



**\*\*Conditions générales de vente et de service – KP Votre Chef Pâtissier Inc.\*\*** :

**Bienvenue sur le site de KP Votre Chef Pâtissier Inc.** En passant commande, vous acceptez les termes et conditions ci-dessous qui encadrent les services de commande, livraison, retour et remboursement.

### **1. Modalités de commande et de paiement**

**Commande :** Toute commande effectuée sur notre site est ferme et définitive après validation et confirmation de paiement. Les produits disponibles à la commande incluent nos pâtisseries, chocolats, confiseries et glaces. Pour toute demande spécifique, contactez-nous via le formulaire de contact ou par téléphone.

**Personnalisation de commande :** Nous proposons des options de personnalisation sur demande. Pour garantir une qualité optimale, ces commandes nécessitent un délai de préparation plus long. Toute demande de modification ou annulation de commande personnalisée doit être faite 4 jours avant la date de livraison prévue.

**Paiement :** Les paiements sont effectués en ligne et sécurisés. Les cartes de crédit et certaines plateformes de paiement en ligne sont acceptées. Le montant total de la commande est prélevé au moment de l'achat et inclus tous les frais applicables, tels que taxes et frais de livraison.

### **2. Délais et zones de livraison**

**Zones de livraison :** Nous offrons la livraison dans la grande région de la ville de Québec. Si vous résidez en dehors de cette zone, contactez-nous pour vérifier la possibilité d'une livraison spéciale.

**Frais de livraison :** Les frais de livraison sont calculés en fonction de la distance au moment de la commande, avec une livraison gratuite pour toute commande de 75 \$ ou plus.

**Délais de livraison :** Les commandes passées avant 12 h peuvent être livrées le jour même entre 18 h et 20 h, du lundi au vendredi, et entre 16 h et 18 h le week-end, sous réserve de disponibilité des produits. Pour des livraisons en dehors de ces horaires, contactez-nous directement. Les horaires sont sujets à modification.

**Réception des produits :** Il est essentiel qu'une personne soit présente pour réceptionner la commande, particulièrement pour les produits frais. En cas d'absence et sans préavis, des frais supplémentaires pourront s'appliquer pour une nouvelle tentative de livraison.

### **3. Critères de retour et de remboursement**

**Produits non conformes :** Si un produit livré est endommagé ou ne correspond pas à la commande, merci de nous contacter dans les deux heures suivant la réception, avec des photos à l'appui. Une fois approuvée, la réclamation pourra donner lieu à un remplacement du produit ou à un crédit pour une future commande.



**Produits périssables :** En raison de la nature de nos produits (frais et périssables), nous n'acceptons pas les retours de produits livrés en parfait état. Les retours ne sont acceptés que si l'erreur est de notre fait (produit endommagé ou non conforme).

#### **4. Droits et responsabilités**

**Responsabilités de KP Votre Chef Pâtissier Inc. :** Nous nous engageons à fournir des produits conformes aux normes de qualité indiquées sur notre site. En cas de force majeure (conditions météorologiques extrêmes, pannes techniques, etc.) affectant la livraison, nous nous réservons le droit de modifier les délais ou d'annuler la commande avec remboursement si nécessaire.

**Responsabilités du client :** Le client est tenu de vérifier les informations de commande et d'être présent pour la livraison. Il lui revient de respecter les délais d'annulation pour bénéficier d'un remboursement en cas d'annulation.

**Politique de confidentialité :** Les informations fournies par le client lors de la commande sont strictement confidentielles et ne seront utilisées que pour les besoins de la livraison et du service client, conformément à notre politique de confidentialité.

**Modification des conditions générales :** KP Votre Chef Pâtissier Inc. se réserve le droit de modifier ces conditions générales sans préavis. Les clients seront notifiés en cas de changements affectant leurs commandes.

**Contact :** Pour toute question ou demande d'information, vous pouvez nous joindre via notre site internet ou par téléphone.