

Conditions Générales de Vente Itsu France (CGV)

Mise à jour importante

Le présent document s'applique aux commandes (individuellement une « **Commande** » ou collectivement les « **Commandes** ») passées par chaque client (individuellement un « **Client** » ou collectivement les « **Clients** ») auprès des restaurants du réseau Itsu® en France, franchisés indépendants ou succursales des entités de la société Itsu France (individuellement un « **Restaurant** » ou collectivement les « **Restaurants** »).

Les CGV peuvent faire l'objet de mises à jour. Nous vous invitons à les consulter régulièrement sur notre Site.

Date de dernière mise à jour : 28 novembre 2022

Table des matières

1. PRECISIONS IMPORTANTES	2
2. MINEURS	2
3. PASSER ET RETIRER SA COMMANDE	2
3.1. AVERTISSEMENTS.....	2
3.2. PRIX, PAIEMENT, REMBOURSEMENT D'UNE COMMANDE.....	3
4. REFUS DE COMMANDE, NON-RESPECT PAR LE CLIENT DE SES OBLIGATIONS	3
5. ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION	3
6. CONFORMITE DES PRODUITS – GARANTIES LEGALES – RESPONSABILITE DES RESTAURANTS	3
7. ALCOOL - INTERDICTION DE LA VENTE D'ALCOOL AUX MINEURS.....	4
8. RESPONSABILITE DE L'EDITEUR	4
9. PROPRIETE INTELLECTUELLE.....	4
10. LOI APPLICABLE - RECLAMATIONS	5
11. MISES A JOUR DES CGV	6
12. ANNEXES.....	6

1. Précisions importantes

Les présentes CGV s'appliquent à toutes les Commandes passées par les Clients auprès des Restaurants du réseau Itsu® en France. Les Clients sont invités à lire attentivement les CGV avant de soumettre et valider une Commande.

En soumettant une Commande auprès d'un Restaurant, le Client déclare, au moment de confirmer sa Commande, qu'il accepte l'ensemble des conditions énoncées dans les présentes CGV ainsi que les Conditions Générales d'Utilisation ou CGU accessibles sur notre site Internet accessible sous l'adresse www.itsufrance.fr (le « Site ») qui font partie intégrante des CGV.

Les CGV publiées au moment où le Client passe sa Commande seront celles qui s'appliquent à cette dernière.

Les Clients sont informés que certains Restaurant sous enseigne Itsu® en France sont détenus et/ou exploités par des franchisés indépendants. Lorsqu'un Client passe et confirme une Commande auprès d'un Restaurant, nous pouvons accepter la Commande du Client en tant que représentant au nom de nos franchisés. Si nous acceptons une Commande au nom de l'un de nos franchisés, le contrat légal relatif à la Commande du Client est néanmoins conclu entre le Client et le franchisé qui gère le Restaurant prenant en charge la Commande du Client.

2. Mineurs

Un Client peut uniquement passer une Commande s'il au moins 13 ans à la date de la Commande.

Si le Client a 13 ans révolus mais moins de 16 ans, il doit consulter les présentes CGV avec l'un de ses parents ou tuteur.

Lorsqu'un Client passe une Commande, il déclare, au moment de confirmer sa Commande, qu'il est âgé d'au moins 16 ans et légalement capable à conclure un contrat pour acheter les produits ou menus auprès du Restaurant, ou s'il a 13 ans révolus mais moins de 16 ans, que l'un de ses parents ou tuteur l'a autorisé à conclure un tel contrat.

3. Passer et retirer sa Commande

3.1. Avertissements

Les produits ou menus commandés et retirés auprès des Restaurants, quel que soit le mode de Commande ou de retrait de la Commande, doivent être consommés rapidement et ne doivent jamais être congelés sauf mention expresse contraire sur les emballages ou contenants.

Nous ferons nos meilleurs efforts pour que la représentation photographique des produits et menus soit la plus fidèle possible. Toutefois, eu égard au mode de présentation photographique ou numérique des produits et menus sur le réseau Internet ou sur tout autre support de communication, il est possible que la perception par les Clients de la représentation des produits ou menus ne corresponde pas exactement aux produits ou menus qui seront remis lors du retrait de la Commande.

Les produits et menus proposés par les Restaurants, tels que choisis par le Client, sont ceux qui figurent au moment de la Commande en Restaurant, ou sur le Site, dans la limite toutefois des stocks de produits disponibles. Les Clients sont ainsi informés qu'il est possible, à de rares occasions, qu'un Restaurant ne dispose pas ou plus des stocks de produits commandés.

Les Clients sont également informés que les Restaurants ne disposent pas de zone de préparation ou de cuisson séparée pour les produits végétariens ou veggies.

Par ailleurs, les Clients peuvent consulter la liste des allergènes sur le Site.

Il est rappelé qu'aucune livraison ne sera faite par le Restaurant lui-même.

Pendant les périodes de pointe du Restaurant sélectionné, ou pour quelque raison que ce soit indépendante de notre contrôle ou de celui des Restaurants, la préparation de la Commande peut être retardée. Nous demandons à nos Clients de bien vouloir se montrer patient, le Restaurant faisant tout son possible pour préparer la Commande dans les délais les plus courts possibles.

Les Clients sont avertis et reconnaissent qu'ils ne doivent pas revendre les produits Itsu® qu'ils ont commandé et qu'ils ne doivent pas les utiliser à toute autre fin commerciale.

3.2. Prix, paiement, remboursement d'une Commande

Les prix applicables mentionnés en Restaurant ou sur les pages en ligne du Site sont des prix TTC (toutes taxes comprises) en Euro, tenant compte de la TVA applicable au jour de la Commande.

Chaque Restaurant a la possibilité de modifier ses prix à tout moment, étant toutefois entendu que le prix affiché en Restaurant sera le seul applicable à celle-ci. Il est par ailleurs rappelé que les franchisés du réseau Itsu® en France sont libres de fixer leurs prix, le cas échéant dans la limite des prix recommandés par la société Itsu France.

Pour les Commandes passées en Restaurant, le paiement de la Commande sera débité du compte du Client dès lors qu'il aura validé le paiement de sa Commande.

Dans tous les cas, si le paiement est refusé, le Client en sera averti et il ne sera pas débité en raison d'une erreur dans le processus de paiement.

Les Commandes doivent être payées en intégralité. Aucune déduction de remises ou de bons de réductions que le Client n'aurait pas mentionnés lors de sa Commande n'est possible.

4. Refus de Commande, non-respect par le Client de ses obligations

Les Clients sont informés que leur Commande peut être refusée pour des motifs légitimes et notamment dans les cas où les quantités commandées sont anormalement élevées ou inhabituelles.

Le non-respect par tout Client des obligations souscrites aux termes des présentes CGV, et en particulier en cas de fraude ou de tentative de fraude, et de tout incident de paiement pourra entraîner la suspension de l'accès aux services proposés en Restaurant ou sur le Site, en fonction du degré de gravité des agissements en cause, sans préjudice de tous dommages et intérêts que nous pourrions solliciter ou le(s) Restaurant(s).

Nous nous réservons la possibilité, ainsi que les Restaurants, de refuser toute Commande à un Client avec lequel il(s) serai(en)t en litige.

5. Absence de droit de rétractation

En application des 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 périmérer rapidement.

Les Commandes validées et payées ne peuvent pas être modifiées ni annulées après le paiement.

6. Conformité des Produits – Garanties légales – Responsabilité des Restaurants

Le Restaurant auprès duquel le Client passe une Commande s'engage à ce que les produits remis au Client soient conformes à la Commande enregistrée.

En cas de non-conformité du produit, le Client pourra demander au Restaurant :

- De le remplacer par un produit identique dans limite des stocks de produits disponibles,
- Un produit équivalent à prix équivalent dans limite des stocks de produits disponibles,

- L'annulation de sa Commande contre remboursement du prix de la Commande que le Client aura d'ores et déjà réglée le cas échéant.

Le Client bénéficie de la part du Restaurant des garanties légales définies aux articles L. 217-14 et suivants du Code de la consommation et aux articles 1641 à 1649 du Code civil, lesquels sont reproduits intégralement en Article 13.

7. Alcool - Interdiction de la vente d'alcool aux mineurs

Conformément aux dispositions de l'article L.3342-1 du Code de la Santé Publique modifié par la loi n°2016 41 du 26 janvier 2016, la vente d'alcool à des mineurs de moins de 18 ans est interdite. Par conséquent, lorsqu'il est disponible en Restaurant, l'achat de tout produit à base d'alcool lors de la Commande est formellement interdit aux mineurs de moins de 18 ans. A cette occasion, une déclaration sur l'honneur sera demandée au Client au moment de sa Commande et une pièce d'identité lui sera demandée lors du retrait de sa Commande.

8. Responsabilité de l'Editeur

L'Editeur du Site, en tant qu'intermédiaire technique, n'est pas responsable des produits vendus à l'occasion d'une Commande, et notamment des dommages subis du fait desdits produits et des informations relatives audits produits (fabrication, caractéristiques essentielles, conservation...).

En outre, conformément à l'article 6-I, 2 et 3 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, l'Editeur ne saurait voir sa responsabilité engagée à raison des contenus rendus disponibles sur le Site, notamment en ce qui concerne les liens hypertextes, descriptions des produits ou appréciations que les Clients font des produits ou des Restaurants, sauf s'il ne les rendait pas promptement inaccessibles après avoir été informée de leur illicéité dans les conditions prévues par cette loi.

L'Editeur s'efforce d'assurer une disponibilité maximum au service. Toutefois, les Clients sont avertis des aléas techniques inhérents à l'Internet et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter, et l'acceptent expressément. Les Clients reconnaissent également la nécessité d'interrompre le service aux fins de maintenance, notamment dans le but d'en améliorer le fonctionnement ou la sécurité. L'Editeur ne s'engage donc pas à fournir une accessibilité permanente au service et ne peut être tenu responsable des éventuelles indisponibilités ou ralentissements constatés.

9. Propriété intellectuelle

Le Site constitue une œuvre de l'esprit au sens des dispositions applicables du Code de la Propriété Intellectuelle. A ce titre, nous bénéficions en notre qualité d'auteur de cette création originale d'une protection et des droits réservés par la loi. L'ensemble des données (textes, marques, logos, sons ou images) figurant sur les pages du Site relèvent de la législation française et internationale sur le droit d'auteur, droit des marques et autres droits et sont protégées par le Code de la Propriété Intellectuelle.

Les éléments téléchargés tels que les logiciels, fichiers, illustrations, données ou tout autre contenu sont la propriété de la société Itsu France. Les photographies, textes, slogans, dessins, images, séquences animées sonores ou non ainsi que toutes œuvres intégrés dans le Site sont la propriété de la société Itsu France ou de tiers ayant autorisé la société Itsu France à les utiliser. L'intégralité des marques commerciales et noms commerciaux utilisés sur le Site sont des marques déposées ou correspondent à un signe distinctif appartenant à notre société, à notre master-franchiseur ou à nos partenaires, qui nous ont concédé le droit d'exploiter ces marques et noms commerciaux ainsi que la licence nécessaire à cet effet.

Toute reproduction, représentation, diffusion, utilisation ou modification, par quelque procédé que ce soit et sur quelque support que ce soit, et plus généralement toute utilisation effectuée à des fins commerciales ou à toute autre fin de tout ou partie du Site ou de l'un quelconque des logos et/ou des marques est strictement interdite et constitue un délit de contrefaçon susceptible d'engager la responsabilité de son auteur. Cette interdiction vaut quel que soit le procédé de reproduction, de représentation et/ou de modification, et quelle qu'en soit la durée.

Toute création de liens vers le Site, tout encadrement (framing) du Site, et plus généralement toute utilisation d'un élément composant le Site, est soumise à l'autorisation préalable et expresse de notre société qui pourra être révoquée à tout moment à sa seule discrétion. Nous nous réservons le droit de (i) demander la suppression de tout lien vers le Site qui n'aurait pas été, ou ne serait plus, autorisé et de (ii) demander des dommages et intérêts en réparation du préjudice subi de ce fait.

10. Loi applicable - Réclamations

Les CGV sont régies par la loi française indépendamment des conflits de dispositions légales. Les tribunaux français sont seuls compétents pour tout conflit relatif à ces CGV.

Dans l'hypothèse où l'une des clauses des CGV serait nulle du fait d'un changement de législation, de réglementation ou par une décision de justice, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité et le respect des autres clauses des CGV.

En cas de litige ou pour toute question sur le fonctionnement du Site, ou sur une Commande ou de manière plus générale sur les produits ou services proposés sur le Site ou en Restaurant, le Client s'adressera par priorité au service consommateurs :

Par courriel :

contact@itsufrance.fr

Par courrier :

Itsu France
34 rue Mozart
92110 Clichy

Sur notre Site :

www.itsufrance.fr

Si la réponse à votre demande ne vous satisfait pas, vous pourrez alors saisir la Commission de Médiation Franchise-Consommateurs (MFC) via le formulaire de réclamation disponible sur le site <https://www.mediation-franchise.com/saisir-la-mediation> et/ou 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/>

Nous rappelons que certains Restaurants sont gérés par des franchisés, commerçants indépendants, qui ont pu choisir un autre médiateur que celui mentionné ci-dessus. Chaque franchisé reste tenu de vous délivrer cette information sur quel que support que ce soit (par courrier, affichage en point de vente, etc.).

Le Client peut également présenter ses réclamations éventuelles sur la plateforme de résolution des litiges mise en ligne par la Commission Européenne à l'adresse suivante. La Commission Européenne transfèrera la réclamation du Client aux médiateurs nationaux compétents notifiés.

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.show>

11. Mises à jour des CGV

Nous pouvons, à notre seule discrétion, modifier les CGV. Les modifications sont applicables et effectives à compter de leur date de publication. En continuant d'utiliser nos services après la publication de modifications, vous acceptez de se conformer à celles-ci. Nous vous invitons à consulter les CGV régulièrement afin d'être informé de toute modification éventuelle. La version la plus récente des CGV reste en permanence disponible sur le Site et l'Application.

12. Annexes

Article L. 217-4 et suivants du Code de la consommation

Article L217-4

Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L217-5

Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L217-6

Le vendeur n'est pas tenu par les déclarations publiques du producteur ou de son représentant s'il est établi qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître.

Article L217-7

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire.

Pour les biens vendus d'occasion, ce délai est fixé à six mois.

Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué.

Article L217-8

L'acheteur est en droit d'exiger la conformité du bien au contrat. Il ne peut cependant contester la conformité en invoquant un défaut qu'il connaissait ou ne pouvait ignorer lorsqu'il a contracté. Il en va de même lorsque le défaut a son origine dans les matériaux qu'il a lui-même fournis.

Article L217-9

En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien.

Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.

Article L217-10

Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix.

La même faculté lui est ouverte :

1° Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 217-9 ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ;

2° Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche.

La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur.

Article L217-11

L'application des dispositions des articles L. 217-9 et L. 217-10 a lieu sans aucun frais pour l'acheteur.

Ces mêmes dispositions ne font pas obstacle à l'allocation de dommages et intérêts.

Article L217-12

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article L217-13

Les dispositions de la présente section ne privent pas l'acheteur du droit d'exercer l'action résultant des vices rédhibitoires telle qu'elle résulte des articles 1641 à 1649 du code civil ou toute autre action de nature contractuelle ou extracontractuelle qui lui est reconnue par la loi.

Article L217-14

L'action récursoire peut être exercée par le vendeur final à l'encontre des vendeurs ou intermédiaires successifs et du producteur du bien meuble corporel, selon les principes du code civil.

Article 1641 à 1649 du Code civil

Article 1641 E

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1642

Le vendeur n'est pas tenu des vices apparents et dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même.

Article 1643

Il est tenu des vices cachés, quand même il ne les aurait pas connus, à moins que, dans ce cas, il n'ait stipulé qu'il ne sera obligé à aucune garantie.

Article 1644

Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix.

Article 1645

Si le vendeur connaissait les vices de la chose, il est tenu, outre la restitution du prix qu'il en a reçu, de tous les dommages et intérêts envers l'acheteur.

Article 1646

Si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix, et à rembourser à l'acquéreur les frais occasionnés par la vente.

Article 1647

Si la chose qui avait des vices a péri par suite de sa mauvaise qualité, la perte est pour le vendeur, qui sera tenu envers l'acheteur à la restitution du prix et aux autres dédommagements expliqués dans les deux articles précédents.

Mais la perte arrivée par cas fortuit sera pour le compte de l'acheteur.

Article 1648

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Dans le cas prévu par l'article 1642-1, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices ou des défauts de conformité apparents.

Article 1649

Elle n'a pas lieu dans les ventes faites par autorité de justice.