

CONDITIONS GENERALES DE LA DISH DIGITAL SOLUTIONS GMBH POUR L'OUTIL DE RESERVATION DE TABLES « DISH RESERVATION ».

L'outil de réservation de table (ci-après « **ORT** ») concerné est exploité par la DISH Digital Solutions GmbH, Metro-Straße 1, 40235 Duesseldorf, Allemagne (« **DISH** »).

1. Champ d'application / Service

- 1.1 DISH fournit les services et autres prestations y afférentes exclusivement sur la base des conditions générales de vente suivantes (ci-après « **CGV** »).
- 1.2 Les présentes conditions générales s'appliquent à l'utilisation de l'ORT qui vous (ci-après dénommé « **client** ») est fourni via le site web des restaurants, cafés ou établissements gastronomiques du même type participants (ci-après dénommés « **restaurants** »). L'ORT permet au client de réserver une table dans le restaurant de son choix (ci-après les « **services** »).

2. Objet et disponibilité des services

- 2.1 L'objet des services est l'intermédiation d'une réservation de table ainsi que d'autres services en lien avec la restauration directement mis à la disposition du client par le restaurant. Toutes les obligations découlant de la réservation ou des autres services en lien avec la restauration proposés s'appliquent directement et exclusivement à la relation entre le client et le restaurant. Il n'existe pas de relation contractuelle entre le client et DISH allant au-delà de l'intermédiation de la réservation de table.
- 2.2 DISH transmet la réservation de table du client au restaurant que le client a choisi en tant que messenger. Le client est responsable de l'exactitude des données fournies par le client, notamment les coordonnées du client ainsi que les détails de la réservation (date, heure, nombre d'hôtes).
- 2.3 DISH fournis les services gratuitement au client. Pour cette raison, DISH ne garantit pas une disponibilité ininterrompue des services au client.

3. Confirmation de la réservation, modifications et annulations

- 3.1 La réservation d'une table par le client n'engage le restaurant qu'à partir du moment où le restaurant a envoyé une confirmation de la réservation à l'adresse électronique indiquée par le client. La validité de la confirmation n'est pas affectée si le client a indiqué une adresse électronique erronée. Vous recevrez un SMS ou un e-mail de rappel envoyé par DISH au nom du restaurant peu avant la date à laquelle vous avez réservé une table le cas échéant.

- 3.2 La réservation du client peut être soumise, le cas échéant, à d'autres conditions déterminées par le restaurant et applicables en supplément des présentes CGV. Il incombe au client de prendre connaissance de ces autres conditions du restaurant.
- 3.3 Dans la mesure où le restaurant ne prévoit pas de délai minimum pour une annulation, le client peut annuler toute réservation à tout moment en envoyant un message aux coordonnées indiquées par le restaurant. Le client est conscient du fait que le restaurant est en droit, le cas échéant, d'exiger des frais d'annulation en cas d'annulation d'une réservation confirmée. Ces frais d'annulation sont exclusivement facturés par le restaurant, sans aucune participation de DISH.
- 3.4 Le client doit discuter des détails de l'annulation ou de la modification de la réservation directement avec le restaurant, qui est son partenaire contractuel direct pour la réservation. Si vous n'êtes pas au restaurant à l'heure à laquelle vous avez réservé une table, vous recevrez un SMS ou un courriel de rappel, le cas échéant. Ce SMS/courriel vous invite à prendre contact avec le restaurant ou à vous rendre au restaurant pour honorer votre réservation dans un certain délai.
- 3.5 DISH est en droit, dans certains cas, d'annuler une réservation du client au nom du restaurant et/ou de restreindre ou d'empêcher l'utilisation du service par le client pour des motifs importants, s'il existe des indices réels d'une utilisation abusive des services par le client. Une annulation est notamment envisageable si le client n'a pas honoré une réservation dans le passé sans l'avoir annulée au préalable ou en cas de double réservation non autorisée.

4. Non-présentation / « No show » du client

- 4.1 Les restaurants peuvent appliquer leurs propres conditions en matière de « no show » et d'annulation. Pour pouvoir utiliser les services de réservation des restaurants qui ont recours à cette option, vous devez accepter les conditions en matière de « no show » et d'annulation et fournir les informations relatives à une carte de débit ou de crédit valide.
- 4.2 Si vous ne vous présentez pas à votre réservation et ne respectez pas les conditions d'annulation du restaurant, ce dernier a la possibilité de marquer votre réservation comme « no show » et d'en informer DISH.
- 4.3 Vous recevrez ensuite un e-mail de DISH vous informant que les registres du restaurant vous listent comme « no show ».
- 4.4 Il incombe au client d'informer le restaurant de sa réservation à son arrivée. En utilisant ORT, vous acceptez de recevoir des notifications par e-mail, SMS ou WhatsApp concernant les « no shows ». Celles-ci sont envoyées sur la base des registres du restaurant, qu'il y ait effectivement eu « no show » ou non.
- 4.5 Les informations de paiement enregistrées sont traitées exclusivement par un partenaire de paiement de DISH afin de prélever des frais d'autorisation temporaires.

- 4.6 Si vous recevez par erreur un e-mail de « no show » dans les cas suivants, veuillez contacter le restaurant.

Il se peut que vous receviez un e-mail par erreur si :

- Vous avez annulé votre réservation dans les délais impartis, conformément aux conditions d'annulation du restaurant ;
- Vous vous êtes présenté au restaurant, mais votre réservation a été marquée comme « no show » par erreur; ou
- Vous n'avez pas pu annuler votre réservation pour des raisons indépendantes de votre volonté, car vous avez reçu erronément des informations sur la manière de contester les « no shows » enregistrés sans raison d'être.

La décision de considérer ou non un « no show » comme injustifié est prise par DISH au cas par cas, en fonction des circonstances.

5. Responsabilité de DISH ; garantie et responsabilité

- 5.1 Toutes les informations du restaurant concernant la disponibilité (et, le cas échéant, d'autres informations telles que les prix) sont fournies exclusivement par le restaurant. Le restaurant est seul responsable de l'exactitude et de l'actualité des informations mises à disposition. DISH n'est pas tenu envers vous de vérifier les informations fournies par le restaurant.
- 5.2 DISH n'est pas responsable de la conclusion du contrat entre le restaurant et le client. Le restaurant est seul responsable des perturbations des prestations et des dommages subis par le client dans le cadre de la fourniture des prestations dues par le restaurant. DISH n'intervient qu'en tant qu'intermédiaire. En cas d'incertitude ou de questions concernant sa réservation, il incombe donc au client de s'adresser directement au restaurant.
- 5.3 En outre, DISH n'est pas responsable, pour quelque raison juridique que ce soit, des dommages subis par le client, sauf si ceux-ci sont dus à
- (a) la violation fautive d'obligations contractuelles essentielles par DISH, un représentant légal de DISH ou un auxiliaire d'exécution de DISH Il s'agit d'obligations dont l'exécution permet la réalisation du contrat en bonne et due forme et sur le respect desquelles le client peut compter. Dans ce cas, la responsabilité de DISH est limitée aux dommages dont DISH pouvait typiquement prévoir la survenance au vu des circonstances connues au moment de la conclusion du contrat, dans la mesure où ces dommages ne relèvent pas des lettres (b) ou (c) ci-dessous.
 - (b) une négligence grave ou une faute intentionnelle de DISH, d'un représentant légal de DISH ou d'un auxiliaire d'exécution de DISH ; ou

- (c) une atteinte fautive à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé par DISH, un représentant légal de DISH ou un auxiliaire d'exécution de DISH.

- 5.4 La limitation de responsabilité selon le point 5.3 ne s'applique pas à une responsabilité fondée sur la loi allemande sur la responsabilité produits. Elle ne s'applique pas non plus à d'autres cas de responsabilité légalement contraignants. Il s'agit des cas de responsabilité pour lesquels la loi stipule expressément que la responsabilité ne peut être exclue ou limitée à l'avance.
- 5.5 La limitation de responsabilité selon le point 5.3 ne s'applique pas non plus dans la mesure où DISH a expressément donné une garantie ou a expressément assumé une autre responsabilité indépendante de la faute. Dans ce cas, les conditions de la déclaration de garantie ou de prise en charge correspondante s'appliquent.
- 5.6 Le client est responsable (i) de l'exactitude des données de réservation qu'il a fournies et (ii) de l'exécution de ses obligations éventuelles envers le restaurant. Il est également responsable des dommages résultant d'une utilisation abusive des services, dans la mesure où une faute lui est imputable.

6. Propriété intellectuelle

- 6.1 Tous les droits de propriété et d'utilisation de l'ORT appartiennent à DISH. Seuls les droits d'utilisation de l'ORT qui sont absolument nécessaires pour l'utilisation du TRT sont accordés au client.
- 6.2 Compte tenu du point 6.1, le client s'engage à ne pas utiliser le TRT de manière illégale, à ne pas perturber son fonctionnement et à ne pas porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle de DISH sur l'ORT.

7. Protection des données

- 7.1 DISH collecte, traite et utilise les données personnelles du client dans le cadre du présent contrat, en principe uniquement pour fournir les services conformément au règlement (UE) 2016/679 (règlement général sur la protection des données) et à d'autres dispositions relatives à la protection des données. Une transmission des données au restaurant a lieu dans la mesure où elle est nécessaire à l'exécution de la réservation. Vous trouverez des détails et des indications sur le traitement de vos données personnelles dans la [politique de confidentialité de DISH](#) [lien].
- 7.2 Le restaurant est seul responsable du traitement des données à la suite de leur transmission. Cela vaut en particulier aussi dans la mesure où DISH conserve et traite les données pour le compte du restaurant à la suite de leur transmission. Pour plus de détails, veuillez consulter la politique de confidentialité du restaurant concerné.

8. Autres dispositions

- 8.1 DISH se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV avec effet pour l'avenir. Le client est libre d'accepter la version modifiée des CGV lors d'une future réservation. Toutefois, si le client n'accepte pas la version modifiée des CGV, il lui est impossible d'utiliser à nouveau les services proposés.
- 8.2 Les présentes CGV et tous les droits et revendications découlant des CGV ou liés à celles-ci sont régis exclusivement par le droit allemand, à l'exclusion du droit des conflits de lois, et doivent être interprétés et appliqués conformément au droit allemand. L'application de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM) est exclue.
- 8.3 Le lieu d'exécution est Düsseldorf, en Allemagne. Dans la mesure où le client est un commerçant, une personne morale de droit public ou un fonds spécial de droit public, le tribunal compétent est celui de Düsseldorf, en Allemagne. Dans le cas contraire, le tribunal compétent est celui prévu par la loi.
- 8.4 DISH ne participe pas aux procédures de règlement des litiges devant les instances d'arbitrage des consommateurs et n'y est pas non plus tenue.
- 8.5 Si une disposition des présentes CGV est ou devient, en tout ou partie, nulle, invalide, inapplicable ou inopposable, la validité et l'applicabilité des autres dispositions des présentes CGV n'en seront pas affectées.

Dernière mise à jour : octobre 2025

Dish Res_B2C_TC_V 7 octobre 2025