

Conditions générales de vente

Préambule

Applications

- Les présentes conditions générales de vente s'appliquent entre la société l'assiette volante, rue Saint-Roch 33, CH-1004 Lausanne, Suisse (ci-après « AV ») et la personne disposant d'un compte sur assiettevolaante.ch (ci-après « Le Client »).
- Le Client peut prendre connaissance des conditions générales de vente en ligne sur le site www.assiettevolaante.ch. Ces conditions générales de vente pouvant faire l'objet de modifications, les conditions applicables sont celles en vigueur à la date de passation de la commande.

Produits et services

Produits

- Sont considérés comme produit tous les repas ou éléments de repas, boissons, produits alimentaires et non alimentaires que l'on peut commander sur assiettevolaante.ch.
- La description des produits figure sur assiettevolaante.ch. Les photographies et illustrations présentées en ligne et sur les brochures ne sont pas contractuelles.
- La revente de produits achetés à AV est interdite.
- AV se réserve le droit de limiter les quantités d'achats de certains produits.
- En Suisse, l'achat de toute boisson alcoolisée est réglementé par la loi. En achetant de tels produits, Le Client s'engage à être âgé de 18 ans ou plus. AV n'assume aucune responsabilité quant au contrôle de l'âge légal du consommateur.

Prix

- Les prix des produits et des prestations sont indiqués sur assiettevolaante.ch en franc suisse et incluent la TVA selon les taux en vigueur.
- Toutes les commandes et les prestations sont payables en franc suisse
- AV se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Les prix des produits affichés au moment où Le Client passe sa commande font foi. AV garde une trace de toute modification en cas de contestation.

Inscription

- AV attribue à tout Client inscrit un nom d'utilisateur et un mot de passe qui lui permettent de bénéficier de l'accès à leur compte privé sur assiettevolaante.ch.

Offre

- Après s'être inscrit, Le Client a la possibilité de personnaliser le service. La description des prestations ainsi que les prix sont indiqués sur assiettevolaante.ch.

Commandes

Confirmation de commandes

- Le contrat entre en vigueur quand Le Client a passé sa commande et qu'il reçoit une confirmation par voie électronique de la part de AV. Toutes les commandes sont confirmées automatiquement par AV. A partir de ce moment, la modification ou l'annulation de la commande par le client ne sont plus possibles.

Disponibilité

- Si un produit n'est pas disponible après passation de la commande, AV modifiera ou annulera la commande en accord avec Le Client.

Livraison

Zones de livraison

- Les zones livrables ainsi que les tarifs de livraison peuvent être vérifiées sur le site.
- AV contrôle lors de l'inscription si l'adresse de livraison se situe dans la zone active. Chaque nouvelle adresse entrée par Le Client fera l'objet d'une vérification.
- Après la confirmation de la commande par AV, les articles commandés sont livrés à l'adresse de livraison indiquée par Le Client.

Problèmes de livraison

- Le Client doit notifier à AV toute réserve sur le produit livré dès réception de la commande. Les produits défectueux ne doivent en aucun cas être consommés. En fonction des cas indiqués ci-dessous, Le Client peut bénéficier des conditions de retours et de remboursements selon les conditions définies dans cet article.
- AV s'engage à rembourser au Client les produits défectueux ou ne correspondant pas à sa commande. La demande doit être effectuée dès réception de la commande. Toute réclamation formulée hors de ce délai ne sera pas acceptée.
- Sauf avis contraire du Client, si la marchandise commandée n'arrive pas le jour prévu, AV s'engage à la livrer le lendemain.

Horaires

- La livraison se fait en règle générale entre 8h30 et 11h30, au plus tôt le jour ouvrable suivant la commande si cette dernière a été effectuée la veille avant 16h00. Il n'y a pas de livraison les week-ends ni les jours fériés nationaux et cantonaux.

Réception de la marchandise

- AV livre les repas directement dans le réfrigérateur du Client. Les repas doivent se conserver à une température de 5°C max.
- AV décline toute responsabilité en cas de problème avec la qualité du produit en cas de mauvaise conservation.
- Le client est responsable de la conservation des produits dès leur réception.

Paie ment

Méthodes de paiement

- Le règlement des achats s'effectue par carte de crédit (Visa, MasterCard, American Express), PostFinance Débit Direct ou yellownet, par Ticket Restaurant et par le système de crédit définis ci-dessous.
- Tout Client bénéficie du système de crédit. Il permet au Client de placer une somme sur son compte que AV débite au fur et à mesure des commandes. Le Client choisit la somme qu'il veut, qui doit être au minimum CHF 50 ou un multiple de CHF 100.
- Le paiement des livraisons s'effectue à l'avance et selon le profil du Client (débit du compte crédit ou facture à 10 jours). Si la prestation n'est pas utilisée dans les délais convenus, elle n'est pas remboursée.
- Pour des raisons de sécurité, le débit de la carte est effectué dès que la commande est confirmée. Le Client bénéficie des conditions de retours et de remboursements selon les conditions définies dans cet article.

Solvabilité du client

- AV se réserve la possibilité d'examiner la solvabilité d'un Client.
- AV se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client si ce dernier est insolvable ou menace de l'être, ou s'il existe avec lui un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Sécurisation

- AV utilise le système de paiement en ligne sécurisé de la Poste basé sur le protocole SSL pour un cryptage sécurisé des données.
- AV décline toute responsabilité en cas d'utilisation frauduleuse des données liées aux informations personnelles et aux moyens de paiement du Client.

Retours et remboursements

Délai

- En cas de problème de livraison ou si la commande est annulée, les remboursements des produits seront effectués dans un délai inférieur ou égal à 5 jours après la réception des produits retournés à AV.

Mode

- Si Le Client a droit à un remboursement ou à un crédit, le montant dû sera crédité sur son compte crédit, utilisable pour la prochaine commande sur assiettevолante.ch dans un délai d'une année. Passé ce délai, le crédit sera échu.

Compte crédit

- En cas de fermeture du compte, le solde du compte sera remboursé sur la carte de crédit du Client ou sur le compte bancaire ou postal indiqué par ce dernier. Si le solde est inférieur à CHF 50.-, le montant n'est pas remboursé.

Service clientèle

- Pour toute information ou question, Le Client peut contacter le service client.

Garanties

Produit

- AV garantit que les informations inscrites sur les étiquettes de chaque barquette sont correctes.
- Certains ingrédients peuvent être mentionnés sur le site. Le consommateur est responsable de vérifier de possibles contre-indications avant absorption d'un produit alimentaire (par ex. en cas d'allergie ou de diabète).

Satisfait ou remboursé

- AV garantit la livraison de produits de qualité et s'attache à offrir au Client un service irréprochable. Si Le Client n'est pas satisfait, il peut contacter le service client pour bénéficier de la garantie "satisfait ou remboursé". En aucun cas, elle ne peut concerner la qualité gustative d'un produit.

Protection des données personnelles

Confidentialité

- AV s'engage à protéger les données personnelles du Client et à les traiter avec la plus stricte confidentialité. AV ne transmet aucune donnée personnelle à des tiers excepté les données indispensables pour la bonne exécution de la commande.
- AV se réserve le droit d'utiliser les informations liées au site pour communiquer avec ses Clients.

Respect de la législation

- Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant. Pour cela, il suffit d'en faire la demande en ligne ou par courrier.

Propriété intellectuelle

- Tous les textes, commentaires, illustrations et images reproduits sur le site assiettevolante.ch sont réservés au titre du droit d'auteur ainsi qu'au titre de la propriété intellectuelle. Toute reproduction totale ou partielle de la plateforme est strictement interdite.

Responsabilité

Responsabilité du côté de AV

- Les produits proposés sont conformes à la législation suisse en vigueur et aux normes applicables en Suisse. La responsabilité de AV ne saurait être engagée en cas de non respect par Le Client des prescriptions de conservation et de reconditionnement.

Responsabilité du côté du Client

- Il appartient au Client de vérifier l'étiquetage des produits ainsi que de procéder à un contrôle visuel et olfactif en cas de doute avant de les consommer.

Preuve

- Sauf preuve contraire, les données enregistrées par AV constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées par AV et ses Clients.

Validation

- Pour valider son inscription, Le Client valide les informations et déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions générales de vente. La validation de l'inscription vaut donc acceptation des présentes conditions générales de vente.
- AV se réserve le droit de suspendre un service en cas de problème majeur avec un de ses partenaires. Le nom des partenaires est mentionné sur le site.

Droit applicable et for

- Les présentes conditions générales de vente et la totalité des relations contractuelles entre AV et Le Client sont soumises au droit suisse. Pour tout litige, le for est fixé à Lausanne.

Lausanne, le 29 octobre 2006