**CONDITIONS GÉNÉRALES DE** **Cuisine & OPOUR LA PRESTATION DE SERVICES**

1. **DÉFINITIONS ET CHAMP D’APPLICATION**

Les conditions générales de vente de produits et de prestation de services, ci-après dénommées « les conditions générales » sont applicables à toutes les commandes passées avec **Cuisine & O**, dont le siège social est 42 rue de la Station à 7334 HAUTRAGE, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro BE 0663.783.371, ci-après dénommé(e) « la société » et/ou « le prestataire ».

Les présentes conditions générales forment le contrat liant **Cuisine & O**et le client. **Cuisine & O**et le **CLIENT** sont ci-après dénommés communément « les parties ».

Le « **CLIENT** » est toute personne physique ou morale qui commande des produits et/ou des services à **Cuisine & O**.

Les présentes conditions générales sont seules applicables. En toute hypothèse, elles excluent les conditions générales ou particulières du **CLIENT** que **Cuisine & O**n’aurait pas expressément accepté par écrit.

Les conditions générales sont librement accessibles à tout moment sur les sites web de **Cuisine & O** : [www.cuisine-o.com](http://www.cuisine-o.com) de sorte qu’en passant commande auprès de lui, le **CLIENT** déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales et confirme son acceptation aux droits et obligations y afférents.

**Cuisine & O**se réserve le droit de modifier ces conditions générales à tout moment et sans notification préalable, sous réserve de faire apparaître ces modifications sur son site web. Ces modifications s’appliqueront à toutes les commandes de produit(s) et/ou de service(s) passées ultérieurement.

### OFFRE ET COMMANDE

Pour passer commande, le **CLIENT** choisit le(s) produit(s) et/ou service(s) qu’il souhaite commander et en informe la société **Cuisine & O** par le biais du formulaire en ligne prévu à cet effet à l’adresse suivante : [secretariat@cuisine-o.be](mailto:secretariat@cuisine-o.be)

Il appartient au **CLIENT** de vérifier l’exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur à **Cuisine & O**.

**Cuisine & O** se réserve le droit de suspendre, d’annuler ou de refuser la commande d’un client, notamment dans le cas où les données communiquées par le **CLIENT** s’avèrent manifestement erronées ou incomplètes ou lorsqu’il existe un litige relatif au paiement d’une commande antérieure ou de l’acompte.

En cas d’annulation de la commande par le **CLIENT** après son acceptation par **Cuisine & O**, pour quelque raison que ce soit, hormis le cas de force majeure, une somme équivalente à un pourcentage du prix de la commande sera acquise à **Cuisine & O**et facturée au **CLIENT**, à titre de dommages et intérêts. Cette somme est fonction des délais d’annulation :

* Annulation supérieure à 7 jours ouvrables de la date de livraison effective : aucune facturation.
* Annulation entre 5 et 7 jours ouvrables de la date de livraison effective : remboursement de 25 % des montants perçus.
* Annulation entre 2 et 4 jours de la date de livraison effective : remboursement de 50 % des montants perçus.
* Annulation moins de 2 jours de la date de livraison effective : aucun remboursement

Lors de la diminution ou augmentation du nombre de convives, veuillez nous prévenir au moins 4 jours avant la date effective de la prestation ou commande.

NB : 72 heures avant la réception, le nombre de repas commandé servira de base pour la facturation.

### PAIEMENT

Les factures sont payables, dans la devise de facturation, sur le compte bancaire de **Cuisine & O**

BE33 7320 4141 8546 selon les conditions de paiement suivantes :

* Voir modalités pratiques en annexe

Toute réclamation relative à une facture devra être transmise par écrit et par recommandé au siège social de **Cuisine & O**, huit jours calendriers après sa réception. À défaut, le **CLIENT** ne pourra plus contester cette facture.

Toute facture impayée à l’échéance produira, de plein droit et sans mise en demeure, un intérêt de retard de 8% par an, pour les particuliers. Pour les commerçants, l'intérêt prévu par la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales sera d'application.

Toute facture impayée à l’échéance sera, en outre, majorée de plein droit et sans mise en demeure, d’une indemnité forfaitaire de 15% du montant total dû à titre de dommages et intérêts.

### PRIX

Le prix des produits et/ou des services est indiqué en euros, toutes taxes comprises.

Toute augmentation de TVA (Taxe sur la Valeur Ajoutée) ou toute nouvelle taxe qui serait imposée entre le moment de la commande et celui de la livraison et/ou de l’exécution sera automatiquement mise à charge du **CLIENT**.

### DÉLAIS

Sauf disposition contraire écrite expressément acceptée par **Cuisine & O**, les délais de livraison et/ou d’exécution mentionnés dans les annexes ne sont pas des délais de rigueur. La responsabilité de **Cuisine & O**ne pourra être engagée que si le retard est important et s'il lui est imputable en raison de sa faute lourde.

Le **CLIENT** ne pourra invoquer les délais de livraison et/ou d’exécution pour demander la résolution du contrat, réclamer des dommages et intérêts ou faire valoir toute autre revendication, sauf stipulation contraire écrite et expressément acceptée par **Cuisine & O*.***

### DROIT DE RÉTRACTATION

### Après la signature de cette convention, chaque partie dispose d'un droit de rétractation de 7 jours calendaires. Ce droit de rétractation peut être exercé sans justification, par un avis écrit envoyé à l'autre partie par lettre recommandée ou par tout autre moyen assurant une preuve de réception. Si ce droit de rétractation est exercé, la convention sera annulée sans pénalité pour l'une ou l'autre des parties, et toute somme versée au titre de cette convention sera remboursée dans un délai de 14 jours. Ce droit de rétractation ne s'applique pas si les services ou produits ont déjà été fournis conformément à la convention avant la rétractation.

### RÉSILIATION DE LA COMMANDE

Le **CLIENT** qui ne rentre pas dans les conditions pour bénéficier du droit de rétractation décrit à l’article précédent des présentes conditions et qui désire résilier sa commande en informe **Cuisine & O**qui lui indiquera les démarches à suivre.

L’acompte éventuellement versé par le **CLIENT** à **Cuisine & O**ne lui sera pas remboursé. Si aucun acompte n’a été payé, **Cuisine & O**sera susceptible de réclamer au **CLIENT** une indemnité de résiliation équivalente à 30 % du prix des produits et/ou des services dont la commande a été résiliée par le **CLIENT**.

### LIVRAISON ET/OU EXÉCUTION DE LA COMMANDE

Les délais de livraison et/ou d’exécution indiqués par **Cuisine & O**ne sont fournis qu’à titre indicatif et ne lient pas**Cuisine & O**. Un retard dans la livraison et/ou l’exécution de la commande ne pourra donc en aucun cas donner lieu à une quelconque indemnité, résolution du contrat, suspension des obligations du **CLIENT**, ni au paiement de dommages et intérêts.

Pour toute prestation dans les facilités choisies par le **CLIENT**, le **CLIENT** s’engage :

* Mettre à disposition de **Cuisine & O** l’ensemble des modalités prévues au sein des annexes.
* Mettre à disposition des sanitaires et lieux d’aisance pourvus de points d’eau ainsi qu’un matériel minimum pour assurer le nettoyage après la réception – au besoin.
* S’assurer que l’accès de ses locaux et leur alimentation électrique, climatisation éventuelle et raccordements sont en tous points conformes aux caractéristiques et normes techniques du matériel utilisé.
* Restituer en fin de location/mise à disposition tout le matériel propre, en état et conditionné comme reçu, sous réserve de facturation supplémentaire.

### DISPONIBILITÉ

Les produits proposés à la vente par **Cuisine & O*,*** le sont dans la limite des stocks disponibles.

En cas d'indisponibilité d'un ou plusieurs produit(s), **Cuisine & O**s’engage à en informer le **CLIENT** dans les meilleurs délais, une modification de sa commande ou une livraison reportée à la fin de la rupture de stock du ou des produit(s) concerné(s).

### RÉCEPTION DE LA COMMANDE ET RÉCLAMATION

**10.1. Objet**

Les livraisons de repas préparés par **Cuisine & O**pour ses clients.

Les modalités relatives à la livraison, à la réception ainsi qu’à la responsabilité associée à ces livraisons.

**10.2. Livraison et Réception**

**10.2.1. Lieu et Moment de Livraison**

La livraison des repas sera effectuée à l'adresse convenue avec le Client.Toutefois, des retards peuvent survenir en raison de circonstances imprévues, telles que des conditions de circulation ou des événements de force majeure.

**10.2.2. Jours de Livraison et Jours Fériés**

Les jours de livraison peuvent être modifiés en raison de jours fériés ou d'autres événements exceptionnels. Dans ce cas, il incombe à **Cuisine & O**de prévenir le Client dans les plus brefs délais afin de convenir d'une nouvelle date de livraison. Le Client est responsable de s'assurer qu'un représentant est disponible pour réceptionner la commande à la nouvelle date convenue.

**10.2.3. Responsabilité à la Livraison**

**Cuisine & O**se limite à la livraison des repas à la porte de l'établissement ou à l'endroit convenu. Dès que la marchandise a été livrée à ce point, elle est considérée comme reçue. La responsabilité du **Cuisine & O**ne s'étend pas au-delà de ce point de livraison.

**10.2.4. Réception des Repas**

Lors de la livraison, une personne désignée par le Client doit être présente pour réceptionner la marchandise. Cette personne est responsable de :

- Vérifier la quantité et la conformité de la commande.

- Contrôler la température des repas à leur réception.

- Signer un bon de livraison ou un document équivalent pour attester de la réception de la commande conforme.

**10.2.5. Responsabilité en cas d'absence lors de la livraison**

Dans le cas où personne n'est disponible pour réceptionner la livraison à l'adresse fournie lors de la commande, il incombe au client de prendre les dispositions nécessaires pour récupérer ses marchandises. Si le livreur ne peut pas livrer les produits en raison de l'absence de toute personne habilitée à réceptionner la commande, le client sera informé et devra venir chercher les marchandises à notre dépôt ou à l'endroit convenu, et ce, à ses frais.

Le client reconnaît qu'il est responsable de l'organisation de la réception de sa commande et de la prise en charge des produits en cas d'absence lors de la livraison.

**10.2.6. Manquements ou Non-Conformités**

Si la réception des repas n'est pas effectuée selon les procédures ci-dessus (absence de vérification de la commande ou de la température, etc.), **Cuisine & O**ne pourra être tenu responsable des manquements constatés après la livraison, tels que des erreurs de quantité, des problèmes de qualité ou des températures non conformes.

* + 1. **Réclamation**

Toute réclamation concernant la commande doit être formulée immédiatement lors de la livraison. Si une réclamation s’avère fondée, **Cuisine & O**aura le choix entre remplacer ou rembourser le prix des produits et/ou des services concernés.

**10.3. Récupération des Bacs de Transport**

**10.3.1. Récupération des Bacs**

**Cuisine & O**met à disposition des bacs de transport pour la livraison des repas. Ces bacs doivent être récupérés lors de la livraison suivante, à moins qu'une autre organisation n'ait été convenue avec le Client.

Le Client s'engage à assurer la récupération des bacs dans les délais fixés et à les restituer en bon état. En cas de perte ou de dommage aux bacs, le Client sera responsable et pourra être facturé pour le remplacement des bacs endommagés ou non restitués.

**10.4. Responsabilité du Prestataire**

**10.4.1. Limitation de la Responsabilité**

La responsabilité**Cuisine & O**se limite à la livraison des repas dans les conditions décrites ci-dessus. Une fois la livraison effectuée et la commande vérifiée, toute responsabilité liée à la qualité des repas, leur consommation ou leur conservation après la livraison est transférée au Client.

**10.4.2. Risque lié à la conservation et à la consommation**

**Cuisine & O**décline toute responsabilité en cas de dégradation des repas après la livraison, que ce soit en raison d'une mauvaise conservation ou d'une consommation dans des conditions non adéquates. Le Client est responsable de la gestion et de la consommation des repas dès la réception.

### PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les informations, logos, dessins, marques, modèles, slogans, chartes graphiques, etc., accessibles au travers du site web ou du catalogue de la **Cuisine & O**sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle.

Sauf convention contraire expresse et préalable, le client n’est pas autorisé à modifier, reproduire, louer, emprunter, vendre, distribuer ou créer d’œuvres dérivées basées en tout ou partie sur les éléments présents sur le site web ou le catalogue de **Cuisine & O**.

Sauf dérogation expresse, le prix convenu ne comprend donc aucune cession quelconque de droits de propriété intellectuelle et/ou industrielle à quelque titre que ce soit.

### GARANTIE QUANT AUX SERVICES PRESTÉS

**Cuisine & O**s’engage à exécuter la prestation de services en bon père de famille.

Le **CLIENT** bénéficie d’une garantie de conformité des prestations fournies par rapport aux prestations initialement demandées. En cas d’anomalie détectée durant cette période, **Cuisine & O**en assurera gratuitement et dans les meilleurs délais la correction, sous réserve que les anomalies détectées aient été dûment signalées à **Cuisine & O**dans les délais convenus.

Sont expressément exclues de la garantie de conformité les prestations demandées à la suite d’une intervention ou d’une modification non autorisée, d’une erreur de manipulation ou d’une utilisation non conforme par le **CLIENT**, ou encore à la suite d’une anomalie engendrée par une intervention du **CLIENT** ou d'un tiers.

**Cuisine & O**déclare que les résultats des prestations qui seraient protégés par le droit de la propriété intellectuelle constituent des créations originales. Dans le cas où il aurait fait appel à des intervenants extérieurs pour réaliser tout ou partie des prestations, il déclare avoir obtenu tous les droits et autorisations nécessaires pour exécuter ces services.

Par conséquent, **Cuisine & O**garantit le client contre toute action, réclamation, allégation, revendication ou opposition de la part de toute personne invoquant un droit de propriété intellectuelle ou industrielle, ou un acte de concurrence déloyale, sur tout ou partie des services prestés.

### RESPONSABILITÉ

* **Généralités**

Le **CLIENT** reconnaît et accepte que toutes les obligations dont est débiteur **Cuisine & O**sont exclusivement de moyens et qu’il n’est responsable que de son dol et de sa faute lourde.

Dans l’hypothèse où le **CLIENT** démontre l’existence d’une faute lourde ou dolosive dans le chef de **Cuisine & O*,*** le préjudice dont le **CLIENT** peut postuler la réparation comprend uniquement le dommage matériel résultant directement de la faute imputée à **Cuisine & O**à l’exclusion de tout autre dommage et ne pourra, en toute hypothèse, dépasser 75% (hors taxes) du montant effectivement payé par le client en exécution de la commande.

Le **CLIENT** reconnaît également que **Cuisine & O**n’est pas responsable des éventuels dommages directs ou indirects causés par les produits livrés ou aux services fournis, tels que notamment le manque à gagner, l’augmentation des frais généraux, la perte de clientèle, etc.

**Cuisine & O**n’est de même pas responsable en cas de communication de données erronées par le **CLIENT**, ou en cas de commande effectuée en son nom par une tierce personne.

* **Matériaux**

Si le **CLIENT** impose à **Cuisine & O**un procédé ou des matériaux d’une qualité, origine ou type déterminé, et ce en dépit des réserves écrites et motivées de **Cuisine & O**, ce dernier est déchargé de toute responsabilité du fait des défectuosités ayant pour origine le choix dudit procédé ou desdits matériaux.

### INTERNET ET NOUVELLES TECHNOLOGIES

Le **CLIENT** reconnaît les restrictions et les risques liés à l’utilisation d’internet ou de tout autre moyen par lequel le site web est actuellement ou sera à l’avenir mis à disposition. Le client reconnaît aussi les risques de stockage et de transmission d’informations par voie numérique ou électronique.

Le **CLIENT** accepte que **Cuisine & O**ne peut être tenu responsable pour tout dommage causé par l’utilisation du site web (ainsi que des éventuelles applications) de **Cuisine & O**ou d’internet, à la suite des risques précités.

Le **CLIENT** accepte en outre que les communications électroniques échangées et les backups réalisés par **Cuisine & O**puissent servir de preuve.

### DISPOSITIONS DIVERSES

CAS DE FORCE MAJEURE OU CAS FORTUIT.

**Cuisine & O**ne peut être tenu pour responsable, tant sur le plan contractuel qu’extracontractuel, en cas d’inexécution, temporaire ou définitive, de ses obligations lorsque cette inexécution résulte d’un cas de force majeure ou fortuit.

Seront notamment considérés comme des cas de force majeure ou fortuits, les événements suivants:

1. La perte ou la destruction totale ou partielle du système informatique de la société / le prestataire ou de sa base de données lorsque l’un ou l’autre de ces événements ne peut raisonnablement pas être directement imputé à la société / le prestataire et qu’il n’est pas démontré que la société / le prestataire a omis de prendre les mesures raisonnables permettant de prévenir l’un ou l’autre de ces événements,
2. Les tremblements de terre,
3. Les incendies,
4. Les inondations,
5. Les épidémies,
6. Les actes de guerre ou de terrorisme,
7. Les grèves, déclarées ou non,
8. Les lock-out,
9. Les blocus,
10. Les insurrections et émeutes,
11. Un arrêt de fourniture d’énergie (telle que l’électricité),
12. Une défaillance du réseau Internet ou du système de stockage des données,
13. Une défaillance du réseau de télécommunications,
14. Une perte de connectivité au réseau Internet ou au réseau de télécommunications dont dépend la société / le prestataire,
15. Un fait ou une décision d’un tiers lorsque cette décision affecte la bonne exécution du présent contrat ou toute autre cause échappant au contrôle raisonnable de **Cuisine & O*.***

### IMPRÉVISION

Si, en raison de circonstances indépendantes de la volonté de**Cuisine & O**, l’exécution de ses obligations ne peut être poursuivie ou est simplement rendue plus onéreuse ou difficile, **Cuisine & O**et le **CLIENT** lient s’engagent à négocier de bonne foi et loyalement une adaptation des conditions contractuelles dans un délai raisonnable en vue d’en restaurer l’équilibre. À défaut d’accord dans un délai raisonnable, chacune des parties pourra invoquer la résiliation de la relation contractuelle les unissant sans dédommagement ou indemnité de quelque nature que ce soit.

# RÉSILIATION DU CONTRAT

En cas d'insolvabilité du client ou en cas de dettes impayées, même dans le cadre de contrats antérieurs entre le **CLIENT** et **Cuisine & O**, ce dernier est en droit de suspendre l'exécution de ses obligations jusqu'au remboursement intégral par le **CLIENT** de toute dette impayée due à**Cuisine & O**.

En cas d’inexécution de ses obligations par le client, **Cuisine & O**pourra résilier le contrat aux torts exclusifs du **CLIENT** sans délai ni indemnité et, le cas échéant, pourra lui réclamer par toute voie de droit le paiement de dommages et intérêts.

**Résiliation avec préavis :** Chaque partie peut résilier la présente convention en donnant un préavis écrit de 60 jours à l'autre partie. Le préavis doit être envoyé par courrier recommandé ou par tout autre moyen permettant de prouver la réception.

# ILLÉGALITÉ

L'éventuelle illégalité ou nullité d'un article, d'un paragraphe ou d'une disposition (ou partie d’un article, d’un paragraphe ou d’une disposition) ne saurait affecter de quelque manière la légalité des autres articles, paragraphes ou dispositions des présentes conditions générales, ni non plus le reste de cet article, de ce paragraphe ou de cette disposition, à moins d'intention contraire évidente dans le texte.

# TITRES

Les titres utilisés dans les présentes conditions générales ne le sont qu’à des fins de référence et de commodité seulement. Ils n'affectent en rien la signification ou la portée des dispositions qu'ils désignent.

# NON-RENONCIATION

L’inertie, la négligence ou le retard par une partie à exercer un droit ou un recours en vertu des présentes conditions générales ne saurait en aucun cas être interprété comme une renonciation à ce droit ou recours.

# DROIT APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPÉTENTES

Les présentes conditions générales sont soumises au droit belge.

En cas de litige relatif à la validité, à l’interprétation, à l’exécution ou à la rupture des présentes conditions générales, les parties s’engagent à recourir à la médiation préalablement à tout autre mode de résolution des conflits.

Les parties désignent dès lors un médiateur agréé par la Commission Fédérale de Médiation - de commun accord ou chargent un tiers de cette désignation.

Une fois le médiateur désigné, les parties définissent entres-elles, avec l’aide du médiateur, les modalités d’organisation de la médiation et la durée du processus.

Chacune des parties peut mettre fin à la médiation à tout moment, sans que cela ne lui porte préjudice.

En cas d’échec de la médiation, seuls les tribunaux de l’arrondissement judiciaire de Mons (7000) seront compétents.