Les conditions générales

Article 1 - Définitions

Dans les présentes conditions, on entend par :

1. Entrepreneur (= Cafori.com, une division de e-Luscious België NV) : la personne physique ou morale qui est membre de BeCommerce et qui propose à distance aux consommateurs des produits et/ou services ;
2. Consommateur : la personne physique qui n'agit pas dans l'exercice d'un métier ou d'une entreprise et qui conclut un contrat à distance avec l'entrepreneur ;
3. Contrat à distance : un contrat où, dans le cadre d'un système organisé par l'entrepreneur pour la vente à distance de produits et/ou services, jusqu'à la conclusion du contrat incluse, il est exclusivement fait usage d'une ou plusieurs techniques de communication à distance ;
4. Technique de communication à distance : un moyen pouvant être utilisé pour conclure un contrat sans que le consommateur et l'entrepreneur ne se soient réunis simultanément dans un même endroit ;
5. Délai de réflexion : le délai pendant lequel le consommateur peut faire usage de son droit de rétractation ;
6. Droit de rétractation : la possibilité pour le consommateur de renoncer au contrat à distance dans le délai de réflexion ;
7. Jour : un jour calendaire ;
8. Transaction à durée prolongée : un contrat à distance concernant une série de produits et/ou de services dont l'obligation de livraison et/ou d'achat est étalée dans le temps ;
9. Support d'information durable : tout moyen qui permet au consommateur ou à l'entrepreneur de stocker les informations qui lui sont personnellement adressées d'une manière qui permet une consultation ultérieure et une reproduction inchangée des informations stockées.

Article 2 - Identité de l'entrepreneur

Cafori.com, une division de e-Luscious België NV.
Addresse:
Bosstraat 71 Bus 3C
3560 Lummen
Contact:
Du lundi au vendredi de 08h00 à 17h00
Numéro de téléphone: 016 980 254
E-mail : service.be@cafori.com
O.N : 0452.083.148
Numéro d'identification TVA: BE 0452.083.148
IBAN: BE03 3632 2076 6784

Article 3 - Champ d'application

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les offres de l'entrepreneur et à tous les contrats à distance conclus entre l'entrepreneur et le consommateur.

2. Avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales est mis à disposition du consommateur. Si ceci n'est raisonnablement pas possible, il sera indiqué, avant la conclusion du contrat à distance, que les conditions générales peuvent être consultées auprès de l'entrepreneur et qu'à la demande du consommateur, elles seront envoyées gratuitement et au plus vite.
3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, le texte des présentes conditions générales peut être mis à disposition du consommateur par voie électronique, en dérogation à l'alinéa précédent et avant la conclusion du contrat à distance, de telle manière que celui-ci peut facilement être stocké par le consommateur sur un support d'information durable. Si ceci n'est raisonnablement pas possible, il sera indiqué, avant la conclusion du contrat à distance, où les conditions générales peuvent être consultées par voie électronique et qu'à la demande du consommateur, elles seront envoyées gratuitement et au plus vite par voie électronique ou autrement.
4. Dans le cas où, outre les présentes conditions générales, des conditions spécifiques de produit ou de services s'appliquent, le deuxième et le troisième alinéa s'appliquent par analogie et, dans le cas de conditions générales contradictoires, le consommateur peut toujours invoquer la disposition applicable qui lui est le plus favorable.

Article 4 - L'offre

1. Si une offre a une durée de validité limitée ou est faite sous conditions, ceci est expressément mentionné dans l'offre.
2. L'offre comporte 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 images, celles-ci sont un reflet fidèle des produits et/ou services proposés. Les erreurs ou les fautes manifestes dans l'offre ne sont pas contraignantes pour l'entrepreneur.
3. Chaque offre contient des informations telles qu'il est clair pour le consommateur quels sont les droits et devoirs liés à l'acceptation de l'offre. Ceci concerne notamment :
    - o le prix toutes taxes comprises ;
    - o les éventuels frais de livraison ;
    - o la manière dont le contrat sera conclu et quels sont les actes nécessaires à cet effet ;
    - o l'applicabilité ou non du droit de rétractation ;
    - o le mode de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat ;
    - o le délai pour l'acceptation de l'offre, ou le délai de maintien du prix ;
    - o la hauteur du tarif de communication à distance si le coût d'utilisation de la technique de communication à distance est calculé sur une autre base que le tarif de base ;
    - o si le contrat est archivé après sa conclusion, la manière dont celui-ci peut être consulté par le consommateur ;
    - o la manière dont le consommateur peut prendre connaissance d'actes non-voulus de sa part avant la conclusion du contrat, ainsi que la manière dont il peut les annuler avant la conclusion du contrat ;

- o les éventuelles langues, outre le français, dans lesquelles le contrat peut être conclu ; les codes de conduites auxquels l'entrepreneur s'est soumis et la manière dont le consommateur peut consulter ces codes de conduites par voie électronique ; et
- o la durée minimale du contrat à distance dans le cas d'un contrat visant une livraison de produits ou services prolongée ou périodique.

Article 5 - Le contrat

1. Le contrat est conclu, sous réserve des stipulations à l'alinéa 4, au moment où le consommateur accepte l'offre et remplit les conditions assorties à celle-ci.
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'est pas confirmée, le consommateur peut résilier le contrat.
3. Si le contrat est conclu par voie électronique, l'entrepreneur prend les mesures techniques et organisationnelles adéquates pour sécuriser le transfert électronique des données et il veille à un environnement Web sécurisé. Si le consommateur peut payer par voie électronique, l'entrepreneur respectera toutes les mesures de sécurité adéquates en la matière.
4. L'entrepreneur joindra à son produit ou service les informations suivantes à l'attention du consommateur, et ce, par écrit ou de telle manière qu'elles puissent être stockées de manière accessible par le consommateur sur un support d'information durable : o a. l'adresse publique de l'établissement de l'entrepreneur où le consommateur peut adresser des réclamations ; o b. les conditions sous lesquelles et la manière dont le consommateur peut faire usage de son droit de rétractation, ou un message clair concernant l'exclusion du droit de rétractation ; o c. les informations concernant le service après-vente existant et les garanties ; o d. les informations incluses dans l'article 4, alinéa 3, des présentes conditions, sauf si l'entrepreneur a déjà fourni ces informations au consommateur avant l'exécution du contrat. o e. les conditions pour la résiliation du contrat si le contrat a une durée de plus d'un an ou est d'une durée illimitée.
5. Si l'entrepreneur s'est engagé à livrer une série de produits ou services, la disposition à l'alinéa précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

Article 6a - Droit de rétractation lors d'une livraison de produits

1. Lors de l'achat de produits, le consommateur a la possibilité de résilier le contrat sans en indiquer les motifs pendant quatorze jours. Ce délai commence à courir le lendemain de la réception du produit par ou au nom du consommateur.
2. Pendant ce délai, le consommateur traitera le produit et l'emballage avec soin. Il ne déballera ou n'utilisera le produit que dans la mesure où cela est nécessaire pour pouvoir évaluer s'il souhaite garder le produit. S'il fait usage de son droit de rétractation, il retournera le produit à l'entrepreneur avec tous les accessoires fournis et - si cela est raisonnablement possible - dans l'état et dans l'emballage original, et ce, conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur.

3. Si le consommateur fait usage de son droit de révocation, il le signale à l'entrepreneur dans le délai de réflexion à l'aide du modèle de formulaire (voir annexe 1 en bas de page) de rétractation ou d'une autre manière univoque.

Article 6b - Droit de rétractation lors d'une prestation de services

1. Lors d'une prestation de services, le consommateur a la possibilité de résilier le contrat sans en indiquer les motifs pendant quatorze jours à compter du jour de la conclusion du contrat.
2. Pour faire usage de son droit de rétractation, le consommateur suivra les instructions raisonnables et claires fournies en la matière par l'entrepreneur avec l'offre et/ou au plus tard lors de la prestation.

Article 7 - Frais en cas de rétractation

1. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, les frais à sa charge sont au maximum les frais de renvoi.
2. Si le consommateur a payé un montant, l'entrepreneur remboursera ce montant au plus vite, mais en tout cas au plus tard dans les 30 jours après le renvoi ou le rappel.

Article 8 - Exclusion du droit de rétractation

Si le consommateur ne dispose pas d'un droit de rétractation, celui-ci peut uniquement être exclu par l'entrepreneur si l'entrepreneur l'a clairement mentionné dans l'offre, ou tout au moins dans les temps avant la conclusion du contrat.
L'exclusion du droit de rétractation est uniquement possible pour les produits :

- qui ont été réalisés par l'entrepreneur conformément aux spécifications du consommateur ;
- qui sont clairement de nature personnelle ; o c) qui ne peuvent pas être renvoyés de par leur nature ;
- qui peuvent rapidement périmer ou vieillir ; o e) dont le prix est lié à des variations sur le marché financier sur lesquelles l'entrepreneur n'a aucun pouvoir ;
- qui sont des journaux ou des magazines séparés ;
- qui sont des enregistrements audio ou vidéo ou des logiciels informatiques dont le consommateur a rompu le cachet.

L'exclusion du droit de rétractation est uniquement possible pour les services :

- qui concernent le logement, le transport, la restauration ou les loisirs à réaliser à une date déterminée ou pendant une période déterminée ;
- dont la prestation a commencé avant l'expiration du délai de rétractation, et ce, avec l'accord exprès du consommateur ;
- qui concernent des paris et des loteries.

Article 9 - Le prix

1. Pendant la durée de validité mentionnée dans l'offre, les prix des produits et/ou services proposés ne sont pas augmentés, à l'exception des modifications de prix suite à des changements des taux de TVA.
2. En dérogation à l'alinéa précédent, l'entrepreneur peut proposer les produits ou services dont les prix sont liés à des variations sur le marché financier et sur lesquels l'entrepreneur n'a aucun pouvoir, à des prix variables. Cet

assujettissement à des variations et le fait que les éventuels prix mentionnés sont des prix indicatifs sont mentionnés avec l'offre.
3. Les augmentations de prix dans les 3 mois suivant la conclusion du contrat sont uniquement autorisées si elles découlent d'une réglementation ou d'une disposition légale.
4. Les augmentations de prix à partir de 3 mois après la conclusion du contrat sont uniquement autorisées si l'entrepreneur l'a stipulé et : o a) si celles-ci découlent d'une réglementation ou d'une disposition légale ; ou o b) si le consommateur a le pouvoir de résilier le contrat pour le jour où l'augmentation de prix entre en vigueur.
5. Les prix indiqués dans l'offre de produits ou de services s'entendent T.T.C.

Article 10 - Conformité et Garantie

1. L'entrepreneur garantit que les produits et/ou services sont conformes au contrat, aux spécifications mentionnées dans l'offre, aux exigences raisonnables de bonne qualité et/ou d'utilisabilité et aux dispositions et/ou prescriptions légales en vigueur à la date de la conclusion du contrat.
2. Une disposition proposée en guise de garantie par l'entrepreneur, le fabricant ou l'importateur ne nuit en rien aux droits et aux prétentions que le consommateur peut faire valoir à l'encontre de l'entrepreneur concernant un manque dans le respect des obligations de l'entrepreneur en s'appuyant sur la loi et/ou sur le contrat à distance.
3. Les biens non consomptibles bénéficient d'une garantie de 2 ans. La garantie légale peut être invoquée si la non-conformité du bien livré est constatée dans les 2 ans à compter de la livraison du bien. La garantie légale commence à courir à partir de la livraison du bien au consommateur. Si le défaut apparaît dans les six premiers mois, il est présumé exister depuis la livraison. Le vendeur doit prouver le contraire s'il n'est pas d'accord. Si le défaut apparaît plus de six mois après la livraison, le consommateur est tenu de prouver l'existence de la non-conformité au moment de la livraison.

Article 11 - Livraison et exécution

1. L'entrepreneur respectera la plus grande minutie possible lors de la réception et lors de l'exécution de commandes de produits et lors de l'évaluation de demandes de prestations de services.
2. Le lieu de livraison est l'adresse que le consommateur a communiquée à l'entreprise.
3. Dans le respect des stipulations à ce sujet à l'article 4 des présentes conditions générales, l'entreprise exécutera les commandes acceptées avec promptitude, mais néanmoins au plus tard dans les 30 jours, sauf si un délai de livraison plus long a été convenu. Si la livraison souffre d'un retard ou si une commande ne peut pas, ou que partiellement, être exécutée, le consommateur en est informé au plus tard un mois après le passage de la commande. Dans ce cas, le consommateur est en droit de résilier le contrat sans frais, de demander un produit de remplacement similaire ou d'obtenir un éventuel dédommagement.

4. Dans le cas d'une résiliation conformément à l'alinéa précédent, l'entrepreneur remboursera au plus vite le montant payé par le consommateur, mais cependant au plus tard dans les 30 jours suivant la résiliation.
5. Si la livraison d'un produit commandé s'avère impossible, l'entrepreneur s'efforcera de mettre à disposition un article de remplacement. Le fait qu'un article de remplacement est livré sera mentionné de manière claire et compréhensible au plus tard lors de la livraison. Le droit de rétractation ne peut pas être exclu dans le cas d'articles de remplacement. Les frais de retour sont à la charge de l'entrepreneur.
6. Le risque de casse et/ou de disparition des produits repose chez l'entrepreneur jusqu'au moment de la livraison au consommateur, sauf accord contraire exprès.

Article 12 - Transactions à durée prolongée

1. Le consommateur peut à tout moment résilier un contrat conclu à durée indéterminée à condition de respecter les règles de résiliation convenues à cet effet et un préavis d'un mois maximum.
2. Un contrat conclu pour une durée déterminée a une durée de deux ans maximum. S'il est convenu une reconduction tacite du contrat à distance, le contrat sera prolongé comme un contrat à durée indéterminée et, après la prolongation du contrat, le préavis sera d'un mois maximum.

Article 13 - Paiement

1. Sauf accord contraire, les montants dus par le consommateur doivent être payés dans les quatorze jours suivant la livraison du bien ou, dans le cas d'un contrat de prestation de service, dans les 14 jours suivant la remise des documents concernant ce contrat.
2. Pour la vente de produits à des consommateurs, un paiement anticipé partiel ou total peut être stipulé (pendant le délai de rétractation). Si un paiement anticipé est stipulé, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit concernant l'exécution de la commande ou du (des) service (s) concernés avant que le paiement anticipé stipulé a eu lieu.
3. Le consommateur est dans l'obligation de signaler immédiatement à l'entrepreneur les inexactitudes dans les données de paiement fournies ou indiquées. En cas de défaut de paiement du consommateur, l'entrepreneur est en droit, sous réserve des limitations légales, de facturer les frais raisonnables engagés et préalablement communiqués au consommateur.
4. En cas de défaut de paiement du consommateur, le commerçant a le droit, sauf restrictions légales, de facturer des frais raisonnables préalablement annoncés au consommateur. Ces frais comprennent des intérêts conventionnels à hauteur de 1 % par mois du montant de la facture, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 10 % avec un minimum de 25 €. En outre, le consommateur est tenu de payer tous les frais de recouvrement judiciaire et extrajudiciaire qu'entraînerait le recouvrement d'une facture impayée. Les frais de recouvrement extrajudiciaire sont fixés forfaitairement à un montant égal à 10 % du montant de la facture, avec un minimum de 125 €.
5. Les marchandises demeurent la propriété de e-Luscious België NV jusqu'au paiement intégral de la facture.

Article 14 - Règlement des réclamations

1. L’entrepreneur dispose d’une procédure de réclamation suffisamment rendue publique et traite la réclamation conformément à cette procédure de réclamation.
2. Les réclamations concernant l’exécution du contrat doivent être soumises à l’entrepreneur dans les délais impartis et avec une description claire et complète après la constatation des défauts par le consommateur.
3. Les réclamations soumises à l’entrepreneur reçoivent une réponse dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une réclamation nécessite un délai de traitement prévisiblement plus long, l’entrepreneur répond dans le délai de 14 jours avec un accusé de réception et une indication du moment où le consommateur peut attendre une réponse plus détaillée.
4. Une réclamation sur un produit, un service ou le service après-vente de l’entrepreneur peut également être soumise via un formulaire de réclamation sur la page des consommateurs du site Web de BeCommerce : www.BeCommerce.be. La réclamation est alors envoyée à l’entrepreneur concerné et à BeCommerce.
5. Si la réclamation ne peut pas être résolue d’un commun accord, ceci donne lieu à un litige qui entre dans le cadre du règlement des litiges.
6. Si nous ne parvenions toutefois pas à trouver de solution via notre service de réclamation personnel service.be@cafori.com, vous pouvez alors, en tant que consommateur, vous adresser à safeshops.be fera office de médiateur entre vous en votro qualité de consommateur, et nous, s'ils acceptent votre plainte. Seules les plaintes qui ont été adressées à via le formulaire de réclamation seront traitées. Cette organisation labellisée dispose déjà de toutes les données correctes pout continuer à traiter votre réclamation.

Article 15 - Litiges

1. Seul le droit belge s’applique aux contrats entre l’entrepreneur et le consommateur, concernés par les présentes conditions générales.
2. Les litiges entre le consommateur et l’entrepreneur concernant la conclusion ou l’exécution de contrats portant sur des produits et services à livrer ou livrés par cet entrepreneur peuvent, dans le respect des stipulations ci-après, être soumis à la Commission des litiges de BeCommerce tant par le consommateur que par l’entrepreneur.
3. Un litige n’est traité par la Commission des litiges que si le consommateur a d’abord soumis sa réclamation dans le délai approprié à l’entrepreneur.
4. Le litige doit être soumis à la Commission des litiges au plus tard trois mois après la survenue du litige.
5. Si un consommateur veut soumettre un litige à la Commission des litiges, l’entrepreneur est contraint par ce choix. Si l’entrepreneur souhaite le faire, le consommateur devra faire savoir par écrit, dans les cinq semaines suivant une demande écrite à cet effet de l’entrepreneur, s’il le souhaite également ou s’il veut faire traiter le litige par le juge compétent à cet effet. Si l’entrepreneur n’est pas informé du choix du consommateur dans le délai de cinq semaines, l’entrepreneur est en droit de soumettre le litige au juge compétent.

6. La Commission des litiges se prononce sous les conditions telles qu'elles sont fixées dans le règlement de la Commission des litiges. Les décisions de la Commission des litiges ont lieu par voie d'avis contraignant.
7. La Commission des litiges ne traitera pas un litige ou en suspendra le traitement si l'entrepreneur a bénéficié d'un règlement judiciaire, est en état de liquidation ou a effectivement mis fin à ses activités professionnelles avant qu'un litige n'ait été traité en séance et une décision finale n'ait été rendue.
8. En cas de litige, le consommateur peut faire appel aux services du service de médiation des consommateurs ou aux services de la commission européenne des litiges.

Article 16 - Dispositions complémentaires ou dérogatoires
Les dispositions complémentaires ou dérogatoires aux présentes conditions générales ne peuvent pas être au désavantage du consommateur et doivent être consignées par écrit ou de telle manière qu'elles peuvent être stockées de manière accessible sur un support d'information durable par le consommateur.

Article 17 - Modification des Conditions Générales
Les modifications BeCommerce dans les présentes conditions n'entrent en vigueur qu'après avoir été publiées de manière appropriée à cet effet, étant entendu, qu'en cas de modifications applicables pendant la durée d'une offre, la disposition la plus favorable pour le consommateur prévaudra.

Article 18 - Vol d'identité et fraude à la carte de crédit
Afin de garantir la sécurité de votre visite en ligne, BeCommerce collabore exclusivement avec des partenaires de sécurité reconnus. Ainsi, le risque de perte ou de vol de vos données d'identité est limité au minimum. Cafori.com estime avoir pris toutes les précautions possibles et pertinentes. Un éventuel vol d'identité ou un vol (financier) ne peut donc pas être invoqué à l'encontre de BeCommerce.

Article 19 - Concernant Cafori.com
Cafori.com offre une large gamme de cafés provenant de toutes les principales régions caféières du monde. Votre commande sera livrée à votre domicile les jours ouvrables, sans frais de livraison à partir de 40€ d'achat. Si votre commande est en stock, vous l'aurez le lendemain. Si votre commande n'est pas en stock, vous serez contacté concernant le délai de livraison. Si le délai de livraison ne vous convient pas, la commande sera automatiquement annulée.

Article 20 - Adresse Be-Commerce
BeCommerce vzw
C/o Co.Station
Sinter-Goedelevoorplein, 5
1000 Brussel
België

Article 21 - Le Centre Européen des Consommateurs
Wijnvoordeel België, Cafori.com, garantit au consommateur la livraison de produits de marque conformes.

Le Centre Européen des Consommateurs s'engage à défendre vos droits en tant que consommateur.
Le consommateur peut prendre connaissance des conseils du CEC par le site https://cecbelgique.be afin d'éviter qu'il n'achète des produits de contrefaçon. En cas de suspicion de contrefaçon, le consommateur peut toujours déposer une plainte auprès du point de contact https://cecbelgique.be/themes/arnaque-tromperie/contrefaçon

Article 22 – Litige concernant une commande en ligne
Le consommateur ou l'entreprise qui a une plainte concernant une commande en ligne peut la soumettre à un organisme de règlement des litiges indépendant par le site https://ec.europa.eu
La plateforme ODR
Avez-vous une plainte concernant un site web ? Dans ce cas, vous pouvez également contacter le point de contact Central Européen de la Commission Européenne. De plus informations sont disponibles sur le site officiel de la Commission Européenne : site web officiel.
Annexe 1 : Modèle de formulaire de rétractation
À l'attention de Cafori.com, Bosstraat 71 Bus 3C, 3560 LUMMEN (Belgique)
Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de service (*) ci-dessous
Commandé le (*)/reçu le (*) :
Nom du (des) consommateur (s) :
Adresse du (des) consommateur (s) :
Date :
(*) Rayez la mention inutile.