CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

POUR LES ACHATS EN MAGASIN

REMARQUES GÉNÉRALES

Cher Client,

Dans nos points de vente, vous pouvez acheter aussi bien des produits disponibles en magasin (« Produits Disponibles ») que des produits (uniquement dans les points de vente participants) qui ne sont pas disponibles à ce moment-là et qui seront livrés ultérieurement (« Produits@ »). Les Produits Disponibles et les Produits@ sont ci-après également désignés conjointement comme le(s) « Produit(s) ».

L'achat des Produits est soumis aux présentes conditions générales de vente applicables aux achats en magasin, tant pour les Produits Disponibles que pour les Produits@ commandés en magasin en vue d'une livraison ultérieure (ci-après les « Conditions applicables aux achats en magasin »).
En effectuant un achat dans l'un de nos magasins, le Client déclare accepter les présentes Conditions, disponibles en magasin ainsi que dans la section correspondante du site internet www.calzedonia.com/be/fr/ (ci-après le « Site »), où sont également décrites les principales caractéristiques des Produits.

1. APPLICABILITÉ DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE POUR LES ACHATS EN MAGASIN

En cas de modification des Conditions applicables aux achats en magasin, les conditions en vigueur au moment de l'achat sont applicables. Les versions antérieures des conditions peuvent être consultées dans la section dédiée du Site et peuvent être enregistrées et imprimées https://www.calzedonia.com/be/fr/sales-condition.html

Avant l'achat, le Client est tenu de prendre connaissance des présentes Conditions applicables aux achats en magasin et de les accepter. En procédant à l'achat, le Client déclare avoir lu intégralement, compris et accepté les présentes conditions.

2. PARTIES

2.1 Le détaillant des Produits (ci-après le « Détaillant ») est l'entreprise qui exploite le point de vente dans lequel le Client choisit d'acheter les Produits. Toutes les informations pertinentes concernant le Détaillant sont disponibles dans le magasin concerné.

2.2 En cas d'achat de Produits@, le Client est identifié sur la base des données qu'il/elle a fournies. Il est interdit de fournir des données fausses et/ou fictives. Le Détaillant décline toute responsabilité à cet égard.

2.3 Pour de plus amples informations, il est possible de prendre directement contact aux coordonnées indiquées à l'article 10 des présentes Conditions applicables aux achats en magasin.

3. MODE DE CONCLUSION DU CONTRAT

3.1 L'achat des Produits est conclu au moment où le paiement est effectué en magasin (ci-après la « Date d'achat »).

3.2 En achetant les Produits@, le Client accepte et autorise la livraison ultérieure des Produits@ au lieu convenu avec le Détaillant.
Après l'achat des Produits@, le Client reçoit un e-mail (ci-après la « Confirmation d'achat Produits@ ») confirmant que l'achat a été effectué avec succès et contenant un récapitulatif de l'achat.
Le Client reçoit ensuite par e-mail :

- une confirmation indiquant que les Produits@ ont été expédiés vers le lieu convenu (ci-après la « Confirmation d'expédition Produits@ ») ;
- une confirmation indiquant que les Produits@ sont arrivés au lieu convenu, accompagnée des instructions de retrait (ci-après la « Confirmation de livraison Produits@ »).

4. CONDITIONS DE VENTE SPÉCIFIQUES AUX PRODUITS PERSONNALISÉS

4.1 Uniquement si le Détaillant l'autorise, certains Produits peuvent être personnalisés (ci-après les « Produits Personnalisés »).

4.2 Certains Produits peuvent être personnalisés en demandant au Détaillant d'y apposer un mot, un symbole, un numéro ou une phrase (ci-après le « Texte »). Le Texte ne peut en aucun cas être offensant, pornographique, diffamatoire, blasphématoire, raciste ou discriminatoire, ni contenir de menaces ou d'incitation à la violence. Le Texte ne peut pas non plus contenir les noms ou surnoms de personnes connues et ne doit, de manière générale, porter atteinte à aucun droit de tiers, notamment aux droits de propriété intellectuelle ou aux marques déposées de tiers.
Le Détaillant se réserve en tout état de cause le droit de refuser tout Texte contraire à ce qui précède, ainsi que tout autre Texte qu'il juge inapproprié pour quelque raison que ce soit, sans être tenu d'en fournir la raison au Client.

Si le Détaillant décide de refuser le Texte proposé par le Client, cela entraîne l'annulation de la Proposition de commande.
En passant une commande de Produits Personnalisés, le Client déclare :

- garantir que le Texte demandé ne relève d'aucune des catégories interdites ;
- assumer l'entière responsabilité du Texte demandé ;
- garantir le Détaillant, ses sociétés affiliées et les sociétés appartenant au groupe du Détaillant contre tous frais, dépenses, dommages et pertes résultant de l'utilisation du Texte sur le Produit Personnalisé.

4.3 Le Détaillant peut, exclusivement pour les Produits qu'il sélectionne, proposer un service de personnalisation consistant à apporter des adaptations sur mesure afin d'adapter les Produits aux souhaits du Client (ci-après les « Adaptations sur mesure »).

5. PRIX DE VENTE

Les prix des Produits Disponibles et des Produits@ sont ceux en vigueur dans le point de vente à la Date d'achat. Les prix comprennent les taxes, prélèvements et éventuels frais liés aux droits de douane.
Les éventuels frais d'expédition facturés au Client pour l'envoi des Produits@ (le cas échéant) sont indiqués sur la preuve d'achat.

6. MODES DE PAIEMENT

Le paiement peut être effectué au moyen de tous les modes de paiement acceptés dans le point de vente choisi pour l'achat des Produits.

7. EXPÉDITION ET LIVRAISON

7.1 Les Produits Disponibles sont remis immédiatement lors de l'achat en magasin, simultanément au paiement.
Les Produits@ sont livrés dans les meilleurs délais et, en tout état de cause, au plus tard dans les 30 (trente) jours suivant la Date d'achat indiquée sur la preuve d'achat délivrée en magasin, au lieu convenu (par exemple le magasin lui-même, le domicile du Client ou un point de retrait choisi).

7.2 Si le Client a choisi de retirer les Produits@ dans un magasin, ceux-ci restent disponibles au retrait pendant 10 (dix) jours à compter de la Confirmation de livraison Produits@.
Le Client peut retirer personnellement les Produits@ ou autoriser une autre personne à le faire.

7.3 Lors du retrait des Produits@, les éléments suivants sont requis :

- présenter l'e-mail contenant la Confirmation de livraison Produits@ ;
- signer le formulaire de retrait.

Si le Client est enregistré en tant que Client Loyalty, il suffit de :

- indiquer ses nom et prénom, ou présenter la carte de fidélité, ou présenter la Confirmation de livraison Produits@ ;
- signer le formulaire de retrait.

Si les documents requis ne sont pas présentés ou si les Produits@ ne sont pas retirés, le contrat de vente relatif aux Produits@ sera résolu et le montant intégralement payé sera remboursé par virement bancaire. Les Produits Personnalisés sont fabriqués spécialement pour le Client et ne peuvent donc pas être retournés, sauf en cas de non-conformité. Si les Produits Personnalisés ne sont pas retirés en magasin, le contrat de vente n'est pas résolu et aucun remboursement n'est dû.

7.4 Au moment du retrait des Produits@, il incombe au Client de :

- vérifier la conformité des Produits@ avec les Produits achetés ;
- vérifier l'état de l'emballage et s'assurer qu'il ne présente aucun dommage immédiatement visible (par exemple : boîte mouillée ou endommagée).

Tout problème éventuel doit être signalé immédiatement.

7.5 Avant l'achat, le personnel du magasin informera le Client si des frais d'expédition sont dus (ci-après les « Frais d'expédition »). Ces Frais d'expédition sont consultables sur le Site et sont indiqués sur la facture d'achat remise par le point de vente lors de l'achat des Produits@.

8. DROIT CONTRACTUEL DE RETOUR D'UN ACHAT (POLITIQUE DE RETOUR)

8.1 Sans préjudice des dispositions de la réglementation applicable en matière de garanties relatives aux biens de consommation, nous souhaitons offrir à nos Clients une garantie supplémentaire par rapport au régime légal. Nous offrons la possibilité de retourner les Produits dans tous les points de vente participants en Belgique (à l'exception des magasins outlet et des points de vente hors taxes), même lorsqu'il ne s'agit pas d'un achat en ligne et même si les Produits ne présentent aucun défaut. Ces retours sont soumis aux conditions ci-dessous.

Les Produits retournés au titre du droit contractuel de retour sont ci-après désignés comme les « Produits Retournés ».

Les Produits Retournés doivent être retournés sur présentation de la preuve d'achat.

Le retour susmentionné doit être effectué au plus tard dans les délais suivants :

- pour les Produits Disponibles : dans les 30 jours suivant la Date d'achat ;
- pour les Produits@ : dans les 30 jours suivant la date de retrait par le Client ou une personne désignée.

Sous réserve du respect des exigences prévues à l'article 8.2, le Client a droit :

- au remplacement des Produits Retournés par d'autres Produits Disponibles ou d'autres Produits@ (les éventuelles différences de prix seront alors prises en compte) ; ou
- au remboursement du montant payé pour les Produits Retournés sous la forme d'un « Bon d'achat » ou, si disponible, sous forme de crédit dans le Digital Wallet de notre application. Le Bon d'achat et le crédit du Digital Wallet peuvent tous deux être utilisés dans tous les magasins en Belgique ;

En cas d'exercice du droit contractuel de retour, le remboursement est effectué sur la base du prix indiqué sur la preuve d'achat, à l'exception des frais mentionnés à l'article 8.3.

8.2 Le droit contractuel de retourner un achat visé au présent article est soumis aux conditions suivantes :

- les Produits Retournés doivent être retournés dans leur intégralité ; il n'est pas permis de retourner uniquement certaines parties ou certains composants du Produit (y compris dans le cas de lots) ;
- les Produits Retournés doivent être retournés selon les modalités décrites à l'article 8.1, et au plus tard dans les délais mentionnés à l'article 8.1 ;
- les Produits Retournés ne doivent pas avoir été utilisés, portés, lavés, salis ou endommagés et ne doivent présenter aucune trace d'utilisation ;
- les Produits Retournés doivent être retournés dans le même état que celui dans lequel ils ont été reçus, avec tous les accessoires et étiquettes (par exemple : les produits doivent être retournés dans leur emballage d'origine, avec le carton fourni, etc.) ;
- les Produits Retournés achetés sur la base du même ticket/facture peuvent être retournés à des moments différents et selon différentes méthodes de retour, à condition de respecter le délai mentionné à l'article 8.1 ;
- si certains Produits ont été achetés dans le cadre de promotions spécifiques (par exemple 5 pour le prix de 4, 3 pour le prix de 2, achetez X et recevez Y, etc.), le droit contractuel de retour peut également être exercé pour une partie seulement des Produits concernés par la promotion ; dans ce cas, le prix effectivement payé tel qu'indiqué sur la preuve d'achat sera pris en compte.

8.3 Lors de l'exercice du droit contractuel de retourner un achat, les éventuels frais supplémentaires restent à la charge du Client (par exemple : frais liés au paiement à la livraison, frais d'emballage cadeau, etc.).

8.4 Le droit contractuel de retourner un achat est exclu dans les cas suivants :

- Produits Personnalisés ;
- Cartes-cadeaux ;
- Produits achetés dans des points de vente hors taxes.

9. GARANTIE LÉGALE EN CAS DE PRODUITS NON CONFORMES

9.1 Tout défaut ou toute non-conformité des Produits est couvert par la garantie légale applicable aux produits non conformes. La garantie s'applique à condition que le Client puisse présenter une preuve d'achat.

9.2 S'il est établi que les Produits achetés ne sont pas conformes, le Client a droit, sans frais supplémentaires, à :

a) la réparation du Produit défectueux ;
b) le remplacement des Produits non conformes.

Si la réparation ou le remplacement du Produit n'est pas possible, le Client peut demander une réduction du prix sous la forme d'un remboursement partiel ou la résolution du contrat de vente (sauf si la non-conformité, compte tenu de son caractère mineur, ne le justifie pas). La résolution implique l'annulation du contrat : le Client doit retourner le Produit et le Vendeur doit rembourser intégralement le montant payé.

Le remboursement est effectué sous la forme d'un Bon d'achat, d'un crédit dans le Digital Wallet de notre application (si disponible) ou par virement bancaire traité par notre siège. Les remboursements sur la carte de paiement initialement utilisée ou par un autre mode de paiement ne peuvent pas être traités en magasin. Le Bon d'achat et le crédit du Digital Wallet peuvent tous deux être utilisés dans tous les magasins en Belgique.

9.3 Aucun frais n'est dû par le Client pour le retour de Produits défectueux.

10. CONTACT

Pour toute demande d'information, vous pouvez contacter :
Service Clients Calzedonia
à l'attention de Ducal d.o.o.
Matrix Building, 5e étage
Slavonska Avenija 1C
10000 Zagreb (Croatie)
hello@calzedonia.com

11. CONFIDENTIALITÉ

Veuillez consulter la Politique de confidentialité sur le Site pour obtenir des informations complètes sur la manière dont nous traitons vos données à caractère personnel.

12. DROIT APPLICABLE, RÈGLEMENT DES LITIGES ET JURIDICTION

Les présentes Conditions applicables aux achats en magasin sont régies et interprétées conformément au droit applicable du pays dans lequel se trouve le point de vente où l'achat a été effectué, sans préjudice des dispositions impératives du pays de résidence du Client qui prévalent. Tout litige doit être soumis exclusivement au tribunal compétent du domicile ou du lieu de résidence du Client, conformément au droit applicable.

13. MODIFICATIONS ET MISES À JOUR

Les présentes Conditions applicables aux achats en magasin peuvent être modifiées à tout moment. Le Client doit accepter les Conditions applicables aux achats en magasin en vigueur au moment de l'achat des Produits. Les nouvelles Conditions applicables aux achats en magasin s'appliquent à compter de leur date d'entrée en vigueur et aux achats effectués après cette date. Les versions antérieures des Conditions applicables aux achats en magasin peuvent être consultées dans la rubrique dédiée du Site.

Version mise à jour le 20 août 2026