

Production :

Les commandes livrées ou ramassées les mardi et mercredi sont emballées les lundis.
Les commandes livrées ou ramassées les jeudi et vendredi sont emballées les mercredis.

Politiques de livraison :

Plage horaire de livraison :

Nos livraisons sont effectuées entre 8h00 et 20h00 du mardi au vendredi. Nous n'offrons aucune garantie que la commande du client soit livrée avant ou après une heure précise considérant que nous effectuons nos livraisons par quartier (par zone de livraison).

Considérant que nous livrons toutes les semaines, les plages horaires de livraison spécifique à un client peuvent être différentes de semaine en semaine tout dépendant de l'achalandage de la journée en question. Il est donc normal de ne pas recevoir sa boîte dans la même plage horaire toutes les semaines.

Nous conseillons à nos clients de ne pas attendre leur livraison pour prévoir un souper la journée même pour les raisons énoncées précédemment.

Messages d'alertes de départ (plage horaire) et d'alertes de livraison :

Le client reçoit d'abord une confirmation de commande, à la suite du paiement de la commande. Sur cette confirmation de commande, la date de livraison est inscrite. Le matin de la journée indiquée sur la confirmation de commande, le client reçoit une alerte (par texto si le numéro de cellulaire du client est inscrit dans son dossier ou par courriel) pour indiquer que la commande est en route. Une plage horaire est alors indiquée dans cette alerte. Il est à noter que cette plage horaire est à titre indicatif seulement et peut changer à tout moment dans la journée. Au moment de la livraison à domicile, une seconde alerte est envoyée au client pour indiquer que la commande a été livrée (soit en main propre ou déposée en endroit sûr). Il est de la responsabilité du client de vérifier ces alertes afin de récupérer la boîte le plus rapidement possible.

Absence d'adresse clairement indiquée :

Si l'adresse du client est difficilement localisable, le client doit laisser un message dans les notes de commandes pour nous aider à localiser le domicile de livraison. Si aucune précision n'est laissée pour notre équipe, nous tenterons de vous contacter une (1) fois par téléphone pour obtenir des précisions. Si toutefois nous n'obtenons pas de réponse de la part du client, nous

considérerons la livraison comme échouée et nous ramènerons la commande pour que le client puisse venir la récupérer à notre point de ramassage ou, nous pourrions en faire la livraison le lendemain, si notre route de livraison nous le permet.

Blocs appartements :

Nous laisserons la boîte dans l'entrée (lobby) en vous avisant par l'intercom. Vous recevrez également une alerte de livraison sur votre téléphone cellulaire ou sur votre courriel (c'est la responsabilité du client de suivre sa commande).

Hiver :

L'entrée de cour ainsi que les passages et escaliers pour se rendre à la porte du client doit être déneigée et déglacée pour assurer la sécurité de notre équipe de livraison. Si ces conditions ne sont pas respectées, nous nous réserverons le droit de déposer la commande à un endroit sécuritaire pour notre équipe et d'avertir le client via l'alerte de livraison.

Adresses non visibles dans la noirceur :

Avec la tombée du jour plus précoce en temps hivernal, il est de la responsabilité du client d'allumer toutes lumières extérieures qui facilitent la visibilité de son adresse pour faciliter sa localisation par notre équipe de livraison. Nous perdons énormément de temps lorsque la « nuit » tombe en tentant de localiser les numéros de porte dans la noirceur.

Forces majeures :

Si des événements indépendants de notre volonté interfèrent avec notre capacité à effectuer la livraison des commandes, tous les clients seront contactés par le Service à la clientèle et nous déterminerons la meilleure solution avec nos clients pour reprendre les livraisons dans les plus brefs délais

Politique de ramassage :

Le client doit respecter la date de ramassage indiquée sur la confirmation de commande.

Les ramassages peuvent être effectués à la Boucherie du terroir de Ste-Élie, en respectant la journée de ramassage sur la confirmation de commande, comme suit :

Mardi et mercredi : Entre 16h00 et 18h00

Jeudi et vendredi : Entre 16h00 et 20h00

La Boucherie du terroir et le Restaurant Baumann ne peuvent être tenu responsable d'une commande ramassée hors délai ou oubliée au point de ramassage

Réception de la commande :

Il est de la responsabilité du client de s'assurer du contenu de sa boîte c'est-à-dire : vérifier que tous les items sont présents en se référant aux instructions de cuisson de la semaine en question.

Si un, ou plusieurs items apparaissent endommagés ou « non-comestibles », il est de la responsabilité du client de contacter le service à la clientèle dans les plus brefs délais (au moment de la réception de la commande). Nous pouvons, dans la plupart des cas, remplacer les items problématiques sur nos routes de livraison subséquentes. Si toutefois nous ne pouvons pas remplacer le ou les items problématiques, nous nous créditerons un montant équivalent à la valeur de l'item défectueux en vue d'un achat futur. Dans le cas où il y aurait un élément manquant qui est central à la recette et que nous ne pouvons pas le remplacer, nous créditerons le plat complet. Des preuves photographiques des items « défectueux » ou manquants seront exigés pour un remplacement ou un remboursement.

Une fois la livraison effectuée et déballée par le client, l'état et la consommation des produits sont aux risques du client. Le client est le seul responsable du lavage, de la manipulation, de la préparation, du stockage, de la cuisson, de l'utilisation et de la consommation sécuritaire des produits.

Il est de la responsabilité du client de respectée les dates de péremption de nos aliments et de respecté les indications de stockage.

À la réception et à la suite de l'inspection de tout produit livré, le client doit immédiatement réfrigérer tous les articles périssables et est responsable de suivre les instructions de réfrigération, de salubrité des aliments, de manipulation sécuritaire des aliments et les recommandations du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de

l'Alimentation du Québec (MAPAQ) et l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) pour réduire les risques de maladies d'origine alimentaire, y compris une telle recommandation pour les groupes à risques (femmes enceintes, jeunes enfants, personnes âgées et les personnes atteintes de système immunitaire affaibli).

Annulation ou skip d'abonnement

Si l'abonnement est annulé ou qu'une demande de « skip » est envoyée après le renouvellement automatique, la commande sera considérée comme active. Si le client souhaite annuler son abonnement ou sauter une semaine d'abonnement, il doit le faire avant le vendredi de la semaine précédente à 17h00 en contactant le service à la clientèle.

Boîte commandée par erreur :

Si le client ne contacte pas le service à la clientèle avant le vendredi précédent de la commande avant 17h00, la commande sera considérée comme active et non remboursable.

Modification de commande :

Si le client doit apporter une modification à sa commande (substitution de repas, allergies ou intolérances alimentaires ou autre), il est de sa responsabilité de l'inscrire dans le volet « notes » de la commande ou d'informer le Service à la clientèle avant le samedi 16h00 précédent la livraison ou le ramassage. Nous ne traiterons aucune demande de modification après cette limite.

Allergie et intolérances alimentaires :

Si le client a une allergie ou une intolérance alimentaire, il est de sa responsabilité d'aviser le Service à la clientèle dans les plus brefs délais.

Advenant une allergie ou intolérance aux produits suivants, nous remplacerons le plat problématique par une autre présent sur le même menu :

Poisson, fruits de mer, noix, arachides

Veillez noter que nous ne pouvons pas accommoder les allergies et intolérances suivantes :

Gluten, lactose et tout autre qui n'est pas présente dans la liste des allergies/intolérances à déclaration prioritaire)