

### **Article 1. Champ d'application**

Les présentes Conditions Générales de Vente (« CGV ») s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des ventes conclues par Pizza Hut (« le Vendeur », « Nous », « Notre ») auprès de consommateurs (« les Clients ou le Client », « Vous », « Votre ») en France métropolitaine, désirant acquérir les produits proposés à la vente par le Vendeur sur le site Internet [www.pizzahut.fr](http://www.pizzahut.fr) (le « Site »), et ses déclinaisons sur tablette et mobile (ensemble « le/les Equipement(s) »), lequel est édité par la société AMREST Topco France SAS (« AMREST »), détentrice des droits sur la marque Pizza Hut en France.

Le Vendeur a pour principale activité la vente de pizzas et autres accompagnements (« les Produits »), en livraison et en vente à emporter.

Selon le Pizza Hut sélectionné, votre contrat sera conclu **(i)** soit avec une succursale détenue en propre par AMREST et exploitée sous l'enseigne et la marque Pizza Hut, **(ii)** soit avec un franchisé Pizza Hut, étant entendu que l'ensemble des points de vente en franchise sont des commerçants indépendants, appartenant au réseau de franchise Pizza Hut.

Ces CGV sont accessibles à tout moment sur le Site et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire. Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées en cochant la case prévue à cet effet avant la validation de la commande en ligne ainsi que des conditions générales d'utilisation du Site.

Pizza Hut se réserve à tout moment la possibilité d'adapter ou de modifier ses CGV. En cas de modification, il sera appliqué à chaque commande les CGV en vigueur sur le Site au jour de la passation de la commande. Aussi, le Client est invité à consulter régulièrement les CGV afin de se tenir informé des évolutions les plus récentes.

La validation de la commande par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes CGV.

Le Client reconnaît avoir la capacité requise pour contracter et acquérir les Produits proposés sur le Site.

## **Article 2. Produits**

Les caractéristiques principales des Produits proposés à la vente par Pizza Hut sont présentées sur le Site. Le Client est tenu de se reporter au descriptif de chaque Produit afin d'en connaître les propriétés et les particularités essentielles ainsi qu'aux informations relatives aux allergènes figurant en pied de page du Site, avant toute passation de commande. Le choix et l'achat d'un Produit est de la seule responsabilité du Client.

Les photographies et graphismes présentés sur le Site ne sont pas contractuels et ne sauraient engager la responsabilité du Vendeur.

Les offres de Produits s'entendent dans la limite des stocks disponibles, tels que précisés lors de la passation de la commande.

Le Client accepte que les informations inscrites sur le Site et prévues dans les présentes CGV prévaudront sur toutes autres conditions figurant dans tout autre document sauf dérogation préalable, expresse et écrite.

Pizza Hut usera de tous ses efforts raisonnables pour garantir la précision des informations sur les Produits figurant sur le Site.

## **Article 3. Commande**

### **3.1 Passation de commande**

Pour commander des Produits sur le Site, il convient de :

- Sélectionner sur le Site l'onglet « livraison » ou l'onglet « à emporter » ;
- Choisir un Pizza Hut soit (i) en entrant votre code postal, soit (ii) en vous géolocalisant, de sorte à trouver le Pizza Hut le plus proche ;

- Choisir un horaire indicatif de livraison dès lors que l’option livraison a été choisie ;
- La commande sera disponible entre 15 à 20 minutes après validation de la commande à emporter. En cas de retard de livraison excédant 30 minutes à compter du délai annoncé lors de la passation de la commande, le Client est invité à contacter le restaurant dont les coordonnées figurent sur la confirmation de sa commande. Le Client est également libre, passé ce délai, d’informer le restaurant de son souhait d’annuler la commande.
- Sélectionner les Produits que vous souhaitez commander ;
- Valider votre panier d’achat ;
- Compléter le formulaire avec les informations nécessaires pour valider et traiter votre commande ;
- Prendre connaissance des CGV et les accepter avant la validation de la commande ;
- Payer en ligne votre commande.

Toute commande vaut acceptation des prix et de la description des Produits disponibles à la vente sur le Site.

Pizza Hut s’engage à honorer les commandes reçues sur le Site dans la limite des stocks disponibles des Produits. A défaut de disponibilité du Produit, Pizza Hut s’engage à en informer le Client. Pizza Hut pourra proposer au Client un produit de substitution de qualité et de prix équivalent. Le Client aura le choix d’accepter la substitution proposée ou de renoncer au Produit contre remboursement de son prix.

Pizza Hut se réserve le droit d’annuler ou de refuser toute commande dans les cas suivants :

- En cas de rupture de stock ou d’indisponibilité du produit ;
- En cas de refus de certains moyens de paiement dont le Client aura été averti au préalable.

Le Client est informé de la confirmation de l’acceptation de sa commande par le Vendeur (i) par l’apparition d’un message sur l’écran de l’Equipement à partir duquel il a passé commande et (ii) par la réception de la part du Vendeur d’un e-mail de confirmation de l’acceptation de sa commande.

Ce message confirme la prise en compte de la commande et indique les détails du Pizza Hut en charge de la commande avec qui le contrat est passé. Il constitue une preuve du contrat de vente.

Toute commande passée sur le Site constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Client et le Vendeur.

### **3.2 Modification ou annulation de votre commande**

#### **3.2.1 Avant validation de la commande**

Jusqu'à la validation de votre commande, celle-ci peut être modifiée ou annulée directement sur le Site.

#### **3.2.2 Après validation de la commande**

Une fois votre commande validée, si vous souhaitez annuler, modifier votre commande, ou effectuer une réclamation relative à votre commande suite à sa réception, veuillez contacter directement le Pizza Hut vers lequel vous avez été dirigé au moment de votre commande. Les coordonnées de ce Pizza Hut vous sont communiquées dans l'e-mail de confirmation qui vous est envoyé après enregistrement de votre commande.

Pizza Hut se réserve le droit de refuser toute commande qui apparaîtrait comme anormale ou dont les quantités de vente seraient démesurées.

### **3.3 Preuve**

En sus des dispositions légales des articles 1363 et suivants du Code civil reconnaissant la valeur probante de l'écrit électronique, les Clients reconnaissent la validité et la force probante des courriers électroniques, des SMS, des notifications transmis par le Vendeur, des éventuels documents numérisés échangés entre eux dans le cadre de la commande, ainsi que de tous enregistrements électroniques conservés par le Vendeur dans le cadre de la commande.

Ainsi, les données enregistrées dans le système informatique du Vendeur constituent la preuve de la relation contractuelle du Vendeur avec le Client.

### **3.4 Mineurs**

Aux termes des dispositions de l'article L. 3342-1 du Code de la santé publique, la vente de boissons alcooliques à des mineurs âgés de moins de dix-huit (18) ans est interdite. Par conséquent, l'achat de tout produit à base d'alcool sur le Site est formellement interdit aux mineurs âgés de moins de dix-huit (18) ans.

Nous sommes susceptibles de vous demander une pièce d'identité lorsque vous récupérez votre commande. Elle devra correspondre au nom sur la carte de paiement utilisée pour payer la commande.

Le livreur a la possibilité de vérifier que la personne ayant effectué la commande est bien âgée de plus de 18 ans.

Dans le cas où le Client serait mineur, aucune livraison de boissons alcoolisées ne pourra être effectuée, même si celles-ci auraient préalablement été payées.

### **Article 4. Prix et conditions de paiement**

**4.1** Lorsque vous entrez vos coordonnées postales (code postal, numéro et nom de rue) sur le Site, vous êtes automatiquement dirigé vers le catalogue Internet se référant au Pizza Hut qui sera chargé de votre commande. Les prix des Produits peuvent varier selon le Pizza Hut qui sera en charge de votre commande.

Les Produits sont fournis aux prix en vigueur figurant sur le catalogue Internet qui apparaît sur le Site, au jour de la confirmation de l'acceptation de la commande par le Vendeur.

Les prix indiqués par Pizza Hut sur le Site s'entendent en euros toutes taxes comprises.

Ils tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande. Tout changement du taux de la TVA pourra être répercuté sur les prix des Produits.

De même, si une ou plusieurs taxes ou contributions venaient à être créées ou modifiées, en hausse comme en baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix des Produits.

Les prix ne pourront pas être modifiés une fois la commande du Client passée. Les prix des Produits commandés sur le Site Internet et la date de la commande en question font foi. Les prix tiennent compte d'éventuelles réductions qui seraient consenties par le Vendeur au Client sur le Site au titre des offres promotionnelles.

**4.2** Le prix est payable comptant, en totalité au jour de la passation de la commande par le Client, par voie de paiement sécurisé au livreur ou au comptoir du Pizza Hut, selon les modalités suivantes :

- Par carte bancaire : Visa, MasterCard ;
  - Espèce
  - Tickets Restaurants

Les prix payés par le Client seront tels qu'indiqués au moment de la confirmation de la commande.

## **Article 5. Offres promotionnelles**

Les Produits peuvent faire l'objet d'offres promotionnelles sur le Site.

Toute offre promotionnelle s'entend sous réserve des stocks disponibles et sera soumise aux présentes CGV.

Pizza Hut se réserve le droit de modifier les termes des offres promotionnelles ou de retirer ces dernières à tout moment. Toute commande passée avant que l'offre ne soit retirée ou modifiée sera honorée aux conditions en vigueur à la date de la commande.

Les promotions étant disponibles pour une durée limitée, tout changement apporté à votre commande peut signifier que les promotions ne sont plus valables.

## **Article 6. Livraison**

### **6.1 Livraison à domicile**

La livraison de la commande interviendra à l'adresse de livraison indiquée par le Client lors de sa commande sur le Site.

Si vous avez choisi la livraison des Produits, Pizza Hut livrera la commande à l'entrée principale de l'adresse de livraison que vous avez indiquée au cours du processus de commande. Toute livraison portée au domicile du Client le sera uniquement si le livreur et vous en êtes d'accord.

Les informations communiquées par le Client au moment de la prise de commande l'engagent et toute erreur dans les coordonnées du Client relève de sa responsabilité exclusive.

Dans ce cas, Pizza Hut ne saurait être tenu responsable de l'impossibilité de livrer le produit et le Client ne sera pas remboursé de la commande non réceptionnée.

## **6.2 Commande à emporter**

Dans l'hypothèse où le Client aura commandé sur le Site en choisissant l'option « à emporter », le client viendra chercher sa commande à l'adresse du Pizza Hut telle que figurant dans l'e-mail de confirmation de la commande reçu par le Client et à l'horaire indicatif qui y sera mentionné.

## **6.3 Dispositions générales relatives à la livraison**

Pizza Hut s'engage à faire ses meilleurs efforts pour livrer au Client les Produits commandés dans un délai aussi court que possible à compter de l'heure de livraison, telle qu'indiquée dans l'e-mail de confirmation de la commande. Ces délais sont communiqués à titre indicatif. Suite à la confirmation de la prise en charge de la commande, si cette dernière n'est pas livrée dans les meilleurs délais, la vente pourra être résolue à la demande du Client dans les conditions prévues à l'article 3.1. Les sommes versées par le Client lui seront alors restituées, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

En toute hypothèse, la livraison est constituée par le transfert au Client de la possession physique du Produit.

## **Article 7. Droit de rétractation**

Le Client est informé que, suite à la validation de sa commande sur le Site et à la réception d'un e-mail de confirmation de sa commande, il ne pourra pas exercer le droit de rétractation prévu à l'article L. 221-18 du Code de la consommation puisque sa commande, et plus généralement le contrat conclu avec Pizza Hut, concerne la fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement visés à l'article L. 221-28, 4° du Code de la consommation, pour lequel le droit de rétractation ne peut être exercé.

## **Article 8. Question – Réclamation**

Toute question ou réclamation du Client pourra être adressée par écrit, à l'adresse électronique suivante : [service.consommateurs@pizzahut.fr](mailto:service.consommateurs@pizzahut.fr) . Le Client est informé que cette adresse électronique est protégée contre les robots des spammeurs et qu'il doit activer Javascript pour voir l'adresse susvisée.

Toute question ou réclamation concernant les Produits livrés devra être faite dans un délai maximum de quarante-huit (48) heures après la livraison des Produits auprès du Pizza Hut Vendeur, dont les coordonnées figurent dans l'e-mail reçu du Vendeur de confirmation de sa commande de Produits. Passé ce délai, aucune question ni aucune réclamation ne pourra être prise en compte.

En cas de différend avec Pizza Hut, qui n'aurait pu être résolu à l'amiable, les consommateurs ont la possibilité de recourir au service de médiation proposé par « Médiation de la Consommation & Patrimoine ». Pour plus de renseignements, veuillez-vous rendre sur la page dédiée du site MCP : Saisir le Médiateur – MCP Médiation ([mcpmediation.org](http://mcpmediation.org)).

## **Article 9. Responsabilité du Vendeur – Garanties**

**9.1** La responsabilité de Pizza Hut ne pourrait être engagée dans le cas où l'inexécution de ses obligations serait imputable soit (i) au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat, soit (ii) à un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil, soit (iii) en cas d'impossibilité de livraison en raison de coordonnées erronées du Client.



De même, la responsabilité de Pizza Hut ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques.

**9.2** Les Produits vendus sur le Site sont conformes à la réglementation en vigueur en France et bénéficient de la garantie légale de conformité ainsi que de la garantie contre les vices cachés conformément aux articles L.217-4 à L.217-14 du Code de la consommation et aux articles 1641 à 1649 du Code civil.

Les nom et adresse du Pizza Hut Vendeur garant de la conformité des Produits au contrat figurent dans l'e-mail de confirmation de commande adressé au Client suite à la validation de sa commande.

#### **Article 10. Droits de propriété intellectuelle**

La structure générale du Site, l'ensemble des éléments de toute nature contenus sur le Site, comprenant notamment les logiciels, structures de la/les base(s) de données, photographies, visuels, vidéographies, textes, dessins, images fixes ou animées, sons, graphismes, logos sont la propriété exclusive d'AMREST ou, le cas échéant, de leurs propriétaires respectifs dont AMREST a obtenu préalablement les autorisations d'exploitation et sont protégés par des droits de propriété intellectuelle.

Le Client, ou toute autre personne, s'interdit notamment, de manière non exhaustive, pour un usage autre que privé, de reproduire et/ou représenter, télécharger, vendre, distribuer, émettre, traduire, adapter, exploiter, distribuer, diffuser et communiquer, intégralement ou partiellement, sous quelque forme que ce soit, à titre commercial ou non, toute œuvre de l'esprit originale ou contenu figurant sur le Site.

A défaut, le Client s'expose à des poursuites judiciaires.

### **Article 11. Données personnelles**

Les données personnelles collectées sur le Site sont soumises à la politique de protection des données personnelles de Pizza Hut que nous vous invitons à consulter via le lien suivant : <http://www.pizzahut.fr/personaldata>.

### **Article 12. Loi applicable – Langue**

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies et soumises à la loi française. Les présentes CGV sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seule la version française ferait foi en cas de litige.

### **Article 13. Règlement des litiges**

#### **REGLEMENT AMIABLE DES LITIGES - MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

Conformément aux dispositions des articles L 611-1 et R 612-1 et suivants du Code de la Consommation concernant le règlement amiable des litiges : Lorsque le consommateur a adressé une réclamation écrite au professionnel et qu'il n'a pas obtenu satisfaction ou de réponse dans un délai de deux mois, il peut soumettre gratuitement sa réclamation au médiateur de la consommation. Le médiateur doit être saisi dans le délai maximal d'un an à compter de la réclamation initiale.

Le médiateur MCP MEDIATION peut être saisi directement en ligne à l'adresse suivante :

[www.mcpmediation.org](http://www.mcpmediation.org) ou par courrier MÉDIATION DE LA CONSOMMATION &

PATRIMOINE - 12 Square Desnouettes - 75015 PARIS

Tous les litiges qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le Vendeur et le Client dans un délai d'un (1) mois suivant sa notification, seront soumis aux tribunaux français compétents dans les conditions de droit commun.

Date de la dernière mise à jour : 03/09/2024