



**RACINES TRAITEUR SANTÉ**  
ROSEMONT-PETITE-PATRIE . MONTRÉAL

**514.865.6060**

info@racinestraiteursante.com  
racinestraiteursante.com

**COPIE CLIENT**

Montréal, le **date**

## OFFRE DE SERVICE

Présentée à

**Nom client**

Par

Racines Traiteur Santé

Pour faire suite à notre échange de courriels, il me fait plaisir de vous soumettre une offre de service relative à votre demande.

Nous espérons que tout répond à vos attentes. Si cette offre ne répond pas ou peu à vos attentes, veuillez communiquer avec nous par courriel afin de prendre un rendez-vous téléphonique pour en discuter.

Si l'offre est acceptable, une entente contractuelle à lire et à approuver est annexée ci-joint. Veuillez s'il vous plaît y apposer votre signature à la fin et vos initiales sur chaque feuille afin d'attester que vous avez pris compte des informations s'y trouvant.

Nous vous remercions de votre confiance et au plaisir,

Rachel Ouellette

*Cheffe-proprétaire chez Racines Traiteur Santé*

Initiales \_\_\_\_\_

# CHARTRE DE VALEURS ET DE QUALITÉ

## RACINES TRAITEUR SANTÉ

### BIOLOGIQUE

Nous essayons d'utiliser le plus possible d'ingrédients biologiques dans nos plats. Nous croyons en cette façon de procéder pour cultiver les aliments et améliorer notre environnement.

### LOCAL

Nous tentons de nous approvisionner le plus possible localement, autant pour les fruits et légumes que pour les viandes, poissons et fruits de mer. Cependant, étant au Québec avec un hiver assez long, il nous est parfois plus difficile de n'utiliser que du local, surtout dans les produits maraîchers. Le goût supérieur des aliments de proximité et de saison fait toute la différence. Nous avons le souci de soutenir les petits producteurs locaux et nos prix reflètent cette vision de l'alimentation.

### ÉCORESPONSABLE

Nous désirons être le plus écoresponsable possible. En ce sens, nous ne fournissons pas de vaisselles ou d'ustensiles jetables. Nous optons plutôt pour des couverts compostables ou réutilisables en location, moyennant certains frais supplémentaires. Les plateaux de buffets et de cocktails sont également réutilisables et fournis par Racines Traiteur Santé. Nous prenons ensuite des mesures avec le client pour les récupérer par la suite.

Nous avons le souci d'utiliser les aliments en entier, avec le moins de pertes possibles en les transformant des racines aux feuilles. Nous compostons et recyclons également la majorité de nos déchets de cuisine dans une optique de réduction de déchets.

### SANTÉ, BEAU ET BON

Oui santé et goût peuvent être présent dans la même assiette ! C'est même une mission que nous nous sommes donnés. Tous nos plats sont élaborés de façon à vous faire vivre une expérience de plaisir non coupable et de découverte alimentaire. Le visuel est également primordial, nous mangeons tous un peu...beaucoup avec les yeux !

### PARCOURS-CLIENT ET SERVICE À LA CLIENTÈLE

Le premier contact se fait via notre site web. Le client est ensuite amené à remplir une soumission en ligne ou nous téléphoner pour plus de renseignements. Nous prenons alors charge du rappel pour analyser les besoins du client par téléphone. Un devis est alors soumis au client et un contrat à signer est produit si accepté. S'en suivent la mise en place, la livraison du menu choisi, ainsi que le service ou le ramassage des contenants et/ou plateaux s'il y a lieu.



Initiales \_\_\_\_\_

## ENTENTE CONTRACTUELLE

La présente entente de service est intervenue entre :

D'une part : Rachel Ouellette, chef-proprétaire  
6329 rue de Bordeaux, Montréal QC, H2G 2R9  
**Ci-après appelé « Racines Traiteur Santé »**

Et d'autre part : **Nom, poste**  
**Adresse**  
**Ci-après appelé le « client »**

### **LESQUELLES CONVIENNENT DE CE QUI SUIVIT :**

#### **OBLIGATIONS DES DEUX PARTIES FAISANT L'OBJET DE LA PRÉSENTE CONVENTION**

1. La présente entente vise un événement privé prévu le \_\_\_\_\_.
2. L'entente entre en vigueur une fois qu'elle est signée par les deux parties ou se poursuit jusqu'à ce qu'elle ait été terminée ou résiliée conformément à ses dispositions.
3. Racines Traiteur Santé présentera au client un produit conforme à l'offre de service acceptée par le client.
4. Racines Traiteur Santé devra livrer au client le programme ayant fait l'objet de l'entente de service et selon les articles de la présente convention.
5. Racines Traiteur Santé réalisera l'intervention aux dates, lieux et heures indiquées par le client, le tout sous réserve des articles 15 et 16 de la présente convention.
6. Racines Traiteur Santé se présentera sur les lieux de l'intervention au moins 1h à l'avance lors d'événements privés.
7. Pour l'exécution du contrat, le client fournira à Racines Traiteur Santé les informations nécessaires à la conception ainsi que l'environnement physique et technique pour la réalisation de l'intervention soit :
  - Un espace raisonnable dans le réfrigérateur (s'il y a lieu)
  - Un espace réservé au buffet et à la préparation de la nourriture (s'il y a lieu)
  - Un accès facile à l'électricité et à l'eau courante (s'il y a lieu)

Initiales \_\_\_\_\_

## 8. HEURES D'AFFAIRES

Nos heures d'affaires administratives sont du lundi au vendredi de 9h à 17h.

Nous sommes bien sûr disponibles les soirs et fins de semaine pour la livraison et le service lors d'événements privés.

## 9. MOYENS DE COMMUNICATION ET DÉLAIS DE RÉPONSE

Le courriel est utilisé pour envoyer et recevoir des confirmations, ainsi que pour l'envoi de devis, de factures et des menus hebdomadaires seulement. Le délai de réponse est de 24h ouvrables.

Les messages laissés sur la boîte vocale seront traités dans les 24h ouvrables suivant la réception du message.

Les demandes d'informations ou de devis effectuées à partir du site web seront traitées dans les 24h ouvrables. Un courriel vous sera par la suite envoyé pour prendre un rendez-vous téléphonique ou en personne.

## 10. GESTION DES PLAINTES

Les plaintes écrites seront traitées dans un délai de 24h. Le client sera par la suite contacté par téléphone selon ses disponibilités. Le client doit fournir son nom complet ainsi qu'un numéro de téléphone et courriel valide, afin de pouvoir communiquer rapidement avec lui. Les plaintes reçues ne pouvant pas être reliées à un compte client ne sont pas admissibles.

## 11. FRAIS DE DÉPLACEMENTS/LIVRAISON

- 10,00 \$ : Montréal
- 20,00 \$ : Rive-sud/rive-nord/Ouest de l'île/Laval
- À déterminer : + de 50 km

## 12. LIVRAISON

- a. Toutes les livraisons doivent être effectuées dans une zone facilement accessible en voiture. Un endroit pour stationner notre véhicule durant la livraison (lors du service inclus) devra être soumis par le client. Ce dernier est responsable des billets de stationnement ou remorquage résultant de toute information erronée reçue.
- b. Lors de la livraison, le client ou un membre de son équipe doit être présent pour vérifier la commande, condition et qualité. Des mesures pour permettre le transport des marchandises jusqu'au lieu de l'événement devront être déterminées au préalable entre les deux parties.
- c. Aucune responsabilité ne sera imputable à Racines Traiteur Santé pour tout retard ou absence de livraison provoqué par des circonstances imprévues et/ou hors de notre contrôle conformément à l'article 28.

Initiales \_\_\_\_\_

### 13. ALLERGIES

Toutes allergies ou intolérances alimentaires doivent être signalées d'avance afin que nous puissions prendre les précautions nécessaires. Cependant, nous tenons à vous aviser que tous nos plats sont préparés de façon artisanale et donc, peuvent comporter des risques de contaminations avec certains allergènes. Nous ne pouvons en aucun cas garantir l'exclusion de traces d'arachides ou de noix.

### 14. DÉPÔT ET MODALITÉS DE PAIEMENT

Lorsque le montant total **dépasse 1 500,00\$ avant les taxes**, nous demandons un **dépôt de 40 %** du montant total à la signature du contrat. Ce dépôt couvre les frais de recherches et nous permet de faire les achats pour votre événement. La balance doit être payée idéalement au moment de la livraison ou dans un délai de 30 jours maximum. Tout retard de paiement occasionnera des frais administratifs supplémentaires de 1,5 % par jour de retard. Tout frais relatif à un chèque insuffisant ou refusé est la responsabilité du client.

Tout paiement par chèque devra être fait au nom de **Racines Traiteur Santé**. ~~Nous acceptons l'argent comptant~~ et les virements Interac. Le paiement par carte de crédit via *Square* (payable sur place ou via facture électronique, *Visa, MasterCard, Amex, Discover et JCB* seulement) est possible **moyennant des frais supplémentaires de 2,9% du montant total de la facture.**

### 15. CONDITIONS D'ANNULATION\*

En cas d'annulation par le client, les parties conviennent que si l'annulation a lieu :

- 7 jours à 72 heures avant l'événement : le client doit payer 15 % du montant total
- 72 heures à 24 heures avant l'événement : le client doit payer 35 % du montant total
- 24 heures et moins avant l'événement : le client doit payer 100 % du montant total

16. En cas de défaut en vertu des présentes, les parties pourront mettre fin à la présente par un avis écrit à l'autre partie en plus de réclamer les frais d'annulation, le cas échéant.

17. Dans ce cas, le dépôt versé à Racines Traiteur Santé pourra être utilisé à titre de paiement des frais d'annulation et pour le paiement de tout autre somme payable en vertu des présentes et la balance du dépôt, le cas échéant, sera retournée au client dans les sept (7) jours ouvrables, le tout sans préjudice de tout autre recours prévu par la loi.

### 18. PRIX

Veuillez prendre en considération que les prix sont fixés par rapport au nombre de personnes. Les plats de Racines Traiteur Santé sont faits à la main et sont composés d'ingrédients frais de qualité et souvent biologiques. Nous avons le

Initiales \_\_\_\_\_

souci de soutenir les producteurs locaux et de vous servir une nourriture saine. Les prix reflètent cette vision que nous avons de l'alimentation.

Les prix décrits au devis sont sujets à changements sans préavis selon les fluctuations du marché. Cependant, une fois le contrat signé, les prix restent les mêmes jusqu'à la livraison.

#### 19. SERVICE

Tous nos prix comprennent la présence de la cheffe lorsqu'il s'agit d'un événement avec service de plus de 4h. Des frais de 30,00\$/h s'appliquent pour un service de moins de 4h. Les événements de plus de 8 personnes peuvent toutefois nécessiter du personnel supplémentaire afin de s'assurer du bon fonctionnement et de la qualité du service (non-applicable lors de buffet libre-service). Nous nous engageons à déterminer les besoins nécessaires et le tout sera reflété au devis. Nos aide-cuisiniers ou serveurs travaillent à un tarif de 25,00 \$/h pour un minimum de 4h.

#### 20. LOCATION DE SALLE POUR ÉVÉNEMENT

Racines Traiteur Santé peut avoir accès à deux salles d'une trentaine de places assises dans les quartiers du Mile-End et de Rosemont. Des frais de location s'appliquent et seront reflétés au devis, le cas échéant.

#### 21. LOCATION DE VAISSELLE/VAISSELLE COMPOSTABLE\*

Nous pouvons fournir la vaisselle, la verrerie, ainsi que les ustensiles en location. Nous avons aussi la possibilité de fournir des assiettes, verres, bols et ustensiles compostables. Des frais s'appliquent et seront reflétés au devis, le cas échéant.

#### 22. DÉLAIS DE COMMANDE

Nous demandons d'effectuer votre commande au minimum 2 semaines avant l'événement.

#### 23. REFUS DE COMMANDE

Nous nous réservons le droit de refuser une commande ou une modification à cette dernière si notre calendrier est complet si le tout est demandé à moins de deux (2) semaines de l'événement.

#### 24. RESPONSABILITÉ EN CAS DE BRIS D'ÉQUIPEMENT

Le client est responsable de tout bris d'équipement ou de vaisselle appartenant à Racines Traiteur Santé ou à son fournisseur. Des coûts de remplacement s'appliqueront selon le cas.

#### 25. VIE PRIVÉE

Les informations recueillies par Racines Traiteur Santé sont réservées à notre seul usage. Elles nous servent à mieux vous servir et à nous adapter à notre clientèle. Les adresses courriels fournies ne seront utilisées que pour communiquer avec

Initiales \_\_\_\_\_

nos clients ou pour leur faire parvenir de l'information sur nos offres et événements spéciaux.

## 26. CHANGEMENTS À L'OFFRE DE SERVICE

Aucun changement à l'offre de service ne sera autorisé à moins d'une semaine de l'événement.

Le nombre de personnes confirmé sera final et ne pourra être modifié à la baisse ou à la hausse par la suite à moins d'un accord écrit entre les parties.

## 27. FORCE MAJEURE\*

Chacun des parties ne pourra être tenue responsable de quelque façon que ce soit, pour manque à l'exécution de ses obligations en vertu de la présente convention en cas de force majeure, ou s'il advient un événement indépendant de sa volonté qui retarde, interrompt ou empêche l'exécution de ses obligations.

La force majeure constitue toute cause ne dépendant pas de la volonté des parties aux présentes, qu'elles n'auront pu raisonnablement avoir prévue et contre laquelle elles n'auront pu se protéger. La force majeure comprend, mais sans limitation, tout cas fortuit, grève, arrêt partiel ou complet de travail, lock-out, incendie, émeute, intervention par les autorités civiles ou militaires, acquiescement aux règlements ou aux ordonnances de toutes autorités gouvernementales et fait de guerre, déclaré ou non, l'absence ou le retard dans le transport, des pénuries ou l'indisponibilité ou le retard dans la livraison ne résultant pas d'une défaillance de la partie responsable.

## 28. NON RESPONSABILITÉ

Aucune des parties aux présentes n'est responsable pour des dommages indirects, punitifs ou spéciaux incluant, sans limitation, les pertes financières ou pertes de profits.

## 29. DISTRICT JUDICIAIRE ET LOIS APPLICABLES

Racines Traiteur Santé élit domicile dans le district judiciaire de Montréal, lequel sera donc le district judiciaire exclusif en cas de litige.

## 30. DEVIS

Une fois le présent contrat signé par le client, le devis présenté par Racines Traiteur Santé forme partie intégrante des présentes.

## 31. ENTENTE COMPLÈTE

Les Parties reconnaissent que le présent Contrat est un juste et complète expression de leur entente et remplace toute entente, lettre, communication ou négociation échangée ou intervenue entre elles relativement à la conclusion du présent Contrat préalablement à la date de signature des présentes.

Initiales \_\_\_\_\_

## COVID-19 (Mesures supplémentaires)

Le client s'engage à fournir:

- UN ESPACE **EXTÉRIEUR** POUVANT ACCUEILLIR SES CONVIVES À DISTANCE DE **2 MÈTRES** PAR MÉNAGE
- UNE TABLE OU ESPACE DE COMPTOIR EXTÉRIEUR POUR LE SERVICE DE LA CHEFFE
- VERRERIE
- UN ACCÈS EXTÉRIEUR À DE L'**EAU POTABLE**
- UN ACCÈS À UNE **PRISE ÉLECTRIQUE**
- DÉSINFECTER LES SURFACES DE TRAVAIL AVANT L'ARRIVÉE DE LA CHEFFE

Racines Traiteur Santé s'engage à :

- SUIVRE LES RÈGLES SANITAIRES REQUISES POUR ASSURER UN ENVIRONNEMENT SÉCURITAIRE À SON CLIENT (LAVAGE DES MAINS, PORT DU MASQUE LORSQUE NÉCESSAIRE, DÉSINFECTION DES SURFACES)
- FOURNIR VAISSELLE ET USTENSILES
- DÉSINFECTER LES SURFACES DE TRAVAIL AVANT DE QUITTER

### **MODIFICATION DE L'ARTICLE 15.**

Dû à la situation particulière, les annulations sans frais sont possible jusqu'au **lundi précédent** l'événement (uniquement s'il y a contamination possible au **Covid-19**). Par contre, à l'intérieur de ce délai, des frais de **35%** seront facturés au client pour couvrir les frais d'achats alimentaires.

### **MODIFICATION DE L'ARTICLE 27.**

Étant une très petite entreprise et étant la seule cheffe, Racines Traiteur Santé peut à tout moment annuler l'événement s'il y a contamination possible au Covid-19. L'événement pourra être remis ultérieurement additionné d'une compensation.

EN FOI DE QUOI, les parties ont signé à Montréal, le \_\_\_\_\_

Par \_\_\_\_\_

*Nom*

*Titre*

Par 

*Rachel Ouellette*

*Cheffe-proprétaire chez Racines Traiteur Santé*

Initiales \_\_\_\_\_