

**Conditions générales de vente du Traiteur Aux Plats Pays et informations générales (mise à jour du 06/09/2020) Attention : toute inscription/commande/livraison au service de livraison équivaut à une acceptation des présentes conditions générales.**

Bienvenue à Aux Plats Pays Service Traiteur,

Nous vous remercions d'avoir pensé à « Aux Plats Pays » Service Traiteur pour votre demande de livraison de repas à domicile. Nous sommes une société bruxelloise située à Forest en Région Bruxelloise depuis début 2009. Notre service traiteur est spécialisé dans la préparation et la livraison de repas chauds et froids durant le temps de midi aux particuliers et sociétés en région bruxelloise. Nous disposons également du Comptoir du Plat Pays situé Avenue Van Volxem 204 à Forest. Nous préparons dans notre atelier de Forest quotidiennement les repas pour la livraison à domicile et le Comptoir. Notre cuisine se veut artisanale et nos fournisseurs sont locaux. Nous n'utilisons aucunes graisses ou fritures car nous travaillons exclusivement avec de l'huile d'olive et du beurre 100% végétal.

Vous trouverez ci-dessous le mode de fonctionnement du Traiteur, si vous avez d'autres questions n'hésitez pas à nous contacter au 02/522 41 43.

**1) LES MENUS ( PLATS DU JOUR ET SUGGESTIONS)**

Notre menu change toutes les 5 semaines. Vous pourrez y trouver la liste de nos plats du jour que nous vous proposons et nos différentes suggestions (plats froids, plats chauds et boissons) avec leurs tarifs respectifs.

Un potage et un dessert accompagnent gratuitement nos plats du jour, mais ces derniers sont payants s'ils accompagnent une de nos suggestions, veuillez donc bien préciser lors de votre commande s'il vous faut un potage et/ou dessert avec vos suggestions commandées. Le vendredi, vous avez 2 choix de plat du jour (des pâtes ou du poisson). Le samedi, vous avez également 2 choix car nous livrons le samedi les repas commandés pour le dimanche. Les plats prévus pour le dimanche seront livrés froids.

Les suppléments qui s'appliquent au prix de base pour certains de nos plats du jour proposés sont indiqués directement à côté des plats le cas échéant sur le menu.

**Attention : les prix sont susceptibles d'être modifiés sans préavis à chaque édition de nouveau Menu.**

Nous sommes fermés les dimanches et les jours fériés. Les fermetures annuelles éventuelles et jours fériés seront affichés sur le menu, des solutions de livraison y seront proposées pour ces jours particuliers.

Chaque nouveau menu sera remis en main propre lors de la livraison par votre livreur ou dans votre boîte aux lettres à la date de remise prévue sur le menu. **Si vous n'avez pas reçu votre nouveau menu de la part de votre livreur et/ou que vous désirez le recevoir par poste veuillez nous contacter au bureau (02/5224153).**

Notre menu est également **téléchargeable et consultable** sur notre site internet : **[www.auxplatspays.be](http://www.auxplatspays.be)**.

*ATTENTION : Tout plat du jour, qui figure dans la liste de suggestions, commandé un autre jour que celui planifié par notre menu **sera facturé au prix suggestion**. Toute commande de plat du jour ne figurant pas dans notre liste de suggestion pour un autre jour que celui planifié dans notre menu **ne sera pas validée par le bureau**.*

**ALLERGENES : Si vous êtes intolérant à certains produits (lait, gluten, œufs, crustacés ou autres ...)** merci de nous contacter afin que nous puissions vous fournir la liste des allergènes pour chaque plat.

**2) LES COMMANDES :**

Afin de pouvoir commander auprès de nos fournisseurs les produits, les préparer et organiser la livraison chez vous, vos repas doivent être commandés **au plus tard la veille du jour de livraison avant 15h00**.

Si vous êtes un client régulier, vous pouvez directement vous adresser à votre livreur pour lui indiquer votre prochaine commande, ou lui préparer une liste avec votre nom et adresse et votre commande de la semaine.

Vous pouvez également laisser votre commande ou un changement de commande sur notre répondeur au 02/522.41.53 ou par mail en y précisant bien votre nom et votre adresse.

**ATTENTION** : tout plat commandé, non annulé avant 9h00 le jour de livraison, vous sera automatiquement facturé sans possibilité de réclamation.

### 3) **LES LIVRAISONS** :

Lorsque vous vous inscrivez et commandez, nous vous donnons une heure de livraison mais elle est indicative car nous vous demandons d'être présent(e) afin de réceptionner votre commande entre 9h15 et 14h15, en cas d'absence le livreur laissera votre commande dans le hall d'entrée, devant votre porte ou à tout endroit possible ou que vous lui aurez indiqué. **Nous ne serons pas tenu responsables en cas de vol de votre commande en cas d'absence.**

Pour rappel, l'heure de livraison, qui est déterminée par le bureau, est donnée à titre tout à fait indicative et peut être modifiée à tout moment selon les besoins du service, le cas échéant vous en serez averti soit par votre livreur soit par le bureau. Si vous devez vous absenter certains jours ou que vous n'êtes pas certain d'être présent pour la livraison, vous pouvez commander un/des plat(s) supplémentaire(s) la veille ou à l'avance et le(s) congeler par exemple, il vous suffira de le(s) réchauffer lorsque vous rentrez.

Si vous avez des difficultés pour vous déplacer ou si votre sonnette/ parlophone ne fonctionne pas, nous vous demandons de fournir une copie de la clé de la porte commune d'accès de votre immeuble à votre livreur afin que celui-ci puisse accéder à votre étage et y déposer votre commande ou vous la remettre en main propre.

***ATTENTION*** : *Nous vous demandons de vérifier votre commande directement à sa réception, en cas de soucis nos livreurs peuvent trouver une solution à ce moment avec vous et vous pouvez nous appeler au bureau également.*

Les repas sont livrés chauds dans des rapiers alimentaires en aluminium et prêts à être consommés, ces rapiers peuvent être jetés après consommation dans les sacs bleus, vous ne devez donc pas les nettoyer.

En échange d'une caution de 20€ vous pouvez demander un box iso thermique (qui permet de tenir chaud votre repas + ou - 1h30 après sa livraison). Si vous souhaitez réchauffer le repas vous avez 2 solutions :

- Vous possédez un four conventionnel à gaz ou électrique : vous pouvez placer tel quel (avec le couvercle) le repas à **maximum 90 degrés** pendant 20 Minutes au four préchauffé.
- Vous possédez un four **MICRO-ONDE** : **DANGER ! VOUS DEVEZ ENLEVER LE COUVERCLE!** Vous pouvez alors placer la barquette et la couvrir soit par un film plastique alimentaire soit par une assiette puis réchauffer pendant 1 à 2,30 minutes maximum suivant la puissance de votre micro-onde.

Si pour une raison quelconque, vous n'avez pas le temps de manger votre repas le jour même, pas de panique, nos repas sont frais du jour, vous pouvez donc les conserver 3 jours au réfrigérateur (frigo). Nous vous rappelons que vous pouvez commander des repas à l'avance pour les jours ou vous n'êtes pas certain d'être présent pour la réception de votre commande. Vous pouvez également congeler les repas livrés.

***Les VENDREDIS ET SAMEDIS sont des jours chargés pour nos livreurs car ce sont les jours de paiements et de prise de commandes pour la semaine suivante. Le vendredi et le samedi, ainsi que la veille des jours fériés et des fermetures annuelles, les jours de grève, lorsqu'il y a de la neige et lorsque votre livreur habituel est remplacé par un(e) étudiant(e), vous devrez automatiquement prévoir 30 minutes de plus à votre heure habituelle de livraison.***

Nos livreurs, qui font leur maximum afin de respecter les heures de livraison, ne sont pas responsables des conditions et perturbations de la circulation (travaux etc..), l'heure de livraison peut donc varier d'un jour à l'autre, **elle n'est en aucun cas fixe.** Si le délai de livraison vous semble toutefois anormal (+ de 40 minutes de retard), veuillez nous contacter au bureau. **Tout comportement incorrect à l'égard du personnel du bureau ou des livreurs entrainera un arrêt des livraisons immédiat et sans préavis.**

Avec l'instauration progressive du plan « Good Move » et donc rétrécissement des avenues pour des pistes cyclables, voies réservées aux transports en commun, de quartiers piétonniers, zones LEZ, des rues réservées au jeu ou aux rencontres, il est de plus en plus difficile de circuler en Région Bruxelloise. C'est pourquoi afin de maintenir un service constant d'horaire de livraison, il est possible que nous passions à l'avenir certain quartier ou secteur en jours fixes.

#### **4) CONDITIONS DE PAIREMENT – FACTURATION :**

Aux Plats Pays est un service traiteur privé et nous ne disposons pas des statuts pour faire crédit, cela nous est par conséquent interdit par la loi.

##### **a) Si vous êtes un nouveau client ou un client occasionnel :**

nous vous demandons de payer le livreur au grand comptant le jour de la livraison de votre première commande ou de votre commande occasionnelle. En cas de non paiement ou d'absence, nos livreurs ont l'ordre de reprendre les repas commandés et le montant vous sera facturé, nous n'accepterons plus de nouvelles commandes ultérieures en cas de problème lors des premières livraisons.

##### **b) Si vous êtes un client régulier :**

vous pouvez payer vos repas au grand comptant le dernier jour de livraison de la semaine en cours directement au livreur. **Le livreur possède sur lui une feuille de comptes éditée par le bureau et vous pouvez y vérifier le montant à payer ainsi que vos commandes chaque fin de semaine.** Votre livreur ou le bureau vous remettra un reçu (mensuel) sur simple demande ou vous pouvez noter dans un carnet le montant et le livreur le signera pour bonne réception chaque semaine.

Si vous ne pouvez pas payer le livreur pour une raison ou une autre il est impératif de prévenir directement le bureau. Vous pouvez donner également, à votre convenance, un pourboire à votre livreur.

##### **c) Paiement par Facture mensuelle (domiciliation également disponible).**

La facture mensuelle est disponible par demande écrite (par mail ou par courrier) et est sujette à acceptation. Une demande préalable devra être introduite auprès du bureau et une provision de 70 à 250 € par personne (selon la fréquence des consommations) devra être versée afin de mettre la facture mensuelle en place. Nous vous demanderons également fournir les coordonnées d'une personne de contact (famille ou proches) qui pourra assurer le paiement en cas de problème. Les documents de domiciliation sont disponibles sur demande.

Les Factures **doivent être réglées à la date d'échéance** figurant sur ces dernières par virement bancaire. En cas de non-paiement à l'échéance, le montant dû en principal sera majoré de 5€ de frais de rappel.

En cas de non paiement sur deux factures, sans avertissement préalable, le service des livraisons sera arrêté et les factures seront transmises à notre service juridique et/ou huissier de justice qui seront chargés d'obtenir par toutes voies de droit le règlement de la dette. Tous les frais de recouvrement amiable et judiciaire, par voie d'huissier de justice ou toute autre personne habilitée à le faire pour la société, seront mis à charge du débiteur. Ces frais sont calculés conformément à l'Arrêté royal du 30/11/1976 fixant le tarif et actes accomplis par les huissiers de justice en matière civile et commerciale.

**Tout retard de paiement constaté pourra entraîner l'arrêt des livraisons sans préavis jusqu'au paiement complet des arriérés et des frais de rappel engendrés de plein droit, et ce sans mise en demeure.**

**Tout retard de paiement constaté entrainera 5 € de frais de 1<sup>er</sup> rappel de plein droit et sans mise en demeure. A défaut de paiement du 1<sup>er</sup> rappel, un 2<sup>ème</sup> rappel sera envoyé majorant le montant restant dû (frais de rappel inclus) de 75€ (clause pénale forfaitaire) qui sera imputé de plein droit avec mise en demeure. Un taux de 12% l'an sur les montants restant du sera appliqué légalement avec un maximum de 2000 € (voir nos conditions générales au dos de nos facture).**