



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Prestations traiteur et événementielles
Clients consommateurs particuliers

Prestataire

Prestataire : DEL FORNO PERE ET FILS, société par actions simplifiée, exploitant notamment l'enseigne et/ou le nom commercial La Maison Del Forno Traiteur.

Capital social : 24 391,84 euros.

Siège social : 227 route de Montmerle, 69830 Saint-Georges-de-Reneins, France.

Immatriculation : 313 821 720 R.C.S. Villefranche-Tarare.

TVA intracommunautaire : FR50313821720.

Adresse électronique : commercial@delfornotraiteur.com.

Objet du document

Les présentes CGV sont rédigées pour les clients consommateurs particuliers, notamment les mariés, familles et organisateurs privés. Elles doivent être remises au Client avant la signature du devis et annexées au devis accepté.

1. Définitions

Dans les présentes Conditions Générales de Vente, les termes ci-après ont la signification suivante :

- « Prestataire » : DEL FORNO PERE ET FILS, exploitant La Maison Del Forno Traiteur.
- « Client » ou « Client consommateur » : toute personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.
- « Prestation » : l'ensemble des prestations traiteur et événementielles commandées : menus, cocktails, boissons, personnel de service, matériel, livraison, installation, logistique, reprise, brunch, ou toute prestation complémentaire mentionnée au devis.
- « Événement » ou « Réception » : la date, la période et le lieu d'exécution de la Prestation commandée.
- « Devis » : le document personnalisé décrivant les prestations, quantités, prix, conditions particulières, échéances de paiement et, le cas échéant, options retenues.

2. Champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent exclusivement aux contrats conclus avec des Clients consommateurs particuliers pour des prestations de traiteur, restauration, réception privée, mariage, brunch, cocktail, repas, livraison ou prestation événementielle privée.

Elles ne s'appliquent pas aux clients professionnels, associations, collectivités, administrations ou entreprises, lesquels relèvent de conditions particulières ou de conditions générales dédiées.

Toute commande implique l'acceptation préalable, pleine et entière des présentes CGV, sous réserve des dispositions légales impératives applicables aux consommateurs.

3. Information précontractuelle, devis et validité de l'offre

Avant tout engagement, le Prestataire communique au Client, de manière lisible et compréhensible, les caractéristiques essentielles de la Prestation, le prix ou les modalités de calcul du prix, la date ou la période d'exécution, les coordonnées du Prestataire, les modalités de paiement, ainsi que les informations relatives au droit de rétractation et à la médiation de la consommation.

Toute Prestation donne lieu à l'établissement d'un Devis personnalisé, établi notamment en fonction du nombre d'invités, du lieu de réception, de la date, des horaires prévisionnels, des choix culinaires, des boissons, du personnel nécessaire, du matériel, des contraintes d'accès, des reprises de matériel et de toute contrainte logistique portée à la connaissance du Prestataire.

Sauf mention contraire, le Devis est valable pendant une durée de 30 jours à compter de son émission. Passé ce délai, le Prestataire pourra établir un nouveau Devis en fonction de ses disponibilités, de ses coûts et des conditions applicables au jour de la nouvelle demande.

La date de l'Événement n'est définitivement réservée qu'après acceptation du Devis, acceptation des présentes CGV et encaissement effectif du premier acompte prévu à l'article 6.

4. Formation du contrat et acceptation

La commande devient ferme et définitive lorsque les conditions suivantes sont réunies :

1. Signature manuscrite ou électronique du Devis par le Client ;
2. Acceptation des présentes CGV ;
3. Versement du premier acompte prévu au Devis ou à l'article 6 ;
4. Confirmation écrite par le Prestataire de la prise en compte de la commande, lorsque cette confirmation est nécessaire au regard des contraintes de calendrier.

La signature électronique, l'acceptation par e-mail non équivoque ou tout autre procédé permettant d'établir l'accord du Client pourra valoir acceptation du Devis et des présentes CGV.

Toute condition particulière inscrite au Devis et acceptée par les parties prévaut sur les présentes CGV en cas de contradiction, sauf disposition légale impérative contraire.

5. Droit de rétractation des Clients consommateurs

Lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement, le Client consommateur bénéficie en principe d'un droit de rétractation de 14 jours, sous réserve des exceptions prévues par le Code de la consommation.

Les prestations de restauration, de traiteur, de réception et de loisirs devant être fournies à une date ou à une période déterminée sont exclues du droit de rétractation lorsque les conditions légales de cette exception sont réunies.

En conséquence, lorsque la Prestation commandée porte sur une réception, un mariage, un repas, un cocktail, un brunch, une livraison traiteur ou une prestation événementielle devant être réalisée à une date ou une période déterminée, le Client reconnaît être informé qu'il ne bénéficie pas du droit de rétractation pour cette Prestation.

Si une prestation accessoire distincte, non liée à une date ou période déterminée, devait relever du droit de rétractation, ses modalités spécifiques seraient précisées au Devis ou dans un document séparé remis au Client avant son engagement.

6. Prix, acomptes et modalités de paiement

6.1. Prix

Les prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises, sauf mention contraire au Devis. La TVA applicable est celle en vigueur au jour de l'exécution de la Prestation.

Le prix est établi sur la base des informations communiquées par le Client. Toute modification portant notamment sur le nombre d'invités, le lieu, les horaires, le format de réception, les choix culinaires, les boissons, le personnel, le matériel ou les contraintes logistiques pourra donner lieu à un ajustement du prix, après information du Client et, lorsque nécessaire, acceptation écrite d'un Devis complémentaire.

6.2. Acomptes

Sauf stipulation différente au Devis, les modalités de règlement sont les suivantes :

- **Un premier acompte de 30 % du montant total estimé de la Prestation est dû à la réservation ;**
- **Un second acompte de 60 % du montant total estimé de la Prestation est dû au plus tard 30 jours avant l'Événement ;**
- **Le solde est payable à réception de la facture finale, dans un délai de 8 jours.**

Les sommes versées constituent des acomptes. La signature du Devis engage donc les parties, sous réserve des dispositions relatives à l'annulation, au report, à la force majeure et aux règles légales impératives applicables.

La facture finale peut intégrer les ajustements validés ou objectivement dus : variation du nombre d'invités, heures supplémentaires, compléments de prestation, casse ou détérioration, frais de reprise de matériel, frais logistiques complémentaires ou toute prestation additionnelle acceptée par le Client.

6.3. Retard de paiement

En cas de retard de paiement après échéance, le Prestataire pourra adresser au Client une mise en demeure de payer. À défaut de règlement dans le délai indiqué dans cette mise en demeure, **les sommes dues pourront produire intérêts au taux légal applicable aux créances des particuliers, sans préjudice des autres droits du Prestataire.**

7. Révision du prix pour les prestations éloignées dans le temps

Lorsque la Prestation est prévue plus de trois mois après la signature du Devis, une clause de révision du prix pourra s'appliquer uniquement si elle est expressément mentionnée dans le Devis accepté.

Cette révision, lorsqu'elle est prévue, repose sur une formule objective, lisible et indépendante de la seule volonté du Prestataire, fondée sur l'évolution de l'Indice des Prix à la Consommation publié par l'INSEE entre le mois d'émission du Devis et le mois précédant l'Événement.

Formule indicative : Prix révisé = Prix initial x (IPC1 / IPC0), où IPC0 correspond à l'indice du mois d'émission du Devis et IPC1 à l'indice du mois précédant l'exécution de la Prestation.

La révision peut s'appliquer à la hausse comme à la baisse. Le Client est informé de l'éventuelle révision au moins 30 jours avant l'Événement lorsque cela est matériellement possible. Aucune révision ne pourra être appliquée si elle n'a pas été prévue au Devis accepté.

8. Confirmation du nombre d'invités et informations finales

Le nombre définitif d'invités adultes et d'enfants doit être communiqué par écrit au Prestataire au plus tard 16 jours calendaires avant l'Événement, sauf délai différent indiqué au Devis.

Cette confirmation constitue la base minimale de facturation. En cas de diminution du nombre d'invités après ce délai, le dernier nombre confirmé par écrit restera retenu pour la facturation, sauf accord écrit du Prestataire.

En cas d'augmentation du nombre d'invités après ce délai, le Client doit en informer le Prestataire dans les meilleurs délais. Cette augmentation sera soumise à l'acceptation du Prestataire, à la faisabilité matérielle, humaine, sanitaire et logistique, et pourra donner lieu à facturation complémentaire.

Le Client doit également confirmer, dans le même délai, les choix culinaires, régimes particuliers, allergies ou intolérances signalées par les invités, nombre de tables, besoins de nappage, contraintes d'accès, horaires définitifs et coordonnées utiles du lieu de réception.

9. Modifications demandées par le Client

Toute modification portant sur la date, le lieu, les horaires, le format, le nombre d'invités, les menus, boissons, prestations complémentaires, personnel ou matériel doit être demandée par écrit.

Le Prestataire fera ses meilleurs efforts pour étudier la demande, sans garantir son acceptation. Toute modification acceptée pourra donner lieu à un Devis complémentaire ou à un ajustement du prix.

Un changement de date ou de lieu peut être traité comme un report ou, si le report n'est pas possible, comme une annulation dans les conditions de l'article 10, notamment lorsque la date initialement réservée ne peut plus être commercialisée ou que des frais ont déjà été engagés.

10. Annulation ou report à l'initiative du Client

Toute annulation ou demande de report doit être notifiée par écrit, par courriel avec confirmation de réception ou par courrier. La date retenue pour apprécier les délais est la date de réception effective de la notification par le Prestataire.

10.1. Annulation

En cas d'annulation à l'initiative du Client, les indemnités suivantes seront dues, afin de tenir compte des frais administratifs, du temps consacré au dossier, de l'immobilisation de la date, des refus éventuels d'autres demandes, des réservations de personnel, des engagements logistiques, des achats et des préparations déjà engagés :

- **Annulation reçue plus de 45 jours avant l'Événement : 40 % du montant des prestations réservées ;**
- **Annulation reçue entre 30 jours et 7 jours avant l'Événement : 50 % du montant des prestations réservées ;**
- **Annulation reçue moins de 7 jours avant l'Événement : 100 % du montant des prestations réservées.**

Les acomptes déjà versés sont imputés sur les sommes dues au titre de l'annulation. Si les sommes versées sont supérieures au montant dû, le trop-perçu est restitué au Client après décompte. Si elles sont inférieures, le solde reste dû.

Ces indemnités ne font pas obstacle à la prise en compte, le cas échéant, des économies substantielles effectivement réalisées par le Prestataire ou des frais non récupérables justifiés. Elles sont stipulées sans préjudice du pouvoir du juge d'en apprécier le caractère proportionné conformément au droit applicable.

10.2. Report

Toute demande de report est soumise à l'accord écrit du Prestataire, à ses disponibilités et à la faisabilité de la nouvelle date. Les sommes déjà versées pourront être reportées sur la nouvelle Prestation, déduction faite, le cas échéant, des frais déjà engagés et non récupérables.

Le report pourra donner lieu à une actualisation du Devis si la nouvelle date, le nouveau lieu, les conditions logistiques, le nombre d'invités, les menus, les coûts de matières premières, le personnel ou les contraintes d'exécution diffèrent de la commande initiale.

11. Annulation ou impossibilité d'exécution à l'initiative du Prestataire

En cas d'impossibilité d'exécution imputable au Prestataire et hors force majeure, le Prestataire en informe le Client dans les meilleurs délais et rembourse les sommes versées correspondant aux prestations non exécutées, sans préjudice des droits du Client au titre du droit commun de la responsabilité contractuelle.

Le Prestataire pourra, si le Client l'accepte, proposer une solution de remplacement, un report ou l'intervention d'un partenaire présentant des garanties équivalentes. Le Client reste libre d'accepter ou de refuser cette solution.

12. Force majeure et interdiction administrative

Constitue un cas de force majeure tout événement répondant aux conditions prévues par le Code civil, échappant au contrôle de la partie qui l'invoque, ne pouvant être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat, dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées et empêchant l'exécution de son obligation.

Peuvent notamment être examinés, selon les circonstances, les interdictions administratives de rassemblement, fermetures imposées, catastrophes naturelles, événements sanitaires majeurs, grèves générales extérieures aux parties ou tout autre événement répondant aux critères légaux de la force majeure.

La partie qui invoque la force majeure doit en informer l'autre partie par écrit dans les meilleurs délais et fournir les éléments justificatifs disponibles.

Si l'empêchement est temporaire, les parties rechercheront prioritairement un report de la Prestation. Si l'empêchement est définitif ou si le report est impossible, le contrat pourra être résolu dans les conditions du droit commun. Les sommes correspondant à des prestations non exécutées et à des frais non engagés seront restituées, sous réserve des frais déjà exposés, nécessaires, justifiés et non récupérables.

13. Matériel, mobilier, installation et détériorations

Sauf mention contraire au Devis, restent à la charge du Client ou du lieu de réception :

- les tables de buffet ;
- les tables et chaises nécessaires au dîner ;
- le mobilier général de réception ;
- la décoration des tables et son installation ;
- les éléments décoratifs, supports, présentoirs ou accessoires non prévus au Devis ;
- la vérification de la disponibilité et de la conformité du mobilier auprès du lieu de réception.

Les tables et chaises du dîner devront être mises en place avant l'arrivée de l'équipe du Prestataire, sauf prestation spécifique expressément prévue au Devis.

Table type mage debout (avec housse noire) supplémentaires, table d'urne ou tables annexes, pourra faire l'objet d'un supplément indiqué au Devis ou, à défaut, de 25 euros TTC par table et housse noir.

Le nappage de tables supplémentaires, telles que guéridons, table de livre d'or, table d'urne ou tables annexes, pourra faire l'objet d'un supplément indiqué au Devis ou, à défaut, de 25 euros TTC par nappe.

Toute nappe détériorée pourra entraîner une facturation complémentaire de 50 euros TTC par nappe. Sont notamment visés les dommages résultant de brûlures, cire de bougie, cierges magiques, scintillants, déchirures, feutre, encre, taches anormales ou tout usage inapproprié.

Les cierges magiques, scintillants ou dispositifs susceptibles de provoquer des brûlures, projections ou détériorations du linge et du matériel sont interdits, sauf accord écrit préalable du Prestataire et du lieu de réception.

Toute casse, perte ou détérioration importante imputable au Client, à ses invités, à ses prestataires ou à toute personne intervenant pour son compte pourra être facturée sur justificatif ou selon le barème porté à la connaissance du Client.

14. Personnel, heures supplémentaires et reprise du matériel

Les horaires de présence du personnel sont définis au Devis. Toute prolongation demandée par le Client ou rendue nécessaire par le déroulement de l'Événement au-delà des horaires prévus donnera lieu à facturation complémentaire.

Sauf mention différente au Devis, les heures supplémentaires sont facturées 48 euros TTC par heure et par serveur restant, incluant le temps nécessaire à la fin de service ainsi que le trajet retour jusqu'aux locaux du Prestataire.

Selon le nombre d'invités, la configuration du lieu, les exigences du domaine ou les conditions de fin de soirée, la présence de personnel pourra être nécessaire jusqu'au départ des invités. Au-delà de 200 invités, une présence minimale de trois personnels pourra être requise pour assurer la fin de service et la sécurité du matériel dans des conditions satisfaisantes.

Si du matériel reste sur place après le départ de l'équipe du Prestataire, notamment verres, flûtes, vaisselle, linge ou nappes, ce matériel est placé sous la responsabilité du Client. Il devra être rapporté par le Client dans les locaux du Prestataire au plus tard le lundi suivant la réception, sauf accord écrit contraire.

À défaut de retour dans le délai convenu, une reprise pourra être organisée et facturée 200 euros TTC dans un rayon de 100 kilomètres aller-retour. Au-delà de ce périmètre, un devis spécifique pourra être établi.

Les heures supplémentaires, détériorations, frais de reprise et observations de fin de prestation devront, dans la mesure du possible, faire l'objet d'une validation écrite le soir même par le Client ou par une personne qu'il aura désignée.

15. Personnel de service et organisation de la prestation

Les prestations de service sont assurées par du personnel qualifié et professionnel, pouvant comprendre, selon la nature de l'événement, un maître d'hôtel, des serveurs ainsi qu'un ou plusieurs cuisiniers.

Sauf disposition particulière mentionnée au devis, l'organisation du personnel est établie **sur la base d'un serveur pour 25 /vingt-cinq convives adultes** dans le cadre d'un repas assis.

La prestation comprend :

- les déplacements aller et retour du personnel depuis les locaux de la Maison Del Forno ;
- la mise en place du couvert, à l'exclusion de l'installation et de la manutention du mobilier de la salle ;
- le service des convives ;
- le débarrassage, le rangement et la remise en ordre des espaces utilisés dans le cadre de la prestation.

La vacation prévue au devis est d'une durée maximale de douze heures par membre du personnel. Cette durée comprend les temps de trajet, d'installation, de service, de débarrassage et de rangement.

Le temps de service effectif est fixé à sept heures, comprenant généralement six heures de service auprès des convives et une heure consacrée au débarrassage et au rangement. À titre d'exemple, pour une prestation prévue de 18 heures à 1 heure, le service comprend six heures de service et une heure de débarrassage.

Toute prolongation de la durée prévue, imputable notamment à un retard dans le déroulement de l'événement, à une modification du programme ou à une demande du client, pourra faire l'objet d'une facturation complémentaire conformément aux tarifs en vigueur.

Lorsqu'il existe une disparité importante entre le nombre de convives présents au cocktail et celui des convives participant au dîner, la Maison Del Forno pourra préconiser la présence d'un ou plusieurs serveurs supplémentaires afin de garantir une qualité de service adaptée.

Les besoins en personnel sont déterminés en fonction des particularités de chaque prestation, notamment du nombre de convives, de la configuration du lieu, des distances à parcourir, du déroulement de l'événement, des horaires et du niveau de service attendu. Toute adaptation nécessaire fera l'objet d'une mention spécifique et d'un chiffrage dans le devis.

16. Suppléments tarifaires selon le nombre définitif d'invités

Le Devis est établi en fonction du lieu de réception, de la date, du nombre d'invités et de l'organisation prévue. Lorsque le Devis le prévoit ou lorsque les conditions tarifaires ont été portées à la connaissance du Client avant son engagement, les suppléments suivants peuvent s'appliquer :

- **Si le nombre définitif d'invités adultes au dîner est compris entre 30 et 69 personnes : supplément forfaitaire de 1200 euros TTC ;**
- **si le nombre définitif d'invités adultes au dîner est compris entre 70 et 95 personnes : supplément forfaitaire de 600 euros TTC.**

Toute modification du lieu, de la date, du nombre d'invités, du format de réception, des horaires ou des conditions logistiques pourra entraîner une tarification différente, après information du Client.

17. Remises commerciales

Les remises commerciales éventuellement applicables sont celles indiquées au Devis. À défaut de stipulation particulière, les remises indicatives suivantes peuvent être appliquées si leurs conditions sont réunies :

- **4 % pour les mariages hors vendredi et samedi, applicable uniquement aux menus adultes au repas, hors brunch ;**
- **8 % pour les événements de 250 invités ou plus, ainsi que pour les événements organisés entre le 23 octobre et le 18 avril, applicable uniquement aux menus adultes au repas, hors brunch ;**
- **10 % pour les événements de 300 invités ou plus, applicable uniquement aux menus adultes au repas, hors brunch.**

Les remises ne sont pas cumulables entre elles, sauf accord écrit du Prestataire. En cas de modification du nombre d'invités, de la date, du format de réception ou des prestations commandées, les remises pourront être recalculées ou supprimées si les conditions initialement prévues ne sont plus réunies.

18. Allergies, régimes alimentaires et sécurité sanitaire

Le Client s'engage à communiquer par écrit, au plus tard lors de la confirmation définitive du nombre d'invités, toute information utile relative aux allergies, intolérances, régimes alimentaires spécifiques ou contraintes particulières connues.

Le Prestataire prendra en compte les informations transmises afin d'adapter la Prestation dans la mesure du possible et sous réserve de faisabilité. Sauf engagement écrit spécifique, le Prestataire ne peut toutefois garantir l'absence totale de traces d'allergènes, compte tenu de la manipulation de nombreux produits dans ses cuisines et laboratoires.

Le Client demeure responsable de la collecte et de la transmission au Prestataire des informations utiles communiquées par ses invités, ainsi que de l'information des invités concernés sur les adaptations effectivement prévues.

Pour des raisons sanitaires, les denrées servies, exposées, sorties de la chaîne du froid ou manipulées pendant l'Événement ne pourront pas toujours être remises au Client. Toute remise exceptionnelle de denrées restantes, si elle est acceptée par le Prestataire, se fera sous la responsabilité du Client à compter de leur remise effective.

19. Boissons alcoolisées et comportement des invités

Lorsque la Prestation comprend des boissons alcoolisées, leur service est effectué dans le respect des règles applicables. Le Prestataire pourra refuser de servir une personne manifestement en état d'ivresse ou dont le comportement présente un risque pour elle-même, pour les tiers, pour le personnel ou pour le bon déroulement de l'Événement.

Le Client, en qualité d'organisateur privé, demeure responsable du comportement de ses invités et des dommages qu'ils pourraient causer au lieu, au matériel, aux autres invités, aux prestataires tiers ou au personnel du Prestataire.

20. Lieu de réception et prestataires tiers

Le Client est responsable de la coordination générale avec le lieu de réception et les prestataires tiers qu'il choisit : domaine, salle, wedding planner, décorateur, DJ, photographe, loueur de mobilier, fleuriste ou tout autre intervenant.

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des manquements, retards, erreurs, dommages ou contraintes imputables au lieu de réception ou aux prestataires tiers.

Le Client s'engage à communiquer au Prestataire toutes les informations utiles relatives au lieu de réception : horaires d'accès, contraintes de livraison, plan d'accès, stationnement, espace traiteur, point d'eau, électricité, chambre froide, office, règles du domaine, horaires de fin de soirée, modalités de reprise du matériel et coordonnées d'un référent sur place.

Tout défaut d'information susceptible de modifier l'organisation prévue pourra entraîner des frais complémentaires, sous réserve que ces frais soient nécessaires et justifiés.

21. Responsabilité et assurance

Le Prestataire déclare être couvert par une assurance responsabilité civile professionnelle pour l'exercice de son activité.

La responsabilité du Prestataire pourra être engagée en cas de faute prouvée dans l'exécution de la Prestation, dans les conditions du droit commun, pour les dommages directs, certains et prévisibles résultant de cette faute.

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des conséquences liées à un cas de force majeure, à une faute du Client, à une faute d'un invité ou d'un tiers, à une impossibilité d'accès au lieu non signalée, à des contraintes techniques ou logistiques non portées à sa connaissance, ou à des conditions météorologiques relevant de l'organisation générale de l'Événement.

Le Prestataire ne répond pas des pertes, vols, casses ou détériorations de biens appartenant au Client, aux invités ou à des tiers, sauf faute prouvée de sa part. Le Client est invité à souscrire toute assurance utile couvrant ses biens, le lieu de réception, les biens de valeur et sa responsabilité d'organisateur.

22. Réclamations

Toute remarque relative à l'exécution de la Prestation doit, dans la mesure du possible, être signalée immédiatement au responsable de prestation afin de permettre une vérification sur place et, si possible, une solution rapide.

Toute réclamation postérieure à l'Événement doit être adressée par écrit au Prestataire dans un délai raisonnable, accompagnée de tout élément utile permettant son examen : photographies, facture, devis, échanges, témoignages ou tout justificatif pertinent.

Les réclamations portant sur des éléments qui n'auraient pas été signalés sur place et qui ne pourraient plus être vérifiés ultérieurement seront examinées avec les réserves nécessaires, sans priver le Client de ses droits légaux.

23. Médiation de la consommation

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, le Client consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant au Prestataire.

Le Client doit au préalable avoir tenté de résoudre son litige directement auprès du Prestataire par une réclamation écrite adressée aux coordonnées indiquées dans les présentes CGV. Sous réserve des conditions de recevabilité prévues par l'article L. 612-2 du Code de la consommation, il peut saisir le médiateur dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du Prestataire.

Le Prestataire déclare avoir désigné, par adhésion enregistrée sous le numéro CS0001487/2009, la SAS Médiation Solution comme entité de médiation de la consommation.

Pour saisir le médiateur, le Client peut formuler sa demande :

- Au moyen du formulaire en ligne intitulé « Saisir le médiateur » disponible sur le site www.sasmediationsolution-conso.fr.

Quel que soit le mode de saisine utilisé, la demande doit contenir notamment :

- Les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du demandeur ;
- Le nom, l'adresse et le numéro d'enregistrement du professionnel concerné auprès de SAS Médiation Solution ;
- Un exposé succinct des faits ;
- Une copie de la réclamation écrite préalable adressée au Prestataire ;
- Tout document permettant l'instruction de la demande : devis, bon de commande, facture, justificatif de paiement, échanges, photographies ou tout autre justificatif utile.

Le recours à la médiation est facultatif. Aucune clause des présentes CGV n'oblige le Client à recourir à une médiation préalablement à la saisine du juge.

24. Données personnelles

Les données personnelles communiquées par le Client sont traitées par le Prestataire pour la gestion des demandes, devis, commandes, factures, paiements, organisation de l'Événement, suivi de la relation client, gestion des réclamations et respect des obligations légales ou comptables.

Les données peuvent être communiquées, lorsque cela est nécessaire, aux membres du personnel du Prestataire, à ses sous-traitants, prestataires techniques, conseils, assureurs, autorités compétentes ou partenaires intervenant strictement pour l'exécution de la Prestation.

Le Client dispose, dans les conditions prévues par la réglementation applicable, de droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et, le cas échéant, de portabilité de ses données. Ces droits peuvent être exercés auprès du Prestataire à l'adresse électronique indiquée dans les présentes CGV.

Le Client peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL s'il estime que le traitement de ses données personnelles n'est pas conforme à la réglementation applicable.

25. Propriété intellectuelle et supports

Les menus, propositions commerciales, supports de présentation, photographies, textes, compositions, méthodes d'organisation, documents techniques et contenus remis au Client demeurent, sauf mention contraire, la propriété du Prestataire ou de leurs titulaires respectifs.

Ils ne peuvent être reproduits, diffusés ou exploités à des fins commerciales sans autorisation écrite préalable du Prestataire, hors usage strictement privé lié à l'organisation de l'Événement.

26. Nullité partielle

Si l'une quelconque des stipulations des présentes CGV était déclarée nulle, réputée non écrite ou inapplicable, les autres stipulations conserveraient leur plein effet, sauf si la clause concernée constituait un élément déterminant de l'engagement des parties.

27. Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes CGV et le contrat conclu entre le Prestataire et le Client sont soumis au droit français.

En cas de litige, les parties rechercheront prioritairement une solution amiable. Le Client consommateur peut recourir gratuitement à la médiation de la consommation dans les conditions de l'article 22, sans que cette démarche ne constitue une obligation préalable à la saisine du juge.

À défaut de solution amiable, les règles légales de compétence juridictionnelle applicables aux consommateurs s'appliqueront. Aucune clause attributive de compétence exclusive ne peut priver le Client consommateur des droits que lui reconnaît la loi.

28. Acceptation des Conditions Générales de Vente

La signature du Devis et l'acceptation des présentes CGV valent acceptation pleine et entière des Conditions Générales de Vente.

Le Client reconnaît avoir reçu les présentes CGV avant la signature du Devis, avoir pu en prendre connaissance de manière lisible et compréhensible, et les accepter sans réserve, sous réserve des dispositions légales impératives applicables aux consommateurs.

29. Informations à compléter par le Client

Nom et prénom du Client consommateur*	
Adresse postale*	
Téléphone*	
Adresse e-mail*	
Date de l'événement*	
Lieu de l'événement*	
Nombre prévisionnel d'invités adultes	
Nombre prévisionnel d'enfants	

***/Obligatoire**

Information spécifique relative au droit de rétractation : Je reconnais avoir été informé(e) que la prestation de restauration/traiteur/événementiel commandée pour une date ou une période

déterminée n'ouvre pas droit à rétractation, dans les conditions prévues à l'article 5 des présentes CGV.

Fait à :

Le :

Signature du Client :

Mention d'acceptation écrite : « Lu et approuvé – bon pour accord sur le devis et les présentes Conditions Générales de Vente ».