

Conditions Générales de Vente (CGV)

Activité de livraisons de repas

Version : 1.0 — Date d'entrée en vigueur : 28 janvier 2026

Vendeur / Exploitant :

Livraisons-repas.fr (SASU), au capital de **5 000 €**, dont le siège social est situé **Centre d'affaires Equinoxe, 5 Rue du Moulinas, 66330 Cabestany**, immatriculée au **R.C.S. de Perpignan** sous le n° **SIRET 100 208 388**.

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») s'appliquent, sans restriction ni réserve, à toute vente de repas et de prestations de livraison de repas effectuées en France métropolitaine par la **SASU Livraisons-repas.fr** (ci-après « le Vendeur »), directement ou via son réseau de franchisés, à destination de consommateurs (particuliers) et de clients professionnels (entreprises, établissements de santé/EHPAD, associations...).

L'acceptation des CGV est matérialisée par une case à cocher lors de la commande sur le site et/ou par la signature électronique ou manuscrite lorsque la commande est prise en direct par un commercial ou un livreur. Les CGV prévalent sur tout autre document, sauf conditions particulières signées des deux parties.

Article 1 — Objet

Les présentes CGV ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de repas (plats, menus, formules, boissons) et de la prestation de livraison associée, réalisée sur l'ensemble du territoire français lorsque la zone concernée est couverte par un franchisé ou une équipe de livraison du Vendeur.

Article 2 — Informations précontractuelles

Le Client reconnaît avoir pris connaissance, préalablement à sa commande, des caractéristiques essentielles des produits (composition, allergènes connus, grammage, conditions de conservation et dates limites d'utilisation optimale ou de consommation), des prix TTC, des modalités de paiement, des délais et modalités de livraison, ainsi que des présentes CGV. Les photographies et visuels n'ont pas de valeur contractuelle.

Article 3 — Zone desservie et disponibilité

3.1 Couverture géographique. La livraison est proposée **dans toute la France** lorsque la zone demandée est couverte par un franchisé ou une équipe de livraison du Vendeur. La disponibilité par commune est indiquée sur le site et peut évoluer en fonction du réseau.

3.2 Indisponibilité ponctuelle. En cas d'indisponibilité temporaire (capacité saturée, fermeture exceptionnelle, absence de couverture), la commande ne pourra pas être validée ou pourra être reportée d'un commun accord.

3.3 Franchisés. Lorsque la livraison est opérée par un franchisé, celui-ci agit pour le compte du Vendeur, selon les standards qualité et services définis par le Vendeur. Le Vendeur demeure l'interlocuteur commercial et encaisse le paiement.

Article 4 — Commande

4.1 Canaux de commande. La commande peut être passée : (i) **en ligne** via le site du Vendeur, ou (ii) **en direct** en présence d'un **commercial** ou d'un **livreur** habilité (formulaire papier/numérique).

4.2 Compte client. La création d'un compte peut être requise pour suivre les commandes, factures et préférences. Le Client garantit l'exactitude des informations communiquées.

4.3 Contenu minimal de la commande (forfait semaine). Les repas sont commandés **à la semaine minimum (5 jours consécutifs, du lundi au vendredi)**. Le **samedi et le dimanche sont facultatifs** et peuvent être ajoutés en option lorsque proposés. Toute commande hebdomadaire doit donc comprendre **au moins 5 repas** (un par jour ouvré), sauf offre spécifique dérogatoire.

4.4 Validation. La commande n'est ferme et définitive qu'après (i) validation du panier et (ii) paiement intégral accepté. Un email de confirmation est adressé au Client.

4.5 Preuve. Les enregistrements informatiques du Vendeur constituent la preuve des communications, commandes et paiements. Les bons de livraison signés et/ou accusés de réception font foi de la bonne exécution.

Article 5 — Prix

5.1 Affichage TTC. Les prix sont indiqués **toutes taxes comprises (TTC)**. Les prix peuvent varier selon les menus, zones desservies et périodes, sans effet sur les commandes déjà payées.

5.2 Promotions. Les offres promotionnelles sont valables pendant leur durée de validité et dans la limite des stocks disponibles.

Article 6 — Paiement

6.1 Moyens acceptés. Le paiement s'effectue **exclusivement par carte bancaire** (en ligne et/ou via terminal en présence d'un commercial ou livreur).

6.2 Exigibilité. Le paiement est **comptant à la commande**. La commande n'est préparée qu'après encaissement effectif.

6.3 Sécurisation. Les transactions sont sécurisées conformément aux standards en vigueur. Le Vendeur ne conserve pas les données complètes des cartes.

Article 7 — Livraison

7.1 **Livraison gratuite.** La livraison est **gratuite** dans les zones desservies.

7.2 **Créneaux et accès.** Un créneau indicatif est communiqué. Le Client s'engage à être présent et à fournir les **informations d'accès** nécessaires (digicode, étage, n° d'appartement, personne de contact...).

7.3 **Absence du Client.** En cas d'absence ou d'impossibilité de remise due à une information erronée/incomplète, la livraison sera considérée comme **réalisée** et **aucun remboursement** ne sera dû (produits alimentaires frais). Un nouveau passage, lorsqu'il est possible, pourra être proposé à titre exceptionnel et facturé.

7.4 **Transfert des risques.** Le transfert des risques intervient à la **remise effective** au Client ou à toute personne mandatée par lui à l'adresse indiquée.

7.5 **Contrôle à réception.** Il appartient au Client de vérifier la conformité de la livraison (quantité, état, température si précisé) et d'émettre toute réserve **immédiatement** auprès du livreur et du service client au plus tard dans les **24 heures**.

Mentions complémentaires utiles

- **Traçabilité & hygiène :** préparation dans le respect de la réglementation sanitaire (PA/ HACCP), chaîne du froid maintenue jusqu'à la remise.
- **Instructions de conservation :** conserver au réfrigérateur entre 0–4 °C ; respecter la DDM/DLC ; réchauffer selon les consignes ; ne pas recongeler un produit décongelé.
- **Personne de contact à la livraison :** en cas de livraison à un tiers (concierge/voisin), la remise vaut exécution.
- **Horaires & créneaux :** créneaux indicatifs susceptibles d'ajustement selon trafic et tournées ; le livreur peut appeler avant l'arrivée.
- **Preuves :** signature du bon de livraison par le client ou par un tiers (concierge/voisin).

Article 8 — Produits, conservation et allergies

8.1 **Caractère périssable.** Les repas sont **périssables**. Ils doivent être **réfrigérés** et **consommés** dans les délais indiqués sur les étiquetages/notes de livraison.

8.2 **Allergènes et régimes.** Les allergènes connus sont indiqués lorsque l'information est disponible. **Le Client est responsable** de signaler **précisément** ses allergies, intolérances et régimes particuliers **avant** la commande et de **vérifier** chaque étiquette/fiche. Le Vendeur ne saurait être tenu responsable d'une réaction liée à une allergie non signalée, mal signalée ou non conforme à l'étiquette.

8.3 **Variations.** Des variations mineures de recettes, grammages, dressages ou approvisionnements peuvent intervenir sans altérer la qualité nutritionnelle.

Article 9 — Droit de rétractation (consommateurs)

Conformément à l'article **L221-28** du Code de la consommation, **le droit de rétractation ne peut pas être exercé** pour les biens **susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement**. Les repas livrés par le Vendeur entrent dans cette catégorie. Par conséquent, **aucune rétractation** n'est possible après la livraison.

Article 10 — Annulation / modification de commande

10.1 Possibilité d'annuler via l'onglet Commandes dans l'espace client du site. En revanche, aucune annulation ni modification de commande n'est possible après blocage des semaines par le site, y compris pour changement d'avis, d'indisponibilité personnelle ou d'erreur de saisie imputable au Client.

10.2 **Cas particuliers**. En cas d'impossibilité d'exécution imputable au Vendeur (ex. fermeture exceptionnelle non annoncée), une solution de remplacement ou un remboursement pourra être proposé.

Article 11 — Conformité, réclamations et garanties

11.1 **Non-conformité**. Toute réclamation (erreur de plat, quantité manquante, souci de qualité) doit être signalée au **service client** avec **photos** si possible **dans les 24 heures** suivant la livraison.

11.2 **Traitement**. Après vérification, le Vendeur pourra proposer un **échange**, un **avoir** ou un **remboursement partiel**, à son choix raisonnable, hors cas exclus (mauvaise conservation par le Client, date dépassée, absence lors de la livraison...).

11.3 **Garanties légales**. Les produits bénéficient des **garanties légales** de conformité et des vices cachés, dans les conditions légales applicables.

Article 12 — Responsabilité

12.1 **Usage et conservation**. La responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée en cas de **mauvaise conservation**, **non-respect des dates** ou **instructions** de consommation, **absence** lors de la livraison, **erreurs d'adresse** ou d'accès imputables au Client.

12.2 **Allergies**. Sous réserve des obligations d'information, la responsabilité du Vendeur ne peut être engagée en cas de **réaction allergique** lorsque le Client n'a pas signalé son allergie, l'a mal signalée, ou n'a pas vérifié les étiquettes/mentions fournies.

12.3 **Limitation**. Pour les clients professionnels, toute indemnisation est **limitée** au **montant HT** de la commande concernée.

Article 13 — Force majeure

Aucune partie ne pourra être tenue responsable si l'inexécution résulte d'un **événement de force majeure** tel que défini par la loi et la jurisprudence françaises (ex. pandémie, grèves, intempéries exceptionnelles, ruptures d'approvisionnement, coupures d'énergie ou réseaux, mesures administratives, etc.).

Article 14 — Données personnelles (RGPD)

14.1 Responsable de traitement. **SASU Livraisons-repas.fr** est responsable du traitement des données collectées dans le cadre des commandes, de la gestion des livraisons et du compte client.

14.2 Finalités et bases légales. Gestion des commandes et livraisons (exécution du contrat), facturation et obligations légales (obligation légale), gestion du compte et du support (intérêt légitime/contrat), prospection avec consentement (si applicable), lutte contre la fraude (intérêt légitime).

14.3 Durées de conservation. Données de compte : pendant la relation contractuelle et **3 ans** après le dernier contact à des fins de prospection (si consentie). Données de facturation : **10 ans** (obligation comptable).

14.4 Destinataires. Personnel habilité du Vendeur, franchisés pour les besoins logistiques, prestataires techniques (hébergement, paiement, emailing), autorités en cas d'obligation légale.

14.5 Transferts hors UE. Si des transferts ont lieu, ils seront encadrés par des garanties appropriées (clauses contractuelles types, etc.).

14.6 Droits des personnes. Conformément au RGPD, vous disposez de droits **d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition** et de **portabilité**. Vous pouvez **demandeur la suppression de vos données** en écrivant à : **questions@livraisons-repas.fr**. Vous pouvez également saisir la **CNIL**.

14.7 Cookies. Voir la politique cookies du site pour les traceurs utilisés et vos choix de consentement.

Article 15 — Facturation et preuves de paiement

15.1 Envoi automatique. Les **factures sont envoyées automatiquement** par email et/ou disponibles dans l'espace client après chaque commande.

15.2 Affichage des montants. Les prix affichés au client sont **TTC**. Les factures détaillent les **montants HT**, la **TVA** applicable et le **total TTC**.

15.3 Archivage. Le Vendeur assure un archivage fiable des factures pour la durée légale et peut en fournir copie sur demande.

Article 16 — Médiation de la consommation (clients particuliers)

En cas de litige, le Client s'adressera en priorité au **service client** pour une résolution amiable. À défaut d'accord, le Client consommateur peut recourir gratuitement à un **médiateur de la consommation** compétent : **[Nom de l'organisme de médiation à compléter]** — [coordonnées]. Les modalités de saisine sont disponibles sur le site du médiateur. Le Client peut également utiliser la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL).

Article 17 — Propriété intellectuelle

Les contenus du site (textes, visuels, logos, marques, recettes, chartes graphiques) sont protégés. Toute reproduction ou utilisation non autorisée est interdite.

Article 18 — Sous-traitance et franchisés

Le Vendeur peut recourir à des **franchisés** ou **sous-traitants** pour préparer et/ou livrer les repas. Ceux-ci s'engagent à respecter les normes d'hygiène, de sécurité alimentaire et de service définies par le Vendeur. Le Vendeur demeure responsable de la relation commerciale vis-à-vis du Client.

Article 19 — Modification des CGV

Les CGV peuvent être modifiées à tout moment. La version applicable est celle en vigueur au **jour de la commande**. La nouvelle version est publiée sur le site avec sa date d'effet.

Article 20 — Droit applicable — Juridiction

20.1 Droit applicable. Les présentes CGV sont soumises au **droit français**.

20.2 Compétence juridictionnelle. Pour les **consommateurs**, les règles légales d'attribution de compétence s'appliquent. Pour les **professionnels**, tout litige relatif à l'exécution ou l'interprétation des CGV sera de la compétence exclusive des tribunaux du ressort du **siège social du Vendeur**, sous réserve de dispositions impératives contraires.

J'accepte les Conditions Générales de Vente de Livraisons-repas.fr

Case à cocher obligatoire lors de la commande en ligne / Mention manuscrite lors de la commande en direct.