

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent aux commandes passées par des entreprises auprès de Beurre & Cacao. Elles sont transmises avec le devis et en font partie intégrante. Les conditions particulières indiquées sur le devis prévalent sur les présentes CGV.

1. Avantages entreprises

Les avantages sont calculés sur le montant HT des produits uniquement. Ils ne s'appliquent pas aux frais de personnalisation, d'étude ou de reprise, d'emballage, de manutention, de livraison, d'affranchissement ni aux autres prestations.

Entreprise / zone	Montant HT produits	Avantage
Entreprises de la région*	dès CHF 1'000.-	2 %
Toutes les entreprises	dès CHF 3'000.-	2 %
Toutes les entreprises	dès CHF 5'000.-	3 %
Toutes les entreprises	dès CHF 10'000.-	4 %

* Région : Veveyse, Glâne, Gruyère, Vevey et région (Corsier, La Tour-de-Peilz, Blonay, St-Légier...). Les paliers liés au montant ne se cumulent pas entre eux : seul le taux le plus élevé applicable est retenu.

Avantage fidélité entreprise +2 %

Toute entreprise qui confirme une nouvelle commande dans les 12 mois suivant sa commande précédente bénéficie de 2 % d'avantage fidélité supplémentaire sur le montant HT des produits. Chaque nouvelle commande confirmée renouvelle la période de 12 mois. Cet avantage se cumule avec l'avantage lié au montant, dans la limite de 6 % au total. Il n'est pas cumulable avec d'autres promotions ou conditions commerciales exceptionnelles, sauf accord écrit de Beurre & Cacao.

2. Devis, étude du projet et confirmation

Devis et ajustements

L'établissement du devis initial ainsi que les ajustements usuels n'entraînant pas de modification substantielle du projet sont offerts.

Toute demande nécessitant une nouvelle étude ou une reprise importante du projet – notamment une modification significative des quantités, de l'assortiment, des personnalisations, du conditionnement, de la logistique ou la création de nouvelles variantes – peut faire l'objet de frais d'étude ou de reprise. Le montant est toujours communiqué au client pour accord avant tout travail facturable.

Le devis reste valable pendant la durée indiquée sur celui-ci.

Confirmation de la commande

La commande est confirmée uniquement à réception du premier paiement : soit le paiement intégral, soit l'acompte de 50 % selon la modalité choisie.

En procédant à ce paiement, le client confirme avoir pris connaissance et accepter le devis ainsi que les présentes CGV. La production est planifiée à partir de cette confirmation. Avant réception du paiement, aucun créneau de production ni aucune date de retrait, de livraison ou d'expédition ne peuvent être garantis.

3. Conditions de paiement

Le client peut choisir l'une des deux modalités suivantes :

- paiement intégral à la confirmation de la commande ;
- acompte de 50 % à la confirmation, puis paiement du solde au plus tard la veille du retrait, de la livraison ou de l'expédition.

Aucune marchandise ne peut être remise, livrée ou expédiée avant le règlement intégral de la commande. Toute condition de paiement particulière convenue par écrit sur le devis demeure réservée.

4. Modifications et annulation après confirmation

Modifications

Toute modification demandée après confirmation doit être communiquée par écrit et reste soumise à sa faisabilité. Selon l'avancement du projet, elle peut entraîner un surcoût, une adaptation du délai ou être refusée lorsque la production ou la personnalisation a déjà commencé.

Annulation

En cas d'annulation après confirmation, les prestations déjà réalisées, les matières ou emballages engagés ainsi que les frais non récupérables restent dus. Lorsque des produits personnalisés ou confectionnés spécifiquement pour la commande ont déjà été réalisés ou ne peuvent pas être réutilisés, les produits concernés peuvent être facturés intégralement. Les montants déjà versés sont imputés sur les sommes dues.

5. Personnalisation et informations fournies par le client

Les tarifs et conditions de personnalisation sont indiqués dans le devis. Lorsqu'un même modèle est reproduit en série, un forfait peut être appliqué ; les personnalisations individuelles ou demandes particulières peuvent faire l'objet d'un supplément.

Le client est responsable de l'exactitude des textes, noms, dates, logos, adresses et autres informations qu'il transmet. La validation d'un BAT, d'une maquette, d'un récapitulatif de personnalisation ou, à défaut, du devis détaillant le contenu à reproduire vaut validation définitive de ces informations.

Beurre & Cacao ne peut être tenue responsable d'une erreur figurant dans un contenu transmis ou validé par le client, sauf si la réalisation livrée ne correspond pas au contenu effectivement validé. Toute correction demandée après validation est soumise aux conditions de modification prévues ci-dessus.

6. Fabrication artisanale et disponibilité

Variations artisanales

Nos créations étant réalisées artisanalement, de légères variations d'aspect, de teinte, de forme, de disposition des inclusions, de décoration ou de calligraphie peuvent naturellement apparaître d'une pièce à l'autre. Lorsqu'elles n'altèrent ni la qualité ni les caractéristiques essentielles du produit, elles ne constituent pas un défaut.

Disponibilité exceptionnelle

En cas d'indisponibilité imprévue d'une matière première, d'un emballage ou d'un élément nécessaire à la commande, Beurre & Cacao informe le client dans les meilleurs délais et propose une solution adaptée : remplacement équivalent soumis à son accord, adaptation du projet, nouveau délai ou, si nécessaire, annulation de la partie concernée.

7. Retrait, livraison et expéditions

Retrait à la boutique

Par défaut, la marchandise est à retirer à la boutique Beurre & Cacao à Remaufens, durant les horaires d'ouverture en vigueur et selon le créneau convenu.

Livraison par livreur

Sauf condition particulière indiquée sur le devis, la livraison est facturée CHF 0.80 par kilomètre, calculé sur le trajet aller-retour, avec un montant minimum de CHF 15.00.

Expéditions individuelles à plusieurs destinataires

Une participation de CHF 5.90 par envoi est facturée pour la manutention et l'emballage. Le client doit fournir les étiquettes autocollantes préaffranchies, prêtes à être apposées sur les colis et indiquant ses propres coordonnées comme expéditeur.

Le client est responsable de l'exactitude des coordonnées des destinataires et des informations figurant sur les étiquettes fournies. Il garantit également être autorisé à nous transmettre les données personnelles nécessaires à l'expédition, utilisées uniquement dans le cadre de la commande.

Tout frais de retour, de réacheminement ou de nouvelle expédition résultant d'une cause non imputable à Beurre & Cacao est à la charge du client. Si l'état des produits ne permet plus leur réexpédition dans des conditions garantissant leur qualité, la confection de nouveaux produits peut être facturée en supplément.

Transporteurs et délais d'acheminement

Les dates de remise au transporteur sont convenues selon la commande. Les délais d'acheminement annoncés par un transporteur externe restent indicatifs. Beurre & Cacao ne peut être tenue responsable d'un retard exclusivement imputable au transporteur ou à un événement hors de son contrôle raisonnable, sous réserve des dispositions légales impératives. En cas de problème, le client est invité à nous contacter rapidement afin que nous puissions l'accompagner dans les démarches utiles.

8. Conservation et qualité des produits

Afin de préserver toute leur qualité, les produits doivent être conservés conformément aux indications figurant sur leur emballage et, sauf indication contraire, dans un endroit sec, à l'abri de la lumière et à une température située entre 10 et 21°C.

À compter de leur retrait ou de leur réception, le client est responsable des conditions de stockage, de manipulation et, le cas échéant, de redistribution des produits. Beurre & Cacao ne peut garantir la qualité de produits ayant subi, après leur remise au client, des conditions de conservation, de transport ou de manipulation inadéquates.

9. Contrôle de la marchandise, réclamations et retours

Le client est tenu de contrôler la marchandise dès sa réception. Toute erreur de quantité, dommage ou défaut apparent doit être signalé à Beurre & Cacao dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trois jours suivant le retrait ou la livraison. Tout défaut qui ne pouvait raisonnablement être constaté lors de la réception doit être signalé dès sa découverte.

Toute réclamation doit permettre d'identifier la commande et les produits concernés et être accompagnée, lorsque cela est pertinent, de photographies. Les produits et emballages concernés doivent être conservés jusqu'à nos instructions afin de permettre l'examen de la situation.

Aucune réclamation liée à une conservation, une manipulation ou un transport ultérieur non conforme après remise des produits au client ne peut être prise en charge. En cas de réclamation reconnue comme justifiée, une solution appropriée est proposée selon les circonstances et le droit applicable, notamment remplacement, avoir ou remboursement.

Sauf défaut reconnu par Beurre & Cacao ou accord écrit contraire, les produits alimentaires, les produits personnalisés et les réalisations confectionnées spécifiquement pour une commande ne sont ni repris ni échangés.

10. Circonstances exceptionnelles

Beurre & Cacao ne répond pas des retards ou impossibilités d'exécution résultant d'événements échappant raisonnablement à son contrôle, notamment interruption majeure d'exploitation, panne technique importante, événement climatique, restriction officielle, rupture exceptionnelle d'approvisionnement ou défaillance d'un prestataire indispensable. Le client est informé dans les meilleurs délais et une solution proportionnée est recherchée. Les prestations définitivement impossibles à exécuter ne sont pas facturées ou, si elles ont déjà été payées, font l'objet d'un remboursement ou d'un avoir selon l'accord convenu.

11. Droit applicable et version des CGV

Les présentes CGV sont soumises au droit suisse. Sous réserve des fors impératifs prévus par la loi, le for juridique est au siège de La Briceletière Sàrl.

La version applicable est celle transmise avec le devis et acceptée au moment de la confirmation de la commande. Beurre & Cacao se réserve le droit de faire évoluer ses CGV pour les commandes futures.