

Conditions générales de vente

ARTICLE 1. APPLICATION ET OPPOSABILITÉ DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

1.1. Les présentes conditions générales de vente sont portées à la connaissance de chaque client pour lui permettre de passer commande.

1.2. En conséquence, le fait de passer commande implique l'acceptation entière et sans réserve du client de ces conditions générales de vente.

1.3. Aucune condition particulière, ni autres conditions générales émanant du client, ne peuvent, sans accord express de Schafer Luxembourg Sarl prévaloir sur les présentes conditions.

1.4. Toute condition contraire posée par le client sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à Schafer Luxembourg Sarl quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

1.5. Le fait que Schafer Luxembourg Sarl ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes conditions générales de vente, ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

ARTICLE 2. PRISE DE COMMANDE ET CONFIRMATION

2.1. Le client s'engage à remplir le bon de commande avec précision et à renseigner les différentes rubriques obligatoires (son adresse, l'adresse de livraison, le mode de paiement). Pour les entreprises, le n° de TVA doit être obligatoirement renseigné.

2.2. Le client a la possibilité de créer son propre compte Pâtisserie Cayotte. A cet effet, le client s'engage à compléter le formulaire d'inscription disponible directement sur le Site, choisit un identifiant associé à une adresse de courrier électronique valide et un mot de passe. Il s'engage à garder ces informations strictement confidentielles et à ne pas les communiquer à des tiers. En cas de perte ou d'oubli du mot de passe du compte client le client peut réinitialiser ce dernier et en choisir un nouveau en cliquant sur le lien « Mot de passe oublié ? » et en saisissant son adresse électronique renseignée dans le compte client.

2.3. Chaque demande de produit est soumise à l'acceptation de Schafer Luxembourg Sarl se réserve le droit de refuser toute commande pour cause de stock ou capacité de production insuffisants, d'informations client incomplètes, ou pour toute autre raison légale. Nous nous engageons à vous informer dans les deux (2) jours ouvrés qui suivent votre commande si nous rencontrons un problème pour honorer votre commande. Schafer Luxembourg Sarl archivera les bons de commandes et les factures sur un support fiable et durable constituant une copie

fidèle. Les registres informatisés seront considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties.

2.4. Le client reçoit un email confirmant sa commande à l'adresse email renseignée ou indiquée dans son espace client. La commande de produits n'est définitivement confirmée et n'engage Schafer Luxembourg Sarl qu'à partir de la réception de ce courrier électronique par le client. Le client est donc invité à s'assurer de sa réception et à contacter le service client par téléphone en cas de difficulté.

2.5. Le client doit apposer sa signature sur le devis pour que sa commande soit prise en compte. Dans le cas contraire, sa commande ne sera pas honorée.

2.6. Le client dispose d'un droit de rétractation de 14 jours à partir du jour où il prend physiquement possession de la livraison. Toutefois les biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement, les biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé, ainsi que les biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés sont exclus du droit de rétractation. Le client supporte les coûts directs engendrés par le renvoi des biens.

2.7. Toute commande est considérée ferme et définitive, sauf cas de force majeure. Schafer Luxembourg Sarl se réserve la faculté d'annuler, suspendre, retarder ou modifier l'exécution des commandes sans qu'aucun dédommagement ne puisse lui être réclamé de ce fait en cas de :

a) survenance d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou d'un événement ou d'une circonstance contractuellement assimilés au cas de force majeure ou cas fortuit.

b) commande ne laissant pas au vendeur un délai raisonnable, compte tenu des contraintes de fabrication, préparation, acheminement, quantités inhabituelles, etc...

2.8. Nos délais de commande sont de minimum 48h pour toute commande de produits en ligne. Pour les prestations et les commandes événementielles, le délai minimum de commande est de 7 jours.

ARTICLE 3. PRIX

3.1. Les prix indiqués sur le bon de commande s'entendent en Euros TTC, et nets de toute autre taxe que la TVA, et notamment, mais pas uniquement, de tous droits de douanes, impositions, redevances ou contributions ainsi que de tous frais ou charges, tels que notamment, mais pas uniquement, frais de livraison, qui demeurent à la charge du client. Le taux de TVA applicable est celui en vigueur le jour de la remise de marchandise ou réalisation de la prestation. Il est susceptible de varier selon le lieu de livraison des produits et selon la nature des produits. Schafer Luxembourg Sarl se réserve le droit à tout moment de modifier ses prix. Néanmoins, le prix figurant au catalogue le jour de la commande sera le seul applicable au client.

3.2. Les frais de livraison sont en sus. Les tarifs de livraison dépendent du lieu de destination, du poids et du volume du colis. Les frais de livraison tiennent compte à la fois du coût de préparation du colis par Schafer Luxembourg Sarl et des frais de transports proprement dit.

Sauf conditions particulières, le montant des frais de livraison est indiqué au client avant la validation définitive de la commande. Seuls les codes postaux préétablis sur le site sont dans la possibilité d'être livrés. Schafer Luxembourg Sarl se réserve le droit de la modifier selon l'évolution de son activité. Pour plus de renseignements sur ces tarifs, vous pouvez nous contacter.

3.3. Taxe à l'importation : Il n'y a pas de taxe à l'importation dans les pays de l'Union Européenne. Pour les autres pays, les taxes et les droits de douane éventuels à acquitter sont pris en charge par le client au moment de la réception de la commande.

3.4. Toute modification de l'en-tête de facturation après édition de la facture générera des frais de refacturation de 10 €.

3.5. Événementiel

3.5.1. Prestation de service : Toute heure supplémentaire sera facturée au tarif en vigueur le jour de la prestation.

3.5.2. Tout matériel mis à disposition pour la durée de l'événement devra être restitué. Dans le cas contraire, Schafer Luxembourg Sarl réserve le droit de les facturer.

ARTICLE 4. PAIEMENT

4.1. Le paiement s'effectue comptant en ligne par Visa, Mastercard. C'est la raison pour laquelle il n'est pas pratiqué de conditions d'escompte, ni de pénalités de retard de paiement. A l'exception de quelques grands comptes Entreprises authentifiés par Schafer Luxembourg Sarl dont la commande sera réglée à réception de facture. Pour ces commandes, un duplicata sera téléchargeable à la confirmation de la commande sur le site. La facture sera adressée par courrier électronique. Pour tout achat en point de vente, à l'exception des quelques grands comptes précités, le paiement s'effectue au moment de l'achat et n'est plus contestable après sortie du point de vente.

4.2. La monnaie utilisée pour la transaction est l'Euro. Le montant, débité du compte de la carte bancaire utilisée, dépendra du cours de l'Euro le jour du débit et des éventuels frais de change prélevés par la banque émettrice de la carte.

4.3. Pour être enregistrée, la commande doit être réglée dans son intégralité. Les commandes non réglées ne peuvent être livrées.

4.4. Lors du traitement de vos opérations de paiement sur le site Cayotte.lu, notre partenaire Servipay, adapte les standards de sécurité les plus exigeants du marché.

4.5. La facture correspondant à la commande passée est envoyée dans l'email d'expédition de la commande pour les commandes livrées. Toutes les factures sont également disponibles dans la rubrique "Mon Compte".

4.6 Dans le cas d'une livraison hors Union Européenne, des frais de douane ou autres taxes locales sont susceptibles d'être exigibles. Ces droits et sommes ne relèvent pas du ressort de la société Schafer Luxembourg Sarl. Ils seront facturés au destinataire. Nous vous conseillons de vous renseigner sur ces aspects auprès de vos autorités locales.

ARTICLE 5. PRODUITS

5.1. La disponibilité des Produits et services est donnée sur le site de façon indicative. Elle ne devient définitive qu'à confirmation de la commande. Il ne pourra être reproché à Schafer Luxembourg Sarl l'indisponibilité d'un produit dans la livraison, dans la mesure où le client aura eu l'information préalablement à la livraison de sa commande.

5.2. Les photos et visuels des produits présentés n'ont aucun caractère contractuel, la responsabilité de Schafer Luxembourg Sarl ne saurait donc être engagée si les caractéristiques des produits diffèrent des visuels ou des présentations sur le site ou si ces derniers sont erronés ou incomplets.

5.3. Afin d'apprécier au mieux nos produits, nous vous conseillons de choisir la date de livraison la plus proche de votre date de consommation. Schafer Luxembourg Sarl. garantit la qualité et la fraîcheur de ses produits sous réserve d'en respecter les conditions de conservation.

ARTICLE 6. LIVRAISON DES PRODUITS

6.1. Préparation et acheminement des produits.

6.1.1. Les commandes sont préparées et conditionnées par Schafer Luxembourg Sarl dans un emballage fermé, résistant, approprié au contenu et aux exigences du transport. Les livraisons ne sont opérées qu'en fonction des disponibilités. Elles peuvent être totales ou partielles. Les livraisons partielles et dépassement des délais de livraison ne peuvent donner lieu à des dommages et intérêts à des pénalités ou être invoqués par l'acheteur pour refuser d'enlever ou réceptionner les produits.

6.1.2. Le client est responsable des mentions relatives au nom et à l'adresse du destinataire qui doivent être précises, exactes et complètes (code de la porte, étage, téléphone.) pour permettre une livraison dans les conditions normales. Schafer Luxembourg Sarl ne pourra pas être tenue responsable d'un retour de livraison dû à une erreur d'adresse ou à une impossibilité de livrer à l'adresse indiquée.

En cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du destinataire ou en cas d'absence du destinataire, Schafer Luxembourg Sarl ne pourra être tenue responsable de l'impossibilité de livrer la commande. Schafer Luxembourg Sarl prendra contact avec le client pour organiser, selon le souhait du client, une nouvelle commande, aux frais du client, incluant les frais de port et le prix du produit.

6.1.3. ATTENTION : Les commandes indiquant une adresse en boîte postale ne pourront être prises en compte.

6.1.4. Après confirmation de la commande Schafer Luxembourg Sarl, s'engage à traiter et à acheminer la commande jusqu'à la destination convenue, selon le trajet, la procédure et le transporteur choisi par le client. Schafer Luxembourg Sarl assure la marchandise jusqu'au lieu de livraison, mais il appartient au destinataire de vérifier le colis en présence du livreur. Toute anomalie lors de la livraison devra être signalée sur le bon de livraison. Sans le respect de cette clause, aucune procédure de remboursement auprès du transporteur choisi ne pourra être entamée.

6.1.5. Pour les livraisons : en cas d'absence du destinataire ou d'une personne pouvant prendre possession des Produits lors de la livraison, le transporteur déposera un avis de passage invitant le client à recontacter le transporteur dans les plus brefs délais. En aucun cas, Schafer Luxembourg Sarl ne peut être tenue responsable d'une éventuelle détérioration des Produits du fait de leur retrait tardif auprès du transporteur.

6.1.6. Pour les livraisons par nos chauffeurs : en cas d'échec de livraison pour cause d'informations incomplètes ou erronées ainsi qu'absence du destinataire, le colis sera mis à disposition dans la boutique 55 rue de la Libération L-2155 Esch sur Alzette.

6.1.7. Schafer Luxembourg Sarl ne peut être tenue responsable si le produit n'a pas été livré pour les causes suivantes : force majeure telle que définie par les tribunaux et catastrophes naturelles.

6.2. Délais de livraison

6.2.1. Les délais de livraison dépendent du pays destinataire et du mode de livraison. Par défaut, le site de Cayotte.lu propose la date de livraison la plus proche. Le client peut choisir une date ultérieure à la date proposée par le site.

6.2.2. La date de livraison/retrait proposée est garantie :

hors cas de force majeure,

hors cas de grève des transporteurs,

à condition que l'adresse de livraison soit précise, exacte et complète,

à condition que la personne destinataire de la commande soit présente au moment de la livraison.

6.2.3 Les jours de livraison dépendent du transporteur choisi et de la saison.

ARTICLE 7. TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ – TRANSFERT DE RISQUES

7.1. Le transfert de propriété des produits au profit du client ne prend effet qu'après complet paiement du prix par ce dernier.

7.2. Schafer Luxembourg Sarl assure les risques de perte et de détérioration des produits jusqu'à la livraison desdits produits au destinataire. Le transfert des risques se fait donc à partir du moment où le destinataire a accusé réception des produits.

ARTICLE 8. RÉCLAMATIONS - LITIGES

8.1. Les réclamations ou contestations seront toujours reçues avec une bienveillance attentive, la bonne foi étant toujours présumée chez celui qui prend la peine d'exposer le litige.

8.2. A la réception des produits, le client doit s'assurer de la conformité de la livraison avec sa commande. Les dommages éventuels doivent faire l'objet de réserves précises, datées et signées, sur le bordereau de livraison.

8.3. Toute réclamation devra être faite endéans 2 jours après réception de la commande, au service qualité de Schafer Luxembourg Sarl par email via le formulaire situé dans la rubrique "Nous contacter / Formulaire de contact".

8.4. Cette réclamation devra être motivée et accompagnée des justificatifs du préjudice subi (lettre de transport, photo du colis reçu...). Après l'analyse et en cas d'acceptation de la réclamation par Schafer Luxembourg Sarl un geste commercial sera proposé au client.

8.5 Le client s'engage à adresser un cas de litige en priorité au service qualité de Schafer Luxembourg Sarl afin de le résoudre à l'amiable. En cas d'échec de cette démarche, le client a recours au service de médiation en ligne du Service national du Médiateur de la consommation accessible à l'adresse URL : <https://www.mediateurconsommation.lu/> ou à l'adresse postale : Service national du Médiateur de la consommation, 6, rue du Palais de Justice- L-1841 Luxembourg. Pour que la saisine du Service national du Médiateur de la consommation soit recevable, cette dernière doit comporter : vos coordonnées postales, email et téléphoniques ainsi que les nom et adresse complets de notre société, un exposé succinct des faits, et la preuve des démarches préalables effectuées.

Conformément aux règles applicables à la médiation, il est rappelé qu'un litige de consommation doit être confié préalablement par écrit au service client de Schafer Luxembourg Sarl avant toute demande de médiation auprès du Service national du Médiateur de la consommation.

ARTICLE 9. RETOURS

9.1. Tout retour de produit doit faire l'objet d'un accord formel entre Schafer Luxembourg Sarl et le client et être retourné dans les 3 jours suivant l'accord. Passé ce délai, aucun retour ne pourra être pris en compte.

9.2. Toute reprise acceptée par Schafer Luxembourg Sarl ., dans le cas d'un vice apparent ou de non-conformité des produits livrés, qui sera constaté par Schafer Luxembourg Sarl ., permettra au client d'obtenir le remplacement gratuit ou la restitution d'un avoir à son profit, à l'exclusion de tout autre indemnité ou dommages et intérêts.

ARTICLE 10. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Schafer Luxembourg Sarl en tant que responsable de traitement, met en oeuvre des traitements de données à caractère personnel.

10.2. Traitements de données personnelles

Conformément à la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et aux dispositions du règlement européen 2016/679 sur la protection des données personnelles, vous êtes informés que Schafer Luxembourg Sarl en tant que responsable de traitement met en oeuvre un traitement de données à caractère personnel ayant pour principales finalités :

- l'exécution des présentes CGV ;
- la gestion des achats ;
- la gestion et le suivi de votre commande ;
- la relation administrative de la relation contractuelle,
- la gestion d'opération commerciale et promotionnelles et la publicité ;
- la protection client.

Les bases juridiques de ces traitements sont le caractère nécessaire à l'exécution d'un contrat, le respect d'obligation légales et réglementaires, les intérêts légitimes poursuivis par le responsable de traitement.

10.3. Données utilisées

Soucieuse de la protection de votre vie privée, Schafer Luxembourg Sarl. traite toutes les informations vous concernant avec la plus stricte confidentialité. Les données personnelles utilisées sont celles demandées lors de vos achats (nom, prénom, adresse complète, téléphone, e-mail) pour un traitement de qualité et un suivi attentif de votre commande. Ces données saisies en ligne sont enregistrées sur un serveur sécurisé et sont immédiatement cryptées.

10.4. Destinataires des données

Les données sont destinées aux services habilités de Schafer Luxembourg Sarl. ainsi qu'aux prestataires et sous-traitants éventuels de ce dernier et plus généralement à tous tiers avec lesquels Schafer Luxembourg Sarl. peut entretenir des relations commerciales ou contractuelles.

10.5. Durée de conservation

Vos données à caractère personnel sont conservées pour des durées variables en fonction de la finalité de leur collecte :

- les données à caractère personnel traitées à des fins de gestion du contrat : toute la durée de la relation contractuelle, augmentée de la durée des prescriptions légales. Le délai de prescription de droit commun en matière civile et commerciale est de cinq (5) ans à compter de la fin du contrat ;

- les données à caractère personnel traitées à des fins de prospection des clients : trois (3) ans à compter de la fin du contrat ;

- les données à caractère personnel traitées à des fins de comptabilité : l'exercice en cours, augmenté de dix (10) ans à compter de la clôture ;

- les données à caractère personnel traitées à des fins de gestion des droits en matière de protection des données : toute la durée du traitement de la demande, soit un (1) mois sauf

exception de deux (2) mois supplémentaires, augmenté(s) des délais de prescription applicable ;

Lorsque la réglementation l'exige, ces délais pourront être plus longs. De plus, il est précisé qu'en cas de collecte d'une donnée à caractère personnel pour plusieurs finalités, celle-ci sera conservée jusqu'à l'épuisement du délai de conservation ou d'archivage le plus long.

10.6. Vos droits

Conformément à la législation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification, d'effacement, d'opposition, d'un droit à la portabilité des informations qui vous concernent, d'un droit de limitation des traitements).

Pour faire valoir ces droits, vous pouvez nous contacter :

Par email : info@cayotte.lu

Par courrier : Pâtisserie Cayotte 55 rue de la Libération L-2155 Esch sur Alzette

Vous disposez également du droit de définir des directives générales et particulières définissant la manière dont vous entendez que soient exercés ces droits après votre décès.

Vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale pour la protection des données (CNPD), autorité de contrôle luxembourgeoise en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel. Les coordonnées de la CNPD sont les suivantes : 15, Boulevard du Jazz, L-4370 Belvaux, Tél : (+352) 26 10 60, Fax : (+352) 26 10 29 , E-mail : info@cnpd.lu

Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit luxembourgeois.