en Restaurant en cas de doute.

#### **15 – Indivisibilité**

La nullité d’une des clauses du présent contrat en application notamment d’une loi, d’un règlement ou à la suite d’une décision de justice n’entraînera pas la nullité des présentes CGV.

#### **16 – Règlement des litiges et droit applicable**

Les présentes CGV sont soumises à la loi française. En cas de litige, le litige sera soumis aux tribunaux français.

En cas de litiges, le Client peut tout d’abord contacter le Vendeur afin de rechercher une solution amiable.

Le Client a également la possibilité de saisir la Commission de la Médiation Franchise Consommateurs (MFC).

Avant de la saisir, le Client doit :

- Ecrire au restaurant concerné par courrier recommandé avec accusé de réception,
- Adresser une copie de ce courrier par lettre simple à notre service consommateurs à l’adresse suivante : à l’adresse suivante SAS Dining Room – 20bis rue LECOQ, 33000Bordeaux.

Pour saisir la Commission de la Médiation Franchise Consommateurs (MFC) le Client doit remplir un formulaire de réclamation disponible sur le site <http://www.franchise->



[fff.com/fff/mediation-franchise-consommateurs.html](http://fff.com/fff/mediation-franchise-consommateurs.html) et l'envoyer par courrier à l'adresse suivante :

Fédération Française de la Franchise  
Médiation Franchise-Consommateurs  
29 Boulevard de Courcelles  
75008 Paris

Par ailleurs, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne. Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>