Printstrap

Retours et rétractation

En vigueur à compter du 21 novembre 2026. Le présent document fait partie intégrante des CGV de la boutique Printstrap. Le Vendeur est P.P.H.U. Janusz Ciosek WIELKA REKLAMA, ul. ks. Jerzego Popiełuszki 13, 98-300 Wieluń, NIP 832-000-27-20 (détails dans le document « Mentions légales »).

1. Qui peut se rétracter du contrat

1. Le droit de rétractation d'un contrat conclu à distance appartient :
   - au consommateur,
   - à l'entrepreneur personne physique pour lequel le contrat ne revêt pas un caractère professionnel (entrepreneur bénéficiant des droits du consommateur, art. 7aa de la loi polonaise relative aux droits des consommateurs — ustawa o prawach konsumenta).
2. Les entreprises, les entités publiques, les agences et les acheteurs en gros ne bénéficient pas de ce droit. Le retour n'est possible pour eux qu'avec l'accord du Vendeur (point 8).

2. Délai

1. Vous disposez de 14 jours pour vous rétracter du contrat sans avoir à motiver votre décision.
2. Le délai court à compter du jour où vous-même ou une personne désignée par vous, autre que le transporteur, avez pris physiquement possession du produit. Lorsque la commande porte sur plusieurs produits livrés séparément, le délai court à compter de la livraison du dernier d'entre eux.
3. Pour respecter le délai, il suffit d'envoyer la déclaration avant son expiration.

3. Comment vous rétracter du contrat

1. Envoyez-nous une déclaration dénuée d'ambiguïté exposant votre décision de vous rétracter du contrat :
   - au moyen du formulaire Se rétracter du contrat ici (https://printstrap.com/fr/mentions/retractation-en-ligne) — après confirmation, vous recevrez immédiatement un e-mail reprenant le contenu de votre déclaration ainsi que la date et l'heure de son envoi,
   - par e-mail à info@printstrap.com,
   - au moyen du formulaire de contact sur la page Contact (https://printstrap.com/fr/devis),
   - par voie postale à l'adresse : Printstrap — P.P.H.U. Janusz Ciosek WIELKA REKLAMA, ul. ks. Jerzego Popiełuszki 13, 98-300 Wieluń, Pologne.
2. Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire figurant à la fin du présent document (également en PDF (https://printstrap.com/fr/mentions/retractation-en-ligne.pdf)), mais vous n'y êtes pas obligé.
3. Indiquez le numéro de commande et les produits concernés par la rétractation — cela accélérera le remboursement.
4. Si vous envoyez la déclaration par e-mail ou au moyen du formulaire de la Boutique, nous vous en accuserons réception sans délai par e-mail.

4. Cas dans lesquels le droit de rétractation ne s'applique pas

1. Le droit de rétractation ne s'applique pas aux produits personnalisés, c'est-à-dire aux biens non préfabriqués, fabriqués selon vos spécifications ou destinés à répondre à vos besoins individualisés (art. 38, al. 1, point 3 de la loi polonaise relative aux droits des consommateurs). Cela concerne notamment :
   - les produits imprimés ou portant un autre marquage réalisé à partir de votre fichier ou selon votre projet (par ex. tours de cou, bracelets, porte-clés et tours de cou multifonctions portant votre logo, une inscription ou une numérotation),
   - les produits fabriqués sur votre commande individuelle dans une dimension, une couleur ou une matière hors de l'offre de la Boutique.
2. Nous vous indiquons que le produit est personnalisé et n'est pas soumis au droit de rétractation avant la passation de la commande, notamment à la caisse. Les produits sans impression de l'offre de la Boutique sont soumis au droit de rétractation même si vous avez choisi leur couleur, leur largeur ou leurs accessoires parmi les variantes disponibles dans la Boutique.
3. Si, dans le cadre d'un même contrat, vous avez acheté un produit sans impression (par ex. des tours de cou unis) et un produit personnalisé (par ex. des tours de cou à votre logo), vous pouvez vous rétracter du contrat pour la partie concernant le produit sans impression. Nous remboursons alors son prix indiqué dans la commande.
4. Avant de lancer la production, nous vous enverrons un BAT pour validation. Jusqu'à sa validation, vous pouvez annuler la commande d'un produit personnalisé — au moyen du bouton sur la page de commande ou par e-mail — et nous vous rembourserons l'intégralité du montant versé, y compris les frais de livraison, dans un délai de 14 jours (§ 8, al. 6 des CGV).

5. Renvoi du produit

1. Renvoyez le produit à l'adresse : ul. ks. Jerzego Popiełuszki 13, 98-300 Wieluń, Pologne, au plus tard 14 jours après le jour où vous vous êtes rétracté du contrat. Il suffit d'expédier le colis avant l'expiration de ce délai.
2. Les frais directs de renvoi du produit sont à votre charge. Si, à votre demande, nous commandons un coursier ou préparons une étiquette de retour, le coût de cet envoi, qui vous est communiqué au préalable, est déduit du montant remboursé.
3. Nos produits peuvent être renvoyés par simple colis postal ou par coursier. Pour les retours depuis l'extérieur de l'Union européenne, des frais de dédouanement peuvent s'y ajouter (point 10).
4. Emballez soigneusement le produit, de préférence dans son emballage d'origine, afin qu'il ne soit pas endommagé pendant le transport.

6. Remboursement

1. Nous remboursons tous les paiements reçus, y compris les frais de livraison jusqu'à vous, dans un délai de 14 jours à compter de la réception de votre déclaration de rétractation.
2. La Boutique propose un seul mode de livraison, dont le prix est établi selon les règles du document « Livraison et paiement » ; c'est pourquoi nous remboursons les frais de livraison en totalité.
3. Nous effectuons le remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé, sauf si vous convenez expressément d'un autre moyen. Le remboursement n'occasionne aucuns frais pour vous.
4. Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à la réception du produit ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve de son expédition, la date retenue étant celle du premier de ces faits.
5. En cas de rétractation portant sur une partie de la commande, nous remboursons le prix des produits retournés. Nous remboursons les frais de livraison lorsque vous vous rétractez du contrat dans sa totalité.

7. État du produit retourné

1. Vous pouvez examiner et tester le produit comme vous le feriez dans un magasin physique.
2. Vous êtes responsable de la dépréciation du produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir sa nature, ses caractéristiques et son bon fonctionnement, par ex. port ou utilisation lors d'un événement, lavage, salissure ou endommagement.

8. Retours pour les entreprises

1. Les clients professionnels ne bénéficient pas du droit légal de rétractation.
2. Le retour de produits sans impression, non utilisés et dans leur emballage d'origine, est possible après accord avec nous à l'adresse info@printstrap.com. En cas de retour convenu, le client professionnel supporte les frais de transport dans les deux sens. Nous déduisons du montant remboursé les frais de livraison au client ainsi que les frais du transport retour, si nous l'organisons. Des frais de traitement peuvent également être facturés, leur montant étant indiqué lors de l'accord sur le retour.
3. Les produits personnalisés et fabriqués sur commande ne peuvent pas être retournés. Jusqu'à la validation du BAT, une entreprise peut également annuler la commande d'un produit personnalisé et obtenir le remboursement de l'intégralité du montant versé (point 4, al. 4).

9. Rétractation et réclamation

La rétractation du contrat ne concerne pas les défauts du produit. Si le produit est endommagé ou non conforme à la commande, déposez une réclamation (document Réclamations (https://printstrap.com/fr/mentions/reclamations)). La réclamation est également possible pour les produits personnalisés.

10. Retours depuis l'extérieur de l'Union européenne

1. Si le produit a été livré hors de l'Union européenne, les points 1 à 9 s'appliquent avec les modifications ci-dessous, sauf si le droit impératif de votre pays vous accorde davantage de droits.
2. Les frais de renvoi du produit en Pologne et les frais de douane liés au retour (par ex. déclaration d'exportation dans votre pays, frais de dédouanement du transporteur) sont à votre charge, sauf disposition contraire du droit de votre pays.
3. Indiquez sur le colis qu'il s'agit d'un retour de marchandises (returned goods) et joignez une copie de notre facture d'exportation avec le numéro de commande — cela facilite le dédouanement lors de la réimportation dans l'Union européenne.
4. Les droits de douane, taxes à l'importation et frais de dédouanement payés dans votre pays à la livraison ne sont pas des paiements effectués à notre profit ; nous ne pouvons donc pas les rembourser. Vous pouvez en demander le remboursement à l'administration des douanes ou au transporteur de votre pays, si la loi le permet.
5. Nous remboursons le prix des produits et les frais de livraison qui nous ont été payés conformément au point 6.

Modèle de formulaire de rétractation

(veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

À l'attention de :
P.P.H.U. Janusz Ciosek WIELKA REKLAMA (boutique Printstrap)
ul. ks. Jerzego Popiełuszki 13, 98-300 Wieluń, Pologne
adresse électronique : info@printstrap.com

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*) / sur la fourniture du bien (*) / sur la fabrication du bien (*) / pour la prestation de services (*) ci-dessous :

.....

Numéro de commande (facultatif) : .....

Commandé le (*) / reçu le (*) : .....

Nom du (des) consommateur(s) : .....

Adresse du (des) consommateur(s) : .....

Numéro de compte bancaire pour le remboursement (uniquement si vous souhaitez être remboursé par un autre moyen que celui utilisé pour le paiement) : .....

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) : .....

Date : .....

(*) Rayez la mention inutile.