

Préambule

Les présentes conditions générales de vente (ci-après le « **Contrat** ») du site www.quiksilver.fr (le « **Site** ») sont conclues entre,

1. d'une part, la société Na Pali (ci-après « **Quiksilver** », « **Nous** », « **Notre** » ou le « **Vendeur** »), société par actions simplifiée au capital social de 5.067.884 euros, dont le siège social est situé en France, 162 rue Belharra 64500 Saint Jean de Luz, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Bayonne sous le numéro B 331 377 036, dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR42331377036, représentée par Monsieur Nicolas Foulet.

Identifiant Unique - En application de l'article L.541-10-13 du Code de l'environnement, Na Pali est enregistrée comme suit : TLC (Refashion) : FR218704_11JSUU ; DEEE (Eco-systèmes) : FR007970_050EQU ; P&A (Corepile) : FR007970_06XACI; ASL (Ecologic) : FR218704_13KBFN; EMBM (Citeo) : FR218704_01JHSP..

2. d'autre part, une personne physique non commerçante résidant dans le territoire mentionné à l'article 1.3 ci-dessous (ci-après « **l'Utilisateur** », « **Vous** », « **Votre** » ou le(s) « **Client(s)** ») souhaitant effectuer, effectuant ou ayant effectué un achat (ci-après la ou les « **Commande(s)** ») à titre strictement personnel et sans finalité commerciale, associative ou professionnelle, ni de revente ou de cession à titre payant ou gratuit, d'un produit ou d'un service commercialisé par le Vendeur sur le Site.

Le Vendeur et le Client sont respectivement désignés la « **Partie** » et conjointement désignés les « **Parties** » au sens du présent Contrat.

Les Parties conviennent que leurs relations relatives à la préparation, la conclusion et l'exécution d'une Commande sont régies par le Contrat souscrit par le Client sur le Site lors de ladite Commande ainsi que par les Conditions d'Utilisation du Site applicables lors de la Commande et qui constituent, avec le présent Contrat, un ensemble contractuel indivisible régissant les relations entre les Parties, à l'exclusion de toute autre version de conditions contractuelles antérieurement disponible sur le Site. Si une question nécessaire à l'exécution ou à l'interprétation du présent Contrat n'est pas explicitement évoquée dans le présent Contrat, elle sera considérée être régie par les règles et usages applicables aux sociétés de vente à distance dont le siège social est établi en France.

ARTICLE 1. Objet, loi applicable et territoire

1.1. Objet

Le présent Contrat a pour objet de définir les modalités de vente entre le Vendeur et le Client, de produits ou de services commercialisés par le Vendeur sur le Site. Le Contrat régit les conditions de conclusion, de paiement, de suivi et de livraison des Commandes et, le cas échéant, de

garanties et de rétractation des Commandes, dans les conditions fixées par le Contrat et par la loi applicable au Contrat.

Le Vendeur peut modifier ses conditions générales de vente à tout moment. Les conditions générales de vente applicables entre les Parties sont celles qui étaient en ligne lors de la passation de la commande par le Client et qui ont été acceptées par lui, ces conditions formant alors le contrat tel que défini au Préambule du présent.

1.2. Loi applicable, juridictions compétentes et langue contractuelle

Les présentes Conditions Générales de Vente ainsi que l'ensemble des litiges découlant des présentes, notamment en ce qui concerne la validité de celles-ci, ou liés à l'utilisation du Site Internet ou à tout achat effectué sur le Site Internet, sont régis par les lois Françaises, sous réserve des dispositions impératives du pays de résidence du Client et relèveront, au choix du Client, ou des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, ou des juridictions du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, Na Pali adhère au Service du Médiateur de la consommation FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : Médiateur de la consommation FEVAD - BP 20015 - 75362 PARIS CEDEX 8 - www.mediateurfevad.fr.

Après démarches préalables écrites des consommateurs vis-à-vis de Na Pali, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, www.mediateurfevad.fr/index.php/espace-consommateur.

1.3. Territoire

Les Commandes susceptibles d'être effectuées sur le Site ne peuvent être valablement conclues qu'entre le Vendeur et un Client résidant en France métropolitaine (incluant la Corse et la Principauté de Monaco).

ARTICLE 2. Commande

2.1. Acceptation du Contrat par le Client

Toute Commande effectuée sur le Site nécessite la consultation et l'acceptation explicite et préalable du Contrat par le Client, qui peut sauvegarder ou imprimer le Contrat applicable à sa

Commande. Lorsque le Client souhaite finaliser sa Commande, il peut imprimer un état récapitulatif de sa Commande.

2.2. Acceptation de la Commande par le Vendeur

Le Vendeur pourra satisfaire les Commandes reçues via le Site de la part d'un Client résidant en France et pour une livraison en France

Après la réception par le Vendeur de la Commande passée par le Client, le Vendeur notifiera au Client un accusé de réception détaillé de la Commande du Client, précisant le montant facturé (toutes taxes comprises, montant de la TVA applicable et montant et modalités de livraison de la Commande), (ci-après le « **Bon de Commande** »). Cet accusé de réception vaut acceptation de la part du Vendeur de la Commande passée par le Client.

Les produits et prix de ces produits sont valables pour la passation d'une Commande par le Client tant qu'ils sont visibles sur le Site lors de la passation d'une Commande par le Client.

ARTICLE 3. Description des produits et tarifs applicables

3.1. Description des produits

L'Utilisateur peut, préalablement à une Commande, prendre connaissance sur le Site des caractéristiques essentielles du ou des produits qu'il désire commander.

3.2. Tarifs applicables

Toute Commande vaut acceptation par le Client des prix et des descriptions des produits et services proposés à la vente sur le Site.

Les tarifs mentionnés à côté de chaque produit proposé à la vente sont exprimés en Euros (€), toutes taxes comprises, hors frais de préparation et de livraison de la Commande. Le prix de la Commande comprend la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) en vigueur au jour de la Commande dans le territoire de résidence du Client et, le cas échéant, les frais de livraison de la Commande.

Le Vendeur est libre de modifier le prix de vente de ses produits et services à tout moment. Si une ou plusieurs taxes ou contributions obligatoires venaient à être créées ou modifiées, en hausse comme en baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix de vente des produits présents sur le Site du Vendeur.

Toutefois, le Vendeur s'engage à appliquer au Client les tarifs et taxes qui ont été indiqués au Client lors de la validation de sa Commande. En outre, le Client est informé des frais de préparation et de livraison de sa Commande lors de la consultation de son panier d'achat et lors de sa Commande.

3.3. Offres de réduction

Les offres, les codes et les bons de réduction (ci-après les « Réductions ») ne sont valables que pour la durée et les conditions de validité de l'offre concernée. Les Réductions ne peuvent en aucun cas être converties en une somme remboursable ou payable au Client.

Les Réductions ne peuvent être utilisées que par le Client concerné et ne sont pas transférables à un tiers. Elles sont déduites du montant toutes taxes comprises de la Commande, excluant les frais de préparation et de livraison de la Commande. Sauf disposition contraire figurant dans une offre de Réduction particulière, les Réductions ne sont pas cumulables entre elles lors de la passation d'une Commande.

Lorsque le Client indique sur le Site plusieurs Réductions simultanément, il ne pourra bénéficier, pour une même Commande, que de la Réduction dont le montant est le plus élevé.

Pour toutes les Réductions, le Prix Initial correspond au prix du produit lors de son lancement et le Prix Antérieur correspond à celui défini à l'article L. 112-1-1 du Code de la consommation, notamment en matière de réductions successives.

3.4. Bons d'achat

Les bons d'achat acquis par le Client au fur et à mesure de ses achats antérieurs auprès de Quiksilver (ci-après les « **Bons d'Achat** »), ne peuvent être utilisés que par le Client concerné et ne sont pas transférables à un tiers. Ils sont valables dans les conditions décrites par le Vendeur au Client, notamment pour la durée et les conditions de leur validité. Sauf disposition contraire figurant dans un Bon d'Achat, les Bons d'Achat ne sont pas cumulables entre eux, ni avec une Réduction. Les Bons d'Achat ne peuvent en aucun cas être convertis en une somme remboursable ou payable au Client.

Le montant d'un Bon d'Achat doit être utilisé et consommé dans sa totalité lors d'une seule Commande et ne peut donc pas être divisé entre plusieurs Commandes.

- Si le montant d'un Bon d'Achat est inférieur au montant toutes taxes comprises des produits que le Client souhaite commander, hors frais de préparation et de livraison, le Client devra régler la différence entre ces deux montants ainsi que les frais de préparation et de livraison des produits commandés.

- Si le montant du Bon d'Achat est supérieur au montant toutes taxes comprises des produits que le Client souhaite commander, hors frais de préparation et de livraison, la Commande ne sera pas validée et le Client aura la possibilité de compléter ses achats en choisissant des produits supplémentaires. Le montant des frais de préparation et de livraison des produits sera ajouté au montant total des produits commandés par le Client.

- Si le montant du Bon d'Achat est égal au montant toutes taxes comprises des produits que le Client souhaite commander, hors frais de préparation et de livraison, la Commande du Client sera validée et le Client devra uniquement régler les frais de préparation et de livraison des produits commandés.

- Si pour une raison quelconque une Commande n'est pas validée par le serveur bancaire de paiement électronique, le Bon d'Achat ne pourra pas être utilisé durant soixante-douze (72) heures. Passé ce délai, il sera réactivé et pourra être utilisé par le Client pour une nouvelle Commande.

3.5 Bons Plans

Les produits de notre rubrique "Bons Plans" sont issus des collections ayant une antériorité de 1 à 3 saisons. Les offres "Bons Plans" sont valables jusqu'à épuisement des stocks disponibles.

ARTICLE 4. Modalités de paiement

4.1. Monnaie de paiement

La devise de paiement des Commandes est l'Euro (€).

4.2. Conditions de paiement

Le Client peut régler sa Commande en ligne par carte bancaire (Carte Bleue, Visa et Mastercard, American express et Paypal), en indiquant un numéro de carte bancaire et une date d'expiration valides, ainsi que les chiffres figurant au verso de sa carte bancaire.

TOUT REMBOURSEMENT EFFECTUE SANS DELAI SUR LE COMPTE DU CLIENT EN CAS D'INDISPONIBILITE D'UN BIEN NE POURRA DONNER LIEU A AUCUNE COMPENSATION.

4.2.1 Informations traitées par le Vendeur

Le Client garantit au Vendeur qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le moyen de paiement qu'il a choisi lors de sa Commande. La validation de la Commande est soumise à la validation du centre de paiement bancaire choisi par le Vendeur. En cas de refus de la banque, la Commande n'est pas finalisée et est annulée. Dans le cadre de la lutte contre les fraudes sur Internet, les informations relatives à la Commande et au moyen de paiement du Client pourront être transmises par le Vendeur à tout tiers pour vérifications.

Le Vendeur, en collaboration avec la banque assurant la gestion des paiements électroniques, contrôle toutes les Commandes qui ont été validées sur le Site. Ainsi, toute Commande qui présente une adresse de livraison différente de l'adresse de facturation du Client, pourra être

vérifiée par le Vendeur. Dans ce cadre, le Vendeur pourra être amené à demander au Client des informations et documents nécessaires à l'exécution de la Commande : justificatifs de domicile du Client et/ou de la personne indiquée pour l'adresse de livraison, justification des coordonnées bancaires du Client, etc. Ces demandes sont faites auprès du Client par courrier électronique ou par téléphone.

Le compte bancaire attaché au mode de règlement utilisé par le Client sera débité à compter de la finalisation de la commande effectuée par le Client sur le Site. Le Vendeur pourra suspendre ou annuler toute Commande et/ou toute livraison, quelle que soit sa nature et son état d'exécution, en cas de non-paiement, total ou partiel, de toute somme qui serait due par le Client ou en cas d'incident de paiement (ci-après, ensemble, « Incident »). Ultérieurement, toute nouvelle Commande par le Client pourra être refusée ou toute livraison du Client pourra être suspendue en cas d'Incident sur une précédente Commande passée par le Client. Le Client en sera informé par le Vendeur, le cas échéant. Dès lors que la Commande affectée par un Incident a été réglée par le Client, ou dès lors que l'Incident a été résolu pour permettre le règlement et la finalisation de la Commande, les données à caractère personnel relatives à cet Incident enregistrées par le Vendeur seront effacées. À défaut de résolution de l'Incident, les données à caractère personnel relatives à cet Incident sont conservées pendant une durée de deux (2) ans à compter de la date de survenance de l'Incident. Lorsque les données à caractère personnel relatives à un Incident sont effacées par le Vendeur, soit en raison de la résolution de l'Incident, soit à l'expiration du délai de deux (2) ans, le Client concerné par l'Incident peut effectuer de nouvelles Commandes.

4.2.2 Informations traitées par la banque gérant les paiements

En vue d'assurer la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des paiements effectués via le Site, les coordonnées des cartes bancaires des Clients sont cryptées grâce au protocole SSL (Secure Socket Layer) durant leur transit via Internet.

Les informations relatives au moyen de paiement du Client fournies au sein du Bon de Commande seront traitées de façon sécurisée par le prestataire de paiement du Vendeur, la société ADYEN, et la Banque CIC (et Paypal le cas échéant) afin de traiter et d'autoriser le paiement de la Commande et d'analyser une transaction bancaire et de lutter contre la fraude à la carte bancaire.

La durée de conservation par ADYEN des informations relatives au moyen de paiement utilisé pour régler la Commande est de quinze (15) mois maximum à compter du dernier paiement intervenu, ou à compter de la fin de la relation contractuelle et, en tout état de cause, dans la limite de la date de validité du moyen de paiement concerné.

La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire pourra entraîner l'inscription des coordonnées du Bon de commande associé à cet impayé au sein d'un fichier d'incidents de paiement mis en œuvre par ADYEN. Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique par ADYEN.

ARTICLE 5. Livraison

Pour des raisons de sécurité et pour lutter contre les fraudes à la carte bancaire, l'adresse de facturation et de livraison de la Commande doivent être situées en France.

Les produits commandés seront livrés par transporteur à l'adresse postale indiquée par le Client lors de la confirmation de sa Commande. La date limite de livraison est fixée à l'issue d'un délai maximum de sept (7) jours ouvrés à compter de la Commande, sous réserve de sa confirmation, selon le mode de livraison choisi par le Client (Standard, Express ou Point Relais).

5.1. Modalités de livraison

Le transport des produits commandés est confié par le Vendeur aux transporteurs suivants par pays.

Pays	Standard	Express	Point Relais
France métropolitaine	La Poste	TNT	Mondial Relay
Principauté de Monaco	La Poste	TNT	Mondial Relay

Les Commandes passées les vendredis, samedis, dimanches ou jours fériés en France, seront traitées à compter du lundi ou du premier jour ouvré suivant. Les dates limites de livraison sont exprimées en jours ouvrés et varient en fonction de la destination. Sans préjudice des dispositions de ce qui précède, et à titre indicatif, les délais généralement constatés pour les différents modes de livraison sont de :

- Trois (3) jours ouvrés pour les livraisons « Express » à destination de la France à compter de la validation de la commande par le client. Pour bénéficier d'une livraison Express, la Commande doit être finalisée par le Client et confirmée par le Vendeur avant midi ;
- Quatre (4) jours ouvrés pour les livraisons « Standard » à destination de la France à compter de la validation de la commande par le Client ;
- Six (6) jours ouvrés pour les livraisons « Point Relais » à destination de la France à compter de la validation de la commande par le Client.

Pendant la période des soldes et/ou de promotions, les délais de livraison peuvent être plus longs que ceux généralement constatés. Lorsque le Client commande plus d'un produit, il est possible que plusieurs colis soient livrés à des dates différentes.

Le simple dépassement du délai de livraison ne donne droit à aucun dommage et intérêt.

5.2. Suivi de la livraison

Lors de la confirmation de la Commande par le Vendeur, un numéro de suivi de commande est communiqué au Client pour lui permettre de suivre la progression de la livraison de sa Commande. Le Client peut :

- cliquer sur un lien hypertexte figurant dans le message de confirmation de sa Commande, ou ;
- indiquer sur le site Internet du transporteur dans l'espace réservé au suivi des colis, le numéro de suivi de sa Commande.

5.3. Présentation du colis au Client

Les livraisons « Express » au domicile personnel du Client sont effectuées quel que soit l'endroit, notamment l'étage, sous réserve de la faculté pour le livreur de disposer des codes d'accès nécessaires ou du passage nécessaire à la livraison des biens commandés.

Lors de la Livraison « Express » du colis, un Bon de Livraison est présenté au Client aux fins de signature. En cas d'impossibilité de livrer le colis au Client pour quelle que cause que ce soit (absence, adresse erronée ou introuvable, etc.), le livreur dépose au Client un avis de passage avec la procédure à suivre pour récupérer son colis. Si le Client n'a pas retiré son colis dix (10) jours après la date de l'avis de passage, en présentant une pièce d'identité en vigueur, le colis est retourné au Vendeur.

Lors de la Livraison « Standard » du colis, la livraison se fait sur présentation du colis au Client sans contre signature de sa part. En cas d'impossibilité de livrer le colis au Client (absence, adresse erronée ou introuvable, etc.) le livreur indique au Vendeur un code de non livraison et dépose au Client un avis de passage avec la procédure à suivre pour récupérer son colis. Si le Client n'a pas retiré son colis après dix (10) jours, en présentant une pièce d'identité en vigueur, le colis est retourné au Vendeur.

5.4. Mise à disposition du colis au Client

5.4.1. Option « Livraison en Magasin »

Le Client peut choisir de passer une commande de produits sur le Site et la retirer dans un magasin du Vendeur, situé en France Métropolitaine et participant au réseau « Retrait en boutique ». Il opte pour ce faire sur l'option « Livraison en Magasin » au moment du passage de la commande en ligne et sélectionne le magasin auprès duquel il souhaite retirer sa commande. Le Client paye sa commande en ligne.

Le délai entre la prise de commande et la date à laquelle le produit commandé est disponible pour délivrance au sein du magasin est compris entre quatre (4) et cinq (5) jours ouvrés à compter de la prise de commande en ligne.

Le Client reçoit une notification à compter du moment où le produit commandé est disponible au sein dudit magasin. Aucun frais de port n'est dû par le Client pour la mise à disposition du produit en magasin.

Le Client dispose de quinze (15) jours pour venir retirer les produits commandés à compter de la date d'envoi de la notification envoyée par mail ou par SMS « prêt pour retrait en boutique ». Passé ce délai, les produits seront remis automatiquement à la vente et l'acheteur sera re-crédité du montant de son achat, sous quinze (15) jours.

5.4.2. Option « Réservation en ligne » / Click & Collect

Le Client peut choisir de réserver sur le Site une commande de produits pour les récupérer au sein d'un magasin du Vendeur, situé en France Métropolitaine et participant au « réseau Click & Collect ». Pour ce faire, le Client choisit l'option « Réservation » et sélectionne le magasin auprès duquel il passera sa commande, lors du processus de réservation en ligne de celle-ci.

Le Client est averti dès le processus de réservation sur le Site que la validation de la réservation par le Vendeur est conditionnée à la disponibilité du ou des produits commandés au sein du magasin sélectionné.

Après l'enregistrement de la réservation faite en ligne, le client recevra une notification « prêt pour retrait en boutique ». Le délai entre la date de réservation en ligne et la date à laquelle le produit est disponible pour l'achat en magasin est d'une (1) heure, sauf circonstances particulières.

Le paiement se fait en magasin au moment du retrait de la commande réservée en ligne. Aucun frais de port n'est dû par le Client pour la mise à disposition du produit en magasin.

Le Client dispose de quarante-huit (48) heures pour venir acheter les produits réservés sur le Site à compter de la date d'envoi de la notification envoyée par mail ou par SMS « prêt pour retrait en boutique ». Passé ce délai, sa réservation sera annulée.

ARTICLE 6. Garanties

6.1. Droit et délai de rétractation du Client pour les commandes passées sur le Site

Le Client dispose d'un délai de trente (30) jours francs à compter de la date de livraison, pour exercer son droit de rétractation, sans donner de motif.

Le délai de rétractation expire trente jours après le jour où le Client, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par lui, a pris physiquement possession du bien.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client peut utiliser les étiquettes-retour fournies avec le colis mises à sa disposition spécialement à cet effet ou contacter le service client du vendeur à l'adresse suivante : service.client@quiksilver-europe.com.

Une fois transmis, un accusé de réception sur un support durable sera immédiatement communiqué au Client. Tout autre mode de déclaration de rétractation est accepté. Il doit être dénué d'ambiguïté et exprimer une volonté claire de se rétracter.

Le Client retourne les produits commandés dans l'état d'origine en suivant les instructions fournies sur l'étiquette-retour contenue dans le colis livré et détaillées ci-après. En cas de perte de l'étiquette-retour le Client est tenu de contacter le service client en utilisant le formulaire pré rempli : <https://quiksilver.eu/contactus> (via le site internet <https://www.quiksilver.fr/> rubrique service client), ou en écrivant à service.client@quiksilver-europe.com.

« 1. Après avoir vérifié que les conditions de retour sont respectées, le Client est tenu d'emballer soigneusement les produits retournés dans le colis de son choix, et de s'assurer que le colis soit bien fermé avec une bande adhésive.

2. L'étiquette-retour contenue dans le colis livré doit être collée sur le colis contenant les produits retournés.

Dans le cas où les articles retournés proviennent de commandes différentes, le Client est tenu de coller sur le colis de retour les différentes étiquettes-retour fournies initialement dans les colis livrés.

3. Les produits retournés par le Client au Vendeur doivent être adressés à :

Bâtiment 153 - Service Réception
153 rue Belharra
64500 Saint Jean de Luz
France

Le Client est libre d'utiliser le transporteur de son choix.

Les frais postaux encourus pour retourner les produits au Vendeur sont entièrement supportés par le Client.

Les frais de retour sont offerts pour tous les membres de Quiksilver Freedom Benefits.

La rétractation de la Commande par le Client ne sera effectivement prise en compte que sous réserve que le produit dont le remboursement est demandé par le Client au Vendeur ait été expédié au Vendeur dans ledit délai de trente (30) jours.

Remboursement

Le Vendeur procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si le Client convient expressément d'un

moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

Le Vendeur procèdera au remboursement du Client sous deux (2) à trois (3) jours (délai variable en fonction des banques), dès récupération des biens par le Vendeur ou sur justification par le Client de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits. »

Le Vendeur remboursera au Client la totalité des sommes versées, comprenant le prix du ou des Produits faisant l'objet de l'exercice du droit de rétractation, ainsi que le montant des frais de livraison du ou des produits commandés par le Client (sur la base d'une livraison standard) faisant l'objet de la rétractation, le cas échéant calculé au pro-rata de la valeur du ou des produits faisant l'objet de l'exercice du droit de rétractation.

Les frais de livraison supplémentaires liés au choix du client d'un mode de livraison autre que la livraison standard ne feront l'objet d'aucun remboursement.

Paiement par Carte Cadeau. Dans le cas d'un retour sur tout ou partie de votre commande payée intégralement avec une carte cadeau, le montant de votre (ou vos) article(s), vous sera recredité sur une nouvelle carte cadeau. Dans le cas d'un retour sur tout ou partie de votre commande payée en partie avec une carte cadeau et en partie par un des autres moyens de paiement disponibles sur le site, le Vendeur remboursera les produits retournés (en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client aura utilisé pour la transaction initiale) à hauteur du paiement réalisé via cet autre moyen de paiement. Le surplus éventuel sera recredité sur une nouvelle carte cadeau.

6.2 Retour en magasin des achats Online

Le Client dispose d'un délai de trente (30) jours francs à compter de la date de livraison/retrait du ou des produits achetés sur notre site E-commerce, pour retourner les produits commandés dans les conditions suivantes :

La demande du Client ne sera prise en compte que sous réserve que :

- le produit dont l'échange ou le remboursement est demandé par le Client soit retourné dans un magasin du Vendeur situé dans le pays dans lequel la Commande est livrée au Client et participant au réseau « Echange Quiksilver », dans le délai précité ;
- les produits n'aient pas fait l'objet d'une personnalisation à la demande du Client ;
- le ou les produits restitués ne soient pas manifestement endommagés ou impropres à la recommercialisation.
- le ou les produits restitués soient accompagnés, au moment de la restitution, du justificatif de son achat.

Dès lors que les conditions précitées sont remplies, l'échange ou le remboursement sera effectué par le Vendeur de la manière suivante : La valeur de l'achat du ou des produits restitués en caisse sera, au choix du Client :

- Directement imputée sur le nouvel achat du Client d'un produit de la marque Quiksilver, Roxy ou DC Shoes passé simultanément en caisse. Si la valeur du produit restitué est supérieure à la valeur du nouveau produit acheté, la différence pourra donner lieu à un remboursement sur la carte bleue utilisée pour la transaction initiale.
- Faire l'objet de l'émission d'un bon d'achat de la valeur du produit restitué (cf. article 3.4).
- Fera l'objet d'un remboursement intégral sur la carte bleue utilisée pour la transaction initiale.

6.3. Garanties légales

Le Client :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien sauf pour les biens d'occasion.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

6.3.1 Garantie de conformité

Le Client bénéficie par ailleurs d'une garantie légale lui permettant de renvoyer au Vendeur les produits livrés défectueux, conformément aux articles L. 217-4 et suivants du Code de la consommation français, qui stipule que « **le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il 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.** »

Par ailleurs, les Parties sont tenues par les termes de l'article L. 217-5 du Code de la consommation français, qui stipule que « **le bien est conforme au contrat :**

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- **s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;**
- **s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;**

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté ».

Enfin, l'article L. 217-12 du Code de la consommation français stipule que « **l'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »**

En application des articles susvisés, le vendeur est garant de la conformité des biens au contrat. L'acheteur pourra en prenant contact avec le service client du vendeur (et en utilisant le formulaire pré rempli à cet effet) formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité ou de la garantie des défauts de la chose vendue évoquée ci-après.

6.3.2 Garantie des vices cachés

L'article 1641 du Code civil français dispose que « Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus ».

Par ailleurs, l'article 1648 alinéa 1^{er} du Code civil français dispose que « l'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice ».

6.3.3. Conditions de retour des produits au Vendeur dans le cadre de la mise en œuvre d'une garantie légale prévue à l'article 6.2

Le Client qui souhaite faire jouer l'une des garanties légales doit préalablement contacter le service client afin d'obtenir les instructions à respecter s'agissant de la restitution du produit, et ce en utilisant le formulaire pré rempli : <https://quiksilver.eu/contactus> (via le site internet www.quiksilver.fr rubrique service client).

Le Client qui invoque l'une des garanties légales auprès du service client se verra proposer la restitution du produit concerné. Les frais de transports encourus pour cette restitution lui seront remboursés dès lors que le Client aura préalablement contacté le service client, via le formulaire

pré rempli, pour connaître et suivre la procédure à respecter et que l'expédition du produit concerné sera réalisée dans des conditions standards de livraison.

6.4. Garantie commerciale

Lorsqu'un produit bénéficie d'une garantie particulière, le délai et les conditions de garantie sont détaillés dans la fiche décrivant le produit concerné.

Dans le cadre d'une garantie particulière, le Client qui souhaite obtenir le remplacement du Produit doit préalablement contacter le service client afin d'obtenir les instructions à respecter s'agissant de la restitution du produit, et ce en utilisant le formulaire pré rempli : <https://quiksilver.eu/contactus> (via le site internet www.quiksilver.fr rubrique service client).

La garantie commerciale ne couvre pas les défauts occasionnés du fait d'une utilisation anormale ou fautive résultant d'une cause étrangère aux qualités intrinsèques des produits.

Les dispositions qui précèdent ne sont pas exclusives de l'application de la garantie légale de conformité de l'article L. 217-4 du code de la consommation et de la garantie des défauts de la chose vendue des articles 1641 et suivants du code civil.

6.5. Produits endommagés, non conformes, défectueux ou affectés d'un vice caché

En cas de vice apparent affectant le produit, tel qu'un produit visuellement endommagé par un défaut de fabrication ou une erreur de commande, le Client dispose de la faculté d'obtenir l'échange ou le remboursement du produit, dans les conditions prévues à l'article « Retour en magasin des achats Online » (à l'exception toutefois de la condition relative au fait que le ou les produits restitués ne soient pas manifestement endommagés ou impropres à la recommercialisation).

Au-delà de ce délai de trente (30) jours, le Client dont le produit est défectueux, non-conforme ou affecté par un vice caché, doit contacter le service client afin d'obtenir les instructions à respecter, et ce en utilisant le formulaire pré rempli : [Contactez-nous](https://www.quiksilver.fr) (via le site internet [https://www.quiksilver.fr/](https://www.quiksilver.fr) rubrique service client).

Le Client qui invoque auprès du service client l'existence d'un vice-caché, d'une non-conformité ou d'une défectuosité affectant le produit qu'il a acheté pour faire valoir une garantie légale se verra proposer de restituer le produit concerné. Les frais de transports encourus pour cette restitution lui seront remboursés dès lors qu'il aura préalablement contacté le service client, via le formulaire pré rempli, pour connaître et suivre la procédure à respecter et que l'expédition du produit concerné sera réalisée dans des conditions standards de livraison.

ARTICLE 7. Responsabilité

La responsabilité du Vendeur ne pourrait être engagée dans le cas où l'inexécution de ses

obligations serait imputable à un cas de force majeure ou un cas fortuit tels que définis par la loi et par les tribunaux français.

De même, la responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages liés à l'utilisation du réseau Internet, notamment une interruption de la disponibilité du Site, une rupture de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques, les pertes ou altérations de données ou de fichiers, ou pour les dommages indirects, quelles qu'en soient les causes et les conséquences.

ARTICLE 8. Signature, preuve et archivage électroniques

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et la validation finale de la Commande constituent la preuve de l'intégralité de la Commande et entraînent l'exigibilité auprès du Client du montant total de la Commande.

L'archivage des Bons de Commande et des factures est effectué par le Vendeur sur un support fiable et durable constituant une copie intègre et durable, conformément à l'article 1348 du Code civil français.

En cas d'utilisation frauduleuse de sa carte bancaire par un tiers, le Client est invité à en informer le Vendeur sans délai en écrivant ou en téléphonant au service Client et en rappelant au Vendeur le numéro de carte bancaire concerné, la date de la Commande et en justifiant de son identité, sans que cette information n'ouvre un droit à réparation du Client ni à un quelconque remboursement de la part du Vendeur. Le cas échéant, la réparation ou le remboursement du Client pourront être demandés par le Client à la banque émettrice de sa carte bancaire, dans les conditions fixées par les lois et contrats applicables à la banque concernée.

Notre [Politique de Protection des Données](#) reste en vigueur durant le traitement de vos données personnelles en relation avec le Contrat. Pour plus d'informations sur le traitement de vos données personnelles et vos droits, vous pouvez consulter notre Politique de protection des données personnelles.

Service client / Contact

Horaires : Lundi au jeudi de 9h00-13h00 et 14h00-18h, vendredi de 9h00-12h30 et 14h00-16h15.

Pour nous écrire : Le plus simple est d'utiliser le formulaire <https://quiksilver.eu/contactus> directement sur ce site ou sur l'adresse E-mail suivante : service.client@quiksilver-europe.com

Pour nous téléphoner : utilisez le numéro +33 9 77 55 69 59

Dernière Mise à jour : 04.2023