

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE A DISTANCE

### Article préliminaire

La société Christian Dior Couture (ci-après « **Christian Dior Couture** ») crée, conçoit et commercialise dans le monde entier des articles de haute couture et prêt-à-porter, des accessoires de mode, des souliers, des articles de maroquinerie, des bijoux de luxe féminins et masculins, des articles de décoration et de design de la maison notamment revêtus des marques de Christian Dior Couture telles que : Christian Dior, Dior, Baby Dior, CD (ensemble les « **Articles Christian Dior Couture** »).

Afin de mieux répondre aux attentes de ses clients, Christian Dior Couture a souhaité mettre en place, parallèlement aux boutiques qu'elle exploite et à son réseau de distribution sélective, un système de vente à distance par voie téléphonique et par voie électronique (internet) d'une sélection des Articles Christian Dior Couture (ci-après le(s) « **Article(s)** »).

Les présentes conditions générales de vente sont celles de Christian Dior Couture, société anonyme au capital de 290 055 840 euros, dont le siège social se situe 30 avenue Montaigne, 75008 Paris, France, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 612 035 832 - Téléphone : +33 (0)1.40.73.73.73 ; Télécopie : +33 (0)1.40.73.73.74 ; Adresse e-mail : contactdioreu@dior.com ; TVA FR 37 612035832.

### Article 1 – Champ d'application et acceptation des conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente sont applicables à tous les achats d'Articles conclus à distance :

- 1) soit par téléphone par l'intermédiaire du service relation clientèle mis en place par Christian Dior Couture accessible via le numéro visé au point 2.1 ci-dessous (ci-après le « **Service Relation Clientèle** ») ;
- 2) soit par l'intermédiaire du site internet de Christian Dior Couture identifié par le nom de domaine « [www.dior.com/fr\\_fr](http://www.dior.com/fr_fr) » (ci-après le « **Site** »).

Les Articles sont exclusivement destinés à être vendus à des acheteurs finaux personnes physiques ou morales, agissant exclusivement pour leurs besoins personnels et sans rapport direct avec une activité commerciale, à l'exclusion de tous revendeurs ou intermédiaires agissant pour le compte de revendeurs (ci-après le(s) « **Client(s)** »). Par conséquent, le Client affirme qu'il agit en tant que consommateur et qu'il n'a pas l'intention de revendre les Articles dans un but commercial. Il certifie par ailleurs avoir la capacité juridique de contracter les engagements prévus aux présentes conditions générales de vente.

Christian Dior Couture peut à tout moment mettre à jour et modifier les conditions générales de vente. Les conditions applicables à la vente d'un Article par un Client sont celles en vigueur au moment de la conclusion du contrat de vente. A chaque achat d'Article sur le Site, il vous sera demandé de matérialiser votre acceptation des conditions générales de vente en vigueur en cochant la case « j'accepte les conditions générales de vente de Christian Dior Couture ». Elles seront visualisables avant et au moment où il vous sera demandé de les confirmer.

### Article 2 – Modalités de commande

#### 2.1 Commande par téléphone auprès du Service Relation Clientèle

La prise de commande par téléphone s'effectue auprès du Service Relation Clientèle dont le numéro est + 33 (0) 1 40.73 73.73 (prix d'un appel local), du lundi au samedi de 10h00 à 19h00 (sauf jours fériés).

A l'autorisation du débit du compte bancaire du Client par sa banque, sa commande est directement transmise au service de préparation de commandes de Christian Dior Couture.

Toute commande effectuée dans ce cadre engage le Client.

#### 2.2 Commande par internet sur le Site

La prise de commande sur le Site est soumise au strict respect des procédures décrites ci-dessous. Les commandes spéciales (hors personnalisation) ne peuvent pas être réalisées depuis le Site, Christian Dior Couture invite ses Clients désireux d'articles spéciaux à se rendre en boutique pour passer commande.

### **2.2.1 Sélection des Articles par le Client**

Sur le Site, le Client sélectionne, saisit et valide l'identification et la quantité des Articles qu'il souhaite commander ; lesdits Articles s'ajoutent à son « Panier ».

Le Client peut librement modifier son « Panier », supprimer un Article initialement sélectionné, modifier les quantités commandées ou encore ajouter un Article en cliquant sur les éléments correspondants au sein du « Panier ».

### **2.2.2 Identification**

Une fois que le Client a terminé sa sélection et souhaite valider la composition de son « Panier », il doit s'identifier. Le Client peut également s'identifier avant de sélectionner des Articles.

Un compte client est requis pour pouvoir passer commande sur le Site :

- Si le Client a déjà un compte client, il doit s'identifier avec son adresse de courrier électronique et son mot de passe ;
- Si le Client n'a pas encore de compte, il sera invité à en créer un en confirmant ses nom, adresse de résidence, adresse de courrier électronique et numéro de téléphone.

Les identifiants et mots de passe des Clients sont strictement personnels, en conséquence chaque Client s'engage à conserver ces derniers en toute sécurité et à ne jamais les communiquer à des tiers. En cas de perte, vol ou de toute utilisation frauduleuse de leur compte client, les Clients s'engagent à en informer Christian Dior Couture immédiatement.

### **2.2.3 Validation de la commande**

Le Client doit également valider le mode de livraison et compléter les informations nécessaires à la bonne expédition de la commande (pays d'expédition, adresse de livraison ou boutique dans laquelle le Client souhaite retirer sa commande, si le pays de livraison sélectionné dispose de boutiques proposant ce service).

Le Client peut, pour une commande cadeau, inclure une carte d'accompagnement et choisir un emballage cadeau.

Le Client peut reprendre son adresse de livraison comme adresse de facturation ou en saisir une autre. Le Client sera ensuite invité à choisir son mode de paiement et à compléter les informations nécessaires.

Une fois toutes ces informations régulièrement saisies et validées, le prix des Articles (tel que défini à l'article 6 ci-après) ainsi que les frais de port éventuels s'affichent automatiquement.

Le Client doit bien vérifier l'exactitude de sa sélection avant de confirmer sa commande. A la fin du processus de commande décrit ci-dessus et après avoir accepté l'intégralité des présentes conditions générales de vente, le Client clique sur « VALIDER MON PAIEMENT ET CONFIRMER MA COMMANDE ».

### **2.2.4 Confirmation de la commande par Christian Dior Couture**

Un accusé de réception de la commande est adressé au Client par courrier électronique. Conformément aux dispositions de l'article 1126 du Code civil, le Client accepte l'usage du courrier électronique pour la confirmation par Christian Dior Couture du contenu de sa commande.

L'accusé de réception fait figurer le numéro de commande, le montant total de la commande, les informations relatives au coût et au délai de livraison, les caractéristiques essentielles, la quantité et le prix des Articles achetés.

Au moment de l'expédition des Articles commandés à destination de l'adresse de livraison choisie par le Client, Christian Dior Couture adresse un courrier électronique à ce dernier l'informant de ladite expédition ainsi que de l'encaissement du prix, comme prévu à l'article 6 ci-après. Le contrat de vente est alors définitivement formé.

### **2.3 Preuve de la commande**

De manière générale, il est prévu de convention expresse entre Christian Dior Couture et le Client que les courriers électroniques feront foi entre les parties de même que les systèmes d'enregistrement automatiques utilisés par le Service Relation Clientèle ou sur le Site, notamment quant à la nature et la date de la commande. Par ailleurs, en application de l'article L.213-1 du Code de la consommation, Christian Dior Couture conserve les éléments relatifs à toute commande d'un montant égal ou supérieur à cent vingt (120) euros pendant une durée de dix (10) ans et les tient à la disposition du Client sur simple demande adressée par ce dernier à : [contactdioreu@dior.com](mailto:contactdioreu@dior.com) ou à Christian Dior Couture – Service Relation Clientèle – 11 bis rue François 1<sup>er</sup> - BP39 - 75008 Paris. Il est toutefois recommandé, pour les commandes passées sur le Site, que le Client conserve également copie (sous format électronique et/ou sur support papier) des éléments relatifs à sa commande.

### **Article 3 – Disponibilités des Articles**

Le Client est informé au moment de la prise de commande, soit par le Service Relation Clientèle, soit sur la page d'information du Site décrivant chacun des Articles :

- de la disponibilité de l'Article ;
- ou, en cas d'indisponibilité temporaire de l'Article, de la possibilité de le commander en vue d'une livraison ultérieure dans des délais spécifiés à cette occasion.

Si, en dépit de la vigilance de Christian Dior Couture, les Articles commandés ne sont plus disponibles, Christian Dior Couture en informera le Client par tout moyen (appel téléphonique ou courrier électronique) dans les plus brefs délais. Christian Dior Couture ne sera pas responsable en cas d'indisponibilité d'un Article sur le Site.

Christian Dior Couture se réserve le droit de changer à tout moment et sans préavis les Articles proposés sur le Site.

### **Article 4 – Refus de commande**

Les achats réalisés sur le Site ou par téléphone sont réservés aux Clients pour leur usage propre (ou cadeaux) et non pour revente. Conformément aux dispositions de l'article L. 121-11 du Code de la consommation, Christian Dior Couture sera en droit de refuser toute commande anormale excédant le nombre d'Articles autorisés, à savoir :

- huit (8) Articles par commande ; et/ou
- deux (2) Articles identiques commandés au cours d'une période de trente (30) jours calendaires, tous coloris et tailles confondus.

Christian Dior Couture sera également en droit de refuser toute commande : (i) effectuée par un Client avec lequel existerait un différend relatif au paiement ou à la livraison d'une commande antérieure ; ou (ii) non conforme aux présentes conditions générales de vente.

Si Christian Dior Couture constate que la commande ne satisfait pas aux présentes conditions générales de vente, il en informera le Client soit directement sur le Site, soit par téléphone, soit par voie de courrier électronique. A défaut pour le Client de procéder auprès de Christian Dior Couture à la correction des éléments erronés ou contraires aux présentes conditions générales de vente figurant dans sa commande, Christian Dior Couture se réserve le droit d'annuler purement et simplement la commande ainsi que le paiement.

## Article 5 – Prix des articles

Les prix communiqués par le Service Relation Clientèle ou affichés sur le Site sont indiqués en Euros et s'entendent toutes taxes comprises (TTC), hors frais de livraison.

Les prix facturés sont ceux en vigueur à la date de la commande sous réserve de la disponibilité des Articles commandés à cet instant. Christian Dior Couture se réserve le droit de modifier à tout moment et sans préavis les prix des Articles.

Il est précisé que le service de détaxe n'est pas disponible dans le cadre d'achats à distance des Articles de Christian Dior Couture.

Conformément aux dispositions de l'article L.221-11 du Code de la consommation, le client recevra, au plus tard lors de la livraison, pour chacun des Articles, la confirmation écrite du prix payé détaillant le prix par Articles et les frais de livraison mis à sa charge.

## Article 6 – Conditions de paiement

Les dispositions de l'article 1341 du Code civil sont inapplicables aux ventes conclues à distance par Christian Dior Couture.

Dans l'hypothèse où, pour quelque raison que ce soit (opposition, refus du centre émetteur, etc.), le débit des sommes dues par le Client s'avérerait impossible, la vente serait immédiatement résolue et le processus d'achat immédiatement annulé par Christian Dior Couture.

### 6.1 Paiement par Carte de Crédit ou Carte bancaire

Le règlement des achats du Client s'effectue par carte bancaire. Sont acceptées les cartes du réseau « CB », Visa®, Eurocard®, MasterCard®, American Express®. Les cartes émises par des banques domiciliées hors de France doivent obligatoirement être des cartes bancaires internationales.

A cette fin, le Client confirme au Service Relation Clientèle, lors d'une commande par téléphone, et garantit à Christian Dior Couture, lors d'une commande *via* Internet, qu'il est personnellement titulaire de la carte bancaire utilisée pour le paiement de la commande et que les nom et prénom figurant sur cette carte bancaire sont bien les siens. Puis le Client communique, soit par téléphone, soit dans un environnement sécurisé sur Internet, le numéro et la date d'expiration ainsi que les numéros du cryptogramme visuel figurant sur sa carte bancaire.

Sur le Site, après la validation des coordonnées bancaires par le Client, le Client accède à un serveur sécurisé fonctionnant en mode SSL (128 bits) et certifié par une Autorité de Certification.

La transaction est alors effectuée par le Client selon les normes de sécurité bancaire. L'authentification est propre à chaque banque. Tant par téléphone que sur le Site, en communiquant son numéro de carte bancaire et/ou ses coordonnées bancaires, le Client accepte par avance et sans condition que Christian Dior Couture procède à la transaction sécurisée et autorise par avance sa banque à débiter son compte à la vue des enregistrements ou des relevés transmis par Christian Dior Couture, même en l'absence de factures signées de la main du titulaire de la carte bancaire utilisée.

### 6.2 Paiement par Paypal

Christian Dior Couture accepte les paiements réalisés par le biais de Paypal (à l'exception des commandes par téléphone).

Au moment de la validation de la commande, le Client choisi l'option de paiement « Paypal » et sera automatiquement redirigé vers la plate-forme « Paypal ».

Le Client devra alors se connecter à son compte « Paypal » *via* ses coordonnées. S'il ne dispose pas d'un compte PayPal, il pourra en créer un à cette occasion. Après validation de sa commande avec « Paypal », le Client sera redirigé vers la page de confirmation de dior.com.

L'expédition de la commande n'a lieu qu'après vérification du mode de paiement, réception de l'autorisation de débit de la carte bancaire du Client ou confirmation de Paypal, vérification de la conformité de la commande aux présentes conditions générales de vente et de la disponibilité de(s) l'Article(s).

### **6.3 Paiement par virement bancaire**

Le règlement des achats du Client peut s'effectuer par virement bancaire lorsque la commande est passée par téléphone auprès du Service Relation Clientèle. En cas de paiement par virement bancaire, Christian Dior Couture communique au Client par e-mail les coordonnées bancaires du compte de Christian Dior Couture sur lequel doit être effectué le virement.

A cette fin, le Client confirme au Service Relation Clientèle, lors d'une commande par téléphone qu'il est personnellement titulaire du compte bancaire utilisé pour le paiement de la commande.

### **Article 7 – Livraison**

Sous réserve des dispositions de l'article 8 concernant le « Retrait en boutique », la livraison des Articles ne pourra intervenir qu'au Royaume-Uni (Mainland et Irlande du Nord inclus), en France métropolitaine île de Corse incluse, dans la Principauté de Monaco, en Allemagne, en Belgique, aux Pays-Bas, en Italie (hors Vatican et San Marin), en Espagne (hors Principauté d'Andorre Iles Canaries), en Autriche, en Grèce, en Irlande et au Portugal (ci-après la « **Zone de Livraison** »).

Il est impossible de passer une commande pour toute adresse de livraison située en dehors de cette Zone de Livraison. Pour des raisons, notamment de sécurité, Christian Dior Couture ne traitera aucune commande dont la livraison ou la facturation est adressée à une boîte postale. Pour des raisons de sécurité également, les livraisons dans un hôtel ou une résidence étudiante sont possibles sous réserve de choisir la livraison express avec preuve de remise en mains propres.

Le Client dispose également de la faculté de faire livrer les Articles à une autre personne physique dans la Zone de Livraison par exemple dans le cadre d'un cadeau.

La livraison des Articles interviendra, après que le règlement du montant de la commande aura été enregistré, à l'adresse de livraison indiquée par le Client au cours du processus de commande. A cette fin, ce dernier s'engage à avoir communiqué une adresse de livraison exacte à Christian Dior Couture.

La livraison des Articles commandés interviendra :

- soit, à la date ou dans le délai indiqué(e) au Client par Christian Dior Couture et au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date de la commande ;
- soit, dans les délais dont le Client sera préalablement avisé en cas d'indisponibilité temporaire dudit Article acceptée par le Client : (i) au moment de sa commande auprès du Service Relation Clientèle par téléphone ; (ii) au moment de l'ajout d'un Article dans son « Panier » ainsi qu'avant l'acceptation de sa commande.

Christian Dior Couture livrera les Articles commandés par courrier standard ou express avec preuve de remise en mains propres selon le choix effectué par le Client.

Les frais de livraison par courrier standard sont pris en charge par Christian Dior Couture. Les frais de livraison par courrier express avec preuve de remise en mains propres sont à la charge du Client ; le montant de ces frais est communiqué au Client préalablement à l'étape de validation de sa commande.

### **Article 8 – Retrait en boutique**

Lorsque cela est possible, le Client a la possibilité de choisir l'option « Retrait en boutique », au moment de sa commande, et de choisir de retirer cette dernière dans l'une des boutiques Christian Dior Couture qui sera proposée. Ce service est disponible uniquement dans certaines boutiques Christian Dior Couture et pour certains Articles.

La mise à disposition de l'Article dans la boutique choisie interviendra dans les délais communiqués par Christian Dior Couture et, à défaut d'indication, en tout état de cause au plus tard dans les 30 jours à compter de la commande, sous réserve du paiement complet du prix.

Dès la mise à disposition de la commande en boutique, le Client en est informé immédiatement par courrier électronique et/ou sms. Il dispose alors d'un délai de 14 jours pour venir retirer sa commande dans la boutique concernée.

Lors du retrait de la commande en boutique, le Client doit présenter le courrier électronique ou le sms de mise à disposition de la commande ainsi qu'une pièce d'identité en cours de validité. Une vérification de l'identité du Client sera alors opérée et à cette occasion, une copie de sa pièce d'identité pourra être effectuée, ce que le Client accepte expressément en choisissant le présent mode de livraison. La boutique se réserve également le droit de vérifier la carte de paiement utilisée pour le paiement de sa commande (en cas de paiement par carte bancaire). La commande sera ensuite remise au Client contre signature d'un bon de retrait.

Le Client a également la possibilité de demander à une personne de son choix de venir retirer la commande à sa place et pour son compte aux conditions suivantes. La personne ainsi mandatée par l'acheteur devra présenter (i) sa propre pièce d'identité, (ii) le courrier électronique de confirmation de commande reçu par l'acheteur ainsi que (iii) l'autorisation de retrait par un tiers dûment datée et signée. Un modèle d'autorisation de retrait est disponible en annexe des présentes conditions générales de vente.

Passé le délai de 14 jours à compter de l'envoi au Client, par Christian Dior Couture, du message l'informant que sa commande est mise à sa disposition pour retrait en boutique, la vente sera résolue de plein droit. Le Client sera alors remboursé du prix de sa commande.

## **Article 9 – Protection de la vie privée**

Christian Dior Couture s'engage à respecter la vie privée des Clients.

Le Client s'engage à ce que l'intégralité des informations communiquées à Christian Dior Couture auprès du Service Relation Clientèle ou sur le Site dans le cadre de la commande soit conforme aux présentes conditions générales de vente, complète, exacte et à jour. A défaut, Christian Dior Couture se réserve : (i) le droit d'annuler purement et simplement la commande ainsi que le paiement ou, (ii) de les subordonner à la communication, par le Client, de tout justificatif des informations et adresses communiquées, pour s'assurer de leur existence et exactitude.

Le renseignement des données à caractère personnel signalées comme obligatoire (\*) sont nécessaires pour Christian Dior Couture pour le traitement et la livraison des commandes ainsi que pour l'établissement des factures. Ces informations sont destinées à Christian Dior Couture et ses prestataires intervenant dans le cadre de l'exécution de la commande. Pour plus d'information sur l'utilisation des données par Christian Dior Couture, le Client est invité à lire les informations disponibles dans la Politique de Vie Privée.

Il est rappelé que le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données à caractère personnel le concernant. Pour exercer ces droits, le Client peut envoyer un message en l'accompagnant d'un justificatif d'identité au Service Relation Clientèle de Christian Dior Couture à : [contactdioreu@dior.com](mailto:contactdioreu@dior.com) ou à Christian Dior Couture – Service Relation Clientèle – 11 bis rue François 1er - BP39 - 75008 Paris.

Plus particulièrement, le Client est informé que ses données à caractère personnel sont susceptibles d'être transmises ou collectées directement par :

- les établissements bancaires agissant en tant qu'intermédiaires pour le paiement des commandes,
- les prestataire de services de paiement (ex. Paypal), agissant en tant que fournisseurs de services de paiement,
- les partenaires spécialisés dans la sécurisation des transactions contre la fraude relative au commerce électronique (ex. Fia-Net).

Veuillez noter que ces partenaires appliquent leur propre politique de vie privée.

Concernant plus particulièrement l'analyse des commandes et la lutte contre la fraude à la carte bancaire, la survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire entraînera l'inscription des données à caractère personnel en rapport avec la commande associée à

cet impayé au sein d'un fichier « incidents de paiement » mis en œuvre par le partenaire de Christian Dior Couture, FIA-NET S.A. Dans ce même cadre, une communication par le Client d'informations irrégulières ainsi que toute anomalie constatée dans sa commande pourront également faire l'objet d'un traitement spécifique par FIA-NET S.A. Pour les traitements effectués par FIA-NET S.A., le Client peut exercer ses droits d'accès, de modification, de rectification et de suppression en écrivant par courrier, et en justifiant de son identité, à : FIA-NET S.A. - Service Informatique et Libertés - Traitements n°773061 et n°1080905 - 22 rue Drouot, 75009 PARIS.

#### **Article 10 – Réserve de propriété**

Christian Dior Couture se réserve la propriété des Articles jusqu'au complet encaissement du prix par Christian Dior Couture. En revanche, le Client assume les risques (notamment liés à la perte, le vol ou la détérioration) concernant les Articles livrés à compter du moment où ils sont livrés à l'adresse indiquée lors de la commande.

#### **Article 11 – Droit de propriété intellectuelle**

Le Client s'interdit de reproduire, représenter et adapter, directement ou indirectement, le Site, en tout ou en partie, sous quelque forme que ce soit. Tout droit de propriété intellectuelle afférent à un quelconque produit ou élément de Christian Dior Couture (en ce compris les Articles Christian Dior Couture), tels que les marques, les illustrations, les photos, les images, les modèles et logotypes, qu'il soit déposé ou non, est et demeurera la propriété exclusive de Christian Dior Couture.

Toute reproduction totale ou partielle, téléchargement, modification ou utilisation des marques, illustrations, images, photos, logotypes et modèles de Christian Dior Couture, pour quelque motif et sur quelque support que ce soit, sans accord exprès préalable et écrit de Christian Dior Couture, est strictement interdite.

De même, sont strictement interdites, sans accord exprès préalable et écrit de Christian Dior Couture :

- la création de liens hypertextes vers l'une quelconque des pages ou l'un quelconque des éléments composant le Site ;
- toute utilisation non conforme à la présente licence d'utilisation du Site et, notamment, utilisation de l'un quelconque des éléments le composant (articles présentés, descriptions, prix, données, logiciels, graphismes, images, textes, photographies, outils, etc.) pour la vente ou toute autre utilisation directement ou indirectement commerciale.

#### **Article 12 – Droit de rétractation et retour des Articles**

Conformément aux dispositions des articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client dispose d'un droit de rétractation qu'il peut exercer :

- sur le Site dans la rubrique « *Demande de retour* » : Christian Dior Couture accusera réception par courrier électronique de la rétractation du Client ainsi effectuée,
- ou
- en retournant à Christian Dior Couture le formulaire de rétractation qu'elle lui a adressé dans le courrier électronique de confirmation de commande (également accessible [ici](#)) dûment complété ou toute autre déclaration écrite mentionnant expressément la rétractation exercée, par courrier à : [contactdior@dioreu.com](mailto:contactdior@dioreu.com) ou à Christian Dior Couture – Service Relation Clientèle – 11 bis rue François 1er - BP39 - 75008 Paris,

et ce, sans avoir à justifier de motifs, dans un délai de 30 jours à compter de la réception des Articles. Le Client reconnaît avoir été informé et accepter qu'il ne dispose pas d'un tel droit de rétractation, conformément à l'article L. 221-28 3<sup>e</sup> du Code de la consommation, pour les produits personnalisés, réalisés selon et/ou sur sa demande, ou retouchés ainsi que pour les Articles scellés (maillots de bains, etc.) qui ont été descellés par le Client après livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

Il appartiendra ensuite au Client de retourner les Articles livrés :

- soit, en suivant les différentes étapes de la procédure proposée par Christian Dior Couture, décrite sur le Site et dans le cadre de laquelle l'ensemble des frais de retour des Articles est pris

en charge par Christian Dior Couture dans la limite d'une expédition retour des Articles par commande ;

- soit, par les moyens de son choix et à ses frais et risques à l'adresse indiquée sur le Site ou en boutique du réseau en propre de Christian Dior Couture en Europe et en Suisse (hors grands magasins et aéroports) à savoir Allemagne, Autriche, Belgique, Espagne, France, Italie, Luxembourg, Monaco, Pays-Bas, Royaume-Uni et Suisse. Il lui est ici recommandé de conserver toute preuve de ce retour, ce qui suppose que les Articles soient retournés par le Client par envoi recommandé, ou par tout autre moyen donnant date certaine.

En tout état de cause, le retour (ou l'échange) des Articles livrés devra être effectué par le Client :

- dans un délai de 30 jours à compter de l'exercice de son droit,
- dans leur emballage d'origine complet et accompagné du bon de retour dûment rempli. Les Articles non retournés ou retournés incomplets, abîmés, endommagés, détériorés, salis ou dans tout autre état qui laisserait raisonnablement penser qu'ils ont été utilisés ou portés, ne seront ni remboursés, ni échangés et lui seront retournés. S'agissant des souliers, la semelle devra, elle aussi, être intacte : à ce titre, il est vivement conseillé d'essayer les souliers Christian Dior Couture sur une surface de type moquette ou tapis.

Le remboursement du prix facturé des Articles retournés s'effectuera sur le moyen de paiement ayant servi au paiement de la commande, au plus tard dans les 14 jours suivant la réception, par Christian Dior Couture, desdits Articles. En application de l'article L.221-24 du Code de la consommation, les frais supplémentaires payés par le Client et liés au choix d'un mode spécifique de livraison ne lui seront pas remboursés. Pour les retours en boutiques, le remboursement du prix facturé des Articles retournés s'effectuera sous forme d'un avoir valable un an et utilisable uniquement dans les boutiques du réseau en propre de Christian Dior Couture situées dans le pays de la boutique ayant émis l'avoir.

Par ailleurs, dans le cas d'un cadeau, le droit de rétractation reste au bénéfice exclusif du Client et ne peut en aucun cas être exercé par le destinataire du cadeau.

### **Article 13 – Echange**

En cas de demande d'échange, le Client devra préciser dans le champ dédié sur le Site le(s) Article(s) qu'il souhaite recevoir en échange de sa commande. Le Client a la possibilité d'échanger *via* le Site ou directement dans une des boutiques du réseau en propre de Christian Dior Couture en Europe et en Suisse (hors grands magasins et aéroports) à savoir Allemagne, Autriche, Belgique, Espagne, France, Italie, Luxembourg, Monaco, Pays-Bas, Royaume-Uni et Suisse les Articles livrés dans un délai de 30 jours suivant leur réception. Le Client pourra retourner le ou les Articles dans les conditions visées à l'article 12 ci-dessus (délai, conditions d'échange).

La boutique qui procède à l'échange doit présenter la même catégorie de produits que celle de l'Article à échanger. A titre d'exemple, les souliers hommes sont échangeables uniquement dans les boutiques du réseau en propre de Christian Dior Couture disposant des souliers hommes Christian Dior dans son offre.

Si le Client souhaite que le(s) Article(s) choisi(s) lui soi(en)t mis de côté, Christian Dior Couture l'invite à contacter le Service Relation Clientèle.

Les Articles personnalisés, réalisés selon et/ou sur sa demande, ou retouchés ainsi que pour les Articles scellés (maillots de bains, etc.) qui ont été descellés par le Client après livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ne peuvent pas être échangés.

Si le montant du ou des Articles choisi(s) en remplacement a une valeur supérieure au montant du ou des Article (s) retourné(s), le Client devra s'acquitter de la différence de prix conformément aux présentes conditions générales de vente.

Si le montant du ou des Article(s) choisi(s) en remplacement a une valeur inférieure au montant du ou des Article(s) retourné(s), la différence de prix lui sera remboursée par Christian Dior Couture (étant rappelé que pour les cadeaux, seul le client ayant acheté le cadeau peut demander le remboursement et voir son compte bancaire recredité) conformément aux présentes conditions générales de vente à l'exception des échanges en boutiques qui feront l'objet d'un avoir du montant de la différence (valable



un an et utilisable uniquement dans les boutiques du réseau en propre de Christian Dior Couture situées dans le pays de la boutique ayant émis l'avoir).

En cas d'échange, les frais de transport de la première livraison sont remboursés, mais les frais de transport de la seconde expédition sont facturés en fonction du mode de livraison choisi. En cas d'échange, la nouvelle vente sera soumise aux présentes conditions générales de vente en vigueur au moment de l'échange.

Dans le cadre de sa politique commerciale d'échange proposée au titre du présent article, Christian Dior Couture se réserve la possibilité de refuser un échange au-delà de deux (2) commandes successives.

L'échange du ou des article(s) est soumis à la disponibilité dudit ou desdits Article(s) sur le Site ou en boutique. En cas d'indisponibilité de l'Article dans le cadre de l'échange, il sera procédé à un remboursement dans les conditions visées à l'article 12 ci-dessus.

## **Article 14 – Conformité – Garantie**

### **14.1 Garanties légales**

Les Articles vendus par Christian Dior Couture sont soumis aux garanties légales prévues par les articles L.217-4 à L.217-14 du Code de la consommation ainsi que par les articles 1641 à 1648 du Code civil à l'exclusion de toute autre garantie :

#### **14.1.1 Garantie légale de conformité**

Christian Dior Couture livrera au Client un Article conforme au contrat et exempt de défauts de conformité lors de la remise dudit Article, en ce sens que l'Article sera propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et qu'il présentera les caractéristiques présentées lors de la vente. Christian Dior Couture répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Cette garantie ne jouera qu'à la condition que le Client en fasse la demande dans un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du bien. Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre (24) mois à compter de la livraison sont présumés exister au moment de la livraison, sauf preuve contraire.

Le Client pourra alors choisir entre la réparation et le remplacement de l'Article sauf si l'un de ces choix entraîne pour Christian Dior Couture un coût manifestement disproportionné. Si la réparation ou le remplacement de l'Article sont indisponibles, le Client pourra se faire restituer le prix payé et rendre l'Article ou garder l'Article et se faire restituer une partie du prix sauf si le défaut de conformité est mineur.

#### **14.1.2 Garantie légale des vices cachés**

Christian Dior Couture remettra au Client un Article exempt de défauts cachés qui le rendraient impropre à l'usage auquel on le destine, ou qui en diminueraient tellement cet usage que le Client ne l'aurait pas acquis, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Cette garantie ne joue qu'à condition que le Client en fasse la demande dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice.

En cas de vice caché, il appartiendra au Client de prouver qu'il remplit bien les conditions de la garantie.

Le Client aura le choix de rendre l'Article et se faire restituer le prix ou garder l'Article et se faire restituer une partie du prix.

### **14.2 Garanties commerciales**

Certains Articles vendus sur le Site bénéficient d'une garantie commerciale qui s'ajoutent aux garanties légales précitées. Le contenu et les modalités de mise en œuvre de cette garantie commerciale sont

disponibles dans l'onglet « Conditions Générales d'Utilisation du Service Après-Vente » et sont également précisées sur les « cartons d'information » accompagnant les Articles.

### **Article 15 – Service après-vente**

Tous les Articles techniquement réparables bénéficient d'un service après-vente.

Les conditions d'utilisation du service après-vente sont disponibles dans l'onglet « Conditions Générales d'Utilisation du Service Après-Vente »

Conformément à l'article L 111-3 alinéa 1 du Code de la Consommation, Christian Dior Couture confirme à ses Clients qu'aucune période de disponibilité des pièces détachées indispensables à l'utilisation des Articles n'est garantie. Christian Dior Couture fera néanmoins ses meilleurs efforts pour satisfaire ses Clients en cas de demande d'une ou plusieurs pièces détachées.

### **Article 16 – Informations relatives aux Articles - Limitation de responsabilité – Force Majeure**

Les informations relatives à l'ensemble des Articles proposés à la vente à distance sont disponibles dans l'ensemble des boutiques Christian Dior Couture, sur le Site ou *via* le Service Relation Clientèle.

Les photographies, graphisme et descriptions des Articles proposés à la vente ne sont qu'indicatifs et n'engagent nullement Christian Dior Couture. Les Clients ont la possibilité d'obtenir des renseignements complémentaires en contactant le Service Relation Clientèle ou auprès des boutiques Christian Dior Couture. Si tous les efforts sont faits pour assurer que la couleur et le motif des Articles dont les photos sont affichées sur le Site soient fidèles aux articles originaux, des variations peuvent intervenir, notamment en raison des limitations techniques de rendu des couleurs sur vos équipements informatiques. Par conséquent, Christian Dior Couture ne peut être tenu pour responsable d'erreurs ou d'inexactitudes non substantielles des photographies ou des représentations graphiques des Articles figurant sur le Site.

En aucun cas, la responsabilité de Christian Dior Couture ne pourra être engagée pour tout dommage qui ne résulterait pas d'un manquement de Christian Dior Couture à l'une de ses obligations ou en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil qui en empêcherait ou en retarderait l'exécution.

Christian Dior Couture informera le Client d'un semblable cas fortuit ou de force majeure dans les sept (7) jours de sa survenance.

Au cas où cette suspension de l'exécution des obligations de Christian Dior Couture se poursuit au-delà d'un délai de quinze (15) jours, le Client aura alors la possibilité de résilier la commande en cours et il sera alors procédé à son remboursement par la Société dans les meilleurs délais.

### **Article 17 – Non renonciation**

Le fait que Christian Dior Couture s'abstienne d'exiger à un moment donné l'exécution de l'une quelconque des stipulations des présentes conditions générales de vente ne peut être interprété comme valant renonciation à invoquer ultérieurement ladite inexécution totale ou partielle.

### **Article 18 – Validité des conditions générales de vente**

Si l'une quelconque des stipulations des présentes conditions générales de vente est déclarée nulle en tout ou partie, les autres stipulations et les autres droits et obligations nés de ces conditions générales de vente demeureront inchangés et resteront applicables.

### **Article 19 – Litiges - Droit applicable**

Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français, sauf dispositions impératives contraires telles que découlant du règlement ce n°593/2008 du 17 juin 2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles (Rome I). En cas de difficulté survenant à l'occasion de la commande ou de la livraison des Articles, le Client aura la possibilité, avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable avec Christian Dior Couture et d'avoir recours au CMAP – Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris, médiateur de la consommation dont relève Christian Dior Couture.

Pour soumettre un litige au médiateur, le Client peut remplir le formulaire sur le site internet du CMAP : [www.cmap.fr](http://www.cmap.fr) onglet « vous êtes : un consommateur », envoyer sa demande par courrier simple ou recommandé au CMAP Médiation Consommation, 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 PARIS, ou envoyer un email à [consommation@cmap.fr](mailto:consommation@cmap.fr). Quel que soit le moyen utilisé pour saisir le CMAP, la demande du Client doit contenir les éléments suivants pour être traitée avec rapidité : ses coordonnées postales, courrier électronique et coordonnées téléphoniques ainsi que les nom et adresse complets de la société Christian Dior Couture, un exposé succinct des faits, et la preuve des démarches effectuées par le Client auprès de Christian Dior Couture préalablement à la saisine du CMAP.

Le Client reste 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. A défaut de solution amiable ou de recours à la médiation, tous les litiges auxquels les conditions générales de vente pourraient donner lieu seront soumis au tribunal compétent en application des règles édictées par le code de procédure civile et le code de la consommation.