

CONDITIONS GÉNÉRALES

Les présentes Conditions générales régissent l'utilisation du site Web myspringfield.com (ci-après « le site Web »), propriété de Tendam Retail, S.A. (ci-après « Tendam »). Tendam Retail, S.A. est une société privée à responsabilité limitée, dont le siège social est situé Avenida del Llano Castellano, 51 – 28034 Madrid (Espagne), immatriculée au Registre du commerce de Madrid sous le numéro M-107.817, volume 21.800, folio 120, section 8, et identifiée par le numéro d'identification fiscale A-08099459. L'un de ses noms commerciaux est Springfield. En utilisant les services proposés sur le site Web, vous acceptez d'être lié(e) par les Conditions générales d'achat en vigueur au moment de la passation de commande, telles que publiées sur www.myspringfield.com (ci-après les « Conditions générales »). Il est donc recommandé de prendre connaissance des présentes Conditions générales avant tout achat.

Les présentes Conditions sont soumises à la réglementation applicable en vigueur, de sorte qu'en cas de modification d'une clause ou d'une disposition par la législation (temporaire ou permanente), vous bénéficierez des droits prévus par ladite réglementation. Tendam vous informera également de toute mesure complémentaire pouvant vous être favorable.

En cas de contradiction entre les dispositions de la réglementation applicable et les dispositions des présentes Conditions générales, les dispositions de la réglementation applicable prévaudront.

1. CHAMP D'APPLICATION DU CONTRAT

Les présentes Conditions s'appliquent à la vente de tous les produits Springfield proposés sur le site Web, à destination des consommateurs résidant en Europe (zone Euro uniquement). Vous pouvez passer commande depuis le pays de votre choix, mais la livraison ne pourra être effectuée qu'à une adresse située dans le pays sélectionné. Lors d'un changement de pays sur le site Web, les modalités d'expédition, points de livraison et conditions de vente seront automatiquement mises à jour.

Tendam informe que son site Web s'adresse exclusivement à des personnes âgées de 18 ans ou plus.

Tendam se réserve le droit de suspendre ou de clôturer un compte client si des actes frauduleux, spéculatifs ou contraires à la bonne foi sont détectés dans l'utilisation du service.

Tendam enregistrera la date et l'heure d'acceptation des Conditions générales, que ce soit lors de l'achat d'un produit ou de l'inscription en tant que membre.

2. SERVICE D'ACHAT

Après toute commande passée sur le site Web, Tendam enverra un e-mail accusant réception de la commande. L'absence de réception de ce message peut résulter d'un problème technique ou d'une erreur dans l'adresse e-mail fournie. Dans les deux cas, Tendam recommande de contacter le Service client.

Cependant, le contrat d'achat ne sera pas formalisé tant que Tendam n'aura pas envoyé d'e-mail ultérieur confirmant l'expédition des articles commandés. En d'autres termes, la réception de l'accusé de réception de la commande susmentionnée ne signifie pas que Tendam accepte la commande. La commande du client constitue une offre d'achat adressée à Tendam, qui se réserve le droit de l'accepter ou de la refuser à sa seule discrétion. Lorsque la commande est acceptée, Tendam en informera le client par l'envoi d'un e-mail confirmant que la commande a été expédiée ou qu'elle est disponible pour retrait (la « Confirmation »). Le contrat d'achat des produits commandés entre le client et Tendam sera réputé conclu à la date d'envoi de cette Confirmation.

En raison de la nature ouverte du site Web et de la possibilité d'erreurs dans le stockage et la transmission des informations numériques, nous ne pouvons garantir l'exactitude ni la sécurité des informations transmises ou obtenues via le site Web, sauf indication expresse contraire.

Tendam met cependant tout en œuvre pour que les informations contenues sur le site Web soient complètes, véridiques et correctes. En cas d'erreur détectée, Tendam procèdera à la correction immédiate des données concernées.

L'utilisation du site Web doit se faire de manière légale et conforme à sa finalité. Il est strictement interdit d'utiliser, directement ou indirectement, tout contenu du site Web à des fins illicites ou susceptibles de causer un préjudice, ainsi que de réaliser toute action pouvant endommager ou perturber le fonctionnement du site Web ou nuire à d'autres utilisateurs.

En utilisant le site Web et en y passant commande, le client s'engage notamment à : (i) utiliser ce site Web uniquement pour effectuer des demandes ou des commandes valables et licites ; (ii) ne pas passer de fausses commandes ou de commandes frauduleuses ; (iii) ne pas utiliser le site Web de manière à causer quelconque préjudice à d'autres utilisateurs du site Web ou à Tendam ; (iv) ne pas utiliser le site Web à des fins frauduleuses, criminelles ou illégales ; (v) ne pas causer, par l'usage du site Web, de désagrément, gêne ou préjudice à un tiers.

Si une commande est susceptible d'être considérée comme frauduleuse ou contraire à ces obligations, Tendam se réserve le droit de l'annuler et d'en informer les autorités compétentes. La société pourra également restreindre l'accès au site Web, suspendre la possibilité de commander ou supprimer le compte client en cas de comportement justifiant une telle mesure, notamment en cas de violation des

clauses contractuelles et de la réglementation applicable ou des politiques internes de Tendam, telles qu'indiquées dans les paragraphes précédents.

3. DESCRIPTION : PRIX ET CARACTÉRISTIQUES

Les prix applicables, ainsi que la description des caractéristiques des produits et les photographies indicatives, sont ceux indiqués sur le site Web à la date de la commande, sauf erreur manifeste ou évidente. Tendam s'efforce de présenter les couleurs des articles aussi fidèlement que possible à la réalité. Toutefois, la couleur des vêtements apparaissant à l'écran de votre appareil peut varier en fonction de la qualité ou du type d'appareil. En ce sens, Tendam ne peut garantir que les couleurs affichées à l'écran de votre appareil correspondent exactement à la réalité. De plus, les caractéristiques des matériaux naturels utilisés dans la fabrication de certains produits peuvent présenter des variations de texture et de couleur. Ces différences ne seront pas considérées comme des défauts ou des vices de qualité.

Les prix sont précisés pour chaque article et incluent la TVA (Taxe sur la Valeur Ajoutée). Le montant des frais de livraison est indiqué au client de manière détaillée au moment de la passation de la commande. Si, au cours du processus d'achat, le client modifie l'adresse de livraison et que le pays de destination change, les prix et la disponibilité des articles figurant dans le récapitulatif final de la commande seront mis à jour. En ce qui concerne tout article acheté sur le site Web, Tendam est responsable de fournir, de manière claire et compréhensible, les informations précontractuelles obligatoires prévues par la réglementation en vigueur.

Dans tous les cas, et sauf disposition légale contraire, Tendam ne saurait être tenue responsable des pertes suivantes, quelle qu'en soit l'origine : perte de revenus ou de ventes, perte d'activité, perte de bénéfices ou de contrats, perte d'économies escomptées, perte de données, ou perte de temps de gestion ou d'heures de travail.

4. PAIEMENT

Le paiement s'effectue à la fin du processus d'achat et constitue une condition essentielle à la finalisation de la commande. En aucun cas, il ne pourra être effectué ultérieurement. Le paiement ne peut pas être réalisé via des méthodes différées telles que le paiement à la livraison, le virement bancaire ou le règlement en magasin lors du retrait de la commande.

Moyens de paiement acceptés : toutes les commandes peuvent être réglées par carte de crédit Visa®, Mastercard® ou American Express®, ainsi que par carte de débit immédiat 4B ou 4B Maestro, et par PayPal, Google Pay ou Apple Pay. Dans tous les cas, le choix du mode de paiement s'effectue pendant le processus de commande, lors de l'étape correspondante. Par la suite, vous pourrez consulter le montant payé et le mode de paiement choisi sur le reçu d'achat électronique envoyé avec l'e-mail de confirmation de commande. Le client doit informer Tendam

dans les plus brefs délais de tout débit indu ou frauduleux sur la carte utilisée, par e-mail ou par téléphone, afin que Tendam puisse prendre les mesures nécessaires. Les fournisseurs ou émetteurs de moyens de paiement peuvent appliquer des mesures anti-fraude susceptibles d'entraîner le rejet de certaines transactions. Tendam décline toute responsabilité quant à l'application de ce type de politique de sécurité.

Le client consent par conséquent à ce que Tendam envoie le ticket de caisse correspondant (ou facture simplifiée) au format électronique dans l'e-mail de confirmation d'achat.

Ces tickets de caisse seront disponibles dans l'espace client si le client a décidé d'enregistrer ses informations (et de ne pas acheter en tant qu'invité). Le client peut révoquer ce consentement à tout moment et demander l'émission d'une facture papier par simple demande écrite adressée au siège social de Tendam, sans frais.

5. LIVRAISON

Le délai de livraison ne pourra excéder 30 jours à compter de la date à laquelle le client est informé de l'expédition de sa commande. Toutes les commandes sont soumises à la disponibilité des produits. En cas de difficultés de livraison de la commande ou si les articles sélectionnés ne sont pas en stock, le montant versé sera remboursé, le cas échéant. Les livraisons seront expédiées à l'adresse fournie par le client dans le respect des principes suivants :

5.1 Livraison à domicile :

Le client paiera les frais d'expédition pour les achats inférieurs à 50 € en France (métropole).

L'adresse de livraison indiquée par le client peut être l'adresse du domicile, l'adresse de son lieu de travail ou toute autre adresse de son choix. Il n'est pas nécessaire que les adresses de livraison et de facturation soient les mêmes. Le client recevra un avis de livraison avant de recevoir la commande. Une fois la commande livrée à l'adresse indiquée, le client recevra un SMS l'informant que la commande est arrivée.

5.2 Livraison en magasin :

Les clients peuvent également choisir de retirer leurs achats dans la plupart des magasins Springfield. Ils doivent alors sélectionner l'option « Retrait en magasin » comme mode de livraison lors du processus d'achat. Le client pourra alors choisir l'option la plus pratique parmi une liste de magasins disponibles.

Il n'y a pas de frais de livraison si vous choisissez la livraison en magasin.

Le client recevra un avis de livraison avant de recevoir la commande. Une fois la commande livrée dans le magasin indiqué, le client recevra un SMS l'informant que la commande est arrivée. Le client disposera alors d'un délai maximum de 15 jours pour venir la récupérer. Si, passé ce délai, la commande n'a toujours pas été retirée pour une raison non imputable à Tendam, nous considérerons que le client souhaite l'annuler. Par conséquent, nous rembourserons le montant des produits (y compris les frais de livraison de l'achat initial) dans un délai de 14 jours francs à compter de la date à laquelle nous considérons que la commande a été annulée. Le remboursement sera effectué via le même mode de paiement que celui utilisé pour l'achat.

5.3 Expédition de commandes cadeaux :

Il est possible de passer une commande et de la faire livrer directement en cadeau à un tiers. Cette option doit être indiquée lors du processus d'achat à l'endroit prévu à cet effet. Vous pouvez également saisir un message personnalisé qui sera livré avec la commande. Important : le ticket de caisse d'une commande « cadeau » ne précise pas le prix des produits et ne peut être utilisé que pour des changements de taille et/ou de couleur. Pour effectuer tout autre échange ou le retour d'une commande de ce type, la personne ayant effectué l'achat doit imprimer une copie du ticket original dans la section Mon compte ou la demander auprès de notre Service client.

5.4 Problèmes liés à la livraison :

En cas d'absence du destinataire, l'agence de transport enverra un e-mail et, dans certains cas, tentera de contacter le destinataire par téléphone. Au bout de deux tentatives, le client devra contacter l'agence de transport pour procéder à la livraison de la commande. Si la commande ne peut être livrée, elle sera mise à disposition du client dans un point de retrait, après notification au client par la société de transport. Elle pourra également être renvoyée aux entrepôts d'origine et le montant de l'achat remboursé, c'est-à-dire que l'on considérera que le client n'est plus intéressé par le contrat d'achat et que celui-ci sera ainsi résilié.

Si, dans les 5 jours suivant la mise à disposition de la commande, celle-ci n'a pas été livrée pour des raisons non imputables à Tendam, il sera entendu que le client n'est plus intéressé par le contrat, qui sera alors considéré comme résilié. En conséquence, le montant payé par le client sera restitué dans les plus brefs délais et, en tout état de cause, dans un délai maximum de 14 jours à compter de la date à laquelle le contrat est considéré comme résilié. Les frais de transport supplémentaires résultant de la résiliation de ce contrat seront à la charge du client.

5.5 Annulation de commande :

Tendam se réserve le droit d'annuler toute commande confirmée ou de ne pas accepter une commande confirmée si l'une des situations suivantes se produit :

- En cas d'erreur technique et/ou d'erreur typographique manifeste, évidente et notoire dans les prix ou dans le reste des données relatives aux produits présentés sur le site Web au moment de la passation de commande.
- En cas d'indisponibilité du produit.
- Lorsque les systèmes de sécurité indiquent qu'il pourrait s'agir d'une commande frauduleuse.
- Lorsqu'il existe des raisons de croire que le client est mineur et/ou qu'il ne respecte pas l'une des conditions énoncées dans les présentes Conditions générales ou dans les promotions correspondantes.
- Lorsque Tendam n'a pas été en mesure de livrer la commande à l'adresse fournie par le client.
- En cas d'attaque informatique, de virus ou de tout événement échappant au contrôle raisonnable de Tendam (cas de force majeure).

6. ÉCHANGES, RETOURS ET RÉTRACTATION

Différentes procédures permettent d'échanger ou de retourner des articles, ou d'annuler une commande. Vous trouverez ci-dessous les détails de chacune d'entre elles, accompagnés de leurs conditions respectives. Vous pouvez effectuer un retour (exercice du droit légal de rétractation, droit contractuel de rétractation ou retour d'un produit défectueux), dans les conditions indiquées ci-après dans la présente clause, si vous avez acheté vos produits sur le site Web myspringfield.com.

Toute modification, tout retour ou tout exercice du droit de rétractation mentionnés dans la présente clause ne peuvent être effectués que dans le cadre des procédures décrites ci-dessous. Dans le cas où le client ne suivrait pas la procédure établie pour gérer un retour, un échange ou une rétractation, il sera seul responsable des frais supplémentaires que cela pourrait engendrer, notamment les frais de douane ou les taxes correspondantes.

En raison des caractéristiques particulières de certains produits, les points suivants doivent être pris en compte pour tout retour, échange ou rétractation :

- Pour des raisons de santé et d'hygiène, aucun échange, retour ou rétractation n'est accepté pour les culottes, strings et slips (individuels ou en lot), les produits de la ligne W'Shape, les boxers, sous-vêtements, accessoires de soutien-gorge, coques adhésives, accessoires pour cheveux, cosmétiques, chaussettes, lunettes de soleil, masques, lubrifiants, accessoires intimes,

coupes menstruelles, produits de bien-être sexuel, gels hydroalcooliques, bouteilles, bas et boucles d'oreilles, lorsque leur emballage ou sceau de protection a été ouvert, sauf en cas de défaut ou vice du produit.

- Les articles de parfumerie et de bijouterie fantaisie (colliers, bracelets, bagues, etc.) ne peuvent faire l'objet d'un échange, d'un retour ou d'une rétractation via la boutique en ligne que s'ils conservent leur étiquette d'origine, sont présentés dans leur emballage d'origine, non ouverts et jamais utilisés.
- Les chaussures et articles liés ne peuvent faire l'objet d'un échange, d'un retour ou d'une rétractation que s'ils se trouvent dans leur boîte d'origine et sont correctement emballés.
- Tous les produits retournés ou échangés doivent conserver leur étiquetage d'origine et être soigneusement emballés.
- En cas de rétractation, le client sera responsable de la dépréciation éventuelle des biens résultant d'une manipulation autre que celle nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement des produits. Les produits qui ne sont pas retournés dans le même état que celui dans lequel ils ont été livrés, ou qui présentent des détériorations, ne seront pas acceptés.

Les cas suivants sont exclus des dispositions ci-dessus :

- i. produits défectueux ou présentant un vice de fabrication,
- ii. erreur de produit lors de la livraison,
- iii. tout autre motif prévu par la réglementation applicable, non couvert par les notions d'échange et/ou de rétractation.

Dans ces cas, le remboursement sera effectué conformément à la réglementation en vigueur, comme indiqué dans la section 6.4 ci-dessous.

6.1. Droit de rétractation

En tant que consommateur/trice et utilisateur/trice, vous disposez du droit de vous rétracter du contrat dans un délai de 14 jours calendaires, sans devoir en justifier le motif, sur simple décision de votre part.

Le délai de rétractation expire 14 jours calendaires après le jour où vous (ou un tiers que vous avez désigné, autre que le transporteur) avez pris possession physique du bien. Si la commande comporte plusieurs biens livrés séparément, le délai de 14 jours court à compter du jour où la possession du dernier bien a été acquise.

Frais : le client est responsable des frais d'expédition pour le renvoi des articles. Tendam remboursera le montant correspondant (y compris, le cas échéant, les frais

de livraison initiaux payés lors de l'achat) dans un délai de 14 jours calendaires à compter de la notification de la rétractation.

Le remboursement sera effectué via le même mode de paiement que celui utilisé pour l'achat. Cependant, Tendam pourra retenir le remboursement jusqu'à la réception effective des articles retournés ou jusqu'à ce que le client fournisse une preuve d'expédition, la première de ces deux dates étant retenue.

Procédure :

- En magasin Springfield : vous devez présenter le reçu joint à l'e-mail de confirmation de commande, ainsi que les produits que vous souhaitez retourner. Si le paiement a été effectué par carte bancaire, le titulaire de la carte utilisée devra se présenter en magasin pour le remboursement correspondant.
- Depuis votre domicile : vous devez accéder au site Web et demander le retour des produits concernés. Une fois la demande de retour créée, vous devrez organiser l'expédition des produits via le transporteur de votre choix, à l'adresse indiquée lors du processus de retour en ligne et suivante:

Adresse de l'entrepôt :

P.º del Deleite, 103, 28312 Aranjuez, Madrid, España

Les frais d'envoi sont à la charge du client. Si vous avez effectué un achat en tant qu'invité, vous pouvez accéder aux informations de retour via le lien figurant dans votre e-mail de confirmation. Si les frais de livraison initiaux avaient été payés lors de l'achat, veuillez contacter notre Service client afin que nous procédions à leur remboursement.

6.2 Droit de rétractation contractuel

En complément du droit de rétractation légalement reconnu aux consommateurs et utilisateurs, mentionné à la clause 6.1 ci-dessus, Tendam accorde un délai d'un mois à compter de la réception du produit pour retourner la commande (sauf exceptions mentionnées précédemment).

Vous pouvez exercer votre droit de rétractation conformément aux dispositions de la clause 6.1 ci-dessus. Cependant, si vous nous informez de votre intention de vous rétracter après l'expiration du délai légal de rétractation et souhaitez retourner un produit, vous devrez en tout état de cause nous restituer le bien dans un délai d'un mois à compter de sa réception.

Frais : le client est responsable des frais d'expédition pour le renvoi des articles. Tendam remboursera le montant correspondant (y compris, le cas échéant, les frais

de livraison initiaux payés lors de l'achat) dans un délai de 14 jours calendaires à compter de la notification de la rétractation. Le remboursement sera effectué via le même mode de paiement que celui utilisé pour l'achat. Cependant, Tendam pourra retenir le remboursement jusqu'à la réception effective des articles retournés ou jusqu'à ce que le client fournisse une preuve d'expédition, la première de ces deux dates étant retenue.

Procédure :

- En magasin Springfield : vous devez présenter le reçu joint à l'e-mail de confirmation de commande, ainsi que les produits que vous souhaitez retourner. Si le paiement a été effectué par carte bancaire, le titulaire de la carte utilisée devra se présenter en magasin pour le remboursement correspondant.
- Depuis votre domicile : vous devez accéder au site Web et demander le retour des produits concernés. Une fois la demande de retour créée, vous devrez organiser l'expédition des produits via le transporteur de votre choix, à l'adresse indiquée lors du processus de retour en ligne et suivante:

Adresse de l'entrepôt :

P.º del Deleite, 103, 28312 Aranjuez, Madrid, España

Les frais d'envoi sont à la charge du client. Si vous avez effectué un achat en tant qu'invité, vous pouvez accéder aux informations de retour via le lien figurant dans votre e-mail de confirmation. Si les frais de livraison initiaux avaient été payés lors de l'achat, veuillez contacter notre Service client afin que nous procédions à leur remboursement.

6.3. Échanges

Les échanges ne sont pas autorisés.

6.4. Retours de produits défectueux ou non conformes.

Dans le cas où vous estimeriez qu'un produit ne conforme pas au contrat au moment de sa livraison, vous devrez contacter immédiatement Springfield via nos canaux de contact, en fournissant les informations relatives au produit ainsi qu'une description du dommage constaté.

Le produit pourra être retourné dans n'importe quel magasin physique Springfield en France, ou remis à un transporteur que nous enverrons à votre domicile après demande de collecte. Nous procéderons à un examen attentif du produit retourné et nous vous informerons par e-mail dans un délai raisonnable si un remboursement ou un remplacement du produit (le cas échéant) est justifié.

Le remboursement ou le remplacement de l'article sera effectué dans les meilleurs délais et, dans tous les cas, dans les 14 jours à compter de la date à laquelle nous vous enverrons un e-mail confirmant le remboursement ou le remplacement de l'article non conforme.

Les montants payés pour les produits retournés en raison d'un défaut ou d'une non-conformité avérée seront intégralement remboursés, y compris les frais de livraison initialement payés pour recevoir le produit et les frais de retour engagés pour nous le renvoyer. Le remboursement sera effectué sur le même moyen de paiement que celui utilisé pour régler l'achat, sauf en cas de présentation d'un ticket cadeau pour le retour. Dans ce dernier cas, le remboursement sera effectué via une carte cadeau ou un bon d'achat Springfield émis par Tendam Retail, S.A.

Tendam ne saurait être tenue responsable dans le cas où le produit contenu dans le colis retourné par le client serait incorrect. Toutefois, si le client a envoyé par erreur un produit différent de celui figurant sur la commande, et qu'il est possible d'en organiser la collecte, le client devra prendre en charge les frais associés à cette collecte.

Dans tous les cas, les droits reconnus par la réglementation applicable et mentionnés à la clause 8 demeurent pleinement garantis.

7. DISPONIBILITÉ DES PRODUITS

En cas de problème de livraison ou si le produit commandé n'est pas en stock, nous en informerons immédiatement le client et procéderons au remboursement du montant correspondant au(x) produit(s) non disponible(s). Si le client constate que sa commande est incomplète et qu'il n'a pas été informé au préalable des raisons de cette situation, il devra contacter notre Service client après avoir effectué les

vérifications nécessaires. Tendam remboursera le montant correspondant sans retard injustifié et, en tout état de cause, dans un délai maximum de 14 jours calendaires. Le remboursement sera effectué sur le même mode de paiement que celui utilisé pour l'achat. La disponibilité des produits, tant en stock dans nos magasins physiques que sur notre site Web, est donnée à titre indicatif et peut varier.

8. GARANTIE DES PRODUITS ACHETÉS

La garantie contractuelle offerte est celle prévue par la réglementation applicable.

Si vous êtes un consommateur et un utilisateur, vous avez droit à des mesures correctives, sans frais, en cas de défaut de conformité des articles. Nous offrons des garanties sur les produits que nous commercialisons via ce site Web, dans les conditions prévues par la loi pour chaque type de produit, afin de répondre à tout défaut de conformité se manifestant dans les trois ans à compter de la date de livraison.

9. RESPONSABILITÉ

Tendam ne saurait être tenue responsable des éléments suivants :

- a) L'usage ou la finalité que le membre donne à son statut ou aux Springfield Money accumulés ;
- b) Tout manquement du titulaire à ses obligations contractuelles ;
- c) Tout dysfonctionnement, erreur dans l'accumulation des Springfield Money, problème de traitement de données, etc., non imputable directement à Tendam ou hors de son contrôle raisonnable ;
- d) Tout dommage indirect ou consécutif subi par le titulaire et résultant de son statut ou des avantages et services fournis conformément aux présentes conditions générales ;
- e) Les dommages découlant d'une mauvaise utilisation de son statut de titulaire, conformément aux présentes Conditions générales ;
- f) La fiabilité, la disponibilité ou la continuité des services mis à disposition du titulaire par voie électronique, Tendam déclinant toute responsabilité pour tout dommage ou perte pouvant résulter d'un manque de disponibilité, de fiabilité ou de continuité de son site Web ou de ses services — bien qu'elle s'efforce, dans la mesure de ses moyens, de fournir une assistance technique aux personnes concernées.

Tendam n'est pas tenue de vérifier — et ne vérifie pas — l'absence de virus ou d'éléments nuisibles dans les contenus susceptibles de provoquer des altérations

dans les logiciels ou le matériel des utilisateurs ou des visiteurs de ses pages Internet. Par conséquent, elle ne pourra être tenue responsable des dommages de toute nature pouvant résulter de tels éléments.

10. PROGRAMME DE FIDÉLITÉ SPRINGFIELD CLUB

10.1. Introduction

À compter du 03/12/2025, l'enregistrement de vos données personnelles sur le site Web de Springfield entraîne automatiquement la création de votre compte d'adhésion au Springfield Club (ci-après le « Programme »). À ce titre, l'ensemble des Conditions générales, y compris la présente clause 10, s'appliquent à votre adhésion.

Si vous avez enregistré vos données avant cette date, toutes les Conditions générales restent applicables, à l'exception de la clause 10.

Les membres peuvent bénéficier des avantages du Programme dans l'ensemble des magasins physiques Springfield situés dans les pays où celui-ci est actif (selon les conditions d'accumulation et d'utilisation précisées ci-dessous), sur le site myspringfield.com, ainsi que sur l'application mobile officielle de la marque Springfield (l'ensemble sera ci-après désigné comme les « Magasins »). À titre de précision, le Programme ne s'applique pas aux achats effectués dans les points de vente outlet ni dans les corners situés aux Galeries Lafayette (même lorsque les produits appartiennent à la marque Springfield), ni aux achats réalisés dans les magasins physiques ou en ligne d'autres marques du groupe Tendam. Cela inclut, sans s'y limiter, les sites cortefiel.com ou womensecret.com, où les clients cumulent des points dans les programmes de fidélité correspondants (par exemple, Club Cortefiel y Pedro del Hierro ou Club WOW), mais non dans le Springfield Club.

Tendam pourra vous adresser des communications commerciales par tout moyen de communication électronique ou par courrier postal. Vous trouverez de plus amples informations sur le traitement de vos données personnelles dans notre Politique de Confidentialité.

10.2. Inscription des membres

L'adhésion au Programme est ouverte à toute personne physique âgée de plus de 18 ans, résidant dans un pays où le Programme est actif, et ayant lu et accepté les présentes Conditions générales par l'un des canaux d'inscription officiels mis à disposition par Tendam.

- a) L'inscription peut s'effectuer en magasin Springfield au moment d'un achat. Le client sera alors invité à lire et accepter les Conditions générales, à fournir ses données personnelles et à signer numériquement sur l'appareil prévu à cet effet. Une confirmation d'inscription lui sera remise immédiatement.

- b) L'inscription peut aussi se faire en ligne,
 - a. lors de la finalisation d'un achat sur myspringfield.com, soit
 - b. via les pages d'inscription dédiées, en acceptant expressément les Conditions générales dans tous les cas.

Dans les 24 heures suivant l'inscription, le membre reçoit une confirmation par e-mail ou SMS, accompagnée d'un exemplaire des Conditions générales. Celles-ci sont conservées sous format électronique et peuvent être consultées à tout moment sur myspringfield.com.

Dans certains cas, l'inscription au Springfield Club ne sera finalisée qu'après la validation d'un achat en magasin. Le fait de s'identifier comme membre lors d'un achat en boutique implique dans tous les cas la connaissance et l'acceptation intégrale des présentes Conditions générales. Un exemplaire de ces dernières est disponible à tout moment sur le site officiel de Springfield.

10.3. Le Programme

Le Springfield Club est un programme de fidélité destiné à récompenser les clients de la marque à travers des avantages exclusifs. Ses membres bénéficient notamment d'offres spéciales, de promotions personnalisées et de la possibilité d'accumuler une monnaie digitale appelée Springfield Money, utilisable comme remise sur de futurs achats, en magasin ou en ligne (à l'exception des corners et outlets situés aux Galeries Lafayette et au BHV).

L'adhésion au Programme est personnelle, nominative et non transférable. Elle est réservée aux particuliers agissant à titre privé, et non à des fins commerciales. Chaque membre se voit attribuer un numéro d'identification unique lors de son inscription. L'adhésion est ouverte uniquement aux personnes âgées de 18 ans ou plus et résidant en France.

Les communications de Springfield, notamment les informations sur le Programme, les mises à jour et les offres promotionnelles, peuvent être transmises par le site Web, par e-mail, par SMS, par téléphone ou par courrier postal, ainsi que par tout autre moyen équivalent ou successeur de ces canaux de communication.

En adhérant au Programme, le membre s'engage à :

1. respecter les présentes Conditions générales, s'identifier en tant que membre lors de ses achats, présenter une pièce d'identité valide en cas de demande et maintenir ses coordonnées et ses informations personnelles à jour. L'adhésion d'autres pays au Springfield Club sera communiquée au membre conformément aux présentes Conditions générales.

2. faire un usage approprié de son statut de membre conformément aux présentes Conditions générales.

Le Springfield Club s'engage à :

1. protéger les données personnelles de ses membres conformément à la législation sur la protection des données ;
2. répondre à toutes les demandes ou problèmes liés au Programme par l'intermédiaire de son Service client.

10.4. Avantages du Programme

Les membres du Springfield Club pourront obtenir et utiliser le Springfield Money (ci-après « Springfield Money »), une monnaie digitale accumulée lors de leurs achats effectués dans nos Magasins. Ces avantages ne sont pas cumulables avec d'autres programmes de fidélité ou cartes en vigueur au sein du groupe Tendam.

Les avantages et récompenses du Programme sont exclusivement réservés aux personnes physiques, qui en bénéficient à titre personnel. Les personnes morales ne peuvent ni s'inscrire au Programme, ni accumuler ou utiliser des avantages, y compris le Springfield Money.

Les conditions d'application de l'ensemble des avantages sont consultables sur le site myspringfield.com ou sur l'application Springfield, où chaque membre, après identification, accède à son espace personnalisé présentant les avantages correspondant à sa catégorie.

EN

Ces informations peuvent également être communiquées par e-mail ou SMS, à l'adresse électronique ou au numéro de téléphone indiqués lors de l'inscription.

Tous les membres du Springfield Club peuvent bénéficier des avantages, privilèges et récompenses suivants :

a) Accumuler du Springfield Money

Les membres peuvent gagner du Springfield Money sur le montant dépensé, à condition que les achats soient effectués dans nos Magasins.

b) Utiliser le Springfield Money

Le Springfield Money accumulé peut être échangé pour régler tout ou partie des achats de produits vendus dans nos Magasins, conformément aux conditions détaillées dans la section « Utilisation du Springfield Money ».

c) Bon d'achat anniversaire

Obtenez des bons d'achat personnalisés de 8 € pour votre anniversaire : chaque membre du Springfield Club reçoit une réduction personnalisée pour son anniversaire. Ce bon est généré une fois par an, à condition que le membre ait effectué au moins un achat, qui n'ait pas été entièrement remboursée, au cours des trois années précédant son anniversaire (en magasin Springfield en France ou sur la boutique en ligne myspringfield.com/fr). Le bon est valable pour un seul achat d'un montant égal ou supérieur à celui-ci, sur des articles Springfield. Il est valide uniquement jusqu'à la date indiquée dans la communication reçue, en magasins Springfield en France ou sur myspringfield.com/fr. Il n'est pas échangeable contre de l'argent et ne peut être utilisé qu'une seule fois. En cas de retour partiel, l'avantage n'est pas récupérable ; en cas de retour total, le bon est régénéré avec la date d'expiration initiale, sauf si celle-ci est dépassée. Pour l'utiliser en magasin, il faut présenter la communication reçue et s'identifier comme membre. En ligne, il faut être connecté à son compte Springfield Club et cocher la case Réductions avant de finaliser l'achat. Le bon est cumulable avec l'usage du Springfield Money. Cette remise est personnelle et non transférable et ne peut être utilisée que par le membre du Springfield Club.

d) Triple Springfield Money

Chaque lundi de 17h à 18h, les membres bénéficient d'une offre permettant de tripler le Springfield Money obtenu sur les achats effectués dans les magasins Springfield en France (physiques et en ligne). En cas de retour ou d'échange total, le bonus de Springfield Money sera annulé. Offre non valable pendant les périodes de soldes.

e) Retouches gratuites

Les membres peuvent profiter d'un service de retouches gratuites sur les produits Springfield à partir de 45 € d'achat, sauf pendant les soldes, promotions ou liquidations, ni sur les articles déjà remisés.

Cet avantage ne s'applique pas aux achats en ligne. Les articles modifiés selon les instructions du membre ne pourront pas être retournés ni échangés.

f) Conditions d'expédition exclusives en ligne

Conditions d'expédition exclusives en ligne à consulter sur www.myspringfield.com :

Pour les expéditions vers la France métropolitaine :

- la livraison est gratuite pour tout achat d'un montant égal ou supérieur à 25 €, après application de toute offre ou promotion en cours.

- Non cumulable avec les opérations incluant l'usage d'une carte cadeau ou les échanges. Pour bénéficier de la promotion, le membre doit être enregistré sur myspringfield.com et connecté à son compte.

g) VENTES VIP

Les membres peuvent bénéficier de ventes privées exclusives, avec des réductions anticipées avant les périodes de soldes officielles. Ces offres sont communiquées par e-mail, SMS ou via le site Web.

h) Promotions exclusives

Les membres profitent de promotions spéciales disponibles uniquement sur myspringfield.com.

i) Joyeux premier anniversaire

Avantage anniversaire (Offre "Happy First Year") : les nouveaux membres bénéficient, pour leur première année d'adhésion, d'un bon de 12 € valable pour tout achat supérieur à 45 € sur la collection Springfield. Valable pendant deux mois à compter de la date d'émission de l'e-mail envoyé par Springfield Club dans les magasins Springfield en France et sur la boutique en ligne myspringfield.com/fr.

Non cumulable aux autres offres, promotions et/ou réductions en cours, ni applicable aux opérations incluant l'usage d'une carte cadeau, ni lors des échanges. Promotion non valable sur les articles de marques tierces, ni outlets. En période de soldes, la promotion sera uniquement valable sur les articles de nouvelles collections. Une remise valable par ticket d'achat. Pour bénéficier de cette remise sur la boutique en ligne, vous devez être enregistré(e) en tant que membre du Springfield club et indiquer le code promotionnel avant de finaliser votre achat. Remise personnelle et non transférable. Elle peut être utilisée uniquement par le titulaire de la carte.

10.5. Springfield Money

Le Springfield Money constitue la monnaie exclusive du programme Springfield Club. Sa collecte et son utilisation sont strictement personnelles et non transférables. Il ne peut être échangé contre de l'argent ni utilisé pour d'autres biens ou services en dehors du cadre du Programme.

10.5.1. Obtention du Springfield Money

Le Springfield Money est généré en fonction du montant net des achats (après application des remises et déductions éventuelles), à condition que le membre s'identifie comme tel au moment de l'achat.

Le solde peut être consulté à tout moment sur le site myspringfield.com, auprès du Service client ou auprès du personnel en magasin.

Les membres peuvent cumuler du Springfield Money sur tous leurs achats réalisés dans nos Magasins situés dans les pays de la zone euro où le programme est actif.

Pour les membres enregistrés en France :

- Le Springfield Money s'accumule dès le premier achat, sans montant minimum requis.
- Le taux d'accumulation du solde Springfield Money est de 3 % lorsque le montant total des achats est compris entre 100 € et 150 €. Les premiers 99,99 € d'achat ne génèrent pas de solde Springfield Money.
- Ce taux s'élève à 5 % du montant total des achats entre 150 € et 250 €. Autrement dit, le solde est recalculé en fonction du total cumulé des achats, pendant la période de validité du Springfield Money (qui débute au moment de la première accumulation).
- Le taux s'élève à 7 % du montant total des achats à partir de 250 €, selon la même règle de calcul.

En cas d'utilisation de l'intégralité du Springfield Money (solde à zéro), le cumul reprend à partir de 100 € de nouveaux achats, comme lors de l'inscription initiale.

Le Springfield Money ne peut pas être utilisé pour acheter des cartes cadeaux Springfield. Concernant les cartes cadeaux :

- L'acheteur n'accumule pas de Springfield Money correspondant au montant de la carte.
- Le bénéficiaire qui utilise la carte cadeau n'accumule pas non plus de Springfield Money sur les achats réglés avec celle-ci.

Les frais de livraison des commandes en ligne ne génèrent pas de Springfield Money.

En cas de retour total ou partiel d'un achat, le membre doit s'identifier (muni d'une pièce d'identité et du ticket de caisse) pour que le Springfield Money associé à cet achat soit annulé. Si du Springfield Money a été utilisé pour l'achat, la somme correspondante est recalculée : la valeur utilisée est répartie entre les articles du ticket, et la part correspondant à l'article retourné est recrédiée sur le compte du membre. En revanche, si le Springfield Money utilisé est arrivé à expiration pendant la période de retour, il ne sera pas rétabli.

10.5.2. Validité et expiration de Springfield Money :

- Le Springfield Money généré est crédité immédiatement sur le compte du membre et disponible pour de futurs achats le jour même.
- Sa validité est de douze (12) mois à compter de la première accumulation ou de la dernière utilisation de Springfield Money.

10.5.3. Utilisation du Springfield Money

- Le Springfield Money peut être utilisé comme remise sur les achats effectués par le membre, à condition qu'il s'identifie comme tel.
- En France, l'utilisation est soumise aux conditions d'accumulation précisées dans la section « Obtention du Springfield Money ».
- Les membres peuvent utiliser leur Springfield Money uniquement dans le pays où ils se sont inscrits. Il ne peut pas être utilisé à l'étranger, même si le Springfield Club existe dans le pays concerné.
- Lors de périodes promotionnelles où l'utilisation du Springfield Money n'est pas possible, le membre en sera informé dans les conditions générales de la promotion. Pendant ces périodes, il peut continuer à accumuler du Springfield Money sur ses achats.
- L'utilisation du Springfield Money s'effectue sur le montant final de l'achat. Si le montant total dépasse le solde disponible, le membre peut opter pour un paiement mixte combinant Springfield Money et un autre moyen de paiement (espèces ou carte). Dans la modalité de paiement mixte, un seul type de devise sera autorisé pour chaque échange, et le taux de change déterminé quotidiennement par nos systèmes sera appliqué. Le Springfield Money accumulé doit être utilisé en une seule fois pour l'achat de produits dans nos Magasins. Si le montant de Springfield Money utilisé dépasse le montant de l'achat, la différence est perdue.
- L'utilisation du Springfield Money génère à nouveau du Springfield Money (sauf si l'achat est gratuit), calculé sur la différence de prix réglée en espèces et/ou par carte bancaire.
- Dans le cas d'une carte cadeau Springfield, si la personne qui l'utilise est membre, elle ne cumule pas de Springfield Money sur le montant de la carte.
- De même, si un membre paie un achat avec une carte cadeau, il ne pourra pas utiliser son Springfield Money pour cette même transaction.

10.5.4. Réclamation du Springfield Money

Si, à un moment donné, le service permettant d'accumuler ou d'utiliser du Springfield Money devait être interrompu en raison d'une défaillance des

communications indépendante de la volonté de Tendam ou à la suite d'une mise à jour du système, le membre aura le droit de demander la validation du Springfield Money non enregistré (sur présentation du ticket d'achat attestant de manière fiable de l'achat effectué). Cependant, il ne pourra pas bénéficier des services du Programme tant que les communications ne seront pas rétablies.

L'enregistrement des achats a posteriori, c'est-à-dire à une date postérieure à leur réalisation, ne sera pas autorisé.

10.6. Perte de la carte

Le Programme ne prévoit pas de carte physique. En cas de perte ou de détérioration d'une carte précédemment émise, le membre pourra retrouver les informations correspondantes dans son espace personnel. En cas de vol ou de soustraction de la carte physique précédemment émise, le membre s'engage à en informer le Service client. Tendam ne saurait en aucun cas être tenue responsable de l'utilisation frauduleuse que des tiers, non liés au membre, pourraient faire de son statut de membre et des avantages qui y sont associés.

10.7. Résiliation

La participation au Programme n'a pas de durée de validité limitée. Toutefois, tant l'adhésion individuelle d'un membre que le Programme lui-même peuvent être résiliés pour l'un des motifs énoncés ci-dessous.

Tendam se réserve le droit de révoquer librement et sans préavis l'adhésion au Programme dans les cas où une violation des obligations du membre, un comportement frauduleux, spéculatif ou de mauvaise foi serait constaté, et ce, sans préjudice d'éventuelles réclamations en dommages et intérêts. Parmi les comportements pouvant justifier cette révocation, à titre d'exemples non limitatifs : utilisation d'un même compte par plusieurs utilisateurs afin de bénéficier indûment des avantages du Club ; non-respect des conditions minimales d'adhésion (par exemple, être mineur) ou fourniture de données fausses lors de l'inscription ; inscription sous différentes adresses e-mail ou dates de naissance afin de profiter plusieurs fois par an du bon d'achat anniversaire ; inscription en tant que nouveau membre sans l'être réellement, dans le but de bénéficier d'une promotion réservée aux nouveaux membres ; utilisation multiple d'un code promotionnel limité à un seul usage ; utilisation frauduleuse de la carte cadeau pour obtenir des réductions supplémentaires, etc.

Tendam pourra également révoquer l'adhésion en cas de décès ou de disparition du membre.

Le membre peut, de son côté, demander à tout moment la résiliation de son adhésion au Programme, en le communiquant par écrit (courrier, e-mail ou fax) à

Tendam, après s'être identifié. Une telle résiliation volontaire entraînera la perte automatique de l'ensemble du Springfield Money et des avantages associés dès la désactivation du compte et la perte du statut de membre.

Tendam se réserve également le droit d'annuler le Programme à tout moment, que ce soit pour des raisons de force majeure, d'obligations légales ou gouvernementales, ou pour des motifs liés à sa stratégie commerciale.

Dans tous les cas mentionnés ci-dessus, le membre perdra automatiquement le droit d'utiliser ses avantages et les bénéfices liés au Programme, ainsi que son Springfield Money, sauf en cas d'annulation pour des raisons de stratégie commerciale. Dans ce dernier cas, le membre pourra utiliser son Springfield Money pendant une période de trois (3) mois suivant la date d'annulation du Programme, cette information étant communiquée via myspringfield.com et/ou dans les points de vente.

Dans chacun des cas évoqués, étant donné qu'il s'agit d'un Programme gratuit pour le membre, ce dernier renonce expressément à toute réclamation en dommages et intérêts envers Tendam résultant de la résiliation de son statut de membre et/ou de la suppression du Programme.

La vente ou l'échange, à titre onéreux ou non, du statut de membre (ou de la carte, dans le cas d'anciennes cartes) ainsi que de tout avantage du Programme est strictement interdit. De telles actions entraîneront la résiliation immédiate de l'adhésion et la suppression de la participation au Programme.

11. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET INDUSTRIELLE

Le client reconnaît et accepte que tous les droits d'auteur, droits des marques et autres droits de propriété industrielle et intellectuelle sur les matériels ou les contenus fournis dans le cadre du site Web appartiennent à tout moment à Tendam ou aux tiers ayant accordé à Tendam une licence pour leur utilisation. Le client ne peut utiliser ledit matériel que de la manière expressément autorisée par Tendam ou des tiers ayant accordé une licence d'utilisation.

Cela n'empêchera pas le client d'utiliser le site Web en question dans la mesure nécessaire pour obtenir des informations sur sa commande ou ses coordonnées.

12. Service client

Si vous avez des questions, des interrogations, des réclamations ou des suggestions concernant la boutique en ligne, vous pouvez contacter notre Service client par l'un des moyens suivants :

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

- Téléphone mobile : (+33) 080 537 0947

- E-mail : online@spf.com
- Courrier postal à l'adresse suivante : Tendam Retail, S.A. Av. Llano Castellano, 51, 28034 Madrid, Espagne.

En outre, nous mettons à la disposition des consommateurs et des utilisateurs des formulaires officiels et internes de réclamation de l'entreprise, qui peuvent être présentés à l'adresse postale et à l'adresse électronique indiquées ci-dessus, ou dans l'un de nos magasins physiques. Vous pouvez demander les formulaires officiels de réclamation dans nos magasins physiques situés dans votre lieu de résidence, ainsi qu'auprès des organismes de protection des consommateurs compétents. Vous pouvez également obtenir des formulaires internes de réclamation en contactant notre [Service client](#) ou en cliquant [ici](#).

Le Service client de Tendam examinera votre réclamation et vous apportera une réponse dans les meilleurs délais, et en tout état de cause dans un délai maximum d'un mois. Si votre demande n'est pas résolue de manière satisfaisante, vous pourrez saisir la juridiction ordinaire compétente. En outre, si vous rencontrez un litige lié à la consommation, vous trouverez des conseils utiles sur le site [Your Europe](#). Si vous souhaitez contester une restriction injustifiée appliquée à votre contenu ou à votre compte par Tendam, vous pouvez vous adresser à un organisme de règlement extrajudiciaire des litiges certifié conformément à l'article 21 du Règlement (UE) 2022/2065 (Digital Services Act). La Commission européenne publie la liste de ces organismes sur son [site Internet](#).

13. MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Tendam se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions générales, sous réserve d'en informer les utilisateurs. Cette obligation d'information sera considérée comme remplie dès la publication des modifications sur le site myspringfield.com et/ou dans les points de vente. Aucune modification ne s'appliquera aux commandes déjà en cours au moment de la publication des changements.

Si le Client n'accepte pas lesdites modifications, il pourra en informer Tendam Retail, S.A. par les canaux de communication indiqués dans les présentes Conditions générales, afin de se désinscrire en tant qu'utilisateur.

14. 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. Sont notamment considérés comme cas de force majeure, sans que cette liste soit limitative : guerre, pandémie, émeutes, insurrections, troubles sociaux, grèves de toute nature, événements naturels exceptionnels (inondations,

chutes de neige, incendies, etc.), ainsi que tout problème d'approvisionnement non imputable à Tendam. Tendam informera le Client d'un tel cas de force majeure dans un délai de sept (7) jours à compter de sa survenance, dans la mesure du possible. 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 procédera au remboursement conformément aux conditions établies dans le point 6 des présentes Conditions générales ou que toutes autres réglementations applicables peuvent établir, le cas échéant.

15. ATTAQUES INFORMATIQUES (VIRUS, PIRATAGE...)

L'introduction intentionnelle de virus, de chevaux de Troie, de vers, de bombes logiques ou de tout autre programme ou matériel technologiquement nuisible sur le site Web est strictement interdite. Le client ne tentera pas d'obtenir un accès non autorisé à ce site Web, à son serveur ou à tout serveur, ordinateur ou base de données liés au site Web. En acceptant les présentes Conditions générales, le client s'engage à ne pas attaquer le site au moyen d'une attaque par déni de service ou par déni de service distribué.

Le non-respect des dispositions de la présente clause peut entraîner la perpétration d'infractions prévues par la réglementation applicable. Tendam signalera toute violation de ladite réglementation aux autorités compétentes, et nous coopérerons avec elles dans le cadre des procédures applicables. De même, en cas de non-respect de la présente clause, le client ne sera plus autorisé à utiliser le site, ni à y accéder.

Tendam ne saurait être tenu pour responsable des dommages ou des pertes résultant d'une attaque par déni de service, par un virus ou par tout autre programme ou matériel technologiquement dommageable ou nuisible pouvant affecter l'équipement, les données ou le matériel informatique lorsqu'ils résultent de l'utilisation du site Web ou du téléchargement du contenu vers lequel il redirige.

16. 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 via ce lien.

17. INFORMATIONS ESSENTIELLES DE LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Pour de plus amples informations, vous pouvez consulter notre Politique de protection des données en cliquant sur ce lien.

18. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes Conditions générales sont soumises au droit français. En cas de question ou de litige découlant des présentes Conditions générales, les parties se soumettront à la compétence exclusive des Cours et Tribunaux correspondant au domicile de l'utilisateur.