

CONDITIONS D'ACHAT ET D'UTILISATION

1. INTRODUCTION

Le présent document (et tout document mentionné ci-après) établit les conditions générales d'utilisation de toutes les pages web conçues pour la Belgique et destinées à celle-ci sous le domaine www.oysho.com ainsi que leurs sous-répertoires respectifs, quelle que soit l'application, le support numérique, le moyen ou le dispositif utilisé pour y accéder (ci-après, conjointement, les "Plateformes") ainsi que les conditions générales d'achat de produits par le biais de ces Plateformes (ci-après: les «Conditions »).

Veillez lire attentivement les présentes Conditions, notre politique en matière de cookies et notre politique de confidentialité (ci-après les « Politiques de protection des données ») avant d'utiliser ces Plateformes. En utilisant les Plateformes ou en passant une commande sur ces dernières, vous acceptez d'être lié par les présentes Conditions et par nos Politiques de protection des données. Dès lors, si vous n'acceptez pas l'ensemble des Conditions et des Politiques de protection des données, veuillez ne pas utiliser nos Plateformes.

Les présentes Conditions peuvent faire l'objet de modifications. Il vous incombe de les consulter régulièrement, car les conditions applicables seront celles en vigueur au moment de l'utilisation de ces Plateformes ou de la conclusion du contrat (tel que décrit ci- dessous).

Pour toute question concernant les Conditions ou les Politiques de protection des données, veuillez nous contacter via l'une des méthodes de communication disponibles sur nos Plateformes.

L'exécution du contrat (tel que décrit ci-dessous) peut être effectuée, au choix, dans l'une des langues disponibles sur nos Plateformes pour les Conditions.

2. NOS COORDONNÉES

La vente de produits par le biais des Plateformes est réalisée sous le nom commercial d' « OYSHO » par INDITEX Belgique S.A., une société de droit belge immatriculée à la Banque Carrefour des Entreprises (B.C.E) sous le numéro 0450.661.802 avec TVA n° BE0450661802, dont le siège social est sis Rue aux Laines 68-72 à 1000 Bruxelles (Belgique) (ci-après « OYSHO »). Les Termes « Nous », « Notre » ou « Nos » utilisés dans les présentes Conditions se réfèrent, également à OYSHO.

Pour nous contacter :

Tél. : 0 800 784 09

Adresse électronique : contact_be@oysho.com

3. VOS COORDONNÉES ET VOS VISITES SUR LES PLATEFORMES

Les informations ou données personnelles que vous nous communiquez seront traitées en vertu des Politiques de protection des données. En utilisant ces Plateformes, vous donnez votre accord au traitement de ces informations et coordonnées et vous déclarez que l'ensemble des informations ou coordonnées fournies sont véridiques et exactes.

4. UTILISATION DE NOS PLATEFORMES

En utilisant ces Plateformes et en passant des commandes sur celles-ci, vous vous engagez à:

- (i) Utiliser ces Plateformes uniquement afin d'effectuer des consultations ou de passer des commandes juridiquement valables.
- (ii) Ne pas passer de commandes fausses ou frauduleuses. S'il peut être considéré, dans la mesure du raisonnable, qu'une commande de cette nature a été passée, nous serons autorisés à l'annuler et à en informer les autorités compétentes.
- (iii) Nous fournir votre adresse électronique, votre adresse postale et/ou d'autres coordonnées correctes et exactes. De même, vous nous autorisez à utiliser ces données pour que nous puissions vous contacter le cas échéant (voir notre politique de confidentialité).

Vous ne pourrez pas passer de commande si vous ne nous communiquez pas toutes les données requises.

En passant une commande sur ces Plateformes, vous affirmez que vous êtes âgé de plus de 18 ans et que vous jouissez de la capacité juridique pour passer des contrats.

5. DISPONIBILITÉ DES SERVICES

Le service de livraison pour les produits proposés sur ces Plateformes est disponible en Belgique uniquement.

Si vous désirez commander des produits à partir d'un autre état membre de l'UE que la Belgique via les Plateformes, vous pouvez bien sûr le faire. Cependant, les produits commandés ne pourront être livrés qu'auprès d'un magasin Oysho en Belgique ou à une adresse en Belgique.

6. VALIDATION DU CONTRAT

Les informations contenues dans ces Conditions générales et les détails présentés

sur les Plateformes ne représentent pas une offre de vente, mais bien une invitation à établir une relation commerciale. Aucun contrat ne sera établi entre nous en ce qui concerne un quelconque produit tant que votre commande n'aura pas été expressément acceptée par nous. Si votre offre n'est pas acceptée et que l'argent a déjà été prélevé sur votre compte, le montant prélevé vous sera intégralement remboursé.

Pour passer une commande, vous devez suivre la procédure d'achat en ligne et cliquer sur le bouton « Autoriser paiement ». Après cela, vous recevrez un e-mail pour vous confirmer la réception de votre commande (la « Confirmation de commande »).

Pour passer une commande via un dispositif électronique mis à votre disposition par OYSHO dans un magasin Oysho en Belgique, vous devez suivre les étapes du processus d'achat qui vous seront présentées sur le dispositif électronique. Vous devrez payer votre commande à la fin du processus d'achat. Dans le cas d'un paiement réussi, la Confirmation de commande vous sera envoyée par e-mail ou par SMS, selon que vous soyez enregistré en tant qu'utilisateur ou non.

Rappelez-vous que cela ne signifie pas que votre commande a été acceptée, car cela représente une offre de votre part pour l'achat d'un ou plusieurs produits. Toutes les commandes sont sujettes à notre approbation, dont vous serez informé par un e-mail dans lequel nous vous confirmerons que la commande est en cours de livraison (la « Confirmation d'expédition »). Si vous êtes un utilisateur non-enregistré ayant passé commande via un dispositif électronique mis à votre disposition par OYSHO, la Confirmation d'expédition vous sera envoyée par SMS.

Un ticket électronique avec les détails de la commande sera joint à la Confirmation d'expédition (le « Ticket électronique »). Si vous êtes un utilisateur non-enregistré ayant passé une commande via un dispositif électronique mis à votre disposition par OYSHO, le Ticket électronique vous sera envoyé au moyen d'un lien que vous recevrez par SMS.

Le contrat entre nous pour acheter un produit (le « Contrat ») ne sera conclu que lorsque vous aurez reçu la Confirmation d'expédition.

Seuls les produits indiqués dans la Confirmation d'expédition seront concernés par le Contrat. Nous ne sommes obligés de vous fournir aucun autre produit n'ayant pas été commandé tant que nous ne vous aurons pas envoyé la Confirmation d'expédition.

Veillez noter que pendant le processus d'achat en ligne, vous aurez également la possibilité de faire livrer le(s) produit(s) acheté(s) à un tiers avec un reçu qui ne mentionne pas le prix payé pour le(s) produit(s) et qui peut être utilisé par ce tiers pour effectuer les retours du(des) produit(s), mais uniquement dans les magasins OYSHO (« Ticket cadeau »).

Le Ticket cadeau est soumis aux dispositions stipulées dans les conditions d'utilisation du Ticket cadeau figurant sur celui-ci et également disponibles sur nos Plateformes.

7. DISPONIBILITÉ DES PRODUITS

Toutes les commandes de produits sont soumises à la disponibilité de ces derniers. En ce sens, en cas de difficulté d'approvisionnement ou si les produits ne sont plus en stock, nous vous rembourserons tout montant éventuellement versé.

8. REFUS DE TRAITER UNE COMMANDE

Nous nous réservons le droit de retirer à tout moment tout produit des Plateformes et de remplacer ou modifier tout contenu ou information figurant sur ces dernières. Bien que nous mettions toujours tout en œuvre pour répondre à toutes les commandes, des circonstances exceptionnelles peuvent surgir et nous obliger à refuser de traiter une commande après vous avoir adressé la Confirmation de commande. Nous nous réservons ce droit à tout moment.

Nous ne serons pas responsables envers vous ou un tiers du fait de notre décision de retirer un produit des Plateformes, du fait de notre décision de remplacer ou modifier tout contenu ou information figurant sur ces Plateformes ou de notre refus de traiter une commande après avoir envoyé la Confirmation de commande.

9. LIVRAISON

Sous réserve des dispositions de la clause 7 susmentionnée portant sur la disponibilité des produits, et sauf en cas de circonstances exceptionnelles, nous mettrons tout en œuvre pour exécuter votre commande du ou des produits(s) visé(s) dans chaque Confirmation d'expédition avant la date de livraison indiquée dans cette dernière ou, si aucune date de livraison n'est spécifiée, dans le délai estimé qui est indiqué au moment de choisir le mode de livraison et, en tout état de cause, dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date de Confirmation de commande.

Des retards peuvent néanmoins se produire pour des motifs liés à la personnalisation de produits, à des circonstances imprévues ou à la zone de livraison.

Si nous ne sommes pas en mesure de respecter la date de livraison pour quelque raison que ce soit, nous vous en informerons et vous proposerons soit de poursuivre le processus d'achat avec une nouvelle date de livraison, soit d'annuler votre commande et de vous rembourser l'intégralité du montant que vous avez payé. Les E-Cartes Cadeau seront livrées à la date que vous aurez indiqué lors de votre commande. Veuillez tenir compte du fait qu'aucune livraison à domicile n'est effectuée le samedi, le dimanche ou les jours fériés, sauf en ce qui concerne les E-

Cartes Cadeau qui seront livrés à la date indiquée lors de votre commande.

Aux fins des présentes Conditions, la « livraison » sera considérée comme ayant été effectuée ou la commande sera considérée comme ayant été « livrée » au moment où vous vous prenez physiquement possession, ou un tiers que vous aurez désigné prend physiquement possession des produits, laquelle se matérialisera par la signature de l'accusé de réception de la commande à l'adresse de livraison convenue.

La livraison des E-Cartes Cadeau sera considérée comme ayant eu lieu conformément aux conditions générales régissant la Carte Cadeau, et en tous cas à la date d'expédition de la E-Carte Cadeau à l'adresse e-mail que vous nous avez communiquée.

10. IMPOSSIBILITÉ DE LIVRAISON

En cas d'impossibilité de livrer votre commande, nous nous efforcerons de trouver un endroit sécurisé pour y déposer votre colis. Si nous ne trouvons pas d'endroit sécurisé, votre commande retournera à notre entrepôt. Nous laisserons également un avis vous indiquant l'endroit où se trouve votre commande et la marche à suivre pour procéder à une nouvelle livraison. Si vous ne vous trouvez pas au lieu de livraison au moment convenu, veuillez nous contacter pour organiser la livraison à une date ultérieure.

Si la commande n'a toujours pas pu être livrée, pour des raisons qui ne nous sont pas imputables, après un délai de 15 jours suivant la date à laquelle votre commande était disponible en vue de sa livraison, nous considérerons que vous souhaitez mettre un terme au Contrat et celui-ci sera résilié. En conséquence de la résiliation du Contrat, nous vous rembourserons tous les montants versés, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires liés au choix d'un mode de livraison autre que le mode de livraison ordinaire et le moins onéreux que nous vous proposons), dans les plus brefs délais et, en tout état de cause, dans un délai de 14 jours à compter du moment où le Contrat sera considéré comme étant résilié.

Veuillez tenir compte du fait que nous serons autorisés à vous facturer les éventuels frais de transport supplémentaires inhérents à la résiliation du Contrat. Cette clause ne s'applique pas à la E-Carte Cadeau dont la livraison est régie par les conditions générales de la Carte Cadeau et par l'article 9 ci-dessus.

11. TRANSFERT DES RISQUES ET DE LA PROPRIÉTÉ DES PRODUITS

Les risques liés au produit sont placés sous votre responsabilité à partir de la livraison, au sens des dispositions de la clause 9 ci-dessus.

Vous acquerez la propriété des produits au moment où nous recevons le paiement

intégral de tous les montants dus à cet égard, y compris les frais de livraison, ou à la livraison (au sens des dispositions de la clause 9 ci-dessus), si cette dernière s'est produite à une date ultérieure.

12. PRIX ET PAIEMENT

Le prix des produits sera celui indiqué à tout moment sur nos Plateformes, sauf en cas d'erreur manifeste. Des erreurs peuvent se produire en dépit de tous nos efforts afin de nous assurer que les prix indiqués sur les Plateformes sont exacts. Si nous décelons une erreur dans le prix du ou des produit(s) que vous avez commandé(s), nous vous en informerons dans les plus brefs délais et vous proposerons soit de confirmer votre commande au prix correct, soit d'annuler cette commande. Si nous n'arrivons pas à vous contacter, la commande sera considérée comme annulée et nous vous rembourserons l'intégralité des montants payés.

Nous ne sommes pas tenus de vous vendre un produit à un prix inférieur incorrect (et ce même après vous avoir envoyé la Confirmation d'expédition), si l'erreur est manifeste et sans ambiguïté et si vous êtes raisonnablement en mesure de l'identifier comme telle.

Les prix affichés sur nos Plateformes comprennent la TVA mais excluent les frais de livraison, qui s'ajouteront au montant total à payer, tel qu'établi dans notre guide d'achat (voir la rubrique consacrée aux frais de livraison).

Les prix peuvent être modifiés à tout moment. Toutefois, aucune modification n'aura d'effet sur les commandes vis-à-vis desquelles une Confirmation de commande aura déjà été envoyée, à l'exception des cas décrits ci-dessus.

Après avoir choisi tous les produits que vous souhaitez acheter, ceux-ci seront ajoutés à votre panier. Nous procéderons ensuite au traitement de votre commande et vous serez invité à effectuer le paiement. À cette fin, vous devez suivre les différentes étapes du processus d'achat en indiquant ou en vérifiant les informations requises à chacune d'entre elles. Au cours du processus d'achat, vous avez toujours la possibilité de modifier les données relatives à votre commande avant de procéder au paiement. Le processus d'achat est expliqué en détail dans notre guide d'achat. En outre, si vous êtes enregistré en tant qu'utilisateur dans notre système, toutes les données relatives aux commandes que vous avez passées chez nous sont disponibles dans la rubrique « Mon compte ».

Pour réaliser le paiement, vous pouvez utiliser les carte Visa, Mastercard, American Express, Bancontact ou alors PayPal, Apple Pay ou Google Pay. Sinon, vous pouvez payer une partie du montant de votre commande à l'aide d'une E-carte cadeau ou d'un un bon d'achat pour la Belgique émis par INDITEX Belgique SA.

Fashion Retail, S.A. dont le siège est situé à l'Avenida de la Diputación, Edificio Inditex, Arteixo, La Corogne (Espagne) et enregistré dans le registre du commerce de La Corogne vol. 3425, page 49, C-47731, 1er article, et le numéro d'identification fiscale est A-70301981 recevra les paiements et traitera les remboursements au nom d' INDITEX Belgique SA pour tous les paiements réalisés via les Plateformes.

Si vous passez votre commande via un des dispositifs électroniques mis à votre disposition dans certains magasins Oysho en Belgique à cet effet, vous pourrez également payer votre commande à la caisse, auquel cas votre paiement pourra être réalisé par un quelconque moyen de paiement disponible dans ce magasin.

Afin de minimiser les risques d'accès non-autorisé, les données de votre carte de crédit seront cryptées. Une fois votre commande reçue, nous réaliserons une autorisation préalable sur votre carte afin d'assurer que les fonds nécessaires soient disponibles pour compléter la transaction. Le montant sera débité de votre carte au moment du départ de votre commande de notre entrepôt.

Si votre moyen de paiement est PayPal, une E-carte cadeau ou un bon d'achat pour la Belgique émis par INDITEX Belgique SA, le débit sera réalisé au moment de notre Confirmation de commande.

Lorsque vous cliquez sur « Autoriser le paiement », vous confirmez que la carte de crédit vous appartient ou que vous êtes le propriétaire de l'E-carte-cadeau ou du bon d'achat pour la Belgique émis par INDITEX Belgique SA, le cas échéant.

Les cartes de crédit sont sujettes à vérification et autorisation par l'entité émettrice de la carte. Si cette dernière n'autorise pas le paiement, nous ne pourrions en aucun cas être tenus responsables de tout retard ou de l'absence de livraison, et nous serons dans l'incapacité de formaliser le Contrat avec vous.

13. PAIEMENT EXPRESS

L'option de paiement express (ci-après: « Paiement express ») facilite le processus d'achat sur ces Plateformes. Il vous dispense en effet d'indiquer, pour chaque achat, les données relatives à la livraison, à la facturation et au paiement. L'option de Paiement express est disponible dans la rubrique «votre panier d'achats».

Pour pouvoir utiliser l'option de Paiement express, vous devrez enregistrer les données relatives à votre carte bancaire. Vous pourrez procéder à cet enregistrement lors du paiement à l'aide d'une des cartes acceptées sur ces Plateformes, en cliquant sur l'option « Enregistrer les données de ma carte ». Les données suivantes seront enregistrées: numéro et date d'expiration de la carte, ainsi que le nom du détenteur de la carte, tel qu'il est indiqué sur cette dernière.

Pour procéder à l'enregistrement des données de votre carte afin d'utiliser l'option de Paiement express, vous devrez accepter la Politique de confidentialité et les conditions applicables.

En ayant recours au système de Paiement express, vous acceptez que le montant des achats effectués par le biais de ce système soit prélevé sur la carte bancaire associée à ce dernier. En tout état de cause, l'utilisation de la carte sera régie par les conditions convenues entre vous et l'organisme émetteur de la carte.

Vous pouvez enregistrer dans la rubrique « Paiement express » les données de toutes les cartes que vous souhaitez. À cette fin, vous devez effectuer au moins un paiement avec chacune d'entre elles. Si vous souhaitez enregistrer les données de plusieurs cartes, la carte dont les données ont été enregistrées le plus récemment sera considérée comme votre « Carte favorite » et le montant des achats effectués suivant le système de Paiement express sera débité de cette carte par défaut. Toutefois, vous pourrez modifier votre Carte favorite dans la rubrique « Mon compte » figurant sur ces Plateformes.

Pour avoir recours au système de Paiement express, il vous suffit de cliquer sur le bouton « Paiement express » qui figure sur le panier d'achat. Un écran s'affichera alors, contenant toutes les données de livraison, facturation et paiement relatives à votre achat. Les données figurant sur cet écran ne peuvent pas être modifiées. Par conséquent, si des données ne sont pas correctes, veuillez ne pas valider votre achat. Pour effectuer un achat avec d'autres données, veuillez ne pas utiliser l'option de Paiement express.

Les dispositions de la présente clause ne s'appliquent pas à l'achat de produits en qualité d'invité.

14. ACHAT DE PRODUITS EN QUALITÉ D'INVITÉ

Les Plateformes vous offrent également la possibilité d'acheter des produits en qualité d'invité. En vertu de cette modalité d'achat, vous ne devez fournir que les données nécessaires au traitement de votre commande. Au terme du processus d'achat, vous êtes invité à vous enregistrer en tant qu'utilisateur ou à continuer en qualité d'utilisateur non enregistré.

15. TAXE SUR LA VALEUR AJOUTÉE

Conformément aux réglementations en vigueur, tout achat effectué sur les Plateformes est soumis à la taxe sur la valeur ajoutée (TVA), à l'exception des commandes livrées directement aux consommateurs résidant dans les îles Canaries, à Ceuta et à Melilla.

À ce titre, conformément au chapitre I du titre V de la directive 2006/112/CE du 28 novembre 2006 relative au système commun de la TVA, le lieu de livraison est considéré comme se trouvant dans l'État membre où les produits doivent être livrés et la TVA applicable est celle en vigueur dans chaque État membre où les produits doivent être livrés, conformément aux bons de commande.

Conformément aux réglementations applicables dans chaque pays, le mécanisme d'autoliquidation (prévu à l'article 194 de la directive 2006/112) peut s'appliquer aux produits fournis dans certains États membres de l'Union européenne si le consommateur est ou doit être assujéti à la TVA. Si tel est le cas, nous ne prélevons pas la TVA, sous réserve que le destinataire nous garantisse que la TVA sur les produits livrés sera comptabilisée par le consommateur selon la mécanisme d'autoliquidation.

Concernant les commandes à fournir dans les îles Canaries, à Ceuta et à Melilla, celles-ci seront exemptées de TVA en vertu de l'article 146 de la directive susmentionnée et seront soumises aux taxes et droits de douane correspondant aux réglementations applicables.

16. POLITIQUE EN MATIÈRE D'ÉCHANGE / DE RETOUR

16.1 Droit de rétractation légal

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du Contrat (à l'exception des produits mentionnés à la clause 16.3 ci-après, pour lesquels le droit de rétractation est exclu) dans un délai de 14 jours sans invoquer de motif.

Le délai de rétractation expire au bout de 14 jours à compter de la date à laquelle vous avez pris, ou un tiers autre que le transporteur que vous avez désigné a pris physiquement possession des produits ou, dans le cas de plusieurs produits faisant partie d'une même commande mais livrés séparément, au bout de 14 jours à compter de la date à laquelle vous ou un tiers autre que le transporteur que vous avez désigné a pris physiquement possession du dernier produit.

Pour faire valoir votre droit de rétractation, veuillez nous informer de votre décision par une déclaration sans équivoque, soit par courrier postal envoyé à l'adresse suivante: Carretera Tordera-Palafolls s/n, 08490 Tordera, Barcelona (Espagne), soit via l'une des méthodes de communication disponibles sur les Plateformes. Vous avez également la possibilité d'utiliser le formulaire de rétractation en annexe, bien que cela ne soit pas obligatoire.

Le délai de rétractation est respecté si vous nous informez de votre décision d'exercer votre droit de rétractation avant l'expiration de ce délai de rétractation.

Effets de la rétractation

Si vous décidez de vous rétracter du Contrat, nous vous rembourserons tous les paiements effectués par vous, y compris les frais de livraison jusqu'à l'adresse originale en Belgique - à l'exception des frais supplémentaires liés au choix d'un mode de livraison autre que le mode de livraison ordinaire et le moins onéreux que nous vous proposons et après déduction, le cas échéant, des frais qui vous sont portés en compte lorsque vous nous retournez les produits via les points de livraison (cf. point (ii) ci-dessous) - dans les plus brefs délais et, en tout état de cause, dans un délai de 14 jours à compter du moment où nous aurons été informés de votre décision de vous rétracter du Contrat.

Nous effectuerons ces remboursements via le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale, à moins que vous n'acceptiez expressément un autre moyen de paiement ou si un Ticket cadeau nous est présenté, auquel cas le remboursement sera réalisé via un bon d'achat pour la Belgique émis par INDITEX Belgique SA et remis au détenteur du Ticket cadeau. A cet égard, vous reconnaissez et acceptez que le bénéficiaire du remboursement soit le détenteur du Ticket cadeau au lieu de vous. Vous ne devrez en aucun cas payer de frais pour obtenir ce remboursement. Toutefois, nous avons le droit de suspendre le remboursement jusqu'au retour des produits ou jusqu'à présentation de la preuve que vous nous les avez renvoyés, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Vous pouvez nous retourner les produits :

- (i) en les rapportant auprès d'un magasin Oysho en Belgique en présentant le Ticket électronique numérique sur votre dispositif mobile ou en version imprimée.

Cette option est toujours gratuite.

Veillez noter que, s'agissant des commandes placées à l'origine via les appareils électroniques mis à disposition dans les magasins Oysho en Belgique et payées à la caisse de ces derniers, les retours pourront uniquement se faire de cette manière.

- (ii) en les déposant auprès d'un point relais en Belgique avec l'étiquette que vous aurez reçue par courrier électronique à votre demande et que vous collerez sur le colis à déposer au point relais.

Si vous choisissez cette méthode pour nous retourner les produits, à moins que vous n'exerciez votre droit de rétractation légal et que vous ayez à cette fin demandé le retour du seul produit de votre commande ou du

premier produit d'une commande unique composée de plusieurs produits dans le délai de 14 jours (le 14^{ème} jour étant inclus) à compter de la date de livraison de cette commande, veuillez noter qu'un montant fixe vous sera porté en compte. Ce montant fixe sera directement déduit du montant global que nous devons vous rembourser.

Si vous souhaitez obtenir plus d'information à ce sujet, veuillez consulter la section « Aide », Echanges et Retours, sur nos Plateformes.

- (iii) en les renvoyant, par vos propres moyens et à vos frais exclusifs, à l'adresse Carretera Tordera-Palafolls s/n, 08490 Tordera, Barcelone (Espagne) avec le Ticket électronique imprimé à l'intérieur du colis.

En bref, à moins que vous ne rapportiez les produits dans un quelconque magasin Oysho en Belgique, vous devrez assumer les frais liés au retour des produits. Si vous choisissez de renvoyer les marchandises par vos propres moyens, vous en supportez également les risques.

Vous devez retourner les produits sans retard excessif et dans tous les cas au maximum 14 jours à partir de la date où vous nous aurez communiqué votre résiliation du Contrat. Le délai sera respecté si vous nous renvoyez les produits avant la fin de la période de 14 jours.

Les produits doivent être retournés à OYSHO dans un état acceptable et en conformité avec les normes élémentaires de diligence et soin.

Nous attirons votre attention sur ce que votre responsabilité peut être engagée en raison de la dépréciation de la valeur des produits résultant de manipulations autres que celles nécessaires en vue de s'assurer de leur nature, leur qualité et leur fonctionnement.

16.2 Droit de rétractation contractuel (droit de retour commercial)

Outre le droit légal de résiliation en faveur des consommateurs mentionné dans l'article 16.1 ci-dessus, et sans préjudice de celui-ci, nous vous accordons une période de 30 jours à partir de la Confirmation d'expédition pour retourner les produits (sauf pour les produits mentionnés dans l'article 16.3 ci-dessous, pour lesquels le droit de résiliation est exclu). Le retour des E-cartes cadeau est régi par les Conditions générales des Cartes cadeau.

En cas de retour des produits dans le cadre des conditions contractuelles de droit de résiliation, mais une fois le délai légal écoulé, vous ne serez remboursé que du montant payé pour les produits concernés.

Vous devrez assumer les frais liés au retour des produits à moins que vous ne nous les rapportiez dans un quelconque magasin Oysho en Belgique. Veuillez noter que les produits à retourner devront être accompagnés du Ticket électronique reçu avec la Confirmation d'expédition au cas où vous décidiez d'utiliser vos propres moyens pour les retourner. Le Ticket électronique pourra être présenté en version numérique sur votre dispositif mobile auprès d'un quelconque magasin Oysho en Belgique.

Vous pouvez exercer votre droit de résiliation conformément aux dispositions de l'article 16.1 ci-dessus. Cependant, au cas où vous nous informez de votre intention de vous rétracter du Contrat au-delà du délai légal de rétractation, vous devrez néanmoins nous retourner les produits dans les 30 jours à partir de la date de Confirmation d'expédition.

Lorsque vous exercez le droit contractuel de rétractation, les produits doivent impérativement nous être retournés dans les mêmes conditions que celles dans lesquelles vous les avez reçus, avec les étiquettes et emballages d'origine ainsi qu'avec les instructions et tout autre document, le cas échéant, les accompagnant. A défaut de ce faire, nous nous réservons de ne pas vous rembourser.

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 légal du Contrat n'est applicable qu'aux produits qui nous sont retournés dans un état acceptable et en conformité avec les normes élémentaires de diligence et soin. Nous attirons votre attention sur ce que votre responsabilité peut être engagée en raison de la dépréciation de la valeur des produits résultant de manipulations autres que celles nécessaires en vue de s'assurer de leur nature, leur qualité et leur fonctionnement. Nous vous conseillons donc d'en prendre soin tant qu'ils sont en votre possession.

En revanche, lorsque vous exercez votre droit de rétractation contractuel, les produits doivent impérativement nous être retournés dans les mêmes conditions que celles dans lesquelles vous les avez reçus, avec les étiquettes et emballages d'origine ainsi qu'avec les instructions et tout autre document, le cas échéant, les accompagnant. A défaut de ce faire, nous nous réservons de ne pas vous rembourser.

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

(i) Retours dans n'importe quel magasin Oysho en Belgique :

Vous, ou le détenteur du Ticket cadeau, pouvez rapporter les produits dans n'importe quel magasin Oysho en Belgique.

Les produits à retourner doivent être accompagnés respectivement du Ticket électronique joint à la Confirmation d'expédition que vous pouvez montrer sous forme numérique sur votre appareil mobile ou présenter en version imprimée et, le cas échéant, de la carte qui a été utilisée pour payer les produits OU alors du Ticket cadeau.

Cette option est toujours gratuite.

Le montant payé pour le(s) produit(s) retourné(s) sera remboursé via le même moyen de paiement utilisé pour réaliser l'achat, sauf si un Ticket cadeau est présenté avec les produits retournés. Dans ce cas, le remboursement sera réalisé via un bon d'achat pour la Belgique émis par Inditex Belgique SA.

Veillez noter que le retour des commandes passées via un dispositif électronique mis à votre disposition dans l'un des magasins Oysho en Belgique et payées à la caisse de ce magasin et le retour effectué via le Ticket cadeau ne pourra être réalisé que dans un magasin Oysho en Belgique, et non pas via d'autres méthodes.

(ii) Retours depuis un Point Relais en Belgique

Vous pouvez nous retourner le produit en le déposant auprès d'un Point Relais en Belgique. Pour ce faire, suivez les indications de la rubrique « Echanges et retours » de nos Plateformes. A cette fin, vous recevrez l'étiquette de courrier par email que vous devrez coller à l'extérieur du colis fermé puis déposez le colis dans le Point Relais de votre choix en Belgique.

Si vous choisissez cette méthode pour nous retourner les produits, à moins que vous n'exerciez votre droit de rétractation légal et que vous ayez à cette fin demandé le retour du seul produit de votre commande ou du premier produit d'une commande unique composée de plusieurs produits dans le délai de 14 jours (le 14^{ème} jour étant inclus) à compter de la date de livraison de cette commande, un montant fixe vous sera porté en compte. Ce montant fixe sera directement déduit du montant global que nous devons vous rembourser.

Cette méthode de retour n'est pas disponible pour le Ticket cadeau.

Si vous souhaitez obtenir plus d'information à ce sujet, veuillez consulter la section Aide, Echanges et Retours, sur nos Plateformes.

Veuillez noter que si vous décidez de nous retourner des produits par tout autre moyen de votre choix, nous nous réservons le droit de vous faire supporter tous les coûts que nous aurons supportés. Dans ce cas, vous assumerez de surcroît le coût et le risque du renvoi des produits.

Après examen du produit, 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 ont été 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 le Contrat. Nonobstant ce qui précède, nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu les produits ou jusqu'à ce que vous nous ayez fourni une preuve d'expédition des produits à retourner. Le remboursement - du montant duquel seront éventuellement déduits les frais pour les retours effectués via les Points relais, le cas échéant - sera toujours effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé pour l'achat, sauf lorsqu'un ticket cadeau est présenté avec les produits retournés. Veuillez noter que dans ce cas, le remboursement sera réalisé au moyen d'un bon d'achat pour la Belgique émis par INDITEX Belgique SA. À cet égard, vous reconnaissez et acceptez que le bénéficiaire du remboursement soit le détenteur du Ticket cadeau.

Pour toute question, vous pouvez nous contacter au moyen de l'une des méthodes de communication disponibles sur les Plateformes.

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 au moyen de l'une des méthodes de communication disponibles sur les Plateformes en nous indiquant les références du produit et le défaut constaté pour que nous vous indiquions la marche à suivre.

Vous pouvez retourner le produit à OYSHO à l'adresse Carretera Tordera- Palafolls s/n 08490 Tordera (Barcelona) (ESPAGNE) accompagné d'un imprimé du Ticket électronique joint à la Confirmation d'expédition ou le rapporter dans n'importe quel magasin Oysho en Belgique où vous pouvez présenter le ticket électronique directement en version digitale sur votre appareil mobile ou en version imprimée ou encore le remettre auprès d'un Point Relais en Belgique en utilisant l'étiquette de retour prépayée que vous avez reçue avec votre commande.

Veuillez noter qu'un Ticket cadeau ne peut pas être utilisé pour nous renvoyer des produits défectueux.

Nous examinerons attentivement le produit retourné et vous informerons par mail dans un délai raisonnable si le produit peut être remboursé ou remplacé (le cas échéant). Le remboursement ou le remplacement du produit aura lieu dès que possible et, dans tous les cas, dans les 14 jours à compter de la date d'envoi du mail 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 du produit 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, sauf lorsqu'un ticket cadeau est présenté avec les produits retournés. Veuillez noter que dans ce cas, le remboursement sera réalisé au moyen d'un bon d'achat pour la Belgique émis par INDITEX Belgique SA.

Ceci est sans préjudice de vos droits légaux.

16.5 Droit de résiliation et retour des commandes de l'étranger

Si vous avez commandé des produits depuis un autre état membre de l'UE que la Belgique via les Plateformes, les articles 16.1, 16.2 et 16.3 sont applicables.

Nous voudrions également vous informer que nous ne sommes en aucun cas (à l'exception de l'article 16.4 pour lequel l'article 16.5 n'est pas applicable) obligés de payer les frais de livraison vers des destinations autres que l'adresse de livraison originale en Belgique ni les frais de retour depuis une destination extérieure à la Belgique.

17. VOS GARANTIES ET NOTRE RESPONSABILITÉ

Tous les documents, descriptions et informations relatifs aux produits figurant sur ces Plateformes sont fournis «en l'état », sans être couvert 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 ces Plateformes ; (ii) ils doivent être adaptés aux fins pour lesquelles des produits de ce genre sont généralement conçus ; (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.

Les produits que nous vendons, notamment les produits 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 ou de la couleur. Ces variations ne peuvent 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.

Dans la mesure prévue par la loi, toutes les garanties sont exclues, à l'exception des garanties bénéficiant aux consommateurs et aux utilisateurs, qui ne peuvent légitimement faire l'objet d'aucune exclusion (notamment la garantie légale de conformité stipulée aux articles 1649bis à 1649octies du code civil belge).

Sauf indication contraire mentionnée explicitement dans les présentes Conditions, notre responsabilité à l'égard de tout produit acheté sur nos Plateformes est strictement limitée au prix d'achat de ce dernier.

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. en tout état de cause où il serait illégal ou contraire à la loi d'exclure ou de limiter, ou de tenter d'exclure ou de limiter notre responsabilité.

Nonobstant les dispositions du paragraphe susmentionné, dans la mesure prévue par la loi, et sauf indications contraires dans les présentes Conditions, nous ne serons en aucun cas responsables des pertes suivantes, indépendamment de leur origine :

- i. perte de revenus ou de ventes ;
- ii. perte d'exploitation ;
- iii. perte de profits ou de contrats ;
- iv. perte d'économies prévues ;
- v. perte de données ; et
- vi. perte de temps de gestion ou d'horaires de bureau.

Du fait de la nature ouverte des Plateformes 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 ces Plateformes, sauf indications contraires expresses.

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.

18. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Vous reconnaissez et acceptez que tout droit d'auteur, toute marque déposée et tout autre droit de propriété intellectuelle portant sur les informations ou contenus figurant sur ces Plateformes seront, à tout moment, notre propriété ou celle de ceux qui nous ont accordé la licence. Vous ne pouvez faire usage de ces informations que dans la mesure où vous serez autorisé expressément à le faire, par nous-mêmes ou par ceux qui ont accordé la licence. Ceci ne vous empêche pas d'utiliser les Plateformes dans la mesure nécessaire en vue de copier les informations concernant votre commande ou vos coordonnées.

19. VIRUS, PIRATAGE ET AUTRES DÉLITS INFORMATIQUES

Vous ne devez pas utiliser les Plateformes de manière abusive en y introduisant intentionnellement des virus, chevaux de Troie, vers, bombes logiques et autres dispositifs malveillants ou nuisibles sur le plan technologique. Il est interdit d'accéder sans autorisation à nos Plateformes, au serveur sur lequel elles sont hébergées ou à tout serveur, ordinateur ou base de données en rapport avec nos Plateformes. Vous vous engagez à ne pas attaquer ces Plateformes par le biais d'un déni de service ou d'un déni de service distribué.

Toute violation de la présente disposition constitue un délit en vertu de la réglementation applicable en la matière. Nous informerons les autorités compétentes d'une telle violation et coopérerons avec celles-ci afin de découvrir l'identité du pirate informatique. De même, en cas de non-respect de la présente clause, vous cesserez immédiatement d'être autorisé à utiliser nos Plateformes.

Nous déclinons toute responsabilité en cas de perte ou de nuisance résultant d'une attaque par déni de service, d'un virus ou de tout autre dispositif ou matériel malveillant ou nuisible sur le plan technologique, causée à votre ordinateur, votre équipement, vos données ou vos informations suite à l'utilisation de nos Plateformes ou après avoir téléchargé des fichiers sur ces dernières ou des fichiers d'autres sites vers lesquels nos Plateformes vous ont dirigé.

20. LIENS SUR NOS PLATEFORMES

Si nos Plateformes contiennent des liens redirigeant vers d'autres sites et données de tiers, ces liens seront uniquement fournis à titre d'information, sans que nous n'ayons aucun contrôle sur le contenu ou les données de ces sites. En conséquence, nous déclinons toute responsabilité en cas de perte ou de nuisance résultant de l'utilisation de ces liens.

21. COMMUNICATIONS PAR ÉCRIT

La réglementation applicable exige que certaines des informations ou que la notification que nous vous envoyons soient communiquées par écrit. En utilisant nos Plateformes, vous acceptez que la plupart des communications entre nous soient réalisées par voie électronique. Nous vous contacterons par e-mail, ou par SMS si vous êtes un utilisateur non-enregistré ayant passé une commande via un dispositif électronique mis à votre disposition dans certains magasins Oysho, ou nous vous fournirons des informations via des alertes sur ces Plateformes. À des fins contractuelles, vous acceptez d'utiliser ce moyen de communication électronique et que tous les Contrats, toutes les notifications et toute autre communication que nous vous envoyons par voie électronique sont conformes aux obligations légales de vous les fournir par écrit. Cette condition n'affectera pas vos droits reconnus par la loi.

22. NOTIFICATIONS

Veillez utiliser de préférence les moyens de communication indiqués sur les Plateformes pour nous adresser vos notifications. Sauf indication contraire, conformément aux dispositions de l'article 21 ci-dessus, nous pouvons vous adresser des notifications à l'adresse électronique ou postale que vous nous aurez communiquée lors de votre commande, ou par SMS au cas où la commande aurait été passée via l'un des dispositifs électroniques mis à votre disposition dans certains magasins Oysho et que vous n'êtes pas un utilisateur enregistré.

Il est entendu que les notifications ont été reçues et réalisées correctement dès qu'elles sont publiées sur nos Plateformes, 24 heures après avoir été envoyées par e-mail, trois jours après la date d'envoi d'une lettre ou dès qu'un SMS vous a été envoyé sans message d'erreur. Comme preuve que la notification a bien été envoyée, il suffira de prouver, dans le cas d'une lettre, qu'elle a été envoyée à la bonne adresse, que le timbre a bien été payé et qu'elle a bien été livrée à la poste ou à une boîte aux lettres ; dans le cas d'un SMS, qu'il a été envoyé au bon numéro de téléphone portable fourni par un utilisateur non-enregistré ; et dans le cas d'un e-mail, que la notification a été envoyée à l'adresse e-mail indiquée par le destinataire.

23. TRANSFERT DES DROITS ET OBLIGATIONS

Le Contrat revêt un caractère contraignant pour les parties, ainsi que pour leurs successeurs, cessionnaires et ayants cause respectifs.

Vous ne pourrez ni transmettre, ni céder, ni grever, ni transférer d'une quelconque autre manière un Contrat ou l'un des droits ou obligations découlant de celui-ci sans avoir obtenu notre consentement préalable par écrit.

Nous pouvons transmettre, céder, grever, sous-traiter ou transférer d'une quelconque autre manière un Contrat ou l'un des droits ou obligations découlant de celui-ci, et ce à tout moment au cours de la durée du Contrat. Afin d'éviter toute ambiguïté, ces transmissions, cessions, charges et autres transferts ne porteront pas préjudice aux droits qui, le cas échéant, vous sont reconnus en tant que consommateur, et ne constitueront aucune limite, restriction ou exclusion des garanties explicites ou implicites que nous aurons pu vous accorder.

24. FORCE MAJEURE

Nous ne serons pas tenus responsables de toute inexécution ou de tout retard dans l'exécution de nos obligations contractuelles causés par des événements échappant à un contrôle raisonnable de notre part (« Force majeure »).

Les cas de force majeure englobent tout acte, événement, inexécution, omission ou accident se produisant hors de notre contrôle raisonnable et comprend en particulier ce qui suit :

- i. Grève, lock-out ou autres mesures revendicatives qui n'auraient pas été annoncée à l'avance.
- ii. Émeute civile, révolte, invasion, attaque terroriste ou menace terroriste, guerre (déclarée ou non), menace ou préparatifs de guerre.
- iii. Incendie, explosion, tempête, inondation, tremblement de terre, effondrement de terrain, épidémie ou toute autre catastrophe naturelle.
- iv. Impossibilité d'utiliser les trains, bateaux, avions, transports motorisés ou autres moyens de transport privés ou publics.
- v. Impossibilité d'utiliser les réseaux de télécommunication publics ou privés.
- vi. Actes, décrets, législation, réglementation ou restrictions de la part de tout gouvernement ou de toute autorité publique.
- vii. Grève, incidents ou accidents de transport maritime ou fluvial, de transport postal ou de tout autre type de transport.

Il est entendu, d'une part, que nos obligations contractuelles seront suspendues tant que durera le cas de Force majeure et, d'autre part, que nos délais d'exécution en vue de remplir ces obligations seront prolongés pour une durée équivalant à celle du cas de Force majeure. Nous nous efforcerons dans la mesure du possible 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. DROITS DE RENONCIATION

Si nous cessons de réclamer de votre part la réalisation stricte de vos obligations en vertu du Contrat ou des présentes Conditions, ou si nous n'exerçons pas les droits ou recours auxquels nous avons droit en vertu de ce Contrat ou des présentes Conditions, cela ne constituera en aucun cas une renonciation ou une limitation de ces droits ou recours et ne vous dispensera pas de vous conformer à vos obligations.

Aucune renonciation de notre part à un droit ou recours spécifique ne constituera une renonciation aux autres droits ou recours découlant du Contrat ou des Conditions.

Aucune renonciation de notre part à l'un quelconque de ces droits, recours ou conditions en vertu du Contrat ou des Conditions ne produira d'effets tant qu'elle ne sera pas expressément qualifiée comme telle et qu'elle ne vous sera pas communiquée conformément aux dispositions prévues dans la clause relative aux notifications ci-dessus.

26. NULLITÉ PARTIELLE

Si l'une quelconque des clauses des présentes Conditions ou l'une quelconque des dispositions du Contrat était jugée nulle et non avenue en vertu d'une décision irrévocable émanant d'une autorité compétente, les autres clauses des Conditions et dispositions du Contrat resteront applicables sans qu'elles ne soient affectées par cette décision.

27. INTÉGRALITÉ DU CONTRAT

Les présentes Conditions et tout document mentionné dans ces Conditions constituent l'intégralité du Contrat conclu entre les parties au regard de l'objet de ce dernier, et remplacent tout accord, promesse ou pacte conclu préalablement à l'oral ou par écrit entre les parties.

Les parties conviennent qu'aucune d'entre elles ne s'est fondée sur une déclaration ou une promesse formulée par l'autre partie ou découlant éventuellement d'une quelconque déclaration écrite ou orale au cours des négociations menées entre les parties avant la conclusion du Contrat, à l'exception des dispositions expressément stipulées dans les présentes Conditions.

Chacune des parties renonce à exercer tout recours concernant d'éventuelles fausses déclarations émises par l'autre partie, orales ou écrites, avant la date de la signature du Contrat (sauf si ces fausses déclarations ont été émises de façon frauduleuse). Le seul recours que pourra exercer l'autre partie portera sur la rupture de Contrat, comme il est stipulé dans les présentes Conditions.

28. NOTRE DROIT DE MODIFIER LES PRÉSENTES CONDITIONS

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

Vous êtes soumis aux politiques et Conditions en vigueur au moment où vous utilisez les Plateformes ou passez une commande, sauf si la loi ou les autorités compétentes nous obligent à modifier ces politiques, ces Conditions ou la politique de confidentialité de manière rétroactive. Dans ce cas, toute modification éventuelle s'appliquera également aux commandes que vous aurez passées préalablement.

29. LÉGISLATION APPLICABLE ET JURIDICTION

L'utilisation des Plateformes et les contrats d'achat de produits conclus sur ces Plateformes seront régis par le droit belge.

Tout différend découlant ou lié à l'utilisation des Plateformes ou à la conclusion de ces contrats sera soumis à la juridiction des cours et tribunaux belges.

30. COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS

Vos remarques et commentaires sont toujours les bienvenus. Vous pouvez nous les envoyer à l'aide des moyens de communication disponibles sur nos Plateformes.

Si vous estimez, en votre qualité d'acheteur, que vos droits ont été violés, vous pouvez nous transmettre vos plaintes à l'adresse électronique contact_be@oysho.com en vue de solliciter un règlement à l'amiable du litige. Si, à cet égard, la vente a été conclue en ligne par le biais de nos Plateformes, nous vous signalons que, conformément au Règlement (CE) N° 524/2013, vous êtes en droit de solliciter une résolution extrajudiciaire du litige de consommation qui nous oppose par le biais de la plate-forme de résolution des litiges en ligne de l'Union Européenne accessible à l'adresse Internet <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Un Service de Médiation pour le Consommateur est également disponible à l'adresse North Gate II Boulevard du Roi Albert II 8 1000 Bruxelles (Tel : 02 702 52 20 / Fax : 02 808 71 29 / E-mail: contact@mediationconsommateur.be. Site web: <http://www.mediationconsommateur.be/fr>

Dernière mise à jour: 01/08/2024

ANNEXE

Formulaire de rétractation

(formulaire à compléter et à nous renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

A : OYSHO, Carretera Tordera-Palafolls s/n, 08490-Tordera, Barcelona (Espagne)
(email: contact_be@oysho.com)

Je vous informe par la présente de ma décision d'exercer mon droit de rétractation du contrat de vente portant sur les articles suivants :

Commandé / reçu le (*) :

Nom du consommateur :

Adresse du consommateur :

Signature du consommateur (uniquement pour les formulaires en format papier)

Date :

(*) Rayez la mention inutile

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DE L'APPLICATION OYSHO ET DES FONCTIONNALITÉS

Ces Conditions Générales d'Utilisation (les «Conditions») régissent spécifiquement l'accès et l'utilisation des services disponibles sur l'Application OYSHO (l'« App ») et de diverses fonctionnalités toutes disponibles sur l'App et certaines seulement sur d'autres supports (les « Fonctionnalités »). Ces conditions complètent et s'appliquent, le cas échéant, sans préjudice des conditions d'achat et d'utilisation de www.oysho.com.

Les services de l'App et les Fonctionnalités comprennent: (i) la possibilité d'acheter des produits via l'App, ces achats étant considérés comme effectués dans le magasin en ligne OYSHO (le «Magasin en ligne»), et partant soumis aux conditions d'achat et d'utilisation de www.oysho.com, (ii) la possibilité de gérer les reçus des achats effectués via le Magasin en ligne, (iii) la possibilité d'utiliser le QR code (le « QR ID ») pour s'identifier en tant qu'utilisateur OYSHO, et (iv) la possibilité de recevoir le reçu ou la preuve d'achat en format électronique, après avoir sélectionné au préalable l'option « Reçu électronique » sur l'App, en montrant dans les magasins physiques OYSHO (les «Magasins physiques») le QR ID prévu à cette fin. Vous pouvez, à l'occasion de chaque transaction, décider de recevoir un reçu électronique au lieu d'un reçu imprimé.

Les Magasins physiques et le Magasin en ligne sont gérés en Belgique sous le nom commercial « OYSHO » par INDITEX Belgique S.A., une société de droit belge immatriculée à la Banque Carrefour des Entreprises (B.C.E) sous le numéro 0450.661.802 avec TVA n° BE0450661802, ayant son siège social sis Rue aux Laines 68-72 à 1000 Bruxelles (Belgique) (ci-après « OYSHO »). Les Termes « Nous », « Notre » ou « Nos » utilisés dans les Conditions se réfèrent, également à OYSHO.

1. DESCRIPTION GÉNÉRALE DU SERVICE

1.1 Achat de produits sur www.oysho.com via l'App

Les clients peuvent acheter des produits sur www.oysho.com via l'App. Par conséquent, les achats effectués par le biais de l'App sont considérés comme des achats effectués dans le Magasin en ligne et, à ce titre, ils sont soumis aux conditions d'achat et d'utilisation de www.oysho.com que les clients doivent accepter lors de l'achat de tout produit.

1.2 Gestion des reçus pour les achats effectués dans le Magasin en ligne

Les reçus des achats effectués dans le Magasin en ligne seront stockés dans l'App, plus particulièrement dans la section «Mes achats».

1.3 S'identifier en tant que client OYSHO en présentant votre QR ID

Le QR ID vous permet de vous identifier auprès des Magasins physiques, ce qui simplifie la procédure et vous offre une meilleure expérience. Votre QR ID peut également vous permettre de participer à des actions promotionnelles et d'obtenir d'autres avantages, qui seront soumis aux termes et conditions applicables au cas par cas.

1.4 Obtention d'un reçu électronique

Lorsque vous payez un achat dans les Magasins physiques, vous pouvez demander un reçu en format électronique au lieu d'un reçu imprimé. Pour ce faire, vous devez d'abord activer l'option « Reçu électronique » sur l'App et ensuite montrer le QR ID et le reçu sera automatiquement envoyé vers l'App.

À partir de ce moment, vous pourrez effectuer des échanges ou des retours dans les Magasins physiques en utilisant le QR ID, selon les conditions générales applicables à ce moment, notre politique commerciale et, en tout état de cause, en conformité avec la législation en vigueur.

Dans ce cas, vous ne recevrez pas de reçu en format papier. Par conséquent, il est essentiel que vous compreniez qu'en activant l'option « Reçu électronique » sur l'App et en utilisant le QR ID, vous demandez expressément l'émission d'un reçu ou d'une preuve d'achat en format électronique, renonçant ainsi à le recevoir en format papier. Dans tous les cas, vous pouvez demander à tout moment un reçu papier en contactant notre Service Clients, via l'un des moyens de communication indiqués sur les Plateformes OYSHO.

En tout état de cause, la réglementation en vigueur sur les reçus électroniques ou toute autre réglementation applicable, auxquelles les présentes Conditions sont soumises, prévaudront toujours.

Si vous choisissez de vous désinscrire en tant qu'utilisateur de l'App, vous pouvez demander, lors du processus de désinscription, que tous les reçus stockés dans l'App soient envoyés à une adresse e-mail que vous nous aurez fournie à cet effet.

1.5 Numériser les reçus

Si votre reçu original est en format papier, vous pouvez générer une version numérique de ce reçu papier en scannant le code QR qui y est imprimé. A partir de ce moment, vous pouvez utiliser ce reçu électronique pour effectuer des retours dans les Magasins physiques selon les conditions générales applicables à ce moment, conformément à notre politique commerciale et, en tout état de cause, en conformité à la législation en vigueur.

2. DISPONIBILITÉ DES SERVICES OFFERTS VIA L'APP ET DES FONCTIONNALITÉS

Conformément aux lois applicables, nous nous réservons le droit de modifier,

suspendre ou supprimer, à tout moment, à notre seule discrétion et sans préavis, que ce soit généralement ou en particulier pour un ou plusieurs utilisateurs, l'App en elle-même ou tout ou partie des services de l'App ou tout ou partie des Fonctionnalités.

3. RESPONSABILITÉ

Sauf dans les cas où l'exclusion de responsabilité est légalement limitée, nous ne sommes pas responsables des dommages que vous pourriez subir en utilisant les services offerts via l'App ou l'une quelconque des Fonctionnalités. Vous acceptez d'utiliser les services de l'App et les Fonctionnalités exclusivement aux fins pour lesquelles ils ont été conçus et, par conséquent, de ne pas en faire une utilisation inappropriée ou frauduleuse, et vous serez responsable envers OYSHO et/ou tout tiers pour tout dommage pouvant résulter d'une utilisation inappropriée de l'App et/ou des Fonctionnalités.

Vous serez responsable dans les cas suivants:

a) lorsque, le cas échéant, votre équipement ou vos terminaux associés à l'App, les cartes SIM, les adresses e-mail et/ou tout mot de passe sont utilisés par un tiers autorisé par vous à notre insu;

b) lorsque des erreurs ou des dysfonctionnements se produisent alors que vous utilisez les services disponibles sur l'App ou l'une quelconque des Fonctionnalités à cause de la défectuosité de votre matériel, de votre logiciel, de vos appareils ou terminaux ou bien du défaut d'installation des mesures de sécurité nécessaires sur l'appareil sur lequel vous utilisez l'App ou les Fonctionnalités.

4. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE, PROPRIÉTÉ INDUSTRIELLE ET AUTRES DROITS ASSOCIÉS À L'APP ET AUX FONCTIONNALITÉS

Tous les éléments qui font partie ou sont inclus dans l'App ou dans les Fonctionnalités ont la propriété ou sont sous le contrôle d'OYSHO ou de tiers ayant autorisé leur utilisation. Tout ce qui précède sera ci-après dénommé la «Propriété».

Les utilisateurs s'engagent à ne pas retirer, supprimer, modifier, manipuler ou de toute autre manière changer:

- Les notes, légendes, signes ou symboles que soit OYSHO soit les ayants droit légitimes incorporent dans leurs propriétés en matière de propriété intellectuelle ou industrielle (par exemple copyright, ©, ® et ™, etc.).

- les dispositifs techniques de protection ou d'identification que la Propriété peut contenir (par exemple filigranes, empreintes digitales, etc.). Les utilisateurs reconnaissent qu'en vertu des présentes Conditions, OYSHO n'attribue ni ne transfère aux utilisateurs aucun droit sur la Propriété ou la propriété de tiers.

OYSHO autorise uniquement les utilisateurs à accéder à la Propriété et à l'utiliser conformément aux présentes Conditions.

Les utilisateurs ne sont pas autorisés à copier, distribuer (y compris par courrier électronique ou sur Internet), diffuser, communiquer, modifier, adapter, transformer, céder ou de toute autre manière, se livrer à des activités qui impliquent l'utilisation commerciale de la Propriété, que ce soit en tout ou en partie, sans le consentement écrit exprès du titulaire légal des droits d'exploitation.

L'accès et l'utilisation de la Propriété se feront toujours et dans tous les cas à des fins strictement personnelles et non commerciales.

OYSHO se réserve tous les droits sur la Propriété qui s'y rapportent y compris tous les droits de propriété intellectuelle et industrielle qu'elle détient sur ceux-ci.

OYSHO n'accorde aux utilisateurs aucune licence ou autorisation d'utiliser la Propriété autre que celle expressément énoncée dans cette clause. OYSHO se réserve le droit de résilier ou modifier, à tout moment et pour quelque motif que ce soit, les licences accordées en vertu des présentes Conditions.

Sans préjudice ce qui précède, OYSHO peut intenter une action en justice contre toute autre utilisation par l'utilisateur qui:

- ne respecte pas les termes et conditions des présentes Conditions;
- enfreint ou porte atteinte aux droits de propriété intellectuelle et industrielle ou à d'autres droits équivalents d'OYSHO ou de tout autre tiers titulaire légitime ou viole toute autre loi applicable.

Dernière mise à jour le 01/08/2024