

# Conditions Générales d'Achat

Les présentes Conditions Générales d'Achat règlent l'utilisation du site web womensecret.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 Women'secret. L'utilisation de la part du client des services du site web présuppose, dans tous les cas, l'adhésion aux Conditions Générales d'Achat sous la version publiée par Tendam au moment même de l'ordre d'achat. Pour cette raison, le client se doit de lire ces Conditions Générales d'Achat avant de procéder à la réalisation d'un achat.

Les présentes Conditions Générales d'Achat 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), vous aurez les droits que la réglementation applicable vous reconnaît et Tendam vous informera de toute autre mesure supplémentaire que vous pourriez prendre en votre faveur.

En cas de contradiction entre les dispositions de la réglementation applicable et les mesures prévues dans les présentes Conditions Générales d'Achat, 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 Women'secret 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.

Tendam guardará la fecha y la hora en las que las condiciones generales de compra sean aceptadas, en su caso, durante el proceso de compra.

Tendam enverra un courrier électronique indiquant l'accusé de réception de la commande. Toutefois, la formalisation du contrat d'achat ne sera pas effectuée jusqu'à ce que Tendam envoie ultérieurement un autre courrier électronique confirmant que les produits de la commande ont été envoyés.

En raison de la nature ouverte du site Web, et de la possibilité d'erreurs dans le stockage et la transmission d'informations numériques, nous ne garantissons pas la précision et la sécurité des informations transmises ou obtenues par le biais du site internet, sauf si le contraire est établi.

Néanmoins, Tendam fait tous les efforts nécessaires pour que les informations contenues sur le site Web soient complètes, véridiques et correctes. S'il existe une erreur dans n'importe quelle donnée, Tendam la corrigera.

## 2. DESCRIPTION : PRIX ET CARACTÉRISTIQUES

Les prix applicables, et la description des caractéristiques des produits et les images sont tout juste indicatives, sont ceux indiqués sur le site web à la date de la commande, sauf erreur manifeste. 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.

Sauf si le contraire est indiqué sur les présentes Conditions Générales d'Achat, la responsabilité de Tendam par rapport à tout article acquis sur le site Web sera strictement limitée au prix d'achat de ce produit.

Cependant, et sauf disposition légale qui indique le contraire, Tendam ne sera pas responsable des pertes suivantes, quelle que soit leur nature : pertes de revenus ou ventes, pertes d'affaires, perte de profits ou perte de contrats, pertes d'économies prévus, pertes de données, perte de temps de gestion ou d'horaires.

### **3. 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 Tendam 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 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.

Le client accepte donc à ce que Tendam lui envoie le ticket d'achat (ou une facture simplifiée) correspondant en format électronique, par le biais d'un e-mail de confirmation d'achat de la commande. Ces tickets d'achat seront disponibles sur l'espace client si le client a décidé d'enregistrer ses données (et de ne pas acheter en tant qu'utilisateur invité). Le client pourra révoquer ce consentement à tout moment et il a le droit de demander l'émission de factures papier, après d'avoir adressé sa demande par écrit au siège social de Tendam, n'étant pas obligé à payer pour cela.

### **4. LIVRAISON**

Le délai de retour est de maximum 30 jours naturels dès le paiement de l'achat. Toutes les commandes dépendront de la disponibilité des produits. S'il n'est pas possible de livrer la commande, ou si les articles sélectionnés ne sont plus disponibles, le prix payé, le cas échéant, sera remboursé. La livraison se fera à l'adresse indiquée par le client, qui peut être une des options suivantes :

4.1 Livraison à une adresse privée : Le client devra régler les frais de transport à ses achats inférieurs à 30€ 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, et à condition que l'entreprise de transport ait cette option habilitée, le client recevra un SMS informant que la commande a bien été livrée.

4.2 Retrait en magasin: (France). Le client peut retirer sa commande dans presque tous les magasins physiques de Women'secret en France et dans certains magasins sélectionnés de Springfield en France. Sélectionnez « Retrait en magasin » lors du processus d'achat. Le client verra 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 30€. 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 Tendam, 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.

4.3 Incidents avec la livraison: Dans le cas d'absence du destinataire, l'agence de transport enverra un courriel et, dans certains cas, 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.

Si la commande ne peut pas être livrée, elle sera disponible pour le client dans un point de retrait, après une notification au client de la part de l'entreprise de transport, ou elle pourra être envoyée de retour aux entrepôts d'origine et l'argent sera remboursé, c'est-à-dire que l'on considérera que le client a rompu le contrat et il sera ainsi résolu.

Si, 15 jours après que la commande soit disponible, elle n'a toujours pas été livrée pour des raisons non imputables à Tendam, on considérera que le client a rompu le contrat et il sera ainsi résolu. En conséquence, le paiement effectué par le client sera remboursé dans les plus brefs délais et, en tout état de cause, dans le délai maximum de 14 jours à partir de la date à laquelle le contrat a été résolu. Les frais supplémentaires de transport, résultant de ce désistement, seront répercutés au client.

4.4 Annuler une commande: Tendam se réserve le droit d'annuler toute commande confirmée ou de ne pas accepter une commande confirmée dans les circonstances suivantes :

- En cas d'erreur technique et/ou d'erreur typographique exprimée, évidente et justifiée par rapport aux prix ou à toute autre donnée des produits du site web lorsque la commande a été réalisée.
- Si le produit n'est plus disponible.
- Lorsque les systèmes de sécurité indiquent que la commande peut être frauduleuse.
- Quand il semble qu'il s'agit d'un client mineur et/ou qu'une condition recueillie sur ces Conditions Générales d'Achat ou dans les promotions correspondantes n'est pas respectée.
- Lorsque Tendam n'a pas pu livrer la commande à l'adresse fournie par le client.
- En cas de cyberattaque, de virus ou de tout événement hors de contrôle raisonnable de Tendam (cas de force majeure).

## **5. ÉCHANGES, RETOURS ET DROIT DE RÉTRACTION**

Les échanges, les retours et les rétractations peuvent être effectués suivant une série de procédés différents. Par la suite, nous indiquerons les caractéristiques de chacun d'entre eux, tout comme leurs coûts et leurs conditions.

Les produits peuvent être retournés (droit de rétractation légale, droit de rétractation contractuelle ou remboursement, échanger ou rendre des produits défectueux ou tarés), selon les termes indiqués ci-dessous dans cette clause, s'ils ont été achetés sur l'application de Women'secret en France ou sur les sites web womensecret.com en France

Les échanges, les retours ou l'exercice du droit de rétractation mentionnés sur cette clause ne peuvent être effectués que selon les procédures décrites dans la même. Si le retour, la rétractation ou l'échange ne suivent pas la procédure établie, le client sera le seul responsable des frais supplémentaires que ce renvoi, cette rétractation ou cet échange peut générer, tels que, à titre énonciatif et non limitatif, les frais de douane ou la taxe correspondante.

## **5.1 Droit légal de rétractation du compromis de vente**

### **Droit de rétractation**

Si vous êtes un consommateur et un utilisateur, vous avez le droit de renoncer au présent contrat dans un délai de 14 jours naturels sans justification, uniquement par décision du client.

Le délai de rétractation expire 14 jours naturels après avoir acheté (directement ou à travers une tierce personne désignée par vous et autre que le transporteur) la possession matérielle des biens ou, si les biens composant la commande sont livrés séparément, 14 jours naturels après avoir acquis la possession matérielle du dernier bien.

Compte tenu des caractéristiques spéciales de certains produits, il convient de prendre en considération les éventualités suivantes :

- Comme mesures de protection de la santé et d'hygiène, nous n'acceptons aucun échange, retour ni rétractation par rapport à l'achat de culottes et strings (individuels ou en lot), les produits de la collection W'Shape, caleçons, boxers, accessoires de soutien-gorge, bonnets adhésifs, accessoires pour les cheveux, produits cosmétiques, chaussettes, lunettes de soleil, masques, gel mains, bouteilles, bas et boucles d'oreilles, quand le paquet, l'emballage ou le sceau de garantie protégeant le produit a été ouvert, à l'exception des produits défectueux ou présentant des tares.
- Les articles de parfumerie et de bijouterie fantaisie (colliers, bracelets, bagues...) ne sont susceptibles d'échange, de retour et de rétractation qu'à travers le magasin en ligne et à condition que leur emballage d'origine n'a pas été ouvert et, en aucun cas, si ceux-ci ont été utilisés.
- Les chaussures et les articles reliés sont uniquement susceptibles d'échange, de retour et de rétraction s'ils sont présentés dans leur emballage d'origine et dûment emballés.
- Tous les produits qui vont être échangés ou retournés doivent conserver l'étiquetage d'origine et doivent être emballés de manière appropriée.
- En cas de rétractation, le client sera responsable de la réduction de la valeur des marchandises découlant d'une manipulation autre que la strictement nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement des marchandises. De plus, les produits qui ne seront pas retournés dans les mêmes conditions que celles dans lesquelles ils ont été livrés ou endommagés, ne seront pas admis.

Les remboursements indiqués pour les cas suivants ne sont pas inclus dans les stipulations précédentes :

- (i) des produits défectueux ou avec des tares ou des défauts ;
- (ii) livraison d'un produit erroné ;
- (iii) motifs autres que les précédents, conformément à la législation en vigueur, et non inclus dans le concept d'échange et/ou de rétractation.

Dans ces cas, le remboursement pourra être réalisé en tout cas conformément à la réglementation en vigueur, comme indiqué sur le paragraphe 5.4 ci-dessous.

- **Coût:** le client prendra à sa charge les frais d'envoi des articles à retourner. Tendam 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:** 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](#).

## 5.2. Retours effectués dans les magasins physiques

À part le droit de rétractation reconnu légalement aux consommateurs et aux utilisateurs et mentionné sur la clause 5.1 précédente, Tendam accorde un délai d'un mois à partir de la réception du produit pour effectuer des retours des produits (sauf les exceptions mentionnées ci-dessous).

Vous pouvez exercer votre droit de rétractation conformément aux dispositions de la clause 5.1 précédente, si vous nous communiquez votre intention de rompre le contrat lors du délai légal de rétractation, et si vous souhaitez renvoyer un produit, vous devez en tout cas nous rendre les biens dans le délai d'un mois à partir de la réception du produit.

Dues aux caractéristiques spéciales de certains produits, les éventualités suivantes doivent être prises en compte:

- Comme mesures de protection de la santé et d'hygiène, nous n'acceptons aucun échange, retour ni rétractation d'achats par rapport aux culottes et strings (individuels ou en lot), aux produits de la collection W'Shape, caleçons, boxers, accessoires de soutien-gorge, bonnets adhésifs, accessoires pour les cheveux, produits cosmétiques, chaussettes, lunettes de soleil, masques, gel mains, bouteilles, bas et boucles d'oreilles, quand leur paquet, leur emballage ou le sceau de garantie protégeant le produit a été ouvert.
- Les articles de parfumerie et de bijouterie fantaisie (colliers, bracelets, bagues...) ne sont susceptibles d'échange, de retour et de rétractation qu'à travers le magasin en ligne et à condition que leur emballage d'origine n'a pas été ouvert et, en aucun cas, si ceux-ci ont été utilisés.
- Les chaussures et les articles reliés sont uniquement susceptibles d'échange, de retour et de rétraction s'ils sont présentés dans leur emballage d'origine et dûment emballés.
- Tous les produits qui vont être échangés ou retournés doivent conserver l'étiquetage d'origine et doivent être emballés de manière appropriée.
- En cas de rétractation, le client sera responsable de la réduction de la valeur des marchandises découlant d'une manipulation autre que la strictement nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement des marchandises. De plus, les produits qui ne seront pas retournés dans les mêmes conditions que celles dans lesquelles ils ont été livrés ou endommagés, ne seront pas admis.

Les remboursements indiqués pour les cas suivants ne sont pas inclus dans les stipulations précédentes:

- (iv) des produits défectueux ou avec des tares ou des défauts ;

- (v) livraison d'un produit erroné ;
- (vi) motifs autres que les précédents, conformément à la législation en vigueur, et non inclus dans le concept d'échange et/ou de rétractation.

Dans ces cas, le remboursement pourra être réalisé en tout cas conformément à la réglementation en vigueur, comme indiqué sur le paragraphe 5.4 ci-dessous.

- **Coût:** les retours ne supposent aucun frais pour le client. Tendam 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 :**

- Magasins physiques de Women'secret en France: visitez l'une de nos boutiques en apportant avec vous le reçu original (joint dans la commande) 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.

Vous pouvez également réaliser votre demande de remboursement sur le site web womensecret.com en France.

### **5.3. Échanges**

Les échanges ne sont pas acceptés.

### **5.4. Des produits défectueux ou présentant des tares ou des défauts**

Si vous considérez qu'au moment de la livraison le produit n'est pas conforme aux termes du contrat, vous devrez contacter immédiatement avec Women'secret par le biais de nos modalités de contact et nous fournir les données du produit et nous indiquer votre problème; ou bien vous pouvez appeler à notre service client, où nous vous indiquerons quelles seront les démarches à réaliser.

Le produit peut être retourné dans n'importe lequel de nos magasins physiques Women'secret en France ou vous pouvez le rendre au livreur que nous enverrons chez vous pour recueillir le colis.

Nous procéderons à un examen approfondi du produit retourné et nous vous communiquerons par e-mail dans un délai raisonnable si vous êtes remboursé ou si le produit est échangé (le cas échéant). Le remboursement ou le remplacement de l'article sera effectué dans les plus brefs délais et, en tout état de cause, 14 jours après vous avoir envoyé un courriel confirmant que l'article non conforme est remboursé ou remplacé.

Le montant payé pour les produits qui sont rendus en raison d'une tare ou d'un défaut, lorsqu'il existe, sont remboursées en leur totalité, y compris les frais de livraison encourus pour vous livrer le produit et les frais que vous avez eu pour nous le renvoyer. Le remboursement sera réalisé sur le même moyen de paiement que celui utilisé pour payer l'achat, sauf s'il s'agit d'un remboursement sur un ticket cadeau. Dans ce dernier cas, le remboursement se réalisera sur une carte ou une note de crédit de Women'secret délivré par Tendam Retail, S.A.

Les droits reconnus par la réglementation en vigueur et indiqués sur la clause 7 seront en tout cas respectés.

## **6. DISPONIBILITÉ DES ARTICLES**

Si des incidences surviennent en ce qui concerne leur distribution ou s'il ne reste aucun produit en stock, le client sera immédiatement informé, dans la mesure du possible, et le processus de

remboursement du montant du produit ou produits en stock sera mis en marche. Dans le cas où le client n'aurait pas été informé au préalable de cette circonstance et que, néanmoins, celui-ci constate l'absence de livraison de l'un ou plusieurs produits de sa commande, le client devra prendre contact avec le Service d'Attention au Client, après avoir effectué les vérifications pertinentes. Tendram remboursera le montant correspondant sans retard injustifié et, en tout état de cause, avant l'expiration des 14 jours calendaires. Le remboursement sera effectué à travers le même moyen de paiement que celui utilisé pour le versement. Les données de disponibilité des stocks, en magasin physique tout comme en ligne, affichées sur notre site web, sont indicatives et peuvent varier.

## **7. 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 ou dans la législation qui pourrait la modifier ou la remplacer.

Si vous êtes un consommateur et un utilisateur, vous avez droit à des mesures correctives, gratuitement, en cas de non-conformité des biens. Nous offrons des garanties sur les produits que nous commercialisons sur ce site web, selon les termes légalement établis pour chaque type de produit, pour répondre, par conséquent, aux défauts de conformité qui puissent avoir lieu dans le délai de trois ans après la livraison.

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 10.

## **8. PROPRIÉTÉ INDUSTRIELLE ET INTELLECTUELLE**

Le client reconnaît et accepte que tout copyright, marque enregistrée et autres droits de propriété industrielle et intellectuelle sur les matériaux ou contenus fournis dans le cadre du site Web appartiennent à Tendam à tout moment ou à ceux qui ont concédé une licence d'utilisation à Tendam. Le client pourra utiliser ce matériel uniquement comme Tendam ou ceux qui lui accordent les licences d'utilisation l'autorisent expressément.

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

## **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 :

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

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

- par téléphone: +330805370947

- en envoyant un e-mail à : [womensecret@womensecret.com](mailto:womensecret@womensecret.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 dispositions, 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 5 de ces Conditions



Générales d'Achat ou que toutes autres réglementations applicables peuvent établir, le cas échéant.

## **12. CYBERATTAQUES (VIRUS, PIRATAGE...)**

Il est formellement interdit d'utiliser le site Web en introduisant intentionnelle sur le site des virus, des chevaux de Troie, des vers informatiques, des bombes logiques ou tout autre programme ou matériel technologiquement préjudiciel ou nocif. Le client ne pourra pas avoir un accès non autorisé à ce site Web, à son serveur ou à tout serveur, ordinateur ou base de données liées au site Web. En acceptant les présentes Conditions Générales d'Achat, le client accepte et s'engage à ne pas attaquer le site Web avec une attaque de dénis de service ou une attaque de dénis de service distribué.

Le non-respect des dispositions de la présente clause peut être lié à commettre une infraction définie dans la réglementation applicable. Tendam informera du non-respect de cette réglementation aux autorités compétentes, et nous coopérerons avec elles pour réaliser les démarches pertinentes. De même, en cas de non-respect de la présente clause, le client ne sera plus autorisé à utiliser et à entrer le site Web.

Tendam ne sera pas responsable des dommages, des préjudices ou des pertes résultant d'une attaque de dénis de service, de virus ou de tout autre programme ou matériel technologiquement préjudiciel ou nocif qui puissent toucher le matériel informatique, les données ou l'équipement dus à l'utilisation du site Web ou du téléchargement de contenus du même vers lesquels il est redirigé.

## **13. 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 [ici](#).

## **14. INFORMATIONS DE BASE SUR LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ**

Vous pouvez consulter des informations supplémentaires et détaillées sur notre politique de protection des données [ici](#).

## **15. 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.