

## CONDITIONS GÉNÉRALES DES MAGASINS EN LIGNE O'NEILL

### 1. DÉFINITIONS

Dans les présentes Conditions générales, il convient d'entendre par :

**Consommateur :** toute personne physique qui n'agit pas dans le cadre de l'exercice d'une profession ou de l'exploitation d'une entreprise et qui conclut un contrat à distance avec O'Neill ;

**Magasin en ligne :** les magasins en ligne d'O'Neill ;

**O'Neill :** la société O'Neill Europe B.V.

**Contrat :** contrat pour lequel on utilise exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance dans le cadre d'un système de vente à distance de produits organisé par O'Neill, jusqu'à la conclusion du contrat (inclusive) ;

**Technique de communication à distance :** moyen permettant de conclure un contrat, sans que le Consommateur et O'Neill ne soient réunis en même temps au même endroit ;

**Délai de réflexion :** délai au cours duquel le Consommateur peut exercer son droit de rétractation ;

**Droit de rétractation :** possibilité pour le Consommateur de renoncer au contrat à distance, dans le délai de réflexion ;

**Jour :** jour civil.

### 2. CHAMPS D'APPLICATION

- 1) Les présentes Conditions générales s'appliquent, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020, à toutes les offres émises par O'Neill dans ses magasins en ligne ainsi qu'à tous les Contrats conclus avec elle.
- 2) Les présentes Conditions générales seront mises à la disposition du Consommateur par voie électronique, de manière telle qu'elles peuvent aisément être sauvegardées sur un support de données durable.
- 3) Outre les présentes Conditions générales, des conditions complémentaires peuvent s'appliquer à certains produits si cela a été expressément indiqué.

### 3. FORMATION DU CONTRAT

- 1) Sous réserve des dispositions prévues à l'article 4, le Contrat sera formé au moment où le Consommateur aura accepté l'offre d'O'Neill par voie électronique.

- 2) Lorsque le Consommateur aura accepté l'offre par voie électronique, O'Neill en accusera immédiatement réception par voie électronique, sous la forme d'une confirmation de commande. Tant que la réception de cette acceptation n'est pas confirmée, le Consommateur peut résoudre le Contrat.
- 3) O'Neill prend les mesures techniques et organisationnelles adéquates afin de sécuriser la transmission électronique de données et assure un environnement web sûr. Lorsque le Consommateur fait un paiement électronique, O'Neill prendra les mesures de sécurité appropriées.
- 4) O'Neill peut s'assurer – dans les limites prévues par la loi – de la possibilité, pour le Consommateur, de respecter ses obligations de paiement, et peut vérifier tous les faits et facteurs importants pour une conclusion fiable du Contrat. Si, à l'issue de ces investigations, O'Neill a de bonnes raisons de ne pas conclure le Contrat, elle a le droit de refuser une commande ou une demande.

#### **4. L'OFFRE**

- 1) Si une offre a une durée de validité limitée ou est émise sous conditions, cela y est explicitement mentionné.
- 2) L'offre comporte une description complète et précise des produits proposés. La description est suffisamment détaillée pour que le Consommateur puisse correctement apprécier l'offre. Si O'Neill utilise des illustrations, celles-ci doivent refléter fidèlement les produits proposés. D'éventuelles erreurs ou fautes manifestes dans l'offre n'engagent pas O'Neill.
- 3) Le site web contient des informations suffisantes pour que le Consommateur comprenne clairement les droits et les obligations liés à l'acceptation de l'offre. Il s'agit en particulier :
  - du prix TTC ;
  - des éventuels frais de livraison ;
  - de la manière selon laquelle le Contrat sera formé et des démarches nécessaires à cet effet ;
  - de l'(in)applicabilité du droit de rétractation ;
  - des modalités de paiement, de livraison ou d'exécution du Contrat ;
  - du délai d'acceptation de l'offre ou du délai de maintien du prix.

#### **5. PRIX/FRAIS DE PORT**

- 1) Les prix en vigueur au moment de la commande d'un produit s'appliquent. Tous les prix sont exprimés dans la devise locale et incluent la taxe sur le chiffre d'affaires ; les frais de port ne sont pas inclus. Le montant des frais de port et des frais d'envoi contre remboursement ne dépend pas de la quantité des produits commandés, mais de la valeur totale de la commande ou des promotions applicables.
- 2) Les offres spéciales de prix, y compris les réductions, ne sont valables que pendant la durée de validité indiquée dans l'offre, et dans la limite des stocks disponibles. Cette mention est indiquée dans un dépliant ou sur le site web, en ce qui concerne cette offre spéciale de prix.

## **6. PAIEMENT/REMBOURSEMENT**

- 1) Les possibilités de paiement disponibles dépendent du pays depuis lequel la commande est passée. Les possibilités de paiement disponibles sont indiquées dans le magasin en ligne. Les moyens de paiement suivants sont en tous les cas toujours acceptés :
  - PayPal
  - Carte de crédit (VISA ou Mastercard)
- 2) Si O'Neill accorde un délai de paiement, le Consommateur est en défaut du seul fait de l'expiration de ce délai. Les délais de paiement doivent être convenus uniquement par écrit, aux conditions à fixer et à convenir en ce moment-là.
- 3) Si le paiement est effectué par carte de crédit ou par PayPal, ce sont les conditions de l'émetteur de la carte en question ou de PayPal qui s'appliquent. O'Neill n'intervient pas dans la relation entre le Consommateur et l'émetteur de la carte.
- 4) Le Consommateur devrait supporter tous les frais (extra-)judiciaires raisonnables de toute nature, y compris les frais de recouvrement, auxquels O'Neill serait exposé si le Consommateur ne respectait pas ses obligations (de paiement).
- 5) En cas de retard de paiement, O'Neill a le droit de résilier le Contrat, **en tout ou en partie**, avec effet immédiat ou de suspendre les livraisons (ultérieures) jusqu'au moment où le Consommateur a pleinement respecté ses obligations de paiement, y compris le paiement des frais visés à l'article 6.4.

## **7. LIVRAISON**

- 1) Actuellement, O'Neill livre à des clients disposant d'une adresse en Belgique, en Bulgarie, en Allemagne, au Danemark, au Royaume-Uni, en Estonie, en Finlande, en France, en Grèce, en Hongrie, en Italie, au Luxembourg, aux Pays-Bas, en Autriche, en Pologne, au Portugal, en Roumanie, en Espagne, en Slovaquie, dans la République tchèque et en Suède.
- 2) O'Neill expédie, elle-même ou par l'intermédiaire de tiers, les commandes acceptées, le plus vite possible et selon l'ordre d'arrivée. Sous réserve des dispositions prévues au paragraphe 4, le délai de livraison moyen est compris entre 3 et 5 jours ouvrables à compter de la date de commande, si le produit est en stock.
- 3) Si une livraison ne peut pas avoir lieu ou pas dans le délai moyen, par exemple parce que les produits ne sont pas en stock, le Consommateur en est averti le plus vite possible. O'Neill n'est pas responsable pour les éventuels dommages, de quelque nature que ce soit, découlant du dépassement des délais de livraison annoncés.
- 4) À moins qu'un délai de livraison plus long ne soit prévu, O'Neill exécutera la commande sous 30 jours au plus. Si la commande ne peut pas être livrée sous 30 jours, O'Neill en avertira le Consommateur et celui-ci aura le droit de résilier le Contrat sans frais.

## **8. RETOUR/DROIT DE RÉTRACTATION**

- 1) Le Consommateur est tenu de (faire) vérifier méticuleusement les produits immédiatement après leur réception.
- 2) Le Consommateur a le droit d'annuler l'achat sans devoir motiver sa décision, dans les 14 jours ouvrables qui suivent la livraison du produit en question, c'est-à-dire le délai de

réflexion, à condition que les produits n'aient pas été portés ou utilisés autrement, et en tenant compte de ce qui suit :

- pour des raisons d'hygiène, les vêtements de bain pour hommes et garçons ne peuvent pas être renvoyés ; pour les vêtements de bain pour dames et filles, l'étiquette hygiène ne peut pas être enlevée ;
- pour des raisons d'hygiène, les sous-vêtements ne peuvent pas être renvoyés ;
- les étiquettes d'origine ne peuvent pas être enlevées.

Sans préjudice des droits légaux du Consommateur, si celui-ci décide d'annuler l'achat selon les modalités décrites ci-dessus, il doit contacter le service Clientèle d'O'Neill, comme indiqué à l'article 14.2.

Sans préjudice des droits légaux du Consommateur, celui-ci peut, après avoir annulé l'achat, renvoyer l'article en utilisant notamment le bon de renvoi qui y est joint ; il sera alors remboursé. Les frais de renvoi sont supportés par le Consommateur.

- 3) Lorsque le Consommateur a exercé son droit de résiliation comme décrit au paragraphe précédent, O'Neill lui remboursera ce qu'il avait payé, dans les 21 jours qui suivent l'annulation de l'achat.
- 4) Si un produit faisant partie d'une commande de plusieurs produits, avec un système de réductions, est renvoyé, les dispositions suivantes s'appliquent :
  - 2 produits contre réduction : le Consommateur a le droit d'annuler l'achat des deux produits, sans devoir motiver sa décision, dans les 7 jours qui suivent la livraison de ces produits. Si le Consommateur souhaite annuler l'achat d'un seul produit, il se verra rembourser le prix d'achat initial (sans réduction) du produit, moins la réduction totale prévue pour la commande.
  - 1 produit acheté, 1 produit offert : le Consommateur doit aussi renvoyer l'article gratuit ; la valeur du produit acheté lui sera alors remboursée ;
  - « Get the Look », plusieurs produits à prix réduit : le Consommateur a le droit d'annuler l'achat de tous les produits sans devoir motiver sa décision, dans les 7 jours ouvrables qui suivent la livraison de ces produits. Si le Consommateur souhaite annuler l'achat d'un seul ou de plusieurs produits, il se verra rembourser le prix d'achat initial (sans réduction) du produit concerné, moins la réduction totale prévue pour la commande.
- 5) Les risques liés à l'endommagement et/ou à la perte du produit retourné sont assumés par le Consommateur jusqu'au moment de la livraison à O'Neill.

## **9. RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ**

- 1) Les produits restent la propriété d'O'Neill jusqu'au paiement intégral du montant de la facture par le Consommateur.

- 2) Avant le transfert de propriété, le Consommateur ne peut pas grever, vendre, livrer, aliéner ou grever autrement les produits.
- 3) Le risque inhérent aux produits est transmis au Consommateur au moment où les produits lui sont livrés.

#### **10. GARANTIE/RESPONSABILITÉ**

- 1) O'Neill veille à ce que les produits soient conformes au Contrat et aux spécifications mentionnées dans l'offre.
- 2) L'ampleur de toute responsabilité d'O'Neill se limite au montant de la facture des produits livrés, du fait desquels ou en rapport avec lesquels la responsabilité est née.
- 3) Il est possible qu'O'Neill place sur son site web des liens permettant d'accéder à d'autres sites web susceptibles d'intéresser ou de renseigner les visiteurs. De tels liens sont purement informatifs. O'Neill n'est pas responsable du contenu des sites web auxquels les liens renvoient, pas plus que de l'utilisation qui en est faite.

#### **11. FORCE MAJEURE**

- 1) En cas de force majeure, O'Neill n'est pas tenue de respecter ses obligations envers le Consommateur, et les obligations sont suspendues pendant la durée du cas de force majeure.
- 2) Il convient d'entendre par « force majeure », toute circonstance indépendante de sa volonté qui empêche O'Neill de respecter totalement ou partiellement ses obligations envers le Consommateur. Il s'agit notamment de : grève, incendie, pannes d'entreprise, interruptions d'approvisionnement en énergie, absence ou retard de livraison de sous-traitants ou d'autres intervenants extérieurs, manque de permis délivré par les autorités et intempéries exceptionnelles. Les cas de force majeure comprennent aussi les perturbations de réseaux (de télécommunication) ou de connexions ou de systèmes de communication et/ou l'indisponibilité temporaire du site web.

#### **12. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

- 1) Le Consommateur reconnaît expressément que tous les droits de propriété intellectuelle sur les informations, signes, communications ou autres formes d'expression concernant les produits et/ou le site web appartiennent à O'Neill, à ses entreprises liées, ses sous-traitants ou autres ayants droit et que ces droits ne seront jamais cédés au Consommateur. Il convient d'entendre par « droits de propriété intellectuelle », les droits sur des brevets, droits d'auteur, droits sur des marques, plans et modèles et/ou autres droits (de propriété intellectuelle), ainsi que les droits sur des savoir-faire, méthodes ou concepts techniques et/ou commerciaux brevetables ou non.
- 2) Le Consommateur s'engage à ne pas violer les droits de propriété intellectuelle décrits dans le présent article.

#### **13. RESPECT DE LA VIE PRIVÉE**

- 1) O'Neill traitera uniquement les données du Consommateur en conformité avec sa politique de respect de la vie privée. Le site web contient une déclaration de confidentialité.

#### **14. LOI APPLICABLE/RÈGLEMENT DES LITIGES**

- 1) L'ensemble des offres et le Contrat sont exclusivement régis par le droit néerlandais.
- 2) Pour toute question et/ou réclamation, le Consommateur peut appeler le service Clientèle d'O'Neill (appel gratuit depuis un poste fixe) :

AT/DE : +43 720 115 266  
BE : +32 78 481 139  
DK : +45 89 88 37 51  
ES : +34 518 888 083  
FI : +358 9 424 50430  
FR : +33 975 18 24 89  
NL : +31 85 8884 412  
PL : +48 61 880 37 38  
SE : +46 31 308 81 10  
UK : +44 1899 491106

Joignable du lundi au vendredi de 9 h 00 h à 18 h 00. Adresse e-mail du service Clientèle : [customerservice@oneilleshop.com](mailto:customerservice@oneilleshop.com). Les réclamations sont généralement traitées sous un délai d'1 jour ouvrable. Si cela n'est pas possible pour une quelconque raison, le Consommateur est averti de la durée du retard.

- 3) Les parties ont à tout moment le droit de soumettre le litige au tribunal néerlandais légalement compétent.

#### **15. COORDONNÉES DE L'ENTREPRISE**

Le siège principal d'O'Neill est établi Oosteinde 32, 2361HE Warmond, Pays-Bas, et la société est immatriculée au registre du commerce sous le numéro 28036121.

#### **16. AUTRES DISPOSITIONS**

- 1) Il ne peut être dérivé aucun droit des informations sur l'environnement web.
- 2) Les erreurs de saisie et les modifications de prix sont réservées.
- 3) O'Neill a le droit de modifier les présentes Conditions générales de temps à autre. Les conditions modifiées prendront effet dès leur publication sur l'environnement web.
- 4) Dans l'hypothèse où une quelconque disposition des présentes Conditions générales serait nulle ou annulée, les autres dispositions resteront entièrement en vigueur et O'Neill remplacera la disposition invalide par une nouvelle disposition qui se rapproche autant que possible de l'objectif et de la portée de la disposition initiale.