

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'ACHAT

Les présentes Conditions Générales d'Achat règlementent l'utilisation du site web [womensecret.com](http://womensecret.com) (ci-après, le « site web »), dont Cortefiel, S.A. (ci-après, Cortefiel) est titulaire. Cortefiel, 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 Women'secret. L'utilisation de la part du client des services de la boutique Internet de Women'secret présuppose, dans tous les cas, l'adhésion aux Conditions Générales d'Achat sous la version publiée par Women'secret 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.

## 1. PORTÉE DU CONTRAT

Les présentes Conditions Générales d'Achat sont applicables à la vente de tous les articles de Women'secret à travers son site web, et aux consommateurs à qui des commandes peuvent être livrées en Europe (uniquement dans la zone Euro). Cortefiel insiste sur le fait que son site web s'adresse exclusivement à un public de plus de 18 ans. Cortefiel 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. Cortefiel, 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

Quoi qu'il en soit, le choix du mode de paiement s'effectue lors du processus d'achat sur l'écran correspondant. 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 Cortefiel tout prélèvement indu ou frauduleux sur la carte utilisée pour réaliser vos achats, par e-mail ou via téléphonique, et ce, dans les plus brefs délais de sorte que Cortefiel 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. Cortefiel 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 naturels 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 transport à ses achats inférieurs à 50€ avec livraison à domicile en France (métropolitaine). 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:** (France). Le client peut retirer sa commande dans presque tous les magasins Women'secret. 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€. 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. 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 naturels, 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 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.

- La rétraction n'est pas admise en culottes, strings, articles W'Shape, sous-vêtements pour homme, accessoires de soutien-gorge, cache tétons, accessoires de cheveux, parfumerie et cosmétique, chaussettes, bas et bijouterie, ayant été descellés, à l'exception des articles défectueux ou présentant une tare.
- Tous les produits qui seront changés ou retournés doivent être dûment emballés.

## **COMMANDES LIVRÉES EN FRANCE**

### **ÉCHANGES :**

Les échanges ne sont pas acceptés.

### **RETOURS (tare ou défaut) réalisés à travers de la boutique en ligne :**

- **Conditions :** la réalisation d'échanges à travers 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** : les retours ne supposent aucun frais pour le client. Cortefiel remboursera au client le montant correspondant (frais de livraison initiale 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** : envoyant un mail au Département de Service Clientèle à [womensecret@womensecret.com](mailto:womensecret@womensecret.com). Nous passerons prendre la commande à l'adresse indiquée par le client. Le retour doit inclure, dument complété, le document envoyé avec la commande (**Formulaire d'échanges, retours et rétraction**).

#### **DROIT DE RÉTRACTION réalisé à travers de la boutique en ligne :**

- **Conditions** : vous avez le droit de renoncer au contrat sans besoin de justification, dans les 14 jours francs postérieurs à la réception de la commande.

- **Coût** : le client prendra à sa charge les frais d'envoi des articles à retourner. Cortefiel remboursera au client le montant correspondant (frais de livraison initiale 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** : envoyant les articles concernés à l'adresse suivante : ALMACÉN GRUPO CORTEFIEL Womensecret (Desistimiento), Paseo del Deleite, s/n, 28300 Aranjuez (Madrid), Espagne, par le moyen de transport de votre choix. Le retour doit inclure, dument complété, le document envoyé avec la commande (**Formulaire d'échanges, retours et rétraction**).

#### **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. Cortefiel 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. Cortefiel 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 Cortefiel de ce défaut de conformité dans le délai de deux mois à partir du moment où il en aurait eu connaissance.

Rappel des dispositions du Code de la consommation :

- Article L 217-4 du Code de la consommation : Le vendeur est tenu de livrer 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.

- Article L 217-5 du Code de la consommation : Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1) Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
  - présenter 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 présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.
- Article L 217-12 du Code de la consommation : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Les produits que nous vendons, notamment les articles de nature artisanale, présentent souvent des caractéristiques propres aux matériaux naturels utilisés dans leur fabrication. Ces caractéristiques peuvent faire l'objet de variations au niveau des fibres, de la texture, des noeuds ou de la couleur.

Ces variations ne peuvent aucun cas être considérées comme des défauts ou des dommages. Vous devez, au contraire, être conscient de l'existence de ces variations et être en mesure de les apprécier. Nous choisissons uniquement des produits de la plus haute qualité, mais les caractéristiques naturelles sont inhérentes à nos produits et doivent être acceptées comme faisant partie de l'aspect intrinsèque de ces derniers. Les dispositions prévues dans la présente clause ne porteront aucunement atteinte à vos droits en tant que consommateur, ni à votre droit de résiliation du Contrat.

A cet égard, pour toutes réclamations écrites préalablement adressées à notre service clientèle depuis moins d'un an et non satisfaites, conformément aux dispositions du Code de la Consommation concernant le règlement amiable des litiges, nous vous offrons la possibilité de recourir au service de médiation sur le site web <http://ec.europa.eu/odr>, conformément aux dispositions de la clause 9.

## **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 :

- en envoyant un e-mail à : [womensecret@womensecret.com](mailto:womensecret@womensecret.com).
- Ou encore par courrier postal envoyé à l'adresse suivante : Cortefiel S.A. Av. Llano Castellano, 51, 28034 Madrid, Espagne.

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

Le Service Clients vous fournira un code et un justificatif écrit de la présentation de votre réclamation. Cortefiel répondra à votre demande dans les plus brefs délais, et quoi qu'il en soit 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. LOI APPLICABLE ET JURISDICTION**

Les présentes Conditions Générales de ventes 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.