

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

CGV

Mise à jour importante

Les présentes CGV s'appliquent aux commandes à emporter (individuellement une « **Commande** » ou collectivement les « **Commandes** ») passées par chaque client (individuellement un « **Client** » ou collectivement les « **Clients** ») auprès des restaurants du réseau Hippopotamus en France métropolitaine (hors Corse) : franchisés indépendants ou succursales des entités de la société Hippo Exploitation (individuellement un « **Restaurant** » ou collectivement les « **Restaurants** »), soit en Restaurant, soit en service *click & collect* via le site Internet accessible à l'adresse www.hippopotamus.fr/ (le « Site »).

Les CGV peuvent être révisées à tout moment. A ce titre, une version révisée avec la date de mise à jour sera mise en ligne sur le Site. Nous vous invitons à les consulter régulièrement.

Date de dernière mise à jour : 12 décembre 2025.

1. Précisions importantes

Les présentes CGV s'appliquent uniquement à toutes les Commandes passées par les Clients soit directement en Restaurant, soit sur le Site via le service *click & collect* ci-après la « Commande *click & collect* ».

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 [ICI](#) qui font partie intégrante des CGV.

L'acceptation des présentes CGV suppose de la part du Client qu'il jouit de la capacité juridique nécessaire pour cela. Si le Client est mineur ou ne dispose pas de cette capacité juridique, il déclare avoir l'autorisation d'un tuteur, d'un curateur ou de son représentant légal.

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 Hippopotamus sont détenus et/ou exploités par des franchisés indépendants. Lorsqu'un Client passe et confirme une Commande *click & collect* auprès d'un Restaurant, nous pouvons accepter la Commande *click & collect* du Client en tant que représentant au nom de nos franchisés. Si nous acceptons une Commande *click & collect* au nom de l'un de nos franchisés, le contrat légal relatif à la Commande *click & collect* du Client est néanmoins conclu entre le Client et le franchisé qui gère le Restaurant prenant en charge la Commande *click & collect* du Client.

Concernant le service de livraison qui pourra être proposé dans certains Restaurants, il est important de précisé qu'il sera effectué par l'intermédiaire d'une plateforme de livraison (agrégateur). Si le service de livraison est disponible dans le Restaurant sélectionné et que le Client en fait le choix, il sera redirigé vers le site ou les applications des agrégateurs partenaires du Restaurant. Les conditions générales de vente applicables seront alors celles desdits agrégateurs. Des frais de livraison et/ou de service pourront alors s'appliquer au Client selon les conditions générales de vente desdits agrégateurs. Le contrat légal relatif à la livraison est donc conclu entre le Client et l'agrégeur.

2. Avertissements

Les produits ou menus commandés, retirés auprès du Restaurant doivent être consommés rapidement et ne doivent jamais être congelés.

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 Clients sont 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.

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.

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 Hippopotamus qu'ils ont commandé et qu'ils ne doivent pas les utiliser à toute autre fin commerciale.

3. Le service *click & collect*

3.1. Qu'est-ce que le *click & collect* ?

Le service *click & collect* est un mode de commande qui permet aux Clients de commander auprès d'un Restaurant directement en ligne via le Site, puis de retirer sa Commande.

3.2. Disponibilité du service

Le *click & collect* sont disponibles dans certains Restaurants seulement. De temps à autre, nous pouvons être amenés à retirer le service de certains Restaurants.

Vous pouvez vérifier pour chacun des restaurants Hippopotamus si les services *click & collect* sont disponibles sur notre Site.

3.3. Information personnelles du Client

Les informations personnelles du Client ci-après les « Informations » sont obligatoires pour valider une Commande via le Site. Les Informations obligatoires à indiquer sont les suivantes : nom, prénom, numéro de téléphone, adresse e-mail.

Il appartient au Client de garder ses Informations strictement confidentielles et de ne pas les communiquer à des tiers, afin d'éviter autant que possible tout risque d'utilisation de ses Informations à son insu par des personnes non autorisées.

La collecte et le traitement des données personnelles sont régies par **notre politique de protection des données personnelles** disponible [ICI](#) qui fait partie intégrante des CGV.

3.4. La Commande *click & collect*

3.4.1 Information sur la Commande *click & collect*

Le Client pourra choisir un Restaurant dans la liste proposée sur le Site. Le Client peut saisir sur le Site une ville ou un code postal, ou autoriser le Site à utiliser son emplacement via la géolocalisation.

En sélectionnant un Restaurant parmi la liste proposée, le Client accepte de retirer sa Commande dans ce Restaurant.

Si un Restaurant ne propose pas le service *click & collect*, nous ne serons malheureusement pas en mesure d'accepter la Commande.

Les Clients sont informés qu'il est possible, à de rares occasions, qu'un Restaurant ne dispose pas ou plus des stocks de produits. En cas d'indisponibilité des produits ou menus, ceux-ci ne seront plus affichés sur le Site.

Le Client devra impérativement retirer sa Commande le jour même où la Commande a été passée. Il est recommandé de déclencher sa Commande à un horaire proche de celui de l'horaire de retrait souhaité de la Commande, afin de garantir que la Commande soit fraîchement préparée. De plus, afin de garantir la remise de la Commande, il est demandé aux Clients de vérifier les horaires de fermeture du Restaurant sélectionné au moment de la Commande.

Si le Client ne déclenche pas la préparation de sa Commande après l'avoir validée sur le Site avant la fermeture, le jour même où la Commande a été passée, la Commande sera automatiquement annulée et aucun frais ne sera facturé au Client.

Lors du retrait auprès du Restaurant de la Commande passée, le Client doit pouvoir fournir la preuve de son identité le cas échéant.

3.4.2 Parcours de Commande *click & collect*

- Le Client sélectionne le Restaurant auprès duquel il souhaite passer et retirer sa commande,
- Le Client choisit les produits et/ou menus et les ajoute à son panier sur le catalogue du Restaurant sélectionné en tenant compte du prix,
- Le Client accède à son panier et choisit l'heure de retrait de sa commande,
- Le Client valide son panier après l'avoir vérifié,
- Le panier doit être d'un montant minimum de 10 €,
- Le Client renseigne ses Informations et, avant de valider sa Commande et son paiement, le Client accepte pleinement et sans réserve les présentes CGV et la politique de confidentialité,
- Le Client règle sa Commande en ligne, étant précisé que seul le règlement en ligne par carte est accepté (carte bleue, visa, Mastercard),
- Le Client reçoit une confirmation de la Commande enregistrée avec un numéro de commande, qui sera notamment son numéro de retrait.

3.5 Le retrait de la Commande *click & collect*

- Le Client se rend au Restaurant à l'adresse indiquée et à l'heure choisi lors de la commande sur le Site. Le Client doit impérativement être muni de son numéro de commande pour retirer sa Commande,
- Le retrait de la Commande pourra se faire en Restaurant au comptoir.

4. Commande passée directement en Restaurant

4.1 Information sur la Commande

Le Client devra impérativement se rendre dans le Restaurant et retirer sa Commande le jour même où la Commande a été passée.

Il est recommandé de déclencher sa Commande à un horaire proche de celui de l'horaire de retrait souhaité de la Commande, afin de garantir que la Commande soit fraîchement préparée. De plus, afin de garantir la remise de la Commande, il est demandé aux Clients de vérifier les horaires de fermeture du Restaurant au moment de la Commande.

4.2 Le retrait de la Commande

- Le retrait de la Commande pourra se faire en Restaurant au comptoir

- En application de la loi n°2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire, le ticket de caisse sous format papier pourra être remis à la demande expresse du Client.

5. Prix, paiement, remboursement d'une Commande

5.1 La Commande *click & collect*

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

Aucun frais de mise en relation n'est facturé au Client par le Site.

Chaque Restaurant a la possibilité de modifier ses prix à tout moment, étant toutefois entendu que le prix affiché en Restaurant ou celui figurant sur le site du Restaurant le jour de la Commande sera le seul applicable à celle-ci. Il est par ailleurs rappelé que les franchisés du réseau Hippopotamus sont libres de fixer leurs prix, le cas échéant dans la limite des prix recommandés par Hippopotamus.

Le paiement de la Commande en ligne sur le Site sans 3DS est possible uniquement en dessous d'un certain montant pour simplifier la prise de Commande, dans le respect des montants prévus et en vigueur au moment de la Commande pour le paiement. Pour tout montant supérieur, le paiement 3DS sera requis.

Le Site garantit la préservation du caractère confidentiel des numéros de carte bancaire par des procédures de protection et de cryptologie. Au moment du paiement de sa Commande sur le Site, le Client reconnaît avoir le droit d'utiliser la carte de paiement utilisée pour le paiement de sa Commande et que ce moyen de paiement donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts associés à sa Commande. La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et la validation finale de la Commande vaudront preuve de la Commande.

Toutes les Commandes via le Site devront être réalisées intégralement en ligne, sans paiement possible en Restaurant.

Si le Client valide et déclenche via le Site la préparation de sa Commande comme indiqué ci-dessus, en l'absence de retrait de la Commande au jour et à l'heure de retrait prévue, la Commande sera annulée automatiquement et aucun remboursement ne sera effectué au Client.

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 mentionnées lors de sa Commande n'est possible.

5.1 La Commande passée directement en Restaurant

Pour les Commandes passées directement en Restaurant, le paiement de la Commande pourra se faire avec les moyens de paiement acceptés par le Restaurant.

Si le Client valide et déclenche la préparation de sa Commande, en l'absence de retrait de la Commande au jour et à l'heure de retrait prévue, la Commande sera annulée automatiquement et aucun remboursement ne sera effectué au Client.

6. 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.

Toute usurpation d'identité, fraude ou de tentative de fraude sera signalée aux autorités compétentes et sanctionnées selon les dispositions légales en vigueur, 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.

7. Absence de droit de rétractation

En application des dispositions de l'article L.221-28 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 périmer rapidement.

8. Conformité des Produits – Garanties

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.

Tout Produit manquant constaté par le Client lors du retrait devra être immédiatement porté à la connaissance du Restaurant lors du retrait, à défaut de quoi aucune réclamation ne sera acceptée et les garanties ci-dessus ne pourront être appliquées.

9. 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.

10. Responsabilités

10.1 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 aux 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.

10.2 Responsabilité du Restaurant

La responsabilité du Restaurant ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- Interventions malveillantes,
- Problèmes de connexion Internet,
- Indisponibilité du service de *Click and Collect*,
- Dysfonctionnements de logiciel ou de matériel,
- Présences de virus informatiques,
- Utilisation frauduleuse de moyens de paiement.

11. 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 Hippopotamus. Les photographies, textes, slogans, dessins, images, séquences animées sonores ou non ainsi que toutes œuvres intégrés dans le Site sont la propriété de Hippopotamus ou de tiers ayant autorisé Hippopotamus 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 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 Hippopotamus qui pourra être révoquée à tout moment à sa seule discréction.

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.

12. Données Personnelles

Les données personnelles transmises par le Client font l'objet d'un traitement informatique conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, modifiée en 2004 et au règlement européen sur la protection des données « RGPD » du 27 avril 2016.

Pour utiliser le service de *Click and Collect*, le Client doit renseigner au moment de la Commande ses Informations (nom, prénom, adresse mail, numéro de téléphone) qui sont considérées comme des Données Personnelles.

Ces données sont destinées à Hippo Exploitation et sont conservées pendant une durée d'un (1) an. En outre, si le Client le souhaite les données personnelles collectées peuvent être conservées par Hippo Exploitation pour recevoir des propositions commerciales sur les produits de l'enseigne Hippopotamus, par email ou SMS, sous réserve que le Client autorise expressément et au préalable Hippopotamus en cliquant sur la case prévue à cet effet. Dans ce cas de figure les données personnelles collectées seront conservées pendant une durée de trois (3) ans.

Un droit d'accès, de rectification, de suppression ou d'opposition des données à caractère personnel concernant le Client peut être exercé par lui à tout moment en écrivant à l'adresse suivante : dpo-mutualise@groupe-bertrand.com ou par courrier à l'adresse suivante : Hippo Exploitation, à l'attention du Responsable RGPD, 55 rue

Deguingand, 92300 Levallois-Perret. Les informations sur la collecte et le traitement des données personnelles sont régies par **notre politique de protection des données personnelles** disponible [ICI](#) qui fait partie intégrante des CGV.

13. 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, le Client s'adressera par priorité au service consommateurs :

Par courriel : serviceclient@hippopotamus.fr

Par courrier :

SERVICE CLIENTS HIPPOPOTAMUS
82 Rue Nationale
37000 TOURS

Sur notre Site :

Rubrique « Contactez-nous »
<https://www.hippopotamus.fr/nous-contacter>

Si la réponse à votre demande ne vous satisfait pas, vous pourrez alors saisir la Commission de Médiation Franchise-Consommateurs (MFC).

Commission de Médiation Franchise-Consommateurs (MFC) :

Vous pouvez envoyer le formulaire de réclamation, disponible sur le site <http://www.franchise-fff.com/fff/mediation-franchise-consommateurs.html>, par courrier à l'adresse suivante :

Fédération Française de la Franchise
Médiation Franchise-Consommateurs
29 Boulevard de Courcelles, 75008 Paris.