

Conditions de retour / droit de rétractation



En cas d'exercice de votre droit de rétractation (explications ci-dessous), vous devez nous renvoyer les BIBS livrés au plus tard 14 jours après nous avoir communiqué votre décision de vous rétracter. **Vous prendrez en charge tous les coûts directs engendrés par le renvoi ou le retour des biens.**

Lors de la livraison, si vous vous rendez compte que le produit n'est pas conforme à ce qu'il devrait être, prenez immédiatement contact avec nous (hello@soseve.be). En cas de problème de qualité avéré, vous pourrez demander le remboursement du produit ou son remplacement. Voyez tous les détails de notre garantie dans nos conditions générales de vente.

Qu'est ce que le droit de rétractation ?

1. En tant que Consommateur vous avez un délai de **14 jours** pour vous **rétracter de la vente à distance** sans devoir donner des raisons, sauf dans le cas où le produit a été ouvert (cfr infra).
2. Ce délai de 14 jours commence à partir du jour où vous (ou quelqu'un que vous avez mandaté) avez réceptionné le colis.
3. Le droit de rétractation ne peut pas s'exercer si le produit a été ouvert, pour des raisons d'hygiène.

Dans le cas de la sève de bouleau en BIBS tels que proposés à la vente sur ce site, un produit est ouvert lorsque la poche a été descellée au niveau du robinet du BIB. Dans ce cas vous n'avez plus de droit de rétractation.

4. Pour exercer le droit de rétractation, vous devez en faire part de façon claire et précise, par courrier (ZOHEMA SPRL, rue Ernest Matagne, 32 5330 ASSESSE) ou par mail (hello@soseve.be).
5. Dans le cas où le droit de rétractation est exercé correctement, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de votre part y compris les frais de livraison dans un délai de 14 jours démarrant le jour où nous sommes informés de votre décision de vous rétracter.

Nous sommes cependant en droit de postposer le remboursement jusqu'à la récupération des produits faisant l'objet du droit de rétractation ou bien jusqu'à la réception de la preuve de leur expédition. Nous utiliserons le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé sauf demande contraire expresse de votre part.

6. Durant le délai de rétractation, vous prendrez le plus grand soin des produits livrés et de leur emballage. Si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation, vous nous retournerez les produits dans leur état et emballage d'origine.
7. Vous êtes responsable de toute dépréciation des biens résultant de manipulations des biens autres que celles nécessaires. Pour les BIBS de sève de bouleau, un coût de 1 euro sera compté par BIB ouvert.