

Conditions Générales de Vente (CGV)

Mise à jour : Février 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 suivantes: 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_11IAMI
- 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.

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.

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 garanzissez que vous êtes le titulaire du mode de paiement utilisé.

Notamment, pour les paiements en cartes de crédit, vous garanzissez 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 avant de valider votre paiement pour le passage de votre commande. KENZO ne sera pas responsable d'erreurs en résultant.

Dans le cadre des paiements par Internet, le contrôle s'effectuera en ligne auprès des établissements et organismes bancaires compétents, interrogés via notre prestataire de paiement Adyen.

Par ailleurs, afin de lutter contre la fraude sur Internet, KENZO met en œuvre un traitement aux fins de prévenir les transactions en ligne frauduleuse. Pour en savoir plus, nous vous invitons à lire notre Politique de protection des données personnelles.

Certains instituts bancaires facturent des frais supplémentaires pour les transferts d'argent à l'étranger et/ou les transactions par carte de crédit. Il vous revient de vérifier cela auprès de votre établissement bancaire avant de passer commande. KENZO ne supportera aucun des frais y afférents, sauf disposition légale impérative contraire.

KENZO se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute exécution d'une commande et/ou livraison, ou émission d'une E-Carte Cadeau, 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, notamment en cas d'incident de paiement, ou en cas de fraude ou tentative de fraude.

7 - LIVRAISONS

Vos Produits KENZO seront livrés à l'adresse d'expédition indiquée lors de votre commande, après la validation du règlement. Pour les commandes payées via PayPal ou Apple Pay, l'adresse de livraison utilisée sera celle enregistrée sur votre compte de paiement. Il convient dès lors de vérifier cette adresse et de la corriger si nécessaire avant de confirmer votre commande.

Aucune livraison ne pourra être effectuée à des boîtes postales.

Sauf cas particulier ou indisponibilité d'un ou plusieurs Produits KENZO, les Produits KENZO d'une même commande seront livrés en une seule fois.

Au titre des présentes Conditions Générales de Vente nous livrons les Produits KENZO vers les pays suivants : France, Monaco, Irlande, Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre, Croatie, Estonie, Finlande, Grèce, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Portugal, Slovaquie, Slovénie.

Pour toute commande avec livraison dans l'un de ces pays, le client est tenu de passer sa commande exclusivement sur la page (locale) de l'E-shop dédiée à ce pays.

Notez que nous ne livrons pas dans les régions ultrapériphériques (RUP) de l'Union Européenne, c'est-à-dire : en Guyane, en Guadeloupe, à Saint-Martin, à la Martinique, à la Réunion, dans les Canaries, dans les Açores et à Madère.

Si vous êtes situé, ou souhaitez, vous faire livrer vers une destination non couverte par notre E-shop, nous vous invitons à consulter la liste des boutiques KENZO disponible dans notre rubrique « Nos Boutiques ».

Les frais de livraison sont affichés sur l'E-shop et seront communiqués au client préalablement à l'étape de validation de sa commande. Les frais de livraison peuvent être gratuits, avec ou sans condition, selon les précisions figurant sur l'E-shop au moment de votre commande.

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

Si vous n'étiez pas satisfaits des Produits KENZO, vous avez la possibilité de les retourner gratuitement et de vous faire rembourser dans le cadre de l'exercice de votre droit de rétractation. En revanche, nous ne pratiquons pas d'échange.

Vous bénéficiez d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer votre droit de rétractation, sans avoir à motiver votre choix, dans les conditions de l'article L221-18 et suivants du Code de la consommation, s'il remplit les conditions posées par ces dispositions. Le délai court à compter de la réception des Produits KENZO par vous ou un tiers désigné par vous (autre que le transporteur). Si votre commande porte sur plusieurs Produits livrés séparément, le point de départ de ce délai sera la prise de possession du dernier Produit livré. Lorsque le délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Vous serez le seul, en tant qu'acheteur, à pouvoir exercer ce droit de rétractation. Il est à noter que dans le cas d'un cadeau, le droit de rétractation reste au bénéfice exclusif du client (acheteur) et ne peut en aucun cas être exercé par le destinataire du cadeau.

Par ailleurs, conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, vous êtes informés que 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.

Si vous avez bénéficié sur l'E-shop d'une offre promotionnelle contre achat, vous donnant droit, sous conditions, à un ou plusieurs produit(s) offert(s) en contrepartie de votre commande et, que du fait de l'exercice de votre droit de rétractation, vous n'êtes plus éligible à l'offre en question; vous devrez alors adresser le/les Produit(s) que vous souhaitez retourner accompagné(s) du ou

des produit(s) offert(s) reçu(s) en contrepartie de votre commande du ou des Produit(s) retourné(s) soumis à l'offre promotionnelle.

De même, lorsque le retour concerne un Produit qui contient un accessoire, le retour ne sera valable que si le Produit retourné est renvoyé intact avec son accessoire, intact également.

Pour retourner un Produit, rendez-vous sur notre E-shop, section "Mon Compte" et sélectionner, la rubrique « Mes commandes », puis :

1. Choisissez le numéro de commande concerné et sélectionnez "créer un retour".
2. Suivez les étapes indiquées afin de finaliser votre retour.
3. Imprimez l'étiquette de retour prépayée générée et apposez-la sur votre colis. Cette étiquette contiendra les détails permettant le traitement de votre commande et vous affranchira des frais de livraison.
4. Choisissez 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.

Vous pouvez également notifier votre décision de rétractation, en utilisant le formulaire de rétractation figurant en bas des présentes Conditions Générales de Vente, ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant votre volonté de vous rétracter. Cette demande pourra être adressée au Service Client par email à l'adresse email suivante : customerservice@kenzo.com.

A compter de votre demande de retour, vous bénéficiez de quatorze (14) jours pour nous expédier les Produits.

Vous devez nous retourner les Produits dans leur état et emballage d'origine, complets (accessoires ou cadeaux inclus lors de l'achat, notice, étiquette produits...) avec l'étiquette de retour prépayée. Cette étiquette prépayée ne peut être utilisée que pour une expédition depuis le pays de livraison initial. Les Produits ne peuvent pas être retournés, ni remboursés en boutique.

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

KENZO procédera au remboursement des articles retournés au prix facturé (inclus les frais de livraison, et taxes à moins que le retour ne soit que partiel), dans les conditions de l'article L221-24 du Code de la consommation, selon leur mode de paiement initial, dans un délai maximum de quatorze (14) jours suivant la réception, par KENZO, des articles retournés ou suivant la date à laquelle vous avez fourni une preuve de l'expédition des articles, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

En application de l'article L221-23 du Code de la consommation, la responsabilité du consommateur ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens. Dans ce cadre, tout Produit retourné incomplet, abîmé, endommagé, détérioré, salis ou dans tout autre état qui laisserait raisonnablement penser qu'ils ont été utilisés ou portés, ne seront pas remboursés et vous seront retournés.

Les éventuels frais supplémentaires payés par le client et liés au choix d'un mode spécifique de livraison ne seront pas remboursés.

En cas de validation de vos Produits retournés, un email de confirmation vous sera envoyé.

Concernant l'achat de E-cartes cadeaux, les modalités 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.

Sans préjudice sur les conditions de garanties spécifiques qui vous seront éventuellement remises avec les Produits KENZO livrés, les Produits KENZO vendus sur l'E-shop sont soumis aux conditions des garanties légales de conformité prévues aux articles L217-3 à L217-20 du Code de la consommation. Ainsi, si le Produit est impropre à l'usage attendu, vous avez deux (2) ans à compter de la délivrance du bien pour faire jouer cette garantie, en nous contactant à l'adresse mentionnée à l'article 12. Il est à noter que les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre (24) mois à partir de la délivrance du bien sont, sauf preuve du contraire, présumés exister au moment de ladite délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué. En cas de défaut de conformité, vous pourrez bénéficier des options suivantes en fonction des possibilités et sous réserve des conditions de coût prévues à l'article L217-12 du Code de la consommation : (i) le remplacement du Produit KENZO non conforme dans la limite des stocks disponibles ; ou (ii) la réparation du Produit KENZO non conforme. Si ces deux solutions sont impossibles à mettre en œuvre dans les trente (30) jours suivants votre demande dans les conditions prévues aux articles L217-8 à L217-17 du Code de la consommation, nous procéderons à un remboursement intégral (prix d'achat et frais de livraison éventuels) contre restitution du Produit KENZO non conforme, ou si vous souhaitez conserver le Produit à une réduction du prix proportionnelle à la différence entre la valeur du bien délivré et la valeur de ce bien en l'absence de conformité. Les frais de retour dudit Produit, les frais de réparation ou de livraison d'un autre Produit seront à notre charge. Le remboursement des sommes dues au titre du présent article sera effectué dès réception du bien ou de la preuve de votre renvoi du Produit non conforme et en tout état de cause au plus tard dans les quatorze (14) jours suivants. Par ailleurs, les Produits KENZO vendus sur l'E-shop sont soumis à la garantie des vices cachés prévue aux articles 1641 et 1648 du Code civil. En conséquence, si le Produit est impropre à sa destination et que le défaut, antérieur à l'achat, n'apparaissait pas lors de l'achat, le consommateur a deux (2) ans à compter de la découverte du vice pour faire jouer cette garantie. Si le vice caché est avéré, vous aurez le choix de rendre le bien et de vous faire rembourser, ou de garder la chose et de vous faire rembourser une partie du prix.

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.

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.

La demande de rétractation relative à une E-Carte Cadeau doit être adressée au Service Client de KENZO par email (customerservice@kenzo.com), ou via le formulaire de rétractation figurant en bas des présentes Conditions Générales de Vente, ou encore par toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant cette volonté de se rétracter, en indiquant le numéro de commande.

- **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.

FORMULAIRE DE RETRACTATION

(VEUILLEZ COMPLETER ET RENVOYER LE PRESENT FORMULAIRE UNIQUEMENT SI VOUS SOUHAITEZ VOUS RETRACTER DU CONTRAT)

A L'ATTENTION DE KENZO - CUSTOMER SERVICE E-SHOP, PAR COURRIER A L'ADRESSE SUIVANTE 18 RUE VIVIENNE – 75002 PARIS, FRANCE OU PAR EMAIL A L'ADRESSE SUIVANTE : CUSTOMERSERVICE@KENZO.COM.

JE/NOUS (*) VOUS NOTIFIE/NOTIFIONS (*) PAR LA PRESENTE MA/NOTRE (*) RETRACTATION DU CONTRAT PORTANT SUR LA VENTE DU BIEN CI-DESSOUS :

- COMMANDE LE (*)/REÇU LE (*) : _____
- NOM DU (DES) CONSOMMATEUR(S) : _____
- ADRESSE DU (DES) CONSOMMATEUR(S) : _____
- SIGNATURE DU (DES) CONSOMMATEUR(S) (UNIQUEMENT EN CAS DE NOTIFICATION DU PRESENT FORMULAIRE SUR PAPIER) :
- DATE:

(*) RAYEZ LA MENTION INUTILE.