

Préambule

Toutes les conditions générales ci-dessous règlent les rapports entre notre société « ATELIERS DU VAL D'IGNY » et ses clients. Elles s'appliquent à toutes les transactions en l'absence d'un contrat spécifique.

Ces CGV sont systématiquement communiquées à tout client sur notre site ou sera transmise avec chaque facture.

En effectuant leur commande, les clients déclarent avoir pris connaissance et accepter les présentes conditions générales de vente.

Les présentes conditions sont révisables à tout moment.

Article 1 : Acceptation de commande

Par « commande », il faut entendre tout ordre (téléphone, mail, courrier) portant sur nos produits. Les articles disponibles à la vente sont ceux présentés dans notre catalogue, aux dates de commercialisations indiquées (liste disponible sur notre site www.abbaye-ignny.fr) En cas d'article non disponible à la commande, il sera proposé au client un article de remplacement, ou un décalage de la date de départ de la commande. Toute commande réceptionnée est confirmée par mail (sous réserve d'avoir l'adresse mail du client).

Pour les clients particuliers, une participation forfaitaire au transport sera demandée en fonction du montant TTC de la commande soit :

- 12.50 € pour toute commande inférieure à 40 € TTC / 14 € pour toute commande entre 40 € et 100 € TTC / 15.50€ pour toute commande supérieure à 100 € TTC

Pour les clients professionnels, si la commande n'atteint pas le de franco de 750€ HT, une participation au transport sera demandée en fonction du poids du ou des colis. Aucun minimum de commande n'est exigé. Toute commande n'est plus modifiable, ni annulable passée 24h après sa confirmation.

Toute commande acceptée est remise à un prestataire de transport en messagerie, seul décisionnaire de sa tournée et des délais d'acheminement. Les délais peuvent être donnés à titre indicatif et ne constituent en aucun cas un engagement de notre part.

Selon les conditions climatiques et en particulier lors de fortes chaleurs, nous nous réservons le droit d'annuler les expéditions et de les reporter ultérieurement afin de préserver la qualité de nos produits.

Aucune commande acceptée par le client et présentée conforme par le transporteur ne pourra faire l'objet d'un refus. Un retour non justifié donnera lieu à la facturation des frais aller et retour. Le client doit être à jour de ses règlements pour pouvoir passer une nouvelle commande.

Article 2 : Tarifs

Les tarifs sont indiqués en euro Toutes Taxes Comprises (pour les clients particuliers) et Hors Taxes (pour les clients professionnels). Ils sont disponibles à la demande et envoyés via des mailings. Ils sont également consultables sur notre site pour les clients particuliers, accompagnés d'un bon de commande.

Les tarifs sont revus deux fois dans l'année, soit à la période de Pâques et avant les fêtes de fin d'année. Les commandes confirmées sont valorisées au tarif en vigueur à la date d'expédition prévue au départ de nos ateliers.

Article 3 : Livraison et retour

Le client doit nous informer de tout changement d'adresse de livraison et/ou horaires et jours de livraison. Il est rappelé que les délais de livraison sont donnés à titre indicatif, de ce fait, en cas de retard ou d'impossibilité de livraison, le client ne peut annuler sa commande (notamment par refus de celle-ci au transporteur) et aucun dommage et intérêts ne peuvent nous être réclamés.

Compte tenu des conditions de transport et de la fragilité de nos chocolats, il est impératif qu'à chaque réception de commande le client émette des réserves même si le colis n'est pas endommagé extérieurement.

En cas d'avarie de livraison, l'absence de réserves circonstanciées sur le récépissé entraînera le non remboursement de la marchandise abîmée.

Aucun retour de marchandise ne sera accepté sans notre autorisation écrite. Sans cette autorisation, aucun produit ne pourra donner lieu à un avoir ou à un remboursement.

Article 4 : Paiement

Nos produits sont facturés au tarif en vigueur au jour de l'expédition. Sauf le cas contraire, nos factures sont payables à la prise de commande ou avant expédition pour tout nouveau client. Pour les clients réguliers, le délai de paiement accordé est de 30 jours nets à partir de la date d'émission de facture. Les règlements peuvent être effectués en espèces par chèque bancaire ou par virement bancaire.

Pour tout retard de paiement, un mail ou courrier de relance sera envoyé au client. Si le retard persiste, un courrier de mise en demeure sera envoyé.

Article 5 : Condition de conservation des produits

Le client s'engage à respecter les conditions de conservation optimales pour les produits de chocolat : température 16/18°C et éviter toute variation brutale de température ou d'hygrométrie. Il s'engage également à mettre en place une gestion des stocks en cohérence avec la DDM affichée sur les produits. Toute réclamation qualité est à formuler dans les 48h après la réception des produits. Le client devra fournir : la preuve du contrôle régulier de son lieu de stockage (réserve, vitrine, magasin,), le n° de lot incriminé, la date et le n° de la facture concernée.

Article 6 : Communication, publicité sur les produits et leur diffusion sur internet – respect de l'image de marque

Pour toute communication, publicité (dépliants, brochures, presse...), toute diffusion des produits sur internet, une demande préalable doit être impérativement faite auprès du service commercial de la chocolaterie, qui se réserve le droit d'accorder ou non son autorisation.

Article 7 : RGPD

Nous nous engageons à protéger vos données personnelles en conformité avec le Règlement Général européen sur la protection des Données Personnelles. Le client est informé lors de chaque échange de mail et mailing. Ce droit peut être exercé en nous écrivant à l'adresse mail suivante en indiquant vos nom, prénom et adresse commercial@abbaye-ignny.fr

Article 8 : Médiateur de la consommation

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », après nous avoir sollicités et à défaut de réponse vous satisfaisant, vous avez la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation auprès de :

CM2C 49 rue de Ponthieu 75 008 PARIS –

Tel : 01 89 47 00 14 –

Site : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php>

Mail : litiges@cm2c.net