

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ACHAT

Les présentes Conditions Générales d'Achat règlent l'utilisation du site web myspringfield.com (ci-après, le « site web »), dont Tendam Retail, S.A. (ci-après, Tendam) est titulaire. Tendam Retail, S.A. est une société anonyme commerciale dont le siège social se trouve Avenida del Llano Castellano 51 à Madrid, Espagne, dotée du NIF n° A-08099459, et inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Madrid sous le numéro M-107.817, au tome 21.800, feuillet 120 Sect. 8°, l'une de ses marques commerciales étant Springfield. L'utilisation de la part du client des services de la boutique Internet de Springfield présuppose, dans tous les cas, l'adhésion aux Conditions Générales d'Achat sous la version publiée par Springfield au moment même de l'ordre d'achat. Pour cette raison, le client se doit de lire ces Conditions Générales avant de procéder à la réalisation d'un achat.

Les présentes conditions générales sont toujours soumises à la réglementation en vigueur à tout moment, de telle sorte que dans le cas où l'un des termes ou conditions venait à être modifié par la réglementation applicable (quel que soit le caractère de la modification : temporaire ou bien permanent), le client détient les droits que la réglementation applicable lui reconnaît et Tendam est tenu de l'informer de toute autre mesure supplémentaire qu'elle pourrait adopter en sa faveur.

En cas de contradiction entre les dispositions de la réglementation applicable et les mesures prévues dans les présentes conditions générales, les dispositions de la réglementation applicable prévaudront et seront appliquées.

1. PORTÉE DU CONTRAT

Les présentes Conditions Générales d'Achat sont applicables à la vente de tous les articles de Springfield à travers son site web, et aux consommateurs à qui des commandes peuvent être livrées en Europe (uniquement dans la zone Euro). Tendam insiste sur le fait que son site web s'adresse exclusivement à un public de plus de 18 ans. Tendam se réserve le droit d'annuler le compte d'accès d'un usager si tout acte frauduleux, spéculatif ou de mauvaise foi venait à être détecté au niveau de l'utilisation de ce service.

2. LIMITE D'ACHAT

Pour des raisons de sécurité, les achats d'un montant supérieur à 1.500 € et les commandes de plus de 40 articles sont irréalisables.

3. PRIX

Les prix applicables sont ceux indiqués sur le site web à la date de la commande. Les prix apparaissent détaillés sur chaque article et comprennent la T.V.A. (la Taxe sur la Valeur Ajoutée). Le montant des frais d'envoi est indiqué en détail au client au moment de la réalisation de la commande. Tendam Retail, S.A. se réserve le droit d'effectuer à tout moment toute modification jugée opportune, avec la possibilité d'actualiser, même quotidiennement, les articles et les prix en fonction des nouveautés qui apparaîtraient.

4. PAIEMENT

Le paiement sera effectué à la fin du processus d'achat et sera une condition essentielle à la formalisation de la commande. Les paiements postérieurs ne sont en aucun cas permis. De même, les paiements en différé comme le contre remboursement, virements bancaires ou paiement en magasin au retrait de la commande, ne sont pas autorisés. Tous les achats sont réglables par carte de crédit Visa®, Mastercard® ou American Express® ainsi que par carte à débit immédiat 4B ou 4B Maestro (ce qui implique donc un prélèvement automatique) et par Système PayPal. Quoi qu'il en soit, le choix du mode de paiement s'effectue lors du processus d'achat sur l'écran correspondant. Veuillez indiquer à Tendam tout prélèvement indu ou frauduleux sur la carte utilisée pour réaliser vos achats, par e-mail ou via téléphone, et ce, dans les plus brefs délais de sorte que Tendam puisse se livrer aux démarches opportunes. De plus, les fournisseurs ou émetteurs de moyens de paiement peuvent adopter des mesures anti-fraude qui supposent le rejet de certains types d'opérations. Tendam décline toute responsabilité quant à l'application de ce type de politiques de sécurité.

5. LIVRAISON

Le délai de retour est de maximum 30 jours francs dès le paiement de l'achat. La livraison se fera à l'adresse indiquée par le client, qui peut être une des options suivantes:

5.1 LIVRAISON À UNE ADRESSE PRIVÉE : le client devra régler les frais de transports pour ses achats inférieurs à 50 €... inférieurs à 100€ pour la Belgique. L'adresse indiquée par le client peut être un lieu de résidence habituel, un lieu de travail, ou n'importe quelle adresse que vous nous indiquerez. Il n'est pas nécessaire que l'adresse de facturation et l'adresse d'envoi soient les mêmes. Le client recevra une notification de livraison pour recevoir sa commande. Une fois la livraison

attribuée à l'adresse donnée, le client recevra un SMS informant que la commande a bien été livrée.

5.2 RETRAIT EN MAGASIN (Belgique) :

Le client peut retirer sa commande dans presque tous les magasins Springfield. Sélectionnez 'Retrait en magasin' lors du processus d'achat. Vous verrez une liste de tous les magasins qui acceptent l'option de retrait en magasin. Le client doit payer tous les frais de livraison pour les commandes inférieures à 50€ pour la Belgique. Le client recevra une notification de livraison pour recevoir sa commande. Une fois la livraison attribuée à la boutique sélectionnée, le client recevra un SMS informant que la commande a bien été livrée. Le client aura une période de maximum 15 jours pour récupérer son achat, dès la date d'arrivée de sa commande en magasin. Au delà de cette période de 15 jours, si la commande n'a pas été réceptionnée par le client, pour cause non imputable à notre Entreprise, nous interpréterons que le client désire rompre le contrat et nous le considérerons comme terminé. Par conséquent, nous lui rembourserons les paiements réalisés (frais de livraison initiale inclus), dans une période maximum de 14 jours francs, dès la date à laquelle nous aurions considéré le contrat comme terminé. Le retour se fera sous le même moyen de paiement avec lequel le client aura fait son achat.

5.3 LIVRAISON D'UN CADEAU : Il existe la possibilité d'envoyer une commande directement à une tierce personne à qui le client souhaiterait faire un cadeau. Cette option doit être indiquée lors du processus d'achat sur l'écran correspondant. Il est aussi possible de solliciter un emballage spécial avec un message personnalisé dans la commande. Important : le ticket de caisse d'une commande cadeau n'indique pas les prix et n'est pas valable pour faire un retour. Pour faire un retour d'une commande cadeau, le client doit imprimer sa copie du ticket de caisse original dans la section « Mon Compte ».

5.4 INCIDENTS AVEC LA LIVRAISON : Dans le cas d'absence du destinataire, l'agence de transport laissera une note indicative et essaiera de contacter le destinataire par téléphone. Après deux essais, le client doit contacter l'agence de transport pour procéder à la livraison de la commande.

6. ÉCHANGES, RETOURS ET DROIT DE RÉTRACTION

Il existe diverses procédures pour effectuer des échanges ou retours ou droit de rétraction. Nous allons décrire ci-dessous les caractéristiques de chacune, ainsi que les conditions auxquelles elles sont soumises.

- a) Échange :** est considéré comme un échange le remplacement d'un article par un autre.
- b) Retour :** qui trouvent leur origine dans une tare ou un défaut de l'article, ou produit reçu erroné.
- c) Rétraction :** renoncer au contrat sans besoin de justification.

- Échanges, retours, et retractions des produits suivants ne seront pas admis : slips et boxers, accessoires pour cheveux, produits de parfumerie et beauté, chaussettes, collants et boucles d'oreilles, qui aient été déscellés, à l'exception des produits défectueux.
- Échanges, retours, et retractions des produits incomplets, abîmés, endommagés, détériorés, tachés ou dans un état qui indique raisonnablement que le produit a été utilisé, ne seront pas admis et seront retournés au client le plus rapidement possible.
- Tous les produits à échanger ou à retourner doivent être correctement emballés.
- En cas de rétraction, vous serez responsable de la perte de valeur des biens résultant d'une manipulation non nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement de la marchandise.

COMMANDES LIVRÉES EN BELGIQUE

ÉCHANGES :

Les échanges ne sont pas acceptés.

RETOURS (tare ou défaut) réalisés à travers de magasins physiques :

- **Conditions :** la procédure de retours doit avoir lieu dans le délai spécifié dans le point 8 de ces Conditions Générales.

- **Coût :** les retours ne supposent aucun frais pour le client. Tendam remboursera au client le montant correspondant (frais de livraison initiaux inclus) dans un délai de 14 jours francs à compter de la réception de la demande de retour. Le remboursement s'effectuera par le même moyen de paiement que celui par lequel la commande a été payée. Cependant, nous commencerons la procédure de remboursement une fois nous aurons reçu les biens ou jusqu'à présentation d'une preuve pour le

retour des biens.

- Procédure :

- Magasins physiques : visitez l'une de nos boutiques et présentez le ticket que vous avez reçu dans l'e-mail de confirmation lorsque vous avez effectué l'achat et le produit que vous souhaitez retourner.

- Depuis chez vous : Accédez à **l'information concernant votre commande** afin de solliciter un retour. Si vous avez effectué votre achat en qualité d'invité, vous pourrez y accéder à travers le lien du courriel de confirmation.

Nous enverrons un transporteur récupérer votre retour à l'adresse que vous nous indiquerez.

DROIT DE RÉTRACTION réalisé via la boutique en ligne et dans les magasins physiques et via la boutique en ligne : et à travers de magasins physiques :

- **Conditions** : la réalisation d'échanges dans les magasins physiques n'est pas autorisée. La procédure de retours doit avoir lieu dans le délai spécifié dans le point 8 de ces Conditions Générales.

- **Coût** : le client prendra à sa charge les frais d'envoi des articles à retourner. Tendam remboursera au client le montant correspondant dans un délai de 14 jours francs à compter de la réception de la demande de retour. Le remboursement s'effectuera par le même moyen de paiement que celui par lequel la commande a été payée. Cependant, nous commencerons la procédure de remboursement une fois que nous aurons reçu les biens ou jusqu'à présentation d'une preuve pour le retour des biens.

- Procédure :

- Magasins physiques : visitez l'une de nos boutiques et présentez le ticket que vous avez reçu dans l'e-mail de confirmation lorsque vous avez effectué l'achat et le produit que vous souhaitez retourner.

- Depuis chez vous : Accédez à **l'information concernant votre commande** afin de solliciter un retour. Si vous avez effectué votre achat en qualité d'invité, vous pourrez y accéder à travers le lien du courriel de confirmation.

Au cas où vous auriez payé des frais d'expédition avec votre achat initial, veuillez contacter notre service client afin que nous puissions vous rembourser ces frais: **ici**.

De même, nous vous informons que vous disposez d'un mois pour effectuer des retours en cas de tare, défaut ou réception d'un produit erroné, comme indique le **paragraphe 6** des Conditions Générales d'Achat.

7. DISPONIBILITÉ DES ARTICLES

En cas d'incident au niveau de l'approvisionnement, ou en cas de rupture de stock, vous en serez immédiatement informé et nous vous rembourserons toute somme que vous auriez versée. Tendam remboursera au client le montant correspondant dans un délai de 14 jours francs à compter de la réception de la demande de retour. Le remboursement s'effectuera par le même moyen de paiement que celui par lequel la commande a été payée.

8. GARANTIE DES ARTICLES ACQUIS

La garantie contractuelle offerte est celle établie dans le Royal Décret Législatif 1/2007, du 16 novembre, approuvant le texte refondu de la Loi Générale pour la Défense des Consommateurs et Usagers. Tendam répondra des défauts de conformité manifestés dans le délai de deux ans à compter de la livraison, si tant est que le client ait informé Tendam de ce défaut de conformité dans le délai de deux mois à partir du moment où il en aurait eu connaissance.

De même, nous vous informons que vous disposez d'un mois pour effectuer des retours en cas de tare, défaut ou réception d'un produit erroné, comme indique le paragraphe 6 des Conditions Générales d'Achat.

9. SERVICE CLIENTÈLE

En cas de doute, ou pour toute suggestion, réclamation ou consultation concernant la boutique en ligne, vous pouvez vous adresser au Service Clientèle par l'un quelconque des moyens suivants :

PAYS	NUMERO DE TÉLÉPHONE	LANGUE*	MARQUE**
PORTUGAL	+351800110854	Sélection de langue	Sélection de marque
FRANCE	+330805370947	Sélection de langue	Sélection de marque
BELGIQUE	+3280031048	Sélection de langue	Sélection de marque
ALLEMAGNE	+4908007747744	Sélection de langue	Sélection de marque

ROYAUME-UNI	+4408000211886	Sélection de langue	Sélection de marque
PAYS-BAS	+318005544112	Sélection de langue	Sélection de marque
ITALIE	+39800719458	Sélection de langue	Sélection de marque
HONGRIE	+3680106705	Sélection de langue	Sélection de marque
AUTRICHE	+43800123827	Sélection de langue	Sélection de marque
IRLANDE	+3531800710319	Sélection de langue	Sélection de marque
POLOGNE	+ 48800707250	Sélection de langue	Sélection de marque
LUXEMBOURG	+35280025286	Sélection de langue	Sélection de marque
BULGARIE	+3598002100229	Sélection de langue	Sélection de marque
SUISSE	+41800414243	Sélection de langue	Sélection de marque
RÉPUBLIQUE TCHÈQUE	+42800114400	Sélection de langue	Sélection de marque
SLOVAQUIE	+421800863142	Sélection de langue	Sélection de marque
SLOVÉNIE	+38680081278	Sélection de langue	Sélection de marque

* Sélection de la langue : espagnol, portugais, anglais ou français.

** Sélection de la marque : CTF, PDH, SPF, WS ou FF.

- en envoyant un e-mail à : online@spf.com.

- Ou encore par courrier postal envoyé à l'adresse suivante : Tendam Retail, S.A. Av. Llano Castellano, 51, 28034 Madrid, Espagne.

Nous avons à disposition, de nos consommateurs et utilisateurs, des Feuilles de Réclamations. Vous pouvez les télécharger [ici](#).

Le service client de Tendam Retail, S.A. s'occupera et répondra à votre demande dès que possible, et dans tous les cas dans un délai maximum d'un mois. Au cas où votre demande ne soit pas résolue de façon satisfaisante, vous pourrez accéder au système de résolution extrajudiciaire des conflits, ou envoyer votre réclamation sur le site web <http://ec.europa.eu/odr>, qui vous donnera accès gratuitement à une résolution extrajudiciaire.

10. MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Tendam se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales d'Achat à tout moment en en justifiant le motif. Aucune modification n'affectera les commandes déjà en cours.

11. FORCE MAJEURE

Le respect de l'intégralité ou d'une partie des obligations de la part de Tendam sera suspendu si survient un événement de force majeure empêchant ou retardant ledit respect. Seront notamment considérés comme tels, principalement mais pas uniquement : guerre, épidémie, émeutes, insurrection, agitation sociale, grèves de toute nature et problèmes d'approvisionnement non imputables à Tendam. Tendam informera les clients dudit événement fortuit ou de force majeure dans un délai de sept jours à compter de sa survenance. Dans le cas où la durée de ladite suspension serait supérieure à quinze jours, les clients auront la possibilité d'annuler la commande en cours et Tendam procèdera au remboursement du montant correspondant conformément aux conditions établies dans le point 6 de ces Conditions Générales d'Achat ou que toutes autres réglementations applicables peuvent établir, le cas échéant.

12. CODE DE CONDUITE

Tendam possède un Code de Conduite qui régit les valeurs éthiques, les engagements et les bonnes pratiques devant être appliqués à la gestion de notre activité. Vous pouvez télécharger le Code de Conduite interne et externe.

13. LOI APPLICABLE ET JURISDICTION

Les présentes conditions générales d'achat sont soumises à la législation espagnole. Les parties se soumettront à celle-ci, à discrétion, pour la résolution de conflits et en renonçant à tout autre législation, interventions des juges et tribunaux du domicile de l'utilisateur.