



MAISON SORBETTI
Créateur de fruits givrés

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE LIVRAISON MAISON SORBETTI

1. Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente et de Livraison (ci-après les « CGV ») régissent l'ensemble des ventes conclues entre la société SAS SORBETTI (enseigne Maison Sorbetti), immatriculée au RCS de Cannes sous le n° 897 541 538, siège social sis Bat D, 323 chemin des Plaines, 06370 Mouans-Sartoux, et tout acheteur professionnel ou particulier (ci-après le « Client »).

Toute commande vaut acceptation sans réserve des présentes CGV, qui prévalent sur tout autre document du Client. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande, dont une copie est archivée et peut être communiquée sur demande.

2. Contact et informations légales

Formulaire de contact : www.maison-sorbetti.fr/contact

Email : contact@sorbetti.fr

Courrier : Maison Sorbetti – Bat D, 323 chemin des Plaines – 06370 Mouans-Sartoux

Le Client peut contacter le service commercial du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h.

3. Produits

Les produits proposés sont décrits dans le catalogue ou sur le site www.maison-sorbetti.fr. Les photographies sont non contractuelles.

Les produits sont des denrées alimentaires surgelées périssables nécessitant un maintien à -18°C. Leur durée de conservation optimale est de 12 mois à compter de la date de fabrication, dans le respect de la chaîne du froid. Le Client s'engage à maintenir la chaîne du froid dès réception et à respecter la date limite de consommation indiquée sur chaque produit.

Les produits sont disponibles dans la limite des stocks. Maison Sorbetti se réserve le droit d'adapter à tout moment ses gammes et présentations sans préavis.

4. Commande

Clients professionnels (B2B) : Les commandes se font par e-mail à commande@sorbetti.fr, ou par WhatsApp auprès du représentant commercial Sorbetti. Une commande n'est ferme qu'après confirmation écrite de la Maison Sorbetti, envoyée sous 48h ouvrées.

En cas d'indisponibilité d'un produit, le Client est informé sans délai et peut accepter un produit de substitution équivalent ou annuler cette partie de la commande sans pénalité.

Clients particuliers (B2C) : Les commandes se font exclusivement via le site www.maison-sorbetti.fr/shop. Le paiement valide la commande et vaut acceptation des présentes CGV.

5. Prix

Les prix sont exprimés en euros HT pour les professionnels et en euros TTC pour les particuliers. Les tarifs applicables sont ceux en vigueur à la date de la commande. Maison Sorbetti se réserve le droit de les modifier à tout moment, sans effet rétroactif sur les commandes déjà confirmées.

6. Révision de Prix

Maison Sorbetti se réserve le droit de réviser ses tarifs en cas de variation significative (supérieure à 10%) des coûts de matières premières, d'énergie, de transport ou de toute autre charge impactant substantiellement le coût de production. Les nouveaux tarifs s'appliquent aux commandes passées après notification écrite au Client, avec un délai de préavis de 15 jours.

7. Livraison

Clients professionnels (B2B) :

- Franco de port à partir de 150 € HT
- 20 € HT de frais de livraison pour toute commande inférieure
- Les livraisons sont assurées par nos distributeurs agréés dans leurs zones respectives ou par ChronoFreeze hors zones
- Délai de livraison indicatif : 48 à 72h pour la France métropolitaine (hors Corse), 5 à 7 jours pour l'international

Clients particuliers (B2C) :

- Franco de port à partir de 100 € TTC
- 20 € TTC de frais de livraison pour toute commande inférieure
- Livraison en France métropolitaine, Monaco, Belgique et Luxembourg
- Délai de livraison indicatif : 48 à 72h pour la France métropolitaine

Les délais de livraison sont indicatifs et ne constituent pas un engagement contractuel. Un retard ne saurait justifier l'annulation de la commande ni une demande d'indemnisation, sauf en cas de retard supérieur à 15 jours sans information préalable.

Le Client ou son représentant doit être présent à la livraison. En son absence, la livraison pourra être reportée aux frais du Client.

Transfert des risques : Le transfert des risques s'opère dès la remise des produits au transporteur pour les clients professionnels (B2B), et dès la livraison effective au client pour les particuliers (B2C).

En cas de colis visiblement endommagé lors de la livraison, le Client doit émettre des réserves manuscrites précises et détaillées sur le bon de livraison du transporteur et en informer immédiatement Maison Sorbetti par e-mail à contact@sorbetti.fr, accompagné de photographies, dans un délai maximum de 6 heures.

8. Conditions de paiement

Clients professionnels (B2B) :

Les factures sont payables à 30 jours nets à compter de leur date d'émission, sauf stipulation contraire convenue par écrit.

Tout retard de paiement entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable :

- Des intérêts de retard calculés au taux de la Banque Centrale Européenne (BCE) majoré de 10 points
- Une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 € (article L441-10 du Code de commerce)
- L'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues, quelle que soit l'échéance initialement prévue

Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

Maison Sorbetti se réserve le droit de suspendre toute livraison ou d'exiger un paiement comptant en cas de retard de paiement, d'incident sur une facture antérieure, ou de dégradation de la situation financière du Client.

Clients particuliers (B2C) :

Le paiement s'effectue à la commande par carte bancaire via la plateforme sécurisée Stripe.

9. Réserve de propriété

Les produits demeurent la propriété exclusive de Maison Sorbetti jusqu'au complet paiement du prix, en principal et accessoires. Toutefois, les risques sont transférés au Client dès la livraison. En cas de défaut de paiement, Maison Sorbetti se réserve le droit de récupérer les marchandises livrées et non payées.

10. Rétractation

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux denrées périssables ou surgelées susceptibles de se détériorer rapidement.

Aucun retour ni remboursement ne sera accepté, sauf en cas de produit défectueux ou non conforme signalé dans les 6 heures suivant la réception, conformément à l'article 11 ci-après.

11. Réception et réclamations

Le Client doit vérifier la conformité de la livraison dès réception (nombre de colis, état apparent des emballages, respect de la chaîne du froid).

Toute réclamation portant sur un défaut de conformité, un produit manquant ou défectueux, doit être formulée par écrit à l'adresse contact@sorbetti.fr, dans un délai maximum de 6 heures après la réception des produits, accompagnée :

- D'une description précise du problème constaté
- De photographies des produits concernés
- D'une copie du bon de livraison

Au-delà de ce délai, la livraison est réputée conforme et aucune réclamation ne sera admise.

En cas de colis visiblement endommagé, le Client doit également émettre des réserves manuscrites précises sur le bon de livraison du transporteur au moment de la réception.

12. Garantie qualité

Maison Sorbetti garantit que ses produits sont fabriqués selon les règles d'hygiène et de sécurité alimentaire en vigueur. Les produits sont garantis exempts de vice caché à la date de livraison.

Cette garantie est exclue en cas de :

- Mauvaise conservation
- Non-respect de la chaîne du froid après livraison
- Utilisation postérieure à la date limite de consommation
- Mauvaise manipulation ou stockage inadéquat

Maison Sorbetti s'engage à remplacer ou rembourser tout produit reconnu défectueux, à condition que la réclamation soit formulée dans les conditions et délais prévus à l'article 11, et accompagnée de preuves suffisantes (photographies, description précise).

13. Annulation de Commandes

Clients professionnels (B2B) :

Toute annulation d'une commande confirmée doit être formulée par écrit (e-mail) au moins 48 heures ouvrées avant la date de livraison prévue. Passé ce délai, la commande sera facturée à 100%.

Clients particuliers (B2C) :

Compte tenu de la nature périssable des produits et de leur fabrication à la commande, aucune annulation n'est possible une fois le paiement validé, sauf accord exceptionnel de Maison Sorbetti.

14. Limitation de responsabilité

Maison Sorbetti ne saurait être tenue responsable des dommages indirects (perte de marge, d'exploitation, d'image, de clientèle ou d'opportunité commerciale) ni des conséquences d'une rupture de la chaîne du froid postérieure à la livraison.

En toute hypothèse, la responsabilité de Maison Sorbetti est strictement limitée au montant de la commande concernée.

15. Propriété intellectuelle

L'ensemble des éléments composant la marque Maison Sorbetti – textes, visuels, recettes, procédés de fabrication, logos, photographies, catalogues, supports marketing, site internet – constitue une œuvre protégée par les droits de propriété intellectuelle français et internationaux.

Toute reproduction, représentation ou exploitation, même partielle, est strictement interdite sans autorisation écrite préalable de la Maison Sorbetti. Le Client s'interdit notamment de copier, modifier, diffuser ou exploiter commercialement les recettes, conditionnements, créations graphiques ou tout autre élément appartenant à la société.

Exception pour les clients professionnels : Le Client professionnel est autorisé à mentionner le nom et le logo de Maison Sorbetti sur ses supports de communication (carte, menu, réseaux sociaux) dans le strict cadre de la promotion des produits commandés, sans altération de l'identité visuelle et sous réserve du respect de la charte graphique fournie sur demande.

16. Données personnelles

Les données personnelles collectées lors des commandes sont traitées conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée.

Ces données sont destinées au traitement des commandes, à la gestion de la relation commerciale, aux communications commerciales de Maison Sorbetti, et à l'exécution des obligations légales et comptables.

Les données sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à la gestion de la relation commerciale et à l'exécution des obligations légales (durée légale de conservation des documents comptables et fiscaux).

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition, de limitation du traitement et de portabilité de ses données personnelles. Il peut exercer ces droits en écrivant à : contact@sorbetti.fr, accompagné d'une copie d'un justificatif d'identité.

Le Client peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) : www.cnil.fr.

17. Force majeure

Aucune partie ne pourra être tenue responsable d'un manquement résultant d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, notamment : catastrophe naturelle, incendie, inondation, grève totale ou partielle, guerre, émeute, épidémie, pandémie, interruption ou panne des réseaux de télécommunication ou d'approvisionnement énergétique, défaillance des systèmes informatiques, ou toute autre circonstance indépendante de la volonté des parties empêchant l'exécution normale des obligations contractuelles.

En cas de force majeure d'une durée supérieure à 30 jours, le contrat pourra être résilié de plein droit par la partie la plus diligente, sans indemnité.

18 Médiation de la consommation

Conformément aux articles L611-1 et suivants du Code de la consommation, le consommateur (particulier, B2C) a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à Maison Sorbetti.

Le médiateur compétent est :

CM2C – Médiateur de la Consommation

14 rue Saint Jean, 75017 Paris

Email : cm2c@cm2c.net

Site internet : www.cm2c.net

Le Client peut également recourir à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges accessible à l'adresse : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Cette disposition ne s'applique pas aux clients professionnels (B2B).

19. Loi applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV sont régies par la loi française.

Pour les clients professionnels (B2B) : Tout différend relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes CGV sera de la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Grasse, même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

Pour les clients particuliers (B2C) : En cas de litige, après tentative de résolution amiable ou de médiation, les tribunaux compétents sont ceux du ressort du domicile du consommateur ou du lieu de livraison effective, conformément aux dispositions du Code de la consommation.

Date de dernière mise à jour : 27 janvier 2025

SAS SORBETTI – Maison Sorbetti

RCS Cannes : 897 541 538

Siège social : Bat D, 323 chemin des Plaines, 06370 Mouans-Sartoux

Contact : contact@sorbetti.fr | www.maison-sorbetti.fr