

CGV UE

Introduction

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 (les « produits »), une boutique en ligne est également accessible à l'adresse suivante : <http://www.kenzo.com> (l'« E-shop »).

Une description détaillée des produits KENZO est disponible à l'occasion de la visualisation individuelle de chacun d'eux sur l'E-shop.

Le système ainsi mis en place suppose une démarche active de votre part. Il est conforme aux exigences légales requises en matière de vente en ligne et de protection du consommateur.

L'utilisation du processus de vente en ligne décrit dans les présentes conditions générales de ventes (ci-après les « Conditions Générales de Ventes ») est réservée aux seuls consommateurs agissant exclusivement pour leur propre compte. Les Produits n'ont donc pas vocation à être revendus.

1 – Champ d'application

Les Conditions Générales de Ventes s'appliquent à l'ensemble de vos commandes portant sur les produits KENZO mis en vente via notre E-shop. Nous vous invitons à les lire attentivement.

Vous pouvez accéder aux Conditions Générales de Ventes à tout moment sur notre site Internet et en conserver une version par enregistrement informatique ou par impression.

Les Conditions Générales de Vente demeurent en vigueur tant qu'elles figurent sur notre site internet.

Le client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente avant la passation de sa commande. La validation de votre commande vaut acceptation sans réserve de nos Conditions Générales de Ventes, de la Notice légale et des Conditions d'utilisation du site.

2 - Identification de l'auteur de l'offre

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 18 rue Vivienne – 75002 Paris et dont le numéro de TVA intracommunautaire est le FR 80 402 180 194

3 - Commandes

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

3.1 Commandes dans l'E-shop

Lors de votre première commande, nous vous demanderons d'ouvrir un compte client et de remplir un formulaire de commande précisant certains champs obligatoires afin que nous puissions traiter votre commande.

En cas d'inactivité prolongée lors de la connexion il est possible que votre sélection de produits KENZO choisis avant cette inactivité ne soit plus disponible. Vous serez alors invité à reprendre votre sélection de produits KENZO depuis le départ.

Certains produits peuvent vous être proposés en précommande. Ils sont identifiés comme tels, sur l'E-shop. Sauf conditions particulières spécifiques aux précommandes, indiquées dans les présentes CGV, les mêmes conditions s'appliquent aux commandes et aux précommandes.

Avant toute commande définitive vous aurez la possibilité de vérifier le détail de votre commande et son prix total, et de corriger d'éventuelles erreurs, avant de confirmer celle-ci pour exprimer votre acceptation. Toute commande passée implique, de votre part, une obligation de paiement.

Pour toute commande que vous effectuerez sur notre E-shop, un email de confirmation vous sera adressé mentionnant notamment le numéro de votre commande et le détail des produits KENZO commandés.

Toutes les étapes nécessaires à la commande sont précisées sur notre site.

Nous conservons copie de toutes commandes pendant 6 ans.

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.

3.2 Limitations

Nous nous réservons le droit de limiter les quantités de produits KENZO que nous fournissons, et/ou de refuser toute commande anormale ou passée de mauvaise foi. En outre, nous nous réservons le droit de refuser toute commande d'un client avec lequel existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Certains produits peuvent être soumis à des restrictions à l'importation spécifiques à certains pays. Dans ce cas, cela vous sera notifié dès la page de paiement et il vous sera demandé de supprimer ledit produit de votre panier.

4 - Prix

Le prix des produits KENZO est indiqué en Euros, toutes taxes comprises, à l'exception des produits livrés au Royaume-Uni dont les prix sont indiqués en Livre Sterling (£) toutes taxes comprises, et aux Etats-Unis dont les prix sont indiqués en Dollars (\$).

Vous ne bénéficierez pas d'un remboursement de TVA pour vos achats sur notre site.

Nous apportons la plus grande attention à l'exactitude des prix dans notre E-shop. Toutefois en cas d'erreur de notre part, nous nous réservons le droit de ne pas fournir les produits KENZO dont le prix serait manifestement erroné.

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

5 - Conditions de paiement

Les moyens de paiement acceptés sont les suivants : cartes de crédit (Visa, Mastercard, American Express, Carte Bleue and Maestro) et Paypal. Les moyens de paiement locaux également acceptés sont les suivants : Sofort en Autriche, Belgique et Allemagne et Suisse, Ideal aux Pays-Bas, Bancontact en Belgique.

Les paiements effectués avec Paypal, Sofort, Bancontact et iDeal sont débités immédiatement tandis que les transactions effectuées avec les autres moyens de paiement sont débitées (i) pour la France et l'UE lorsque la commande est expédiée (ii) pour le Grand Export (USA, Norvège et Suisse) 30 minutes après que vous ayez passé votre commande.

Lorsqu'il s'agit de payer une précommande, le paiement effectué est débité immédiatement, quel que soit le mode de règlement.

Il est à noter que votre versement sera considéré comme un acompte. En conséquence, si, pour une raison indépendante de notre volonté, nous ne pouvons vous délivrer les produits commandés, nous vous restituerons la somme que vous nous avez versée, à l'exclusion du versement de tout dommages-intérêts. Par ailleurs si cette somme nous a été versée plus de 3 mois avant la constatation de notre incapacité à vous livrer, à cette restitution s'ajouteront des intérêts calculés au taux légal, le décompte commençant rétroactivement au jour de votre paiement.

A cette fin, vous garantisiez que vous êtes le titulaire de la carte bancaire 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 bancaire, 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).

La sécurité de ces données bancaires et le contrôle en ligne auprès des établissements et organismes bancaires compétents sont assurés par la société Adyen, établissement de paiement agréé par la Banque de France (Agrément N° 73829) via sa solution sécurisée Adyen.

Si la somme due ne peut être débitée pour quelque raison que ce soit (opposition sur la carte, refus de la banque Emettrice...), la commande et le processus d'achat en ligne seront immédiatement annulés.

Afin de lutter contre l'utilisation abusive et frauduleuse des cartes bancaires, Adyen peut être amenée à stocker et traiter automatiquement des informations relatives aux commandes et aux cartes bancaires, associées, dans le strict respect de la norme sécuritaire PCI-DSS.

Adyen et KENZO sont les destinataires des données en rapport avec toute commande. La non-transmission des données en rapport avec une commande empêche la réalisation et l'analyse de la transaction correspondante.

La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire entraînera l'inscription des coordonnées en rapport avec la commande associée à cet impayé au sein d'un fichier incident de paiement mis en Œuvre par Adyen. Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 vous disposez, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition à l'ensemble de vos données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de votre identité, à Adyen : Simon Carmiggelstraat 6-50, 1011 DJ Amsterdam, Pays-Bas.

Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique.

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 incombe de vérifier cela avant de passer commande avec votre institut bancaire. KENZO ne supportera aucun de ces frais.

6 - Livraisons

Vos produits KENZO seront livrés à l'adresse d'expédition que vous nous avez indiquée lors de votre commande. Sauf cas particulier ou indisponibilité d'un ou plusieurs produits KENZO, les produits KENZO d'une même commande seront livrés en une seule fois.

Nous livrons les produits KENZO au sein des pays de l'Union Européenne : France, Monaco, Grèce, Bulgarie, Chypre, Roumanie, Allemagne, Belgique, Italie, Luxembourg, Pays Bas, Royaume Uni, Malte, Danemark, Irlande, République Tchèque, Autriche, Croatie, Espagne, Finlande, Hongrie, Pologne, Portugal, Suède, Slovaquie, Estonie, Lettonie, Lituanie, Malte et en Slovaquie. Nous livrons également dans les 50 états des Etats-Unis d'Amérique, ainsi qu'en Norvège et en Suisse.

Nous ne livrons pas dans les régions ultrapériphériques (RUP), 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 ainsi qu'à Porto-Rico.

Si vous n'êtes pas situé sur le territoire de l'un des pays mentionnés, nous vous invitons à consulter la liste des distributeurs KENZO dans le pays concerné dans notre rubrique « Boutiques ».

Vous pouvez également faire livrer les produits KENZO, dans ces mêmes pays, à une personne physique de votre choix.

Aucune livraison ne pourra être effectuée dans des hôtels ou à des boîtes postales.

La livraison interviendra, à l'adresse d'expédition indiquée lors de la commande, après que le règlement du montant de la commande aura été validé.

Votre commande sera expédiée, par transport express, via UPS, DHL ou CHRONOPOST dans un délai indicatif de 2 à 3 jours ouvrés (sont exclus les week-end et jours fériés). Conformément aux dispositions du Code de la consommation, la livraison des articles commandés interviendra en tout état de cause au plus tard dans les 30 jours à compter de la commande, sous réserve du paiement complet du prix.

S'agissant d'une précommande, elle sera livrée dans la fenêtre de livraison indiquée sur l'E-shop, avant la confirmation et le paiement de la précommande.

Si, lors de la livraison, l'aspect extérieur du colis n'est pas parfait, nous vous invitons à procéder à son ouverture en présence du transporteur afin de vérifier l'état des produits KENZO livrés. En cas de dommages aux produits, veuillez les détailler précisément sur le bon de livraison.

[Les frais de livraison](#) sont affichés sur le site web et sont soumis à révision ou modification. Les frais de livraison peuvent être gratuits pour des commandes dépassant un certain montant.

7 - Transfert de propriété - Transfert des risques

Le transfert de propriété des produits KENZO n'interviendra qu'après le complet paiement 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.

8 – Droit de rétractation - Retour

Nous tenons à ce que vos achats vous donnent entière satisfaction. Par conséquent si vous n'étiez pas satisfaits des produits KENZO, nous vous offrons 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.

Le délai court à compter de la réception des produits KENZO. Lorsque le délai de 14 jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour retourner un produit, rendez-vous sur votre compte KENZO, rubrique « commandes », puis :

- 1) choisissez le numéro de commande relatif au produit que vous souhaitez retourner et sélectionnez "créer un retour".
- 2) Suivez les étapes afin de sélectionner le produit et la quantité à retourner et nous fournir la raison de votre retour.
- 3) Notre société d'expédition vous contactera afin d'organiser avec celle-ci le renvoi des produits. Elle vous enverra un email avec une étiquette de retour prépayée, à imprimer et coller sur l'emballage.

Vous devrez indiquer le numéro de commande et le numéro de retour sur votre paquet.

Vous devez nous retourner les produits dans leur emballage d'origine, complets (accessoires, notice, étiquette...) et accompagnés d'une copie de votre commande.

Cette étiquette prépayée ne peut être utilisée que pour un retour expédié depuis un pays dans lequel nous livrons (cf article 6).

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.

Nous vous rembourserons les produits KENZO retournés au prix facturé (inclus les frais de livraison le cas échéant), selon leur mode de paiement, dans un délai maximum de 14 jours suivant la date à

laquelle nous accusons réception du produit retourné et si celui-ci est déclaré conforme après notre contrôle qualité.

Un email de confirmation vous sera envoyé une fois le produit retourné reçu et votre remboursement effectué. Vous serez le seul à pouvoir exercer ce droit de rétractation. Ce droit ne pourra donc pas être exercé par le destinataire de votre commande.

Les produits KENZO retournés incomplets, abîmés, endommagés, détériorés, salis ou ayant fait l'objet d'un usage ne seront pas remboursés, ni échangés et seront retournés au client.

9 - Responsabilité - 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 téléphoniquement le Service Client (dont les coordonnées sont indiquées à l'article « Réclamations – Informations ») et retourner le ou les Produit(s) en cause dans les conditions énoncées à l'article « Droit de Rétractation ».

Malgré les conditions de garanties spécifiques qui vous seront éventuellement remises avec le produit KENZO livré, les produits KENZO présentés sur l'E-shop sont soumis aux conditions des garanties légales de conformité prévues aux articles L.211-4, L.211-5, L.211.7 et L.211-12 du Code de la consommation. Ainsi si le produit est impropre à l'usage attendu, vous avez 2 ans à compter de la délivrance du bien pour faire jouer cette garantie. Il est à noter que les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de 1 an à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de ladite délivrance. En cas de défaut de conformité nous remplacerons le bien et si cela est impossible, nous vous rembourserons.

Par ailleurs, les produits KENZO présentés 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 2 ans à compter de la découverte du vice pour faire jouer cette garantie. Si le vice caché est avéré, nous remplacerons le bien et si cela est impossible, nous vous rembourserons.

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.

10 - Réclamations - Informations

Pour toute information, réclamation ou question relative aux conditions de vente de notre E-shop ou aux produits KENZO eux-mêmes, vous pouvez nous adresser au Service Client, ouvert du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés français, de 10h à 18h, heure locale française, par téléphone au numéro suivant : +33 (0)1 73 04 20 58, Email : Rubrique "Contactez-nous" dans notre FAQ ou à l'adresse postale suivante : KENZO - Customer service E-shop – 18 rue Vivienne – 75002 Paris, France.

11 - Propriété intellectuelle

La marque KENZO, ainsi que l'ensemble des marques figuratives ou non et plus généralement toutes les autres marques, illustrations, images et logotypes figurant sur les produits KENZO, leurs accessoires ou leurs emballages, qu'ils soient déposés ou non, sont et demeureront la propriété exclusive de la société KENZO.

Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces marques, illustrations, images et logotypes, pour quelque motif et sur quelque support que ce soit est strictement interdite.

Il en est de même de toute combinaison ou conjonction avec toute autre marque, symbole, logotype et plus généralement tout signe distinctif destiné à former un logo composite. Ces dernières dispositions s'appliquent également à tous droits d'auteur, dessins et modèles, brevets reproduits sur le site.

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

12 - Droit applicable – Langue – Litiges

12.1 Nos Conditions Générales de Ventes sont régies et soumises au droit français. Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs autres langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

12.2 En cas de contestation, vous aurez 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.

Pour tout renseignement ou réclamation, vous pouvez contacter le Service Client visé à l'article 10 des présentes.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, KENZO a adhéré au service du médiateur de la consommation du Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (CMAP), dont les coordonnées sont les suivantes :

CMAP
39 avenue Franklin Roosevelt – 75008 Paris
www.cmap.fr / tél. 01 44 95 11 40

En cas de réclamation non résolue amiablement par le Service Client, vous avez la possibilité de saisir le médiateur de la consommation du CMAP : <http://www.cmap.fr/offre/un-consommateur/>

Au niveau européen, la Commission Européenne met à votre disposition une plateforme de résolution en ligne des litiges : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>

12.3 Tous les litiges auxquels nos Conditions Générales de Ventes pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites seront soumis aux tribunaux français.