MAISON DEL FORNO

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ACHATS SUR LE SITE MARCHAND

Plateaux-repas, coffrets, cocktails et buffets livrés ou retirés

Clients entreprises privées et particuliers

1 Prestataire et champ d'application

DEL FORNO PERE ET FILS, SAS au capital de 24 391,84 €, exploitant Maison Del Forno Traiteur, 227 route de Montmerle, 69830 Saint-Georges-de-Reneins. RCS Villefranche-Tarare : 313 821 720. TVA intracommunautaire : FR50313821720. Contact : commercial@delfornotraiteur.com • 04 74 67 61 73 • maisondelforno.fr.

Les présentes CGV régissent les achats de plateaux-repas, coffrets, cocktails et buffets, livrés ou retirés, effectués sur le site marchand de Maison Del Forno par des entreprises privées pour les besoins de leur activité ou par des particuliers agissant à des fins non professionnelles, ci-après le Client. Les réceptions avec personnel sur place relèvent de conditions particulières. Les marchés publics sont exclus du présent document. Les dispositions propres aux consommateurs s'appliquent aux particuliers et prévalent sur toute stipulation contraire.

Les CGV sont communiquées et acceptées avant la conclusion de la commande. Les conditions particulières expressément convenues prévalent sur les dispositions incompatibles des présentes CGV. Une nouvelle version ne modifie pas une commande déjà conclue sans accord des parties.

2 Formation de la commande

Le Client communique les produits, quantités, date, créneau et lieu de livraison ou de retrait, coordonnées du réceptionnaire, informations d'accès, adresse de facturation et références internes nécessaires. Il signale les allergies ou régimes particuliers avant validation.

Avant de valider sa commande, le Client peut vérifier les produits, quantités, date, lieu, créneau et prix total et corriger les erreurs. Il accepte les CGV puis confirme sa commande par un bouton portant la mention « Commande avec obligation de paiement » ou une formule équivalente. La commande est prise en compte après confirmation écrite de Maison Del Forno et règlement prévu, sauf conditions de compte acceptées. Un récapitulatif et la version des CGV acceptée sont adressés par courriel. Un panier non validé ne vaut pas commande.

3 Prix et contenu de l'offre

Les prix destinés aux particuliers sont affichés en euros TTC. Pour les professionnels, les montants HT, la TVA et le total TTC figurent dans le récapitulatif. Les frais de livraison, de matériel et les prestations accessoires non incluses sont précisés avant validation. Le prix total accepté est maintenu, sauf modification convenue ou changement légal du taux de TVA.

Les photographies illustrent la présentation et peuvent être communes à plusieurs déclinaisons. La composition commandée est celle décrite dans l'offre. Toute substitution significative ou modification de prix nécessite l'information et l'accord du Client ; à défaut d'accord, la ligne indisponible est annulée et remboursée.

4 Délais de commande

Sauf accord écrit différent, les demandes doivent parvenir avant les échéances suivantes, sous réserve de disponibilité. Une commande reçue hors délai peut être acceptée après confirmation expresse ; les restrictions d'annulation sont alors rappelées avant son acceptation.

Produits	Échéance de commande
Plateaux-repas et coffrets individuels	La veille ouvrée avant 12 h
Cocktails, buffets, petits-déjeuners et goûters	Deux jours ouvrés avant, à 12 h

5 Annulation et diminution des quantités

Le Client peut annuler tout ou partie de sa commande ou en réduire les quantités par courriel adressé à commercial@delfornotraiteur.com. Il précise la référence de la commande et les produits ou quantités concernés. Toute demande téléphonique doit être confirmée par écrit. La date et l'heure de réception du courriel déterminent le plafond applicable selon le tableau ci-dessous. Maison Del Forno accuse réception ; l'absence d'accusé ne modifie pas la date de prise en compte.

Indemnité indicative maximale	Plateaux-repas et coffrets individuels	Coctails, buffets, petits-déjeuners et goûters
0 %	Jusqu'à J−3 ouvrés à 12 h inclus	Jusqu'à J−4 ouvrés à 12 h inclus
40 %	Après J−3 à 12 h et jusqu'à J−2 à 12 h inclus	Après J−4 à 12 h et jusqu'à J−3 à 12 h inclus
70 %	Après J−2 à 12 h et jusqu'à J−1 à 12 h inclus	Après J−3 à 12 h et jusqu'à J−2 à 12 h inclus
100 %	Après J−1 à 12 h	Après J−2 à 12 h

Les délais sont exprimés en jours ouvrés : du lundi au vendredi, hors jours fériés en France métropolitaine. J est le jour de livraison ou de retrait et ne compte pas dans le délai. J−1 est le dernier jour ouvré précédent, J−2 l'avant-dernier, et ainsi de suite. Chaque échéance est fixée à midi, heure de Paris. Une demande reçue exactement à midi relève de la tranche qui se termine à cette heure ; une demande reçue après midi relève de la tranche suivante. Les taux ne se cumulent pas.

L'indemnité est calculée sur le prix net, après remises, des seuls produits et prestations annulés : montant HT pour un Client professionnel et montant TTC pour un Client particulier. En cas de diminution, elle porte uniquement sur la valeur des quantités supprimées. Les quantités maintenues restent facturées au prix convenu. Les frais accessoires évités, notamment une livraison non engagée, sont exclus du calcul.

Les pourcentages sont des plafonds indicatifs : le décompte est limité au préjudice justifié, après déduction des économies et possibilités de réaffectation effectivement réalisées. Aucun coût ne peut être compté deux fois. Le total ne peut excéder le prix de la commande concernée. Les acomptes sont imputés sur les sommes dues et tout trop-perçu est remboursé sous 30 jours. Le traitement fiscal dépend de la nature des sommes. Les dispositions relatives à la force majeure et le pouvoir de modération du juge prévu à l'article 1231-5 du Code civil demeurent applicables.

Exemples pratiques pour comprendre les délais

Les exemples de délais s'appliquent aux entreprises privées comme aux particuliers, pour une semaine sans jour férié. Les heures indiquées sont celles de réception du courriel d'annulation ou de diminution. Les montants sont des plafonds applicables uniquement à la part annulée. L'exemple chiffré en HT illustre une commande professionnelle ; pour un particulier, le même calcul s'effectue sur les prix TTC.

Exemple 1 Livraison prévue le vendredi

Plafond	Plateaux-repas et coffrets	Coctails et buffets
0 %	Jusqu'au mardi à 12 h inclus	Jusqu'au lundi à 12 h inclus
40 %	Après mardi 12 h et jusqu'au mercredi à 12 h inclus	Après lundi 12 h et jusqu'au mardi à 12 h inclus
70 %	Après mercredi 12 h et jusqu'au jeudi à 12 h inclus	Après mardi 12 h et jusqu'au mercredi à 12 h inclus
100 %	Après jeudi 12 h, y compris le vendredi	Après mercredi 12 h, y compris le jeudi et le vendredi

Pour des plateaux-repas livrés le vendredi : une annulation reçue mercredi à 10 h relève du plafond de 40 % ; jeudi à 10 h, de 70 % ; jeudi à 15 h ou vendredi, de 100 %.

Exemple 2 Livraison prévue le lundi

Plafond	Plateaux-repas et coffrets	Coctails et buffets
0 %	Jusqu'au mercredi précédent à 12 h inclus	Jusqu'au mardi précédent à 12 h inclus
40 %	Après mercredi 12 h et jusqu'au jeudi à 12 h inclus	Après mardi 12 h et jusqu'au mercredi à 12 h inclus
70 %	Après jeudi 12 h et jusqu'au vendredi à 12 h inclus	Après mercredi 12 h et jusqu'au jeudi à 12 h inclus
100 %	Après vendredi 12 h, y compris le week-end et le lundi	Après jeudi 12 h, y compris le vendredi, le week-end et le lundi

Pour des plateaux-repas livrés le lundi : une annulation reçue jeudi à 10 h relève du plafond de 40 % ; vendredi à 10 h, de 70 % ; vendredi à 15 h, samedi ou dimanche, de 100 %. Le samedi et le dimanche ne sont pas des jours ouvrés : ils n'ajoutent aucun jour au décompte. Un jour férié oblige à remonter d'un jour ouvré supplémentaire pour chaque échéance concernée.

En cas de diminution, seul le montant des quantités supprimées sert de base. Exemple : 10 plateaux annulés à 25 € HT représentent 250 € HT. À 40 %, l'indemnité maximale est de 100 € ; à 70 %, de 175 € ; à 100 %, de 250 €. Les quantités maintenues restent facturées au prix convenu.

6 Autres modifications et report

Les augmentations, changements de produits, d'adresse ou d'horaire nécessitent un accord écrit selon les capacités d'approvisionnement, de production et de livraison. Tout supplément doit être accepté avant exécution. Sans accord, la commande initiale demeure applicable, sauf annulation expressément notifiée.

Un report nécessite un accord écrit précisant la nouvelle date, les prix, les frais non récupérables et le sort des sommes versées. Il n'ouvre pas automatiquement droit à une annulation gratuite. Sans accord de report, le barème s'applique si le Client annule la commande initiale.

7 Livraison et retrait

Les zones desservies, frais, éventuels seuils de gratuité et créneaux sont ceux communiqués au Client lors de la commande et repris dans sa confirmation. Le retrait est gratuit, sauf prestation particulière expressément chiffrée. Aucun forfait de livraison supplémentaire ne peut être ajouté sans accord préalable.

Le Client garantit l'exactitude de l'adresse et des informations d'accès et assure la présence d'un réceptionnaire pendant le créneau convenu. Une heure impérative doit être expressément acceptée par Maison Del Forno. Le Prestataire informe le Client de tout retard significatif et recherche une solution adaptée.

En cas d'absence ou d'impossibilité d'accès imputable au Client, le livreur tente de joindre le contact désigné. Si la remise demeure impossible à l'issue du créneau convenu, ou si une commande n'est pas retirée pendant son créneau après tentative de contact, les produits préparés restent dus selon l'article 5, sous déduction des économies réalisées. Toute nouvelle présentation dépend de la faisabilité sanitaire et logistique et de l'acceptation préalable de son coût.

Une difficulté de circulation ordinaire ne constitue pas automatiquement un cas de force majeure. La prise en compte des retards et de leurs conséquences dépend de leur cause et des engagements convenus.

8 Réception et réclamations

À réception, le Client vérifie les quantités, les références, l'état apparent et les conditions de remise. Les manquants ou anomalies visibles sont signalés au livreur et portés, si possible, sur le bon de livraison. Le Client transmet rapidement une réclamation écrite accompagnée des éléments utiles : référence, photos et description de l'anomalie.

Un signalement le jour même facilite les vérifications et une éventuelle correction. La signature du bon de livraison sans réserve n'exclut pas une réclamation portant sur un défaut non apparent et ne supprime pas les droits légaux du Client. Aucun retour de denrées ne doit être effectué sans instruction préalable de Maison Del Forno.

9 Produits et conservation

Les modalités de dégustation, de réchauffage, les accessoires inclus et les informations sur les allergènes sont précisés dans l'offre, l'étiquetage ou les documents remis. Les produits ne doivent pas être considérés comme exempts de traces d'allergènes sans engagement écrit spécifique.

Maison Del Forno assure les conditions de conservation adaptées jusqu'à la remise effective. Dès réception ou retrait, le Client respecte la chaîne du froid ou du chaud, les températures, les dates limites et les consignes propres à chaque produit. Ces indications priment sur toute recommandation générale ; aucune durée uniforme de consommation n'est fixée pour des produits différents.

Les produits réfrigérés sont placés sans délai dans un équipement adapté. Le Client demeure responsable des conditions de stockage et de service après remise, sans que cela exonère Maison Del Forno d'un défaut qui lui serait imputable.

10 Matériel et emballages

Les fournitures incluses et les éventuelles modalités de récupération sont précisées dans l'offre. Les locations, reprises, consignes et tarifs de remplacement du matériel sont communiqués et acceptés avant la commande. Les pertes ou détériorations imputables au Client sont facturées sur justificatif ou selon le barème préalablement accepté.

ll Acompte et modalités de règlement

Sauf conditions particulières ou compte client accepté, un acompte de 80 % du montant TTC est exigé à la confirmation pour engager la production ; le solde est dû au plus tard à la livraison ou au retrait. Pour une commande acceptée moins de deux jours ouvrés avant sa réalisation, le règlement intégral est dû à la confirmation.

Pour les clients bénéficiant expressément de conditions de compte, la facture est payable à 30 jours date d'émission, sauf échéance différente légalement convenue. Les moyens acceptés et coordonnées de règlement figurent sur le devis ou la facture. Un prélèvement SEPA nécessite un mandat signé. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé sauf accord écrit.

Le Client fournit en amont les informations nécessaires à sa facturation, y compris les références d'achat et les modalités de dépôt autorisées. La facturation électronique est mise en œuvre conformément aux obligations légales applicables.

l2 Retard de paiement

Pour les clients professionnels exclusivement, toute somme impayée à l'échéance entraîne, dès le lendemain et sans rappel, des intérêts au taux de refinancement de la Banque centrale européenne applicable au semestre concerné majoré de 10 points, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 € par facture. Des frais complémentaires peuvent être demandés sur justificatifs dans les conditions légales. Pour les clients particuliers, ces dispositions ne s'appliquent pas : les intérêts au taux légal ne sont dus qu'après mise en demeure, dans les conditions du droit commun.

En cas de défaut de paiement, Maison Del Forno peut, après mise en demeure restée sans effet dans le délai raisonnable qu'elle fixe, suspendre les commandes non exécutées dans les conditions légales. Les sommes correspondant aux prestations déjà exécutées restent dues.

l3 Responsabilité et force majeure

Maison Del Forno répond des dommages directs, certains et prévisibles résultant d'un manquement qui lui est imputable. Elle ne répond pas des conséquences causées exclusivement par une faute du Client ou d'un tiers, ni de la seule rupture de conservation imputable au Client après remise. Pour les consommateurs, les présentes stipulations ne limitent ni les garanties légales ni les droits à réparation prévus par les dispositions impératives applicables.

La force majeure s'apprécie selon l'article 1218 du Code civil. La partie concernée informe l'autre sans délai et fournit les justificatifs disponibles. Les parties recherchent une solution adaptée. La suspension, la résolution et les restitutions sont traitées conformément aux dispositions légales ; l'indemnité d'annulation n'est pas appliquée automatiquement en cas de force majeure reconnue.

l4 Données personnelles et règlement des différends

Les données personnelles collectées servent à gérer les devis, commandes, livraisons, factures et réclamations. Elles sont accessibles aux personnes et prestataires habilités et conservées pendant les durées nécessaires à ces finalités et aux obligations légales. Les droits applicables peuvent être exercés à commercial@delfornotraiteur.com ; une réclamation peut être adressée à la CNIL.

Le contrat est soumis au droit français. Les parties recherchent d'abord une solution amiable, sans empêcher une mesure urgente ni interrompre les délais légaux. À défaut d'accord, les juridictions compétentes selon les règles de droit commun peuvent être saisies. La nullité d'une clause n'affecte pas les autres dispositions sauf si elle était déterminante.

l5 Acceptation des conditions générales de vente

Les présentes CGV sont communiquées au Client avant la conclusion de la commande. Leur acceptation peut résulter de la signature d'un devis y faisant expressément référence, d'un accord explicite par courriel ou d'une validation électronique permettant d'en conserver la preuve. Aucune signature séparée des CGV n'est exigée. Maison Del Forno conserve la version des CGV acceptée et les éléments permettant d'établir cette acceptation.

l6 Droit de rétractation des particuliers

Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, les prestations de restauration fournies à une date ou période déterminée et les biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement sont exclus du droit de rétractation de 14 jours. Le Client particulier en est informé avant validation pour les produits et prestations concernés. Les possibilités d'annulation commerciale prévues à l'article 5 restent applicables. Pour toute vente distincte ne relevant pas d'une exception légale, les informations et le formulaire relatifs au droit de rétractation sont remis avant la commande.

17 Médiation de la consommation

Après une réclamation écrite préalable adressée à commercial@delfornotraiteur.com restée sans solution satisfaisante, le Client consommateur peut saisir gratuitement SAS Médiation Solution, organisme désigné dans les CGV consommateurs de Maison Del Forno, sous réserve des conditions de recevabilité de l'article L. 612-2 du Code de la consommation et dans l'année suivant sa réclamation écrite. Coordonnées : 222 chemin de la Bergerie, 01800 Saint-Jean-de-Niost ; contact@sasmediationsolution-conso.fr ; formulaire « Saisir le médiateur » sur www.sasmediationsolution-conso.fr. La médiation est facultative et ne prive pas le consommateur du droit de saisir la juridiction compétente.

18 Garanties légales des clients particuliers

Maison Del Forno répond des garanties légales applicables aux biens vendus aux consommateurs, notamment de la conformité prévue aux articles L. 217-3 et suivants du Code de la consommation et des vices cachés prévus aux articles 1641 et suivants du Code civil. Ces garanties s'appliquent indépendamment d'une éventuelle garantie commerciale et ne peuvent être supprimées par les présentes CGV.

La garantie légale de conformité couvre les défauts existant à la délivrance qui apparaissent dans les deux ans suivant celle-ci. Les délais de prescription de l'action s'appliquent conformément à la loi. Pour un bien neuf, les défauts apparaissant dans les vingt-quatre mois sont présumés exister lors de la délivrance, sauf preuve contraire ou incompatibilité avec la nature du bien ou du défaut. Pour les denrées périssables, ces règles tiennent compte de leur nature, de leur durée de conservation et des consignes remises ; elles ne signifient pas que les denrées se conservent deux ans.

Dans les conditions légales, le consommateur peut demander sans frais la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve de faisabilité et des règles de coût disproportionné. La mise en conformité doit intervenir sous trente jours et sans inconvénient majeur. En cas de refus, d'impossibilité, de dépassement de ce délai, d'échec ou de défaut suffisamment grave, une réduction du prix ou la résolution peut être demandée dans les conditions légales. La résolution est exclue pour un défaut mineur. Les protections et prolongations de garantie prévues par la loi demeurent applicables.

En cas de vice caché, le consommateur peut choisir entre la restitution du bien contre remboursement du prix et sa conservation contre réduction du prix, conformément à l'article 1644 du Code civil. L'action doit être engagée dans les deux ans suivant la découverte du vice, dans les limites légales applicables. Les demandes sont adressées aux coordonnées de Maison Del Forno figurant à l'article 1.