

MAGASIN EN LIGNE O'NEILL - CONDITIONS GENERALES

1. DEFINITIONS

Dans ces conditions générales, il faut entendre par :

consommateur : une 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 Retail Europe B.V. ;

magasin en ligne : magasins en ligne d'O'Neill Retail Europe B.V. ;

contrat à distance : 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 Retail Europe B.V., jusqu'à la conclusion du contrat (incluse) ;

technique de communication à distance : moyen pouvant être utilisé pour la conclusion d'un contrat, sans que le consommateur et O'Neill Retail Europe B.V. ne soient réunis 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. CHAMP D'APPLICATION

- 1) Ces conditions générales s'appliquent, depuis le 1^{er} janvier 2010, à toutes les offres présentées par O'Neill Retail Europe B.V. dans ses magasins en ligne ainsi qu'à tous les contrats à distance conclus avec O'Neill Retail Europe B.V.
- 2) Outre ces conditions générales, des conditions complémentaires peuvent s'appliquer à certains produits ; le cas échéant, cela est explicitement mentionné.

3. FORMATION DU CONTRAT

- 1) Le contrat est formé, sous réserve des dispositions stipulées à l'alinéa 4, au moment où le consommateur accepte l'offre d'O'Neill Retail Europe B.V. par voie électronique.
- 2) Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, O'Neill Retail Europe B.V. confirme immédiatement la réception de l'acceptation de l'offre, 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 résilier le contrat.
- 3) O'Neill Retail Europe B.V. prend des mesures techniques et organisationnelles adéquates afin de sécuriser la transmission électronique de données, et assure un environnement web sûr. Si le consommateur paie par voie électronique, O'Neill Retail Europe B.V. prendra des mesures de sécurité appropriées.
- 4) O'Neill Retail Europe B.V. 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 à distance. Si, à l'issue de ces investigations, O'Neill Retail Europe B.V. a de bonnes raisons de ne pas conclure le contrat, elle a le droit de refuser une commande ou une demande en motivant sa décision.

4. OFFRE

- 1) Si une offre a une durée de validité limitée ou est émise sous conditions, cela y est explicitement mentionné.

MAGASIN EN LIGNE O'NEILL - CONDITIONS GENERALES

- 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 Retail Europe B.V. 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 Retail Europe B.V.
- 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 taxe sur les ventes comprise.
- 2) Les offres spéciales de prix, y compris les réductions, sont valables uniquement pendant leur durée de validité, indiquée dans l'offre, et dans la limite des stocks disponibles. Cette mention est indiquée dans un dépliant et sur le site web, en ce qui concerne cette offre spéciale de prix.
- 3) Les prix indiqués dans le magasin en ligne s'entendent hors frais de port. Le montant des frais de port et de contre remboursement ne dépend pas de la quantité de produits commandés, mais bien de la valeur totale de la commande ou d'actions applicables.

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 toujours acceptés :
 - PayPal ;
 - carte de crédit (VISA ou MasterCard).
- 2) Si O'Neill Retail Europe B.V. accorde un délai de paiement, le consommateur est en tort en cas de dépassement de ce délai. Les délais de paiement peuvent exclusivement être convenus par écrit, sous des conditions à fixer et à convenir.
- 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 Retail Europe B.V. 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, qu'O'Neill Retail Europe B.V. devrait avancer si le consommateur ne respectait pas ses obligations (de paiement).
- 5) En cas de retard de paiement, O'Neill Retail Europe B.V. a le droit de résilier le contrat 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 Retail Europe B.V. ne livre que les clients disposant d'une adresse aux Pays-Bas, en Allemagne, en Belgique, au Danemark, en Autriche, Bulgarie, République tchèque, Estonie, Hongrie, Pologne, Slovaquie, Suède, Finlande, Luxembourg, Grèce, Portugal, ainsi que sur le territoire métropolitain de la France, de l'Italie, de l'Espagne et du Royaume-Uni.
- 2) O'Neill Retail Europe B.V. expédie, elle-même ou par l'intermédiaire de tiers, les commandes acceptées, le plus rapidement possible et selon l'ordre d'arrivée. Hormis ce qui est prévu à l'alinéa 4

MAGASIN EN LIGNE O'NEILL - CONDITIONS GENERALES

de cet article, le délai de livraison moyen est compris entre 3 et 5 jours ouvrables à compter de la date de la commande, si un produit est en stock.

- 3) Si une livraison ne peut pas avoir lieu dans le délai, ou pas du tout, par exemple si les produits ne sont pas en stock, le consommateur en est averti le plus rapidement possible. O'Neill Retail Europe B.V. n'est pas responsable d'éventuels dommages découlant du dépassement des délais de livraison annoncés.
- 4) A moins qu'un délai de livraison plus long ne soit prévu, O'Neill Retail Europe B.V. exécutera la commande sous 30 jours au plus. Si la commande ne peut pas être livrée sous 30 jours, O'Neill Retail Europe B.V. en avertira le consommateur et celui-ci aura le droit de résilier le contrat sans frais.

8. RETOUR /DROIT DE RESILIATION

- 1) Le consommateur est tenu de (faire) vérifier méticuleusement les produits immédiatement après leur réception.
- 2) En ce qui concerne les produits qui sont achetés dans la magasin en ligne, 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 de la façon décrite ci-dessus, il doit contacter le service Clientèle d'O'Neill, comme indiqué à l'article 15 alinéa 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 est alors remboursé. Les frais de renvoi sont supportés par le consommateur.

- 3) Si le consommateur a exercé son droit de résiliation comme décrit à l'alinéa précédent, O'Neill Retail Europe B.V. lui rembourse 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 qui comporte 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 dans 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 ou de quelques produits, il se verra rembourser le prix d'achat initial (sans réduction) du produit, moins la réduction totale prévue dans la commande.

MAGASIN EN LIGNE O'NEILL - CONDITIONS GENERALES

9. RESERVE DE PROPRIETE/ RISQUE

- 1) Les produits restent la propriété d'O'Neill Retail Europe B.V. 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/ RESPONSABILITE

- 1) O'Neill Retail Europe B.V. veille à ce que les produits soient conformes au contrat et aux spécifications mentionnées dans l'offre.
- 2) Il est possible qu'O'Neill Retail Europe B.V. place sur son site web des liens qui permettent d'accéder à d'autres sites web susceptibles d'intéresser ou d'informer les visiteurs. De tels liens sont purement informatifs. O'Neill Retail Europe B.V. 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 Retail Europe B.V. 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 faut entendre par *force majeure* toute circonstance indépendante de sa volonté et qui l'empêche de respecter totalement ou partiellement ses obligations envers le consommateur. Il s'agit notamment de : grève, incendie, conflits du travail, 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. PROPRIETE INTELLECTUELLE

- 1) Le consommateur reconnaît expressément que tous les droits de propriété intellectuelle sur les informations, marques, communications ou autres déclarations au sujet des produits et/ ou au sujet du site web appartiennent à O'Neill Retail Europe B.V., à ses entreprises liées, ses sous-traitants ou autres ayants droit. Il faut entendre par *droits de propriété intellectuelle* les droits sur des brevets, droits d'auteur, droits sur des marques, plans et maquettes et/ ou d'autres droits (de propriété intellectuelle), y compris, *sui generis*, les droits sur des banques de données et la topographie de produits semi-conducteurs ou d'autres produits, ainsi que sur des savoir-faire, des méthodes ou des concepts techniques et/ ou commerciaux brevetables ou non.
- 2) Le consommateur s'engage à ne pas violer les droits de propriété intellectuelle décrits dans cet article.

13. RESPECT DE LA VIE PRIVEE

- 1) O'Neill Retail Europe B.V. traitera exclusivement les données du consommateur en conformité avec sa politique de respect de la vie privée. Le site web contient une déclaration de confidentialité.

14. DROIT APPLICABLE/ REGLEMENT DES LITIGES

- 1) Les offres et les contrats d'O'Neill Retail Europe B.V. sont exclusivement régis par le droit néerlandais.
- 2) Pour toute question et/ ou réclamation, le consommateur peut appeler le service Clientèle d'O'Neill Retail Europe B.V. (appel gratuit depuis un poste fixe) :
 - DE : +49 89 3803 8677
 - BE : +32 78 481 139
 - NL : +31 85 888 3611
 - FR : +33 9 75 18 24 89
 - UK : +44 1899 491006
 - ES : +34 51 888 8083
 - IT : +39 055 062 0139
 - AT : +43 720 115266
 - DK : +45 89 88 37 51 (N.B. : tarif international)

Joignable du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h. Adresse e-mail du service Clientèle : customerservice@oneilleshop.com. Les réclamations sont généralement traitées en 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. COORDONNEES DE L'ENTREPRISE

Le siège principal d'O'Neill Retail Europe B.V. est établi Oosteinde 32, 2361HE Warmond (NL) et inscrit au registre du commerce sous le numéro 28036121.