

Conditions générales de vente

Date de mise à jour : 27/03/2025

ARTICLE 1 - ACCEPTATION

Merci de lire ces conditions attentivement avant d'effectuer une commande sur le site de Meilleur du Chef. En commandant sur le site de Meilleur du Chef, vous nous notifiez votre accord d'être soumis aux présentes conditions. Les présentes conditions générales de vente régissent les relations contractuelles entre Meilleur du Chef et vous. Elles s'appliquent notamment aux conditions de commande, de paiement, de livraison et de gestion des éventuels retours produits que vous commandez. Elles ne sont applicables qu'aux produits vendus sur la boutique Meilleur du Chef.

ARTICLE 2 - PRODUITS

Les produits sont décrits et présentés avec la plus grande exactitude possible. Les photographies reproduisant les produits ne sont pas contractuelles. L'acheteur peut préalablement à sa commande prendre connaissance, sur le site meilleurduchef.com, des caractéristiques essentielles du produit qu'il désire commander en conformité avec l'article L 111-1 du Code de la Consommation.

Toutes les offres de produits, les prix et les modalités de livraison sont visibles sur le site. Les offres sont valables tant qu'elles figurent sur le site, dans la limite des stocks disponibles.

En cas d'indisponibilité d'un produit après passation de la commande, le Client sera informé du délai sous lequel ledit produit sera rendu disponible.

Si le Client ne désire pas attendre cette mise à disposition ou en cas d'indisponibilité définitive du produit, il est remboursé de la totalité des sommes versées si son compte bancaire a été débité et ce dans les 14 jours suivant l'annulation de la commande conformément aux dispositions de l'article L216-3 du Code de la consommation.

ARTICLE 3 - VALIDATION DE COMMANDE

Un accusé de réception confirmant la prise en compte de votre commande vous sera automatiquement envoyé par e-mail. Dans certains cas, notamment défaut de paiement, adresse erronée ou autre problème sur le compte de l'utilisateur, Meilleur du Chef se réserve le droit de bloquer votre commande jusqu'à la résolution du problème. Si vous êtes un client professionnel, Meilleur du Chef se réserve le droit de vérifier les informations relatives à votre numéro de TVA intracommunautaire et d'annuler votre commande si ces informations sont inexactes. Ainsi, toutes les informations formulées par vous au moment de la prise de commande vous engagent; Meilleur du Chef ne saurait donc être tenu pour responsable des conséquences induites en cas d'erreurs ayant trait au libellé des coordonnées du destinataire ou du débiteur de la commande.

Commandes rejetées ou modifiées :

Dans certaines circonstances exceptionnelles, nous nous réservons le droit de refuser totalement ou partiellement une commande reçue, de modifier les quantités commandées ou d'effectuer des livraisons partielles ou échelonnées notamment en cas de commande d'une quantité de produits anormalement élevée ou supérieure

au volume de commande habituel, en cas de difficultés d'approvisionnement créant un risque de rupture de stock. Dans ce cas, le client en sera informé dans les 24 heures et sera remboursé des articles non livrés.

ARTICLE 4 - MODALITÉS DE PAIEMENT

Le prix des articles est payable au comptant le jour de la passation de commande. Toute commande validée est considérée comme effective lorsque les centres de paiement bancaire habilités ont transmis leur acceptation. En cas de refus de ces centres, la commande est automatiquement annulée.

Paiement par carte bancaire : Carte Bleue, Visa, MasterCard.

Votre compte sera débité 3 jours après la passation de votre commande. Vos informations bancaires (numéro de carte bancaire et date de validité) sont chiffrées par le système SSL puis traitées par notre partenaire financier, la Banque Populaire.

Paiement en 2 ou 3 fois sans frais (pour les clients en France, Espagne, Portugal, Allemagne, Italie, Belgique, Pays-Bas, Luxembourg, Autriche, Irlande) :

Pour toute commande entre 80 € et 2000 €, une option de paiement en 2 ou 3 fois sans frais en partenariat avec ALMA est proposé.

Paiement avec un compte PAYPAL :

En choisissant le paiement via PayPal, vous serez automatiquement redirigé vers votre compte PayPal pour valider le paiement.

Paiement par virement bancaire :

En cas de paiement par virement (SEPA ou International), tous les frais bancaires éventuels seront à la charge du client. Lors de la mise en place d'un virement International, le code de réparation des frais bancaires à utiliser est OUR (la commission est facturée à la personne qui envoie le paiement). Tout paiement reçu incomplet devra être complété afin de débloquent l'expédition de la commande.

Pour toute demande de remboursement, le client devra nous communiquer ses coordonnées bancaires (IBAN + SWIFT) et devra dans la majorité des cas supporter les frais bancaires éventuels. Dans le cadre d'une rupture de stock momentanée ou définitive donnant lieu à un remboursement par virement bancaire, les frais bancaires éventuels seront supportés par Meilleur du Chef

Autres modes de paiement :

- Chèque bancaire émis par un établissement bancaire français, libellé en €uros : Les articles commandés ne sont réservés et mis en préparation qu'à réception du chèque. Les stocks indiqués lors du passage de votre commande peuvent évoluer.

Envoi de votre règlement à l'adresse suivante :

Plat-Net,
ZAC du Golf,
141 impasse Oihana,
64200 Bassussarry,
FRANCE

ARTICLE 5 - PRIX ET FACTURES

Les prix des produits sont indiqués en Euros toutes taxes comprises. Ils tiennent compte de la TVA et des éventuelles réductions applicables au jour de la commande et des frais d'emballage.

Les prix des produits s'entendent hors frais de livraison. Le montant des frais de livraison sera précisé sur le bon de commande avant validation de la commande, ainsi que sur la confirmation de commande.

Si une ou plusieurs taxes ou contributions, notamment environnementales, venaient à être créées ou modifiées, en

hausse comme en baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix de vente des produits présents sur le site Internet et sur les différents supports de vente.

Toutefois, un prix ne pourra pas être modifié une fois la commande de l'utilisateur validée. Pour les pays membres de l'Union Européenne, l'ensemble des prestations est vendu TVA comprise. Pour les professionnels justifiant d'un numéro de TVA intracommunautaire, l'ensemble des prestations est vendu hors taxes. Pour les pays hors de l'Union Européenne, les ventes s'effectuent en hors taxes. Les règlements se font par carte bancaire, paiement PayPal ou virement bancaire et la société Meilleur du Chef est créditée en euros. Les prix indiqués dans une autre devise que l'Euro restent à titre indicatif et ne prennent pas en compte le taux de change pratiqué par vos services bancaires. La facture est éditée en Euros par la société Meilleur du Chef. La facture est téléchargeable en version PDF depuis votre espace personnel après réception du mail de confirmation d'expédition de votre commande.

Les promotions ne sont pas applicables aux articles accompagnés d'une pastille grise ainsi qu'aux livres.

ARTICLE 6 - LIVRAISON

MeilleurduChef.com expédie toutes les commandes en stock dans un délai de 24h, du lundi au vendredi, hors week-end et jours fériés.

Livraison en France métropolitaine et Corse

La livraison en France métropolitaine et Corse est possible en point retrait ou à domicile contre signature.

Le service dpd Pickup assure la livraison de votre colis contre signature dans le point de proximité que vous aurez sélectionné. Un e-mail vous informera de la mise à disposition de votre commande dans le point de proximité concerné. Vous disposez de 8 jours pour retirer votre colis avant que celui-ci nous soit retourné. En cas de non retrait du colis lors de son arrivée en point de proximité, vous recevrez une relance à J+3. En cas de retour, notre service clientèle vous contactera pour prendre les dispositions nécessaires de remboursement ou de réexpédition à votre charge. Dans les deux cas, les frais de retour seront à votre charge.

En cas de surcharge temporaire ou de fermeture exceptionnelle du point de livraison initial, dpd se réserve le droit de livrer dans un autre point de retrait dans un rayon maximal de 20 km.

Le service dpd Pickup n'est pas disponible pour la Corse.

Pour les îles et les zones difficiles d'accès un surcoût sera facturé.

Le service dpd Predict assure la livraison de votre colis à domicile ou à l'adresse de votre choix contre signature. Lors de l'expédition de votre commande, vous recevrez un SMS vous proposant 2 dates de livraison dans des créneaux horaires de 3 heures. Vous devrez valider votre choix avant 23h. En cas de non réponse, c'est le premier créneau qui sera retenu. La confirmation de rendez-vous vous sera renvoyée par SMS.

Vous recevrez également un message de rappel le jour de la livraison pour vous avertir du passage du chauffeur. En cas de changement ou d'imprévu, plusieurs modalités de livraisons vous seront proposées sur le site www.dpd.fr. En cas de retour de colis, notre service clientèle vous contactera pour prendre les dispositions nécessaires de remboursement ou de réexpédition à votre charge. Dans les deux cas, les frais de retour seront à votre charge.

Le service dpd Predict n'est pas disponible pour la Corse.

Pour les îles et les zones difficiles d'accès un surcoût sera facturé.

Le service So Colissimo domicile assure la livraison de votre colis à domicile contre signature du lundi au vendredi. En cas d'absence, un avis de passage sera déposé dans votre boîte aux lettres. Vous disposez ainsi d'un délai de 15 jours pour retirer votre colis au bureau de poste avant que celui-ci nous soit retourné. En cas de retour de colis, notre service clientèle prendra contact avec vous pour prendre les dispositions nécessaires de remboursement ou de réexpédition à votre charge. Dans les deux cas, les frais de retour seront à votre charge.

Le service Chronopost Express assure la livraison de votre colis contre signature, le lendemain avant 13 heures (sauf samedi). Possibilité de vous faire livrer le samedi avant 13 heures en sélectionnant l'option Chronopost samedi sur le site. En cas d'absence, un avis de passage sera déposé dans votre boîte aux lettres. Vous disposez

ainsi d'un délai de 15 jours pour retirer votre colis au bureau de poste ou au centre Chronopost le plus proche avant que celui-ci nous soit retourné. En cas de retour de colis, notre service clientèle prendra contact avec vous pour prendre les dispositions nécessaires de remboursement ou de réexpédition à votre charge. Dans les deux cas, les frais de retour seront à votre charge.

Pour les îles et les zones difficiles d'accès un surcoût sera facturé.

Le service DB Schenker assure pour les clients particuliers une livraison sur palette à domicile et sur rendez-vous. Pour les clients professionnels, la livraison a lieu en journée. En cas d'absence, un avis de passage vous sera distribué et vous serez recontacté sous 3 jours pour définir une nouvelle date de livraison. Sans réponse de votre part sous 15 jours, le colis nous sera retourné. En cas de retour de colis, notre service clientèle prendra contact avec vous pour prendre les dispositions nécessaires de remboursement ou de réexpédition à votre charge. Dans les deux cas, les frais de retour seront à votre charge.

Livraison dans les DOM TOM

Le service So Colissimo domicile assure la livraison de votre colis à domicile contre signature du lundi au vendredi. En cas d'absence, un avis de passage sera déposé dans votre boîte aux lettres. Vous disposez ainsi d'un délai de 15 jours pour retirer votre colis au bureau de poste avant que celui-ci nous soit retourné. En cas de retour de colis, notre service clientèle prendra contact avec vous pour prendre les dispositions nécessaires de remboursement ou de réexpédition à votre charge. Dans les deux cas, les frais de retour seront à votre charge.

Lorsque vous commandez des produits sur le site de Meilleur du Chef, vous pouvez être soumis à des obligations et des taxes sur l'importation, qui sont perçues lorsque le colis arrive à destination. Tout frais supplémentaire de dédouanement sera à votre charge ; nous n'avons aucun contrôle sur ces frais. Les politiques douanières varient fortement d'une région à l'autre, vous devez donc contacter le service local des douanes pour plus d'informations. En cas de refus du colis et du paiement des droits de douane, les frais de port initiaux et les éventuels frais liés au retour du colis seront à la charge du destinataire, et seront donc déduits du remboursement des marchandises. Si le colis est déclaré abandonné ou détruit sur place par les autorités douanières, aucun recours, ni remboursement ne seront envisageables.

Livraison en Europe hors Royaume-Uni

Le service dpd Classic Europe assure la livraison de votre colis à domicile contre signature du lundi au vendredi. Vous pourrez suivre les différentes étapes de livraison en vous connectant sur le site www.dpd.fr.

En cas d'absence, un avis de passage sera déposé dans votre boîte aux lettres.

Vous disposez ainsi d'un délai de 15 jours pour retirer votre colis au centre dpd le plus proche avant que celui-ci nous soit retourné.

En cas de retour de colis, notre service clientèle prendra contact avec vous pour prendre les dispositions nécessaires de remboursement ou de réexpédition à votre charge.

Dans les deux cas, les frais de retour seront à votre charge.

Le service DB Schenker Europe assure pour les clients particuliers une livraison sur palette à domicile et sur rendez-vous. Pour les clients professionnels, la livraison a lieu en journée. En cas d'absence, un avis de passage vous sera distribué et vous serez recontacté sous 3 jours pour définir une nouvelle date de livraison. Sans réponse de votre part sous 15 jours, le colis nous sera retourné. En cas de retour de colis, notre service clientèle prendra contact avec vous pour prendre les dispositions nécessaires de remboursement ou de réexpédition à votre charge. Dans les deux cas, les frais de retour seront à votre charge.

Livraison au Royaume-Uni

Le service DPD Classic Europe assure la livraison de votre colis à domicile contre signature du lundi au vendredi. Vous pourrez suivre les différentes étapes de livraison en vous connectant sur le site www.dpd.fr.

En cas d'absence, un avis de passage sera déposé dans votre boîte aux lettres.

Vous disposez ainsi d'un délai de 15 jours pour retirer votre colis au centre dpd le plus proche avant que celui-ci nous soit retourné.

En cas de retour de colis, notre service clientèle prendra contact avec vous pour prendre les dispositions

nécessaires de remboursement ou de réexpédition à votre charge.
Dans les deux cas, les frais de retour seront à votre charge.

À partir de 2021, pour les commandes de marchandises d'une valeur (hors TVA) jusqu'à 135 £, la TVA britannique sera facturée. Pour les commandes de marchandises supérieures à 135 £, ou pour toute commande de professionnels disposant d'un numéro EORI enregistré, aucune TVA ne sera facturée sur la commande, mais les formalités douanières obligatoires s'appliqueront à la livraison avec TVA à l'importation et frais de douane supplémentaires. Nous n'avons aucun contrôle sur ces frais. Les politiques douanières varient fortement d'un pays à l'autre, vous devez donc contacter le service local des douanes pour plus d'informations. En cas de refus du colis et du paiement des droits de douane, les frais de port initiaux et les éventuels frais liés au retour du colis seront à la charge du destinataire, et seront donc déduits du remboursement des marchandises. Si le colis est déclaré abandonné ou détruit sur place par les autorités douanières, aucun recours, ni remboursement ne seront envisageables.

Livraison hors Europe

Le service « Colissimo Monde » assure la livraison de votre colis à domicile contre signature du lundi au vendredi. Vous pourrez suivre les différentes étapes de livraison en vous connectant sur votre espace personnel.

En cas d'absence, un avis de passage sera déposé dans votre boîte aux lettres.

Vous disposez ainsi d'un délai de 15 jours pour retirer votre colis au bureau de poste le plus proche avant que celui-ci nous soit retourné.

En cas de retour de colis, notre service clientèle prendra contact avec vous pour prendre les dispositions nécessaires de remboursement ou de réexpédition à votre charge.

Dans les deux cas, les frais de retour seront à votre charge.

Lorsque vous commandez des produits sur le site de Meilleur du Chef pour être livrés en dehors de l'Union Européenne, vous pouvez être soumis à des obligations et des taxes sur l'importation, qui sont perçues lorsque le colis arrive à destination. Tout frais supplémentaire de dédouanement sera à votre charge ; nous n'avons aucun contrôle sur ces frais. Les politiques douanières varient fortement d'un pays à l'autre, vous devez donc contacter le service local des douanes pour plus d'informations.

En cas de refus du colis et du paiement des droits de douane, les frais de port initiaux et les éventuels frais liés au retour du colis seront à la charge du destinataire, et seront donc déduits du remboursement des marchandises. Si le colis est déclaré abandonné ou détruit sur place par les autorités douanières, aucun recours, ni remboursement ne seront envisageables.

Livraison chez un transitaire ou retrait sur place par votre transporteur

En cas de livraison chez un transitaire, il convient au client de sélectionner le mode de transport le plus adapté, parmi les offres proposées par nos partenaires.

En cas de retrait sur place par votre transporteur, il convient au client de prendre contact avec notre service client, afin d'organiser au mieux la préparation, puis l'enlèvement de la commande.

L'avance de la TVA sera systématiquement facturée au client.

La TVA pourra être remboursée, sur simple envoi d'une déclaration du transporteur ou du transitaire, ayant pris en charge les biens et certifiant que ceux-ci ont bien été expédiés ou transportés hors de l'Union européenne. Aucun autre document ne sera pris en compte.

Le remboursement interviendra dans les mêmes conditions que le paiement initié par le client. Une nouvelle facture sans TVA sera mise à disposition du client.

Lieu et délais de livraison

Le délai de livraison est fonction de la disponibilité réelle des produits lors de la commande. Une commande est considérée comme expédiable à partir du moment où tous les produits sélectionnés sont bien affichés "en stock"

dans le récapitulatif du panier.

La disponibilité des articles sélectionnés se trouve indiquée en dessous de chaque ligne.

- Si tout apparaît "en stock" le colis peut partir dès que votre règlement nous est parvenu.
- Nous ne procédons pas à des expéditions partielles puisque le calcul des frais de port est effectué sur la base d'un seul envoi.

Si toutefois vous souhaitez accélérer la livraison par un envoi partiel de votre commande, vous devrez en faire la demande et vous acquitter d'un frais de port supplémentaire. Les livraisons sont réalisées dans un délai de 2 à 3 jours ouvrés par dpd Pickup ICI Colis, dpd Predict, Colissimo et DB Schenker ou dans un délai de 24 heures par Chronopost, en France métropolitaine, après le départ de l'entrepôt pour toute commande passée avant midi maximum, sous réserve de disponibilité des produits.

En toute hypothèse, la livraison dans les délais ne peut intervenir que si vous êtes à jour de vos obligations envers Meilleur du Chef. Il convient de considérer comme cas de force majeure déchargeant Meilleur du Chef de son obligation de livrer: la pandémie, la guerre, certaines conditions météorologiques (vagues de chaleur pouvant entraîner l'altération de certains produits), l'émeute, l'incendie, les grèves, les accidents et l'impossibilité d'être approvisionné ou de toute autre cause qui échappe au contrôle de Meilleur du Chef.

La livraison de nos produits est assurée dans tous les pays desservis par nos partenaires transporteurs. Les produits sont livrés à l'adresse de livraison que vous aurez indiquée sur votre bon de commande. Si vous êtes absent, un avis de passage du transporteur dans votre boîte aux lettres vous invite à prendre contact avec lui pour réorganiser ultérieurement la remise du colis, ou à le retirer au bureau de poste le plus proche.

Frais de port

Les frais de port sont calculés automatiquement, en fonction du poids du colis et de son lieu de livraison. Cette tarification s'applique en fonction d'une grille de prix que nous communiquons le prestataire que vous avez sélectionné. Vous verrez apparaître ces frais une fois que vous aurez ajouté tous les articles que vous désirez acheter dans le panier, cela vous permet d'obtenir un estimatif des frais de transport inhérents à votre simulation de commande (renseignez simplement le pays).

Colis livré en mauvais état

Si le colis présente des traces évidentes d'ouverture ou de chocs, vous devez vérifier son contenu en présence du livreur et le refuser si certains articles sont cassés ou manquants. Vous devrez alors indiquer sur le bordereau de livraison le motif de ce refus : "colis abimé" ou "X articles manquants" ou "X articles cassés", faire un constat de spoliation et prendre contact immédiatement avec nos services par téléphone au +33-5 59 24 54 48 (de 8h à 12h et 13h30 à 16h30) ou par messagerie. Une photo de la dégradation vous sera demandée.

Si ces procédures ne sont pas respectées dans un délai de 14 jours après votre livraison, Meilleur du Chef se dégage de toute responsabilité sur d'éventuels remboursements de produits et de transport.

Colis livré hors délai

Dans le cas d'un envoi Chronopost Express faisant l'objet d'un retard constaté de plus de 24 heures, nous nous engageons à rembourser sur simple demande la différence de prix entre un envoi express et un envoi standard, exception faite sur :

- adresse insuffisamment renseignée (ex: code porte manquant, nom manquant sur interphone...)
- absence du destinataire le jour de la présentation du colis
- conditions météorologiques défavorables (vagues de chaleur pouvant entraîner l'altération de certains produits)
- cas de force majeure (accident sur la route empêchant l'acheminement des colis, intempéries, catastrophes naturelles, la pandémie, la guerre, l'émeute, l'incendie, les grèves ou de toute autre cause qui échappe au contrôle de Meilleur du Chef.
- commande incomplète le jour de la commande

- commande passée après 12h00

Spécificités Chronopost:

- une commande en stock passée le vendredi avant midi n'est livrable que le lundi suivant.
- une commande en stock passée le vendredi après midi n'est livrable que le mardi suivant.

Spécificités Chronopost samedi:

- une commande en stock passée le vendredi avant midi est livrable le lendemain, soit le samedi.

Le signalement du retard doit impérativement être fait dans les 24h suivant la réception du colis.

ARTICLE 7 - SÉCURITÉ DE PAIEMENTS

La sécurité de vos paiements est notre priorité. Aussi, toutes les transactions effectuées sur le site de Meilleur du Chef se font de façon sécurisée. En effet, toutes les données personnelles transmises par notre serveur de sécurité sont verrouillées avant d'être transmises par internet. (voir page paiement sécurisé)

Notre système de sécurité:

Vos informations bancaires (numéro de carte bancaire et date de validité) sont chiffrées par le système SSL puis traitées par notre partenaire financier, La Banque Populaire. Vos données ne transitent pas par le site Meilleur du Chef et de ce fait, seule la banque a accès à ces informations. Meilleur du Chef a retenu pour vous le système SSL (Secure Socket Layer) utilisé par tous les grands acteurs de l'e-commerce aujourd'hui.

ARTICLE 8 - RÉCEPTION / SAV

Article cassé, erreur de colisage, dysfonctionnement, défaut qualité :

Bien que nous apportions le plus grand soin à la sélection et à l'emballage de vos produits, nous ne sommes jamais à l'abri d'un incident. Dans ce cas, vous avez 14 jours pour nous le signaler via votre espace personnel meilleurduchef ou par téléphone au +33 (0)5 59 24 54 48 (du lundi au vendredi de 8h à 12h30 et de 13h30 à 16h30). En cas de détérioration, une photo de la dégradation vous sera demandée. Selon le cas, vous recevez alors un bon de retour prépayé à coller sur votre colis. Il vous suffit ensuite de déposer votre colis retour dans n'importe quel bureau de poste sans avoir à engager le moindre frais. Pour les résidents d'un autre pays, le remboursement des frais de retour des marchandises se fera sur justificatif.

Panne / Réparation :

Votre facture (téléchargeable sur votre compte client) tient lieu de garantie.

En cas de panne, et selon la garantie contractuelle Meilleur du Chef, une copie de la facture doit être jointe au retour. Les frais de port engagés pour le retour du produit sont à la charge du client. Les frais de réexpédition après réparation ou échange sont à la charge de Meilleur du Chef.

ARTICLE 9 - DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions de l'article L.121-21 du code de la consommation, vous disposez d'un délai de 14 jours à réception de votre commande pour nous retourner un article qui ne correspondrait pas à vos attentes.

Dans ce cas, vous devrez supporter les coûts directs de renvoi des biens.

L'article doit être retourné dans son emballage d'origine accompagné de tous les documents qui s'y rattachent (notice, garantie...). En cas d'exercice du droit de rétractation, Meilleur du Chef s'engage à vous rembourser le ou les articles retournés. Si vous nous retournez la totalité de votre commande, nous vous rembourserons également la totalité des frais de port initiaux. Dans le cas où vous nous retournez qu'une partie de la commande, le remboursement des frais de port se fera en fonction du surplus des frais de port induits par le ou les articles retournés en fonction du poids total de la commande initiale. Le remboursement se fera sous forme d'avoir (à valoir sur le site sur une future commande) ou sous forme d'un remboursement (à préciser), dès le retour de l'article.

Après réception, Meilleur du Chef dispose de 4 jours pour vérifier l'état du produit et pratiquer une décote si il considère qu'il a été essayé au-delà de ce qui est normal.

Exception à ce droit de rétractation :

1) Le non-remboursement ou l'échange d'un produit alimentaire sous prétexte qu'il ne convient pas au goût personnel du client. Meilleur du Chef s'appuie sur des fournisseurs sérieux, reconnus pour la qualité de leurs références. Un produit alimentaire respectant le descriptif technique qui en est fait sur le site ainsi que sa date de péremption, s'il a été ouvert et (ou) consommé ne pourra faire l'objet d'aucun accord de reprise, d'échange ou de remboursement.

Comment exercer votre droit de rétractation ?

Vous devez informer Meilleur du Chef de votre décision de rétractation en adressant, avant l'expiration du délai prévu, le formulaire de rétractation disponible dans votre espace personnel dans « Mes commandes ».

Meilleur du Chef vous communique, sans délai, par mail, un accusé de réception de la rétractation.

Respectez impérativement le délai de rétractation de 14 jours : le délai court à compter du jour de la réception des marchandises. Retournez impérativement l'article dans son emballage d'origine, intact, en y joignant impérativement accessoires éventuels, notices d'emplois et une photocopie de la facture au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de votre décision de vous rétracter conformément à l'article L. 121-21-2.

La protection des marchandises en cas de retour:

Meilleur du Chef s'applique à apporter les meilleurs soins à la protection et l'emballage des produits qu'il livre. En cas de retour de marchandise, le même soin vous est demandé, de telle sorte qu'il nous parvienne sans dommage. S'il est constaté et démontré par Meilleur du Chef (photo à l'appui) qu'un article nous revient détérioré, celui-ci ne pourra faire l'objet d'un avoir et sera détruit. En cas de casse partielle (assiettes, verres...), l'avoir sera effectué au prorata du nombre de produits reçus en bon état.

Pour les consommateurs établis en dehors de l'UE, en cas de refus du colis et du paiement des droits de douane, les frais de port initiaux et les éventuels frais liés au retour du colis seront à la charge du destinataire, et seront donc déduits du remboursement des marchandises. Si le colis est déclaré abandonné ou détruit sur place par les autorités douanières, aucun recours, ni remboursement ne seront envisageables.

ARTICLE 10 - GARANTIES LÉGALES

Meilleur du Chef est tenu des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions de l'article L. 211-4 et suivants du Code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil. S'agissant de la garantie des vices cachés, le consommateur peut décider de mettre en œuvre cette garantie au sens de l'article 1641 du code civil et, dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

Il est rappelé que le consommateur, dans le cadre de la garantie légale de conformité :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du code de la consommation ;
- Pour les contrats conclus à compter du 18 mars 2016, l'acheteur est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du Produit. Pour les contrats conclus antérieurement, le défaut est présumé pendant six mois.

Il est rappelé que la garantie légale de conformité s'applique indépendamment de l'éventuelle garantie commerciale qui pourrait vous être consentie par le fabricant ou Meilleur du Chef.

Pour bénéficier de la garantie légale de conformité ou de la garantie des vices cachés pour un produit vendu par Meilleur du Chef, contactez notre Service Client :

- par Messagerie, via votre espace client
- par email à l'adresse suivante : serviceclient@meilleurduchef.com
- par courrier à l'adresse suivante :

Meilleur du Chef
ZAC du Golf
141 Impasse Oihana
64200 BASSUSSARRY
France

Ou encore via notre service client qui se tient à votre disposition au 05 59 24 54 48, du lundi au vendredi de 8h à 12h30 et de 13h30 à 16h30.

Afin d'optimiser le traitement de votre demande, pensez à d'indiquer lors de votre prise de contact, le numéro de la commande concernée ainsi que l'article visé.

Reproduction des dispositions légales :

Article L217-4 du Code de la Consommation

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existants lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L217-5 du Code de la Consommation

Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1) Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- Correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- Présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2) Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L217-12 du Code de la Consommation

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par 2 ans à compter de la délivrance du bien.

Article L217-16 du Code de la Consommation

Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours viennent s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Article 1641 du Code Civil

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 alinéa 1er du Code Civil

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acheteur dans un délai de 2 ans à compter de la découverte du vice.

10.2 - La Garantie Fabricant

Certains produits en vente sur le Site bénéficient d'une garantie contractuelle dite « Garantie Fabricant » accordée par le fournisseur ou le fabricant du produit, et à laquelle Meilleur du chef n'est pas partie. Meilleur du Chef ne saurait donc être tenue pour responsable en cas de refus du fabricant d'appliquer sa garantie. L'étendue et la durée de cette garantie varie d'un fournisseur à l'autre. L'acheteur peut consulter les termes exacts des garanties sur le site Internet du fabricant, dans la notice du Produit ou généralement présentes dans la boîte contenant le produit.

Si vous souhaitez faire jouer la Garantie Fabricant, nous vous remercions de nous le signaler lors de la prise de contact avec notre Service Client afin de faire l'objet d'une vérification de base par Meilleur du Chef pour constater la défaillance du produit :

- par Messagerie, via votre espace client
- par email à l'adresse suivante : serviceclient@meilleurduchef.com
- ou encore via notre service client qui se tient à votre disposition au 05 59 24 54 48 , du lundi au vendredi de 8h à 12h30 et de 13h30 à 16h30.

Il est rappelé que le bénéfice de la garantie fabricant ou d'une garantie commerciale ne fait pas obstacle à l'application des dispositions légales relatives à la garantie légale de conformité telles que figurant aux articles L217-4 à L217-13 du code de la consommation et à la garantie des vices cachés telles que figurant aux articles 1641 à 1648 du code civil ainsi qu'à l'article 2232 du même code et ici reproduites à l'article 9.1.

ARTICLE 11 - RESPONSABILITÉ

À l'exception des livraisons en France, nous déclinons toute responsabilité dans l'hypothèse où l'article livré ne respecterait pas la législation du pays de livraison.

Nous nous engageons à apporter tous les soins en usage dans la profession pour la mise en œuvre du service offert au client. Néanmoins, notre responsabilité ne pourra pas être retenue en cas de retard ou de manquement à nos obligations contractuelles si le retard ou manquement est dû à une cause en dehors de notre contrôle : cas fortuit ou cas de force majeure tel que défini par la loi applicable.

Notre responsabilité ne sera pas engagée en cas de retard dû à une rupture de stock chez l'éditeur ou chez le fournisseur. En outre, notre responsabilité ne sera pas engagée en cas de différences mineures entre les photos de présentation des articles et les textes affichés sur le site de Meilleur du Chef, et les produits livrés.

Nous mettons en œuvre tous les moyens dont nous disposons pour assurer les prestations objets des présentes Conditions de Vente. Nous sommes responsables de tout dommage direct et prévisible au moment de l'utilisation du site internet ou de la conclusion du contrat de vente entre nous et vous. Dans le cadre de nos relations avec des professionnels, nous n'encourons aucune responsabilité pour les pertes de bénéfices, pertes commerciales, pertes de données ou manque à gagner ou tout autre dommage indirect ou qui n'était pas prévisible au moment de l'utilisation du site internet ou de la conclusion du contrat de vente entre nous et vous.

Nous ne pouvons être tenus pour responsable des dommages de toute nature, tant matériels qu'immatériels ou corporels, qui pourraient résulter d'un emploi incorrect des produits commercialisés.

ARTICLE 12 - LOI APPLICABLE - JURIDICTION

Les présentes Conditions de Vente sont soumises au droit français.

- En cas de vente aux particuliers :

Conformément aux dispositions des articles L 611-1, R.631-3 et R 612-1 et suivants du Code de la Consommation

concernant le règlement amiable des litiges : Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de Meilleur du Chef/ SARL PLAT-NET, le consommateur peut soumettre gratuitement sa réclamation n'ayant pas abouti au médiateur de la consommation. Le médiateur doit être saisi dans le délai maximal d'un an à compter de la réclamation initiale.

Coordonnées de notre médiateur :

BAYONNE Médiation

32 rue du Hameau

64200 BIARRITZ

www.bayonne-mediation.com

Au niveau européen, la Commission Européenne met à votre disposition une plateforme de résolution en ligne des litiges.

Dans le cas où la médiation n'aboutirait pas, toute procédure ou tout litige à naître du présent contrat sera du ressort du tribunal du lieu de domicile du défendeur ou, au choix du défendeur, de celui du lieu de livraison effective du produit (l'article R631-3 du code de la consommation).

- En cas de vente aux professionnels :

À défaut de solution amiable, le Tribunal de Commerce de BAYONNE est seul compétent, même en cas de pluralité de défendeurs, de référé ou d'appel en garantie.

ARTICLE 13 - MODIFICATION DU SERVICE OU DES CONDITIONS D'UTILISATION

Nous nous réservons le droit d'apporter des modifications à notre site internet, nos procédures, et à nos termes et conditions, y compris les présentes Conditions de Vente à tout moment. Vous êtes soumis aux termes et conditions, procédures et Conditions de Vente en vigueur au moment où vous nous commandez un produit, sauf si un changement à ces termes et conditions, ou les présentes Conditions de Vente est exigé par une autorité administrative ou gouvernementale (dans ce cas, cette modification peut s'appliquer aux commandes antérieures que vous avez effectuées).

ARTICLE 14 - RENONCIATION

Si vous enfreignez ces conditions d'utilisation et que nous n'intentons aucune action, nous serions toujours en droit d'utiliser nos droits et voies de recours dans toutes les autres situations où vous violeriez ces conditions d'utilisation.

ARTICLE 15 - RESPECT DE L'IDENTITÉ

Le renseignement des informations nominatives collectées aux fins de vente à distance est obligatoire, ces informations étant indispensables pour le traitement et l'acheminement des commandes et factures. Conformément à la loi "Informatique et Libertés", le traitement des informations nominatives relatives aux clients de Meilleur du Chef a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), enregistrée sous le numéro 745929.

Vous disposez (article 34 de la loi du 6 janvier 1978) d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données vous concernant, que vous pouvez exercer auprès de:

Plat-Net

Meilleur du Chef

ZAC du Golf

141 impasse Oihana

Contactez-nous par messagerie ou au: 05 59 24 54 48.

Le service client de Meilleur du Chef s'engage à répondre au plus vite à toutes vos demandes.

