



Termes et conditions et politiques de livraison

Production :

Les commandes livrées ou ramassées les mardis et mercredis sont emballées les lundis.
Les commandes livrées ou ramassées les jeudis et vendredis sont emballées les mercredis.

Politiques de livraison :

Plages horaires de livraison :

Nos livraisons sont effectuées entre 8 h et 20 h du mardi au vendredi. Nous ne garantissons pas que les commandes des clients seront livrées avant ou après une heure précise, étant donné que nous effectuons nos livraisons par quartier (par zone de livraison).

Les plages horaires de livraison spécifiques à un client peuvent être différentes d'une semaine à l'autre, selon le nombre de livraisons à effectuer. Il est donc normal qu'un client ne reçoive pas sa boîte dans la même plage horaire toutes les semaines.

Nous conseillons à nos clients de ne pas attendre leur commande pour préparer le souper le jour de la livraison, pour les raisons énoncées précédemment.

Alertes de départ (plage horaire) et alertes de livraison :

Le client reçoit d'abord une confirmation de commande, à la suite du paiement de sa 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 son numéro de cellulaire est inscrit dans son dossier, ou par courriel) indiquant que la commande est en route. La plage horaire est mentionnée 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 indiquant que la commande a été livrée (soit en main propre ou déposée dans un endroit sûr). Il est de la responsabilité du client de vérifier ces alertes afin de récupérer la boîte le plus rapidement possible.

Adresse difficilement localisable :

Si l'adresse du client est difficilement localisable, celui-ci devra écrire un message dans les notes de commande pour nous aider à localiser son adresse. Si aucune précision n'est indiquée, nous tenterons de contacter le client une (1) fois par téléphone pour obtenir des précisions. Si nous n'obtenons pas de réponse de sa part, nous considérerons la livraison comme échouée et nous rapporterons la commande pour qu'il vienne la récupérer à notre point de ramassage ou nous effectuerons la livraison le lendemain, si notre route de livraison nous le permet.

Immeubles d'habitation :

Nous laissons la boîte dans l'entrée (vestibule) en avisant le client par l'intercom. Ce dernier reçoit également une alerte de livraison sur son téléphone cellulaire ou dans sa boîte de courriel (c'est la responsabilité du client de suivre sa commande).

Hiver :

L'entrée de cour ainsi que les passages et les escaliers qui mènent à la porte de la résidence du client doivent être déneigés et déglacés 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 par le biais d'une 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 de manière à ce que son adresse soit visible et 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 portes dans la noirceur.

Forces majeures :

Si des événements indépendants de notre volonté nous empêchent de livrer nos commandes, tous les clients seront contactés par le Service à la clientèle et nous

déterminerons la meilleure solution avec eux pour reprendre les livraisons dans les plus brefs délais.

Politique de ramassage :

Le client doit ramasser sa commande à la date indiquée sur la confirmation de commande.

Les ramassages peuvent être effectués à la Boucherie du Terroir de Saint-Élie, le jour indiqué sur la confirmation de commande :

Les mardis et mercredis : entre 16 h et 18 h

Les jeudis et vendredis : entre 16 h et 20 h

La Boucherie du Terroir et le Restaurant Baumann ne peuvent être tenus responsables d'une commande ramassée en dehors des heures mentionnées ci-dessus 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.

Si un ou plusieurs items paraissent endommagés ou « non comestibles », le client devra contacter le Service à la clientèle dans les plus brefs délais. 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 créditerons au client un montant équivalent à la valeur de l'item défectueux sur son achat futur. Dans le cas où il y aurait un élément manquant indispensable à une recette et que nous ne pouvons pas le livrer, nous créditerons au client un montant équivalent à la valeur du plat complet.

Une fois la livraison effectuée et la commande déballée par le 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 respecter les dates de péremption de nos aliments et les indications de stockage.

À la suite de la réception et de l'inspection de sa commande, le client doit immédiatement réfrigérer tous les articles périssables. Il est responsable de suivre les instructions de réfrigération, de salubrité et de manipulation sécuritaire des aliments, ainsi que les recommandations du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ) et de l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) pour réduire les risques de maladies d'origine alimentaire, y compris les recommandations visant les groupes à risque (femmes enceintes, jeunes enfants, personnes âgées et personnes ayant un système immunitaire affaibli).

Annulation ou report d'abonnement

Si l'abonnement est annulé ou qu'une demande de report est envoyée après le renouvellement automatique, la commande sera considérée comme active. Si le client souhaite annuler son abonnement ou reporter la livraison de sa commande d'une semaine, il devra le faire avant 17 h le vendredi de la semaine précédente, en contactant le Service à la clientèle.

Boîte commandée par erreur :

Si le client ne contacte pas le Service à la clientèle avant 17 h le vendredi précédant la commande, la boîte commandée par erreur sera considérée comme active et non remboursable.

Modification de commande :

Si le client doit apporter une modification à sa commande (en raison d'une substitution de repas, d'allergies, d'intolérances alimentaires ou autres), il devra en faire mention dans le volet « notes » de la commande ou informer le Service à la clientèle avant 16 h le samedi précédant la livraison ou le ramassage. Nous ne traiterons aucune demande de modification après cette limite.

Allergies et intolérances alimentaires :

Si le client a une allergie ou une intolérance alimentaire, il devra en aviser le Service à la clientèle dans les plus brefs délais.

S'il est allergique ou intolérant aux produits suivants, nous remplacerons les plats qui contiennent ces produits par d'autres qui sont sur le même menu :

- poisson;
- fruits de mer;
- noix;
- arachides.

Il est à noter que nous ne pouvons pas remplacer les plats qui contiennent les produits suivants :

- gluten;
- lactose;
- tout autre produit qui n'est pas sur la liste des allergies et des intolérances à déclaration prioritaire.