

Nous proposons une avant-première à votre évènement avec une OFFRE DÉGUSTATION à 29,90€/personne, sur réservation, en semaine, un midi au restaurant Traiteur du Fort (5 rue du Fort 82000 MONTAUBAN).

ARTICLE 1 : APPLICATION DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à l'ensemble des prestations proposées par LA PYRAMIDE DES SAVEURS, quelle que soit la nature de l'évènement ou de la prestation, auprès de clients particuliers, professionnels, entreprises, associations ou collectivités.

Le fait de passer commande implique l'acceptation entière et sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente, dont le client reconnaît avoir pu prendre connaissance avant la conclusion du contrat.

Les présentes CGV constituent, avec le devis ou le bon de commande accepté, ses éventuelles annexes et avenants, l'ensemble contractuel applicable à la prestation.

En cas de contradiction entre les présentes CGV et une condition particulière expressément portée au devis, au bon de commande ou dans un avenant et acceptée par les parties, la condition particulière prévaut pour la disposition concernée.

ARTICLE 2 – DEVIS ET COMMANDE

Un devis est établi afin de déterminer les besoins du client et de préciser les prestations proposées par LA PYRAMIDE DES SAVEURS.

Il détermine notamment, selon la nature de l'évènement, les prestations retenues, les quantités ou le nombre prévisionnel de convives, le lieu, les modalités d'organisation, les prestations complémentaires et les conditions tarifaires convenues.

Le devis est valable pendant la durée qui y est indiquée, généralement un mois, conformément aux dispositions de l'article 4. Passé ce délai et en l'absence de confirmation du client, LA PYRAMIDE DES SAVEURS pourra établir une nouvelle proposition aux conditions et tarifs alors applicables.

La commande devient définitive après réception par LA PYRAMIDE DES SAVEURS :

- * du devis accepté ou du bon de commande accepté par écrit, notamment par signature portant la mention « Bon pour accord » ou par confirmation écrite permettant d'établir sans ambiguïté l'accord du client ;
- * et du versement de l'acompte de 250 € prévu à l'article 4, destiné à confirmer la commande et à immobiliser la date de l'évènement.

Lorsque le client agit à titre professionnel, son cachet commercial peut également être apposé sur le devis ou le bon de commande.

La date de l'évènement n'est considérée comme définitivement réservée qu'après réception de ces éléments.

Le versement de l'acompte s'impute sur le montant total de la prestation. En cas d'annulation à l'initiative du client, son traitement est exclusivement régi par le barème et les conditions prévus à l'article 8.

Toute modification intervenant après validation de la commande est soumise aux dispositions de l'article 3 – Modification de la commande.

RÉSERVATIONS ANTICIPÉES – SAISON DES MARIAGES

La saison estivale des mariages de LA PYRAMIDE DES SAVEURS est ouverte chaque année à compter du mois de juillet pour l'année suivante.

Compte tenu de notre qualité artisanale, de notre mode de production et de notre collaboration directe avec des producteurs locaux, les tarifs définitifs des matières premières et certaines conditions d'approvisionnement ne peuvent raisonnablement être connus ou garantis un an à l'avance.

En conséquence, lorsqu'une demande de réservation intervient dans cette période anticipée et qu'il n'est pas encore possible d'établir un devis suffisamment précis, la date peut être réservée indépendamment de l'établissement d'un devis définitif, moyennant le versement d'une somme de réservation comprise entre 500 € et 1 500 €, dont le montant est déterminé et communiqué au client au moment de la réservation en fonction de

la nature et de l'importance prévisionnelle de l'événement.

Cette réservation a pour objet l'immobilisation de la date au bénéfice du client. Elle ne vaut ni validation définitive des prestations ni fixation définitive de leur prix. Le prix sera déterminé ultérieurement lors de l'établissement du devis, sur la base des prestations retenues, des conditions économiques, des approvisionnements et des tarifs applicables à la saison concernée.

Le devis sera transmis dès que LA PYRAMIDE DES SAVEURS disposera d'une visibilité suffisante sur les conditions de réalisation de la prestation et les éléments nécessaires à son chiffrage.

La somme versée au titre de cette réservation anticipée s'imputera sur le montant total de la prestation lors de la contractualisation définitive.

En cas d'annulation à l'initiative du client, les dispositions de l'article 8 s'appliquent dans leur intégralité.

Ainsi, lorsque l'annulation intervient plus de six mois avant la date de l'événement, seuls 250 € restent acquis à LA PYRAMIDE DES SAVEURS au titre de la réservation et de l'immobilisation de la date ; le solde éventuellement versé au-delà de cette somme est restitué au client.

Pour toute annulation intervenant dans les six mois précédant l'événement, le barème prévu à l'article 8 s'applique.

ARTICLE 3 : MODIFICATION DE LA COMMANDE

Toute modification de commande doit être formulée par écrit et acceptée par LA PYRAMIDE DES SAVEURS.

Afin de permettre les commandes de matières premières, la planification de la production, la réservation du personnel et la préparation du matériel, les modifications restent possibles, sauf disposition particulière prévue au devis :

* Mariages et grandes réceptions privées : jusqu'à 1 mois avant la date de réception ;

* Professionnels, entreprises et associations : jusqu'à 15 jours avant la date de réception ;

* Plateaux-repas et commandes assimilées : jusqu'à 72 heures avant la prestation, ce délai pouvant être ramené à 48 heures lorsqu'il est expressément prévu au devis

Ces modifications peuvent notamment concerner le choix des prestations, le nombre de couverts, l'organisation ou tout autre élément prévu au devis.

Passé le délai applicable, le nombre de convives ou les quantités confirmées deviennent définitifs et constituent la base ferme de préparation et de facturation, même si le nombre réel de convives présents le jour de la réception est inférieur.

En cas de diminution du nombre de convives ou des quantités après cette échéance, et lorsque la nature des préparations et les règles sanitaires le permettent, les repas correspondant aux désistements seront préparés et remis au client en formule « à emporter ».

Cette remise sera organisée selon entente entre les parties. Les éventuels frais inhérents au conditionnement particulier, à la manutention, à la logistique, au retrait ou à une livraison supplémentaire, lorsqu'ils ne sont pas compris dans la prestation initiale, seront facturés en complément.

En cas d'augmentation du nombre de convives ou des quantités après le délai applicable, LA PYRAMIDE DES SAVEURS fera ses meilleurs efforts pour répondre à la demande, dans la limite de ses moyens techniques et de la disponibilité des produits, du personnel et du matériel. Toute prestation supplémentaire acceptée fera l'objet d'un complément tarifaire préalablement validé par écrit par le client.

CHANGEMENT DE LIEU À LA DEMANDE OU IMPOSÉ PAR LE CLIENT

Tout changement de lieu demandé ou imposé par le client après acceptation du devis constitue une modification des conditions initiales d'exécution de la prestation.

LA PYRAMIDE DES SAVEURS procédera à une nouvelle évaluation des conditions techniques, logistiques et humaines nécessaires à la réalisation de l'événement, notamment en matière de distance, temps de trajet, accessibilité, manutention, transport, matériel, installations techniques, conditions de travail, personnel et amplitude horaire.

Lorsque ce changement entraîne des coûts, contraintes ou moyens supplémentaires par rapport aux conditions ayant servi à établir le devis initial, le prix et/ou les modalités de la prestation seront ajustés en conséquence et feront l'objet d'un accord écrit ou d'un avenant au devis.

La réalisation de la prestation dans le nouveau lieu reste soumise à sa compatibilité avec les exigences d'hygiène, de sécurité et de conservation des denrées, aux moyens techniques nécessaires ainsi qu'aux capacités d'organisation de LA PYRAMIDE DES SAVEURS.

Cette modification à l'initiative du client ne relève pas de la clause d'imprévision, laquelle demeure applicable aux changements de circonstances extérieurs et imprévisibles répondant aux conditions de l'article 1195 du Code civil.

POUR MIEUX COMPRENDRE

À l'expiration du délai de modification, les quantités correspondent déjà à des engagements concrets : achats, commandes fournisseurs, production, personnel et organisation. Une diminution tardive ne peut donc plus entraîner une diminution de la facturation.

Dans notre démarche de lutte contre le gaspillage, nous privilégions, lorsque les conditions sanitaires le permettent, la remise au client des repas concernés en formule à emporter.

De même, le prix d'une prestation est établi pour un lieu déterminé. Un changement de lieu demandé ou imposé par le client peut modifier les moyens nécessaires à sa réalisation et nécessite donc une nouvelle évaluation.

ARTICLE 4 : TARIFS, CONDITIONS DE PAIEMENT ET PÉNALITÉS DE RETARD

Les tarifs indiqués sur les devis sont ceux en vigueur au moment de leur élaboration.

Un devis, ou a minima une proposition commerciale confirmée par écrit, est valable pendant la durée qui y est indiquée, généralement un mois. Passé ce délai et en l'absence de confirmation du client, LA PYRAMIDE DES SAVEURS pourra établir une nouvelle proposition sur la base des tarifs et conditions en vigueur à cette date.

Une fois le devis accepté dans son délai de validité, le prix convenu constitue la base contractuelle de la prestation, sous réserve des modifications demandées par le client, des prestations complémentaires acceptées, des frais ou charges expressément prévus aux présentes CGV et de l'application éventuelle de la clause d'imprévision prévue au présent contrat.

CONDITIONS DE RÈGLEMENT

Sauf conditions particulières convenues par écrit, les règlements sont effectués selon l'échéancier suivant :

- * 250 € d'acompte à la réservation, permettant de confirmer la commande et d'immobiliser la date. Le sort de cet acompte en cas d'annulation est régi par l'article 8 des présentes CGV ;

- * 30 % du montant TTC de la commande à la date d'échéance prévue pour les dernières modifications, conformément à l'article 3 ;

- * le solde au plus tard la veille de la manifestation.

Afin de faciliter le règlement, un échéancier personnalisé peut être étudié et accepté par écrit entre les parties, sous réserve qu'au minimum 80 % du montant total TTC de la prestation soit réglé 15 jours avant la date de réception et que le solde soit réglé au plus tard la veille de la manifestation.

Les sommes versées s'imputent naturellement sur le montant total de la prestation.

NON-RESPECT D'UNE ÉCHÉANCE AVANT LA RÉCEPTION

Le respect de cet échéancier constitue une condition essentielle à l'organisation de la prestation.

En cas de non-règlement de tout ou partie d'une échéance avant la réception, LA PYRAMIDE DES SAVEURS pourra, après information du client et demande de régularisation restée sans effet, suspendre la réservation ou l'exécution des prestations restant à réaliser, sans que cette suspension puisse être considérée comme une annulation à l'initiative du traiteur.

Les conséquences d'une annulation éventuelle demeurent régies par l'article 8.

RETARD DE PAIEMENT — CLIENTS PROFESSIONNELS

Pour les clients agissant à titre professionnel, toute somme non réglée à son échéance entraîne, dès le lendemain de la date de règlement prévue et sans qu'un rappel soit nécessaire, l'application des pénalités de retard prévues à l'article L.441-10 du Code de commerce.

Le taux des pénalités est fixé au taux appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points de pourcentage, sans pouvoir être inférieur au minimum légal applicable.

Tout professionnel en situation de retard de paiement est également redevable de plein droit d'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement. Lorsque les frais de recouvrement réellement exposés sont supérieurs à cette somme, LA PYRAMIDE DES SAVEURS pourra demander une indemnisation complémentaire sur justification, dans les conditions prévues par la réglementation.

CLIENTS PARTICULIERS

Pour les clients particuliers, toute somme restante due après son échéance pourra faire l'objet d'une demande de règlement et, si nécessaire, des procédures de recouvrement prévues par la réglementation applicable.

Les dispositions spécifiques aux retards de paiement entre professionnels mentionnées ci-dessus — notamment l'indemnité forfaitaire de 40 € — ne sont pas appliquées aux clients consommateurs.

TARIFS, TVA ET PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES

Les tarifs exprimés sur nos supports de communication — cartes, brochures, site internet, documents commerciaux — sont indiqués TTC lorsqu'ils sont destinés aux consommateurs et sont établis selon les taux de TVA légalement applicables à chaque prestation au jour de la facturation.

Les photographies, présentations et visuels de produits sont illustratifs et peuvent varier en fonction des produits, des saisons, des approvisionnements et de la présentation retenue, sans altérer les caractéristiques essentielles de la prestation commandée.

Lorsque certains lieux de réception imposent au traiteur des frais de fonctionnement, commissions, droits d'accès ou contraintes particulières directement liés à la réalisation de l'événement, ceux-ci sont intégrés au devis lorsqu'ils sont connus au moment de son établissement.

S'ils apparaissent postérieurement en raison notamment d'un changement de lieu ou d'une modification demandée ou imposée par le client, ils feront l'objet d'une information et d'un ajustement conformément à l'article 3.

Le prix facturé correspond au prix convenu lors de la conclusion du contrat, augmenté uniquement des prestations complémentaires, modifications ou frais supplémentaires prévus ou acceptés dans les conditions des présentes CGV.

Toute prestation supplémentaire demandée en cours de préparation ou le jour de l'événement sera réalisée dans la limite de nos moyens techniques, humains et de la disponibilité des produits. Elle fera l'objet d'un complément tarifaire porté à la connaissance du client et accepté par écrit, y compris par échange électronique.

DÉLAIS DE PAIEMENT SPÉCIFIQUES AUX PRODUITS ALIMENTAIRES PÉRISABLES

Lorsque les dispositions relatives aux délais de paiement entre professionnels pour les produits agricoles et alimentaires périssables sont applicables à l'opération concernée, les délais légaux spécifiques prévus par le Code de commerce devront être respectés.

ARTICLE 5 : MATERIEL ET EMBALLAGES

Les tarifs de TRAITEUR LA PYRAMIDE DES SAVEURS ne comprennent ni le service, ni la préparation des assiettes, ni la vaisselle, ni le nappage et les serviettes, ni le mobilier nécessaire à la réalisation de la prestation, sauf lorsque ces éléments sont expressément mentionnés au devis.

Ces prestations et matériels peuvent être proposés en supplément selon les besoins de l'événement et les conditions définies au devis.

Lorsque du matériel appartenant à TRAITEUR LA PYRAMIDE DES SAVEURS est mis à disposition du client et reste sous sa garde, le client en devient responsable jusqu'à sa restitution effective au traiteur. Il lui appartient de prendre les dispositions nécessaires pour prévenir tout risque de perte, casse, dégradation, disparition ou utilisation inappropriée.

Afin de garantir la restitution du matériel confié, une caution peut être demandée. Son montant et ses modalités sont précisés au devis, sur la fiche matériel ou tout autre document contractuel remis au client.

La caution est restituée après retour et contrôle du matériel, sous réserve qu'il soit rendu complet et dans l'état dans lequel il a été confié, hors usure normale liée à son utilisation.

L'ensemble du matériel appartenant à TRAITEUR LA PYRAMIDE DES SAVEURS doit être restitué dans les 48 heures suivant la réception, sauf disposition différente convenue par écrit.

En cas de perte, casse, détérioration, disparition ou non-restitution, le matériel concerné sera facturé à sa valeur de remplacement à neuf, à l'identique ou, lorsque la référence n'est plus disponible, par un matériel équivalent en qualité, caractéristiques et valeur.

Le montant correspondant sera déduit de la caution. Lorsque le montant de la caution est insuffisant pour couvrir la valeur de remplacement ou les frais de remise en état, le complément restera dû par le client. À l'inverse, le solde éventuel de la caution sera restitué au client.

Lorsque le matériel endommagé peut raisonnablement être réparé, seuls les frais justifiés de remise en état pourront être facturés, dans la limite de la valeur de remplacement du matériel concerné.

Les mêmes dispositions s'appliquent aux consignes, contenants et emballages réutilisables confiés au client. Lorsqu'ils ne sont pas restitués dans le délai convenu, ils seront facturés à leur valeur de remplacement.

La reprise du matériel par nos équipes peut être organisée selon les conditions prévues au devis. Lorsqu'elle nécessite un déplacement, une manutention, du personnel ou des moyens logistiques non prévus initialement, les frais correspondants pourront être facturés en complément après information du client.

ARTICLE 6 : LIVRAISON, CONSERVATION DES DENRÉES ET RESPONSABILITÉS

Les tarifs ne comprennent pas la livraison, sauf lorsqu'elle est expressément prévue au devis. Celle-ci est proposée selon les conditions et la tarification établies lors du devis personnalisé.

RÉCEPTION DE LA LIVRAISON

À l'issue de la livraison, un bon de livraison est remis au client ou à son représentant.

Le client est tenu de vérifier, au moment de la réception, la conformité des éléments immédiatement vérifiables et de porter sur le bon de livraison toute réserve ou anomalie constatée avant de le signer.

Par sa signature, le client reconnaît également avoir pris connaissance, lorsqu'elle lui est remise, de la fiche « matériel ». Les conditions relatives au matériel non restitué, perdu, cassé ou détérioré sont régies par l'article 5 des présentes CGV.

L'absence de réserve lors de la livraison vaut acceptation des éléments apparents et immédiatement vérifiables au moment de leur remise, sans préjudice des droits légaux du client concernant une anomalie qui ne pouvait raisonnablement être constatée à cet instant.

HYGIÈNE, CONSERVATION ET DÉLAI DE CONSOMMATION

Par mesure d'hygiène et de sécurité alimentaire, toute marchandise remise au client ne peut être reprise, échangée ou réintroduite dans le circuit de production de LA PYRAMIDE DES SAVEURS.

Les denrées remises au client et destinées à être conservées doivent l'être dans le strict respect des consignes communiquées et des températures réglementaires applicables.

Sauf indication spécifique portée sur le produit ou communiquée par LA PYRAMIDE DES SAVEURS, les denrées remises au client doivent être consommées dans un délai maximal de 24 heures suivant leur remise, sous réserve du strict respect des conditions de conservation indiquées. Passé ce délai, elles ne doivent plus être consommées.

Les préparations livrées ou servies en liaison chaude, ainsi que les produits ayant déjà été réchauffés, ne doivent pas être conservés pour une consommation ultérieure, sauf indication expresse contraire de LA PYRAMIDE DES SAVEURS.

Les produits devant être conservés au froid doivent être maintenus aux températures adaptées qui leur sont indiquées et dans le respect des règles sanitaires applicables.

REPAS NON SERVIS ET RESTES À L'ISSUE D'UNE PRESTATION

Lors d'une réception avec service, les denrées non consommées à l'issue de la prestation sont destinées à être écartées lorsqu'elles ne peuvent plus être conservées ou remises dans des conditions satisfaisantes de sécurité alimentaire.

Toutefois, conformément au principe prévu à l'article 3 et dans notre démarche de lutte contre le gaspillage, les repas non servis ou préparations restant disponibles pourront être remis au client lorsque leur nature, leur parcours de conservation et les conditions sanitaires permettent cette remise.

Le cas échéant, les modalités de conditionnement et de remise sont convenues entre les parties, les éventuels frais inhérents étant traités conformément à l'article 3.

À compter de leur remise effective, le client assume la responsabilité de leur transport, de leur conservation et de leur consommation, dans le respect des consignes communiquées.

Ces produits devront être consommés dans un délai maximal de 24 heures suivant leur remise, sauf indication plus restrictive communiquée par LA PYRAMIDE DES SAVEURS.

Lorsque la nature du produit ou son parcours de conservation ne permet pas une remise dans des conditions satisfaisantes de sécurité alimentaire, LA PYRAMIDE DES SAVEURS se réserve le droit de refuser sa remise et de procéder à son élimination, la sécurité alimentaire prévalant sur toute autre considération.

Lorsque cela est nécessaire au regard de la nature des denrées ou des conditions dans lesquelles le client souhaite les conserver, une fiche de remise ou décharge pourra être établie afin d'attester que les produits ont été remis au client et que les consignes de conservation et de consommation lui ont été communiquées.

Cette décharge constate le transfert de garde et de responsabilité après remise des denrées. Elle ne saurait toutefois exonérer LA PYRAMIDE DES SAVEURS d'une responsabilité qui trouverait son origine dans une faute qui lui serait directement imputable antérieurement à cette remise.

NON-RESPECT DES CONSIGNES APRÈS REMISE

À compter de la remise des denrées, LA PYRAMIDE DES SAVEURS ne maîtrise plus leurs conditions de transport, de stockage, de conservation, de remise en température ou de consommation.

En conséquence, LA PYRAMIDE DES SAVEURS ne pourra être tenue responsable des conséquences résultant d'une rupture de la chaîne du froid, d'une conservation inadaptée, du non-respect du délai de consommation, d'une remise en température inappropriée ou, plus généralement, du non-respect par le client des consignes qui lui ont été communiquées, sous réserve des responsabilités légalement imputables au traiteur.

PRESTATIONS ET FOURNISSEURS EXTÉRIEURS

La responsabilité de LA PYRAMIDE DES SAVEURS est engagée au titre des prestations qu'elle réalise ou dont elle assume contractuellement la responsabilité.

Les prestations commandées et facturées directement au client par des fournisseurs ou prestataires extérieurs demeurent sous la responsabilité de ces derniers.

Lorsque LA PYRAMIDE DES SAVEURS intervient uniquement comme intermédiaire ou facilitateur entre le client et un prestataire extérieur, sa responsabilité ne saurait être recherchée au titre de la mauvaise exécution d'une prestation qui ne lui a pas été contractuellement confiée, sous réserve de ses propres obligations.

TRANSPORT PAR LE CLIENT OU UN TIERS

Lorsque les marchandises ne sont pas livrées par LA PYRAMIDE DES SAVEURS mais sont retirées et transportées par le client ou par un tiers mandaté par lui, leur transport et leur conservation après remise s'effectuent sous la responsabilité du client.

Il lui appartient de prévoir les moyens nécessaires au maintien des conditions de transport et de température adaptées aux produits.

Un retard ou une avance raisonnable sur l'horaire de livraison convenu ne peut, à lui seul, justifier le refus de la prestation ou le non-paiement total ou partiel de la facture, sauf lorsqu'il caractérise un manquement ayant effectivement affecté l'exécution de la prestation.

FORCE MAJEURE

LA PYRAMIDE DES SAVEURS pourra suspendre l'exécution de ses obligations lorsqu'un événement répondant aux conditions légales de la force majeure empêche temporairement ou définitivement leur exécution.

Peuvent notamment être concernés, lorsqu'ils présentent les caractéristiques légales de la force majeure : émeute, manifestation, grève ou blocage extérieur à l'entreprise, impossibilité de circuler, conditions météorologiques dangereuses, sinistre affectant les installations nécessaires à la prestation ou tout événement extérieur mettant en danger l'intégrité physique des équipes ou empêchant matériellement la réalisation de la prestation.

Les conséquences d'une telle situation seront déterminées conformément aux dispositions légales applicables et indépendamment de la clause d'imprévision, qui concerne les circonstances dans lesquelles l'exécution reste possible mais devient excessivement onéreuse.

ARTICLE 7 : DROIT DE BOUCHON ET AUTRES PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES

DROIT DE BOUCHON ET BOISSONS FOURNIES PAR LE CLIENT

Aucun droit de bouchon n'est demandé au client, sauf disposition particulière expressément prévue au devis.

Lorsque les boissons sont fournies par le client, celui-ci demeure responsable de leur choix, de leur quantité, de leur approvisionnement et de leur adéquation avec le menu.

LA PYRAMIDE DES SAVEURS ne pourra notamment être tenue responsable d'un mauvais accord entre les mets et les boissons fournies par le client, ni d'une quantité insuffisante de boissons, sauf lorsque leur sélection ou leur approvisionnement lui ont été expressément confiés.

Lorsque le service des boissons fournies par le client est confié à nos équipes, ses modalités sont définies au devis.

ORGANISATION DE LA PRESTATION

Le service en cuisine et en salle s'effectue sur la base de l'organisation préalablement établie entre les parties et précisée au devis ou dans les documents d'organisation de la réception.

Les horaires, effectifs, temps de service et moyens nécessaires sont établis en fonction de cette organisation.

Toute modification demandée par le client susceptible d'entraîner une augmentation du temps de travail, des effectifs, du matériel ou des moyens nécessaires pourra faire l'objet d'une facturation complémentaire, après information et accord du client.

Afin de garantir le bon déroulement du service, le respect des règles d'hygiène, les conditions de travail de nos équipes et la prévention des accidents, l'accès aux cuisines et espaces de préparation réservés à LA PYRAMIDE DES SAVEURS est interdit pendant la prestation à toute personne extérieure à notre équipe, sauf autorisation de notre responsable de prestation.

CONDITIONS D'ACCUEIL DU LIEU DE RÉCEPTION

Lorsque le lieu de réception est choisi ou mis à disposition par le client, celui-ci doit s'assurer qu'il permet la réalisation de la prestation dans des conditions adaptées d'accès, d'hygiène, de sécurité et de travail.

Il lui appartient notamment de s'assurer de la disponibilité et de la conformité des installations nécessaires à la prestation : accès, eau, électricité, espaces de préparation et de stockage, équipements techniques et conditions permettant la sécurité des équipes.

Toute difficulté ou non-conformité constatée doit être signalée et traitée avec le client ou son représentant.

Lorsqu'elle impose des moyens humains, matériels, techniques ou logistiques supplémentaires pour permettre la réalisation de la prestation, ces moyens pourront faire l'objet d'une facturation complémentaire après information du client.

Lorsqu'une situation présente un risque pour la sécurité des personnes, l'hygiène ou la sécurité alimentaire et ne peut

être corrigée dans des conditions raisonnables, LA PYRAMIDE DES SAVEURS pourra suspendre tout ou partie de la prestation concernée pendant le temps nécessaire à sa mise en conformité, sans préjudice des dispositions relatives à la force majeure lorsqu'elles sont applicables.

Tout changement de lieu demandé ou imposé par le client demeure régi par l'article 3 des présentes CGV.

DÉCHETS, BOUTEILLES ET DÉMARCHE RESPONSABLE

Dans le cadre d'une prestation avec service, LA PYRAMIDE DES SAVEURS assure la reprise des déchets qu'elle génère directement ainsi que des bouteilles correspondant aux boissons qu'elle a elle-même fournies, dans les conditions prévues au devis et sous réserve des possibilités de tri et d'évacuation du lieu.

Les déchets, emballages, bouteilles, matériels ou produits apportés par le client ou par un prestataire extérieur restent sous la responsabilité de celui qui les a apportés et ne sont pas pris en charge par LA PYRAMIDE DES SAVEURS, sauf accord particulier prévu au devis.

Lorsque le lieu de réception impose des conditions particulières de tri, de collecte ou d'enlèvement nécessitant des moyens supplémentaires, les frais correspondants pourront être facturés au client lorsqu'ils sont liés à sa prestation et qu'ils ont été portés à sa connaissance.

Cette répartition des responsabilités s'inscrit dans notre démarche RSE : réduire les déchets à la source, favoriser le tri, le réemploi et une gestion responsable des contenants, tout en identifiant ce qui relève de la responsabilité de chaque intervenant.

FRAIS, COMMISSIONS ET CHARGES LIÉS AU LIEU DE RÉCEPTION

Certains lieux de réception imposent au traiteur des frais de fonctionnement, commissions, droits d'accès ou autres charges directement liés à l'organisation de la prestation.

Lorsqu'ils sont connus lors de l'établissement du devis, ils sont intégrés ou expressément mentionnés dans celui-ci.

Lorsqu'ils résultent d'un changement de lieu demandé ou imposé par le client après acceptation du devis, ils sont traités conformément à l'article 3.

Si une taxe, charge ou obligation nouvelle apparaît postérieurement à la conclusion du contrat du fait d'une modification demandée par le client ou d'une obligation directement attachée au lieu retenu pour l'événement, son incidence éventuelle sur le prix sera portée à la connaissance du client et, lorsqu'elle entraîne une modification de la prestation, formalisée par écrit.

Les autres changements exceptionnels de circonstances économiques, réglementaires, logistiques ou d'approvisionnement susceptibles d'affecter significativement les conditions d'exécution de la prestation sont exclusivement traités dans le cadre de la clause d'imprévision prévue aux présentes CGV.

ARTICLE 8 – ANNULATION DE COMMANDE

Toute annulation de commande doit être notifiée par écrit afin d'en déterminer la date de prise en compte.

Dans l'éventualité d'une annulation à l'initiative du client, les dédommagements TTC suivants sont appliqués :

- * Plus de 6 mois avant la réception : restitution intégrale des sommes déjà versées, à l'exception des 250 € versés au titre de la réservation et de l'immobilisation de la date, qui restent acquis à LA PYRAMIDE DES SAVEURS.
- * Entre 6 mois et 3 mois avant la réception : indemnité forfaitaire à verser au traiteur égale à 30 % du montant TTC du devis en cours.
- * Entre 3 mois et 2 mois avant la réception : indemnité forfaitaire à verser au traiteur égale à 50 % du montant TTC du devis en cours.
- * Entre 2 mois et 1 mois avant la réception : indemnité forfaitaire à verser au traiteur égale à 60 % du montant TTC du devis en cours.
- * Entre 1 mois et 15 jours avant la réception : indemnité forfaitaire à verser au traiteur égale à 75 % du montant TTC du bon de commande.
- * Entre 15 jours et 3 jours avant la réception : indemnité forfaitaire à verser au traiteur égale à 90 % du montant TTC du bon de commande.
- * À compter de 3 jours avant la réception et jusqu'au jour de la réception : 100 % du montant TTC du bon de commande est dû.

Les sommes déjà versées par le client s'imputent sur l'indemnité due au titre du présent barème et ne s'y ajoutent pas. Lorsque les sommes déjà versées sont inférieures au montant de l'indemnité applicable, le solde reste dû par le client.

POUR MIEUX COMPRENDRE

La réservation d'un événement entraîne progressivement des engagements pour notre entreprise : immobilisation de la date, temps de préparation, organisation des équipes, engagements auprès de nos fournisseurs, achats et production.

Le montant du dédommagement évolue donc en fonction de la proximité de l'événement et du niveau d'engagement déjà pris pour sa réalisation.

ARTICLE 9 : ALLERGÈNES

LA PYRAMIDE DES SAVEURS tient à la disposition de ses clients les informations relatives à la présence des allergènes à déclaration obligatoire dans les préparations proposées, conformément à la réglementation en vigueur.

Le client s'engage à informer par écrit, dans les délais prévus pour la modification de sa commande, de toute allergie ou intolérance alimentaire concernant les participants à l'événement, en précisant les personnes et allergènes concernés.

LA PYRAMIDE DES SAVEURS exerce son activité dans un environnement de restauration commerciale non médicalisé, au sein duquel sont réceptionnés, stockés, préparés et manipulés quotidiennement des produits contenant différents allergènes.

Malgré les procédures d'hygiène et les précautions mises en œuvre, cet environnement présente donc un risque potentiel de contamination croisée. Sauf engagement spécifique expressément accepté par écrit lorsque les conditions techniques le permettent, LA PYRAMIDE DES SAVEURS ne peut garantir l'absence totale de traces d'un allergène dans une préparation.

Lorsqu'une allergie présente un risque grave pour la santé, notamment un risque de réaction sévère ou potentiellement mortelle, ou lorsque l'état de santé de la personne nécessite une garantie médicale d'éviction totale d'un allergène, des conditions de préparation médicalement sécurisées ou un protocole particulier que notre environnement de restauration commerciale ne permet pas de garantir, LA PYRAMIDE DES SAVEURS ne pourra pas prendre en charge la préparation du repas de la personne concernée.

Dans cette situation, le client devra en informer LA PYRAMIDE DES SAVEURS en amont afin qu'une organisation adaptée puisse être étudiée pour l'accueil du repas concerné, sans manipulation ni transformation par nos équipes lorsque les conditions de sécurité alimentaire ne permettent pas de le faire.

Pour les autres allergies, intolérances ou régimes alimentaires particuliers signalés dans les délais, LA PYRAMIDE DES SAVEURS étudiera, dans la mesure de ses possibilités techniques et organisationnelles, les adaptations pouvant être proposées et en informera le client.

ARTICLE 10 : RÉCLAMATIONS – MÉDIATION – LITIGES

RÉCLAMATIONS

Toute réclamation relative à l'exécution de la prestation doit être adressée à LA PYRAMIDE DES SAVEURS par écrit, accompagnée des éléments permettant d'en apprécier la nature et le bien-fondé.

Les éventuelles anomalies apparentes lors d'une livraison restent soumises aux dispositions de l'article 6 et doivent être signalées au moment de la réception lorsqu'elles peuvent raisonnablement être constatées à cet instant.

En cas de difficulté ou de désaccord, les parties s'engagent à privilégier dans un premier temps la recherche d'une solution amiable, dans un esprit de bonne foi et sur la base des engagements contractuels de chacun.

MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Pour les clients ayant la qualité de consommateur, et conformément aux dispositions du Code de la consommation relatives à la médiation des litiges de consommation, le client doit préalablement adresser une réclamation écrite à LA PYRAMIDE DES SAVEURS.

À défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours à compter de cette réclamation préalable, le client consommateur peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV), médiateur de la consommation dont relève LA PYRAMIDE DES SAVEURS dans le cadre de son adhésion UMIH.

La saisine du médiateur est gratuite pour le consommateur, sous réserve des conditions de recevabilité et selon les modalités définies par le Médiateur du Tourisme et du Voyage.

MÉDIATEUR DU TOURISME ET DU VOYAGE – MTV

Site internet : www.mtv.travel

Les conditions, modalités de saisine et informations relatives au déroulement de la médiation sont celles définies par le Médiateur du Tourisme et du Voyage et peuvent être consultées sur son site.

Cette procédure concerne les clients consommateurs et ne se substitue pas aux dispositions particulières éventuellement applicables aux relations entre professionnels.

LITIGES

À défaut de résolution amiable ou, lorsqu'elle est applicable, à l'issue de la procédure de médiation, le litige pourra être porté devant la juridiction compétente dans les conditions prévues par la législation applicable.

Pour les clients consommateurs, les règles légales de compétence territoriale et matérielle s'appliquent. Les présentes CGV n'ont pas pour objet de priver le consommateur du droit de saisir la juridiction compétente que lui reconnaît la loi.

Pour les clients agissant à titre professionnel, tout litige relatif à la formation, l'interprétation, l'exécution ou la cessation du contrat qui n'aurait pu être résolu amiablement sera soumis à la juridiction compétente dans les conditions prévues par les

dispositions légales applicables.

ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

La signature du devis ou du bon de commande, accompagnée du versement de l'acompte prévu, emporte acceptation des présentes Conditions Générales de Vente, dont le client reconnaît avoir pu prendre connaissance avant la conclusion du contrat.

Les présentes CGV forment avec le devis accepté, ses éventuelles annexes et avenants, l'ensemble contractuel applicable à la prestation.

En cas de contradiction entre les présentes CGV et une condition particulière expressément portée au devis et acceptée par les parties, la condition particulière prévaut pour la disposition concernée.

Complément aux CGV et CONDITIONS D'ORGANISATIONS

SPECIALES - MARIAGES ET EVENEMENTS

ORGANISATION ET HORAIRES DE SERVICE

Les horaires indiqués dans les devis, bons de commande et le timing de service permettent de fixer l'organisation générale de la réception et le temps de travail des équipes.

L'organisation du service tient compte des temps nécessaires à la préparation, à la cuisson, au maintien en température, au service ainsi que des animations et temps de pause prévus avec le client.

Le respect notamment de l'horaire de début du repas et du service des plats chauds est important pour garantir la qualité de la prestation, compte tenu des temps de cuisson, des conditions de maintien en température et, le cas échéant, des conditions météorologiques.

Les dépassements horaires résultant d'animations supplémentaires, de retards ou d'imprévus non imputables à LA PYRAMIDE DES SAVEURS et entraînant une prolongation du temps de travail des équipes seront facturés selon le tarif horaire prévu au devis.

UNE PRESTATION « CLÉ EN MAINS »

CES FORMULES PRÉVOIENT UNE PRESTATION « CLÉ EN MAINS », EN DEHORS DE L'AMÉNAGEMENT DE VOS TABLES DE RÉCEPTION.

Le nappage et les serviettes ne sont pas fournis ni inclus dans le tarif, sauf disposition particulière expressément prévue au devis. Lorsqu'ils restent à la charge du client, ils doivent être fournis et mis en place par ses soins.

Les éventuels forfaits de matériel ainsi que les frais de déplacement et de logistique sont déterminés en fonction de l'équipement du lieu, de la distance, des moyens humains nécessaires et du nombre de véhicules mobilisés.

VALIDATION FINALE DE L'ORGANISATION

La veille de l'événement, nous validons ensemble les derniers points nécessaires à la prestation, en visioconférence ou sur place selon l'organisation convenue : horaires, accès, implantation, déroulement du service et informations nécessaires à nos équipes.

Le solde de la prestation doit être réglé au plus tard à cette date, conformément à l'article 4.

DEMANDES ET PRESTATIONS SUPPLÉMENTAIRES

Toute demande supplémentaire ou de dernière minute sera étudiée dans la limite de nos moyens techniques et humains ainsi que de la disponibilité des produits et du matériel.

Peuvent notamment être concernés : prestations complémentaires, repas supplémentaires de dernière minute, matériel supplémentaire nécessaire ou modification de l'organisation initialement convenue.

Lorsque la demande peut être satisfaite, elle fera l'objet d'un complément tarifaire porté à la connaissance du client et accepté par écrit, y compris par échange électronique.

MATÉRIEL ET FIN DE PRESTATION

Le matériel laissé sur place est répertorié sur l'inventaire ou la fiche matériel remis au client.

Pour faciliter la fin de soirée, les caisses ou contenants nécessaires au rangement du matériel peuvent être laissés sur place. Le client assure alors le rangement et la restitution du matériel dans les conditions convenues, dans un délai maximal de 48 heures, conformément à l'article 5.

Lors de sa restitution, un contrôle est effectué. Toute perte, casse, détérioration ou non-restitution est traitée

conformément à l'article 5 : réparation lorsqu'elle est possible ou remplacement à valeur à neuf, à l'identique ou par un matériel équivalent en qualité, caractéristiques et valeur.

Le montant correspondant est déduit de la caution lorsqu'une caution a été constituée. Si celle-ci est insuffisante, le complément reste dû par le client.

REPRISE DU MATÉRIEL LE SOIR MÊME

Nous pouvons reprendre l'intégralité du matériel le soir même, selon une organisation personnalisée convenue avec le client.

Lorsque cette organisation nécessite une prolongation du temps de travail, du personnel, un déplacement, de la manutention ou des moyens logistiques supplémentaires non prévus au devis, elle fait l'objet d'un supplément déterminé en fonction des moyens nécessaires.

REPAS NON SERVIS

Lorsque des désistements ou diminutions de quantités interviennent après les délais prévus à l'article 3, les quantités confirmées restent dues.

Lorsque les conditions sanitaires et la nature des préparations le permettent, les repas concernés peuvent être remis au client en formule à emporter, selon entente et avec les frais inhérents le cas échéant.

Après leur remise, leur transport, leur conservation et leur consommation relèvent de la responsabilité du client conformément à l'article 6. Ils doivent être consommés dans un délai maximal de 24 heures, sauf indication plus restrictive communiquée par LA PYRAMIDE DES SAVEURS.

NOTRE ENGAGEMENT COMMUN

L'organisation définie ensemble permet de coordonner les équipes, les animations, les contraintes du lieu, les temps de cuisson et de service ainsi que les exigences de sécurité alimentaire.

Elle a pour objectif d'anticiper et de partager les responsabilités de chacun pour mieux comprendre nos univers respectifs, la réglementation et les conditions indispensables au succès de votre événement.

VALERIE PONS

Gérante SARL La pyramide des saveurs – Restaurant Traiteur du fort 82000 Montauban

SIREN : 430404731

Conditions générales de vente « 10 pages » applicables au 1^{er} août 2026