

## CONDITIONS D'ACHAT ET D'UTILISATION

### 1. INTRODUCTION

Ce document (et les documents qui y sont mentionnés) établit les conditions qui régissent l'utilisation de ce site Internet ([www.oysho.com](http://www.oysho.com)) et l'achat de produits sur celui-ci (ci-après, les « Conditions »).

Nous vous invitons à lire attentivement ces Conditions, notre Politique de Cookies ainsi que notre Politique de Confidentialité (ci-après, conjointement, « Les Politiques de Protection des données ») avant d'utiliser ce site Internet. En utilisant ce site Internet ou en effectuant une commande par son intermédiaire, vous acceptez d'être lié par les présentes Conditions et par notre Politique de Protection des données. Si vous n'êtes pas d'accord avec l'intégralité de ces Conditions et de la Politique de Protection des données, vous ne devez pas utiliser ce site Internet.

Les présentes Conditions peuvent faire l'objet de modifications. Il est de votre responsabilité de les lire régulièrement, les conditions en vigueur au moment de la passation du Contrat d'achat (tel que décrit ci-dessous) ou de l'utilisation de ce site Internet étant celles qui s'appliqueront alors.

Pour toute question concernant les Conditions ou la Politique de Protection des données, vous pouvez nous contacter via le formulaire de contact.

De plus, vous pouvez, si vous le souhaitez, vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

Le Contrat d'achat conclu entre nous (ci-après le « Contrat ») peut être passé, à votre choix, dans n'importe quelles langues dans lesquelles les Conditions sont disponibles sur ce site Internet.

### 2. INFORMATIONS NOUS CONCERNANT

La vente des produits sur ce site Internet est effectuée sous le nom d'OYSHO par OYSHO France SARL, au capital de 5.040.000 € dont le siège social est à Immeuble Garonne, 80, avenue des Terroirs de France, 75012 Paris, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 497 987 222, sous le numéro de TVA intracommunautaire FR 76 497 987 222, joignable à l'adresse électronique suivante : [contact\\_fr@oysho.com](mailto:contact_fr@oysho.com), et au numéro de téléphone suivant : 0800 91 88 82 (Appel non surtaxé, hors coût éventuel selon votre opérateur).

### 3. INFORMATIONS VOUS CONCERNANT ET VISITES SUR LE SITE INTERNET

Les informations ou données personnelles que vous nous fournissez seront traitées conformément à la Politique de Protection des données. En utilisant ce site Internet, vous acceptez le traitement de ces informations et données et vous garanzissez que toutes les informations et données fournies sont véridiques et correspondent à la réalité.

### 4. UTILISATION DE NOTRE SITE INTERNET

En utilisant ce site Internet et en effectuant des commandes par son intermédiaire, vous acceptez :

- i. De n'utiliser ce site Internet que pour des demandes ou commandes légitimes.
- ii. De ne pas effectuer de commandes spéculatives, fausses ou frauduleuses. Si nous avons des raisons de penser qu'une telle commande a été passée, nous nous réservons le droit de l'annuler et d'en informer les autorités compétentes.
- iii. De vous engager à fournir une adresse électronique, postale et/ou tous autres renseignements permettant de vous contacter, de manière exacte et précise. Vous acceptez également que nous puissions utiliser ces renseignements pour vous contacter si cela s'avérait nécessaire (cf. notre Politique de confidentialité).

Si vous ne nous communiquez pas tous les renseignements dont nous avons besoin, nous serons dans l'impossibilité de traiter votre commande.

En effectuant une commande via ce site Internet, vous garantissez être âgé de plus de 18 ans et avoir la capacité juridique de conclure des contrats.

## **5. DISPONIBILITÉ DES SERVICES**

Les articles en vente sur ce site Internet ne sont disponibles à la livraison qu'en France métropolitaine uniquement.

Si vous souhaitez commander des produits à partir d'un pays membre de l'Union Européenne autre que la France via ce site Internet vous avez la possibilité de le faire ; cependant, les produits commandés peuvent être uniquement livrés dans un magasin OYSHO ou à une adresse situés en France métropolitaine.

## **6. FORMALISATION DU CONTRAT**

Pour passer commande, vous devez suivre la procédure d'achat en ligne et cliquer sur « Commande avec obligation de paiement ». Vous recevrez ensuite un courriel confirmant la prise en compte de votre commande (la « Confirmation de commande »). Vous serez informé par courriel également de l'envoi de votre commande (la « Confirmation d'envoi »). Un ticket électronique mentionnant les détails de votre commande sera joint à la Confirmation d'envoi (le « E-ticket »).

## **7. DISPONIBILITÉ DES PRODUITS**

Toute commande de produits est soumise à la disponibilité de ces derniers. En ce sens, en cas de difficulté de livraison ou de rupture de stock, nous nous réservons le droit de vous proposer des informations sur des produits de qualité et de valeur équivalente ou supérieure aux produits commandés. Si vous ne souhaitez pas commander ces produits de remplacement, vous serez remboursé des montants déjà versés.

## **8. REFUS DE TRAITER UNE COMMANDE**

Nous nous réservons le droit de retirer à tout moment n'importe quel produit de ce site Internet et /ou de remplacer ou modifier tout contenu ou information y figurant. Bien que nous nous efforcions de répondre au mieux à toutes les commandes reçues, des circonstances exceptionnelles peuvent nous obliger à refuser de traiter une commande après vous avoir adressé la « Confirmation de commande », telles qu'un problème lié à la fabrication ou au stock, un problème lié à la réglementation, un incident de paiement ou en cas de fraude ou tentative de fraude liée à l'utilisation du site Internet, droit que nous nous réservons à tout moment et à notre seule discrétion. Dans cette hypothèse, si le paiement est déjà intervenu, nous vous rembourserons tous les montants versés, y compris les frais de livraison dans les plus brefs délais, selon le même mode de paiement que celui que vous avez utilisé lors de la transaction. Dans tous les cas, ce remboursement n'entraînera aucun frais à votre charge.

Nous ne pourrions être tenus responsables, envers vous ou tout autre tiers, du retrait d'un produit de ce site Internet, du retrait ou de la modification d'un matériel ou contenu y figurant, ou du non-traitement d'une commande, dans les cas visés ci-dessus, après envoi de la « Confirmation de commande ».

## **9. LIVRAISON**

Sans préjudice de la clause 7 ci-dessus concernant la disponibilité des produits, et sauf circonstances extraordinaires, nous nous efforcerons de vous livrer le/les produit/s figurant sur la Confirmation d'envoi avant le délai indiqué sur cette même Confirmation d'envoi ou, si aucune date n'est indiquée, dans le délai indicatif donné lors du choix du mode de livraison et, dans tous les cas, dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date de la Confirmation de commande.

Cependant, des retards peuvent survenir pour des raisons telles que des circonstances imprévues ou des difficultés dues au lieu de livraison.

Quant à la carte cadeau virtuelle, celle-ci vous sera livrée à la date que vous nous aurez indiquée au moment de passer la commande.

Si, pour une raison quelconque, nous ne sommes pas en mesure de respecter le délai de livraison, vous en serez informé et pourrez choisir de maintenir votre commande et de fixer une nouvelle date de livraison, ou de l'annuler et d'être intégralement remboursé des sommes déjà versées. Veuillez noter toutefois que nous ne livrons pas à domicile le samedi et le dimanche, ainsi que les jours fériés, sauf dans le cas de la carte cadeau virtuelle, qui sera délivrée à la date que vous nous aurez indiquée.

Dans le cadre de ces Conditions, le terme « livraison » ou « livré » devra être considéré comme effectif dès lors que vous ou un tiers désigné par vous sera entré en possession physique des produits, ce qui sera attesté par la signature de l'accusé de réception de la commande à l'adresse de livraison convenue.

La carte cadeau virtuelle sera considérée comme ayant été livrée conformément aux dispositions prévues dans les conditions d'utilisation de la carte cadeau et, dans tous les cas, à la date d'expédition de cette carte à l'adresse électronique que vous nous avez indiquée.

En cas de commande faite en utilisant l'option du paiement à la livraison, si votre commande n'a pas été récupérée et payée en magasin dans un délai de 10 jours à compter de sa disponibilité pour des causes indépendantes de notre volonté (vous aurez reçu un courriel « Confirmation de l'arrivée de votre

commande en magasin »), nous en concluons que vous souhaitez vous rétracter du contrat et nous considérerons alors ce dernier comme résilié.

## **10. IMPOSSIBILITÉ DE LIVRER**

Si nous sommes dans l'impossibilité d'effectuer la livraison, nous essayerons de trouver un lieu sûr où déposer votre colis. Si nous ne trouvons pas de lieu sûr, votre commande sera réexpédiée dans notre entrepôt. Nous vous laisserons un document expliquant où votre commande se trouve et ce que vous devez faire pour vous la faire livrer à nouveau.

Si vous ne vous trouvez pas sur le lieu de livraison au moment convenu, nous vous demanderons de nous contacter pour organiser la livraison un autre jour.

Si, passé le délai de 30 jours à compter de la date à laquelle votre commande est disponible à la livraison, la commande n'a toujours pas été livrée pour des raisons qui ne nous sont pas imputables, nous considérerons que vous souhaitez annuler le Contrat et y mettrons fin. L'accord nous liant étant résilié, vous serez remboursé de toutes les sommes versées, y compris des frais de livraison (sauf les coûts additionnels résultant de votre choix d'un mode de livraison autre que le mode de livraison ordinaire qui vous est proposé celui-ci correspondant au moins cher), sans retard anormal, et dans tous les cas, dans les 14 jours à compter de la date à laquelle nous considérons que cet accord est résilié.

Veuillez noter que le transport résultant de la résiliation du Contrat peut avoir un coût supplémentaire que nous sommes en droit de vous réclamer.

La présente clause ne s'applique pas à la carte cadeau virtuelle, dont la livraison est régie par les dispositions prévues dans les conditions d'utilisation de la carte cadeau.

## **11. RISQUES ET TITRES**

Vous assumerez les risques relatifs aux produits à compter de la livraison telle que définie à la clause 9 ci-dessus.

La propriété des produits ne vous sera transférée qu'à réception du règlement intégral des sommes dues, y compris les frais de livraison, ou au moment de la livraison (telle que définie à la clause 9 ci-dessus) si elle intervient à une date ultérieure au paiement.

## **12. PRIX ET PAIEMENT**

Le prix des produits sera celui stipulé sur notre site Internet, sauf en cas d'erreur manifeste. Bien que nous nous efforcions de nous assurer que tous les prix indiqués sur notre site Internet soient exacts, des erreurs peuvent apparaître. Si nous constatons une erreur dans le prix des produits que vous avez commandés, vous en serez informé dès que possible et vous aurez alors le choix entre confirmer votre commande au prix correct ou l'annuler. Si nous sommes dans l'impossibilité de vous contacter, la commande sera considérée comme annulée et tous les montants versés vous seront intégralement remboursés.

Nous ne sommes pas tenus de vous livrer un produit dont le prix incorrect affiché serait inférieur à son prix exact (même si la Confirmation d'envoi a déjà été envoyée) si l'erreur de prix est évidente et manifeste et pouvait avoir été raisonnablement identifiée comme telle par vous.

Les prix affichés sur le site Internet incluent la TVA mais excluent les frais de livraison, lesquels seront ajoutés au montant total à verser, comme indiqué dans notre Guide d'achat - Envoi.

Les prix sont susceptibles d'être modifiés à tout moment. Cependant, sauf dispositions contraires prévues ci-dessus, les modifications n'affecteront pas les commandes pour lesquelles une Confirmation d'envoi a été envoyée.

Une fois votre sélection d'articles effectuée, ces derniers seront ajoutés à votre panier et vous pourrez procéder à la commande et au paiement. À cet effet, vous devrez suivre les étapes du processus d'achat en complétant et vérifiant les informations requises à chaque étape. Pendant le processus d'achat et avant le paiement, vous pourrez à tout moment modifier les détails de votre commande. Une description détaillée du processus d'achat figure dans le Guide d'achat. Si vous êtes inscrit, une liste de toutes les commandes que vous avez effectuées est disponible dans la rubrique « Mon compte ».

Les moyens de paiement disponibles sont les suivants : Carte Bancaire, Visa, Mastercard, American Express, Visa Electron, et PayPal. Vous pouvez également payer l'intégralité ou une partie de vos achats à l'aide d'une carte cadeau ou d'un bon d'achat Oysho, délivré par Oysho France S.A.R.L. Les cartes cadeau ne peuvent pas être achetées au moyen d'une autre carte cadeau. Par ailleurs, vous pouvez payer votre commande lors de la livraison en magasin, en utilisant tous moyens de paiement acceptés dans les magasins Oysho en France.

Veillez noter que Fashion Retail, SA dont le siège social est situé Avenida de la Diputación, Edificio Inditex, Arteixo, A Coruña (Espagne) immatriculée au Registre des Sociétés de la Corogne, Volume 3425, feuille 49, page C-47731, 1<sup>ère</sup> entrée, et avec pour numéro de TVA intracommunautaire A-70301981, encaissera les paiements et effectuera les remboursements pour le compte d'Oysho France S.A.R.L. en ce qui concerne tous les paiements effectués via cette plateforme en ligne.

Cependant, si vous avez passé une commande par l'intermédiaire d'un des dispositifs électroniques disponibles dans certains magasins Oysho en France, vous pouvez également, dans certains d'entre eux, effectuer votre paiement par tous moyens de paiement acceptés dans ces magasins, à l'exception des cartes cadeau.

Pour minimiser les risques d'accès non autorisés, les informations de votre carte de crédit seront cryptées. Une fois votre commande reçue, nous ferons une demande de pré-autorisation sur votre carte afin de nous assurer que les fonds s'y trouvant sont suffisants pour réaliser la transaction. Le montant de votre commande sera débité lorsque celle-ci quittera nos entrepôts, à l'exception des commandes passées par l'intermédiaire de dispositifs électroniques disponibles dans certains magasins Oysho en France et payées à la caisse du magasin, pour lesquelles les montants seront prélevés lors de l'utilisation de votre carte dans ces magasins.

Si vous choisissez de payer par PayPal, vous serez débité au moment de la confirmation de votre commande.

En cliquant sur « Commande avec obligation de paiement», vous confirmez que la carte de crédit est bien la vôtre ou que vous êtes bien le titulaire de la carte cadeau ou du bon d'achat.

Les cartes de crédit sont soumises à des contrôles et à l'autorisation de l'établissement bancaire émetteur de la carte. Si l'établissement bancaire émetteur n'autorise pas le paiement, nous ne serons pas responsables des éventuels retards ou défauts de livraison et ne serons pas en mesure de formaliser quelque Contrat que ce soit avec vous.

Une facture sous format électronique sera mise à votre disposition sur notre site Internet dans la rubrique « Mon compte », ce que vous acceptez.

### **13. L'ACHAT D'ARTICLES EN TANT QU'INVITÉ**

La fonction d'achat d'articles en tant qu'invité est également disponible sur le site Internet. Seules les données nécessaires au traitement de votre commande vous seront alors demandées. À la fin du processus d'achat, vous aurez la possibilité de vous inscrire en tant qu'utilisateur ou de continuer en tant qu'utilisateur non enregistré.

Une facture sous format électronique sera disponible en cliquant sur le document PDF figurant dans le courriel de confirmation de votre commande.

### **14. ACHAT RAPIDE**

L'option Achat rapide (ci-après « Achat rapide ») vise à vous faciliter le processus d'achat sur ce site Internet en vous évitant de saisir, à chacun de vos achats, vos informations de livraison, de facturation et de paiement. L'Achat rapide est disponible dans la rubrique Mon panier.

Pour procéder à l'Achat rapide, vous devez tout d'abord passer une commande en ligne en vous connectant à votre compte ou en en créant un. Une fois votre commande passée, une fenêtre apparaîtra vous demandant si vous souhaitez sauvegarder toutes vos données personnelles afin d'accélérer vos prochaines commandes.

En acceptant d'enregistrer vos données, ces dernières seront sauvegardées pour de futurs achats pour lesquels vous pourrez procéder à la commande uniquement en cliquant sur « commande avec obligation de paiement ».

Si vous souhaitez sauvegarder des informations pour plusieurs cartes, la carte qui sera considérée comme votre « Carte favorite » et qui sera proposée par défaut pour l'Achat rapide sera celle dont les informations ont été enregistrées le plus récemment. Vous pourrez cependant changer de Carte favorite dans la rubrique Mon compte de ce site Internet.

Les dispositions de la présente clause ne s'appliquent pas à l'achat d'articles en tant qu'invité.

## **15. TAXE SUR LA VALEUR AJOUTÉE**

Les achats réalisés via ce site Internet sont soumis à la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) au taux légalement en vigueur au jour de la vente.

## **16. ÉCHANGES ET RETOURS**

### **16.1 Droit légal de rétractation**

#### Droit de rétractation

En tant que consommateur, vous avez le droit de vous rétracter dans un délai de 14 jours sans donner aucune explication.

Le délai de rétractation expire passé le délai de 14 jours à compter du jour où vous, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, acquérez la possession physique des marchandises ou, en cas d'articles multiples d'une commande livrés séparément, passé le délai de 14 jours à compter du jour où vous, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, acquérez la possession physique du dernier article.

Pour exercer votre droit de rétractation, veuillez en informer OYSHO dans des termes clairs à l'adresse postale suivante : Carretera Tordera-Palafolls s/n, 08490 Tordera, Barcelona, ou par téléphone au 0800 91 88 82 (Appel non surtaxé, hors coût éventuel selon votre opérateur), ou en envoyant un courriel à [contact\\_fr@oysho.com](mailto:contact_fr@oysho.com) ou en complétant notre formulaire de contact. Vous pouvez utiliser le formulaire de rétractation figurant en annexe, mais ce dernier n'est pas obligatoire.

Pour respecter le délai de rétractation, il vous suffit d'envoyer votre demande relative à l'exercice de votre droit de rétractation avant la fin du délai de rétractation.

#### Conséquences de la rétractation

Si vous vous rétractez dans le cadre de ce Contrat, nous vous rembourserons toutes les sommes versées, y compris les frais de livraison jusqu'à l'adresse de livraison initiale (sauf coûts supplémentaires résultant de votre choix d'un mode de livraison autre que le mode de livraison standard qui vous est proposé, celui-ci correspondant au moins cher), sans retard anormal et, dans tous les cas, dans un délai de 14 jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation concernant ce Contrat. Nous effectuerons ce remboursement par le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale. Quoi qu'il arrive, vous n'aurez aucun frais à verser résultant de ce remboursement. Nonobstant ce qui précède, nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu les marchandises ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition des articles à retourner.

Vous devrez renvoyer les produits à Carretera Tordera-Palafolls s/n, 08490 Tordera, Barcelona, accompagnés de la version imprimée du E-ticket joint à la Confirmation d'envoi ou les retourner dans n'importe quel magasin OYSHO en France, accompagnés de la version imprimée ou sous forme digitale à

partir de votre téléphone mobile du E-ticket joint à la Confirmation d'envoi ou en les déposant à un point relais en utilisant l'étiquette d'affranchissement prépayée que nous vous adressons sur demande de votre part sans retard anormal et, dans tous les cas, dans un délai de 14 jours à compter du jour où vous nous avez informés de votre rétractation concernant ce Contrat. Le délai est respecté si vous renvoyez les produits avant que le délai de 14 jours ne soit arrivé à échéance.

Sauf si vous retournez les produits dans un magasin OYSHO en France, ou si vous les déposez dans un point relais, les coûts directs du renvoi des articles seront à votre charge.

Vous êtes seul responsable de la dépréciation des produits résultant d'une manipulation autre que celle strictement nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement des produits.

### **16.2 Droit contractuel de rétractation**

En plus du droit de rétractation légalement reconnu pour les consommateurs et mentionné à la clause 16.1 ci-dessus, un délai d'un mois à compter de la date de Confirmation d'envoi des produits vous est accordé pour retourner les produits (à l'exception de ceux mentionnés à la clause 16.3 ci-dessous, pour lesquels le droit de rétractation est exclu).

En outre, le retour de la carte cadeau est régi par les dispositions prévues dans les conditions d'utilisation de la carte cadeau.

Si vous retournez les produits dans le cadre contractuel du droit de rétractation mais que le délai légal a expiré, vous serez remboursé du seul montant payé pour ces produits, ce qui signifie que les frais de livraison ne seront pas remboursés. Vous serez responsable des coûts directs résultant du renvoi du produit si le retour n'est pas effectué dans un magasin OYSHO en France, ou si le produit n'est pas déposé dans un point relais. En cas de retour en magasin, vous devez présenter le produit accompagné du E-ticket joint à la Confirmation d'envoi, qui est également sauvegardé sur votre compte sur notre site Internet et sur l'application mobile OYSHO de votre téléphone. Vous pouvez présenter l'E-ticket sous forme digitale à partir de votre téléphone mobile, ou en apportant en magasin la version imprimée du E-ticket.

Vous pouvez exercer votre droit de rétractation conformément aux dispositions de la clause 16.1 ci-dessus, mais si vous nous informez de votre intention de vous rétracter après le délai légal de rétractation, vous devrez, dans tous les cas, nous retourner les produits dans un délai d'un mois à compter de la date de Confirmation d'envoi.

### **16.3 Dispositions communes**

Vous n'aurez pas le droit de résilier le Contrat si ce dernier concerne la livraison des produits suivants :

- i. Articles personnalisés
- ii. CD de musique/DVD sans leur emballage d'origine.
- iii. Les biens qui ont été descellés par vous après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.



Votre droit de rétractation du Contrat n'est applicable qu'aux produits qui sont retournés dans le même état que celui où vous les avez reçus. Aucun remboursement ne sera effectué si les produits ont été utilisés après ouverture, s'ils ne sont pas dans le même état que lorsqu'ils ont été livrés, ou s'ils ont été endommagés. Nous vous conseillons donc d'en prendre soin tant qu'ils sont en votre possession. Veuillez renvoyer les produits en utilisant ou en incluant leur emballage d'origine, les instructions ainsi que les autres documents annexes, le cas échéant.

En outre, le retour de la carte cadeau est régi par les dispositions prévues dans les conditions d'utilisation de la carte cadeau.

Dans le cadre de cette rétractation, les produits seront retournés comme suit :

(i) Retours dans n'importe quel magasin OYSHO :

Vous pouvez retourner un produit dans n'importe quel magasin OYSHO du pays où votre produit a été livré et qui possède la même section à laquelle appartient le produit que vous souhaitez retourner. Dans ce cas, nous vous conseillons de vous rendre dans ce magasin et de présenter le produit accompagné de l'E-ticket joint à la Confirmation d'envoi, qui est également sauvegardé sur votre compte sur notre site internet et sur l'application mobile OYSHO de votre téléphone. Vous pouvez présenter l'E-ticket sous forme digitale à partir de votre téléphone mobile, ou en apportant en magasin la version imprimée du E-ticket.

(ii) Retours en point relais :

Vous pouvez retourner le produit en le déposant à votre point relais le plus proche. A cette fin, vous devez demander le retour du produit via la méthode du « Retour par dépôt » de la section « Mon compte », afin que nous puissions vous adresser par email une étiquette d'affranchissement que vous fixerez au colis déposé au point relais.

Veuillez remettre le produit dans le même emballage que celui d'origine et suivre les instructions de la rubrique « Retours » du site Internet.

Les retours de produits commandés par l'intermédiaire de dispositifs électroniques disponibles dans certains magasins Oysho en France et payés à la caisse du magasin doivent s'effectuer dans tous les cas dans un magasin Oysho en France.

Aucune des deux options ci-dessus ne générera de coût supplémentaire pour vous. Si vous ne souhaitez pas retourner les produits en utilisant l'une des deux options gratuites disponibles, vous supporterez le coût direct du renvoi des produits. Dans ce cas, vous devez envoyer le produit à retourner accompagné de la version imprimée du E-ticket joint à la Confirmation d'envoi.

Après examen de l'article, vous serez informé si vous avez droit au remboursement des sommes versées. Les frais de livraison seront remboursés si le droit de rétractation est exercé dans le délai légal et si tous les produits composant le colis sont renvoyés. Le remboursement sera effectué aussitôt que possible et, dans tous les cas, dans les 14 jours à compter de la date où vous nous informez de votre intention de

résilier la commande. Nonobstant ce qui précède, nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu les produits ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition des articles à retourner. Le remboursement sera toujours effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé pour l'achat.

Pour toute question, vous pouvez nous contacter via notre formulaire de contact ou en appelant le 0800 91 88 82 (Appel non surtaxé, hors coût éventuel selon votre opérateur).

Les retours des commandes faites en utilisant l'option du paiement à la livraison et payées en caisse du magasin doivent toujours être effectués dans les magasins Oysho en France.

#### **16.4 Retours de produits défectueux**

Si vous estimez, à la livraison de la marchandise, que le produit n'est pas conforme à votre commande, veuillez nous contacter immédiatement via notre formulaire de contact en nous indiquant les références et le défaut constaté, ou en appelant le 0800 91 88 82 (Appel non surtaxé, hors coût éventuel selon votre opérateur), pour que nous vous indiquions la marche à suivre.

Vous devrez nous retourner le produit dans n'importe quel magasin OYSHO en France accompagné du E-ticket joint à la Confirmation d'envoi en version imprimée ou sous forme digitale à partir de votre téléphone, ou par retour en point relais en utilisant une étiquette d'affranchissement prépayée que nous vous adressons sur demande de votre part.

Nous examinerons attentivement le produit retourné et vous informerons par courriel dans un délai raisonnable si le produit peut être remboursé ou remplacé (si approprié). Le remboursement ou le remplacement de l'article aura lieu dès que possible et, dans tous les cas, dans les 14 jours à compter de la date d'envoi du courriel vous confirmant que le remboursement ou le remplacement du produit est en cours.

Les montants versés pour les produits retournés pour cause de dommage ou défaut, si ces derniers sont avérés, seront intégralement remboursés, y compris les coûts de livraison liés à l'envoi de l'article ainsi que ceux que vous avez payés pour nous le retourner. Le remboursement sera effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé pour l'achat.

Ceci sans préjudice de vos droits légaux.

#### **16.5. Droit de rétractation et retour des commandes depuis un autre pays**

Si vous avez commandé des produits à partir d'un pays membre de l'Union Européenne autre que la France via ce site Internet, les clauses 16.1, 16.2 et 16.3 ci-dessus s'appliquent sous réserve que le retrait par un coursier mandaté par nos soins puisse uniquement être effectué à partir de l'adresse initiale de livraison située en France métropolitaine.

Egalement, nous vous informons qu'en aucun cas (à l'exception de la clause 16.4 pour laquelle la présente clause 16.5 ne s'applique pas) nous ne supporterons de frais de livraison pour des destinations autres que

celles correspondant à l'adresse initiale de livraison. Nous ne supporterons pas non plus de frais de retour à partir de destinations autres que la France métropolitaine.

## **17. RESPONSABILITÉS ET CLAUSES DE NON RESPONSABILITE**

**17.1** Notre responsabilité, au titre des présentes Conditions, ne saurait être engagée dans le cas où l'inexécution de nos obligations serait imputable au fait d'un tiers, à votre faute ou à un évènement de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code Civil et par la jurisprudence.

Nonobstant ce qui précède, notre responsabilité ne fera l'objet d'aucune exclusion ou limitation dans les cas suivants :

- i. le décès ou les dommages corporels causés par notre négligence ;
- ii. la fraude ou le dol ; ou
- iii. dans tous les cas où il serait illégal ou contraire à la loi d'exclure, de limiter, ou de tenter d'exclure ou de limiter notre responsabilité.

Du fait de la nature ouverte du présent site Internet et de la possibilité que des erreurs puissent se produire au niveau du stockage et de la transmission des informations numériques, nous ne garantissons ni la précision ni la sécurité des informations transmises ou obtenues au moyen de ce site Internet, sauf dispositions contraires expresses. Tous les documents, descriptions et informations relatifs aux produits figurant sur ce site Internet sont donnés « en l'état », sans être couverts par une quelconque garantie, explicite ou implicite, à l'exception des garanties prévues par la loi. En ce sens, si vous êtes partie au Contrat en qualité de consommateur, nous sommes tenus de vous livrer des produits conformes aux dispositions contractuelles, et nous sommes tenus responsables envers vous en cas de défaut de conformité constaté au moment de la livraison. Les produits sont considérés comme étant conformes aux dispositions contractuelles si les conditions suivantes sont réunies : (i) ils doivent être conformes à la description que nous avons présentée et posséder les caractéristiques que nous avons exposées sur ce site, (ii) ils doivent être adaptés aux fins pour lesquelles des produits de ce genre sont généralement conçus et (iii) ils doivent répondre aux critères de qualité et de rendement qui sont généralement admis pour des produits du même genre et auxquels on peut raisonnablement s'attendre.

Dans la mesure de ce qui est prévu par la loi, toutes les garanties sont exclues, à l'exception des garanties bénéficiant aux consommateurs qui ne peuvent légitimement faire l'objet d'aucune exclusion. En effet, OYSHO France SARL garantit les consommateurs des défauts de conformité et des vices cachés pour les produits en vente sur ce site Internet conformément à la garantie légale de conformité prévue aux articles L217-4 et suivants du Code de la consommation et à la garantie contre les vices cachés au sens des articles 1641 et suivants du Code civil, vous permettant de retourner les produits livrés défectueux ou non conformes.

- Il est rappelé que le consommateur qui décide d'agir en garantie légale de conformité :
  - Bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
  - Peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L217-9 du Code de la consommation;
  - Est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

- Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil. Dans cette hypothèse, le consommateur peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

#### Rappel des dispositions du Code de la consommation :

- Article L217-4 du Code de la consommation : Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

- Article L217-5 du Code de la consommation : Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1) Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2) Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

- Article L217-12 du Code de la consommation : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

#### Rappel des dispositions du Code civil :

- Article 1641 du Code civil : Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

- Article 1648 alinéa 1er du Code civil : L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Les produits que nous vendons, notamment les articles de nature artisanale, présentent souvent des caractéristiques propres aux matériaux naturels utilisés dans leur fabrication. Ces caractéristiques peuvent faire l'objet de variations au niveau des fibres, de la texture, des nœuds et de la couleur. Ces variations ne peuvent en aucun cas être considérées comme des défauts ou des dommages. Vous devez, au contraire, être conscient de l'existence de ces variations et être en mesure de les apprécier. Nous choisissons uniquement des produits de la plus haute qualité, mais les caractéristiques naturelles sont inhérentes à nos produits et doivent être acceptées comme faisant partie de l'aspect intrinsèque de ces derniers.

Les dispositions prévues dans la présente clause ne porteront aucunement atteinte à vos droits en tant que consommateur ni à votre droit de résiliation du Contrat.

## **17.2. Médiation**

En tant que consommateur, si vous estimez que vos droits ont été transgressés, vous pouvez adresser votre réclamation à l'adresse électronique suivante : [contact\\_fr@oysho.com](mailto:contact_fr@oysho.com) afin de solliciter un règlement à l'amiable.

Aussi, si votre achat a été effectué sur notre site Internet, nous vous informons par la présente, qu'en conformité avec le règlement européen n°524/201, vous avez le droit de solliciter la résolution de votre litige sur la plateforme dédiée à la résolution en ligne des litiges de la consommation accessible via l'adresse électronique suivante: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

A cet égard, pour toutes réclamations écrites préalablement adressées à notre service clientèle depuis moins d'un an et non satisfaites, conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, nous vous offrons la possibilité de recourir au service de médiation MEDICYS par voie électronique : [www.medicys.fr](http://www.medicys.fr) ou par voie postale : MEDICYS, 73 Boulevard de Clichy, 75009 Paris.

## **18. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Vous reconnaissez et acceptez que tous les droits d'auteur, marques et autres droits de propriété intellectuelle sur les matériaux ou contenus fournis dans le cadre de ce site Internet nous appartiennent à tout moment ou appartiennent à ceux qui nous en ont accordé la licence d'utilisation. Vous êtes autorisé à utiliser ce matériel dans la limite expressément autorisée par nous ou par ceux qui nous ont concédé cette licence. Ceci ne vous empêche nullement d'utiliser ce site Internet pour copier des informations nécessaires à votre commande ou vos informations d'identification.

## **19. VIRUS, PIRATAGE ET AUTRES ATTAQUES INFORMATIQUES**

Vous ne devez pas faire une utilisation abusive de ce site Internet en introduisant intentionnellement un virus, un cheval de Troie, un ver, des bombes logiques ou tout autre logiciel ou matériel

technologiquement nuisible ou préjudiciable. Vous ne devez pas tenter d'accéder sans autorisation à ce site Internet, au serveur sur lequel le site est hébergé ou tout autre serveur, ordinateur ou base de données liés à notre site Internet. Vous acceptez de ne pas attaquer ce site Internet par une attaque de déni de service ou une attaque par déni de service distribué.

Tout manquement à cette clause sera considéré comme une infraction telle que définie dans les réglementations applicables. Nous signalerons tout manquement à ces réglementations aux autorités compétentes et nous coopérerons avec elles pour identifier l'auteur. De la même manière, en cas de non-respect de cette clause, l'autorisation d'utiliser ce site Internet sera immédiatement suspendue.

Nous ne pourrions être tenus responsables des dommages résultant d'une attaque de déni de service, d'un virus ou d'un autre logiciel ou matériel technologiquement nuisible ou préjudiciable pouvant affecter votre ordinateur, votre matériel informatique, vos données ou matériaux suite à l'utilisation de ce site Internet ou au téléchargement de son contenu, ou à l'utilisation des sites vers lesquels notre site Internet pourrait vous rediriger.

## **20. LIENS VERS D'AUTRES SITES**

Si notre site Internet contient des liens vers d'autres sites et contenus tiers, ces liens ne sont fournis qu'à titre d'information, étant entendu que nous n'avons aucun contrôle sur les contenus ou matériaux de ces sites. Par conséquent, nous n'accepterons aucune responsabilité pour des dommages ou pertes dérivant de leur utilisation.

## **21. COMMUNICATIONS ÉCRITES**

Les lois applicables exigent que certaines des informations ou communications que nous vous envoyons soient effectuées par écrit. En utilisant ce site Internet, vous acceptez que la plupart des communications avec nous soient réalisées par voie électronique. Nous vous contacterons par courriel ou vous fournirons des informations au moyen d'alertes sur ce site Internet. Pour des raisons contractuelles, vous acceptez ce moyen de communication électronique et reconnaissez que tous les contrats, notifications, informations et autres communications que nous vous envoyons par voie électronique sont conformes aux dispositions légales exigeant que ces communications soient effectuées par écrit. Cette condition n'affecte nullement vos droits légaux.

## **22. NOTIFICATIONS**

Toutes les notifications que vous nous adressez doivent être envoyées de préférence via notre formulaire de contact. En vertu des dispositions de la clause 21 ci-dessus, et sauf dispositions contraires, nous pouvons être amenés à vous adresser des notifications soit par courriel, soit à l'adresse postale fournie par vos soins lors de votre commande.

Les notifications seront considérées comme reçues et correctement délivrées dès leur envoi sur notre site Internet, 24 heures après l'envoi du courriel, ou trois jours après la date d'envoi d'une lettre. Pour prouver l'envoi d'une notification, il suffira de prouver, dans le cas d'une lettre, qu'elle a été dûment libellée,

timbrée et postée, et dans le cas d'un courriel, qu'il a bien été envoyé à l'adresse électronique indiquée par le destinataire.

### **23. CESSION DES DROITS ET DES OBLIGATIONS**

Le Contrat entre vous et nous lie nos deux parties respectives ainsi que leurs héritiers et ayants-droit respectifs.

Vous ne pouvez pas transférer, céder, grever ou disposer, de quelque façon que ce soit, un Contrat ou l'un de vos droits ou obligations en résultant, sans notre consentement écrit préalable.

Nous pouvons transférer, céder, grever, sous-traiter ou par tout autre moyen, transférer un Contrat ou l'un de nos droits ou obligations en découlant, à tout moment au cours de la validité du Contrat. Aucun transfert, cession, charge ou disposition ne saurait affecter vos droits reconnus en tant que consommateur par la loi, ni n'annulera, ne réduira ou ne limitera en aucune façon les garanties, implicites ou formelles, que nous aurons pu vous avoir données.

### **24. CAS DE FORCE MAJEURE**

Nous ne serons pas tenus responsables des défaillances ou des retards dans l'exécution de l'une de nos obligations contractuelles, dont la cause serait due à des événements hors de notre contrôle raisonnable (le « Cas de Force Majeure ») tel que définis à l'article 1218 du Code Civil et par la jurisprudence.

L'exécution du Contrat de notre part sera suspendue tant que durera le Cas de Force majeure et nos délais d'exécution seront prolongés d'autant. Dans la mesure du possible, nous nous efforcerons de faire cesser le Cas de Force Majeure ou de trouver une solution nous permettant d'exécuter nos obligations contractuelles malgré le Cas de Force Majeure.

### **25. RENONCIATION**

L'absence d'exigence de notre part concernant le strict respect de votre part de l'une des obligations assumée par vous en vertu du Contrat ou des présentes Conditions ou le défaut d'exercice, de notre part, des droits ou actions qui nous reviennent en vertu de ce même Contrat ou de ces Conditions, ne constitue pas une renonciation ou une limitation de ces droits ou actions, ni ne vous exonère de respecter de telles obligations.

La renonciation de notre part à un droit ou une action spécifique n'implique pas la renonciation à d'autres droits ou actions découlant du Contrat ou des présentes Conditions.

La renonciation de notre part à l'une des présentes Conditions ou à l'un des droits ou actions dérivant du Contrat ne sera effective que si elle est formellement déclarée comme telle et qu'elle vous est notifiée conformément à la clause ci-dessus concernant les notifications.

### **26. ANNULATION PARTIELLE**

Si l'une des dispositions des présentes Conditions ou d'un Contrat est jugée nulle et non avenue par les autorités compétentes, les autres dispositions demeureront valides et ne seront pas affectées par la déclaration de nullité.

## **27. INTÉGRALITÉ DU CONTRAT**

Ces Conditions, ainsi que l'ensemble des documents auxquels elles font référence, représentent l'intégralité du Contrat qui nous lie et remplacent tout autre accord, entente, arrangement ou promesse orale ou écrite entre vous et nous.

Chaque partie reconnaît qu'elle conclut ce Contrat sans faire référence à une quelconque déclaration ou promesse faite par l'autre partie ou qui pourrait avoir été déduite d'une autre déclaration ou d'un document durant les négociations préalables au Contrat, à l'exception de celles expressément mentionnées dans ces Conditions.

Aucune des parties n'exercera de recours contre de fausses déclarations orales ou écrites faites par l'autre partie avant la date de conclusion du Contrat (à moins que cette fausse déclaration ait été faite de manière frauduleuse), le seul recours pouvant être exercé par l'autre partie étant la rupture du Contrat conformément aux dispositions des présentes Conditions.

## **28. NOTRE DROIT DE MODIFIER LES PRÉSENTES CONDITIONS**

Nous avons le droit de réviser et de modifier ces Conditions à tout moment.

Vous serez soumis aux Politiques et Conditions en vigueur au moment où vous utilisez ce site Internet et où vous réalisez une commande, à moins que des changements rétroactifs de ces Politiques, Conditions et Politique de confidentialité ne soient requis par la loi ou les autorités réglementaires, auquel cas les modifications potentielles affecteront également les commandes que vous aurez effectuées antérieurement.

## **29. LÉGISLATION ET JURIDICTION APPLICABLES**

L'utilisation de notre site Internet et les contrats d'achat de produits sur ce site sont régis par la législation française.

Tout litige résultant ou lié à l'utilisation de ce site Internet ou à ces Contrats est soumis à la compétence non exclusive des juridictions françaises.

En tant que consommateur, les dispositions de cette clause ne peuvent en aucun cas affecter les droits légaux que vous détenez en cette qualité et qui vous sont reconnus par la législation applicable.

## **30. COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS**

Vos commentaires et suggestions sont les bienvenus. Veuillez envoyer vos commentaires et suggestions via notre formulaire de contact.



En outre, des formulaires officiels de réclamation sont disponibles pour les consommateurs et utilisateurs. Ils peuvent être demandés en appelant le 0800 91 88 82 (Appel non surtaxé, hors coût éventuel selon votre opérateur) ou via notre formulaire de contact.

Dernière mise à jour le 04 Août 2020

## ANNEXE

### Formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer ce formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter)

À l'attention de OYSHO FRANCE opérant sous le nom commercial OYSHO, Carretera de Tordera a Palafolls SN, CP 08490, Tordera, Barcelona, [contact\\_fr@oysho.com](mailto:contact_fr@oysho.com).

Je déclare par la présente me rétracter du contrat de vente concernant les biens suivants :

Commande du/livraison du (\*)

Nom du consommateur

Adresse du consommateur

Signature du consommateur (uniquement si la demande est effectuée sur papier)

Date

(\*) Rayer les mentions inutiles