

Conditions Générales Consommateurs – IPG Contact Solutions SA

Article 1 – Définitions

Dans ces conditions, l'on entend par:

1. **Entrepreneur:** IPG Contact Solutions SA, BCE 0468.082.606, siège social B-1000 Bruxelles, Boulevard Pachéco 34-36, en qualité d'agent de KitchenAid Europa Inc.
2. **Consommateur:** la personne physique qui n'agit pas dans le cadre d'une activité professionnelle.
3. **Données de contact:**
tél 0800 93285 (heures de bureau)
e-mail: consumercare.be@kitchenaid.eu
adresse: KitchenAid Europa Inc., Postbus 19, B-2018 ANTWERPEN 11.
4. **Contrat à distance:** un contrat par lequel une ou plusieurs techniques de communication à distance sont utilisées exclusivement;
5. **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;
6. **Droit de retrait:** la possibilité pour le consommateur de renoncer au contrat à distance pendant le délai légal;
7. **Jour:** jour calendrier;

Article 2 – Le contrat

1. Toute offre a une durée de validité limitée à 14 jours. Pendant la durée de validité mentionnée, 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. Les prix mentionnés dans l'offre de produits ou services sont TVA inclus.
2. Le contrat est établi au moment de l'acceptation par le consommateur de l'offre et de la satisfaction aux conditions fixées. 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.

Article 3 – Droit de retraite

1. Lors de l'achat de produits, le consommateur a la possibilité de résilier le contrat sans donner de raisons pendant quatorze jours. Ce délai commence le jour suivant la livraison du produit au consommateur (cf. 4.4). Pendant ce délai, le consommateur prendra soin du produit et de l'emballage. Il ne déballera ou n'utilisera le produit que pour autant que cela soit 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 et à l'adresse affichée dans l'emballage.
2. A la livraison de services, le consommateur a la possibilité de résilier le contrat sans indiquer de raison pendant un délai de quatorze jours à compter du jour de la confirmation du contrat par l'entrepreneur, et ceci par lettre à l'adresse de contact mentionné sous 1.3, avec indication du nom, adresse, date du contrat et de facturation, et numéro de facturation.
3. Le montant payé par le consommateur avant l'utilisation du droit de retraite sera remboursé par l'entrepreneur dans les meilleurs délais possibles, après déduction des frais raisonnables des prestations livrées ou dommages constatés au produit retourné.

Article 4 – Livraison, exécution, garantie

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.
Nous envoyons un courrier électronique de confirmation dès que les biens commandés quittent nos entrepôts. Ce message contient les informations concernant votre colis, son numéro d'expédition ainsi qu'un lien vers le site internet du transporteur vous permettant de suivre son acheminement. Nous faisons nos meilleurs efforts pour livrer votre commande à la date indiquée dans le courrier électronique de confirmation, le consommateur n'ayant aucun droit de dédommagement pour livraison tardive. Toute erreur dans les adresses de livraison sont de la responsabilité du consommateur et sont susceptibles d'entraîner des frais complémentaires qui pourront lui être réclamés.
3. La plupart des commandes sont envoyées par E-Shopinvest. En cas de livraison tardive ou non-conforme le consommateur devra prendre contact avec customerservice@eshopinvest.eu en mentionnant son numéro de client ou de commande, endéans les 24 heures. Si, suite à des circonstances exceptionnelles, nous ne parvenons pas à envoyer votre commande dans les 30 jours suivant le courriel de confirmation de commande, vous pouvez annuler la commande sans frais et en demander le remboursement.
4. L'envoi est toujours réalisé par un transporteur professionnel. Une signature sera exigée à la réception des biens. Vous acceptez que l'envoi puisse délivré à une personne, autre que le consommateur, si celle-ci se trouve à l'adresse que vous avez indiquée. Si personne n'est présent lors de la livraison, il vous sera demandé de fixer un nouveau rendez-vous pour une seconde livraison. Ceci peut se faire par téléphone ou par une carte dans la boîte aux lettres.
5. Si le consommateur préfère de ne pas payer au comptant, les montants dus par le consommateur doivent être versés dans les 14 jours du délai de droit de retraite, cf. art. 3. En cas de paiement tardif, le consommateur est redevable des intérêts légaux.
6. La garantie fournie par l'entrepreneur est limité à celle fournie par le producteur.

Article 5 – Dispositions diverses

1. Si une des présentes clauses devait être déclarée nulle ou devait ne pas être applicable, les clauses restantes demeurent néanmoins pleinement en vigueur et cette condition sera d'application dans la mesure autorisée par la loi.
2. Le droit belge est exclusivement applicable aux contrats entre l'entrepreneur et le consommateur, les tribunaux d'Anvers sont compétents.
3. En acceptant le contrat, le consommateur donne son consentement au traitement des données à caractère personnel par l'entrepreneur. En cas de questions ou différends à cet égard le consommateur prendra contact par voie écrite en utilisant les données de contact mentionnées ci-dessus (art. 1.3).