



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### ARTICLE 1 – CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») régissent la relation contractuelle entre d'une part, « Alphonse et Madeleine SAS » (ci-après « le Prestataire ») dont l'activité est le service des traiteurs (code NAF 5621Z - n° Siret 833 585 417 00011) et dont le siège social est situé 72 rue Claude decaen, Paris 12ème, et, d'autre part, chaque client (ci-après le ou les « Client(s) ») passant commande.

Le fait de passer commande vaut acceptation sans réserve des présentes CGV par le Client, à l'exclusion de toute autre condition, sauf accord préalable écrit de la part de « Alphonse et Madeleine ».

« Alphonse et Madeleine » se réserve le droit d'adapter ou de modifier les présentes CGV à tout moment sans préavis. Ces modifications sont applicables et opposables au Client à compter de leur mise en ligne et s'appliquent à toute commande postérieure. Les présentes CGV sont communiquées sans délai à tout Client qui en fait la demande. Ces CGV pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur au jour de la conclusion du contrat.

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des présentes CGV. L'inapplication temporaire ou permanente d'une ou plusieurs clauses des CGV par le prestataire ne saurait valoir renonciation de sa part aux autres clauses qui continuent à produire leurs effets.

### ARTICLE 2 – COMMANDE

#### 2.1 Devis

Les devis sont établis gratuitement sauf information préalable et contraire en amont.

Sauf mention particulière, le devis a une durée de validité de sept (7) jours. Passé ce délai, la disponibilité ne pourra être garantie et le Prestataire se réserve la possibilité de refuser d'exécuter une commande aux prix et conditions portés au devis.

#### 2.2 Validation de la commande

Les commandes doivent être passées au moins 72 heures à l'avance par mail à [contact@alphonseetmadeleine.com](mailto:contact@alphonseetmadeleine.com) ou par téléphone au +33 (0)6 99 76 27 05.

Le nombre minimum pour une commande est de 30 personnes sauf conditions spécifiques.

Un devis est proposé au client. Afin de valider la commande, le devis dûment signé avec « bon pour accord » ainsi qu'un virement (justifié par l'avis de virement si besoin) d'un acompte de 60% du montant TTC du devis sont obligatoires.

#### 2.3 Indisponibilité des Produits

Les produits présentés sur la carte d'«Alphonse et Madeleine » le sont sous réserve des stocks disponibles. Le Prestataire, afin de garantir la qualité et la fraîcheur des produits, peut être contraint de modifier sa carte ou menu. Le Client sera tenu informé dans les meilleurs délais. En cas d'indisponibilité d'un produit objet de la commande, « Alphonse et Madeleine » se réserve le droit de le remplacer par un produit de même nature et de valeur équivalente.

#### 2.4 Modification de la commande

Les modifications de commande à la demande du client, peuvent être prises en compte si elles interviennent au moins sept (7) jours ouvrables hors dimanche et jours fériés avant la date de livraison de

la commande, et si elles sont formulées par écrit. En tout état de cause, les modifications ne sont effectives qu'après acceptation écrite du Prestataire. Les ajouts peuvent donner lieu à l'établissement d'un nouveau devis qui doit être accepté par le client. Les suppressions ne peuvent être acceptées que dans la limite de 15% (en volume ou en valeur) par rapport à la commande initiale (sous réserve de ne pas descendre en deçà du minimum de commande de 20 personnes).

Par conséquent, le Client assumera seul le coût de la baisse du nombre de participant au-delà de 15% du nombre initialement prévu.

## **2.5 Produits non fournis par le Prestataire**

En cas de présence sur le lieu de l'événement de produits, plats, ou toute autre marchandise non fournie par le Prestataire, celui-ci ne sera pas tenu d'en effectuer le service ou d'en gérer les déchets à défaut d'accord préalable et de facturation de la prestation.

## **2.6 Cas spécifique du repérage en amont**

Un repérage des lieux par le Prestataire ou l'envoi de photos de la salle, office, accès et parking par le Client peuvent être nécessaires voire indispensables au bon déroulé de votre événement. En cas de demande du Prestataire et sans réponse du Client ou impossibilité du Client de répondre favorablement à une visite préalable, le Client assumera seul les éventuels retards, problèmes d'accès, incompatibilité du matériel ou besoin non anticipé, surcoût et modification de la prestation le cas échéant par le Prestataire qui ne saura en être tenu responsable.

## **ARTICLE 3 – LIVRAISON**

La livraison de la commande interviendra à l'adresse de livraison indiquée par le Client lors de la commande et précisée sur le devis. Toutes les livraisons sont effectuées dans les délais indiqués sur le devis. Tout retard ou avance dans les délais de livraison ne peuvent donner lieu à dédommagement ou occasionner un non-paiement de la prestation.

Si le Client n'est pas présent pour réceptionner la livraison des produits commandés à l'adresse indiquée lors de la commande, celle-ci sera reprise et « Alphonse et Madeleine » facturera au Client la totalité de la prestation.

Les frais de livraison sont définis selon une grille tarifaire qui varie selon la nature de l'évènement, l'adresse de livraison et le nombre de convives. Toute modification de l'adresse de livraison après signature du devis sera soumise à validation écrite et pourra donner lieu à des frais supplémentaires.

## **ARTICLE 4 – PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT**

Les tarifs sont valables à compter du 1er octobre 2019 jusqu'à prochain changement de carte. Les prix indiqués sont en euros et en hors-taxe. « Alphonse et Madeleine » est soumis à la TVA. Dans le cas où le régime fiscal viendrait à être modifié, nos tarifs seraient révisés en fonction de celui-ci.

Les paiements ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par le Client. Une facture sera remise au Client sur simple demande.

En cas de retard de paiement, il sera fait application d'intérêts de retard à un taux égal à trois fois le taux d'intérêt légal jusqu'au jour du règlement définitif. En outre, « Alphonse et Madeleine » aura droit à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros.

En cas de règlement par le client avant la date de paiement figurant sur la facture ou dans un délai inférieur à celui mentionné aux présentes CGV, aucun n'escompte ne sera accordé.

En cas de non-paiement d'une commande antérieure selon les conditions de paiement susmentionnées, le Prestataire pourra refuser une nouvelle commande tant que la situation n'est pas régularisée.

## **ARTICLE 5 – PRODUITS ET HYGIENE**

Les produits sont à consommer le jour de la livraison, les produits frais sont à conserver entre 0° et 3° C jusqu'au moment de leur consommation. Certains produits contiennent des allergènes alimentaires, le lien suivant (source officielle) dresse la liste des allergènes : <http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Allergene-alimentaire>

« Alphonse et Madeleine » ne saura être tenue responsable en cas de conservation inadéquate des produits par le Client, une fois la livraison effectuée. Pour des raisons d'hygiène et de sécurité alimentaire, les marchandises ne seront ni reprises ni échangées. Les restes ne doivent pas être conservés et doivent être, le cas échéant, jetés à la poubelle à la fin de l'événement.

#### **ARTICLE 6 – VENTE D'ALCOOL : réglementation, responsabilité et prévention**

Conformément à l'article L.3342-1 du Code de la santé publique, « la vente des boissons alcooliques à des mineurs est interdite. L'offre de ces boissons à titre gratuit à des mineurs est également interdite dans les débits de boissons et tous commerces ou lieux publics. La personne qui délivre la boisson peut exiger du client qu'il établisse la preuve de sa majorité ». Aussi, « Alphonse et Madeleine » et/ou son prestataire livreur se réserve(nt) le droit de demander une pièce d'identité et/ou de refuser de délivrer la commande d'alcool à toute personne qui semble avoir moins de dix-huit (18) ans ou qui est ou semble sous l'influence de l'alcool, de produits stupéfiants ou de médicaments.

En passant une commande qui contient de l'alcool, le Client confirme qu'il est majeur. Il est en outre rappelé que la consommation de boissons alcoolisées pendant la grossesse, même à faibles doses, peut avoir des répercussions graves sur la santé de l'enfant.

Plus généralement, l'abus d'alcool étant dangereux pour la santé, toute consommation doit être faite avec modération. Sauf en cas de faute prouvée de sa part, le Prestataire ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable des éventuels dommages, de quelque nature que ce soit, tant matériels que corporels, qui pourraient résulter d'une utilisation non conforme ou abusive, par le Client ou une ou plusieurs personne(s) de son entourage, des boissons alcoolisées commandés et livrées. Enfin, et de par la spécificité du Service proposé sur le Site, le Client accepte expressément de renoncer au bénéfice des dispositions de l'article 1587 du Code civil.

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable pour la fourniture de boissons alcoolisées dans le cadre d'un événement professionnel en contradiction avec les dispositions du Code du travail et du règlement interne de l'entreprise, laquelle déclare et garantit en faire son affaire strictement personnelle et exclusive, sans recours, ni action à l'encontre du Prestataire.

En effet, l'obligation de sécurité et de santé physique et mentale des employés incombe à l'employeur (en application des dispositions de l'article L.4121-1 du Code du travail) et aux salariés entre eux (article L.4122-1 du même Code).

Pour rappel : l'article R.4228-20 du Code du travail dispose qu'« aucune boisson alcoolisée autre que le vin, la bière, le cidre et le poiré n'est autorisée sur le lieu de travail. Lorsque la consommation de boissons alcoolisées, dans les conditions fixées au premier alinéa, est susceptible de porter atteinte à la sécurité et la santé physique et mentale des travailleurs, l'employeur, en application de l'article L. 4121-1 du code du travail, prévoit dans le règlement intérieur ou, à défaut, par note de service les mesures permettant de protéger la santé et la sécurité des travailleurs et de prévenir tout risque d'accident. Ces mesures, qui peuvent notamment prendre la forme d'une limitation voire d'une interdiction de cette consommation, doivent être proportionnées au but recherché ».

#### **ARTICLE 7 – EFFETS PERSONNELS DES INVITÉS**

Lorsqu'un vestiaire est inclus dans les prestations, la remise d'un ticket doit être exigée lors du dépôt. Le Prestataire dégage toute responsabilité en cas de perte du ticket et décline toute responsabilité en cas de vols ou de dégâts causés aux vêtements, bagages à mains et autres effets personnels.

#### **ARTICLE 8– DROIT DE RETRACTATION**

Le droit de rétractation ne s'applique pas pour les produits périssables. Par conséquent, le Client ne dispose d'aucun droit de rétractation et ne peut revenir sur sa commande lorsqu'elle a été validée par « Alphonse et Madeleine ».

## **ARTICLE 9 - POLITIQUE D'ANNULATION ET REMBOURSEMENT**

### **9.1 Annulation**

En cas d'annulation de la part du Client :

Plus 60 jours avant la date de l'événement du Client, « Alphonse et Madeleine » remboursera intégralement l'acompte versé (-15% en frais de gestion).

L'annulation totale ou partielle d'une commande fera l'objet d'une facturation équivalente à 70% au moins du montant de commande annulé, sans jamais être inférieure aux frais déjà engagés au moment de l'annulation.

En cas d'annulation de la part « Alphonse et Madeleine » et sauf cas de force majeure, le remboursement intégral de l'ensemble des sommes perçues sera effectué dans les 45 jours.

### **9.2 Cas particulier d'annulation**

#### **9.2.1 Evénements multiples**

Les cas particuliers concernent les devis avec des événements multiples et engagement de la part du Client sur plusieurs dates. La validation du devis implique l'accord sur les dates, le nombre de participants et l'échéancier de nos modalités de règlement. En cas de modification du planning de la part du Client, « Alphonse et Madeleine » ne peut garantir de nouvelles disponibilités sur une nouvelle date et aucun remboursement des sommes versées ne sera effectué. En cas de non-respect de l'échéancier de règlement et après une relance de notre part, les livraisons prévues non encore réalisées seront annulées.

#### **9.2.2 Cas de force majeure**

Le Prestataire ne pourra pas être tenue responsable d'une éventuelle inexécution de ses obligations en cas de survenance d'un cas de force majeure, défini comme « un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêchant ainsi l'exécution de son obligation par le débiteur ». Dans une telle hypothèse, le Contrat sera suspendu jusqu'à disparition, extinction ou cessation du cas de force majeure. Toutefois, en cas d'impossibilité de réorganisation de la prestation ou de reprise de l'exécution du contrat dans un délai de trente jours à compter de la survenance du cas de force majeure, les Parties se rapprocheront afin de discuter d'une modification et d'un ajustement du contrat.

#### **9.2.3. Covid-19**

A compter du 11 mai 2020, tous les devis signés relatifs à une prestation sont 100% annulables et remboursables sans frais jusqu'à 7 jours avant votre événement ou livraison. Les acomptes perçus seront intégralement remboursés dans un délai maximal de 45 jours à compter de l'annulation par le CLIENT. Si l'annulation intervient moins de 7 jours avant la location, la vente ou la prestation, aucun acompte versé ne sera remboursé et la partie annulée sera due par le client donneur d'ordre et facturée dans sa totalité conformément aux dispositions de l'article 9.1 de ces présentes CGV.

## **ARTICLE 10 – MISE À DISPOSITION DE PERSONNEL**

« Alphonse et Madeleine » peut mettre à disposition du personnel sur les événements du Client. Les tarifs varient selon la prestation et les durées de mise à disposition.

Un manager est facturé 65€ / heure

Un serveur maître d'hôtel est facturé 50€ / heure

Un régisseur et un back-office est facturé 40€ / heure

Un supplément de +20% s'applique avant 7h, après 23h et le samedi.

Un supplément de +50% s'applique le dimanche et jours fériés.

Des frais supplémentaires peuvent être facturés en cas d'arrivée avant 7h et après 23h30. La prise en charge des frais de transport (taxi ou VTC) pourra être facturée au client si le contexte ou la situation l'exige. Un justificatif des frais engagés sera fourni sur simple demande du Client.

## **ARTICLE 11 - PARTICULARITE DE LA CONSIGNE**

« Alphonse et Madeleine » est un traiteur écoresponsable et utilise à chaque fois que cela est possible, du matériel réutilisable qui est par conséquent consigné.

Le matériel consigné est signalé lors de la validation de la commande ou lors de la livraison (bouteille en verre, thermos, vaisselle, chemin de table... etc.).

Sauf mention ou demande particulière, « Alphonse et Madeleine » les récupèrera le jour même ou les jours suivants l'événement du Client. En cas de non-restitution du matériel consigné, le matériel sera facturé au Client par unité manquant, frais de gestion en sus.

## **ARTICLE 12 – GARANTIES**

« Alphonse et Madeleine » s'engage à ce que les produits livrés soient conformes à la commande enregistrée. En cas de produit manquant, le Client devra informer « Alphonse et Madeleine » lors de la livraison, à défaut de quoi aucune réclamation ne sera acceptée.

En cas de produit non-conforme, le Client devra informer « Alphonse et Madeleine » dans un délai raisonnable et au plus tard dans les 24 heures à compter de la livraison afin de demander le remboursement des manquants.

## **ARTICLE 13 – CONFIDENTIALITE – DONNEES PERSONNELLES – PROPRIETE INTELLECTUELLE – PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

### **13.1 Cas Général**

« Alphonse et Madeleine » met en œuvre tous les moyens raisonnables pour assurer la confidentialité et la sécurité des données transmises sur le web.

Tous les éléments du Site Internet « Alphonse et Madeleine », qu'ils soient visuels ou sonores, y compris la technologie sous-jacente, sont protégés par des droits de propriété intellectuelle et le Client reconnaît que ces droits sont la propriété exclusive d'« Alphonse et Madeleine » ou de ses fournisseurs.

### **13.2 La Collecte des données personnelles**

Les données à caractère personnel qui sont collectées sur cette Plateforme sont les suivantes :

- Ouverture de compte: lors de la création du compte de l'utilisateur, ses noms, prénoms, adresse électronique, son nom, son numéro RCS, l'adresse de son siège social et les nom et prénom de son représentant légal ;
- connexion: lors de la connexion de l'utilisateur à la Plateforme, celle-ci enregistre, notamment, ses nom, prénom, données de connexion, d'utilisation, de localisation et ses données relatives au paiement.
- profil : l'utilisation des prestations prévues sur la Plateforme permet de renseigner un profil, pouvant comprendre une adresse et un numéro de téléphone.
- Paiement : dans le cadre du paiement des produits et prestations proposés par la Plateforme, celle-ci enregistre des données financières relatives au compte bancaire ou à la carte de crédit de l'utilisateur.
- Communication : Lorsque la Plateforme est utilisée pour communiquer avec d'autres membres (location vaisselle, service de livraison...), les données concernant les communications de l'utilisateur font l'objet d'une conservation temporaire.

### **13.3 L'utilisation des données personnelles**

Les données personnelles collectées auprès des utilisateurs ont pour objectif la mise à disposition des services de la Plateforme, leur amélioration et le maintien d'un environnement sécurisé.

Plus précisément, les utilisations sont les suivantes :

- Accès et utilisation de la Plateforme par l'utilisateur
- Organisation des conditions d'utilisation des services de paiement ;
- Vérification, identification et authentification des données transmises par l'utilisateur ;
- Proposition à l'utilisateur de la possibilité de communiquer avec d'autres utilisateurs de la Plateforme ;
- Mise en œuvre d'une assistance utilisateur
- Personnalisation des services en affichant des publicités en fonction de l'historique de navigation de

l'utilisateur, selon ses préférences ;

- Prévention et détection des fraudes, malwares (malicious softwares ou logiciels malveillants) et gestion des incidents de sécurité ;
- Gestion des éventuels litiges avec les utilisateurs ;

#### **13.4 Partage des données personnelles avec des tiers**

Les données personnelles peuvent être partagées avec des sociétés tierces, dans les cas suivants :

- quand l'utilisateur utilise les services de paiement, pour la mise en œuvre de ces services, la Plateforme est en relation avec des sociétés bancaires et financières tierces avec lesquelles elle a passé des contrats ;
- lorsque l'utilisateur publie, dans les zones de commentaires libres de la Plateforme, des informations accessibles au public ;
- quand l'utilisateur autorise le site web d'un tiers à accéder à ses données ;
- quand la Plateforme recourt aux services de prestataires pour fournir l'assistance utilisateurs, la publicité et les services de paiement. Ces prestataires disposent d'un accès limité aux données de l'utilisateur, dans le cadre de l'exécution de ces prestations, et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions de la réglementation applicable en matière protection des données à caractère personnel ;
- si la loi l'exige, la Plateforme peut effectuer la transmission de données pour donner suite aux réclamations présentées contre la Plateforme et se conformer aux procédures administratives et judiciaires ;
- si la Plateforme est impliquée dans une opération de fusion, acquisition, cession d'actifs ou procédure de redressement judiciaire, elle pourra être amenée à céder ou partager tout ou partie de ses actifs, y compris les données à caractère personnel. Dans ce cas, les utilisateurs seraient informés, avant que les données à caractère personnel ne soient transférées à une tierce partie.

#### **13.5 Sécurité et confidentialité**

La Plateforme met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et la Plateforme ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur internet

#### **13.6 Mise en œuvre des droits des utilisateurs**

En application de la réglementation applicable aux données à caractère personnel, les utilisateurs disposent des droits suivants :

- Mise à jour ou suppression des données qui les concernent en se connectant à leur compte et en configurant les paramètres de ce compte ;
- Suppression de leur compte, en écrivant à l'adresse électronique : « [contact@alphonseetmadeleine.com](mailto:contact@alphonseetmadeleine.com) ». Il est à noter que les informations partagées avec d'autres utilisateurs, comme les publications sur les forums, peuvent rester visibles du public sur la Plateforme, même après la suppression de leur compte ;
- ils peuvent exercer leur droit d'accès, pour connaître les données personnelles les concernant, en écrivant à l'adresse : « [contact@alphonseetmadeleine.com](mailto:contact@alphonseetmadeleine.com) ». Dans ce cas, avant la mise en œuvre de ce droit, la Plateforme peut demander une preuve de l'identité de l'utilisateur afin d'en vérifier l'exactitude ;
- si les données à caractère personnel détenues par la Plateforme sont inexactes, ils peuvent demander la mise à jour des informations, en écrivant à l'adresse électronique suivante : « [contact@alphonseetmadeleine.com](mailto:contact@alphonseetmadeleine.com) ».
- les utilisateurs peuvent demander la suppression de leurs données à caractère personnel, conformément aux lois applicables en matière de protection des données, en écrivant à l'adresse : « [contact@alphonseetmadeleine.com](mailto:contact@alphonseetmadeleine.com) ».

### **13.7 Cookies**

Le Site comporte des cookies. Un cookie est un fichier texte enregistré sur l'ordinateur du Client lors de la visite du Site ou la consultation d'une publicité. Ils ont notamment pour but de collecter des informations relatives à la navigation du Client sur le Site et de lui proposer des services personnalisés. Les cookies sont sans dommage pour l'ordinateur du Client. Le Client est libre d'accepter ou de refuser les cookies en configurant son navigateur. Les cookies ne sont en aucun cas utilisés pour collecter des données à caractère personnel.

### **ARTICLE 14 – CONFIDENTIALITÉ**

Chacune des parties s'engage à ne pas divulguer les informations confidentielles reçues de l'autre partie. Les informations confidentielles s'entendent des informations de toute nature, visuelles ou orales, sur quelque support que ce soit, relatives à la structure, l'organisation, les affaires, les politiques internes diverses, les projets et le personnel de chacun des parties. Sous réserve des exceptions visées ci-après, la présente obligation de confidentialité produira ses effets pendant une durée d'un an suivant le terme des prestations. Ont également un caractère confidentiel, le contenu des prestations ainsi que les rapports, courriers, informations, notes, devis, fournis par le prestataire au cours de l'exécution des prestations. Ces documents sont communiqués au client pour un usage strictement interne et à la condition de ne pas les divulguer à des tiers ni de les annexer à un document qu'il serait amené à produire. Si le client souhaite que tout ou partie de ces documents soient divulgués ou utilisés par un tiers, il doit en demander l'autorisation préalable par écrit au prestataire. Des modalités applicables à cette divulgation seront alors fixées.

Les obligations et restrictions énoncées ci-dessus ne s'appliquent pas :

- aux informations confidentielles qui appartiennent au domaine public, ou ont été acquises librement avant le début de la prestation ;
- sont ou deviennent connues autrement qu'à la suite d'une violation du présent article ;
- sont ou deviennent connues grâce à d'autres sources non tenues à une restriction de divulgation ;
- ou doivent être communiquées en vertu d'une obligation légale ou professionnelle
- ou à la demande de toute autorité judiciaire ou réglementaire habilitée à exiger la divulgation des informations confidentielles. Sous réserve de ses obligations en matière de confidentialité, le prestataire se réserve le droit d'exécuter ses prestations pour des entreprises concurrentes de celle du client

### **ARTICLE 15 – SERVICE APRES-VENTE**

Pour toute question relative à l'exécution du contrat, le Client peut contacter « Alphonse et Madeleine » au numéro suivant : 06 99 76 27 05.

### **ARTICLE 16 – DROIT APPLICABLE ET RESOLUTION DES LITIGES**

Les présentes CGV sont régies par le droit français.

Les CGV sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Tous les litiges auxquels les présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leurs conséquences et leurs suites seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun. En cas de litige avec des Clients professionnels le Tribunal de commerce de Paris sera seul compétent.