



Condition Générales de vente

Déclaration préalable concernant le droit de retrait

« Le client a le droit d'aviser l'entreprise qu'il renonce à son achat, sans avoir à payer d'amende et sans avoir à fournir de motif, dans les 14 jours calendrier à partir du jour suivant la livraison de la marchandise ou la conclusion du contrat de services. »

[Modèle du formulaire de rétraction](#)

ARTICLE 1 : Définitions

Dans ces conditions, l'on entend par :

Entrepreneur : Paprika SA

Consommateur : la personne physique qui n'agit pas dans le cadre d'une activité professionnelle.

Contrat à distance : un contrat par lequel une ou plusieurs techniques de communication à distance sont utilisées exclusivement ;

Technique de communication à distance : moyen pouvant être utilisé pour conclure un contrat, sans que le consommateur et l'entrepreneur ne soient réunis en même temps dans une même pièce ;

Délai de réflexion : le délai pendant lequel le consommateur peut utiliser son droit de retrait ;

Droit de retrait : la possibilité pour le consommateur de renoncer au contrat à distance pendant le délai de réflexion selon l'art. 47 de la Loi sur les Pratiques du Marché ;

Jour : jour calendrier ;

Transaction sur la durée : un contrat à distance concernant une série de produits et/ou de services dont l'obligation de livraison et/ou d'enlèvement est répartie dans le temps ;

Support de données durable : tout moyen permettant au consommateur ou à l'entrepreneur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière qui permettra leur consultation et leur reproduction (sans modification) à l'avenir.



ARTICLE 2 : Identité

Paprika SA

Parc Industriel 9, 1440 Wauthier Braine

Numéro téléphone: BE: 0032 (0)78 48 40 56 - FR 0033 (0)9 77 55 39 05 - NL 0031 (0)85 04 31 983

Adresse Mail: info@Paprika.eu

Numéro de TVA: BE-434.587.219

ARTICLE 3 : Applicabilité

1. Ces conditions générales s'appliquent à toute offre de l'entrepreneur et à tout contrat établi à distance entre l'entrepreneur et le consommateur.
2. Les conditions générales de ventes sont toujours disponibles sur le site web. Pour passer une commande sur le site web, le consommateur doit accepter les conditions générales de ventes. Les conditions générales de ventes peuvent être téléchargées sur un support de données durable.
3. Dans le cas où, en plus de ces conditions générales, des conditions spécifiques au produit ou au service s'appliqueraient également, le deuxième et le troisième alinéa s'appliquent de manière analogue et le consommateur peut toujours en appeler à la disposition qui lui est la plus favorable en cas de contradiction dans les conditions générales.

ARTICLE 4 : L'offre

1. Si une offre a une durée de validité limitée ou est sujette à certaines conditions, ce point est mentionné expressément dans l'offre.
2. L'offre comprend une description complète et précise des produits et/ou services proposés. La description est suffisamment détaillée pour permettre une bonne évaluation de l'offre par le consommateur. Si l'entrepreneur utilise des illustrations, celles-ci sont une représentation fidèle des produits et/ou services proposés.
3. Les erreurs manifestes dans l'offre ne lient pas l'entrepreneur.
4. Toute offre contient des informations telles que les droits et obligations du consommateur, liées à l'acceptation de l'offre, sont évidentes.

ARTICLE 5 : Le contrat

1. Sous réserve des dispositions de l'alinéa 4, le contrat est établi au moment de l'acceptation par le consommateur de l'offre et de la satisfaction aux conditions fixées.
2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, l'entrepreneur confirme immédiatement par voie électronique la réception de l'acceptation de l'offre. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée, le consommateur peut résilier le contrat.

Paprika

3. Si le contrat est établi de manière électronique, l'entrepreneur prend les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour protéger le transfert électronique de données et il veille à un environnement sécurisé sur le Web. Si le consommateur peut payer par voie électronique, l'entrepreneur observera les mesures de sécurité adéquates.
4. L'entrepreneur fera parvenir au consommateur les informations suivantes concernant le produit ou service, par écrit de telle sorte que le consommateur puisse les stocker sur un support de données durable
5. L'adresse de visite de l'établissement de l'entrepreneur où le consommateur peut présenter ses réclamations ;
6. Les conditions auxquelles et la manière dont le consommateur peut utiliser le droit de retrait ou une mention claire concernant l'exclusion du droit de retrait ;
7. Les informations concernant le service après-vente et les garanties existants ;
8. Les informations reprises dans l'article 4 alinéa 4 de ces conditions, à moins que l'entrepreneur n'ait déjà transmis ces informations au consommateur avant l'exécution du contrat ;
9. Les exigences relatives à la résiliation du contrat si celui-ci a une durée de plus d'un an ou s'il a une durée indéterminée.
10. Si l'entrepreneur s'est engagé à la livraison d'une série de produits ou de services, la disposition de l'alinéa précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

ARTICLE6 : Droit de retrait

1. Lors de l'achat de produits, le consommateur a la possibilité de résilier le contrat sans donner de raisons pendant quatorze jours. Ce retrait peut être effectué oralement mais il est recommandé de le faire par écrit ou par e-mail pour avoir une preuve. Ce délai commence le jour suivant la livraison du produit au consommateur.
2. Pendant ce délai, le consommateur prendra soin du produit et de l'emballage. Il ne débarrera ou n'utilisera le produit nécessaire pour pouvoir évaluer s'il souhaite le conserver. S'il utilise son droit de retrait, il retournera le produit avec tous les accessoires livrés et, si c'est raisonnablement possible, dans son état et son emballage d'origine à l'entrepreneur, conformément aux instructions raisonnables et claires transmises par l'entrepreneur.
3. Le retour peut être fait dans n'importe quel magasin Paprika avec le formulaire de retour inclus dans votre commande ou en utilisant le bon de retour avec la poste. Alternativement, vous pouvez faire un retour avec le formulaire de rétraction que vous trouvez [ici](#)

Paprika

ARTICLE 7 : Frais en cas de retrait

Le retour est gratuit, si le consommateur a payé une somme, l'entrepreneur rembourse cette somme au plus vite mais au plus tard dans les 14 jours suivant le retrait. Le remboursement sera toujours fait avec le même moyen de paiement que la commande. Vous recevrez un mail de confirmation quand le remboursement sera fait, en fonction du mode paiement cela pourra prendre quelques jours avant que le remboursement ne soit visible.

ARTICLE 8 : Exclusion du droit de retrait

Si le consommateur ne dispose pas d'un droit de retrait, celui-ci sera indiqué clairement dans l'offre avant la conclusion du contrat.

ARTICLE 9 : Le prix

1. Pendant la durée de validité mentionnée dans l'offre, les prix des produits et/ou services proposés n'augmentent pas, en dehors des modifications de prix en conséquence de changements des tarifs de la TVA.
2. Les prix indiqués dans l'offre de produits ou de services s'entendent TVA comprise. C'est possible qu'un coût d'expédition soit rajouté à ce prix. Par contre ceci sera clairement communiqué avant la finalisation de la commande.
3. En cas d'erreur technique concernant l'affichage du prix, l'entrepreneur ne sera lié que si le prix affiché pouvait raisonnablement être attendu pour le produit ou le service.

ARTICLE 10 : Conformité et Garantie

1. L'entrepreneur veille à ce que les produits et/ou services soient conformes au contrat, aux spécifications indiquées dans l'offre, aux exigences raisonnables de qualité et/ou d'utilisabilité et aux dispositions légales et/ou prescriptions des autorités existant à la date de l'établissement du contrat.
2. Un règlement offert en garantie par l'entrepreneur, le fabricant ou l'importateur n'enlève en rien les droits et les réclamations que peut faire valoir le consommateur en cas de manquement au respect des obligations de l'entrepreneur, du fait de l'entrepreneur, sur la base de la loi et/ou du contrat à distance.
3. Le vendeur vous donne les garanties prévu par la loi.

ARTICLE 11 : Livraison et exécution

1. L'entrepreneur observera le plus grand soin lors de la réception et de l'exécution de commandes de produits et lors de l'évaluation de demandes de prestation de services.
2. Le lieu de livraison est l'adresse que le consommateur a fait connaître à l'entreprise.

Paprika

3. En considération des dispositions à ce sujet dans l'article 4 de ces conditions générales, l'entreprise exécutera les commandes acceptées promptement et au plus tard dans les 30 jours, à moins qu'un délai de livraison plus long ait été convenu. Si la livraison a du retard ou si une commande ne peut pas être exécutée ou ne peut être exécutée qu'en partie, le consommateur en est informé au plus tard un mois après avoir passé la commande. Dans ce cas, le consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais.
4. En cas de résiliation conformément à l'alinéa précédent, l'entrepreneur rembourse le montant que le consommateur a payé au plus vite mais au plus tard dans les 30 jours suivant la résiliation.
5. Si la livraison d'un produit commandé s'avère impossible l'entrepreneur s'engage à rembourser l'article qui ne peut pas être livré ou à rembourser l'entièreté de la commande.
6. Le risque d'endommagement et/ou de disparition de produits relève de l'entrepreneur jusqu'au moment de la livraison au consommateur, sauf mention contraire expresse.

ARTICLE 12 : Paiement

1. Le paiement sur notre site est possible en ligne avec les moyens suivants Bancontact / Mister Cash / Ideal / Visa / Mastercard / Paypal
2. Sur notre site un paiement est seulement possible avec les modes de paiement présent.
3. Le consommateur a l'obligation de signaler immédiatement à l'entrepreneur toute incorrection dans les informations de paiement transmises ou mentionnées. En cas de non-paiement de la part du consommateur, l'entrepreneur a le droit, sous réserve des limites légales, de facturer au consommateur les frais raisonnables et manifestes encourus préalablement.
4. Paprika utilise le service de paiement sécurisé ADYEN . Les données bancaires que saisit le client sont à la norme de sécurité SSL. Ces données ne seront donc en aucun cas divulguées à un tiers, et supprimées dès lors que le paiement est accepté.

ARTICLE 13 : Traitement des plaintes

1. En cas de réclamation le consommateur peut contacter l'entrepreneur en utilisant la formulaire de contact.
2. Les plaintes concernant l'exécution du contrat doivent être remises à l'entrepreneur dans un délai raisonnable, avec une description complète et précise, après que le consommateur a constaté les problèmes.
3. Les plaintes présentées à l'entrepreneur font l'objet d'une réponse dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une plainte exige un délai de traitement prévisiblement plus long, l'entrepreneur répondra dans le délai de 14 jours par un accusé de réception et en indiquant au consommateur à quel moment il peut attendre une réponse plus détaillée.
4. Lorsqu'un consommateur a un litige avec une entrepreneur et l'a déjà consulté à ce sujet, le consommateur a la possibilité de demander conseil ou de porter plainte auprès de BeCommerce. www.becommerce.be
5. La cliente à également la possibilité de porter plainte sur la plateforme de la commission

Paprika

européenne si vous avez un problème avec un achat en ligne et que vous souhaitez obtenir un règlement extrajudiciaire. Sur le lien suivant <http://ec.europa.eu/odr/>

Article 14 : Litiges

1. Le droit belge est exclusivement applicable aux contrats entre l'entrepreneur et le consommateur, pour autant que le droit privé international l'autorise.
2. Les litiges entre le consommateur et l'entrepreneur concernant l'établissement ou l'exécution de contrats relatifs à des produits et services à livrer ou livrés par cet entrepreneur, compte tenu des dispositions ci-après, peuvent être présentés tant par le consommateur que par l'entrepreneur à BeCommerce.
3. Un litige n'est traité par la Commission des litiges que si le consommateur a présenté sa réclamation dans un délai raisonnable à l'entrepreneur.
4. L'entrepreneur est lié à ce choix du consommateur de présenter un litige à BeCommerce.
5. Si l'entrepreneur demande son intervention, le consommateur devra s'exprimer par écrit dans les cinq semaines suivant une demande écrite de l'entrepreneur pour indiquer s'il souhaite en faire de même ou s'il veut faire traiter le litige par le juge compétent. Si l'entrepreneur n'est pas informé du choix du consommateur dans un délai de cinq semaines, l'entrepreneur est habilité à présenter le litige au juge compétent.
6. BeCommerce se prononce selon les conditions fixées dans le Règlement intérieur. Les décisions de la Commission des litiges sont prises sous la forme d'un avis contraignant.
7. La Commission des litiges ne traitera pas un litige ou n'en arrêtera pas le traitement si un report de paiement a été accordé à l'entrepreneur, si celui-ci est en faillite ou s'il a mis un terme effectif à ses activités professionnelles, avant qu'un litige n'ait été traité lors d'une audience de la commission et qu'un jugement final n'ait été prononcé.