

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les conditions stipulées ci-après s'appliquent à toutes les ventes effectuées par la société Bernachon. Toute commande implique de la part de l'acheteur, l'acceptation des présentes conditions connues de celui-ci et auxquelles il ne peut opposer aucune clause qui n'aurait pas fait l'objet, de notre part, d'une acceptation spécifique, expresse et écrite. Si, l'une des clauses de ces conditions générales se révélait nulle pour quelque cause que ce soit, seule la clause incriminée serait réputée non écrite, la convention étant maintenue intégralement pour tous ses autres effets.

COMMANDES

Les commandes peuvent s'effectuer par la boutique en ligne, par téléphone, mail, courrier et fax, du mardi au samedi. Quel que soit le délai de livraison, la commande sera honorée après réception par nos soins :

1. des cartes de visite devant accompagner les colis ;
2. de la liste des destinataires en précisant : nom, prénom, adresse, adresse e-mail et téléphone du ou des destinataires ;
3. des coordonnées du client expéditeur.

Nous déclinons toute responsabilité en cas d'erreur ou d'imprécisions dans les adresses des destinataires (les frais de réexpédition vous seront facturés en sus).

MODIFICATIONS/ANNULATIONS

Pour la pâtisserie et la chocolaterie (incluant les visites et les chocoparties), toute annulation par le client à moins de 72 h de la date prévue de la réception de la commande entraîne la facturation totale (hors frais de livraison).

GARANTIE D'ASSORTIMENT ET DE FRAÎCHEUR

Aucune réserve ne peut être faite par le client sur des critères concernant le goût, la fraîcheur et l'apparence des produits : la Maison Bernachon garantit la qualité et la fraîcheur de ses produits, sous réserve de les conserver dans un endroit tempéré entre 15°C et 18°C, à l'abri de fortes odeurs, de la chaleur et de l'humidité. Pour préserver la qualité de nos produits, la date limite de consommation est indiquée sur l'emballage. La Maison Bernachon ne peut être tenue pour responsable des dommages de toute nature qui pourraient résulter d'une mauvaise utilisation comme d'un mauvais stockage des produits par le client. En cas de rupture de stock d'un des produits commandés, la Maison Bernachon se réserve la possibilité de modifier l'assortiment pour éviter un retard dans la livraison. Les anomalies qui auront été signalées par le client ou le destinataire seront étudiées au cas par cas par nos soins. Les marchandises ne seront ni reprises ni échangées.

DÉLAIS DE RÉCEPTION

Prévoir un minimum de 5 jours à dater de la réception de la commande. A titre indicatif, toute commande effectuée après vendredi 10 h sera expédiée le mardi suivant.

Délais d'acheminement :

France métropolitaine hors Corse : les livraisons s'effectuent du mardi au vendredi, hors jours fériés et fermeture éventuelle de notre établissement. Étranger et Dom-Tom : le délai d'acheminement étant plus long, des dates précises ne peuvent être garanties.

- Noël : toute commande reçue au plus tard le 10 décembre sera garantie livrée avant Noël.
- Jour de l'An : toute commande reçue au plus tard le 20 décembre sera garantie livrée avant le jour de l'An.

Tous nos envois sont acheminés par transport express et par transporteur

pour les colis supérieurs à 10 kilos. La Maison Bernachon n'est pas responsable des éventuels retards de livraison si le transporteur connaît des perturbations. A l'intérieur du périmètre de la Courly, il est possible également de recourir à la livraison par taxi ou par livreur spécial. À la demande du client, les colis peuvent être livrés aux destinataires par transport spécial en express. Dans ce cas, il appartient d'émettre, s'il y a lieu, des réserves à la réception du colis.

PRIX

Tous les prix s'entendent toutes taxes comprises au taux de TVA en vigueur. Tous frais de livraison ou d'expédition seront facturés en sus du prix.

RÈGLEMENT

Particulier : un acompte de 30 % est demandé à la commande, non remboursable si le délai de rétractation n'est pas respecté (cf. Modifications/annulations). Valable pour toutes commandes de pâtisserie et de chocolaterie.

Entreprise : règlement de 50 % à la commande et règlement du solde à réception de la facture.

Envois : règlement en totalité à la prise de commande.

Notre société se réserve la propriété des marchandises livrées jusqu'au paiement complet du prix. Aucun escompte n'est accordé pour règlement anticipé. Toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit des intérêts de retard équivalents au triple du taux d'intérêts légal de l'année en cours ainsi que le paiement d'une somme forfaitaire de quarante euros (40 €) due au titre des frais de recouvrement.

RÉCLAMATIONS / REMBOURSEMENT

Aucun retour ni remboursement ne sera effectué sans preuve.

À la réception des produits, le client doit s'assurer de la conformité de la livraison avec sa commande. Toute réclamation devra être faite, par mail ou téléphone, dans un délai de 3 jours à compter de la date de réception de la commande au service clients de la Maison Bernachon. Cette réclamation devra être accompagnée des justificatifs du préjudice subi (lettre de transport, photo du colis reçu...). Après analyse et en cas d'acceptation de la réclamation par la Maison Bernachon, le renvoi du produit commandé sera proposé au client aux frais de Bernachon.

INTERDICTION

Le client ne doit en aucun cas revendre les produits qui sont exclusivement destinés à sa consommation personnelle ou à celle de la personne destinataire de sa commande.

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

13.1. En nous laissant ces coordonnées sur ce présent document ou en commandant via notre boutique en ligne, le client consent à l'utilisation par Bernachon SA des données nominatives le concernant. Ces données sont nécessaires pour assurer le bon traitement des commandes.

14.2. L'ensemble de ces informations est traité avec la plus grande rigueur et la plus grande discrétion, en conformité avec les règles de protection des données personnelles.

14.3. Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (General Data Protection Regulation) adopté par le Parlement européen le 14 avril 2016, et à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, applicable en mai 2018, le client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification et de suppression des données qui le concernent. Pour exercer ce droit et obtenir communication des informations, le client peut contacter la Maison Bernachon à l'adresse chocolat@bernachon.com.

Les demandes sont traitées dans un délai maximal de un mois.

BERNACHON

CHOCOLATIER LYONNAIS
www.bernachon.com

BERNACHON CHOCOLATIER - SA AU CAPITAL DE 152 500 € - SIRET 328 024 377 00017 - NAF 1082Z - NI FR 92328024377



