

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

MAME

2026

Les présentes conditions générales sont applicables à toutes ventes de produits ou réalisation d'une Prestation de service de Traiteur par la société MAME auprès de ses Clients professionnels ou particuliers.

Toute commande emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales et Particulières de Vente par le Client, ce qui est expressément reconnu par ce dernier, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable à MAME..

Le Client garantit qu'il dispose de la pleine capacité juridique pour pouvoir conclure des contrats et qu'il a au moins 18 ans révolus, qu'il réside en France et qu'il contracte à titre professionnel ou personnel.

1 - DÉFINITIONS

Pour les besoins des présentes conditions générales, les mots suivants débutant par une lettre majuscule auront la signification qui leur est attribuée ci-dessous : Le « Traiteur » Ou « MAME » : Ce terme désigne la société MAME , société par actions simplifiées au capital de 22300 euros, sise au 105 avenue Jean Jaures 69600 Oullins et inscrite au registre du commerce et des sociétés de Lyon sous le n°907 708 02 représentée par sa ou son gérant.e ayant tous pouvoirs à l'effet des présentes.

« La ou les Prestation(s) » : Ce terme désigne l'ensemble des prestations fournies par la société MAME.

Le ou les « Client(s) » : Ce terme désigne toute personne physique ou morale, commerçante, désirant faire l'acquisition des Prestations fournies par MAME à titre professionnel

2 - LE DEVIS

L'émission de l'offre de restauration reprend l'ensemble du cahier des charges du Client soit la définition du menu, le nombre de convives, la date, les horaires, les prestations annexes demandées ainsi que toutes particularités techniques indispensables à la bonne exécution de la manifestation. La composition de toutes ces données est formalisée par un devis ainsi qu'un prix.

Le devis est susceptible d'ajustement suite au repérage du lieu de l'évènement : étage, distance, puissance électrique, équipement de l'office, parking, gestion des déchets, protection des sols, vaisselle imposée par le lieu. Cette liste est non exhaustive. Les prix indiqués sur le devis sont valables pour une période de 2 mois. Si la prestation est envisagée pour une date au-delà de ce délai, une révision des prix pourrait être opérée. Le cas échéant, celle-ci se ferait en proportion avec l'évolution de l'indice des prix à la consommation de l'INSEE.

3 - LE CONTRAT

L'objet du contrat de nature commerciale consiste, en principal, en la fourniture de repas et, à titre accessoire, en la fourniture de prestations annexes. Pour la bonne exécution du contrat, le Client s'engage à fournir à MAME, les informations nécessaires à la bonne exécution de sa prestation : le programme détaillé, le plan d'installation des espaces, le détail des services et prestations sollicités par ailleurs. Le devis établi par MAME constitue les conditions particulières venant compléter les présentes conditions générales. Tous litiges relatifs au présent contrat seront de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Lyon. La constitution du contrat est formalisée par l'acceptation écrite par le Client donneur d'ordre, en premier lieu, de la dernière version du devis émis par MAME, en deuxième lieu, des présentes conditions générales. La commande est ferme, définitive et non susceptible d'annulation de part comme de l'autre des deux parties à compter de la réception de sa confirmation.

4 - LA COMMANDE

4-1 FORMALITÉS DE VALIDATION

Le Client s'engage dès la signature du contrat à préciser le nombre de repas ou participants à la manifestation au plus juste qui devront être fournis afin d'éviter au maximum le gaspillage. Il est de la responsabilité du Client de vérifier l'exhaustivité et l'exactitude des informations reportées sur le devis. La dernière version du devis validée provenant du Client fait état de référence, MAME ne pourra être tenu responsable d'une erreur validée par le Client.

Pour être recevable, toute confirmation de commande doit être adressée par écrit au plus tard 10 jours calendaires avant le jour de la manifestation. Le Client s'engage à fournir à MAME gracieusement les fluides nécessaires et

notamment l'eau et l'électricité à la puissance nécessaire à la bonne réalisation de la Prestation. Les éventuelles modifications de la commande demandées par le Client ne seront prises en compte, dans la limite des possibilités de MAME, que si elles sont notifiées par écrit, 4 jours au moins avant la date prévue pour la fourniture des prestations de services commandées, après signature par le Client d'un nouveau bon de commande spécifique et ajustement éventuel du prix. Toutefois ce délai sera porté à 10 jours dans l'hypothèse d'une modification du volume de la Prestation supérieur à 10 %.

Le devis est susceptible d'ajustement suite au repérage du lieu de l'évènement : étage, distance, puissance électrique, équipement de l'office, parking, gestion des déchets, protection des sols, vaisselle imposée par le lieu. Cette liste est non exhaustive.

La confirmation est effectuée exclusivement par le Client donneur d'ordre et payeur. La validation de commande est matérialisée par l'ensemble des prestations intégrées dans le devis, de ce fait l'ensemble du devis ainsi que les conditions générales devront être signés, la dernière page du devis intégrant le récapitulatif budgétaire global devra être datée, signée, avec les mentions : nom, prénom et qualité du signataire, « bon pour accord ».

Acomptes de réservation : Toute réservation d'un montant égal ou supérieur à 1000 € TTC doit être accompagnée du versement d'un acompte correspondant à 60 % du montant du devis total TTC. Le versement de l'acompte déclenche une préparation optimale de l'évènement (réservation du matériel, du personnel de service, achats des matières premières, boissons et éventuelles prestations sous-traitées) ; le versement se décompose comme suit : 30 % à la réservation et 30 % 10 jours ouvrés avant l'évènement. Si les acomptes ne sont pas perçus en totalité dans un délai de 10 jours ouvrés avant la manifestation, MAME se réserve le droit d'annuler la commande sans qu'aucune indemnité pour préjudice ne soit réclamée par le Client.

4-2 EXÉCUTION DU CONTRAT

a/ Informations :

MAME fera son affaire de communiquer à ses préposés et intervenants y compris, les modalités d'exécution établies en amont par le Client. Il est du devoir du Client de prévenir MAME de toutes modifications et/ou précisions

contractuelles, notamment celles afférentes à la logistique, dans les conditions et selon les modalités stipulées à l'article 4 ci-après.

b/ Délégation de pouvoir :

Le Client donneur d'ordre pourra désigner la personne référente sur place le jour J. Le fait pour le Client de contracter avec un organisateur ne modifiera en aucun cas ces dites conditions, l'organisateur doit assumer l'ensemble des obligations du Client et devra pour ce faire avoir été mandaté par le Client et agir au nom et pour le compte de ce dernier.

c/ Responsabilité du Client :

Le Client reconnaît être parfaitement informé et fera son affaire des différents agréments et autorisations administratifs que nécessitent éventuellement l'organisation, l'ouverture au public et le déroulement de sa manifestation. Le Client sera seul responsable des perturbations du service de MAME dans le cadre de changement d'horaire lors du déroulement de l'événement. Le Client s'engage à prendre toutes dispositions notamment en matière d'assurances pour couvrir tous les risques de toutes natures inhérents à l'événement, objet de la commande, et susceptibles de sécuriser les biens des personnes. Les frais de remise en état des lieux de réception sont pris en charge par le Client. Aucune réclamation sur le déroulement de la réception ne sera recevable postérieurement au jour de celle-ci. Toute perte, vol, dégradation, disparition, casse du matériel mise à la disposition des Clients n'étant pas inclus dans le tarif de MAME, seront facturés à leurs prix de remplacement. Le Client organisateur est seul responsable des agissements des participants à l'événement, objet de la commande, il fera son affaire de toute question tenant à la sécurité des personnes et des biens, aux lieux où la manifestation doit se dérouler, à la vérification des identités, à l'âge ou à la qualité des personnes, ainsi qu'à l'autorisation, à la régulation de la consommation des boissons alcoolisées, en aucun cas la responsabilité de MAME ne pourra être recherchée de ces chefs.

Cette responsabilité s'applique notamment aux matériels, contenants, bocaux, plats et équipements appartenant à MAME mis à disposition dans le cadre de la prestation.

d/ Réserve de propriété – Matériel et contenants

L'ensemble des matériels, contenants, bocaux en verre, plats, vaisselle, éléments de présentation, équipements et supports de service mis à disposition par MAME dans le cadre de l'exécution de la prestation demeurent la propriété exclusive de MAME, y compris après leur mise à disposition auprès du Client, et ce jusqu'à leur restitution effective et complète.

Ces éléments sont confiés au Client à titre de prêt pour la durée strictement nécessaire à la réalisation de la prestation et/ou à la consommation des produits. Ils ne peuvent en aucun cas être conservés, cédés, prêtés, déplacés ou utilisés à d'autres fins que celles prévues au contrat, sans l'accord préalable et écrit de MAME.

Le Client s'engage à permettre la récupération de l'ensemble des matériels et contenants appartenant à MAME, soit immédiatement à l'issue de la prestation, soit selon les modalités de reprise convenues entre les parties (date, horaire, lieu).

En cas de non-restitution totale ou partielle, de perte, de vol, de casse ou de dégradation desdits éléments, ceux-ci seront facturés au Client à leur **valeur de remplacement à neuf**, incluant le cas échéant les frais logistiques, administratifs et de remise en état.

À défaut de restitution dans un délai de **7 jours calendaires** suivant la date de la prestation ou de la livraison, MAME se réserve le droit de facturer les éléments non restitués, sans préjudice de toute autre action qu'elle pourrait engager.

e/ Qualité et hygiène des aliments :

Les livraisons sont effectuées par nos soins dans le respect des normes en vigueur concernant les liaisons froides et chaudes. Les produits alimentaires sont à conserver entre 0° et 4°C (0° et 2°C pour les produits contenant des produits de la mer crus).

Le produit livré doit être consommé dans les 24h après la livraison, dans des conditions optimales de conservation. Suite au décret n° 2002-1465 du 14/12/02, nous vous informons que les viandes bovines sont d'origine France.

Dans le cas où le Client souhaiterait être livré en amont de la prestation, il lui appartient de s'assurer que des moyens techniques sont à disposition sur le site pour conserver les produits dans de bonnes conditions de température. Si besoin, MAME peut mettre à disposition du matériel de maintien de la chaîne du froid et ou du chaud. Ce service n'est pas systématiquement possible et sera facturé au Client. Si ces conditions de gestion de la température ne sont pas respectées, MAME décline toute responsabilité en cas de problème de santé lié à la consommation des produits. Pour des raisons d'hygiène et de sécurité alimentaire, aucune marchandise livrée conforme à la commande ne pourra être reprise ou échangée. Par ailleurs, à l'issue de la prestation, notre personnel de service a pour consigne de détruire toutes marchandises restantes. Le Traiteur se dégage de toute responsabilité sur les risques encourus dans le cas où le Client insisterait pour conserver les produits restants. Une décharge devra, en pareil cas, être signée par le Client.

f/ Allergènes :

Nos produits contiennent pour certains des allergènes. La liste des allergènes contenus dans des ingrédients volontairement incorporés à la recette est à la disponibilité du Client à sa demande. Outre, les allergènes volontairement ajoutés, il n'est pas exclu que nos produits contiennent des traces d'un ou plusieurs des allergènes majeurs cités dans l'annexe II du règlement UE 1169/2011. En effet, malgré toutes les précautions prises durant la préparation, des contaminations croisées fortuites sont possibles.

g/ Zéro déchet

Notre approche zéro déchet correspond en l'exclusion de l'usage de produits à usage unique, à la valorisation et au recyclage des déchets concernés (tri sélectif des produits recyclables, et compostage des déchets organiques de production et des retours d'assiette).

Des frais seront à la charge du Client, dans le cas où d'éventuels déchets tels que bouteilles en verre, cartons, décoration fournis par le Client ou d'autres prestataires seraient évacués par les soins de MAME.

h/ Lutte contre le gaspillage :

En cas d'excédents alimentaires d'un volume significatif, de produits ayant été conservés dans de bonnes conditions de températures (aucune rupture de la chaîne du froid), d'un commun accord avec le Client, un don alimentaire

pourra être organisé par MAME, auprès d'une association venant en aide aux personnes en difficultés.

i/ Dépassements horaires :

Pour tout service au-delà des horaires convenus entre les parties, un supplément pour le personnel sera facturé, le coût de l'heure supplémentaire par personnel est de 49€ TTC. Les heures supplémentaires débuteront à la fin de la vacation du personnel. La vacation du personnel inclut le temps de remise en état des lieux de réception, de rechargement et de transport, toute heure commencée depuis 20 minutes sera facturée en heure pleine.

4-3 LIVRAISON

Aucune livraison ne peut intervenir en l'absence du Client ou d'un réceptionnaire mandaté pour recevoir la commande. L'exactitude et la précision des coordonnées de livraison ainsi que la disponibilité du réceptionnaire sont essentielles, tout retard ou erreur ne pourra être imputé à MAME, en cas d'informations erronées ou incomplètes. Les délais prévus dans la livraison d'une commande ne sont donnés qu'à titre indicatif et les retards éventuels ou avances dans l'horaire prévu inférieur à 2 heures ne donnent pas droit au Client d'annuler la commande, de refuser la marchandise ou de réclamer des dommages et intérêts. En cas de redirection de la commande vers une autre adresse de livraison, des frais de livraison supplémentaires s'appliqueront. Toute commande doit être reçue par le Client et contrôlée de manière contradictoire avec le chauffeur au moment de la livraison. Toute réclamation devra être mentionnée sur le bon de livraison. Les mentions « réserves » ou « sous réserve de déballage » sont dépourvues de portée. En cas de non-conformité à la commande ou de défectuosité, notre garantie se limite au remplacement des marchandises reconnues non conformes ou défectueuses dans les meilleurs délais de livraison possibles, ou à l'heure remboursement à 100%, à l'exclusion de toute autre indemnité.

4-4 FACTURATION

La facture sera adressée dans les meilleurs délais suite à l'événement intégrant les consommations supplémentaires de boissons, les possibles heures supplémentaires de service et la perte et casse de la vaisselle, du nappage et du matériel mis à votre disposition par MAME. Les prix indiqués sur le devis correspondent au tarif applicable lors de l'établissement du devis, ils

s'entendent HT, sous réserve du taux de taxe en vigueur lors de la réception. Compte tenu de la nature des produits que nous commercialisons en circuit court ou assujettis à des hausses de prix du marché (produits frais, alimentaires et périssables) nos tarifs sont susceptibles d'évoluer et d'être modifiés sans préavis. Dans le cas d'un changement de législation, les tarifs seront automatiquement réajustés, par exemple, en cas de variation de taux ou taxes et feront l'objet de la révision de notre devis. Toute rétrocommission pour les sites de réception ou agences événementielles sera facturée au Client. Nos tarifs intègrent la mise à disposition par les sites de réception des offices, des flux et du dispositif de réception de notre matériel ainsi que la mise en avant de notre savoir-faire du fait de notre référencement. Toute rétrocommission ne pourra être prise en compte qu'à partir de la signature du contrat par le donneur d'ordre.

Toute non-restitution, perte, casse ou dégradation du matériel, des contenants ou de la vaisselle appartenant à MAME donnera lieu à facturation conformément à l'article 4-2 d des présentes.

5 - CONDITIONS DE MODIFICATION

5-1 NOMBRE DE PERSONNE

Le devis initialement établi par MAME et accepté par le Client a été spécifiquement établi pour un nombre de participants à l'événement commandé par le Client. Pour être recevable, toute demande de modification du nombre de participants doit nous parvenir 4 jours ouvrés avant la date de la manifestation et doit donner lieu à une acceptation écrite du Traiteur. Une nouvelle version du bon de commande modifié sera alors établie et devra être validée par le même Client donneur d'ordre. Si le nombre définitif devait augmenter dans les 4 jours ouvrés précédant la réception, nous ne pourrions assurer la prestation qu'en fonction de nos approvisionnements et nous réservons le droit de remplacer les produits tout en gardant la même qualité.

5-2 ANNULATION

Dans l'hypothèse où le Client déciderait d'annuler sa commande pour quelque cause que ce soit, il se verrait soumis au versement d'un dédit suivant l'échéancier suivant :

- Annulation entre 30 et 60 jours calendaires avant la date de réception :
15 % du montant TTC total du devis.

- Annulation entre 20 et 30 jours calendaires avant la date de réception : 40 % du montant TTC total du devis.
- Annulation entre 10 et 20 jours calendaires avant la date de réception : 60 % du montant TTC total du devis.
- Annulation entre 5 et 10 jours calendaires avant la date de réception : 80 % du montant TTC total du devis.
- Annulation à moins de 5 jours calendaires avant la date de réception : 100 % du montant TTC total du devis.

5-3 REPORT

En cas de report de date de la prestation commandée, pour quelques raisons que ce soit y compris en cas de force majeure, l'acompte versé restera acquis à MAME et ne donnera lieu à aucune répétition. Dans l'hypothèse où l'événement commandé ne pourrait se tenir à la date convenue, un avoir correspondant au montant de l'acompte versé sera adressé au Client, valable sur une durée de 12 mois suivant son émission. Passé ce délai, la manifestation sera considérée comme définitivement annulée et les sommes versées resteront acquises à MAME.

Un complément d'acompte pourra, le cas échéant, être réclamé en cas de révision non seulement de la date, du lieu mais également de la composition de la commande, en pareil cas, un avenant au contrat sera établi, MAME se réserve le droit de modifier le prix unitaire de vente et de facturer au Client les frais techniques, administratifs et de dédommagement auprès de ses propres prestataires.

6 - FORCE MAJEURE

MAME est dégagé de plein droit de ses obligations sans paiement d'indemnité d'aucune sorte en cas de survenance d'un événement de force majeure ou cas fortuit, notamment en cas de guerre, émeute, blocus grève totale ou partielle, incendie, fermeture administrative par décision de l'état, blocage des moyens de transport, crise sanitaire ou tout autre événement extérieur susceptible de perturber la bonne circulation des marchandises. De même, la responsabilité de MAME ne saurait être engagée pour tout inconvénient ou dommage inhérent à l'utilisation d'internet, notamment une rupture de service, une intrusion extérieure ou un virus informatique. De convention expresse et déterminante à la conclusion du contrat, dans l'hypothèse où la prestation

commandée ne pourrait se dérouler à date convenue en raison d'un cas de force majeure, l'acompte versé resterait acquis à MAME, dans les conditions et modalités fixées à l'article 5-3 susvisé ; un avoir correspondant au montant de l'acompte versé valable sur une durée de 12 mois suivant son émission serait en pareil cas adressé au Client, à l'exclusion de tout remboursement.

7 - PROTECTION INTELLECTUELLE

Nous vous rappelons que tout organisateur d'événement doit s'acquitter des droits de propriété intellectuelle liés à son événement. Les propositions ainsi que les photos, vidéos, plans, supports, maquettes, documents et informations de toutes natures remis ou adressés par MAME au Client demeurent la propriété de celui-ci, de ce fait ils ne peuvent être communiqués à des tiers sous quelque motifs que se soient. Sauf interdiction formelle du Client, MAME se réserve le droit d'utiliser des photos de l'événement, hors personnages et références au nom du Client ou des participants, pour sa communication personnelle (plaquette, presse, réseaux sociaux, internet etc...).

8 - DONNEES PERSONNELLES ET PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Dans le cadre de ses relations contractuelles, MAME est amené à collecter des données à caractère personnel nécessaire au traitement de la commande. Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, en particulier la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016, le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore de limitation du traitement. Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant. Pour exercer ces droits et obtenir des informations détaillées sur les durées de conservation des données, le Client doit contacter MAME à l'adresse suivante : 105 avenue Jean Jaurès 69600 Oullins ou par internet à l'adresse suivante : contact@mame-lyon.fr. Les informations collectées ont pour finalité le suivi des commandes, la gestion de la relation Client et, si l'utilisateur y a consenti, la prospection Clients. L'accès à vos données personnelles est strictement limité au personnel de MAME. Aucun profilage ne sera réalisé et plus généralement aucune décision automatisée ne sera prise sur la base des données collectées. Nous nous engageons à ne pas vendre, louer, céder ni donner accès à des tiers aux données du Client sans son consentement préalable, à moins d'y être contraint en raison d'un motif

légitime (obligation légale, lutte contre la fraude, exercice des droits de la défense, etc.). Le Client est informé qu'il dispose du droit d'introduire une action auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés. Dans le cas de l'utilisation d'une photo de l'événement à destination des réseaux sociaux de MAME ou du Client, elle fera l'objet d'une validation mutuelle par écrit.

9 - LES CONDITIONS DE PAIEMENT

Le solde du prix TTC est réglable à réception de facture. Les instructions particulières de facturation devront être communiquées au moment du passage de la commande. Toute demande de modification d'éléments de facturation (avoir et refacturation) ou de réédition (duplicata) doit être demandée dans les 24 heures suivant la réception de la facture. Le taux de pénalités exigible en cas de retard de paiement sera égal au taux d'intérêt légal appliqué par la banque centrale européenne majoré de 7 points et une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, d'un montant de 40€ sera due de plein droit et sans notification préalable. Nous nous réservons le droit de demander au Client, une indemnisation complémentaire si les frais de recouvrement dépassaient ce montant. Toute facture présentée à la livraison sans acompte doit être payée comptant, sauf accord écrit préalable à défaut, nous nous réservons le droit de rapporter la marchandise dans nos locaux. Conformément aux dispositions de l'article L 4431 du code du commerce, le délai de règlement de nos factures ne peut excéder 30 jours après la fin de la décade de la livraison ou à date de facture, par virement ou par chèque bancaire. Tout règlement par chèque doit être libellé à l'ordre de MAME SAS. Aucun escompte ne sera accordé pour paiement anticipé.

J'accepte les présentes conditions générales :

Date de signature du devis :

Mention : « Lu et approuvé » et « bon pour accord »