

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

« click&flunch »

## Préambule

Les présentes conditions générales de vente sont conclues entre : la société FLUNCH, Société par Actions Simplifiée, au capital de 30 893 760 euros, dont le siège social est à Villeneuve d'Ascq (59650) - Immeuble Péricentre - boulevard Van Gogh, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lille Métropole sous le numéro 320 772 510 (ci-après dénommée « FLUNCH ») et toute personne physique (ci-après dénommée le « Client ») souhaitant procéder à une commande de produits « FLUNCH » sur le site internet <https://click.flunch.fr/>.

## Objet

Les présentes conditions générales de vente définissent les relations contractuelles entre FLUNCH et le Client, et les conditions applicables à toute commande effectuée sur le site internet <https://click.flunch.fr/>. La commande sur le site internet <https://click.flunch.fr/> implique une acceptation sans réserve par le Client des présentes conditions générales de vente. FLUNCH se réserve le droit d'adapter ou de modifier ses conditions générales de vente à tout moment. Les conditions générales de vente applicables seront celles figurant sur le site internet <https://click.flunch.fr/> à la date de la commande par le Client.

## Article 1 : Les produits et services de click&flunch

Les présentes conditions générales de vente sont consultables et disponibles sur le site internet <https://click.flunch.fr/>.

Tout Client reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les conditions générales de vente lues par celui-ci, il doit avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle. Aucune condition, générale ou particulière, ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de FLUNCH, prévaloir sur les présentes conditions générales de vente. Toute condition contraire opposée par le Client sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à FLUNCH, quelque soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. Le fait pour FLUNCH de ne pas se prévaloir de l'une des clauses des présentes conditions générales de vente ne peut être interprété pour l'avenir comme valant renonciation à se prévaloir de l'une quelconque desdites conditions.

## Article 2 : Processus de passation de commande sur le site internet <https://click.flunch.fr>

### 2.1. Inscription au service à partir du site internet

Le Client s'inscrit en passant par l'icône d'identification en haut à droite du site ou directement via le formulaire d'inscription apparaissant automatiquement à l'étape de création de compte après validation du panier (si pas de connexion en cours).

Il est possible d'utiliser ses identifiants Facebook ou Myflunch ou Flunch Traiteur, pour pré-remplir le formulaire d'inscription.

Dans le formulaire d'inscription le Client renseigne, en champs obligatoires : nom, prénom, adresse email valide, numéro de téléphone portable valide, mot de passe.

Le Client renseigne, en champs non obligatoires : Particulier ou Professionnel, Monsieur ou Madame.

#### 2.1.1 Inscription au service à partir de l'application mobile

Il est ici précisé que l'inscription au service click&flunch à partir de l'application mobile, entraîne la création automatique d'un identifiant myflunch. Le client bénéficie ainsi de tous les avantages du programme de fidélité

Myflunch dont les conditions générales d'utilisation sont disponibles à l'adresse suivante : <http://www.myflunch.fr/documents/CGUMyflunch.pdf>

Le programme Myflunch est entièrement gratuit, sans obligation d'achats et résiliable à tous moments.

## **2.2.Connexion au site internet avec son compte**

Pour se connecter, le Client clique en haut à droite sur « Connectez-vous ». Puis saisir l'adresse e-mail et le mot de passe qu'il a saisi dans son formulaire d'inscription (cf. 2.1).

## **2.3.Passation de la commande**

Le Client peut commander sur le site Internet <https://click.flunch.fr/> en utilisant un ordinateur, une tablette ou un Smartphone, le jour même, à partir de 00h01 et jusqu'à 21h00.

Quand le Client arrive sur la page d'accueil du site internet <https://click.flunch.fr/>, il choisit le restaurant FLUNCH dans lequel il souhaite retirer sa commande. Le Client choisit ensuite l'heure à laquelle il souhaite retirer sa commande. Il est possible de retirer sa commande dès 30 minutes après avoir passé commande sur le site internet <https://click.flunch.fr/> en fonction des créneaux horaires disponibles.

Le Client ajoute des produits au panier, en cliquant sur le bouton d'ajout symbolisé par un "+" dans un carré rouge, la quantité souhaitée est ajustée avec les boutons « + » et « - ». Le Client peut choisir parmi des entrées, plats, desserts, boissons et menus. Le Client peut personnaliser l'accompagnement de certains plats, en choisissant jusqu'à 3 accompagnements différents.

Le Client valide son panier : il appuie sur l'icone représentant un "chariot" en haut à droite, puis sur « sur « Mon panier » pour afficher et contrôler le contenu de sa commande, le jour et l'heure de retrait. L'heure de retrait est ajustable à cette étape. Il est possible de saisir un code avantage ou un code promotionnel, dans la rubrique « Flunchez un code promo ? ».

Le Client doit cocher la case « J'ai lu et j'accepte les conditions générales de vente » pour signifier qu'il a lu et accepté les conditions générales de vente, puis clique sur « Payer ».

Le Client paie en ligne (cf. Article 6).

Le Client reçoit ensuite un e-mail de confirmation de sa commande, avec son nom, le numéro et le détail de sa commande, l'heure et le lieu de retrait choisis.

Le Client est responsable de l'exhaustivité et de la conformité des informations indiquées lors de sa commande (lieu de retrait, modalités de paiement, adresse mail, téléphone, etc.).

Les lieux, les modalités et les montants des frais de traitement sont annoncés au Client avant la validation et paiement de sa commande.

## **2.4. Conditions de mise à disposition des produits**

Tous les produits commandés sur le site internet <https://click.flunch.fr/> doivent être directement retirés dans les restaurants FLUNCH participants, listés sur le site internet <https://click.flunch.fr/>.

Les produits proposés sont ceux qui sont directement consultables sur le site internet <https://click.flunch.fr/>, le jour de la commande.

Ces produits sont proposés dans la limite des stocks disponibles.

Chaque produit est accompagné d'un descriptif établi par FLUNCH. Les produits proposés à la vente sont susceptibles d'être modifiés par FLUNCH sans aucun préavis et notamment à chaque nouvelle collection.

La commande de boissons alcoolisées est conditionnée à l'achat d'un plat d'une valeur minimale de 4,95€. La délivrance de boissons alcoolisées sera refusée à toute personne âgée de moins de 18 ans.

Pour assurer la disponibilité des produits FLUNCH, particulièrement lors d'offres promotionnelles, FLUNCH se réserve le droit de refuser d'honorer tout ou partie d'une commande jugée anormale au regard des quantités de produits habituellement commandées par un Client.

## **2.5 Modalités de retrait de la commande en restaurant**

Toutes les commandes passées sur le site internet <https://click.flunch.fr/> sont à retirer dans le restaurant FLUNCH choisi par le Client lors de sa commande, le jour même de la prise de commande, à partir de 9h00 et jusque 21h30, au niveau du point de retrait signalisé.

Après avoir passé commande, le Client reçoit un SMS de rappel, 10 minutes avant l'heure de retrait choisie par le Client pour le prévenir que sa commande sera disponible.

Les produits sont préparés et stockés dans les conditions respectant la chaîne de froid.

La plupart des produits FLUNCH ont été conservés par congélation et ne peuvent être recongelés.

Les produits retirés doivent être consommés le jour même du retrait.

Les produits vendus sont susceptibles de contenir des allergènes. Le Client a la possibilité de prendre connaissance de la présence de ces allergènes lors du processus de commande au niveau de chaque fiche produits.

Lors du retrait en restaurant, le Client a l'obligation de vérifier la conformité des produits commandés en les visualisant. La conformité de la commande s'entend comme la présence des produits, leur adéquation par rapport à la commande et leur état apparent.

## **2.6 Modification et annulation de la commande**

### **2.6.1. Modification**

Si le Client n'a pas encore payé sa commande sur le site internet <https://click.flunch.fr/>, il clique sur le panier en haut à droite, pour voir le contenu de sa commande. Il peut supprimer ou ajouter des produits, modifier la quantité d'un produit jusqu'à l'étape de paiement.

Si le Client a déjà payé sa commande, il doit contacter par téléphone le restaurant FLUNCH qu'il a choisi, pour effectuer une modification de sa commande.

### **2.6.2. Annulation**

Pour annuler une commande, le Client ne se rend pas au restaurant. Aucun prélèvement ne sera fait sur son compte bancaire car aucun produit ne lui a été remis.

Il est souhaitable que le client prenne contact avec le restaurant FLUNCH qu'il a choisi, pour le prévenir de l'annulation de la commande, en indiquant son nom et son numéro de commande.

## **Article 3 : Délai de rétractation**

Conformément aux dispositions de l'article L.221-28 4° du code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé sur la fourniture des produits FLUNCH qui, par nature, ne peuvent être réexpédiés car ils sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement.

## **Article 4 : Transfert de propriété des produits**

FLUNCH conserve la propriété pleine et entière des produits vendus jusqu'au paiement complet par le Client de toutes les sommes dues dans le cadre de la commande, frais et taxes compris.

A compter du retrait de la commande en restaurant, les risques encourus par les produits réceptionnés sont transférés au Client.

## Article 5 : Conditions tarifaires

Les prix peuvent être modifiés sans préavis. A compter de leur communication et sauf stipulation contraire, les nouvelles conditions tarifaires sont immédiatement applicables, à l'exception des commandes en cours.

Les prix affichés s'entendent toutes taxes comprises, en euros, tenant compte de la TVA applicable au jour de la commande. Toutes taxes ou charges nouvelles qui pourraient être créées, ou toute modification des charges ou taxes actuelles entraîneraient automatiquement le réajustement des prix.

## Article 6 : Modalités de paiement

### 6.1. Modes de paiement acceptés

La prestation de service click&flunch est entièrement gratuite. Les prix des produits sont identiques à ceux en restaurant.

Le règlement de la commande peut s'effectuer uniquement en ligne sur le site internet <https://click.flunch.fr/>, et uniquement par carte bancaire (Carte Bleue, Visa, Mastercard, Eurocard).

Sur le site internet <https://click.flunch.fr/>, pour le paiement par carte bancaire, le prélèvement sur le compte s'effectue 24h après la livraison des produits. Lors de la validation de la commande, le Client devra indiquer le numéro de sa carte, sa date d'expiration, ainsi que les trois derniers chiffres du numéro (cryptogramme) au verso de la carte.

Conformément à la Loi du 13 mars 2000 sur la signature électronique, la transmission en ligne du numéro de carte et la validation finale de la commande du Client valent pour preuve de l'intégralité de la commande et de l'exigibilité des sommes dues en règlement de cette commande. Cette validation vaut signature et acception expresse de toutes les opérations effectuées sur le site <https://click.flunch.fr/>.

Par ailleurs, lorsque le Client paie par carte bancaire, il est invité en fin de commande à indiquer son numéro de carte et la date de validité. Différents accès à des serveurs d'autorisation sont alors effectués afin de vérifier les données pour éviter les abus et les fraudes. Pour cela, le serveur est en mode crypté et toutes les informations véhiculées sont codées (protocole SSL de Netscape).

### 6.2. Généralités relatives au paiement

Aucun escompte n'est accordé pour tout paiement anticipé.

Le Client devra rembourser tous les frais occasionnés par le recouvrement contentieux des sommes dues, y compris les honoraires d'officiers ministériels.

En aucun cas les paiements ne peuvent être suspendus ni faire l'objet d'une quelconque compensation sans l'accord écrit et préalable de FLUNCH.

## Article 7 : Responsabilité

En cas de survenance d'un événement de force majeure ou cas fortuit, et notamment en cas de guerre, d'émeute, d'incendie, grève totale ou partielle, de difficultés durables d'approvisionnement en matières premières ou emballages, liés à des circonstances irrésistibles, imprévisibles et extérieures, notamment en cas de sinistres ou d'intempéries reconnus, de grève des prestataires logistiques, ou de toute autre événement susceptible de perturber la bonne circulation des marchandises et des flux informatiques, FLUNCH sera dégagé de plein droit de son obligation sans paiement d'indemnité d'aucune sorte.

La Responsabilité de FLUNCH 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, la présence de virus informatiques ou autres problèmes involontaires.

## Article 8 : Preuve

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de FLUNCH dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme des preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

Le récapitulatif de commande contractualisé et accepté par le Client fait également preuve des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

## **Article 9 : Illustrations - propriété intellectuelle**

Les photographies et illustrations présentées en ligne et sur les brochures ne sont pas contractuelles.

L'ensemble des éléments du site internet click&flunch sont protégés par la législation en vigueur sur les droits d'auteur, des marques et dessins et modèles et des brevets.

Les informations, pictogrammes, photographies, images, textes et autres documents présents sur le site internet sont protégés par des droits de propriété intellectuelle. A défaut d'autorisation préalable et expresse de Flunch, toute reproduction, totale ou partielle, et toute représentation du contenu du site, d'un ou de plusieurs de ses composants, par quelque procédé que ce soit, est interdite, et constitue une contrefaçon sanctionnée par les dispositions du code de la propriété intellectuelle et du Code pénal.

## **Article 10 : Loi informatique et libertés et protection de la vie privée**

Afin d'assurer le traitement, le suivi et l'archivage des commandes, click&flunch doit nécessairement collecter et traiter des données personnelles concernant ses clients. Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, modifiée en 2004, les données personnelles font l'objet d'un traitement automatisé, dans le cadre d'un fichier déclaré à la CNIL sous la responsabilité de flunch.

Les informations nominatives demandées à chaque client sont nécessaires à l'exécution de la commande et la gestion de la relation commerciale.

Ces informations pourront également être utilisées dans le cadre d'enquête de satisfaction pour améliorer le service proposé, ainsi qu'à titre promotionnel et/ou publicitaire.

Le renseignement des données personnelles est obligatoire pour la confirmation et la validation de la commande du client ainsi que son suivi et son traitement. En leur absence, la commande du client ne pourra être traitée : ces données obligatoires sont identifiées par un astérisque sur le formulaire qui est rempli lors de la commande, les autres sont facultatives.

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » susmentionnée, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, d'opposition des données personnelles le concernant en écrivant à l'adresse suivante :

Flunch. Service click&flunch, Immeuble Péricentre, 49 Bd Van Gogh, B.P. 70427 Villeneuve d'Ascq Cedex.

La demande doit être signée et accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant sa signature et préciser l'adresse à laquelle doit parvenir la réponse. Une réponse lui sera alors adressée dans un délai de 2 mois suivant la réception de la demande.

## **Article 11 : Réclamation**

Toute réclamation relative à une commande passée sur le site internet <https://click.flunch.fr/> devra être faite, sous 48 heures, par téléphone auprès du restaurant FLUNCH sélectionné par le Client, via le formulaire de contact, en cliquant sur « Contact », en bas de la page ou en message privée sur la page facebook flunch officielle.

## **Article 12 : Attribution de juridiction et droit applicable**

Tous les contrats passés avec FLUNCH au titre des présentes conditions générales de vente sont soumis au droit français.

Les parties s'efforceront de trouver une solution commerciale et concertée pour les litiges éventuels pouvant intervenir lors du traitement de la commande du Client.

A défaut d'accord amiable entre les parties, tout litige ou contestation sera de la compétence exclusive des tribunaux de Lille

### **Article 13 : Médiation à la consommation**

Après avoir saisi par lettre recommandée avec accusé réception le service Clients ou toute personne habilitée, et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le Client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).