

# Conditions Générales de Vente

## Les Petites Duchesses Pâtisserie Artisanale

Les présentes Conditions Générales de Vente visent à définir les modalités de vente entre l'entreprise Les Petites Duchesses Pâtisserie Artisanale, désignée ci-après « le fournisseur », et les personnes souhaitant effectuer l'achat de ses produits et/ou services, désignées ci-après « le client » dans le cadre des articles L. 441 du Code de commerce et L.121-20-4 du Code de la consommation respectivement. Elles sont à lire attentivement et dans leur intégralité, et sont exprimées uniquement en français.

### Article 1 – OBJET et CHAMP D'APPLICATION

- a) Le fournisseur propose des pâtisseries artisanales sur commande, réalisées pour les particuliers et les professionnels, à leur demande, à son laboratoire de fabrication. Les photographies publiées sur le site internet du fournisseur ne sont pas contractuelles, et ne sont communiquées qu'à titre illustratif.

Toute commande de pâtisseries au fournisseur implique de la part du client la pleine et entière acceptation des présentes Conditions Générales de Vente en vigueur, telles qu'elles sont mentionnées sur le site internet [www.lespetitesduchesses29.fr](http://www.lespetitesduchesses29.fr). Cette acceptation est reconnue par le client lorsque celui-ci signe le devis (voir ci-après).

Le client garantit avoir la capacité juridique pour contracter valablement les produits proposés par le fournisseur.

Pour toute commande, un devis sera établi par le fournisseur et envoyé au client pour validation et signature. Le devis signé fera foi. Celui-ci détaillera au minimum les informations suivantes dans la langue française :

- les caractéristiques essentielles/désignation du produit en vente (la/les pâtisserie(s), les allergènes volontairement introduits (*éventuellement ceux présents à l'état de traces – non obligatoire*),
- son prix,
- les éventuelles réductions commerciales et financières dans le cas d'une vente à un professionnel. Les particuliers bénéficient d'avantages sous la forme d'une carte de fidélité (se référer à l'article 3),
- la durée de validité du devis,
- les conditions et termes de règlement (paiement à la livraison ou lors du retrait. Pour les commandes égales ou supérieures à 100 euros, paiement d'un acompte non-remboursable d'au moins 30% du montant total net à la signature du devis et paiement du solde à la livraison/lors du retrait),
- la date de livraison,
- les modalités de livraison (livraison par le fournisseur ou retrait du client au laboratoire de fabrication du fournisseur),

- les informations relatives à l'identité du client ainsi que celles du fournisseur et ses coordonnées,
- une information relative à l'ajustement du devis en cas d'évolution majeure du cours des matières premières et/ou de l'énergie,
- une mention des présentes Conditions Générales de Vente en vigueur

b) Le fournisseur propose également des ateliers de pâtisserie dont les différentes formules ('adulte' et 'duo' adulte/enfant) et caractéristiques essentielles (contenu, lieu, durée, date, horaires, informations pratiques et prix) sont présentées sur son site internet [www.lespetitesduchesses29.fr](http://www.lespetitesduchesses29.fr). Des événements sur mesure peuvent être organisés, un devis sera réalisé en fonction de la demande.

L'achat d'un ou de plusieurs ateliers de pâtisserie implique de la part du client l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente en vigueur au jour de l'inscription à l'atelier, telles qu'elles apparaissent sur le site internet [www.lespetitesduchesses29.fr](http://www.lespetitesduchesses29.fr).

Le client garantit avoir la capacité juridique pour contracter valablement les services (ateliers de pâtisserie) proposés par le fournisseur.

L'inscription aux ateliers de pâtisserie se fait en contactant le fournisseur directement (réseaux sociaux, téléphone, formulaire Google) dans la limite des places disponibles, pour une personne dans le cadre de la formule 'adulte' et pour un adulte et un enfant dans le cadre des 'ateliers en duo'.

L'inscription devient définitive à réception du paiement par le fournisseur et d'un mail de confirmation pour le client (participant). Il appartient au participant de vérifier les dates et horaires des ateliers au moment de la réservation puis ensuite sur le site internet [www.lespetitesduchesses29.fr](http://www.lespetitesduchesses29.fr) si besoin.

Les ateliers 'duo' (adulte/enfants) sont ouverts aux enfants âgés de 8 ans minimum (et jusqu'à 12 ans).

## Article 2 – TARIFS ET MODALITÉS DE RÈGLEMENT

- Les prix des pâtisseries exprimés par écrit et/ou à l'oral sont en euros HT (TVA non applicable – Art 293 bis du Code Général des Impôts (CGI)). Le règlement de la commande est dû le jour de la livraison/retrait. En cas de commande supérieure ou égale à 100 euros, un acompte non-remboursable d'au moins 30% (peut aller jusqu'à 50%) du montant total net est demandé à la signature du devis, et s'effectue en espèces, par chèque ou virement contre remise d'un reçu. La commande est uniquement considérée comme ferme et définitive après réception de cet acompte et du devis signé.
- Les prix des ateliers de pâtisserie, exprimés en euros HT (TVA non applicable – Art 293 bis du CGI), sont ceux qui figurent sur le site internet [www.lespetitesduchesses29.fr](http://www.lespetitesduchesses29.fr) au jour de la réservation (prix par personne, excepté pour les 'ateliers en duo adulte/enfant' comme mentionné sur le site - le prix dans ce cas est pour le duo).

Le règlement du prix de l'atelier est dû en totalité à compter de l'inscription (se référer à l'article 1). Le règlement est réalisé par virement ou chèque au moment de la réservation.

Pour les demandes spéciales, un devis personnalisé sera adressé par mail au client, et le règlement se fera à l'acceptation du devis, par virement ou chèque, et en totalité.

### Article 3 – CARTE DE FIDÉLITÉ

Le fournisseur propose aux particuliers une carte de fidélité nominative à faire tamponner lors du règlement de chaque nouvelle commande de pâtisseries. Une réduction de 10% sera appliquée sur le montant total du 9ème achat.

### Article 4 – ANNULATION, RÉTRACTATION ET MODIFICATION

- a) La commande de pâtisseries, une fois validée par le fournisseur et le client, ne pourra ni être reportée, ni annulée. S'agissant de confections personnalisées et confectionnées sur demande, et susceptibles de se détériorer rapidement, le droit de rétractation ne peut être exercé à la suite de la commande par le client (article L. 221-18 du Code de la consommation). L'acompte (se référer à l'article 2) versé ne pourra en aucun cas être remboursé en cas d'annulation de la part du client. En cas d'annulation moins de 15 jours avant la date prévue de livraison ou de retrait, la totalité du montant de la commande restera due.

Toute demande de modification (design, saveurs, nombre de parts, décoration, date ou lieu de livraison) devra être communiquée au plus tard 7 jours avant la date de l'événement. Le fournisseur se réserve le droit de refuser toute modification tardive selon l'avancement de la production.

- b) La demande d'annulation, de remboursement ou de report d'un atelier de pâtisserie par le client (participant) doit être formalisée par un mail à [contact@lespetitesduchesses29.fr](mailto:contact@lespetitesduchesses29.fr). C'est la date d'envoi de ce mail qui sera prise en compte pour un éventuel remboursement ou report.

Pour être valable, la demande doit comporter la date et le nom de l'atelier initialement prévu, les coordonnées du participant, la nouvelle date d'atelier souhaitée ou la demande de remboursement.

L'annulation ou le report est possible sans frais jusqu'à 8 jours ouvrables avant la date de l'atelier. Passé ce délai, aucun remboursement ou report ne sera possible. Un report exceptionnel, justifié d'un certificat de santé, et annoncé au moins 48h avant le début de l'atelier, peut être accepté pour raison médicale invalidant le client à participer à l'atelier.

Les remboursements seront effectués par chèque dans un délai de 3 à 4 jours ouvrés suivant la demande du participant.

Le report n'est possible qu'une seule fois et aucun remboursement ne sera effectué en cas de demande d'annulation pour la deuxième date de l'atelier, même si celle-ci est faite dans le respect du préavis requis.

Le report doit se faire sur un atelier qui figure sur le planning jusqu'à 6 mois maximum après sa date initialement prévue.

Le fournisseur se réserve le droit d'annuler la réservation d'ateliers de pâtisserie lorsque l'identité du participant ou son adresse mail sont inexactes.

En cas d'impératif ou de fortes chaleurs, le fournisseur pourra être amené à annuler ou reporter un atelier.

L'annulation d'un atelier par le fournisseur donnera lieu à un avoir du montant de l'atelier qui aura été annulé, à valoir pendant 6 mois sur un atelier de même catégorie.

Les ateliers de pâtisserie dispensés par le fournisseur constituent une prestation de services de restauration fournie à une date ou selon une périodicité déterminée par application des dispositions de l'article L 121-20-4 du Code de la consommation. En conséquence, le client est informé qu'il ne bénéficie pas du droit de rétractation prévu par les dispositions de l'article L 121-19 du Code de la consommation.

## Article 5 – RESPONSABILITÉS

- a) Le fournisseur se réserve le droit d'annuler une commande de pâtisseries en cas de force majeure, et une telle annulation ne pourra engager sa responsabilité. Le fournisseur ne pourra être tenu pour responsable si le client ne reçoit pas l'information de l'annulation s'il y a une erreur dans son numéro de téléphone ou dans son adresse mail.

Le client s'engage à être présent ou à désigner une personne responsable lors de la livraison. A compter de la remise de la commande au client ou à son représentant, la responsabilité du fournisseur prend fin. Le client devient alors seul responsable de son transport (sauf si livraison par le fournisseur), stockage, conservation, manipulation et service. Le fournisseur ne pourra être tenu responsable de tout dommage survenant après la livraison ou le retrait de la commande.

Dès leur remise, les pâtisseries doivent être transportées/stockées rapidement par le client dans des conditions d'hygiène adaptées (endroit frais/froid, contenant isotherme/réfrigéré). Le client les consomme dans le temps conseillé par le fournisseur, selon la nature de ladite pâtisserie. Le fournisseur ne pourra pas être tenu responsable des potentielles toxi-infections alimentaires résultant des conditions inappropriées de transport et/ou de stockage des pâtisseries suite à leur remise au client.

- b) Le fournisseur se réserve le droit d'annuler un atelier de pâtisserie en cas de force majeure, et une telle annulation ne pourra engager sa responsabilité.

Le client reconnaît et accepte que l'approvisionnement en produits destinés aux ateliers de pâtisserie est soumis aux aléas du marché, en particulier pour certains ingrédients saisonniers ou à caractère exceptionnel.

Le client accepte en conséquence que le fournisseur procède à quelques ajustements sur une recette initialement proposée pour un atelier donné en fonction de la disponibilité des produits/ingrédients. Lorsque de tels ajustements ne modifient pas fondamentalement la recette ou son esprit, l'atelier est maintenu et ces ajustements ne donnent pas lieu à un remboursement du prix, total ou partiel.

Lorsque les aléas du marché contraignent le fournisseur à modifier fondamentalement la recette proposée, celui-ci se réserve le droit d'annuler l'atelier réservé et de reprogrammer celui-ci pour une date ultérieure. Le fournisseur en informera le client dans les meilleurs délais, reprogrammera l'atelier à une date ultérieure et réservera une place au client si ce dernier le souhaite.

Les ateliers de pâtisserie impliquent la participation active du client. Ce dernier accepte de se montrer vigilant et de se soumettre aux consignes d'hygiène et de sécurité qui lui sont données par le fournisseur, pour le bon déroulement de l'atelier.

Le fournisseur ne pourra pas être tenu responsable des dommages causés à la personne du client ou à ses biens lors des exercices de pâtisserie.

Le fournisseur ne pourra pas être tenu responsable de tout dommage ou perte des objets et effets personnels apportés par le client. A l'issue de l'atelier, le client qui souhaite reproduire une recette proposée par le fournisseur le fait sous sa responsabilité. Il lui appartient de veiller à ce qu'aucun risque ne résulte de la préparation de la recette ou de la consommation des produits qu'il aura acquis de lui-même. Le fournisseur ne pourra pas être tenu responsable du résultat d'une recette réalisée par le client, sous sa responsabilité, au motif qu'elle aurait été préalablement proposée lors d'un atelier.

Les recettes partagées au client ne reproduisent pas nécessairement l'ensemble des informations et données communiquées au client pendant l'atelier.

Le client a la possibilité d'emporter les pâtisseries préparées pendant l'atelier pour les consommer hors de Les Petites Duchesses Pâtisserie Artisanale, sous sa responsabilité. Celles-ci doivent être conservées au frais et consommées dans le temps conseillé par le fournisseur. Le fournisseur ne pourra pas être tenu responsable des dommages résultant de la consommation des pâtisseries préparées dans un atelier et consommées hors de celui-ci.

## Article 6 – ASSURANCE

Le fournisseur a souscrit une assurance responsabilité civile et professionnelle qui couvre notamment les conséquences pécuniaires pouvant incomber à l'assuré en raison des dommages corporels, matériels et immatériels causés au bénéficiaire par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises lors d'une prestation.

## Article 7 – PROPRIÉTÉ

Les recettes proposées par le fournisseur, élaborées pendant l'atelier et/ou dont une copie est transmise au client/participant sont la propriété du fournisseur.

La reproduction, la représentation et la publication des recettes proposées par le fournisseur sont autorisées pour un usage exclusivement privé ou non-commercial, sous réserve de respecter la paternité de la recette en indiquant, sur le support de diffusion ou de présentation de la recette et au bas de celle-ci, de façon apparente et lisible, la mention « recette proposée par Les Petites Duchesses Pâtisserie Artisanale ».

## Article 8 – DIFFÉREND ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises à la loi française.

En cas de litige avec un client particulier, une solution amiable sera recherchée prioritairement avant toute action judiciaire. Toute réclamation doit être adressée par écrit par mail à [contact@lespetitesduchesses29.fr](mailto:contact@lespetitesduchesses29.fr) ou à l'adresse suivante : 25 rue Lucie Aubrac, 29510 Briec.

En cas d'échec de résolution à l'amiable, le client pourra saisir le médiateur de la consommation dont le fournisseur/professionnel relève :

*Conformément aux articles L 611-1 à L 611-3 et R 612-1 à R 616-2 du code de la consommation, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation, en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel, dès lors que le litige lié à la consommation n'a pu être réglé amiablement et directement avec le professionnel.*

*A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation de la consommation désignée par le professionnel est l'Association AMBO (Association de Médiateurs de Bretagne Ouest), qui peut être saisie :*

- soit par courrier postal à l'adresse suivante :

AMBO  
Maison des associations Jean Le Coutaller  
5 Pl Louis Bonneaud  
56100 LORIENT

- soit par voie électronique en remplissant le formulaire dédié sur le site de AMBO :

<https://www.mediation-consommation.ambo.bzh/formulaire-mediation-consommation/>

En cas de litige avec un client professionnel, tout différend entre le fournisseur et le client relatif à ces Conditions Générales de Vente, à défaut de solution amiable, pourra faire l'objet d'une saisie du Tribunal de commerce de Quimper.

Les données potentiellement enregistrées sur le site [www.lespetitesduchesses29.fr](http://www.lespetitesduchesses29.fr) peuvent être utilisées à titre de preuve des communications entre les parties, des réservations réalisées par le client et des transactions passées entre le fournisseur et le client.

## Article 9 – ALLERGIES

Les confections des Petites Duchesses sont produites dans un laboratoire manipulant gluten, œufs, lactose, soja, fruits à coque et arachides. Le client est tenu de signaler toute allergie/intolérance/préférence alimentaire au moment du devis.

- a) Le fournisseur essaie de s'adapter aux intolérances, allergies et préférences alimentaires de ses clients. Le fournisseur est cependant dans l'impossibilité de garantir une absence totale d'allergènes (traces possibles) malgré la mise en œuvre de toutes les précautions nécessaires lors de la fabrication de la/des pâtisserie(s) concernée(s). Une liste des ingrédients allergènes et/ou traces possibles d'allergènes présent(e)s dans chaque pâtisserie commandée quittant le laboratoire de fabrication sera transmise au client au moment de la commande. Ainsi, le fournisseur ne peut être tenu responsable d'aucun dommage/accident anaphylactique résultant de la consommation de ses pâtisseries.
- b) Dans le cadre d'une participation à un atelier pâtisserie proposé par le fournisseur, le client/participant s'engage à déclarer au moment de sa réservation toutes les allergies et intolérances alimentaires dont il fait l'objet. Le fournisseur ne peut être tenu responsable d'aucun dommage/accident anaphylactique résultant de la manipulation et/ou consommation de ces allergènes lors et/ou à la suite de l'atelier de pâtisserie.

## Article 10 – CREATIONS ARTISANALES

Chaque confection réalisée par le fournisseur étant une création artisanale, de légères variations de couleurs, de décorations ou de finitions peuvent exister par rapport aux visuels présentés ou aux inspirations fournies par le client. Ces variations ne pourront constituer un motif de réclamation ou de remboursement.