Conditions générales de vente

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent aux relations entre, d'une part, le Client agissant soit à titre individuel, soit pour le compte d'une société et, d'autre part, DÉLICÉA PÂTISSERIE, gérée et représentée par Madame LE FLOCH Roxane, au registre des métiers sous le numéro : 91480489300016 ; Micro entreprise domiciliée au 14 rue Verdier, 33000 Bordeaux.

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Les termes employés dans les présentes Conditions Générales ont la signification suivante :

« Le Client » : désigne le cocontractant du VENDEUR, qui garantit avoir la qualité de consommateur telle que définie par le droit et la jurisprudence française.

À ce titre, il est expressément prévu que le Client agit en dehors de toute activité habituelle ou commerciale.

"Date de l'évènement" désigne la date précise d'exécution, fournis à la signature du devis.

"Prestations" désigne les prestations de service comme les ateliers de pâtisserie à domicile ou en visioconférence.

ARTICLE 2. OBJET

Les conditions générales de vente décrites ci-après détaillent les droits et obligations de DÉLICÉA PÂTISSERIE et de son Client dans le cadre de son activité pour la prestation d'atelier de pâtisserie à domicile et d'atelier en visioconférence.

Toute réservation auprès de l'entreprise DÉLICÉA PÂTISSERIE implique l'acceptation sans réserve de la part du client aux présentes conditions générales de vente, sauf mentions contraire expressément indiquées sur l'offre tarifaire proposée.

DÉLICÉA PÂTISSERIE se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux commandes préalablement acceptées par DÉLICÉA PÂTISSERIE.

ARTICLE 3. PRESTATION D'ATELIER DE PÂTISSERIE A DOMICILE

3.1 – Réservation

La réservation d'un atelier de pâtisserie à domicile est considérée comme définitive dès lors que le Client a effectué la réservation et le paiement intégral de la prestation directement sur le site Internet de DÉLICÉA PÂTISSERIE.
À la suite de ce règlement, DÉLICÉA PÂTISSERIE prend contact avec le Client afin de convenir d'une date précise pour la réalisation de l'atelier.

En cas de demande spécifique ou de prestation sur mesure, la réservation devient effective uniquement après réception :

- du devis signé par le Client,
- et du versement d'un acompte de 30 % du montant total de la commande pour toute prestation d'un montant supérieur à 150 €.

Les réservations peuvent également être effectuées par téléphone au 06 33 22 50 63 ou par e-mail à delicea.patisserie@gmail.com, du lundi au samedi, de 8h à 18h.

3.2 – Disponibilités

Les prestations proposées par DÉLICÉA PÂTISSERIE sont réalisées dans la limite de ses disponibilités.

L'indisponibilité de DÉLICÉA PÂTISSERIE à la date souhaitée par le Client ne saurait engager sa responsabilité, tant que le devis n'a pas été signé ou que la réservation n'a pas été validée.

En cas d'imprévu rendant DÉLICÉA PÂTISSERIE indisponible après validation de la réservation, le Client sera informé dans les plus brefs délais par courrier électronique.
Une nouvelle date sera alors proposée. Si aucun report n'est possible, le Client sera intégralement remboursé des sommes versées dans un délai maximum de quarante-huit (48) heures suivant l'annulation.

3-3 Modalités techniques et logistiques

Pour le bon déroulement d'un atelier à domicile, le Client devra prévoir de l'espace dans le réfrigérateur et le congélateur afin de conserver et stocker les préparations réalisées lors de l'atelier.

De même, un espace adapté au nombre de Clients devra être mis à disposition de l'entreprise pour toute la durée de la prestation.

3-4 Réservation du pack "4 cours à domicile"

Lors de la réservation d'un pack de 4 cours de pâtisserie à domicile, les quatre dates d'ateliers sont définies d'un commun accord entre le Client et DÉLICÉA PÂTISSERIE après la validation.

Les thèmes des cours sont fixés lors de la réservation et restent identiques pour l'ensemble du pack, sauf demande exceptionnelle du Client formulée au moins 7 jours avant la date du cours concerné et sous réserve d'acceptation par DÉLICÉA PÂTISSERIE.

En cas d'impossibilité pour le Client d'honorer l'une des dates convenues, il s'engage à prévenir au minimum 7 jours à l'avance afin d'envisager un report exceptionnel, sous réserve de disponibilité dans le planning de DÉLICÉA PÂTISSERIE.
Tout report non prévenu dans les délais sera considéré comme atelier effectué et ne pourra donner lieu ni à remboursement, ni à report.

3-5 Frais de déplacement

Les frais de déplacement peuvent s'ajouter au montant de la prestation en fonction du lieu de résidence du Client.
Ces frais sont calculés automatiquement lors de la réservation sur le site delicea-patisserie.fr, en fonction du code postal saisi.

Le montant total (prestation + frais de déplacement) est affiché avant validation du paiement.
Aucun frais supplémentaire ne sera demandé après confirmation de la réservation.

ARTICLE 4. PRESTATION D'ATELIER DE PÂTISSERIE EN VISIOCONFERENCE

4.1 – Types d'ateliers proposés

DÉLICÉA PÂTISSERIE propose deux formats d'ateliers en ligne :

- Ateliers collectifs : organisés à date fixe, regroupant plusieurs participants autour d'un même thème.

- Ateliers privés : organisés à la demande, pour une ou plusieurs personnes, à date convenue directement entre le Client et DÉLICÉA PÂTISSERIE.

4.2 – Réservation

a) Ateliers collectifs

La réservation d'un atelier collectif est considérée comme définitive dès lors que le Client a réglé l'intégralité du montant de la prestation via le site Internet de DÉLICÉA PÂTISSERIE, à l'aide d'un lien de paiement sécurisé (Stripe).
La date et le thème de l'atelier sont indiqués au moment de la réservation.
Une confirmation de participation est envoyée automatiquement par e-mail.

b) Ateliers privés

La réservation d'un atelier privé est considérée comme définitive après :

- acceptation du devis par le Client, et
- versement d'un acompte de 30 % du montant total de la prestation (pour toute commande supérieure à 200 €).

La date est fixé d'un commun accord entre le Client et DÉLICÉA PÂTISSERIE.

4.3 – Disponibilités

Les prestations sont proposées dans la limite des disponibilités de DÉLICÉA PÂTISSERIE.
En cas d'imprévu rendant DÉLICÉA PÂTISSERIE indisponible à la date prévue, le Client sera informé dans les plus brefs délais par e-mail.
Une nouvelle date ou un avoir équivalent lui seront alors proposés. Si aucun report n'est possible, le remboursement intégral sera effectué dans un délai maximum de quarante-huit (48) heures.

4.4 – Modalités techniques et logistiques

Les ateliers se déroulent via une plateforme de visioconférence (le lien est communiqué par e-mail avant la session).
Le Client s'engage à :

- disposer d'une connexion Internet stable,
- installer et tester la plateforme avant la prestation,
- préparer le matériel et les ingrédients nécessaires selon la fiche transmise avant l'atelier.

En cas de problème technique imputable au Client (connexion défaillante, matériel non fonctionnel, mauvaise installation du logiciel, etc.), aucun remboursement ou report automatique ne pourra être exigé.
Si un incident technique survient du côté de DÉLICÉA PÂTISSERIE, une nouvelle session ou un avoir équivalent sera proposé.

ARTICLE 5 – ANNULATION

5.1 – Annulation par le Client

Toute demande d'annulation d'une réservation confirmée (atelier à domicile ou en visioconférence, collectif ou privé) doit être adressée par e-mail à DÉLICÉA PÂTISSERIE à l'adresse suivante delicea.patisserie@gmail.com

L'annulation doit parvenir au minimum 7 jours avant la date prévue de l'atelier.
Les conditions de remboursement sont les suivantes :

- Jusqu'à 7 jours avant la date de l'atelier : remboursement intégral du montant versé ;
- Entre 7 jours et 72 heures avant la date de l'atelier : remboursement à hauteur de 50 % du montant de la prestation ;
- Moins de 48 heures avant la date de l'atelier : aucun remboursement ne sera possible.

Pour les ateliers collectifs en visioconférence, la réservation est nominative et non transférable. Aucun remboursement ni report ne pourra être accordé après envoi du lien de connexion, sauf cas de force majeure dûment justifié.

5.2 – Annulation par DÉLICÉA PÂTISSERIE

DÉLICÉA PÂTISSERIE se réserve le droit d'annuler un atelier uniquement en cas de force majeure (maladie, panne majeure de matériel, problème technique, etc.).
Dans ce cas :

- le Client sera prévenu dans les plus brefs délais,
- et le montant intégral versé lui sera remboursé dans un délai maximum de quarante-huit (48) heures,
  ou, si le Client le souhaite, un report ou un avoir lui sera proposé.

Aucune autre indemnité ne pourra être réclamée par le Client.

ARTICLE 6 – REPORT DE PRESTATION

6.1 – Report à l'initiative du Client

Le Client peut demander le report d'un atelier (à domicile ou en visioconférence privée), sous réserve :

- d'en informer au moins 7 jours avant la date initialement prévue,
- et de la disponibilité de DÉLICÉA PÂTISSERIE pour une nouvelle date.

Les arrhes versées seront alors conservées et imputées sur la nouvelle prestation.
En cas d'impossibilité de replanifier l'atelier dans un délai de 3 mois, les arrhes resteront acquises à DÉLICÉA PÂTISSERIE.

Pour les ateliers collectifs en visioconférence, aucune demande de report ne peut être acceptée, le tarif étant établi sur une base de participation à une date fixe.

6.2 – Report à l'initiative de DÉLICÉA PÂTISSERIE

En cas d'imprévu empêchant DÉLICÉA PÂTISSERIE d'assurer la prestation à la date prévue, le Client sera informé dans les plus brefs délais et une nouvelle date ou un avoir de valeur équivalente lui seront proposés.
Si le Client refuse ces propositions, un remboursement intégral sera effectué dans un délai de quarante-huit (48) heures.

ARTICLE 7. PRIX

Les tarifs de la commande sont fermes pendant la durée de validité du devis proposé. Cependant, chaque prix indiqué sur le site est donné à titre indicatif. Chaque tarif est étudié en fonction du projet du client.

Les prix sont Hors Taxes, non soumis à la TVA.

"Tous les prix sont HT, TVA non applicable, art.293-B du CGI (Auto-Entrepreneur)"

Tous devis proposé, à une validité de 30 jours.

Ces prix pourront être révisés en fonction des cours des produits saisonniers, à l'expiration du délai de validité, en cas de désaccord ou sur une modification demandée.

Les prix sont fixés par DÉLICÉA PÂTISSERIE, et peuvent être modifiés à tout moment, sans que cela puisse toutefois affecter les commandes déjà passées.

ARTICLE 8 – CARTES CADEAUX

8.1 – Achat et réception

Des cartes cadeaux peuvent être achetées directement sur le site delicea-patisserie.fr pour les ateliers de pâtisserie à domicile. Lors de la commande, le Client saisit les coordonnées du bénéficiaire ainsi qu'un message personnalisé, si souhaité.

Chaque carte cadeau est émise au format électronique (PDF) et envoyée par e-mail au Client dans un délai de 24 heures après la validation du paiement. Le Client est responsable de l'impression et de la remise de la carte au bénéficiaire.

Un code unique et personnel, utilisable une seule fois, est communiqué au Client en même temps que la carte cadeau, et doit être présenté lors de la réservation de l'atelier.

8.2 – Conditions d'utilisation

Les cartes cadeaux sont valables uniquement pour les ateliers à domicile proposés par DÉLICÉA PÂTISSERIE.
Elles sont valables pendant 6 mois à compter de la date d'achat. Elles ne sont ni reprises, ni échangées, ni remboursées.

À l'expiration du délai de validité, la carte cadeau sera automatiquement annulée et ne pourra donner lieu à aucun dédommagement.

La réservation et la participation à un atelier doivent être effectuées durant la période de validité de la carte cadeau. Aucune prolongation de validité ne pourra être accordée, sauf en cas de force majeure ou d'impossibilité justifiée empêchant le bénéficiaire de participer avant la date d'expiration. Dans ce cas, une prolongation exceptionnelle de trois (3) mois pourra être accordée à compter de la date de fin de validité initiale.

8.3 – Modalités de réservation

Pour utiliser une carte cadeau, le bénéficiaire doit contacter DÉLICÉA PÂTISSERIE :

- par e-mail à : delicea.patisserie@gmail.com
- ou par téléphone au : 06 33 22 50 63
  afin de convenir d'une date d'atelier disponible.

Si le Client souhaite participer à une prestation différente de celle indiquée sur la carte cadeau et que le montant de cette prestation est supérieur à la valeur de la carte, il devra régler la différence pour confirmer sa réservation.

ARTICLE 9. RÉDUCTIONS

Les tarifs proposés comprennent les réductions que DÉLICÉA PÂTISSERIE serait amenée à octroyer compte tenu de ses résultats ou de la prise en charge par le client de certaines Prestations.

ARTICLE 10 – MODALITÉS DE RÈGLEMENT ET INCIDENTS DE PAIEMENT

Le règlement des prestations proposées par DÉLICÉA PÂTISSERIE peut être effectué :

- directement sur le site Internet via une plateforme de paiement sécurisée (ex. Stripe), ou
- par virement bancaire, selon les modalités précisées lors de la réservation.

Le paiement intégral de la prestation est exigé au moment de la réservation, sauf mention contraire figurant sur le devis ou dans le cas d'un acompte spécifique pour les prestations sur mesure.

En cas d'incident de paiement, de refus de transaction ou d'impayé partiel ou total, DÉLICÉA PÂTISSERIE se réserve le droit :

- de suspendre ou d'annuler la réservation concernée,
- de refuser toute nouvelle commande ou prestation,
- et, le cas échéant, d'engager toute action nécessaire à la préservation de ses droits et intérêts.

Aucun escompte n'est applicable en cas de paiement anticipé.

ARTICLE 11 – CLAUSE DE RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ ET DROITS D'AUTEUR

Tous les dessins, croquis, propositions de création, recettes, supports visuels ou documents transmis par DÉLICÉA PÂTISSERIE dans le cadre d'un devis, d'une prestation ou

d'une communication demeurent la propriété exclusive de DÉLICÉA PÂTISSERIE.
Toute reproduction, diffusion, modification ou réutilisation, totale ou partielle, sans accord écrit préalable, constitue une violation du droit de propriété intellectuelle et pourra donner lieu à des poursuites.

Par ailleurs, DÉLICÉA PÂTISSERIE se réserve le droit d'utiliser, à des fins promotionnelles ou de communication (site Internet, réseaux sociaux, flyers, affiches, etc.), les photographies des réalisations ou des ateliers, sauf opposition écrite expresse du Client formulée avant la prestation.

ARTICLE 11 – RESPONSABILITÉS

11.1 – Conservation et consommation des produits

Le Client est seul responsable des conditions de conservation et de consommation des produits réalisés ou remis à l'issue d'un atelier.
Les consignes de stockage sont communiquées oralement par DÉLICÉA PÂTISSERIE à la fin de l'atelier.

Le Client s'engage notamment à :

- conserver les pâtisseries au réfrigérateur entre +4°C et +6°C,
- respecter les dates limites de consommation et les conseils de stockage fournis,
- consommer les produits dans un délai raisonnable après leur réalisation.

Toute garantie est exclue en cas de non-respect de ces consignes, de négligence, de mauvaise manipulation, ou de défaut d'entretien du produit alimentaire.
DÉLICÉA PÂTISSERIE ne saurait être tenue responsable des dommages ou intoxications résultant d'une mauvaise conservation ou d'une consommation tardive des desserts.

11.2 – Allergies et intolérances alimentaires

Avant toute prestation, DÉLICÉA PÂTISSERIE remet au Client un questionnaire préalable visant à identifier les allergies et intolérances alimentaires du Client ou des participants à l'atelier.
Le Client s'engage à y répondre de manière complète et sincère.

Toute omission, erreur ou absence d'information relative à une allergie ou intolérance engage la seule responsabilité du Client.
En conséquence, DÉLICÉA PÂTISSERIE ne pourra être tenue responsable de tout incident ou dommage lié à une allergie ou intolérance non signalée au préalable.

11.3 – Utilisation du matériel et sécurité

DÉLICÉA PÂTISSERIE s'engage à transmettre aux participants les bonnes pratiques d'utilisation des outils et équipements nécessaires à la réalisation des recettes.
Toutefois, la responsabilité de DÉLICÉA PÂTISSERIE ne saurait être engagée en cas de blessure, coupure ou accident survenu :

- à la suite d'une mauvaise utilisation ou d'un usage détourné du matériel,
- ou d'un manque de vigilance du participant pendant l'atelier.

Les participants restent responsables de leur propre sécurité durant toute la durée de la prestation.

ARTICLE 12 – DONNÉES PERSONNELLES

12.1 – Collecte et finalité des données

DÉLICÉA PÂTISSERIE collecte et traite des données personnelles concernant ses Clients, notamment via le site Internet delicea-patisserie.fr et par l'utilisation de cookies (désactivables depuis les paramètres du navigateur).

Ces données sont utilisées exclusivement pour :

- le traitement des demandes de devis et des réservations,
- la gestion administrative et comptable des commandes,
- l'envoi d'informations et offres commerciales relatives aux activités de DÉLICÉA PÂTISSERIE.

Les informations recueillies sont strictement confidentielles et conservées dans le respect de la législation en vigueur, notamment la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 et le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

12.2 – Droit d'accès, de rectification et de suppression

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition (pour motifs légitimes) et de suppression de ses données personnelles.

Pour exercer ces droits, le Client peut adresser sa demande :

- par e-mail à : delicea.patisserie@gmail.com ;
- ou par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante : DÉLICÉA PÂTISSERIE – 14 rue Verdier, 33000 Bordeaux.

Toute demande devra être accompagnée d'un justificatif d'identité (copie d'une pièce officielle).

ARTICLE 13 – FORCE MAJEURE

La responsabilité de DÉLICÉA PÂTISSERIE ne saurait être engagée en cas de non-exécution totale ou partielle, ou de retard dans l'exécution de l'une quelconque de ses obligations contractuelles, lorsque cette inexécution résulte d'un cas de force majeure, tel que défini par l'article 1218 du Code civil (anciennement article 1148).

Est considéré comme cas de force majeure tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible rendant impossible l'exécution du contrat, notamment — sans que cette liste soit limitative — :

- catastrophes naturelles, incendies, inondations, intempéries exceptionnelles ;
- coupures de courant ou pannes de réseau Internet généralisées ;
- grèves, pandémies, confinements ou restrictions administratives ;

- maladie, accident ou hospitalisation du prestataire.

En cas de survenance d'un tel événement, DÉLICÉA PÂTISSERIE informera le Client dans les plus brefs délais.
Les obligations sont alors suspendues pendant toute la durée du cas de force majeure, sans qu'aucune indemnité ne puisse être réclamée.
Une nouvelle date de prestation ou un avoir équivalent sera proposé dès que les conditions le permettront.

ARTICLE 14 – DROIT APPLICABLE ET COMPÉTENCE JURIDICTIONNELLE

Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies par le droit français.

En cas de litige relatif à l'interprétation, l'exécution ou au paiement d'une prestation, les parties s'efforceront de rechercher une solution amiable.
À défaut d'accord, le différend sera porté devant les tribunaux compétents du ressort du siège social de DÉLICÉA PÂTISSERIE, sauf dispositions légales contraires.

Conformément à l'article L.612-1 du Code de la consommation, le Client consommateur est informé qu'il a la possibilité de recourir, en cas de litige non résolu à l'amiable, à un médiateur de la consommation agréé avant toute action judiciaire.

Dernière modifications des présentes CGV 20/10/2025