

Conditions générales (« CGV »)

Les présentes conditions générales (« **CGV** ») de l'entité Paradise Foods identifiée dans les présentes conditions (« **Paradise Foods** », « **nous** ») régissent l'utilisation de notre service, accessible via l'application mobile « Paradise Foods » (« **App** ») et via <https://paradisefoods.com/> (« **Site web** ») et s'appliquent à tous les contrats que vous (« **Client** », « **vous** ») concluez via l'App ou le Site web. Commander auprès de Paradise Foods nécessite votre accord aux présentes CGV. Veuillez les lire attentivement.

1. Champ d'application, définitions

- 1.1 Les présentes CGV s'appliquent à toutes les livraisons de produits et de services effectuées par Paradise Foods. En cochant la case correspondante lors de la passation de commande, vous acceptez la validité des présentes CGV sans aucune restriction. Si vous n'acceptez pas nos CGV, vous ne pouvez pas utiliser nos services. Si vous utilisez nos services pour le compte d'une société, entreprise ou organisation (collectivement, « **l'Organisation** »), vous déclarez et garantisiez que (a) vous êtes un représentant autorisé de ladite Organisation et (b) vous avez le pouvoir d'engager ladite Organisation aux présentes CGV.
- 1.2 Les conditions générales (clauses contractuelles standard) et les conditions divergentes de nos Clients ne sont pas acceptées, sauf accord contraire écrit.
- 1.3 La version des CGV valable au moment de la conclusion du contrat respectif s'applique. Nos CGV peuvent être téléchargées, enregistrées et reproduites à tout moment sous https://business.paradisefoods.com/storage/privacy_policy/en/TermsAndConditions.pdf.
- 1.4 Dans la mesure où des droits et/ou obligations particuliers ont été convenus dans les présentes CGV pour les Consommateurs ou pour les Entrepreneurs uniquement, les définitions suivantes s'appliquent :
 - 1.4.1 « **Consommateur** » désigne toute personne physique qui conclut un acte juridique à des fins qui ne peuvent être imputées ni à son activité commerciale ni à son activité professionnelle indépendante.
 - 1.4.2 « **Entrepreneur** » désigne une personne physique ou morale ou une société de personnes dotée de la capacité juridique qui, lors de la conclusion d'un acte juridique, agit dans l'exercice de son activité commerciale ou professionnelle indépendante. Une société de personnes dotée de la capacité juridique est une société de personnes ayant la capacité d'acquérir des droits et de contracter des obligations.

2. Utilisation de notre App et de notre Site web

- 2.1 L'utilisation de notre App est régie par des conditions d'utilisation supplémentaires, disponibles à https://business.paradisefoods.com/storage/privacy_policy/en/AppTermsOfUse.pdf.
- 2.2 En outre, les conditions générales de l'Apple App Store, du Google Play Store ou de tout autre app store que vous utilisez (« **App Store** »), auxquelles vous avez consenti avec le fournisseur

de l'App Store concerné ou auxquelles vous consentirez à l'avenir, s'appliquent à l'utilisation de notre App.

- 2.3 Nous nous efforçons d'assurer l'accessibilité et la performance continues et ininterrompues de notre App et de notre Site web. Toutefois, nous n'assumons aucune responsabilité quant à leur disponibilité permanente si l'accès est perturbé par vous, par un acte imprévisible ou irrésistible d'un tiers n'agissant pas pour notre compte dans le cadre des présentes CGV, ou par un cas de force majeure tel que défini par la jurisprudence. Paradise Foods se réserve le droit d'interrompre temporairement l'accès à l'App et/ou au Site web à des fins de maintenance ou de mise à jour.

3. Comptes utilisateurs

- 3.1 Commander auprès de Paradise Foods nécessite l'enregistrement d'un compte utilisateur individuel. Vous êtes tenu de fournir des informations véridiques concernant vos données personnelles lors du processus d'inscription. Vous êtes tenu de maintenir vos données à jour en permanence. La création de plusieurs comptes cause un préjudice à Paradise Foods, notamment en raison de l'utilisation non autorisée de réductions pour nouveaux clients. Par conséquent, le Client n'est autorisé à créer qu'un seul compte utilisateur. Tout compte supplémentaire sera supprimé.
- 3.2 Vous êtes tenu d'empêcher tout accès non autorisé à votre compte utilisateur. Par conséquent, veuillez traiter vos données d'accès et votre mot de passe de manière confidentielle. Vous serez responsable de toutes les activités effectuées à partir de votre compte utilisateur, sauf si vous n'êtes pas responsable de l'accès non autorisé. Vous devez nous notifier sans délai tout accès non autorisé ou toute utilisation de votre appareil mobile. Si vous n'utilisez pas votre propre appareil mobile ou votre propre connexion de données mobiles pour utiliser l'App, vous devez obtenir le consentement du propriétaire respectif de cet appareil ou de cette connexion.
- 3.3 Il est interdit de (i) utiliser ou tenter d'utiliser le compte utilisateur d'une autre personne sans autorisation, (ii) accéder aux données de paiement personnelles d'une autre personne sans autorisation et/ou utiliser les données de paiement personnelles d'une autre personne sans le consentement de cette dernière, (iii) créer un compte utilisateur en utilisant une identité falsifiée ou l'identité d'une autre personne sans le consentement de cette dernière, ou (iv) accéder à l'App/Site web en contournant un processus d'inscription mis en place par nous. En outre, les actions et mesures suivantes ne sont pas autorisées :
- 3.3.1 refus répété (au moins deux fois) et illégal d'accepter les livraisons ou absence au moment de la livraison ;
 - 3.3.2 comportement envers notre personnel d'une manière qui viole le droit applicable, ou
 - 3.3.3 violation fautive de vos obligations au titre de la présente section 3 ou de la section 5.4 des présentes CGV, de vos obligations de paiement (section 9), ou des conditions relatives aux bons (sections 11.3 et 11.4).

- 3.4 Nous nous réservons également le droit de supprimer les comptes utilisateurs inactifs ainsi que les données associées après un délai raisonnable, mais au plus tôt un an après la dernière activité.

4. Contrat de vente, limites de commande

- 4.1 Lors de la saisie de l'adresse ou de la localisation de livraison dans l'App ou sur le Site web, vous pouvez voir si l'adresse ou la localisation de livraison souhaitée se situe dans l'une de nos zones de livraison et si nos magasins sont actuellement ouverts à la commande. Si ce n'est pas (encore) le cas, une commande n'est pas possible.
- 4.2 La présentation des articles sur l'App et/ou le Site web ne constitue pas une offre juridiquement contraignante, mais seulement une invitation faite au Client de constituer une sélection de marchandises et de soumettre une offre d'achat. Même en plaçant des marchandises dans le panier, aucun contrat de vente n'est formé.
- 4.3 Le montant minimum de commande en vigueur est affiché dans l'App et sur le Site web. Il n'est pas possible de passer une commande auprès de Paradise Foods avant d'avoir atteint le montant minimum de commande.
- 4.4 En envoyant la commande via l'App/le Site web en cliquant sur le bouton portant la mention « **Buy now** » (ou un bouton correspondant et clairement conçu), vous soumettez une offre contraignante pour les marchandises placées dans le panier au prix affiché.
- 4.5 Après la passation de la commande, un contrat contraignant est conclu lorsque la commande est acceptée par une confirmation de commande et/ou lorsque le Client est automatiquement invité à sélectionner le mode de paiement souhaité. Si la livraison des marchandises commandées n'est pas possible, par exemple parce que les marchandises correspondantes ne sont pas en stock, aucune confirmation de commande ne sera envoyée au Client et le Client ne recevra pas de demande de sélection du mode de paiement. Dans ce cas, aucun contrat n'est conclu, ce dont le Client sera informé immédiatement.
- 4.6 Nous ne vendons et/ou ne livrons pas de marchandises soumises à des réglementations relatives à la protection des mineurs (par exemple les boissons alcoolisées) aux mineurs. Pour cette raison, vous devez confirmer votre âge avant de commander de telles marchandises restreintes. Les offres de conclusion d'un contrat d'achat par des mineurs concernant ces articles seront automatiquement rejetées. Veuillez également vous référer aux sections 5.4 et 17 ci-dessous.
- 4.7 Si, dans des circonstances exceptionnelles, la livraison des marchandises n'est pas possible, par exemple en raison de l'indisponibilité de certains articles ou de pénuries de capacité imprévues et inévitables, nous vous en informerons immédiatement après en avoir pris connaissance. Dans un tel cas, nous rembourserons le prix d'achat des articles concernés via le mode de paiement initial, sans préjudice des autres droits dont vous pourriez disposer.
- 4.8 Les quantités de marchandises que nous livrons sont limitées. Lorsque vous ajoutez une quantité plus importante au panier que celle autorisée, vous recevrez une notification concernant la limite de quantité spécifique à l'article.

- 4.9 Dans la mesure où vous êtes un Consommateur, les commandes peuvent être annulées jusqu'à 48 (quarante-huit) heures avant l'heure de livraison prévue. Dans ce cas, Paradise Foods remboursera tous les paiements (y compris les frais de livraison et les pourboires) effectués par vous aussi rapidement que possible. Si la commande est annulée par vous moins de 48 (quarante-huit) heures avant l'heure de livraison prévue, Paradise Foods peut décider à sa seule discrétion de ne pas rembourser les frais de livraison ou les pourboires déjà payés par vous. Dans le cas où vous êtes un Entrepreneur, la présente section 4.9 ne s'applique pas.

5. Livraison

- 5.1 La livraison sera effectuée par Paradise Foods, par une société affiliée à Paradise Foods (« **Société affiliée** ») ou par l'un de nos partenaires de livraison, selon le cas. Les délais de livraison estimés sont indiqués sur l'App ou le Site web lors de la passation de la commande et commencent à courir à compter de la date de réception par vous de l'e-mail de confirmation de commande.
- 5.2 En soumettant la commande, vous confirmez que vos informations personnelles et l'adresse de livraison indiquée sont correctes. Vous êtes seul responsable de fournir une adresse ou une localisation de livraison complète, correcte et précise. Le cas échéant, des informations d'adresse supplémentaires (étage, appartement, etc.) ou d'autres instructions de livraison doivent être ajoutées.
- 5.3 Vous et/ou une personne autorisée par vous devez être présents à l'adresse de livraison indiquée lors de la livraison. En outre, vous devez être disponible pour toute question relative à la livraison au numéro de téléphone fourni lors du processus de commande. Si vous et/ou une personne autorisée par vous ne peuvent être trouvés à l'adresse de livraison et que nous ne pouvons pas vous joindre à votre numéro de téléphone, nous pouvons déposer la commande à l'adresse / localisation de livraison (par exemple sur votre bateau) à vos propres risques, si la commande ne contient pas de produits interdits à la vente aux mineurs ou de produits pouvant être détournés à des fins illicites tels que des bouteilles en verre ou certains produits ménagers. Dans le cas où la commande contient de tels produits, la commande sera annulée par nous dans le cadre des exigences légales et le prix total de la commande vous sera facturé.
- 5.4 Les marchandises soumises à des réglementations relatives à la protection des mineurs (par exemple les produits du tabac, les boissons alcoolisées) seront, par dérogation au processus de livraison décrit ci-dessus, remises uniquement en main propre et uniquement si le Client a atteint l'âge minimum légal requis au lieu de livraison. À cette fin, vous êtes tenu de présenter votre carte d'identité ou un document officiel comparable (passeport, permis de conduire, etc.) au livreur au moment de la livraison. En outre, vous devez confirmer véridiquement lors du processus de commande que vous avez atteint l'âge de 18 ans (cf. section 4.6 ci-dessus). Si les marchandises ne peuvent être livrées en raison d'une vérification d'âge insuffisante et/ou d'une identification personnelle insuffisante à l'adresse de livraison, nous sommes en droit de vous facturer des frais de livraison supplémentaires à titre de compensation pour les dépenses engagées par nous.

6. Livraison sans contact, Click&Collect

- 6.1 Sauf indication contraire dans le processus de commande, la livraison est effectuée par remise en main propre des marchandises à l'adresse ou à la localisation de livraison sélectionnée par le Client lors du processus de commande. À votre demande et à vos propres risques, la livraison peut également être effectuée sans contact en laissant les marchandises à l'adresse ou à la localisation de livraison indiquée (par exemple sur le bateau). Nous ne proposons pas de livraison sans contact pour les marchandises soumises à des réglementations relatives à la protection des mineurs, ou lorsque vous êtes informé d'une telle exclusion avant de finaliser votre commande.
- 6.2 En outre, nous pouvons proposer à nos clients, dans certains de nos sites, la possibilité de retirer eux-mêmes les marchandises commandées à l'avance ou sur place (« **Click&Collect** »). Nous nous réservons le droit d'exclure le Click&Collect pour certains articles. Nous vous informerons de telles restrictions lors du processus de commande. Les marchandises commandées doivent être retirées dans un délai d'une heure après la commande à l'adresse de retrait fournie dans le processus de commande. Veuillez prévoir quelques minutes sur place, car nous préparerons votre commande à temps dès votre arrivée à l'adresse de retrait. Les créneaux horaires proposés pour le Click&Collect peuvent différer de nos heures d'ouverture. Veuillez noter que le Click&Collect n'est pas disponible dans tous les sites.

7. Transfert de propriété

- 7.1 Le transfert de propriété a généralement lieu lors de la remise, sauf disposition contraire dans la section suivante. Le risque de perte accidentelle de la commande reste à notre charge jusqu'à la remise.
- 7.2 Les marchandises commandées restent notre propriété jusqu'au paiement intégral. Avant le transfert de propriété, toute mise en gage, transfert à titre de garantie, transformation ou modification n'est pas autorisé sans notre consentement exprès.

8. Prix, frais de livraison et de service, pourboires

- 8.1 Seul le prix d'achat des articles respectifs affichés sur l'App/le Site web s'applique. Tous les prix sur l'App/le Site web incluent la taxe sur la valeur ajoutée applicable au taux légal pour l'article concerné. La taxe sur la valeur ajoutée est indiquée séparément pour chaque article. La valeur totale actuelle de votre commande est affichée au Client à tout moment dans le panier ou dans le récapitulatif de commande.
- 8.2 Les frais de livraison et de service indiqués séparément seront clairement communiqués au Client avant la soumission de sa déclaration contractuelle.
- 8.3 Nous facturons des frais de commande pour les commandes d'un faible montant de marchandises. Le seuil de commande actuellement applicable est affiché dans l'App ou sur le Site web. Les frais de petite commande sont indiqués séparément dans le récapitulatif de commande.

- 8.4 Nous nous réservons le droit de facturer des frais de traitement supplémentaires en plus des frais de livraison et de service pour certains articles (« **Produits Premium** »). Ces frais de traitement compensent les coûts plus élevés liés à la vente de ces marchandises, par exemple les dépenses particulières pour le stockage, la protection contre le vol ou les contrôles d'âge lors de la livraison. Les frais de traitement sont facturés pour chaque commande contenant au moins un Produit Premium. Vous serez informé de tout frais de traitement applicable à votre commande avant de confirmer votre achat via notre App ou notre Site web.
- 8.5 Dans la mesure où le Client donne des pourboires à nos coursiers ou aux coursiers employés par nos Sociétés affiliées en tant que montants d'argent versés volontairement, ces pourboires sont destinés exclusivement aux coursiers et ne seront pas considérés comme un paiement pour les marchandises commandées. En outre, veuillez noter ce qui suit : les pourboires donnés en espèces seront conservés par le coursier concerné. Si les pourboires sont donnés via la fonction de pourboire sur l'App/le Site web, ils seront attribués aux coursiers employés par Paradise Foods ou par nos Sociétés affiliées. Paradise Foods prendra les mesures nécessaires pour s'assurer que ces montants sont versés aux coursiers concernés.

9. Paiement, exigibilité

- 9.1 Le paiement du prix d'achat, des frais de livraison et de tout autre frais facturé doit être effectué immédiatement après la passation de la commande ou devient exigible à la conclusion du contrat.
- 9.2 Le paiement des marchandises peut être effectué en utilisant les options de paiement que nous proposons actuellement sur l'App/le Site web au moment de la commande. Les options de paiement disponibles au moment de la passation de la commande vous sont indiquées avant la finalisation de votre commande.

10. Articles consignés

Dans le cas de boissons et d'autres articles dont l'emballage est soumis à une consigne (« **Produits consignés** »), la consigne sera automatiquement ajoutée au prix affiché sur l'App/le Site web et le montant de la consigne sera indiqué séparément.

11. Bons

- 11.1 Paradise Foods peut, à sa seule discrétion et sur une base volontaire, mener des campagnes de marketing et de publicité incluant des codes promotionnels, des bons, des réductions et d'autres offres promotionnelles à utiliser via l'App et/ou le Site web (collectivement les « **Bons** »). Il n'existe aucun droit à recevoir des Bons.
- 11.2 Les conditions applicables respectives pour l'utilisation des Bons (par exemple la durée de validité, les quantités minimales de commande) seront communiquées au Client avant ou lors de la réception du Bon, les Bons n'étant généralement pas applicables aux produits pharmaceutiques, aux frais de livraison et de stockage, aux cartes-cadeaux ou aux consignes. La combinaison de plusieurs bons n'est pas autorisée. Il n'est pas non plus possible d'utiliser un bon rétroactivement pour des marchandises déjà achetées.

- 11.3 Chaque Bon ne peut être utilisé qu'une seule fois par le client. Cela s'applique en particulier à toute réduction pour nouveaux clients. L'utilisation et/ou l'échange d'un Bon destiné aux nouveaux clients peut être refusé par nous et une réduction déjà accordée peut être révoquée si le Client passe une prétendue première commande en utilisant des données de paiement, des données personnelles et/ou une adresse de livraison déjà connues de nous ou ne différant que de manière minimale, ou en utilisant un appareil déjà enregistré dans notre système. Afin d'utiliser un bon, le client doit également avoir vérifié l'adresse e-mail enregistrée dans son compte client. Les Bons ne peuvent pas non plus être utilisés par des utilisateurs utilisant des adresses e-mail temporaires ou jetables.
- 11.4 Les Bons respectifs sont fournis gratuitement par Paradise Foods. La revente de Bons et toute autre distribution payante de Bons par le Client est interdite. Il en va de même pour l'utilisation à des fins commerciales, en particulier l'utilisation pour des promotions payantes telles que la publicité en ligne, la diffusion publique sur des Sites web auxquels le Client participe sans en être le principal propriétaire du contenu (tels que Wikipedia, Reddit, sites de bons, etc.), ainsi que la publication sur des blogs et des Sites web servant principalement à solliciter des récompenses ou à les mettre à disposition d'un large public. En outre, il n'est pas permis de distribuer les Bons via des e-mails de masse, des messages à des personnes inconnues du Client ou des systèmes automatisés ou des bots.
- 11.5 Le paiement en espèces d'un Bon n'est pas possible. Un crédit ultérieur après la finalisation du processus de commande est exclu. Les réductions non utilisées ne seront pas payées.
- 11.6 Paradise Foods annulera, suspendra la validité ou refusera d'accepter tout Bon si vous avez obtenu ou utilisé le Bon de manière frauduleuse. En outre, si vous ne respectez pas les conditions régissant l'utilisation d'un Bon et/ou les dispositions de la présente section 11, Paradise Foods a le droit de révoquer le Bon au cas par cas et de retirer la réduction qui vous a été accordée.

12. Droit de rétractation

Si vous achetez nos marchandises à des fins qui ne peuvent être attribuées ni à votre activité commerciale ni à votre activité professionnelle indépendante, les dispositions suivantes s'appliquent à vous en tant que Consommateur – sous réserve de la section 13 ci-dessous :

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat dans un délai de 14 jours sans donner de motif.

Le délai de rétractation expire 14 jours après le jour où vous, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prenez physiquement possession des marchandises.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez informer l'entité Paradise Foods applicable (e-mail : hello@paradisefoods.com, téléphone + 596 696 76 88 66) de votre décision de vous rétracter du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple une lettre envoyée par la poste ou un e-mail). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation joint, mais ce n'est pas obligatoire.

Pour respecter le délai de rétractation, il suffit que vous envoyiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de la rétractation

Si vous vous rétractez du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de votre part, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires résultant du fait que vous avez choisi un mode de livraison autre que le mode le moins coûteux de livraison standard proposé par nous), sans retard injustifié et en tout état de cause au plus tard 14 jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de vous rétracter du présent contrat. Nous effectuerons ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous avez expressément convenu autrement ; en tout état de cause, vous n'encourez aucun frais du fait de ce remboursement. Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu les marchandises en retour ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition des marchandises, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Vous devez renvoyer les marchandises ou nous les remettre sans retard injustifié et en tout état de cause au plus tard 14 jours à compter du jour où vous nous communiquez votre rétractation du présent contrat. Ce délai est respecté si vous renvoyez les marchandises avant l'expiration du délai de 14 jours.

Vous devrez prendre en charge les coûts directs de renvoi des marchandises. Vous n'êtes responsable que de la dépréciation des marchandises résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement des marchandises.

[Fin de la politique de rétractation]

Modèle de formulaire de rétractation

[Si vous souhaitez vous rétracter du contrat, vous pouvez facultativement remplir ce formulaire et nous le renvoyer.]

À :

Si vous passez commande en Martinique, à Saint-Martin, Sint Maarten, en Guadeloupe ou à Saint-Barth :

PARADISE FOODS F.W.I. SAS

*Port De Plaisance Du Marin boulevard Allegre Blue Working Bassin Tortue 97290 Le Marin,
Martinique*

Si vous passez commande à Saint-Vincent-et-les-Grenadines (y compris Mustique et Bequia) :

PARADISE FOODS SVG LTD

Belmont Road, Gingerbread Hotel, Port Elizabeth, Bequia, Saint Vincent and the Grenadines

Si vous passez commande à la Barbade :

PARADISE FOODS BRB LTD

One Welches, St. Thomas, Barbados

e-mail : hello@paradisefoods.com

Je/Nous () vous notifie/notifions () par la présente ma/notre () rétractation du contrat portant sur la vente des marchandises suivantes / pour la prestation du service suivant ()

Commandé le ()/reçu le ()

Nom du/des consommateur(s)

Adresse du/des consommateur(s)

Signature du/des consommateur(s) (uniquement en cas de notification sur papier)

Date

(*) Rayez la mention inutile.

13. Exclusion du droit de rétractation

13.1 Conformément au droit applicable, le droit de rétractation n'existe pas pour les contrats :

13.1.1 portant sur la livraison de marchandises susceptibles de se détériorer rapidement ou dont la date de péremption serait rapidement dépassée ;

13.1.2 portant sur la livraison de marchandises scellées qui ne peuvent être retournées pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène si leur scellement a été retiré après la livraison ;

13.1.3 portant sur la livraison d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques dans un emballage scellé, si le scellement a été retiré après la livraison ;

13.1.4 portant sur la livraison de journaux, périodiques ou magazines et

13.1.5 dans tous les autres cas prévus par la loi, et notamment à l'article L.221-28 du Code de la consommation.

13.2 Dans le cas d'un contrat de prestation de services, le droit de rétractation expire également si Paradise Foods a exécuté intégralement la prestation et n'a commencé à exécuter la prestation qu'après que vous avez donné votre consentement exprès à cet effet et que vous avez simultanément confirmé votre connaissance du fait que vous perdrez votre droit de rétractation une fois que le contrat aura été entièrement exécuté par le Professionnel.

14. Garantie, accord sur la qualité

14.1 Nous sommes responsables des défauts de qualité ou de titre des marchandises vendues par nous conformément aux dispositions légales applicables. Les demandes de

dommages-intérêts sont exclues de cela et sont régies par la section 15 des présentes CGV. Cela s'applique en particulier aux dommages qui surviennent lors de la réception ou du stockage de la commande.

- 14.2 Le délai de prescription pour les droits légaux relatifs aux défauts est de deux ans et commence à courir à compter de la livraison des marchandises. Si le Client est un Entrepreneur, la période de garantie est d'un an à compter de la livraison des marchandises.
- 14.3 Pour la revendication de défauts matériels et de défauts de titre, nous vous prions de contacter en premier lieu notre service client via l'App/le Site web ou via hello@paradisefoods.com. Nous nous efforcerons d'examiner toutes les demandes aussi rapidement que possible et de trouver une solution amiable avec vous. Afin que nous puissions traiter votre demande, veuillez nous informer dès que possible de tout défaut de la commande, en joignant du matériel photographique montrant le défaut. En cas de livraison ultérieure ou de remboursement, nous sommes en droit d'exiger que le produit défectueux nous soit remis. Par conséquent, Paradise Foods vous contactera pour la collecte par nos coursiers.
- 14.4 La description des marchandises sur notre App/Site web ne correspond pas toujours exactement à l'apparence des marchandises livrées. Paradise Foods exclut toute responsabilité en cas de différence non substantielle pour le consommateur, c'est-à-dire qui n'affecte pas matériellement les caractéristiques spécifiées par Paradise Foods.
- 14.5 Si le Client est un Entrepreneur, ce qui suit s'applique : Le Client doit inspecter les marchandises immédiatement après réception afin de détecter tout dommage de transport. Tout dommage de transport constaté doit être signalé à Paradise Foods par écrit sans délai. Le Client doit faire confirmer par écrit tout dommage à l'emballage lors de la réception des marchandises. Si un tel défaut apparaît ultérieurement, la notification doit être faite immédiatement après sa découverte. Le Client n'a droit à des recours au titre de la garantie en raison de dommages de transport existants que s'il a respecté son obligation d'inspection et de notification des marchandises conformément à la présente section 14.5.
- 14.6 Conformément à l'article D. 211-2 du Code de la consommation, l'encadré suivant est reproduit :

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

- 14.7 Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.
- 14.8 Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.
- 14.9 La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.
- 14.10 La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.
- 14.11 Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.
- 14.12 Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.
- 14.13 Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si : 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ; 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ; 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ; 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.
- 14.14 Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.
- 14.15 Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.
- 14.16 Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.
- 14.17 Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.
- 14.18 Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être

porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

- 14.19 Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

15. Responsabilité

- 15.1 Paradise Foods est responsable sans limitation conformément aux dispositions légales, dans la mesure où vous faites valoir des droits fondés sur une intention ou une négligence grave, ainsi que dans les cas de prise en charge d'une garantie de qualité, de dissimulation frauduleuse de défauts et d'atteinte à la vie, à l'intégrité physique et à la santé. En cas de dommages matériels et de pertes financières causés par Paradise Foods en raison d'une négligence légère, Paradise Foods n'est responsable (à l'exception des cas mentionnés dans la première phrase ci-dessus) qu'en cas de violation d'une obligation contractuelle essentielle, mais limitée en montant au dommage prévisible au moment de la conclusion du contrat et typique du contrat. Les obligations contractuelles essentielles sont celles dont l'exécution permet en premier lieu la bonne exécution du contrat et sur le respect desquelles le partenaire contractuel peut régulièrement compter.
- 15.2 Toute responsabilité de Paradise Foods au-delà de ce qui précède est exclue.
- 15.3 Les exclusions et limitations de responsabilité ci-dessus s'appliquent également en ce qui concerne la responsabilité des employés, représentants et auxiliaires d'exécution de Paradise Foods et des Sociétés affiliées de Paradise Foods, ainsi qu'à ces Sociétés affiliées.

16. Protection des données

Pour des informations sur les données que nous traitons vous concernant lorsque vous utilisez notre App ou notre Site web, veuillez consulter notre politique de confidentialité à l'adresse suivante :

https://business.paradisefoods.com/storage/privacy_policy/en/PrivacyPolicy.pdf.

17. Protection des mineurs

- 17.1 Chez Paradise Foods, il est possible de commander des marchandises soumises à des réglementations relatives à la protection des mineurs (par exemple les boissons alcoolisées). Nous attirons votre attention sur le fait que ces marchandises ne sont remises qu'aux personnes ayant atteint l'âge minimum légal requis au lieu de livraison.
- 17.2 Si une commande comprend des marchandises dont la vente est soumise à des restrictions d'âge, nous nous assurerons que le Client a atteint l'âge minimum requis en utilisant une procédure fiable comprenant un contrôle d'identité et d'âge personnel. Les marchandises ne

seront remises qu'après que le contrôle d'âge aura été effectué et uniquement au Client en personne (voir déjà ci-dessus section 5.4).

18. Droits d'auteur

- 18.1 Notre App et notre Site web sont protégés par le droit d'auteur. Nous nous réservons tous les droits y afférents. Toute reproduction autre que celle destinée au téléchargement de l'App et à son installation ultérieure sur votre propre terminal est interdite. Toute distribution ultérieure, que ce soit sous forme physique ou en ligne, toute modification ou adaptation de l'App/Site web et de son contenu ainsi que toute extraction de contenu et son exploitation commerciale séparée sont interdites.
- 18.2 Nous vous accordons le droit non exclusif, non sous-licenciable et non transférable, limité dans le temps et révocable moyennant un préavis raisonnable, d'utiliser l'App et le Site web pour commander des marchandises conformément aux présentes CGV. Nous vous accordons également le droit d'installer l'App sur des terminaux pour votre propre usage. Toute utilisation supplémentaire de l'App/Site web, y compris des images, signes, symboles ou descriptions de produits affichés, n'est pas autorisée sans notre consentement exprès. Lors de l'utilisation de l'App/Site web, il vous est notamment interdit d'extraire de manière massive les informations affichées sur l'App, en particulier concernant les marchandises proposées sur l'App/Site web (par exemple par ce que l'on appelle le « **scraping** ») et/ou d'utiliser ultérieurement les informations en dehors de l'App/Site web.
- 18.3 Tous les logos d'entreprise, noms de marque et noms de produits utilisés dans notre App et sur notre Site web sont utilisés uniquement à des fins d'illustration. Le droit d'auteur des graphiques, marques et noms de produits correspondants appartient aux titulaires de marques et licenciés respectifs. À l'exception de nos propres marques Paradise Foods, toutes les marques, noms de marque et noms de produits mentionnés sont généralement la propriété des entreprises qui les détiennent.

19. Présentation des produits

- 19.1 Les produits proposés via l'App et sur le Site web sont promus en particulier via des canaux de vente numériques tels que les réservations publicitaires, les notifications d'affichage et d'autres formes de publicité numérique.
- 19.2 Le classement dans lequel les produits sont affichés dans une recherche ou dans une catégorie sur l'App et sur le Site web dépend de divers facteurs. Ceux-ci incluent notamment les vues et commandes du produit dans le passé, la disponibilité actuelle et la pertinence. En outre, le classement peut être influencé par des coopérations marketing. Ces coopérations marketing permettent le placement fixe de certains produits dans la recherche ou au sein de la catégorie de produits respective.

20. Vendeurs tiers

- 20.1 Dans la mesure où nous permettons à des tiers d'offrir des marchandises à des consommateurs via notre App et/ou notre Site web dans le cadre de leurs activités commerciales, artisanales ou professionnelles conformément aux dispositions légales (« **Vendeurs tiers** »), ceux-ci seront nommés comme tels en tant que vendeur dans la description respective du produit, lors du traitement de la commande et dans la confirmation de commande.
- 20.2 Dans ce cas, le contrat d'achat est conclu exclusivement entre vous et le Vendeur tiers. Tous les droits et obligations découlant du contrat d'achat existent directement et exclusivement entre vous et le Vendeur tiers. Dans ces cas, des dispositions du Vendeur tiers respectif peuvent s'appliquer en plus des présentes CGV. Si de telles dispositions supplémentaires s'appliquent, cela sera clairement indiqué dans l'offre respective.
- 20.3 Dans ces cas, la commande elle-même – de l'acceptation à une éventuelle résiliation – est traitée via notre App ou notre Site web, mais la responsabilité juridique tant de l'offre elle-même que de l'exécution de la commande incombe au Vendeur tiers respectif. Nous n'agissons pas en tant qu'intermédiaire dans la vente des marchandises, mais uniquement en tant que prestataire de services technique pour le Vendeur tiers. Un contrat d'achat entre vous et le Vendeur tiers n'est conclu que lorsque le Vendeur tiers accepte votre commande de manière contraignante. Une confirmation de réception de la commande par Paradise Foods ne constitue pas une acceptation.
- 20.4 Si les produits proposés par le Vendeur tiers sont des produits pharmaceutiques ou des dispositifs médicaux qui ne peuvent être vendus que par des pharmacies, nous vous recommandons d'obtenir un conseil téléphonique auprès de la pharmacie que vous avez sélectionnée via le numéro de téléphone indiqué dans la description du produit avant de passer votre commande. S'il n'y a pas besoin d'information ou de conseil parce que vous êtes déjà familiarisé avec l'utilisation du produit, vous êtes toutefois libre de renoncer à la consultation téléphonique.

21. Traitement des réclamations, règlement extrajudiciaire des litiges

Nous mettons à disposition un système interne de traitement des réclamations permettant de soumettre des plaintes par voie électronique et gratuitement, par exemple contre une décision conformément à la section 3.4. Nous traitons toutes les réclamations de manière rapide, non discriminatoire, diligente et non arbitraire. Vous pouvez accéder à notre système de traitement des réclamations par e-mail à hello@paradisefoods.com.

22. Entité contractante

L'« **Entité Paradise Foods** » contractant avec vous en vertu des présentes conditions et l'adresse à laquelle vous devez envoyer les notifications juridiques dépendent du lieu vers lequel vous passez commande :

- 22.1 Si vous passez commande en Martinique, à Saint-Martin, Sint Maarten, en Guadeloupe ou à Saint-Barth :

PARADISE FOODS F.W.I. SAS

Port De Plaisance Du Marin boulevard Allegre Blue Working Bassin Tortue 97290 Le Marin,
Martinique

- 22.2 Si vous passez commande à Saint-Vincent-et-les-Grenadines (y compris Mustique et Bequia) :

PARADISE FOODS SVG LTD

Belmont Road, Gingerbread Hotel, Port Elizabeth, Bequia, Saint Vincent and the Grenadines

- 22.3 Si vous passez commande à la Barbade :

PARADISE FOODS BRB LTD

One Welches, St. Thomas, Barbados

23. Droit applicable et juridiction compétente

- 23.1 Tous les litiges découlant de cette relation juridique sont régis par le droit du pays dans lequel l'Entité Paradise Foods avec laquelle vous contractez conformément à la section 22 a son siège, à l'exclusion de ses règles de conflit de lois. L'application de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises est exclue. Si le Client est un Consommateur, il bénéficie néanmoins de la protection des dispositions impératives du droit qui seraient applicables en l'absence de cette clause conformément à l'article 6, paragraphe 2 du règlement (CE) n° 593/2008.

- 23.2 Pour les litiges découlant de ou en lien avec la livraison de nos marchandises et/ou les présentes CGV, le lieu de juridiction exclusif est :

23.2.1 Si votre Entité Paradise Foods contractante est PARADISE FOODS F.W.I. SAS :
Fort-de-France, Martinique,

23.2.2 Si votre Entité Paradise Foods contractante est PARADISE FOODS SVG LTD :
Kingstown, Saint Vincent and the Grenadines,

23.2.3 Si votre Entité Paradise Foods contractante est PARADISE FOODS BRB LTD :
Bridgetown, Barbados,

dans chaque cas, à condition que le Client soit un commerçant ou que le Client soit une personne morale de droit public ou un fonds spécial de droit public, ou si le Client a transféré son domicile ou sa résidence habituelle à l'étranger après l'entrée en vigueur des présentes CGV, ou si le domicile ou la résidence habituelle du Client n'est pas connu au moment de l'introduction de l'instance.

24. Procédure de règlement des litiges de consommation

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », après nous avoir sollicités et à défaut de réponse vous satisfaisant, vous avez la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation auprès de :

CM2C

49 rue de Ponthieu

75 008 PARIS

Tel : 01 89 47 00 14

Site internet : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php>

Mail : litiges@cm2c.net

Des informations complémentaires sur la médiation de la consommation sont disponibles à l'adresse : <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>. Le Consommateur peut également se référer aux articles L. 616-1 et R. 616-1 du Code de la consommation concernant le droit à la médiation.

25. Langue contractuelle, clause de divisibilité

- 25.1 La langue contractuelle est l'anglais. Toute traduction des CGV anglaises est fournie uniquement à titre de service pour nos Clients. Toutefois, seule la version anglaise fait foi. En cas de divergences, la version anglaise faisant foi prévaut sur toute traduction.
- 25.2 L'invalidité d'une ou de plusieurs dispositions du présent accord n'affecte pas la validité du reste du contrat, sauf si la disposition invalide constituait une condition essentielle de votre consentement portée à notre connaissance. Les dispositions invalides seront remplacées par les dispositions légales applicables.