

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

NEOX Traiteur — Traiteur à domicile & Événements

Version du 23 août 2026

1. Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les commandes et prestations réalisées par **NEOX Traiteur**, notamment : repas, buffets, cocktails, plateaux, prestations à domicile, événements, livraison, service et mise à disposition de matériel.

Toute commande implique l'acceptation des présentes CGV.

Les conditions particulières figurant sur un devis accepté prévalent sur les présentes CGV.

2. Devis et réservation

Les prestations personnalisées font l'objet d'un devis précisant notamment la date, le lieu, le nombre de convives, les prestations et le prix.

Sauf indication contraire, le devis est valable **30 jours**, sous réserve de disponibilité à la date souhaitée.

La réservation devient définitive après :

- acceptation du devis ;
- acceptation des présentes CGV ;
- versement de l'acompte prévu.

Tant que ces conditions ne sont pas réunies, la date n'est pas définitivement réservée.

3. Prix et paiement

Les prix sont indiqués en **euros TTC** pour les clients particuliers.

Sauf indication différente sur le devis, un **acompte de 30 %** est demandé à la réservation. Les sommes versées sont expressément qualifiées d'acompte.

Le solde est payable selon les modalités indiquées sur le devis ou la facture.

Toute prestation supplémentaire demandée par le Client pourra faire l'objet d'une facturation complémentaire.

4. Nombre de convives et modifications

Le nombre définitif de convives doit être communiqué au plus tard **7 jours avant la prestation**, sauf disposition différente prévue au devis.

Toute augmentation reste soumise à l'accord de NEOX Traiteur et pourra entraîner une facturation complémentaire.

Une diminution tardive du nombre de convives ne pourra pas nécessairement entraîner une réduction du prix lorsque les achats, préparations ou moyens nécessaires ont déjà été engagés.

Toute modification importante de la commande peut donner lieu à un devis complémentaire.

5. Annulation

Toute annulation doit être communiquée par écrit.

Sauf conditions particulières prévues au devis :

- **plus de 30 jours avant la prestation** : remboursement possible, déduction faite des frais spécifiques déjà engagés ;
- **de 30 à 15 jours avant** : jusqu'à 30 % du montant de la commande pourra être dû ;
- **de 14 à 8 jours avant** : jusqu'à 50 % pourra être dû ;
- **7 jours ou moins avant** : jusqu'à 100 % pourra être dû lorsque les achats, préparations, personnel ou autres engagements nécessaires ont déjà été réalisés.

Ces dispositions s'appliquent sous réserve des droits impératifs du consommateur et doivent rester proportionnées au préjudice effectivement subi.

En cas d'impossibilité imputable à NEOX Traiteur, les prestations non réalisées seront remboursées ou, avec l'accord du Client, reportées.

6. Livraison et prestation

Le Client doit communiquer toutes les informations nécessaires à la bonne réalisation de la prestation : adresse, horaires, accès, stationnement et contraintes particulières.

Lorsque la prestation se déroule chez le Client ou dans un lieu choisi par celui-ci, celui-ci doit s'assurer que les locaux, accès, équipements, alimentation électrique et arrivée d'eau nécessaires sont disponibles.

Toute attente, prolongation ou prestation supplémentaire imputable au Client pourra être facturée.

7. Conservation des produits

NEOX Traiteur assure la préparation et, lorsqu'elle est prévue, la livraison des produits dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité alimentaire applicables.

Après remise ou livraison, le Client devient responsable du respect des conditions de conservation et de consommation communiquées.

NEOX Traiteur ne pourra être tenu responsable d'une altération résultant notamment d'une rupture de la chaîne du froid, d'une conservation inadaptée ou d'une mauvaise remise en température après livraison.

8. Allergènes

Le Client doit signaler **avant la commande définitive** toute allergie ou contrainte alimentaire connue.

Les informations relatives aux allergènes sont disponibles auprès de NEOX Traiteur.

En cas d'allergie sévère, le Client doit impérativement le signaler avant la commande. NEOX Traiteur pourra refuser une préparation lorsqu'il n'est pas en mesure de garantir des conditions de réalisation suffisamment sûres.

La présence involontaire de traces d'allergènes ne peut être totalement exclue lorsque différentes préparations sont réalisées dans les mêmes locaux.

9. Produits et disponibilité

Certains produits peuvent être remplacés en raison notamment de leur disponibilité, saisonnalité ou qualité.

NEOX Traiteur privilégiera alors un produit de qualité et de valeur comparables et informera le Client lorsqu'une modification affecte substantiellement la prestation commandée.

10. Matériel

Le matériel prêté ou loué reste la propriété de NEOX Traiteur ou de son fournisseur.

Tout matériel perdu, cassé, détérioré ou non restitué pourra être facturé à sa valeur de remplacement, hors usure normale.

Une caution pourra être demandée.

11. Force majeure et responsabilité

NEOX Traiteur ne pourra être tenu responsable d'une inexécution résultant d'un événement présentant les caractéristiques légales de la force majeure.

Sa responsabilité ne pourra également être engagée lorsque le dommage résulte d'une faute du Client, du non-respect des instructions fournies, d'informations incorrectes communiquées par celui-ci ou d'une mauvaise conservation des produits après leur remise.

Aucune disposition des présentes CGV ne limite les responsabilités qui ne peuvent légalement être exclues.

12. Réclamations et médiation

Toute réclamation doit être adressée dans les meilleurs délais à :

- **NEOX Traiteur**
- E-mail : **service@neox-traiteur.fr**
- Adresse : **22 rue des treflons 74200 THONON**

Après une réclamation préalable auprès de NEOX Traiteur, le Client consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève l'entreprise :

[Nom et coordonnées du médiateur à compléter après adhésion]

13. Droit de rétractation

Pour les contrats conclus à distance ou hors établissement, les dispositions légales relatives au droit de rétractation s'appliquent.

Selon la nature de la commande, certaines prestations ou fournitures peuvent toutefois être légalement exclues du droit de rétractation, notamment lorsqu'elles concernent des produits rapidement périssables, personnalisés ou certaines prestations fournies à une date déterminée.

Le Client est informé des conditions applicables avant la validation de sa commande.

14. Données personnelles

Les données personnelles recueillies sont utilisées pour la gestion des devis, commandes, prestations, paiements et obligations administratives de NEOX Traiteur.

Le Client dispose des droits prévus par la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles.

15. Droit applicable

Les présentes CGV sont soumises au **droit français**.

En cas de litige, les parties rechercheront en priorité une solution amiable. Les règles légales de compétence juridictionnelle et de protection des consommateurs restent applicables.

-
- **NEOX Traiteur**
 - SIRET : **xxxxxxx**
 - Adresse : **22 Rue des Treflons 74200 THONON**
 - E-mail : **service@neox-traiteur.fr**
 - Téléphone : **0695400336**