

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Burger'S — Commandes en ligne et Click & Collect

Dernière mise à jour : 28 septembre 2026

1. Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (« CGV ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles **SAS INTERNATIONAL BURGER'S COMPANY**, exploitant la marque Burger'S, propose à ses clients la commande à distance de produits alimentaires, notamment dans le cadre du service de **Click & Collect** et, le cas échéant, de la commande en ligne.

Les présentes CGV s'appliquent aux commandes effectuées directement auprès de Burger'S par l'intermédiaire des outils de commande dont Burger'S assure l'exploitation.

Lorsque la commande est effectuée sur une plateforme exploitée par un tiers, les conditions contractuelles de cette plateforme peuvent également s'appliquer. L'utilisateur est invité à vérifier, au moment de la commande, l'identité du professionnel auprès duquel le contrat de vente est conclu.

2. Identification du vendeur

Le vendeur est :

SAS INTERNATIONAL BURGER'S COMPANY

Société par actions simplifiée au capital de **85 000 euros**

Siège social :

44 ROUTE DE CORBAS

69200 VENISSIEUX

France

RCS Lyon : **798 980 363**

Numéro de TVA intracommunautaire : **FR 00 79 89 80 363**

Téléphone : **09 55 95 95 64**

E-mail : contact@burger-s.fr

3. Champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent aux commandes réalisées par des consommateurs agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité professionnelle.

Toute commande implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV.

Avant de valider sa commande, le client doit pouvoir prendre connaissance des présentes CGV et les accepter.

Les CGV applicables sont celles en vigueur au moment de la validation de la commande.

4. Produits proposés

Burger'S propose notamment des produits alimentaires préparés destinés à être consommés immédiatement ou dans un délai compatible avec leur nature.

Les caractéristiques essentielles des produits sont présentées au client lors du parcours de commande.

Les photographies et illustrations présentes sur le site ou les interfaces de commande sont présentées à titre illustratif. Elles ne constituent pas un engagement contractuel lorsqu'elles ne permettent pas de représenter exactement le produit fourni.

La composition, les ingrédients, les allergènes et les informations alimentaires applicables sont indiqués selon les modalités prévues par la réglementation et les informations disponibles au moment de la commande.

La composition d'un produit peut être modifiée pour des raisons notamment d'approvisionnement, de saisonnalité ou d'évolution de la recette.

5. Allergènes et informations alimentaires

Le client doit prendre connaissance des informations relatives aux allergènes avant de valider sa commande.

Les informations concernant les allergènes sont mises à disposition selon les modalités applicables dans le restaurant et/ou dans l'interface de commande.

En cas d'allergie ou d'intolérance alimentaire, le client doit impérativement en informer Burger'S avant la préparation de la commande.

Burger'S ne peut garantir l'absence totale de traces d'allergènes dans ses produits en raison notamment de la présence de différents ingrédients dans ses cuisines et installations.

Le client demeure responsable de vérifier que les produits commandés sont compatibles avec ses contraintes alimentaires.

6. Disponibilité des produits

Les produits sont proposés dans la limite des stocks disponibles dans le restaurant sélectionné.

En cas d'indisponibilité d'un produit après validation de la commande, Burger'S pourra contacter le client afin de proposer, lorsque cela est possible, une solution alternative.

Si aucune solution alternative n'est acceptée ou possible, le produit indisponible pourra faire l'objet d'un remboursement selon les modalités du moyen de paiement utilisé.

Burger'S ne saurait être tenue responsable de l'indisponibilité temporaire d'un produit lorsqu'elle résulte notamment d'une rupture de stock, d'un problème d'approvisionnement ou d'un événement indépendant de sa volonté.

5. Création d'un compte

Pour passer une Commande, le Client renseigne son adresse e-mail sur le Site ou l'Application.

Cette adresse e-mail est utilisée notamment pour confirmer la Commande et communiquer avec le Client concernant son traitement et son suivi.

Le Client s'engage à renseigner une adresse e-mail valide.

6. Restaurant choisi pour le retrait

Le client sélectionne le restaurant Burger'S auprès duquel il souhaite retirer sa commande.

Une commande préparée pour un restaurant déterminé ne peut pas nécessairement être retirée dans un autre restaurant.

7. Processus de commande

Le client sélectionne les produits qu'il souhaite commander et les ajoute à son panier.

Avant validation définitive, le client peut consulter le récapitulatif de sa commande et corriger les éventuelles erreurs.

La commande est définitivement validée lorsque le client confirme son panier, accepte les présentes CGV et procède au paiement lorsque celui-ci est requis.

La validation de la commande implique une obligation de paiement.

Une fois la commande validée et le paiement accepté, un accusé de réception ou une confirmation de commande est adressé au client selon les modalités prévues par l'outil de commande.

La confirmation de commande récapitule notamment les produits commandés, le restaurant sélectionné, le montant de la commande ainsi que les informations relatives au retrait.

Burger'S se réserve la possibilité de refuser ou d'annuler une commande en cas de problème technique, de suspicion de fraude, d'erreur manifeste affectant notamment le prix ou le contenu de la commande, ou lorsque les conditions nécessaires à son exécution ne sont pas réunies.

Dans ce cas, les sommes éventuellement versées au titre de la commande concernée sont remboursées selon les modalités du moyen de paiement utilisé.

8. Prix

Les prix des produits sont indiqués en euros, toutes taxes comprises (TTC), sauf indication contraire.

Le prix applicable est celui affiché au moment de la validation de la commande.

Les prix peuvent être modifiés à tout moment. Toute modification de prix est sans incidence sur les commandes déjà validées.

Le montant total de la commande est indiqué avant sa validation définitive.

Les éventuels frais supplémentaires applicables à la commande sont indiqués au client avant la validation de celle-ci.

9. Paiement

Le paiement de la commande est effectué selon les moyens de paiement proposés dans l'interface de commande.

Lorsque le paiement en ligne est proposé, celui-ci est réalisé par l'intermédiaire d'un prestataire de paiement sécurisé.

Burger'S n'a pas nécessairement accès aux données bancaires complètes saisies par le client lorsque le paiement est traité directement par un prestataire de paiement.

La commande n'est considérée comme définitivement validée qu'après confirmation de l'acceptation du paiement lorsque celui-ci est requis.

En cas de refus du paiement, la commande ne pourra pas être finalisée.

En cas de débit alors que la commande n'a pas été validée ou a été annulée par Burger'S, les sommes concernées feront l'objet d'un remboursement selon les modalités du moyen de paiement utilisé.

10. Préparation et retrait de la commande

La commande est préparée par le restaurant sélectionné par le client.

Le client s'engage à respecter la date et l'horaire de retrait indiqués lors de la commande.

Burger'S fait ses meilleurs efforts pour préparer la commande dans le créneau annoncé. Le délai de préparation peut toutefois être affecté par le volume de commandes, des contraintes opérationnelles, des incidents techniques ou toute autre circonstance indépendante de la volonté de Burger'S.

Le client est invité à se présenter au restaurant sélectionné avec les informations nécessaires à l'identification de sa commande.

Lorsque cela est demandé, le client peut être invité à présenter le numéro de commande ou tout autre élément permettant d'identifier celle-ci.

11. Retard ou absence du client

En cas de retard du client, Burger'S peut être amenée à conserver la commande pendant une durée compatible avec la nature des produits et les exigences applicables en matière de sécurité alimentaire.

Compte tenu de la nature des produits alimentaires préparés, Burger'S ne peut garantir la qualité optimale des produits lorsque le client ne retire pas sa commande dans le créneau prévu.

En cas de non-retrait de la commande, le remboursement n'est pas automatique et dépend notamment des circonstances du non-retrait, de la nature des produits concernés et des obligations légales applicables.

Le client est invité à contacter le restaurant ou Burger'S dans les meilleurs délais lorsqu'il sait qu'il ne pourra pas retirer sa commande.

12. Modification ou annulation d'une commande

Compte tenu de la nature des produits et du fait que les commandes sont préparées pour un retrait à une date et une heure déterminées, une commande ne peut pas nécessairement être modifiée ou annulée après sa validation.

Lorsqu'une demande d'annulation ou de modification est possible, elle doit être effectuée dans les meilleurs délais auprès du restaurant concerné ou selon les modalités indiquées dans l'interface de commande.

Une fois la préparation de la commande engagée, Burger'S peut ne plus être en mesure d'accepter une modification ou une annulation.

Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice des droits dont le consommateur bénéficie en vertu des dispositions impératives du Code de la consommation.

13. Droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique notamment pas à la fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ainsi qu'aux prestations de restauration qui doivent être fournies à une date ou à une période déterminée.

Compte tenu de la nature des produits alimentaires proposés et du fonctionnement du service de Click & Collect, le client ne dispose donc pas d'un délai général de quatorze jours pour se rétracter après avoir passé sa commande.

Cette exclusion du droit de rétractation ne prive pas le client des droits dont il bénéficie en cas de produit non conforme, de produit défectueux ou de problème affectant la commande.

14. Réclamations et produits non conformes

Le client est invité à vérifier sa commande lors de son retrait et à signaler sans délai toute erreur, produit manquant, produit ne correspondant pas à la commande ou difficulté constatée.

En cas de problème concernant une commande, le client peut contacter Burger'S :

E-mail : contact@burger-s.fr

ou utiliser, lorsque cela est possible, les coordonnées du restaurant concerné ou les modalités de réclamation proposées dans l'outil de commande.

Après examen de la situation, Burger'S pourra proposer, selon les circonstances et les dispositions applicables, notamment le remplacement du produit concerné, un remboursement ou toute autre solution appropriée.

Les présentes dispositions ne limitent pas les droits légaux dont bénéficie le consommateur.

15. Sécurité alimentaire et consommation des produits

Les produits proposés sont destinés à être consommés dans des conditions compatibles avec leur nature.

Le client doit respecter les éventuelles indications communiquées concernant la conservation et la consommation des produits.

Compte tenu de la nature des produits alimentaires, Burger'S recommande de consommer les produits dans les meilleurs délais après leur retrait.

Le client doit notamment respecter les conditions de conservation qui lui sont communiquées lorsque celles-ci sont nécessaires.

16. Responsabilité

Burger'S est responsable de la bonne exécution des obligations qui lui incombent au titre de la commande, dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

Burger'S ne saurait être tenue responsable d'un retard ou d'une inexécution résultant d'un événement échappant à son contrôle et présentant les caractéristiques de la force majeure au sens de la réglementation applicable.

La responsabilité de Burger'S ne saurait davantage être engagée lorsque le problème résulte notamment d'informations erronées communiquées par le client, d'un défaut de retrait de la commande dans les conditions prévues ou d'une utilisation des produits incompatible avec les informations communiquées.

Les limitations prévues au présent article ne peuvent avoir pour effet de priver le consommateur des droits impératifs qui lui sont reconnus par la loi.

17. Données personnelles

Dans le cadre de la commande, Burger'S peut être amenée à collecter et traiter certaines données personnelles nécessaires notamment à la gestion de la commande, au paiement, au retrait et au traitement des demandes ou réclamations.

Les modalités de collecte, d'utilisation, de conservation, de transmission et d'exercice des droits sont détaillées dans la Politique de protection des données personnelles accessible sur le site.

Lorsque la commande est effectuée sur une plateforme exploitée par un tiers, les traitements réalisés par ce tiers peuvent être soumis à sa propre politique de protection des données personnelles.

18. Propriété intellectuelle

Les éléments présents sur les interfaces de commande exploitées par Burger'S, notamment les textes, photographies, visuels, logos, marques, graphismes et éléments logiciels, peuvent être protégés par les dispositions relatives à la propriété intellectuelle.

Sauf autorisation préalable ou disposition légale contraire, toute reproduction, représentation, modification, adaptation, extraction ou exploitation non autorisée de ces éléments est interdite.

19. Médiation de la consommation

En cas de litige, le client doit en premier lieu adresser une réclamation écrite à Burger'S afin de rechercher une solution amiable.

Conformément aux dispositions applicables en matière de médiation de la consommation, le consommateur peut, après avoir préalablement adressé une réclamation écrite à Burger'S et sous réserve de satisfaire aux conditions applicables à la médiation, saisir gratuitement le médiateur de la consommation par un courrier en ligne sur <https://www.anm-conso.com>

20. Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de litige, le client est invité à rechercher en priorité une solution amiable avec Burger'S.

À défaut de résolution amiable, le litige pourra être soumis aux juridictions compétentes conformément aux règles de droit commun applicables au consommateur.

21. Modification des CGV

Burger'S peut être amenée à modifier les présentes CGV afin notamment de tenir compte de l'évolution de ses services, de ses outils de commande ou de la réglementation applicable.

Les CGV applicables à une commande sont celles acceptées par le client au moment de la validation de cette commande.

La version applicable est accessible au client au moment de la commande et peut être conservée par celui-ci.

22. Contact

Pour toute question concernant une commande ou les présentes CGV, le client peut contacter Burger'S :

SAS INTERNATIONAL BURGER'S COMPANY

44 Route de Corbas

69200 VENISSIEUX

France

E-mail : contact@burger-s.fr

Téléphone : 09 55 95 95 64