

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE POUR LES ACHATS EN POINT DE VENTE

Chère Cliente, Cher Client,

Il est possible d'acheter en point de vente tant les produits disponibles au sein de celui-ci (ci-après les « Produits disponibles ») que les produits indisponibles (seulement dans les points de vente participants) qui pourront alors être commandés et livrés au consommateur selon la procédure décrite ci-après (les « Produits@ »), ensemble désignés les « Produits ».

Les présentes conditions générales de vente pour les achats en point de vente (ci-après les « Conditions pour les Achats en Point de Vente ») seront applicables lors de l'achat des Produits. En effectuant un achat dans l'un des points de vente du réseau Intimissimi, le client déclare accepter les présentes conditions, qui sont consultables tant en magasin que dans la section dédiée du site [www.intimissimi.com](http://www.intimissimi.com) (le « Site ») qui décrit également les principales caractéristiques des Produits.

### APPLICABILITÉ DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE POUR LES ACHATS EN POINT DE VENTE

En cas de modification des Conditions pour les Achats en Point de Vente, les conditions en vigueur au moment de l'achat seront applicables. Il sera possible d'accéder, dans la section du Site prévue à cet effet, aux versions précédentes desdites Conditions, lesquelles pourront être enregistrées et imprimées. Avant de procéder à un achat, le client est tenu de lire et d'accepter les présentes Conditions pour les Achats en Point de Vente. L'achat implique la connaissance pleine et l'entière acceptation des présentes Conditions.

### 1. OBJETS

1.1 Le vendeur des Produits (le « **Vendeur** ») est la société qui gère le point de vente dans lequel le client décidera d'acheter les Produits. Toutes les informations relatives au Vendeur sont disponibles en point de vente.

1.2 En cas d'achat de Produits@, le client sera identifié à travers les données fournies par ses soins. Fournir de fausses données et/ou des données inventées est interdit. Le Vendeur dégage toute responsabilité le cas échéant.

1.3 Pour toute demande d'information, vous pouvez contacter le service mentionné à l'article 8 ci-après.

### 2. MODALITÉS D'EXÉCUTION DU CONTRAT

L'achat des Produits sera finalisé lors de leur paiement en point de vente (la « **Date d'Achat** »). En achetant des Produits@, le client accepte et autorise que ceux-ci soient livrés dans un deuxième temps, dans le point de retrait convenu avec le Vendeur. Après l'achat des Produits@, le client recevra un e-mail (la « **Confirmation d'achat des Produits@** ») contenant la confirmation que l'achat a été finalisé correctement ainsi qu'un récapitulatif de celui-ci.

Par la suite, le Client recevra, toujours par courrier électronique :

- la confirmation que les Produits@ sont en cours d'expédition au point de retrait convenu (ci-après la « **Confirmation d'expédition des Produits@** ») ;
- la confirmation que les Produits@ sont arrivés au point de retrait convenu, accompagnée des indications pour leur retrait (ci-après la « **Confirmation de livraison des Produits@** »).

### 3. PRIX DE VENTE

Les prix des Produits disponibles et des Produits@ sont ceux en vigueur dans le point de vente à la Date d'achat.

Les prix indiqués incluent l'intégralité des taxes, droits et autres coûts liés aux droits de douane. Les éventuels frais d'expédition facturés au Client pour l'envoi des Produits@ (si prévu) seront indiqués sur le ticket de caisse.

#### **4. MODES DE PAIEMENT**

Le paiement peut être effectué par tous les moyens de paiement acceptés au point de vente choisi pour l'achat des Produits.

#### **5. EXPÉDITION ET LIVRAISON**

5.1 Les Produits disponibles seront remis au client en point de vente lors de leur paiement. Les Produits@ seront livrés auprès du point de retrait convenu, le plus tôt possible et, dans tous les cas, dans un délai qui ne pourra excéder 30 (trente) jours après la Date d'Achat telle que celle-ci ressort du ticket de caisse.

5.2 Dans le cas où le Client aurait choisi de recevoir les Produits@ dans un point de vente, ceux-ci y seront disponibles pendant 10 (dix) jours à compter de la Confirmation de livraison des Produits@. Le Client pourra venir retirer les Produits@ en personne ou déléguer cette tâche à un substitut.

Lors du retrait des Produits@, le Client devra :

- présenter l'e-mail de Confirmation de Livraison des Produits@;
- signer le formulaire de retrait.

Au cas où le Client serait membre du programme de fidélité, il lui suffira de :

- communiquer ses nom et prénom, ou bien de présenter sa carte de fidélité, ou encore de présenter l'e-mail de Confirmation de Livraison des Produits@;
- signer le formulaire de retrait

Le défaut de présentation des documents nécessaires au retrait, ainsi que le non-retrait des Produits@ et l'indisponibilité de ceux-ci entraîneront la résiliation du contrat d'achat relatif aux Produits@ et le remboursement intégral de la somme versée, par virement bancaire.

Au moment du retrait des Produits@, il incombera au Client de :

- vérifier la correspondance entre les Produits@ et ceux achetés ;
- vérifier l'intégrité et l'éventuelle présence de dommages sur l'emballage qui seraient visibles immédiatement (par ex. : boîte mouillée, boîte endommagée, etc.).

Toute anomalie devra être signalée immédiatement par le Client.

5.3 Le personnel du point de vente informera le Client au cas où certains frais d'expédition sont dus (ci-après les « [Frais d'expédition](#) »). Ces Frais d'expédition sont disponibles sur le Site et indiqués sur le ticket de caisse émis par le point de vente lors de l'achat des Produits@.

## 6. DROIT DE RÉTRACTATION (POLITIQUE DE RETOUR)

6.1 Sous réserve des dispositions légales de la législation en vigueur en matière de garanties relatives aux biens de consommation, nous avons le plaisir d'offrir à nos Clients une garantie supplémentaire par rapport à celle prévue par la loi, en leur donnant la possibilité de retourner les Produits dans tous les points de vente Intimissimi participants situés dans le Belgium (à l'exception des points de vente outlets et hors taxes), même s'il ne s'agit pas d'un achat effectué en ligne, ou de Produits défectueux. Les produits restitués dans l'exercice du droit de rétractation sont ci-après dénommés « Produits retournés ».

Les Produits retournés peuvent être restitués en présentant le ticket de caisse ou, si le Client est membre du programme de fidélité, en communiquant ses nom et prénom ou en montrant sa carte de fidélité.

Le retour devra intervenir au plus tard dans les délais suivants :

- pour les Produits disponibles : sous 30 jours à compter de la Date d'Achat ;
- pour les Produits@ : sous 30 jours à compter de la date de retrait par le Client ou par une personne désignée.

Sous réserve du respect des exigences énoncées à l'article 6.3, le Client aura droit à ce qui suit :

- le remplacement des Produits retournés par d'autres Produits disponibles ou Produits@ ;  
- le remboursement du montant payé pour les Produits retournés par [avoir](#). Veuillez noter que si le prix des Produits retournés a été payé (totalement ou partiellement) par bon d'achat, carte cadeau ou avoir, le remboursement par avoir est la seule option possible ;

Ou : - le remboursement du montant payé pour les Produits retournés en choisissant l'une des options suivantes parmi celles acceptées par le point de vente où le Client effectue le retour, à la discrétion de ce dernier. Ainsi, chaque point de vente peut offrir au Client une ou plusieurs des options suivantes :

(i) le remboursement par virement bancaire ;

(ii) le remboursement en espèces (exclusivement dans le point de vente où l'achat a été effectué et uniquement si l'établissement en question offre cette option) ; et

(iii) le remboursement sur la carte de crédit utilisée pour l'achat, si la carte en question le permet (exclusivement dans le point de vente où l'achat a été effectué et uniquement si le point de vente en question offre cette option). En cas d'exercice du droit de rétractation, le retour sera effectué au prix indiqué sur le ticket de caisse, à l'exception des frais visés à l'article 6.3.

6.2 Le droit de rétractation visé au présent article est soumis aux conditions suivantes :

- - les Produits Retournés devront être restitués complets, n'étant pas envisagée la possibilité de ne retourner qu'une partie des Produits Retournés ou composants de ceux-ci (même en cas de kit) ;
- - les Produits Retournés devront être remis conformément aux modalités visées au présent article et au plus tard dans les délais indiqués à l'article 6.1 ;
- - les Produits Retournés ne devront pas avoir été utilisés, portés, lavés, salis ou endommagés et ne pas comporter de traces d'utilisation ;
- - les Produits Retournés devront être retournés emballés exactement comme ils l'étaient au moment de leur livraison, accompagnés de tous leurs accessoires et étiquettes (à titre d'exemple, les collants devront être retournés dans leur emballage, avec le papier cartonné, etc.) ;
- - les Produits Retournés achetés avec un seul et unique ticket de caisse pourront être retournés à des moments différents, et au plus tard dans les délais indiqués à l'article 6.1 ;
- - au cas où les Produits en question auraient été achetés en bénéficiant de promotions spécifiques (par ex. : 5x4, 3x2, pour tout X acheté, Y en cadeau, etc....), le droit de rétractation pourra être exercé en retournant uniquement certains des Produits en promotion : le cas échéant, le prix remboursé sera celui effectivement payé pour le Produit Retourné et tel que ressortant du ticket de caisse.

6.3 En cas d'exercice du droit de rétractation, les frais suivants resteront à la charge du Client :

- - les frais accessoires éventuellement engagés (par ex. : frais de contre-remboursement, coût de l'emballage cadeau, etc.).

6.4 Le droit de rétractation n'est pas applicable dans les cas suivants :

- Produits personnalisés ;;
- Cartes cadeaux ;
- Produits achetés dans des points de vente outlets ou hors taxes.

## **7. GARANTIE LÉGALE**

7.1. Pour tout défaut ou non-conformité des produits, la garantie légale de conformité de 2 (deux) ans est d'application.

Cette garantie est applicable dans les conditions suivantes :

- a) le défaut de conformité est constaté dans un délai de 2 (deux) ans :
  - à compter de la date indiquée sur le ticket de caisse reçu en point de vente pour les Produits disponibles ;
  - à compter de la date indiquée sur le formulaire de retrait signé par le Client ou par un substitut pour les Produits@ ;
- b) le Client adresse une réclamation officielle concernant les défauts en question dans un délai maximum de 2 (deux) mois à compter de la date à laquelle le défaut de conformité a été constaté ;

- c) le Client présente le ticket de caisse (s'il s'agit d'un Client membre du programme de fidélité, seule la présentation de sa carte de fidélité ou la communication de ses nom et prénom est suffisante).

7.2 Au cas où la non-conformité des Produits achetés aurait été confirmée, le Client sera en droit d'obtenir les éléments suivants sans frais supplémentaires :

- a) le remplacement des Produits non conformes aux autres Produits ; ou
- b) le remboursement par carte retour du montant payé pour l'achat du Produit défectueux, tel qu'indiqué sur le ticket de caisse ; ou
- c) le remboursement du montant payé pour le Produit défectueux tel qu'indiqué sur le ticket de caisse, selon l'une des méthodes acceptées par le point de vente où le Client effectue le retour. Chaque point de vente pourra ainsi décider de proposer à ses clients la totalité ou seulement une partie des méthodes de remboursement suivantes :
  - (i) le remboursement par virement bancaire ;
  - (ii) remboursement en espèces (exclusivement dans le point de vente où l'achat a été effectué et uniquement si l'établissement en question offre cette option) ;
  - (iii) remboursement sur la carte de crédit utilisée pour l'achat, si la carte en question le permet (exclusivement dans le point de vente où l'achat a été effectué et uniquement si l'établissement en question offre cette option).

7.3 Le Client ne sera pas tenu de couvrir les frais de retour des produits défectueux.

## 8. CONTACTS

Pour toute demande de renseignement, le client peut contacter :

Service clientèle Intimissimi  
c/o Calzedonia Digital d.o.o.  
Matrix Building  
5th floor Slavonska Avenija 1C  
10000 Zagreb (Croatie)  
[hello@intimissimi.com](mailto:hello@intimissimi.com)  
tel. 800 987 134

## 9. CONFIDENTIALITÉ

9.1 Le responsable du traitement des données est Calzedonia S.p.A. (dénommé ci-après « Calzedonia » ou le « Responsable »), dont le siège social est sis Via Portici Umberto 5/3 Malcesine (Vérone), Italie et dont le siège administratif est situé Via Monte Baldo n°20, Dossobuono di Villafranca (Vérone), Italie. Le Responsable peut être contacté en écrivant à : [privacy@calzedonia.com](mailto:privacy@calzedonia.com).

9.2. Calzedonia a nommé un délégué à la protection des données qu'il est possible de contacter en écrivant à : [DPO@calzedonia.com](mailto:DPO@calzedonia.com).

9.3 Les données recueillies seront traitées par les préposés expressément nommés par le Responsable, conformément à leurs profils d'autorisation respectifs qui leur auront été attribués. Les personnes ainsi nommées pourront effectuer les opérations de consultation, utilisation, élaboration, comparaison et toute autre opération nécessaire, même automatisée, uniquement dans les cas où elles y auront été expressément autorisées. Le traitement des données adviendra au moyen d'instruments et de supports informatiques, télématiques, sur support papier, dans le respect des dispositions légales visant à garantir la sécurité et la confidentialité ainsi que l'exactitude, la mise à jour et la pertinence des données par rapport aux finalités déclarées. Le client peut aider le Responsable à garantir que les données le concernant soient toujours exactes, en en communiquant les éventuelles mises à jour à l'adresse [privacy@calzedonia.com](mailto:privacy@calzedonia.com)sicherstellen.

9.4 Pour accéder aux services réalisés au sein des points de vente du Groupe Calzedonia, il peut être demandé au client de fournir des données à caractère personnel comme, par exemple, son prénom, son nom, son 'adresse de messagerie, etc. En référence à la gestion des processus d'achat et d'après-vente en point de vente de biens disponibles dans les dépôts Calzedonia, nous traiterons les données de contact du client (nom, prénom et adresse de messagerie) et, si le service prévoit la livraison à son domicile, son adresse d'expédition. Ceci adviendra afin de : pouvoir envoyer au client la commande passée, lui permettre de suivre l'expédition, attester la livraison effective de la marchandise et procéder à l'activation du processus de remboursement à son égard. Dans ce dernier cas, nous pourrions être amenés à traiter aussi le code IBAN du client. La communication de ces données à caractère personnel est facultative mais nécessaire pour bénéficier des services susmentionnés. Pour atteindre les finalités indiquées, nous ne recueillons ni de données de nature sensible (par ex. : aptes à révéler l'origine raciale et ethnique, les idées religieuses, philosophiques, politiques, l'état de santé, la vie sexuelle, etc.) ni de données judiciaires (données en matière de casier judiciaire ou afférentes à la condition d'accusé ou de prévenu, etc.).

9.5 Les données à caractère personnel du client seront traitées à travers les modalités suivantes :

<b>Typologie de traitement</b>	<b>Dans quelles finalités traitons-nous les données à caractère personnel ?</b>	<b>Quelles sont les bases juridiques du traitement des données à caractère personnel ?</b>	<b>Pendant combien de temps conservons-nous les données à caractère personnel ?</b>
<b>Achat de produits</b>	Les données recueillies seront utilisées afin de pouvoir donner suite aux commandes d'achat et pour les activités afférentes (envoi de la marchandise, facturation, gestion des paiements, livraison de la marchandise, remboursement de la commande, etc.).	La nécessité d'effectuer le contrat de vente/achat de produits ou de mesures précontractuelles prises suite à une demande du client.	Les données à caractère personnel seront conservées pendant un délai nécessaire à l'exécution des obligations contractuelles et des obligations imposées par la loi (par ex. : en matière fiscale) en rapport à l'exécution de l'activité de vente.
<b>Relation client</b>	Nous mettons à la disposition du Client un service d'assistance (par le biais de	La nécessité d'effectuer le contrat de vente/achat de produits ou de mesures	Les données à caractère personnel seront traitées pendant le

	chat, téléphone, e-mail) pour tout besoin lié à l'achat de nos produits ou à l'utilisation de nos services. Dans certains cas, nous pourrions être amenés à vous demander des données à caractère personnel vous concernant si cela s'avère nécessaire pour donner suite aux demandes que vous pourriez adresser à notre Relation client.	précontractuelles prises suite à une demande du client.	temps strictement nécessaire à la réalisation des finalités du traitement.
<b>Activité de lutte contre la fraudes</b>	Activation des contrôles nécessaires à éviter le risque de fraudes au Client et à Calzedonia.	Intérêt légitime de Calzedonia pour la prévention et la lutte contre les fraudes.	24 mois à compter de la date de collecte.
<b>Analyses statistiques</b>	Nous créons des rapports statistiques et des modèles comportementaux afin d'examiner - sous une forme agrégée - l'efficacité du point de vue économique des initiatives commerciales de Calzedonia (par ex. l'intérêt vis-à-vis d'un nouveau produit) et d'orienter nos futures initiatives commerciales et promotionnelles.	Intérêt légitime de Calzedonia pour analyser - sous une forme pseudonymisée (donc sans informations reductibles directement à un client en particulier) - les données de la clientèle afin d'obtenir des informations stratégiques relatives au : comportement d'achat de la clientèle, modalités selon lesquelles les clients interagissent avec la société à travers les divers canaux de communication et l'efficacité des initiatives commerciales et promotionnelles afin de pouvoir entrer en concurrence avec les principaux opérateurs du secteur.	Les données relatives aux achats seront conservées - sous une forme pseudonymisée - pendant une période de cinq ans.

Nous souhaitons informer le client que, lorsque nous basons le traitement des données à caractère personnel le concernant sur notre intérêt légitime, nous évaluons l'équilibre entre ce dernier et vos droits tel que le prévoit la loi. Le client peut s'adresser au Responsable du traitement à tout moment pour tout besoin d'informations.

9.6 Calzedonia communique les données à caractère personnel des Clients à des tiers uniquement lorsque cela est nécessaire et sert à la réalisation de la finalité du traitement des données poursuivie par le service demandé par le client même. Dans tous les cas, Calzedonia procède à la communication des données à caractère personnel uniquement après en avoir informé le Client et, si nécessaire, en avoir recueilli le consentement. Les données recueillies à travers chaque service et dans les finalités indiquées dans la présente note d'information sont normalement communiquées aux catégories d'entités suivantes :

- entités auxquelles la faculté d'y accéder est accordée par des dispositions légales ou réglementaires (par ex. autorités de sécurité publique et forces de police) ;
- sociétés faisant partie du Groupe Calzedonia en tant que société mère, sociétés contrôlées, apparentées ou filiales ;
- points de vente du Groupe Calzedonia ;
- sociétés de traitement de données et de services informatiques (par ex. de saisie de données, de gestion et de maintenance d'infrastructures et de services informatiques, publipostage, acheteurs, etc.) ;
- sociétés qui rendent des services de paiement, sociétés d'expédition, institutions financières, sociétés qui effectuent des services d'envoi de publicités et de lettres ;
- sociétés et cabinets rendant des services de conseils.

La liste des entités nommées sous-traitantes du traitement peut être demandée en écrivant à [privacy@calzedonia.com](mailto:privacy@calzedonia.com).

9.7 Les données à caractère personnel recueillies pourront être transférées vers des pays hors UE (en particulier, aux États-Unis) pour être conservées sur des serveurs de prestataires de services de Customer Relationship Management. Le transfert est mis en place après la signature de clauses contractuelles standard ou après avoir vérifié l'existence de la certification Privacy Shield du prestataire de services (dûment nommé sous-traitant du traitement). La liste des entités nommées sous-traitantes du traitement peut être demandée en écrivant à [privacy@calzedonia.com](mailto:privacy@calzedonia.com).

9.8 Le Client peut exercer les droits que la loi lui garantit concernant ses propres données à caractère personnel en écrivant à [privacy@calzedonia.com](mailto:privacy@calzedonia.com) . Nous donnerons suite à sa demande le plus rapidement possible et, dans tous les cas, au plus tard, 30 jours à compter de la réception de sa demande. Dans certains cas, nous pourrions être amenés à lui demander un document d'identité au cas où, en rapport à sa demande, il nous serait nécessaire d'en vérifier l'identité. Ci-après, nous illustrons les droits que la loi garantit :

- Droit d'accès : : il s'agit de savoir si ses données à caractère personnel sont ou ne sont pas traitées, d'obtenir une copie de ces données et d'être informé sur : l'origine des données ; les catégories de données à caractère personnel traitées ; les finalités du traitement ; l'existence d'une prise de décision automatisée, y compris un profilage ; la période de conservation des données ; les droits prévus par le Règlement.
- Droit de rectification : il s'agit du droit d'obtenir la rectification de ses propres données à caractère personnel ou d'intégrer les données au cas où elles seraient incomplètes. Nous rappelons que, lorsque le client communique les données le concernant pour utiliser nos services, il en garantit la véracité et l'exactitude. Le client peut nous aider à garantir que les données le concernant soient toujours exactes, en en communiquant les éventuelles mises à jour à l'adresse [privacy@calzedonia.com](mailto:privacy@calzedonia.com)



- Droit à l'effacement : il s'agit du droit de demander la suppression de ses propres données à caractère personnel au cas où elles ne seraient plus nécessaires à la finalité pour laquelle elles ont été recueillies ou lorsque nous ne serions plus autorisés à les traiter.

- Droit à la limitation du traitement : il s'agit du droit d'obtenir la limitation du traitement dans les cas suivants :

a) en cas de contestation de l'exactitude des données à caractère personnel. Il est possible de demander la limitation du traitement pendant une durée nous permettant de vérifier l'exactitude des données vous concernant ;

b) lorsque nous ne sommes pas autorisés à traiter les données à caractère personnel et que le client exige de nous d'en limiter l'utilisation ;

c) lorsque les données en notre possession - à condition qu'elles ne soient plus nécessaires pour nous aux fins du traitement pour lequel elles ont été recueillies - sont nécessaires au client pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice ;

d) lorsque le client s'est opposé à un traitement fondé sur notre intérêt légitime. Pendant la vérification portant sur le point de savoir si les motifs légitimes poursuivis par nos soins prévalent sur ceux de la personne concernée, cette dernière pourra demander la limitation du traitement.

- Droit de retrait du consentement : : il s'agit du droit de retirer son propre consentement en rapport à tous les traitements sur lequel ils se fondent.

- Droit à la portabilité des données : au cas où nous traiterions les données sur la base du consentement du client ou dans le cadre de l'exécution d'un contrat, ou que le traitement serait effectué par le biais de moyens automatisés, le client peut exercer le droit à la portabilité des données. Il pourra donc recevoir les données à caractère personnel dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine. Il pourra également demander à ce que les données le concernant soient transmises directement à une autre société lorsque cela est techniquement possible.

- Droit d'opposition : il s'agit du droit de s'opposer à tout moment au traitement de ses propres données à caractère personnel basées sur notre intérêt légitime, y compris le profilage.

Nous souhaitons informer le Client que, s'il juge que le traitement des données à caractère personnel le concernant est effectué contrairement aux dispositions du Règlement UE 2016/679, il a le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle compétente en matière de protection des données.

Si, afin de procéder à la gestion de la commande, le Client utilise les services disponibles sur nos sites Internet, il est invité à consulter aussi la politique relative à la confidentialité correspondante.

## **10. LOI APPLICABLE, RÉOLUTION DES LITIGES ET JURIDICTION**

Les présentes Conditions pour les achats en points de vente sont régies et seront interprétées conformément à la loi applicable dans le pays où se trouve le point de vente où l'achat a été effectué,

sans préjudice de toute autre règle impérative en vigueur dans le pays de résidence du Client. Tout litige doit être résolu exclusivement par le tribunal du lieu de domicile ou de résidence du Client sur la base du droit applicable.

## **11. MODIFICATIONS ET MISES À JOUR**

Les présentes Conditions pour les achats en point de vente pourront faire l'objet de modifications à tout moment. Le Client sera alors tenu d'accepter les Conditions pour les achats en point de vente en vigueur au moment de l'achat des Produits. La nouvelle version des Conditions pour les achats en point de vente entrera en vigueur à partir de la date d'entrée en vigueur de celles-ci et s'appliquera aux commandes effectuées après cette date. Il est possible de consulter les versions précédentes des Conditions pour les achats en point de vente dans la [section prévue à cet effet sur le Site](#).

[Espace juridique - décembre 2021](#)

VERSION MISE À JOUR LE 12/01/2022