



Conditions Générales de Vente (CGV)

Bérénice Traiteur Gourmand

1. Préambule et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») régissent l'ensemble des ventes de produits et prestations proposées par **Bérénice Traiteur Gourmand, SARL BTG**, dont le siège est situé **81 bis avenue du Rouillen, 29500 Ergué-Gabéric**, immatriculée au RCS de QUIMPER sous le numéro SIRET 98996841700018, représentée par **Mme Bérénice Respriget et M. Aurélien Le Mouillour**.

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les relations contractuelles entre : ci-après dénommée **“la Société”**, et toute personne physique ou morale souhaitant ci-après dénommée **“le Client”**.

Ces CGV s'appliquent à toutes les commandes passées :

- Sur le site internet **www.berenicetraiteur.fr**,
- Par téléphone au **07 65 63 88 66**,
- Ou par e-mail à **evenement@berenicetraiteur.fr**,
par tout client, particulier ou professionnel.

Toute commande implique l'adhésion pleine et entière du client aux présentes CGV, qui prévalent sur tout autre document ou condition d'achat.

2. Produits et services proposés

Bérénice Traiteur Gourmand propose des **produits artisanaux faits maison**, incluant :

- Viennoiseries, pâtisseries, pièces apéritives salées, pains, sandwiches,
- Coffrets gourmands,
- Prestations sur mesure (recettes personnalisées, formats, présentations),
- Produits de confiserie, tartinables.

Les produits sont préparés de manière artisanale : de légères variations de forme, de poids ou de couleur peuvent exister sans altérer leur qualité.

Des prestations complémentaires peuvent être proposées :

- **Click & collect** à Ergué-Gabéric,
- **Livraison** sur le secteur de Quimper et ses alentours,
- **Installation / Dressage de buffet** (sur devis), réalisée par un membre de l'équipe.
- **Location de matériel**

Les photos et descriptions figurant sur le site sont fournies à titre illustratif et ne sont pas contractuelles.

3. Commandes

Les commandes peuvent être passées :

- **Sur le site internet** jusqu'à 48 heures avant la date de la prestation (hors produits expédiés). Le paiement intégral est exigé lors de la commande.
- **Par e-mail ou par téléphone**, sous réserve de validation formelle par la Société conformément aux modalités ci-après.

3.1 Commandes passées via le site internet

La commande est considérée comme validée après :

- Le paiement intégral sur la plateforme de vente en ligne, et
- L'envoi par la Société d'une confirmation de commande.

Toute commande en ligne vaut acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente.

3.2 Commandes passées en direct (mail ou téléphone) – Devis obligatoire

Pour toute commande passée **hors site internet**, la Société établit un **devis détaillé** reprenant les prestations, quantités, prix et modalités de règlement.

Afin que la commande soit prise en compte, le Client doit :

1. **Dater et signer le devis,**
2. **Le retourner à la Société** par e-mail ou tout autre support écrit accepté,
3. **Payer l'acompte éventuel** indiqué sur le devis ou prévu dans les présentes CGV (voir clause 4).

Le devis signé constitue une **acceptation ferme et définitive** de l'offre et des présentes CGV.

Tant que le devis signé n'a pas été reçu et que l'acompte éventuel n'a pas été réglé, la commande n'est ni validée, ni planifiée, ni considérée comme réservée.

La Société est libre de disposer du créneau et de refuser ou reporter la prestation sans qu'aucune indemnité ne puisse être réclamée.

3.3 Confirmation de commande

La commande devient définitive lorsque :

- La Société a reçu le devis signé (pour les commandes en direct),
- Et/ou le paiement intégral (pour les commandes en ligne),
- Et qu'elle en a confirmé la prise en charge par écrit.

Toute demande de modification postérieure à la confirmation reste soumise à l'accord exprès de la Société et pourra entraîner une facturation complémentaire.

4. Acomptes et cautions

4.1 Prestations ≥ 500 €

Pour toute prestation dont le montant total TTC est **égal ou supérieur à 500 €**, un **acompte de 30 %** du montant total est exigé :

- Pour les commandes passées **par mail ou téléphone**, l'acompte est versé à la commande.
- Pour les commandes passées **via le site internet**, le paiement intégral est exigé à la commande, l'acompte étant inclus dans ce paiement.

Cet acompte constitue un engagement ferme du Client et garantit la réservation du créneau, l'organisation des ressources et la planification des prestations.

4.2 Prestations personnalisées, sur mesure ou dressage de buffet

Pour toute prestation sur mesure, personnalisée ou nécessitant un dressage de buffet, un acompte de 30 % du montant total TTC est exigé à la commande, quel que soit le mode de commande et le montant de celle-ci.

Passé le délai d'annulation prévu (voir clause 5), **l'acompte de 30 % sera conservé en toutes circonstances**, en compensation des frais engagés et du blocage du planning.

4.3 Location ou mise à disposition de matériel

La mise à disposition du matériel (glacières, tireuses, thermos, etc...) est subordonnée à la remise d'un **dépôt de garantie sous forme de chèque** avant le retrait ou la livraison.

- Si le dépôt de garantie n'est pas remis, le matériel ne pourra pas être fourni et le Client ne pourra pas réclamer de remboursement, ce refus étant justifié et conforme au contrat.

- En cas de **perte, casse ou non-retour du matériel**, tout ou partie du dépôt pourra être conservé pour couvrir les frais de remplacement.
- En cas de **location facturée**, le montant de la location **n'est pas remboursable**, même en cas d'annulation de la prestation le matériel ayant été réservé pour le client.

4.4 Commandes via le site internet

Pour les commandes payées intégralement via le site internet :

- L'acompte de 30 % est inclus dans le paiement intégral.
 - En cas d'annulation (totale ou partielle), **le remboursement sera limité au montant payé moins les frais de transaction bancaire supportés par la Société**, quelle que soit la catégorie de la commande ou la conservation de l'acompte. (voir clause 5)
 - Pour les prestations annulées **avant J-7**, le montant total payé est remboursé, **y compris l'acompte, déduction faite des frais de transaction bancaire**.
 - Pour les prestations annulées entre J-7 et J-3, l'acompte de 30 % est conservé, le reste remboursé, **déduction faite des frais de transaction bancaire**.
 - Pour les prestations annulées à moins de J-3 ou en cas d'absence, la totalité de la commande est due, acompte inclus.
-

5. Annulation et remboursement

5.1 Généralités

- Le Client peut demander l'annulation **totale ou partielle** de sa commande.
- Les règles de remboursement et de conservation de l'acompte, de la caution ou des frais de transaction s'appliquent **proportionnellement à la partie annulée** de la commande.
- Toute demande d'annulation doit être confirmée par la Société par écrit (email, téléphone ou message via le site).

5.2 Commandes via le site internet

Pour les commandes payées intégralement via le site internet :

- L'acompte de 30 % est inclus dans le paiement intégral.
- En cas d'annulation (totale ou partielle), **le remboursement sera limité au montant payé moins les frais de transaction bancaire supportés par la Société**, quelle que soit la catégorie de la commande ou la conservation de l'acompte.
- Pour les prestations annulées **avant J-7**, le montant total payé est remboursé, **y compris l'acompte, déduction faite des frais de transaction bancaire**.
- Pour les prestations annulées entre J-7 et J-3, l'acompte de 30 % est conservé, le reste remboursé, **déduction faite des frais de transaction bancaire**.

5.3 Commandes standards (< 500 €) (hors expéditions)

- **Annulation totale ou partielle jusqu'à 48 h avant le retrait ou la livraison :**
 - Remboursement intégral de la partie annulée.
 - Pour les commandes payées en ligne, les frais de transaction bancaire restent conservés proportionnellement.
- **Annulation totale ou partielle à moins de 48 h pour une commande payée en ligne :**
 - 30 % du montant de la partie annulée est conservé par la Société ;
 - Le reste est remboursé, déduction faite des frais de transaction bancaire.
- **Annulation totale ou partielle à moins de 48 h pour une commande passée en direct (mail ou téléphone) et non encore réglée :**
 - La Société émettra une facture correspondant aux 30 % du montant de la partie annulée ;
 - Cette somme constitue une indemnité forfaitaire due immédiatement par le Client ;
 - Elle doit être réglée sous 7 jours ;
 - Le non-paiement pourra entraîner des pénalités de retard et des frais de recouvrement conformément aux dispositions légales.

5.4 Prestations ≥ 500 € TTC, prestations sur mesure, personnalisées et dressage de buffet

- **Annulation totale ou partielle** jusqu'à J-7 avant la prestation : remboursement intégral de l'acompte correspondant à la partie annulée (déduction faite des frais de transaction pour les paiements en ligne).
- Annulation entre J-7 et J-3 : **acompte de 30 % conservé** pour la partie annulée, le reste remboursé.
- Annulation à moins de J-3 ou absence le jour J : **la totalité de la commande annulée est due**, acompte inclus.
- Pour les commandes payées en ligne, **tout remboursement sera limité au montant payé moins les frais de transaction bancaire**, même en cas d'annulation partielle.

5.5 Commandes avec livraison (hors prestations ≥ 500 € et prestations sur mesure)

- Pour toute annulation totale ou partielle **à moins de 48 h** avant la livraison, **30 % du montant correspondant à la partie annulée sera conservé.**
- Pour toute annulation effectuée **plus de 48 h** avant la livraison : **remboursement intégral**, avec **frais de transaction conservés** pour les commandes payées en ligne.
- En cas **d'absence du Client au moment de la livraison**, ou d'impossibilité de livrer due à une erreur d'adresse, **la totalité de la commande est due et ne pourra être remboursée.**

5.6 Force majeure Client

En cas de force majeure (accident, maladie, hospitalisation, intempéries...), le Client doit prévenir la Société dès que possible et fournir un justificatif si demandé.

Selon l'avancement de la production, la Société pourra proposer un report ou un avoir valable 6 mois, à sa seule appréciation. Aucun remboursement automatique ne pourra être exigé.

6. Retrait click & collect – retard du Client

Le Client s'engage à respecter le créneau horaire choisi pour le retrait.

En cas de retard et d'absence de notification après **une tentative de contact téléphonique** :

- La Société peut différer ou refuser la remise de la commande,
 - La commande sera facturée et considérée comme **abandonnée** après **1h** de dépassement du créneau.
-

7. Produits expédiés (coffrets gourmands et produits alimentaires envoyés)

7.1 Absence de droit de rétractation

Les produits expédiés par la Société (coffrets gourmands, biscuits, kouign-amann, caramels à tartiner, boissons et, plus largement, tout produit alimentaire vendu en ligne ou en direct) **ne peuvent en aucun cas être retournés**.

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, **le droit de rétractation ne s'applique pas aux denrées alimentaires périssables ou susceptibles de se détériorer rapidement, ni aux produits dont l'emballage ne permet pas une remise en vente après expédition.**

Par conséquent : **aucun retour, rétractation ou remboursement ne pourra être exigé après l'expédition.**

7.2 Annulation avant expédition

L'annulation d'une commande expédiée est possible uniquement tant que la préparation n'a pas débuté.

Dès que les produits ont été préparés, assemblés ou conditionnés pour l'envoi : **aucun remboursement n'est possible**, même si le colis n'a pas encore été remis au transporteur.

Pour les commandes payées en ligne, **les frais de transaction bancaire restent systématiquement retenus**, y compris en cas d'annulation admise.

7.3 Colis remis au transporteur

Une fois le colis confié au transporteur, la commande est considérée comme honorée.

Aucun remboursement ne pourra être demandé, même en cas :

- D'absence du Client lors de la livraison,
- D'erreur d'adresse fournie par le Client,
- De non-retrait du colis dans les délais,
- De détérioration liée au transport lorsqu'aucune réserve n'a été émise.

7.4 Colis endommagé ou erreur de préparation

En cas d'erreur imputable à la Société (produit manquant ou incorrect), le Client doit signaler l'incident **sous 24 h** après réception, photos à l'appui.

La Société pourra alors proposer :

- Un renvoi du produit,
- Un remboursement partiel,
- Un avoir valable 6 mois.

Aucun autre dédommagement ne pourra être exigé.

8. Cas de force majeure Société

La Société ne pourra être tenue responsable en cas d'impossibilité d'honorer une commande due à un événement de force majeure, entendu comme tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible (incendie, inondation, intempéries, panne technique majeure, maladie grave du personnel clé, accident).

La Société informera le Client **dans les meilleurs délais** dès qu'elle a connaissance de l'événement.

Selon les circonstances, la Société pourra proposer :

- Un **report de la commande** à une date ultérieure,
 - Un **avoir valable 6 mois**,
 - Ou un **remboursement partiel ou intégral** si la prestation ne peut être réalisée.
Aucun dommage et intérêt ne pourra être réclamé par le Client en raison de la survenance d'un événement de force majeure.
-

9. Prix et paiement

Les prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises (TTC).

Modalités de paiement :

- **Particuliers** : le paiement s'effectue **à la commande** via le site internet ou tout autre moyen accepté par la Société.
- **Professionnels** : le paiement peut être différé jusqu'à **30 jours** suivant la date de facturation, sous réserve d'acceptation préalable par la Société.

Pour les prestations ≥ 500 €, personnalisées, sur mesure et dressage de buffet : versement de l'acompte à la commande et paiement du solde selon les modalités ci-dessus.

10. Retard de paiement

Retard de paiement

- Tout paiement effectué après la date d'échéance entraînera de plein droit, et sans mise en demeure préalable :
 - **Des intérêts de retard** calculés au taux légal en vigueur, appliqués sur le montant TTC restant dû,
 - **Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement** de 40 € conformément à l'article L.441-10 du Code de commerce.

Suspension ou annulation de prestation

- En cas de retard de paiement supérieur à **15 jours** après la date d'échéance, la Société se réserve le droit de **suspendre ou annuler toute livraison ou prestation en cours** jusqu'au règlement complet de la facture.
- Le Client reste redevable de toutes les sommes dues, y compris les acomptes déjà versés pour les prestations sur mesure ou réservations de créneaux.

Recouvrement

- À défaut de règlement après relance, la Société pourra engager toutes procédures légales nécessaires pour obtenir le paiement, aux frais du Client.
-

11. Responsabilité et obligation du Client

Le Client est tenu de fournir toutes les informations nécessaires au bon déroulement de la prestation.

La Société ne pourra être tenue responsable en cas de retard ou d'annulation imputable au Client.

Les produits alimentaires sont à consommer selon les indications fournies pour garantir sécurité et qualité.

12. Données personnelles

Les informations collectées lors de la commande sont utilisées uniquement pour le traitement de celle-ci et la relation commerciale. Les justificatifs fournis en cas de force majeure sont traités de manière **confidentielle** et supprimés dès que possible, conformément au RGPD.

13. Loi applicable et juridiction

Les présentes CGV sont régies par le **droit français**. Tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des CGV sera soumis aux tribunaux compétents du ressort du siège social de la Société.