

Nos conditions générales de vente

Mise à jour : 03/07/2026

Les présentes **Conditions Générales de vente** s'appliquent à **toutes les ventes de produits effectuées sur le site internet www.panierdeschefs.eu**.

Panier des Chefs se réserve le droit de les modifier. Toute modification sera signalée par la mise à jour de la date figurant en haut du présent document. **Les CGV sont disponibles et téléchargeables à tout moment sur le site internet.** Le client s'engage à prendre connaissance de ces présentes conditions générales de vente et de les accepter lors de la validation de sa commande. Panier des Chefs reste également à l'écoute de ses clients pour toutes questions.

Tarification et facturation

Tous nos prix indiqués sur le site internet de Panier des Chefs sont visibles en Euros avec toutes taxes incluses :

- TVA de **5.5%** pour les produits alimentaires
- TVA de **20%** pour les produits alcoolisés, matériels...

Ces taxes sont **applicables selon la catégorie du produit choisi**.

Chaque produit sur le site de Panier des Chefs est accompagné par son **prix HT et TTC**. Les prix HT sont applicables pour des ventes **hors CEE, DOM TOM** et sous certaines conditions à destination des pays de l'UE (**société immatriculée hors de France**).

Une fois la commande du produit terminée, le prix visible sur la commande contient le prix de chaque produit choisi (**avec TVA comprise ainsi que les frais de livraison variables**).

Pour les sociétés immatriculées hors de France et dans un pays membre de l'Union Européenne : Exonération de TVA, article 262 ter, I du Code général des impôts – dans la mesure où elles fournissent un numéro de TVA intra-communautaire.

Pour les pays hors CEE, les prestations facturées s'entendent nettes de TVA. Exonération de TVA, art 262 I du Code Général des Impôts.

Les résidents DOM TOM sont également exemptés de TVA selon l'article 262 ter I du CGI. Panier des Chefs a un droit de modification de ses tarifs sur tous les produits visibles sur son site internet.

Dès lors, le tarif affiché sur la commande finale du client sera le seul applicable. La facture du client sera disponible sur son compte en ligne. Elle sera jointe à son colis lors de son expédition. Le client peut demander une copie à tout moment à la Société Panier des Chefs si nécessaire.

Création de compte et mot de passe

Pour effectuer une commande, **une fiche d'identification** doit être remplie par le client de Panier des Chefs :

Saisissez votre adresse mail qui sera votre identifiant pour les connexions à venir. Toutes les informations relatives à vos commandes vous seront transférées sur cette adresse mail (validation de commande, suivi de livraison etc...). **Le client peut à tout moment procéder à des modifications sur son interface client Panier des Chefs.**

Informations nécessaires à la validation de votre compte :

- Titre de civilité
- Date de naissance
- Nom de la société (pour les professionnels)
- Nom et prénom
- Adresse de livraison et de facturation
- Pays de livraison et de facturation
- Coordonnées téléphoniques
- Adresse e-mail

Afin d'honorer la commande et conformément à l'**article 1316-1 du Code Civil**, le client se doit de renseigner **les informations d'identification de façon véridique**.

Mot de passe : Ce mot de passe vous sera demandé à chaque connexion sur votre compte. **Vous vous engagez à garder ces informations confidentielles afin d'empêcher toute action frauduleuse.** Nous vous conseillons de choisir un mot de passe **complexe et de le modifier régulièrement**. Ce mot de passe peut être modifié à tout moment par vos soins sur votre interface client Panier des Chefs.

Panier des Chefs n'est en **aucun cas responsable de toute fraude afférente à l'utilisation du mot de passe**.

Pour toute erreur sur les informations données, Panier des Chefs ne sera en aucun cas responsable.

Un accusé de réception et de prise en compte des données du client lui sera envoyé par voie électronique.

Ces données sont uniquement destinées à honorer vos commandes, **elles ne sont en aucun cas vendues à des partenaires commerciaux.**

Pour plus d'informations, rendez-vous sur la rubrique [Politique de Confidentialité](#).

Le client devra également prendre connaissance et accepter les présentes Conditions Générales de Ventes du site internet **www.panierdeschefs.eu**.

Le client doit alors cocher « j'accepte les conditions générales de vente » pour donner son accord et finaliser ses achats. Sans ce consentement, aucune commande ne pourra être validée.

Modalités de commande

Pour toute commande effectuée et validée par le client, cette dernière sera prise en compte une fois le paiement confirmé.

Cette validation de la commande par le client amène la connaissance et l'acceptation des Conditions Générales de Vente et pourra servir de référence en cas de litige.

Statuts de commande :

- **Paiement accepté** : La commande a été validée avec succès. Cette dernière est prise en compte par nos services.
- **Paiement refusé** : La commande n'a pas été validée à la suite d'une erreur de paiement. Elle ne sera pas prise en compte.

- **En attente de réapprovisionnement** : Certains produits de votre commande sont en cours de réapprovisionnement. Le client sera prévenu par mail de la date d'expédition de son colis. Pour tout retard ou problème, le client est immédiatement averti par téléphone ou par mail.
- **Préparation en cours** : La commande est en cours de préparation par notre service d'expédition. Elle sera prochainement mise en livraison.
- **Livraison en cours** : Le colis a été expédié. Un numéro de suivi est envoyé automatiquement à l'adresse mail renseignée par le client. Ce dernier aura la possibilité de consulter l'historique de son colis sur l'interface du transporteur choisi lors de la validation de la commande.
- **Annulée** : La commande a été annulée par le client ou annulée par Panier des Chefs à la demande du client. Aucune commande n'est annulée sans le consentement de ce dernier.

Le client peut à tout moment contacter le service client Panier des Chefs pour toute demande concernant sa commande ou son colis en cours de livraison (par téléphone ou par mail).

Les factures de chaque commande validée par le client **sont consultables et téléchargeables sur l'interface client Panier des Chefs**. Aucune facture ne peut être modifiée une fois le paiement de la commande validé. Pour toute question ou problème, le service client est disponible du **lundi au vendredi de 9h à 13h**.

Paieement

Une fois la commande finalisée par le client, ce dernier doit entreprendre le paiement de son panier pour le valider.

Panier des Chefs n'accepte aucun crédit client.

La commande du client de Panier des Chefs sera traitée puis mise en phase de préparation et d'expédition une fois la prise en compte du règlement (carte bancaire via Payzen, Bancontact, solutions de paiement différé ou fractionné via Mollie, virement bancaire). **Le client pourra suivre à tout moment son statut en ligne.**

Le paiement est exigible immédiatement, y compris pour les produits possédant un délai de livraison plus long.

Si le client rencontre une difficulté lors de son paiement, le service client de **Panier des Chefs sera à sa disposition par téléphone ou email du lundi au vendredi (9h-13h)**, et traitera ce problème dans les plus brefs délais.

Paieement par carte bancaire

Le client peut effectuer un règlement en ligne par carte bancaire. Ce procédé de paiement en ligne ainsi que toutes les données transmises par le client sont sécurisées par le système Payzen via la banque CIC. L'accès à ces informations bancaires se fait uniquement par la banque CIC. Aucune donnée bancaire n'est enregistrée au sein de la société Panier des Chefs.

Pour toute difficulté de paiement, veuillez contacter le service client Panier des Chefs ou choisir un autre mode de paiement.

Paieement par virement bancaire

Le client peut effectuer un paiement par virement bancaire, **qui pourra être effectué une fois la validation du compte enregistrée**. Le client recevra par mail toutes les informations nécessaires pour procéder au paiement. Une fois le virement opéré, la commande verra son statut modifié avec l'intitulé « **paiement accepté** » une fois la transaction établie et validée.

Le client dispose de **10 jours pour effectuer son paiement par virement bancaire. Au-delà de cette limite, Panier des Chefs annulera la commande.**

Pour toute difficulté de paiement, veuillez contacter le service client Panier des Chefs ou choisir un autre mode de paiement.

Délai d'expédition

Lorsque le client commande plusieurs produits, ces derniers peuvent avoir des délais de livraison différents. Ces délais sont renseignés sur chaque fiche produit et sur le détail de la commande avant sa validation.

Si certains produits ont des délais de livraison différents, l'expédition ne sera effective qu'à la disponibilité de l'ensemble des produits. Nous ne procédons à aucun envoi partiel.

Les frais de dédouanement ne sont pas pris en charge par la société Panier des Chefs. Les frais sont variables selon la politique de douanes du pays. Nous demandons donc à nos clients désirant être livrés hors de l'Union Européenne de se renseigner auprès des services concernés de leur pays pour en savoir davantage sur ces frais de douanes.

Livraison

Franco : la livraison gratuite en point relais DPD Pickup est offerte à partir de 120 euros (HT) d'achat – applicable en France Métropolitaine seulement.

DPD France

DPD France (indisponible pour la Corse) assure la livraison du colis à l'adresse indiquée par le client du lundi au samedi (hors jours fériés). **La tournée du livreur est estimée entre 9h et 18h.** Suivi sur www.dpd.fr/trace.

En cas d'absence, le colis sera remis au point relais le plus proche. **Le client disposera de 15 jours pour récupérer son colis, avec présentation de la carte d'identité originale du destinataire.** En cas de non retrait après 15 jours, le colis sera renvoyé à l'expéditeur et le client contacté pour un avoir ou remboursement (hors frais de livraison). **Les frais éventuels de réexpédition sont à la charge du client.**

DPD Europe

DPD Europe assure la livraison dans les pays membres de l'Union Européenne (hors France Métropolitaine). La livraison est estimée entre 2 et 5 jours ouvrés selon le pays. Suivi sur www.dpd.fr/trace.

En cas d'absence, **le client disposera de 15 jours pour récupérer son colis, avec présentation de la carte d'identité originale du destinataire.** En cas de non retrait après 15 jours, le colis sera renvoyé à l'expéditeur et le client contacté pour un avoir ou remboursement (hors frais de livraison). **Les frais éventuels de réexpédition sont à la charge du client.**

Colissimo International

Colissimo International assure une livraison du lundi au samedi contre signature. **Livraison estimée entre 8h et 18h.** Suivi sur www.laposte.fr/outils/suivre-vos-envois.

Mêmes conditions d'absence et point relais (15 jours, pièce d'identité, frais de réexpédition à la charge du client).

Les frais d'expédition comprennent l'emballage, la manutention et les frais postaux ou de transport. **Nous vous conseillons de regrouper vos achats en une unique commande.**

Comment suivre son colis

Tracking : dès l'envoi du colis, le client reçoit un numéro de suivi à saisir sur le site du transporteur (DPD ou Colissimo) pour suivre son colis en temps réel.

Le client peut appeler à tout moment Panier des Chefs pour obtenir ces informations.

Réception et procédure de vérification du colis

En cas d'absence, le colis est déposé au point relais (ou bureau de poste pour Colissimo) le plus proche et **y reste 15 jours maximum.**

Passé ce délai, le colis est retourné à l'expéditeur. **Le client devra payer une nouvelle expédition s'il souhaite recevoir à nouveau sa commande.** Aucune réclamation ne peut être faite auprès de Panier des Chefs. Le client doit contacter le transporteur pour tout litige.

Panier des Chefs est responsable en cas de détérioration du colis par le transporteur, **en conformité avec l'article L.121-20-3 du Code de la consommation**, dans les conditions suivantes :

- À la réception, le client doit vérifier l'état de l'emballage extérieur puis l'intérieur avant de signer le bon de livraison. Toute anomalie doit être mentionnée sur le bordereau des réserves.
- Sans constat écrit, aucune réclamation ni indemnisation ne pourra être acceptée.

En cas de marchandise endommagée : refuser le colis en mentionnant « **refus de livraison, marchandise endommagée** » sur le bordereau, prendre des photos et prévenir Panier des Chefs **sous 24h** par téléphone ou e-mail.

En cas de colis ouvert ou avec traces d'ouverture : refuser le colis en mentionnant « **constat de spoliation** », prendre des photos et prévenir Panier des Chefs sous 24h.

En cas de marchandise manquante, informer Panier des Chefs sous 24h par mail ou téléphone.

Problème de livraison

Panier des Chefs n'est pas responsable en cas de problème de livraison dû à une adresse erronée fournie par le client. Aucune réclamation ne sera acceptée.

Restriction dans certains pays

Le client doit contacter Panier des Chefs pour connaître les possibilités d'expédition selon le pays de destination.

- Selon certaines destinations, les expéditions d'alcool ou de produits alimentaires contenant du porc sont interdites.
- La réglementation des États-Unis et du Canada interdit l'expédition de produits alimentaires dans ces pays.
- Les cartouches de gaz, la glace carbonique et l'azote liquide sont livrables uniquement en France Métropolitaine.

Panier des Chefs demande à ses clients étrangers de prendre **connaissance des restrictions de leur pays.**

Droit de rétractation

Le droit de rétractation n'est pas applicable si le client est un professionnel.

Le client possède un droit de rétractation, conformément à **l'article L.121-20 du Code de la consommation**. Le client qui achète un bien à distance dispose d'un délai de 14 jours francs pour changer d'avis et restituer le ou les produits achetés.

- Le délai de 14 jours est applicable depuis le 13 juin 2014. S'il expire un week-end ou jour férié, il est reporté au prochain jour ouvrable.

Seul le prix du produit acheté est remboursé. Les frais de retour sont à la charge du client.

Le client doit impérativement communiquer sa décision de rétractation avant de renvoyer la marchandise.

En cas de retour postal, la marchandise doit être retournée intacte dans son emballage d'origine avec tous les documents d'origine, pour obtenir un avoir ou un échange (**délai de traitement : 14 jours à réception**).

Produits exclus du droit de rétractation :

- Les produits alimentaires ouverts ou utilisés, ou ne convenant pas au goût du client.
- Tout produit sensible nécessitant une fermeture scellée pour préserver sa qualité.
- La glace carbonique et l'azote liquide.

La marchandise ne doit en aucun cas être utilisée ou détériorée avant son renvoi.

Contactez Panier des Chefs avant tout renvoi de marchandise. **Le renvoi s'effectue à l'adresse indiquée sur la facture.** Le client doit emballer la marchandise avec soin.

Une fois la marchandise contrôlée, Panier des Chefs s'engage à proposer un échange ou un avoir selon le souhait du client.

Vous pouvez exercer votre droit de rétractation en complétant et en nous retournant le formulaire ci-dessous :

[Formulaire de rétractation – Panier des Chefs](#)

Garantie et service après-vente

Garantie fournisseur

- La garantie est visible sur tous les appareils et machines concernés. Le client peut contacter Panier des Chefs pour toute question.
- La facture fait office de bon de garantie.
- Le client doit se munir de sa facture pour bénéficier de la garantie.

Le client prend en charge l'envoi du produit défectueux à Panier des Chefs. Panier des Chefs prend en charge les frais de réexpédition du matériel réparé.

Mauvaise utilisation de l'appareil

Le SAV ne sera pas pris en charge (**frais de réparation à la charge du client, devis envoyé préalablement**) dans les cas suivants :

- Mauvaise utilisation du matériel

- Remplacement de consommables (batteries, ampoules...)

Le client doit obligatoirement contacter Panier des Chefs avant tout retour de marchandise.

Retour de marchandise défectueuse

Le client doit contacter Panier des Chefs avant tout renvoi de machine ou produit défectueux, par e-mail ou téléphone.

Siège de juridiction

1°) La société Panier des Chefs est régie par le droit français.

2°) En cas de litige et d'absence de médiation, le client a le droit de saisir à son choix la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

Clause de propriété

1°) Conformément à la clause de réserve de propriété de la loi n° 80.335 du 12 mai 1980, les marchandises restent notre entière propriété jusqu'au paiement complet du prix convenu.

2°) Le lieu de paiement est celui de notre siège social, actuellement au 142 rue de l'Aven, 34980 St Gély du Fesc.

Droit d'accès aux fichiers

Le Client dispose, conformément à la loi No 78-17 du 6 janvier 1978 (Informatique et Libertés), d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition relatifs aux données le concernant.

Pour exercer l'un de ces droits, le Client s'adresse par écrit à :

SAS MIR Gourmet – Panier des Chefs

142 rue de l'Aven - 34980 St Gély du Fesc

Droit d'auteur - Crédit photos

La totalité du site internet Panier des Chefs (photos, informations, données...) est protégée par la loi informatique et des libertés. Aucune reproduction n'est autorisée, sous peine de sanction.

Protection des données

Panier des Chefs dispose d'un fichier de données clientèle utilisé uniquement pour traiter les commandes. Aucune donnée n'est transférée à des partenaires commerciaux. Conformément à **la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978**, les clients peuvent exiger rectification, modification ou suppression de leurs données en contactant Panier des Chefs par téléphone ou e-mail.

Pour plus d'information, rendez-vous sur la rubrique **Politique de Confidentialité**.