



## Politique de désactivation des partenaires de livraison

Les partenaires de livraison Grubhub sont essentiels pour relier les clients à leurs commerçants préférés, et nous avons pour objectif de vous aider à assurer cette mission en vous fournissant les outils, les informations et les ressources nécessaires pour livrer en toute sécurité et efficacement.

Chez Grubhub, notre objectif est que tous ceux qui utilisent notre plateforme puissent vivre une expérience sûre et agréable. Pour cela, Grubhub fournit à tous les utilisateurs les exigences et les conditions d'utilisation de la plateforme Grubhub avant de leur accorder l'accès à la plateforme. Nous fournissons des conseils aux partenaires de livraison pour qu'ils soient conscients des actions ou comportements à éviter afin de continuer à livrer activement avec Grubhub.

Les partenaires de livraison sont liés par les conditions générales énoncées dans votre contrat de partenaire de livraison applicable. En outre, vous trouverez ci-dessous une liste non exhaustive d'actions ou de comportements pouvant entraîner la désactivation de votre compte Grubhub :

1. Actions ou comportements ayant un impact sur la sécurité des commerçants, des clients ou des tiers ou causant un préjudice économique en lien avec la plateforme Grubhub, notamment :
  - Toute action ou tout comportement qui met en danger la sécurité physique d'un client, d'un commerçant, d'une tierce personne, ou d'un agent ou employé de Grubhub. Par exemple, si un partenaire de livraison agresse physiquement un client ou un commerçant partenaire, ce qui constitue une faute grave pouvant entraîner une désactivation immédiate.
  - Toute action ou tout comportement qui cause un préjudice économique (monétaire) à un client, un commerçant, un tiers ou Grubhub. Par exemple, toute activité financière frauduleuse, telle que l'augmentation inappropriée de la durée ou de la distance d'une livraison de manière délibérée, le vol ou la falsification d'une commande ou d'un autre article, ou des dommages matériels, ce qui constitue une faute grave pouvant entraîner une désactivation immédiate.
  - Toute action ou tout comportement menaçant, importun ou abusif envers un client, un commerçant, un tiers ou Grubhub. Par exemple, toute menace verbale à la sécurité d'une personne, ce qui constitue une faute grave pouvant entraîner une désactivation immédiate.



2. Si vous livrez de l'alcool, le non-respect de la [Politique de livraison de boissons alcoolisées de Grubhub](#), y compris la livraison d'alcool à un destinataire sans vérifier l'âge du destinataire ni son état d'ébriété.
3. La fraude à l'identité, comme la falsification d'informations, l'usurpation de l'identité d'une autre personne, la création d'un compte en double, le partage non autorisé de votre compte avec une autre personne, la non-vérification d'informations personnelles ou la soumission d'informations personnelles ou de documents qui ne vous appartiennent pas.
4. Tous les partenaires de livraison doivent accepter de se soumettre régulièrement à une vérification des antécédents, comprenant l'évaluation des antécédents de conduite et la vérification du casier judiciaire. Les critères d'éligibilité exacts peuvent dépendre du lieu de livraison et du mode de transport choisi. En plus de toutes les lois nationales et locales applicables, voici certains motifs de désactivation basés sur des vérifications d'antécédents :
  - Crimes et délits récents
  - Infractions pénales récentes graves, notamment agression sexuelle, crimes sexuels contre les enfants, meurtre/homicide, terrorisme, trafic d'êtres humains et enlèvement
  - Toute accusation pénale grave qui est toujours en cours
  - Plusieurs infractions au code de la route ou accidents au cours des 2 dernières années
  - Toute infraction récente grave au code de la route, telle que la conduite sous influence, la conduite imprudente ou le délit de fuite
5. Violations de compte. Une « violation de compte » est un modèle ou un comportement qui a un impact négatif sur les commerçants, les clients et Grubhub. Si une violation de compte se produit, vous recevrez une notification via l'application Grubhub for Drivers et un e-mail. Vous aurez la possibilité d'examiner et de confirmer la violation via l'application. Les violations expirent et seront supprimées de votre compte après 90 jours. Si 3 violations se produisent au cours d'une période de 90 jours consécutifs, votre compte sera désactivé et vous ne pourrez pas vous connecter à l'application. Vous trouverez ci-dessous une liste non exhaustive des comportements qui peuvent entraîner une violation de compte :
  - **Commandes non attribuées** - Accepter des commandes et refuser d'effectuer les livraisons, ce qui entraîne un retard ou une annulation de l'expérience pour le commerçant et le client.
  - **Marquer les commerçants comme fermés alors qu'ils ne sont pas fermés** - Signaler un commerçant comme étant fermé dans l'application alors que le commerçant est ouvert et en mesure de prendre des commandes.
  - **Ne pas livrer les commandes/livrer les commandes au mauvais endroit après le**



**retrait** - Ne pas exécuter les commandes en déposant les commandes au mauvais endroit ou en volant les commandes/des articles.

- **Retarder le retrait ou la livraison de commandes que vous avez acceptées** - Ne pas se rendre chez le commerçant/client après avoir accepté la commande ou quitté le commerçant.
- **Commandes surfacturées** - Acheter plus d'articles ou de services, sur la carte de conducteur Grubhub, que ce qui a été commandé par le client.
- **Masquage/falsification de l'emplacement** - Masquer ou dissimuler votre emplacement réel alors qu'il est disponible dans l'application.
- **Falsification de la progression de la livraison** - Donner des informations incorrectes concernant l'arrivée chez un commerçant et les retraits et dépôts de commandes.
- **Photos incorrectes** - Télécharger ou fournir des photos qui ne représentent pas le bon sujet ou qui sont de qualité insuffisante dans l'intention de faire une fausse déclaration.
- **Annulation de commandes sans motif** - Annuler des commandes sans raison valable afin de toucher les frais d'annulation.
- **Omettre de scanner les identifiants** - Omettre systématiquement de scanner l'identifiant d'un client lors d'une livraison qui nécessite de scanner un identifiant.
- **Marquage de tous les articles comme non disponibles** - Marquer tous les articles commandés comme non disponibles de manière délibérée pour annuler une commande et recevoir le paiement de la livraison.
- **Annulation des achats après paiement** - Annuler les commandes après le paiement sans retourner les articles et recevoir un remboursement.
- **Omettre de restituer l'alcool** - Ne pas restituer l'alcool au commerçant si une commande ne peut pas être livrée au client.
- **Omettre de saisir le code PIN de la livraison** - Ne pas utiliser le code PIN du dépôt lorsque vous y êtes invité(e).
- Tout comportement similaire qui a un impact négatif ou menace d'avoir un impact négatif sur les clients, les commerçants, d'autres tiers ou Grubhub.

Ce qui précède décrit les motifs courants de désactivation, mais si un partenaire de livraison enfreint l'une des conditions de son accord contractuel avec Grubhub, ou toute condition ou politique applicable, y compris les conditions d'utilisation des partenaires de livraison Grubhub, il peut perdre l'accès à la plateforme Grubhub. Grubhub vous informera de toute désactivation.