

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATIONS DE SERVICES

ARTICLE 1 – OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente et de prestations de services (ci-après « CGV ») s'appliquent à toutes les commandes de prestations de traiteur, de plats à emporter et de services de batch cooking passées entre l'entreprise **BOUSSANA** immatriculée sous le N° 99176054700018, dont le siège est situé 27 Route du Velay, 43220 Riotord, (ci-après l'« Entreprise ») et toute personne physique majeure ou personne morale (ci-après dénommée le « Client ») souhaitant procéder à une commande de plats/produits/services « BOUSSANA ».

Les présentes CGV définissent les relations contractuelles entre l'Entreprise et le Client, et les conditions applicables à toute commande effectuée :

- sur le site internet www.boussana.fr ;
- par téléphone ;
- par WhatsApp
- par courrier électronique.

Toute commande implique une acceptation sans réserve par le Client des présentes CGV.

L'Entreprise se réserve le droit d'adapter ou de modifier ses CGV à tout moment. Les conditions générales de vente applicables seront celles figurant sur le site internet www.boussana.fr à la date de la commande par le Client, ou celles accompagnant le devis.

ARTICLE 2 – PROCESSUS DE PASSATION DE COMMANDE

Le Client peut passer commande par les canaux suivants :

- En ligne via le formulaire de contact du site internet.
- Par téléphone.
- Par messagerie WhatsApp.
- Par courrier électronique.

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

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

ARTICLE 3 – PRODUITS ET DISPONIBILITÉ

Les produits et services proposés sont ceux consultables sur le site internet et/ou sur le bon de commande le jour de la commande, dans la limite des stocks disponibles. Chaque produit ou service est accompagné d'un descriptif établi par l'Entreprise.

L'Entreprise se réserve le droit de modifier les produits proposés sans préavis. Pour garantir la disponibilité, notamment lors d'offres promotionnelles, l'Entreprise peut refuser d'honorer une commande jugée anormale au regard des quantités habituelles.

ARTICLE 4 – MODALITÉS DE VALIDATION ET DE RÈGLEMENT

4.1. Validation de la commande

Pour confirmer votre réservation et garantir la disponibilité de nos produits ou services à la date choisie, le devis doit nous être retourné dûment complété :

- Accompagné de la mention manuscrite « *Bon pour accord* ».
- Daté et signé (avec cachet commercial pour les entreprises).
- Accompagné du versement du premier acompte de 30 %.

La commande n'est considérée comme ferme et définitive qu'à réception de l'ensemble de ces éléments.

4.2. Échéancier de paiement

Le règlement de la prestation s'effectue selon les modalités suivantes :

- **Acompte n°1 (30 %)** : À verser au moment de la signature du devis pour validation.
- **Acompte n°2 (30 %)** : À verser au plus tard deux semaines avant la date de l'événement.
- **Solde (40 %)** : À régler le jour de la prestation.

4.3. Moyens de paiement

Nous acceptons les règlements par : **Virement bancaire / Carte Bancaire / Espèces**. (En cas de virement, merci de préciser la référence de votre devis dans l'intitulé de l'opération).

Les paiements par chèque ne sont pas acceptés.

ARTICLE 5 – MISE À DISPOSITION ET LIVRAISON

5.1. Retrait des produits (Plats à emporter / Batch cooking)

Tous les produits doivent être retirés à l'adresse unique indiquée sur le site internet et confirmée sur le bon de commande. Les commandes peuvent être réglées à l'avance via le lien de paiement en ligne ou sur place (CB, espèces, virement).

Non-présentation : En l'absence de retrait par le Client le jour indiqué, la commande est considérée comme annulée et aucun remboursement ne sera effectué.

5.2. Livraison (Prestations Traiteur)

L'Entreprise assure la livraison uniquement pour les commandes comprises entre **10 et 50 personnes**, dans un rayon maximal de **20 kilomètres** aux alentours de **Riotord**.

ARTICLE 6 – ANNULATION ET REMBOURSEMENT

En cas d'annulation de la prestation par le Client :

- **Plus de 15 jours avant l'événement** : Seul le premier acompte (30 %) sera conservé par l'Entreprise.
- **Moins de 15 jours avant l'événement** : 100 % de la somme totale est exigible.

Cas de Force Majeure : Si l'annulation est due à un cas de force majeure (catastrophe naturelle, interdiction administrative), les sommes versées peuvent être transformées en avoir pour une date ultérieure.

ARTICLE 7 – TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ

L'Entreprise conserve la propriété pleine et entière des produits vendus jusqu'au paiement complet par le Client de toutes les sommes dues (frais et taxes compris).

ARTICLE 8 – RESPONSABILITÉ ET FORCE MAJEURE

L'Entreprise est dégagée de ses obligations en cas de force majeure ou cas fortuit (guerre, émeute, incendie, grève, difficulté d'approvisionnement, intempéries, etc.) empêchant la bonne exécution de la prestation. La responsabilité de l'Entreprise ne peut être engagée pour les dommages inhérents à l'utilisation du réseau internet (rupture de service, virus, intrusion).

ARTICLE 8 bis – HYGIÈNE ET CONSERVATION DES PRODUITS

Compte tenu de la nature périssable des produits vendus, le Client s'engage à respecter les consignes suivantes dès la mise à disposition (retrait ou livraison) :

- **Respect de la chaîne du froid** : Les plats doivent être conservés au réfrigérateur entre **0°C et +4°C**. L'Entreprise décline toute responsabilité en cas de rupture de la chaîne du froid du fait du Client (transport prolongé, stockage à température ambiante, etc.).
- **Délai de consommation** : Sauf mention contraire sur l'emballage, les produits doivent être consommés dans les **24 heures** suivant leur retrait ou leur livraison.
- **Réchauffage** : Pour les plats livrés froids devant être consommés chauds, le Client doit suivre les instructions de réchauffage fournies pour garantir la sécurité sanitaire et les qualités gustatives.
- **Fin de prestation** : À l'issue d'un événement, les produits restants sur les buffets ou non consommés ne pourront être récupérés par le Client que sous sa responsabilité exclusive.

L'Entreprise ne pourra être tenue pour responsable de toute intoxication alimentaire liée à une consommation tardive ou un mauvais stockage après son départ.

ARTICLE 8 ter – ALLERGÈNES ET RÉGIMES SPÉCIFIQUES

L'Entreprise informe le Client que ses produits sont susceptibles de contenir des substances allergènes (Gluten, crustacés, œufs, poissons, arachides, soja, lait, fruits à coque, céleri, moutarde, graines de sésame, anhydride sulfureux et sulfites, lupin, mollusques).

- **Information préalable** : La liste des allergènes présents dans nos plats est consultable sur simple demande.
- **Responsabilité du Client** : Il appartient au Client d'informer L'Entreprise de toute allergie alimentaire connue de ses convives au moment de la passation de commande.
- **Absence de garantie de non-contamination** : Bien que l'Entreprise apporte un soin extrême à la préparation, celle-ci s'effectue dans un atelier utilisant divers ingrédients. Par conséquent, l'absence totale de traces d'allergènes ne peut être garantie à 100 % (contaminations croisées). L'Entreprise décline toute responsabilité en cas de réaction allergique non signalée par écrit lors de la commande.

ARTICLE 9 – ILLUSTRATIONS

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

ARTICLE 10 – PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)

L'Entreprise collecte des données personnelles pour le traitement des commandes et la gestion de la relation client. Conformément à la loi « Informatique et Libertés » et au RGPD, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données.

- **Contact** : contact@boussana.fr
- **Destinataires** : Service marketing.

ARTICLE 11 – DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

Tous les contrats passés sont soumis au **droit français**. En cas de litige, les parties s'efforceront de trouver une solution amiable. À défaut d'accord, tout litige sera de la compétence exclusive des tribunaux du Puy-en-Velay.