

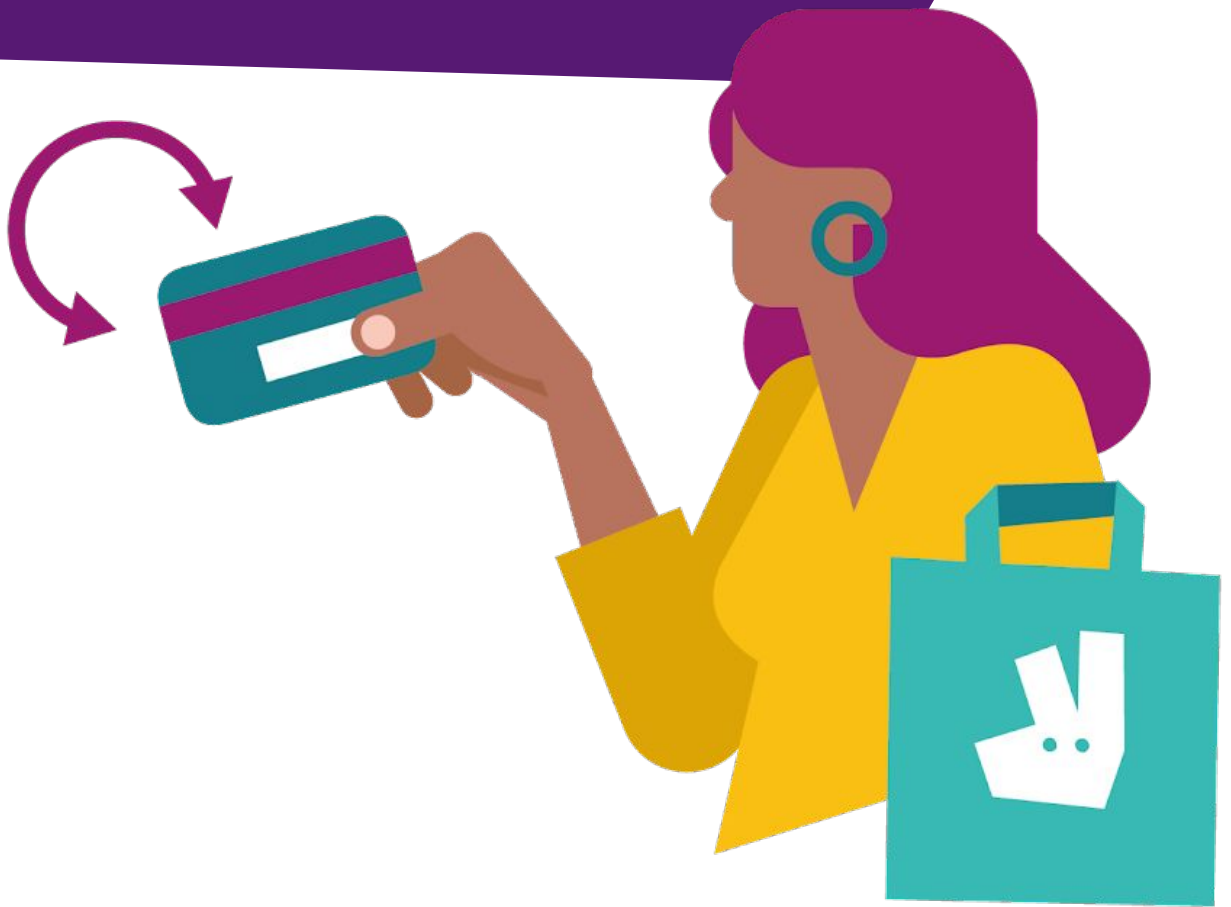
deliveroo

Partner beleid van klanten compensatie*



*wordt in het akkoord ook wel verwezen als de "Matrick van klachten"

inhoud



1. Zo werkt het Restitutieproces van Deliveroo
2. Deliveroo's benadering van klantenservice
3. We beschermen je tegen fraude
4. We beschermen je tegen fraude door riders
5. Tips om problemen met bestellingen te voorkomen

Zo werkt het Restitutieproces van Deliveroo

Gaat er iets mis met de bestelling van klanten, dan lossen we dat dankzij de technologie die we hebben ontwikkeld en ons Partnerbeleid over klantvergoedingen snel en zonder gedoe op

1



De klant meldt een probleem met een bestelling

Als klanten een probleem met hun bestelling of een deel van hun bestelling hebben, kunnen ze de zelfservicetool in de Deliveroo-app gebruiken of bellen met ons klantenserviceteam om een restitutie aan te vragen.

Afhankelijk van de omstandigheden van het probleem, passen we de waarde van de vergoeding aan. Een vergoeding kan geboden worden in de vorm van een herbezorging, tegoed of een terugbetaling.

2



Is Deliveroo of het restaurant/de partner verantwoordelijk?

Als het probleem van de klant leidt tot een restitutie, is Deliveroo of jouw restaurant verantwoordelijk voor het dekken van deze kosten. Dit hangt af van de vraag of het probleem onder jouw verantwoordelijkheid viel, of dat het probleem ontstond tijdens het bezorgen van de bestelling.

Als de verantwoordelijkheid bij jouw bedrijf ligt, zal de restitutie bij jou in rekening worden gebracht.

Als de verantwoordelijkheid bij Deliveroo ligt, zullen wij de restitutie betalen.

3



Restaurant/partner informeren

We e-mailen je een samenvatting van eventuele restituties waarvoor je verantwoordelijk bent op de dag dat ze worden verwerkt. In die e-mail staan het bestelnummer, het tijdstip van de bestelling, de betrokken items en het bedrag dat de klant terugbetaald heeft gekregen en bij jou in rekening wordt gebracht.



Deliveroo's benadering van klantenservice

Onze benadering van klantenservice onderscheidt ons van andere platforms, omdat we klanten een best-in-class ervaring bieden



Klanten kunnen altijd contact met ons opnemen

Wij vinden het voor onze propositie en bedrijfsvoering cruciaal om klanten op elk moment live te kunnen helpen.

- We bieden klanten live ondersteuning voor/tijdens/na hun bestelling
- We hebben meerdere contactpunten voor klanten: telefoon, chat en zelfhulp in de app



Onze beleidsregels en oplossingen optimaliseren de klantervaring

We begrijpen dat er veel mis kan gaan met een bestelling. Ons klantenserviceteam werkt flexibel samen met klanten en partners om de klant de best mogelijk oplossing te bieden.

- We bieden live ondersteuning om problemen van klanten op te lossen terwijl de bestelling in voortgang is
- Wanneer er problemen zijn, helpen we partners oplossingen te vinden om bestellingen uit te kunnen voeren (bijv. door klanten alternatieven te bieden wanneer een gerecht is uitverkocht)
- We bieden waar mogelijk herbezorging aan om klanten een optimale oplossing te bieden



We lossen problemen namens onze partners op

We beantwoorden klantvragen namens onze partners, zodat zij zich op hun werk kunnen richten. Hierin verschillen we van andere platforms, die klanten aanmoedigen contact met het restaurant op te nemen.

Hoeveel compenseren we?

Het snel oplossen van problemen vergroot de kans dat de klant terugkomt aanzienlijk. We blijven bij elk probleem vergoedingen op maat toepassen, afhankelijk van de specifieke omstandigheden van het probleem en de betrokken menu-items. De compensatie voor een bezorging die laat ontvangen is, kan bijvoorbeeld hoger zijn naarmate de vertraging groter was. Afhankelijk van het probleem kan compensatie geboden worden in de vorm van herbezorging, tegoed of een terugbetaling.

We beschermen je tegen klantenfraude

We hebben technologieën ontwikkeld om fraude door klanten te detecteren en te voorkomen. Wanneer we vermoeden dat klanten claims frauduleus indienen, worden er geen restituties gegeven



Klanten die meer dan gebruikelijk claimen

Ons systeem kijkt naar het aantal bestellingen waar klanten een restitutie voor hebben gevraagd, inclusief het percentage bestellingen waarbij ze dit hebben geprobeerd.



Claims van nieuwe klanten

Alle claims die door nieuwe klanten die niet door de risico controle komen worden ingediend worden doorverwezen naar ons klantenserviceteam. Zij voeren dan handmatige controles uit op deze accounts.



Locaties die meer dan gebruikelijk claimen

Dit varieert per precieze locatie, maar we controleren regelmatig op fraude vanaf specifieke adressen of kleine locatieclusters. Waar nodig kunnen we deze adressen blokkeren.



Klanten die claimen dat een gehele bestelling ontbreekt

We doorlopen een aantal controles om uit te zoeken wat er daadwerkelijk is gebeurd nadat de bestelling het restaurant verliet. We kijken bijvoorbeeld na of de rider in de buurt van het adres van de klant was en of de rider contact met de klant opnam om te laten weten dat hij of zij er was.



Klanten die een hoge bestelwaarde claimen

Klanten die een claim indienen voor een bedrag dat hoger is dan normaal, worden doorverwezen naar een speciaal getraind klantenserviceteam dat het klantaccount vervolgens uitgebreid controleert.



Sms-verificatie voor accounts van nieuwe klanten

We staan klanten niet toe om meerdere accounts te maken met hetzelfde telefoonnummer of e-mailadres.



We beschermen je tegen fraude door riders

We hebben technologieën ontwikkeld om fraude door riders te detecteren en te voorkomen



Zero-tolerancebeleid voor frauduleus gedrag

Als een rider wordt gemeld vanwege frauduleus gedrag, onderzoekt ons speciale team van ridersupport wat er is gebeurd. Als er wordt aangetoond dat een rider fraude heeft gepleegd, kan hij of zij niet meer met Deliveroo werken.



Gebruik van thermostassen is een strenge eis

We reageren op alle meldingen over riders die geen thermostassen gebruiken om te zorgen dat eten in geweldige staat en zoals door het restaurant bereid wordt bezorgd.



Aanzienlijk lange bestelroutes volgen en controleren

We controleren alle bestellingen die aanzienlijk langer duren dan verwacht. Als riders aangeven dat ze bij het restaurant zijn, maar ze niet op de juiste locatie zijn, of als ze er aanzienlijk langer over doen om naar het restaurant of de klant te komen, controleren we dit gedrag en ondernemen gepaste actie.



We staan riders niet toe meerdere Deliveroo-accounts te hebben

Ons systeem identificeert gevallen waarbij twee riders op een aanzienlijk aantal bestellingen regelmatig vlakbij elkaar rijden, wat aangeeft dat beide accounts mogelijk door dezelfde rider worden gebruikt. Dit helpt ons het risico op vertraagd en koud eten te verkleinen.



Ons Partnerbeleid over klantvergoedingen*

Je hoeft alleen te betalen voor een bestelling die fout ging als deze binnen jouw controle of verantwoordelijkheid viel (incl. als het probleem zich voordeed toen de bestelling nog in jouw zaak was). Meestal gaat dat over*:

Klantvergoeding betaald door partner

-  Ontbrekende of onbeschikbare items in een bestelling
-  Verkeerde items in een bestelling
-  Onjuiste bestelling aan de rider overgedragen
-  Eten dat niet goed klaargemaakt of van slechte kwaliteit is (incl. claims over voedselveiligheid)
-  Niet-opgevolgde dieetvereisten (incl. problemen met allergieën)
-  Onjuiste informatie opgegeven over menu-items op het platform

Klantvergoeding betaald door Deliveroo

-  Late bezorging door vertraagde rider
-  Eten beschadigd tijdens transport
-  Koud eten
-  Bestelling niet bij de klant bezorgd
-  Geen rider kunnen vinden om de bestelling op te halen
-  Klant heeft bestelling geannuleerd als gevolg van vertraagde rider

* Met ingang van 4 augustus 2021, 11.00 uur

* Partners blijven volledig verantwoordelijk voor claims van klanten voor bestellingen via Marketplace+ en Afhalen, aangezien Deliveroo in die omstandigheden niet verantwoordelijk is voor de bezorging.

* Dit zijn slechts voorbeelden. Raadpleeg als partner je serviceovereenkomst met Deliveroo voor een compleet overzicht van de verantwoordelijkheden van Deliveroo en partners.



Tips om problemen met bestellingen te voorkomen

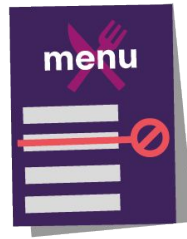
Als klanten een goede ervaring hebben, is de kans groter dat ze nog eens bestellen.

Dit is wat je kunt doen om je klanten een geweldige bezorgervaring te geven en de kosten voor restituties te verlagen.

- 1 **Druk bonnen af en bevestig ze aan de tassen:** schrijf het bestelnummer op elke tas en bind tassen aan elkaar zodat riders geen tassen vergeten.



- 2 **Markeer items als 'niet beschikbaar':** gebruik de tablet om items die je niet op voorraad hebt te markeren als 'niet beschikbaar', zodat je steeds de volledige bestelling kan meegeven.



- 3 **Controle tijdens overdracht:** vink elk item op een bon af om te bevestigen dat de inhoud van de tas juist is. Zet een lijst met vaak vergeten items op de plek van de overdracht, bijv. drankjes.



- 4 **Sluit je tassen af:** gebruik nietjes, stickers of tape om de tas af te sluiten zodat er geen losse items bij zitten. Die kunnen kwijt raken.



- 5 **Bereid bestellingen veilig:** zorg dat eten goed gegaard is en voldoet aan de normen voor voedselveiligheid.



- 6 **Controleer bestelnr. bij rider:** voorkom dat je de rider de verkeerde bestelling overhandigt.



Meer hulp nodig of wil je een restitutie betwisten?

Wat als ik het oneens ben met een restitutieclaim?



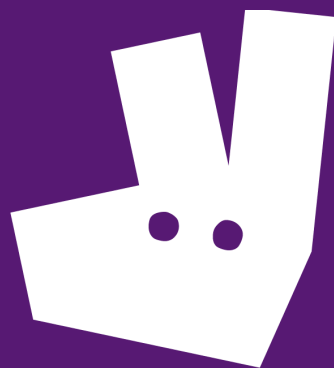
We doen altijd ons uiterste best om onze processen zo robuust mogelijk te maken, maar als je denkt dat er een fout is gemaakt en je een restitutieclaim wilt betwisten, onderzoekt ons team dit verder voor je. Hiervoor hoef je alleen maar te reageren op de dagelijkse e-mail binnen 72 uur met restituties en het volgende te vermelden:

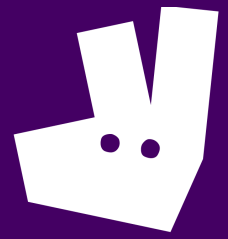
- *Het bestelnummer*
- *De naam van het specifieke item waarover de terugbetaling gaat*
- *Wat er volgens jou is misgegaan bij het terugbetalen van dat item*

Alle geschillen worden per geval geëvalueerd.

Als we het eens zijn met je bezwaren, verwerken we een betalingsaanpassing om de restitutie terug te draaien. Dit wordt op je volgende afschrift weergegeven als 'Betwiste klantrestitutie'.

Zijn we het niet eens met je bezwaren, dan leggen we uit waarom we de terugbetaling niet kunnen terugdraaien.





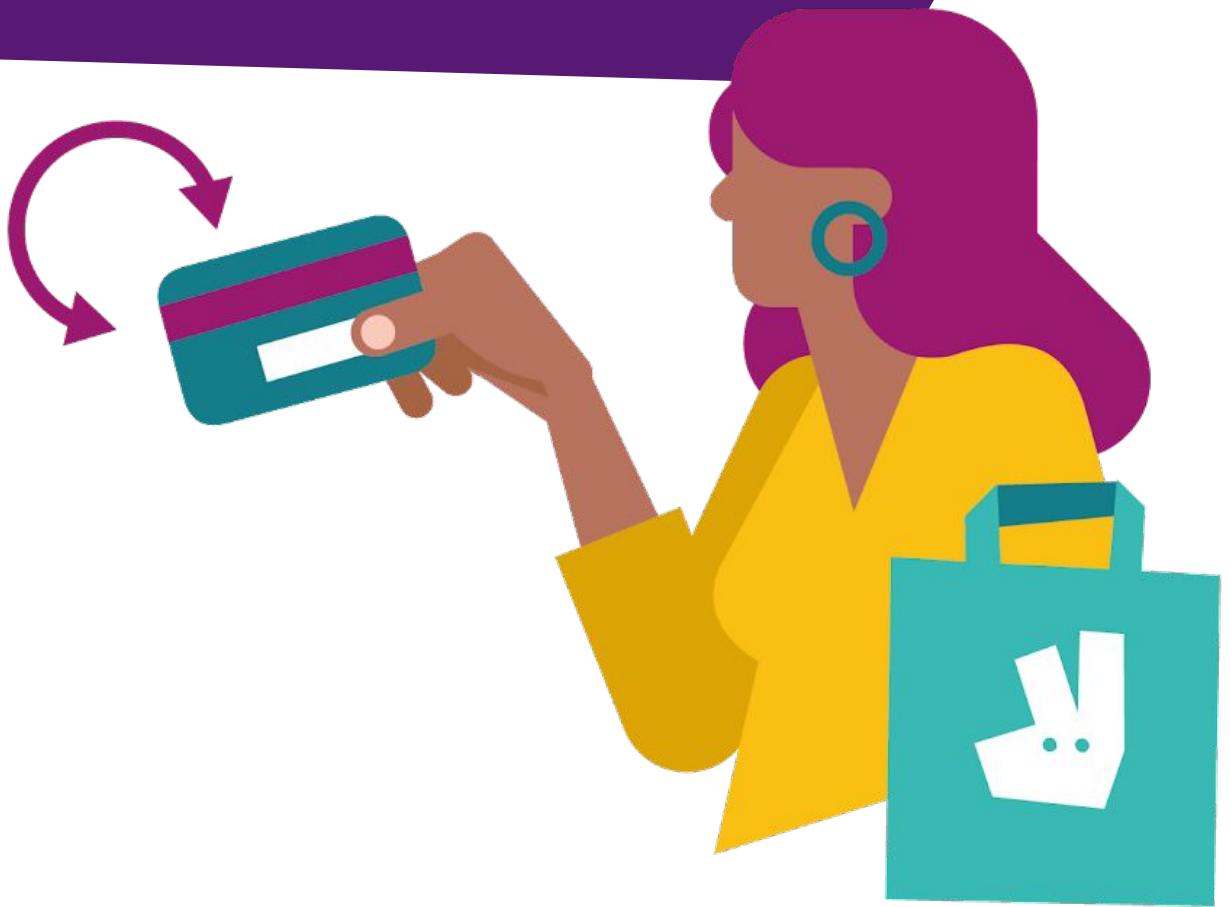
deliveroo

Partner Policy on Customer Compensation*



may also be referred to as the "Complaints Matrix" in your partner agreement

contents



1. Understanding Deliveroo's refund process
2. Deliveroo's approach to customer care
3. Protecting you from fraud
4. Our partner policy on customer compensation
5. Tips on how you can stop order issues from happening
6. Disputing a refund

understanding Deliveroo's refund process

If a customer's order goes wrong, they can get a fast, hassle-free resolution because of the technology we have built alongside our Partner Policy on Customer Compensation

1



Customer reports order issue

If a customer has an issue with their order, or part of their order, they can use the Self-Serve tool in the Deliveroo app or speak with a member of our Customer Services team to claim a refund.

Depending on the specific circumstances of the issue we apply tailored compensation values. Compensation may take the form of re-delivery, credit or a refund.

2



Deliveroo or restaurant/partner responsibility?

If the customer's issue results in a refund, either Deliveroo or your restaurant or store will be responsible for covering the cost of the customer refund. This depends on whether the issue was within your responsibility, or if the issue occurred during the delivery of the order.

If the responsibility lies with your business, you will be charged for the refund.

If the responsibility lies with Deliveroo, we will pay for the refund.

3



Notify restaurant/partner

We will email you a summary of any refunds you are responsible for on the day they are processed. The email includes the order number, time of order, items impacted, and the amount refunded to the customer, which is charged to you.



Deliveroo's approach to customer care

Our approach to customer care differentiates us from other platforms by offering customers a best in class experience.



We allow customers to contact us whenever necessary

We believe that having live customer support options available to customers at all times is critical to our proposition and operations.

- We provide live support to customers before / during / after their order
- We have multiple channels for customers to contact us: Call, Chat and In App Self-Help



We have policies and resolutions that maximise the customer experience

We know many things can go wrong with an order, and our Care team works flexibly with customers and partners to offer the best possible solution to the customer.

- We offer live support to find solutions for customers while the order is in progress
- We help partners find solutions to fulfill orders when issues arise (e.g. offering alternatives to customers when a dish is sold out)
- We offer re-deliveries where possible to maximise resolutions to customers



We resolve issues on behalf of our partners

We resolve customer queries on behalf of our partners, meaning partners can focus on their operations, unlike other delivery platforms that encourage customers to contact the restaurant.

How much do we compensate?

Correcting issues quickly significantly increases the likelihood of a customer ordering again. We will continue to apply tailored compensation values to each issue, depending on the specific circumstances of the problem and the menu items that are affected - for example the compensation for a delivery that was received late may be higher the longer it was delayed. Depending on the issue, compensation may take the form of re-delivery, credit or a refund.



protecting you from customer fraud



We have robust measures in place to detect and prevent customer fraud. Where we expect customers may be submitting fraudulent claims, refunds are not given



Customers that claim more regularly than usual

Our systems look at the number of orders a customer has claimed a refund on, including what percentage of orders they have tried to claim a refund on.



Locations that claim more regularly than usual

This varies by exact location, but we regularly monitor for fraud coming from either specific addresses or small clusters of locations. Where necessary, we are able to block these addresses.



Customers that claim for a high value order

Customers that claim for a larger than normal amount will be escalated to a specially trained Customer Services team who will perform enhanced checks on the customer's account.



New customer claims

Claims from new customers that do not pass risk checks are escalated to our Customer Services team who manually check the customer's account to ensure they are legitimate



Customers that claim an entire order is missing

We go through a series of checks to find out what actually happened once the order left the restaurant. For example, we look at whether the rider was in the vicinity of the customer's address, or if the rider contacted the customer to let them know they arrived.



SMS verification for new customer accounts

We do not allow customers to create multiple accounts using the same phone number or email address.



protecting you from rider fraud



We have robust measures in place to detect and prevent rider fraud



Zero tolerance policy for fraudulent behaviour

If a rider is flagged for fraudulent behaviour, our dedicated Rider Support team will investigate what has happened. If the rider is found to have committed fraud, they will no longer be able to work with Deliveroo.



Track and review significantly long order journeys

We review any order journeys that take significantly longer than expected. In instances where riders indicate they are at the restaurant, but are not in the correct location, or are taking significantly longer to travel to the restaurant or customer, we review this behaviour and take action as appropriate.



Strict policy on riders using thermal bags

We respond to all reports of riders not using thermal bags to ensure food is delivered in great condition and as prepared by the restaurant.



We do not allow riders to have multiple Deliveroo accounts

Our system identifies cases where two riders are regularly seen to be travelling within close proximity on a significant number of orders, suggesting both accounts are being used by one individual rider. This helps us to reduce the risk of food being both late and cold.



our partner policy on customer compensation*

You will only be charged for an order that has gone wrong if it was within your control or responsibility (incl. if the issue occurred while the order was still in your premises). This typically includes*:

Customer compensation paid by partner



Missing or unavailable items in an order



Wrong items in an order



Incorrect order handed to the rider



Food prepared incorrectly or to a poor quality (incl. food safety claims)



Dietary requirements not met (incl. allergens issues)



Incorrect information provided about menu items on the platform

Customer compensation paid by Deliveroo



Late deliveries due to rider delays



Food spilled or damaged in transit (unless due to packaging)



Cold food



Order not delivered to the customer



Unable to find a rider to pick up the order



Customer cancelled the order due to rider delays

* Effective 4 August 2021, 10am GMT

* For Marketplace+, Pick-up or Table Service orders, partners will continue to be wholly responsible for Customer claims, as Deliveroo is not responsible for delivery in those circumstances.

* Examples only, for a complete picture of Deliveroo and Partner responsibilities refer to your partner services agreement with Deliveroo.



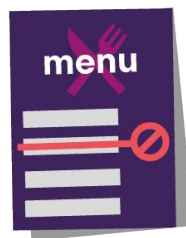
tips to prevent order issues from happening

If a customer has a good experience, they are more likely to order again.

Here's what you can do to ensure your customers have a great delivery experience, and reduce refund costs.



- 1 Print and attach tickets to bags - Write the order number on each bag and tie bags together so riders don't miss any



- 2 Mark items as 'unavailable' - Use the tablet to mark items that you don't have in stock as 'unavailable' so you are able to fulfill the full order



- 3 Handover checks - Tick off each item on a ticket to confirm contents in the bag are correct. Put a checklist with common missing items at the dispatch area e.g. drinks



- 4 Seal your bags - Use stickers or tape to seal the bag closed so there are no loose items. They may get lost



- 5 Prepare order safely - Ensure food is cooked thoroughly and in line with food safety guidelines



- 6 Confirm order # with the rider - prevent handing the wrong order to the rider



need more help or want to dispute a refund?



What if I disagree with a refund claim?

We're always striving to make sure our processes are as robust as possible, but if you feel there has been a mistake and would like to dispute a refund claim, our team is on hand to investigate further. All you need to do is reply to the daily refund email within 72 hours with the following details:

- *Order ID #*
- *Name of the specific item with a refund issue*
- *What mistake you believe has happened in refunding that item*

All disputes will be evaluated on a case by case basis.

If we agree with the dispute, we will process a payment adjustment to reverse the refund, which will appear on your next available payment statement as 'Contested customer refund'.

If we do not agree with the dispute, we will explain why we cannot reverse the refund.

