

Conditions Générales de Vente (CGV)

Mise à jour : 25 septembre 2026

La société KENZO fabrique et commercialise directement et indirectement les produits KENZO dans le monde entier.

Tout en maintenant notre réseau de boutiques commercialisant les produits KENZO, un site de vente à distance est également accessible sur notre site internet à l'adresse suivante : <http://www.kenzo.com> (l'« **E-shop** »).

L'E-shop requiert une démarche active de votre part.

L'utilisation du processus de vente en ligne décrit dans les présentes Conditions Générales de Vente à distance (ci-après les « **Conditions Générales de Vente** » ou « **CGV** ») est réservée aux seuls consommateurs agissant exclusivement pour leur propre compte et usage personnel. Les Produits n'ont donc pas vocation à être revendus à des fins commerciales.

1 - CHAMP D'APPLICATION

Les Conditions Générales de Vente, que nous vous invitons à lire attentivement, s'appliquent à l'ensemble de vos commandes portant sur les produits KENZO mis en vente via notre E-shop (« **Produits** »), à l'exception :

-Des commandes à destination des pays/régions suivant(e)s: Royaume-Uni, Hong-Kong, Singapour, Taïwan Region, Australie, Bulgarie, Canada, République Tchèque, Danemark, Hongrie, Islande, Indonésie, Israël, Liban, Malaisie, Mexique, Nouvelle-Zélande, Norvège, Philippines, Pologne, Roumanie, Corée du Sud, Suède, Suisse, Thaïlande, Vietnam, Etats-Unis, Emirats Arabes Unis, Royaume d'Arabie Saoudite, lesquelles sont gérées par notre partenaire, la société Global-e France SAS, enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 818 358 459, dont le siège social se situe 320 rue Saint Honoré, 75001 Paris, France ("**Global-e**") en son nom propre mais pour notre compte. Pour ces pays/régions, nous vous invitons à consulter les conditions générales de vente de Global-e disponible en bas de pages de l'E-shop sur ces pays/régions (locales) de l'E-shop ([ici](#)) et sa politique de confidentialité disponibles [ici](#).

- Des commandes passées à destination de l'Espagne et du Japon. Voir les politiques applicables en bas de pages sur ces pays (locales) de l'E-shop.

Les présentes Conditions Générales de Vente détaillent également les conditions particulières de vente et d'utilisation qui régissent l'achat et l'utilisation de la carte cadeau électronique KENZO (« **E-Carte Cadeau** » ou « **E-Carte Cadeau Kenzo** »), par l'acheteur et le bénéficiaire, proposée et émise par KENZO sur l'E-shop uniquement dans les pays suivants : France, Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre, Croatie, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Monaco, Pays-Bas, Portugal, Slovaquie, Slovénie.

Vous pouvez accéder aux présentes Conditions Générales de Vente à tout moment sur notre E-shop et en conserver une version par enregistrement informatique ou par impression.

Le client, en cochant une case prévue à cet effet et en passant commande, déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente et les accepter avant la passation de sa commande. Vous certifiez par ailleurs avoir la capacité juridique de contracter les engagements prévus aux présentes Conditions Générales de Vente. La validation de votre commande vaut acceptation sans réserve de nos Conditions Générales de Vente, lesquelles sont

complétées par notre Politique de protection des données personnelles, incluant notre politique cookies et les Conditions générales d'utilisation de l'E-shop.

KENZO se réserve la possibilité de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Vente. Néanmoins, les Conditions Générales de Vente applicables à la commande sont celles acceptées par l'acheteur au moment de la passation de sa commande.

Les Conditions Générales de Vente ne s'appliquent pas aux services, ou vente de produits proposés par une autre entité que KENZO, et ce même si ces services ou produits sont présentés sur l'E-shop via des liens, bannières ou liens hypertextes. Avant de passer une commande auprès d'une entité autre que KENZO, vous devez vérifier les conditions de vente applicables par ces autres entités.

S'agissant de la protection de vos données personnelles collectées sur l'E-shop, nous vous invitons à consulter notre Politique de protection des données personnelles disponible en bas de page de notre E-shop.

2 - IDENTIFICATION DU VENDEUR

Les Produits KENZO vous sont vendus par la société suivante : KENZO, Société Anonyme au capital de 2 153 040 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 402 180 194, dont le siège social est situé au 18 rue Vivienne – 75002 Paris, France et dont le numéro de TVA intracommunautaire est le FR 80 402 180 194 (« **KENZO** »), laquelle est également émettrice des E-Cartes Cadeaux Kenzo, soumises aux présentes Conditions Générales de Vente.

Les identifiants uniques de KENZO dans le cadre de la Responsabilité Élargie du Producteur (REP) sont les suivants :

- Identifiant unique éco-organisme Refashion (Textiles, Linge de Maison et Chaussures) : FR218658_11AMI
- Identifiant unique éco-organisme Citeo (Emballages Ménagers et Papiers) : FR218658_01GVMU

3 - INFORMATIONS RELATIVES AUX PRODUITS ET DISPONIBILITES

Les informations relatives aux Produits KENZO vendus sur l'E-shop sont disponibles, avec leurs références sur l'E-shop. Conformément à l'article L111-1 du Code de la consommation, vous pourrez ainsi prendre connaissance des caractéristiques essentielles des Produits sur l'E-shop, préalablement à votre commande.

L'offre de Produits par KENZO sur l'E-shop n'est valable que dans la limite des stocks disponibles. En particulier, l'ajout des Produits KENZO au panier ne garantit pas leur disponibilité. Ainsi, il peut arriver que des Produits disponibles lors de la mise au panier deviennent indisponibles lors de la validation de commande.

Malgré tout le soin que nous apportons à la présentation des Produits KENZO sur notre E-shop, nous ne pouvons pas garantir que leur apparence réelle corresponde exactement à leur aspect à l'écran. Les photographies et graphismes des Produits proposés à la vente ne sont donc qu'indicatifs. Notamment, des variations de teinte peuvent intervenir en raison des limitations techniques des équipements informatiques. Dès lors, KENZO ne saurait être tenue pour responsable des erreurs non substantielles qui pourrait intervenir.

Pour plus d'information sur nos Produits, vous pouvez également contacter notre Service Client, selon les modalités précisées ci-dessous au sein de l'article 12.

4 - COMMANDES

Vous pouvez sélectionner les Produits KENZO que vous souhaitez commander, selon les modalités suivantes :

4.1 Modalités de commandes

Lors de votre première commande sur l'E-shop, il vous sera possible de créer un compte client afin de faciliter le suivi de vos achats. Toutefois, il vous sera également possible d'effectuer vos achats sans création de compte en optant directement pour le mode invité. Lors du passage d'une commande, il vous sera demandé de remplir un formulaire comportant certains champs obligatoires, afin d'en permettre le traitement. Ces données seront traitées conformément à la Politique de protection des données personnelles de KENZO.

Avant toute commande définitive, vous aurez la possibilité d'en vérifier le détail et son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de procéder à sa confirmation pour exprimer votre acceptation. Toute commande passée implique, de votre part, une obligation de paiement. Une fois votre commande réalisée, KENZO vous adressera un email de confirmation, précisant notamment le numéro de votre commande, le détail des Produits KENZO commandés, ainsi qu'un lien vous permettant de suivre son avancement. En cas de commande d'une E-Carte Cadeau, celle-ci sera envoyée selon les modalités précisées au sein de l'article 11 ci-après.

Les commandes (hors E-Carte Cadeau) sont annulables en ligne sur l'E-shop dans votre suivi de commandes dans un délai de trente (30) minutes à compter de votre achat.

Toutes les étapes nécessaires à la commande sont précisées sur notre E-shop.

4.2 Limitations

Nous nous réservons le droit de limiter les quantités de Produits KENZO, y compris de E-Carte Cadeau, que nous fournissons, et/ou de refuser ou annuler toute commande en raison d'un motif légitime conformément à l'article L121-11 du Code de la consommation, notamment toute commande anormale au sens de la jurisprudence applicable. Par ailleurs, KENZO se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute exécution d'une commande et/ou livraison, quelle que soit sa nature et niveau d'exécution, en cas de défaut de paiement ou paiement partiel de toute somme qui serait due par l'acheteur, en cas d'incident de paiement, ou en cas de fraude ou tentative de fraude relative à l'utilisation de l'E-shop, y compris à l'occasion de commandes antérieures.

5 - PRIX

Pour les commandes couvertes par les présentes Conditions Générales de Vente, le prix des Produits KENZO est indiqué en Euros (€), toutes taxes comprises (TTC).

Les prix comprennent la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) applicable au jour de la commande. Tout changement du taux de TVA applicable sera automatiquement répercuté sur le prix des Produits vendus par KENZO au sein de son E-shop, étant entendu que cette modification n'affectera pas les commandes déjà passées.

Ces prix ne comprennent pas les frais d'expédition, facturés en supplément du prix des Produits achetés. Les frais d'expédition seront calculés en fonction de votre adresse de livraison et du mode de livraison choisi. Ils vous seront indiqués avant l'enregistrement de votre commande.

Il est à noter qu'aucun remboursement de TVA ne sera possible sur des achats effectués sur l'E-shop.

Nous apportons la plus grande attention à l'exactitude des prix sur notre E-shop. Cependant, certains prix peuvent être affectés d'une erreur. Si KENZO constate une erreur de prix dans la commande, nous vous en informerons dès que possible. KENZO se réserve alors la possibilité d'annuler la commande du/des Produit(s) affectés par l'erreur de prix manifeste. Si votre commande a fait l'objet d'un règlement, vous serez remboursé de la somme versée pour le Produit concerné par l'erreur.

Nous pouvons modifier les prix indiqués sur notre E-shop, à tout moment et sans préavis. Toutefois, les prix modifiés ne seront appliqués qu'aux nouvelles commandes.

Les pays couverts par les présentes Conditions Générales de Vente ne sont pas soumis à des droits et frais de douanes.

Vous vous acquittez du coût total de la commande en un seul paiement, sauf en cas d'utilisation d'une E-Carte Cadeau avec un solde inférieur au montant de la commande.

Pour toute commande, une facture sous format électronique sera disponible en cliquant sur le lien figurant dans l'email de confirmation d'expédition.

Les modalités spécifiques applicables aux E-Carte Cadeaux sont précisées ci-après au sein de l'article 11.

6 - CONDITIONS DE PAIEMENT

Les modes de paiements acceptés au moment de votre achat figurent sur la page du paiement du pays concerné sur l'E-shop. Les moyens de paiement acceptés sont les suivants : cartes de crédit (Visa, Mastercard, American Express, Maestro, Carte Bancaire en France), PayPal, Alipay, Apple Pay (disponible uniquement sur iOS), JCB.

Les moyens de paiement locaux également acceptés sont les suivants : Ideal aux Pays-Bas, Bancontact en Belgique, Klarna en Allemagne, Autriche, Finlande, Italie, France, Espagne, Belgique, Pays-Bas, Multibanco au Portugal.

Les paiements effectués avec PayPal, Multibanco, Bancontact et iDeal sont débités systématiquement au passage de la commande. En revanche, les transactions effectuées avec les autres moyens de paiement seront débitées à l'expédition de la commande.

Les modalités spécifiques de paiement avec une E-Carte Cadeau sont précisées ci-après au sein de l'article 11.

Pour l'ensemble des modes de paiement, vous garantisiez que vous êtes le titulaire du mode de paiement utilisé.

Notamment, pour les paiements en cartes de crédit, vous garantisiez que vous êtes le titulaire de la carte de crédit à débiter et que le nom y figurant est bien le vôtre. Vous communiquez ensuite le numéro à seize chiffres et la date d'expiration, figurant au recto de votre carte de crédit, ainsi que, le cas échéant les numéros du cryptogramme visuel y figurant au verso. Ces données sont cryptées lors de leur saisie et de leur transmission selon le protocole SSL (confirmé par l'apparition du « https » dans l'url affichée par votre navigateur).

Pour les paiements autres que par carte de crédit, notamment PayPal et Klarna, nous vous invitons à bien vérifier les informations liées à vos comptes de paiement, le cas échéant, vers lesquels vous serez dirigés avant de confirmer votre paiement. Par ailleurs, les options de paiement en plusieurs fois, proposés par certains modes de paiement, comme PayPal et Klarna, sont soumis à leurs propres conditions et modalités, dont vous devez prendre connaissance

Pour les livraisons au sein de l'Union Européenne, votre commande sera expédiée, par transport express via DHL dans un délai indicatif de 2-3 jours ouvrés (sont exclus les week-end et jours fériés) qui peut varier selon les destinations et les périodes de fortes activités des transporteurs (notamment en période de fêtes de fin d'année). Ces délais sont communiqués à titre indicatif

seulement sur la page du Produit ainsi qu'après la saisie de votre adresse précise. Conformément aux dispositions du Code de la consommation, la livraison des articles commandés interviendra en tout état de cause au plus tard dans les trente (30) jours à compter de la commande, sous réserve du paiement complet du prix.

Afin d'organiser au mieux la livraison de votre commande ou celui éventuellement d'un retour Produit, notre transporteur pourrait être susceptible de vous contacter.

Une signature sera exigée à la livraison.

Si, lors de la livraison, l'aspect extérieur du colis n'est pas conforme de façon apparente, il est recommandé de procéder à son ouverture en présence du transporteur afin de vérifier l'état des Produits KENZO livrés. En cas de dommages apparents aux Produits ou de Produit manquant, il convient de porter vos réserves détaillées sur le terminal portable du livreur au moment de signer, et de contacter notre Service Client dans les meilleurs délais pour nous en informer.

Par dérogation, les modalités de transmission de la E-Carte Cadeau sont précisées si après au sein de l'article 11.

8 - TRANSFERT DE PROPRIETE - TRANSFERT DES RISQUES

Le transfert de propriété des Produits KENZO commandés n'interviendra qu'après le complet encaissement par KENZO de leur prix.

Le transfert des risques, en revanche, interviendra à la livraison, c'est-à-dire au moment de la remise des Produits KENZO à l'adresse de livraison que vous nous avez indiquée, ou concernant une E-Carte Cadeau de son émission et envoi aux adresses email indiquées lors de la commande.

9 - DROIT DE RETRACTATION - RETOUR

Vous pouvez retourner vos Produits et obtenir leur remboursement en exerçant votre droit de rétractation, dans les conditions des articles L221-18 et suivants du Code de la consommation. Ce droit est ouvert au consommateur ayant effectué l'achat. A titre commercial, le délai de retour peut être exceptionnellement supérieur au délai légal sur certaines opérations, comme indiqué sur notre E-shop lors du passage de votre commande.

Sans préjudice sur les garanties légales applicables, nous ne pratiquons pas d'échange.

Droit de rétractation

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

Le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du/des Produit(s) commandé(s). Toutefois, si votre commande porte sur plusieurs Produits livrés séparément, le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier Produit livré.

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

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé (i) pour les commandes sur la fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés et (ii) pour la fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté :

1/ Pour exercer votre droit de rétractation et procéder au retour d'un Produit, vous pouvez utiliser la démarche en ligne suivante :

1. Accès préalable à l'interface de gestion de votre commande :
 - Soit par le biais de l'interface dédiée, accessible depuis la fonctionnalité « SUIVRE MA COMMANDE / EXERCER MON DROIT DE RETRACTATION ». Renseignez-y le numéro de la commande concernée et l'email associé à la commande, puis cliquez sur « ENVOYER » ;
 - Soit depuis votre compte client, si vous vous êtes identifié lors du passage de votre commande. Puis, choisissez la commande concernée, rattachée à votre compte.
2. Etape 1 : Une fois identifié sur l'interface de suivi de la commande concernée, cliquez sur le bouton « DECLARER UN RETOUR / SE RETRACTER » ;
Une interface s'ouvre : sélectionnez le ou les Produits concernés et, si vous le souhaitez, indiquez un motif. Une justification n'étant pas requise pour initier votre retour et exercer votre droit de rétractation, vous pouvez uniquement choisir : « Droit de rétractation » ou « Autre ».
3. Etape 2 : Vérifier votre choix, et cliquez sur « CONFIRMER LE RETOUR » pour confirmer votre demande et nous la soumettre.
4. Un email accusant réception de votre demande, vous sera ensuite adressé dans les meilleurs délais, à l'email associé à votre commande. Il comprendra le contenu de votre demande ainsi que la date et l'heure de sa soumission.

2/ Vous pouvez également notifier votre décision de rétractation, en remplissant et transmettant le modèle de formulaire de rétractation figurant en bas des présentes Conditions Générales de Vente mais ce n'est pas obligatoire, ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant votre volonté de vous rétracter en nous contactant selon les modalités précisées ci-après à l'article 12.

Effets de la rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison s'ils vous ont été facturés (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous). En cas de retour partiel, si des frais de livraison ont été initialement facturés, ils ne seront pas remboursés s'ils s'appliquaient forfaitairement à l'ensemble de la commande, indépendamment du nombre ou du montant des Produits commandés, et auraient donc été identiques pour les seuls Produits conservés.

Ce remboursement sera effectué sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Lorsqu'applicable, nous pourrions différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Vous devrez nous retourner le(s) Produit(s) concerné(s), sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours.

Les Produits devront être retournés complets, dans leur emballage d'origine dans la mesure du possible, accompagnés de tous leurs accessoires (en ce compris les cadeaux offerts dans le cadre d'offres promotionnelles conditionnées au Produit retourné). Conformément à l'article L221-23 du Code de la consommation, votre responsabilité ne pourra être engagée qu'en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir leur nature, leurs caractéristiques et leur bon fonctionnement.

Nous prendrons en charge les frais de retour sur la base de l'adresse de livraison initiale de votre commande, au moyen de l'étiquette prépayée qui vous sera transmise et qui devra être apposé sur le colis. Cette étiquette contiendra les détails permettant le traitement de votre retour et vous affranchira des frais de livraison. Si votre situation ne vous permet pas d'utiliser cette étiquette, nous vous invitons à contacter notre Service Client qui étudiera votre demande au cas par cas.

Choisissez ensuite un lieu de collecte DHL au plus près de chez vous. Vous pouvez également contacter notre Service Client ou DHL express directement afin d'organiser l'enlèvement de votre colis à votre domicile.

Afin de vous ménager la preuve de ce retour, nous vous conseillons de garder une copie de son numéro de suivi et la copie de l'étiquette d'expédition de retour qui devra être datée et signée par la société d'expédition afin de donner une date certaine à votre envoi.

Concernant l'achat de E-cartes cadeaux, les modalités spécifiques d'exercice du droit de rétractation de l'acheteur sont précisées ci-après au sein de l'article 11.

10 - RESPONSABILITE - GARANTIE

Vous devez vous assurer que les Produits KENZO qui vous ont été livrés correspondent à votre commande. Dans l'hypothèse où les Produits KENZO livrés ne seraient pas conformes à votre commande, vous devrez en informer notre Service Client (dont les coordonnées sont indiquées à l'article 12) et retourner le ou les Produit(s) en cause conformément aux conditions énoncées à l'article 9.

Les produits KENZO proposés à la vente sur l'E-shop bénéficient de plein droit :

- de la garantie légale de conformité dans les conditions définies aux articles L. 217-1 et suivants du Code de la consommation,
- de la garantie légale contre les vices cachés dans les conditions définies aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Sans préjudice sur les dispositions susmentionnées, et conformément à l'article D.211-2 du code de la consommation, il est reporté les termes suivants de son annexe :

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

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est

applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

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

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

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

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

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

1. Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien;
2. La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours;

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

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

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

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

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

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

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

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

Les garanties légales prévues par la loi locale du pays de résidence du client qui sont obligatoires et plus favorables au client que les dispositions légales françaises ci-dessus s'appliqueront au bénéfice du client.

La notice harmonisée européenne relative à la garantie légale de conformité, vous informant de vos droits, est mise à votre disposition de manière visible sur l'E-shop avant la validation de votre commande et vous est également fournie dans votre email de confirmation de commande.

L'exécution de tout ou partie de nos obligations sera suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en gênerait ou en retarderait l'exécution.

Enfin, sans préjudice sur les obligations à la charge de KENZO en matière de sécurité, l'acheteur doit maintenir la sécurité de ses transactions en ligne, notamment en ne communiquant à personne ses identifiants et mots de passe.

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de KENZO et de ses partenaires, tels que les transporteurs, seront considérés comme des preuves recevables, valides et opposables des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les Parties.

11 - CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AUX E-CARTES CADEAUX KENZO

• Comment acheter une E-Carte Cadeau Kenzo ?

La carte cadeau KENZO peut être achetée exclusivement sur l'E-shop, et uniquement dans les pays de la zone euro suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre, Croatie, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Monaco, Pays-Bas, Portugal, Slovaquie, Slovénie.

L'achat est limité à une seule E-Carte Cadeau par commande et ne peut pas être combiné avec d'autres Produits dans le même panier.

La E-Carte Cadeau ne peut être créditée par l'acheteur qu'une seule fois lors de son achat. Elle n'est pas rechargeable par l'acheteur ou le bénéficiaire.

Lors du process d'achat, l'acheteur devra compléter les champs obligatoires du formulaire de commande. Ces données seront traitées conformément à la Politique de protection des données personnelles de KENZO.

L'acheteur peut choisir la valeur de la E-Carte Cadeau Kenzo à créditer parmi les montants proposés par KENZO sur l'E-shop, à savoir : 50 €, 150 €, 250 €, 500 € ou 800 €. Aucun frais ne sera appliqué sur ces montants.

La E-Carte Cadeau peut être réglée avec l'ensemble des moyens de paiement acceptés sur l'E-shop, à l'exception d'une autre E-Carte Cadeau.

Lors de la commande, l'acheteur peut rédiger un message personnel pour le bénéficiaire de 200 caractères maximum qui figurera dans l'email d'accompagnement de la E-Carte Cadeau. KENZO n'est pas responsable du contenu de ce message. Le message ne doit en aucun cas :

Violer des droits de propriété intellectuelle de tiers ;

- Enfreindre les lois en vigueur en France ou dans le pays d'achat ;
- Contenir des propos diffamatoires, insultants ou menaçants ;
- Inclure des éléments obscènes ou à caractère pédopornographique ;

- Contenir des données personnelles sensibles.

Une fois le paiement finalisé et la commande confirmée, la E-Carte Cadeau est émise et envoyée par email à l'acheteur, à l'adresse email mentionnée lors de la commande. La E-Carte Cadeau sera également adressée simultanément au bénéficiaire à l'adresse email communiquée lors de la commande, avec son code unique pour son utilisation. A ce titre, l'acheteur déclare et garantit KENZO être autorisé à communiquer l'email du bénéficiaire.

L'envoi différé de la E-carte cadeau n'est pas possible.

- **Quelle est la durée de validité d'une E-Carte Cadeau Kenzo ?**

La E-Carte Cadeau est valable pour une durée de trois (3) ans à compter de la date d'achat.

La date limite d'utilisation est mentionnée dans l'email contenant la E-Carte Cadeau et consultable à tout moment sur la page « Consulter ma E-Carte Cadeau ».

Passé ce délai, la E-Carte Cadeau ne pourra plus être utilisée.

À l'expiration de la date limite d'utilisation, le solde restant ne sera plus utilisable, ni remboursable sauf si cela est légalement requis par la loi applicable dans le pays d'achat de la E-Carte Cadeau.

Si votre E-Carte Cadeau devait être recreditée par KENZO dans le cadre de l'exercice de votre droit de rétractation ou une garantie légale, pour un Produit acheté avec une E-Carte Cadeau avant sa date limite d'utilisation, la date limite d'utilisation de votre E-Carte Cadeau sera prolongée pour une durée de soixante (60) jours à compter de sa date limite d'utilisation initiale.

- **Comment utiliser la E-Carte Cadeau Kenzo ?**

La E-Carte Cadeau est activée à compter de son envoi et devient alors directement utilisable comme un moyen de paiement, exclusivement sur l'E-shop du pays où elle a été achetée. Par exemple, si vous achetez votre E-carte Cadeau sur l'E-shop France, elle sera utilisable uniquement sur l'E-shop France.

Par conséquent, la E-Carte Cadeau ne sera pas utilisable dans un pays de l'E-shop différent du pays d'achat sur l'E-shop. Par exemple, si vous achetez votre E-Carte Cadeau sur l'E-shop France, votre E-Carte Cadeau ne sera pas utilisable sur l'E-shop Italie.

Sans limitation, la E-Carte Cadeau n'est également pas utilisable en boutiques physiques, outlets, corners en grands magasins et autres sites de e-commerce.

La E-Carte Cadeau peut être utilisée pour l'achat de tous les Produits proposés sur l'E-shop, à l'exception de l'achat d'une autre E-Carte Cadeau.

Le bénéficiaire peut utiliser la E-Carte Cadeau une ou plusieurs fois, dans la limite d'une E-Carte Cadeau par commande, et dans la limite du solde disponible. En effet, il n'est pas possible d'utiliser plusieurs E-cartes cadeaux pour régler une même commande.

La E-Carte Cadeau est alors utilisable, en saisissant son code unique figurant sur la E-Carte Cadeau émise dans le champ prévu à cet effet lors du paiement sur l'E-shop.

Si le montant de la commande excède le solde disponible sur la E-Carte Cadeau, le complément devra être réglé par un autre moyen de paiement accepté par KENZO sur l'E-shop, conformément à l'article 6 ci-dessus.

À chaque utilisation, le montant de la commande est débité au passage de la commande, et sera automatiquement déduit du solde de la E-Carte Cadeau utilisée. Si le montant de la commande est inférieur au solde, le solde restant demeurera disponible jusqu'à son utilisation ou la fin de validité de la E-Carte Cadeau. Une fois le solde utilisé en totalité, la E-Carte Cadeau est inutilisable et ne peut pas être rechargée.

La E-Carte Cadeau n'est pas nominative. Elle ne peut pas donner lieu à un rendu monétaire, un échange ou un remboursement, même partiel, ni faire l'objet d'aucune compensation ou réduction monétaire, en cas de perte, vol, détérioration ou fin de validité. Cette règle s'applique sous réserve du droit de rétractation de l'acheteur et des dispositions légales impératives le cas échéant, du pays d'achat.

En cas de retour Produit en application de l'article 9 ci-dessus :

- Si le paiement a été effectué uniquement avec la E-Carte Cadeau, le remboursement s'effectuera sur la E-Carte Cadeau ayant servi à l'achat.
- En cas de paiement avec une E-Carte Cadeau et un autre moyen de paiement, le remboursement sera effectué en priorité sur le moyen de paiement autre que la E-Carte Cadeau utilisée, dans la limite du montant débité au moment de l'achat. Le montant restant dû, le cas échéant, sera remboursé sur la E-Carte Cadeau.

L'acheteur et le bénéficiaire sont responsables de la sécurité, de la confidentialité, de la conservation et de l'utilisation de la E-Carte Cadeau, notamment du code qui lui est associé. L'acheteur sera responsable de toute utilisation de la E-Carte Cadeau, par lui-même, qui priverait le bénéficiaire de l'utilisation de tout ou partie de celle-ci.

Sans préjudice sur les garanties légales applicables, et sauf en cas de négligence grave ou faute intentionnelle de KENZO, KENZO décline toute responsabilité : en cas de perte, vol, dommage ou utilisation non autorisée d'une E-Carte Cadeau par l'acheteur ou un tiers, ou encore en cas de non-réception de la E-Carte Cadeau en cas d'adresse email invalide, boîtes emails saturée, pare-feu ou filtre anti-spam de l'acheteur ou du bénéficiaire.

• **Droit de rétractation de l'acheteur après l'achat d'une E-Carte Cadeau Kenzo**

Conformément aux dispositions de l'article L.221-18 du Code de la consommation, l'acheteur dispose d'un droit de rétractation qu'il peut exercer dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de réception de la E-Carte Cadeau par l'acheteur, matérialisée par l'envoi de l'e-mail contenant la carte cadeau à l'adresse indiquée lors de l'achat, sous réserve que la E-Carte Cadeau n'ait pas été utilisée en tout ou partie avant l'expiration de ce délai.

La E-Carte Cadeau ne donne lieu à aucun échange. Ce droit ne pourra pas être exercé par le bénéficiaire, s'il est différent de l'acheteur.

Pour exercer le droit de rétractation, l'acheteur peut notifier sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté :

1/ L'acheteur peut utiliser la démarche en ligne suivante :

1. Accès préalable à l'interface de gestion de votre commande :

- Soit par le biais de l'interface dédiée, accessible depuis la fonctionnalité « SUIVRE MA COMMANDE / EXERCER MON DROIT DE RETRACTATION ». Renseignez-y le numéro de la commande concernée et l'email associé à la commande, puis cliquez sur « ENVOYER » ;

- Soit depuis votre compte client, si vous vous êtes identifié lors du passage de votre commande. Puis, choisissez la commande concernée, rattachée à votre compte.
- 2. Etape 1 : Une fois identifié sur l'interface de suivi de la commande concernée, cliquez sur le bouton « EXERCER MON DROIT DE RETRACTATION ».
Une interface s'ouvre récapitulant la demande.
- 3. Etape 2 : Vérifier votre choix, et cliquez sur « CONFIRMER LA RETRACTATION » pour confirmer votre demande et nous la soumettre.
- 4. Un email accusant réception de votre demande, vous sera ensuite adressé dans les meilleurs délais, à l'email associé à votre commande. Il comprendra le contenu de votre demande ainsi que la date et l'heure de sa soumission.

2/ Vous pouvez également notifier votre décision de rétractation, en remplissant et transmettant le modèle de formulaire de rétractation figurant en bas des présentes Conditions Générales de Vente mais ce n'est pas obligatoire, ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant votre volonté de vous rétracter en nous contactant selon les modalités précisées ci-après à l'article 12.

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons le montant crédité sur votre E-Carte Cadeau lors de votre commande. Ce remboursement sera effectué sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

- **Comment connaître le solde d'une E-Carte Cadeau ?**

Le solde de la E-Carte Cadeau est disponible sur la page « Consulter ma E-Carte Cadeau », en entrant le code associé à votre E-Carte Cadeau, figurant sur la E-Carte Cadeau.

KENZO se réserve le droit de corriger le solde de la E-Carte Cadeau si KENZO estime qu'une erreur administrative, de facturation ou de comptabilité s'est produite.

12 - SERVICE CLIENT – SERVICE APRES VENTE

Pour toute information, réclamation ou question notamment relative à vos commandes, aux Conditions Générales de Vente, notre E-shop ou aux Produits KENZO eux-mêmes, vous pouvez contacter notre Service Client, en français ou en anglais, ouvert du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés en France, de 9h à 17h30, heure locale française, par téléphone au : +33 (0)1 73 04 21 39, par e-mail : customerservice@kenzo.com, en allant sur la Rubrique "[Nous contacter](#)" de notre E-shop, ou en adressant un courrier à l'adresse postale suivante : KENZO – Customer Service E-shop – 18 rue Vivienne – 75002 Paris, France.

13 - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Le renseignement des données à caractère personnel signalées comme obligatoire (*) sont nécessaires pour permettre à KENZO d'assurer le traitement et la livraison des commandes. Ces informations sont destinées à KENZO et ses prestataires intervenant dans le cadre de l'exécution de la commande.

Pour plus d'information sur l'utilisation des données par KENZO, vous êtes invité à prendre connaissance de notre Politique de protection des données personnelles disponible sur notre E-shop ([ici](#)).

Vous disposez de droits concernant le traitement par KENZO de vos données (accès, rectification, suppression, opposition, limitation, portabilité, retrait du consentement).

Vous pouvez exercer ces droits ou poser toute question relative à la gestion de vos données personnelles en vous adressant à notre Délégué à la protection des données personnelles, dont vous trouverez les coordonnées de contact dans la section "Vos droits" de la Politique de protection des données personnelles.

Sans préjudice sur ce qui précède, si KENZO collecte le numéro de téléphone du client, ce dernier pourra s'enregistrer sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur Bloctel, sur le site www.bloctel.gouv.fr, s'il dispose d'un numéro de téléphone français.

14 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les droits de propriété intellectuelle attachés aux Produits vendus sur le Site, aux visuels, films représentés, sont et demeurent la propriété exclusive de KENZO. Tous les droits d'exploitation lui sont exclusivement réservés. Dans ces conditions, nul n'est autorisé à reproduire, exploiter, diffuser ou utiliser à quel titre que ce soit, même partiellement, les droits de propriété intellectuelle de KENZO, sans son accord préalable et écrit.

Les marques et logos de KENZO sont des marques déposées. Toute reproduction totale ou partielle constitue une contrefaçon et est, par conséquent, strictement interdite.

L'usage de tout ou partie de notre E-shop, notamment par téléchargement, reproduction, transmission ou représentation à d'autres fins que pour un usage personnel et privé dans un but non commercial est interdit.

15 - DIVISIBILITE

Si une ou plusieurs stipulations des présentes Conditions Générales de Vente sont frappées de nullité ou réputées non-écrites en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont leur force et leur portée.

16 - DROIT APPLICABLE - LANGUE - LITIGES

Nos Conditions Générales de Vente sont régies et soumises au droit français, sans préjudice sur les dispositions impératives de la loi du pays où le consommateur a sa résidence habituelle qui lui seraient plus favorables, lesquelles prévaudront sur les présentes Conditions Générales de Vente.

Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs autres langues, le texte français fera également foi en cas de litige sauf disposition impérative contraire.

Dans le cadre d'un différend survenant à l'occasion de votre expérience sur l'E-shop, vous êtes invité à contacter le Service Client à l'article 12 des présentes.

Vous avez également la possibilité, avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable, et notamment de recourir à la médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, après une réclamation écrite auprès du Service Client de KENZO, vous pouvez recourir à un service de médiation pour tout litige de consommation.

Conformément aux dispositions du titre Ier du livre VI du Code de la consommation français, KENZO a désigné en qualité de médiateur de la consommation le CMAP (Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris, 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 Paris, France).

Le CMAP peut être saisi par le consommateur d'une demande de médiation via le formulaire en ligne, accessible sur le site www.cmap.fr ; page Consommateur, après avoir adressé une réclamation écrite à KENZO restée sans réponse plus d'un mois après son envoi, ou ayant obtenu une réponse insatisfaisante. Vous pouvez également saisir le CMAP dans les mêmes conditions, par courrier postal à l'adresse CMAP – Service Médiation de la consommation, 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 Paris, France.

Le demandeur à la médiation doit impérativement préciser au CMAP l'objet du litige et lui adresser toutes les pièces du dossier comme indiqué dans le formulaire de saisine. A défaut, la saisine ne pourra être prise en compte. Cette saisine peut être faite en français ou en anglais.

Le consommateur est informé, qu'il doit introduire sa demande auprès du CMAP dans un délai maximal d'un an à compter de sa réclamation écrite auprès de KENZO.

Par ailleurs, vous pouvez consulter les voies de recours au sein de l'Union Européenne, en consultant le site de la Commission Européenne à l'adresse suivante : https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_fr

Vous restez libre d'accepter ou de refuser le recours à la médiation et, en cas de recours à la médiation, chaque partie est libre d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

Nonobstant ce qui précède, en cas de litige, et conformément au Règlement n° 1215/2012 du 12 décembre 2012 :

- le consommateur peut saisir soit les tribunaux français, soit le tribunal de son domicile
- KENZO pourra saisir le tribunal du lieu du domicile du consommateur.

Le présent article s'applique sans préjudice de tout autre droit impératif du consommateur.

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

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

A l'attention de : KENZO – Customer Service E-shop – 18 rue Vivienne – 75002 Paris, France ou par email à l'adresse customerservice@kenzo.com :

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

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

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

Date :

(*) *Rayez la mention inutile.*