CONDITIONS GÉNÉRALES D'ACHAT

Nous prolongeons le délai de retour jusqu'au 7 janvier (inclus) pour les commandes passées entre le 27 octobre et le 7 décembre inclus. Cette prolongation prévaut sur tous les autres délais de retour prévus dans les présentes Conditions Générales d'Achat.

Les présentes Conditions générales d'achat régissent l'utilisation du site Web womensecret.com (ci-après « le site Web »), propriété de Tendam Retail, SA (ci-après « Tendam »). Tendam Retail, SA est une société anonyme dont le siège social est situé Avenida del Llano Castellano 51, Madrid, Espagne, enregistrée sous le numéro d'identification fiscale espagnol A-08099459, inscrite au registre du commerce de Madrid, feuille M-107.817, volume 21.800, page 120, section 8, et dont l'un des noms commerciaux est Women'secret. En utilisant les services proposés par le site Web, vous acceptez d'être lié par les Conditions générales d'achat correspondant à la version publiée par Tendam au moment de la passation de commande. Il est donc recommandé de prendre connaissance des présentes Conditions générales d'achat avant d'effectuer un achat.
Les présentes Conditions générales d'achat sont toujours soumises à la réglementation en vigueur à tout moment, de sorte qu'en cas de modification d'une clause ou d'une condition par la réglementation applicable (que cette modification soit temporaire ou permanente), vous disposerez des droits reconnus par la réglementation applicable, et Tendam vous informera de toute autre mesure complémentaire qui pourrait vous être favorable. En cas de contradiction entre les dispositions de la réglementation applicable et les dispositions des présentes Conditions générales d'achat, les dispositions de la réglementation applicable s'appliquent.

1. CHAMP D'APPLICATION DE L'ACCORD

Les présentes Conditions générales d'achat s'appliquent à la vente en ligne aux consommateurs de tous les produits Women'secret pouvant être livrés en Europe (zone Euro uniquement). Par la présente, Tendam vous informe que son site Web est réservé aux personnes âgées de 18 ans et plus. Tendam se réserve le droit d'annuler le compte d'accès d'un utilisateur en cas d'actes frauduleux ou spéculatifs, ou si l'utilisateur agit de mauvaise foi dans son utilisation du service.

Le cas échéant, Tendam enregistrera la date et l'heure d'acceptation des Conditions générales d'achat au cours du processus d'achat.

Tendam vous enverra un e-mail afin de confirmer la réception de votre commande. Cependant, le contrat d'achat ne sera pas formalisé tant que Tendam n'aura pas envoyé d'email ultérieur confirmant l'expédition des articles commandés.

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. Si les données comportent des erreurs, Tendam les rectifiera.

Vous n'êtes autorisé à utiliser le site Web que de manière licite. L'utilisation, par tout moyen direct ou indirect, de tout contenu du site Web à des fins illicites ou susceptibles de l'être, ainsi que la conduite de toute action qui cause ou risque de causer un dommage de quelque nature que ce soit sont expressément interdites.

En utilisant ce site Web et en passant des commandes à travers celui-ci, le client s'engage à : (I) utiliser ce site Web uniquement pour effectuer des consultations ou des commandes légalement valables ; (II) ne pas effectuer de commande fausse ou frauduleuse ; (III) ne pas utiliser le site Web sous quelque forme que ce soit qui cause ou risque de causer des dommages ou des préjudices à l'un des utilisateurs du site Web ni à Tendam ; ou (iv) ne pas utiliser le site internet à des fins frauduleuses ou aux fins de la commission d'une infraction ou d'une autre activité illégale ; ou (v) ne pas utiliser le site Web pour générer toute gêne, tout inconvénient ou toute anxiété chez un tiers.

Si une telle demande peut raisonnablement être considérée comme ayant été faite, nous serons autorisés à annuler la demande et à en informer les autorités compétentes. En outre, nous réservons le droit d'empêcher l'accès au site internet et/ou la possibilité de passer des commandes via le site internet ou d'annuler le compte du client si son comportement constitue une raison valable pour le faire. Ce sera notamment le cas si le client enfreint la réglementation en vigueur, les dispositions contractuelles applicables, nos lignes directrices ou nos politiques, comme prévu aux paragraphes précédents.

2. DESCRIPTION : PRIX ET CARACTÉRISTIQUES

Les prix applicables, ainsi que la description des caractéristiques des produits et les photographies indicatives, sont ceux figurant sur le site Web au moment de la passation de la commande, à l'exclusion de toute erreur évidente ou manifeste. Les prix sont affichés pour chaque produit et incluent la TVA (Taxe sur la Valeur Ajoutée). Les clients sont informés du détail des frais de livraison au moment de la passation de commande. Tendam Retail, SA se réserve le droit d'apporter à tout moment les modifications qu'elle estime nécessaires ; elle peut mettre à jour, y compris quotidiennement, les produits et les prix en fonction des nouveautés introduites sur le site Web.

Sauf disposition expresse contraire dans les présentes Conditions générales d'achat, la responsabilité de Tendam concernant tout article acheté sur le site Web se limite strictement au prix d'achat du produit en question.

Toutefois, et sauf disposition contraire prévue par la loi, Tendam ne saurait être tenu pour responsable des pertes suivantes, quelle qu'en soit l'origine : perte de revenus ou de ventes, perte d'activité, perte de bénéfices ou perte de contrats, perte d'économies prévues, perte de données, perte de temps de gestion ou d'heures de bureau.

3. PAIEMENT

Le paiement aura lieu à la fin du processus d'achat ; il est obligatoire pour passer commande. En aucun cas le paiement ne pourra avoir lieu à terme échu. Les paiements à la livraison, par virement bancaire ou en magasin ne sont pas autorisés. Les paiements peuvent être effectués par carte bancaire Visa®, Mastercard® ou American Express®, ainsi que par carte de débit Maestro 4B (dont le montant est débité immédiatement), ou via PayPal. Dans tous les cas, le choix du mode de paiement s'effectue pendant le processus de commande, lors de l'étape correspondante. Les clients doivent informer Tendam dans les meilleurs délais, par e-mail ou par téléphone, de tout débit non autorisé ou de toute utilisation frauduleuse de la carte utilisée pour les achats, afin que Tendam puisse prendre les mesures nécessaires. Les prestataires de services de paiement peuvent également adopter des mesures anti-fraude qui restreignent certains types d'opérations ou de 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 de commande. 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 de factures papier, en en faisant la demande écrite formelle par courrier adressé au siège social de Tendam, sans que cela n'implique le paiement d'un montant quel qu'il soit.

4. LIVRAISON

Le délai de livraison ne doit pas dépasser 30 jours à compter de la date d'achat. 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 :

4.1 LIVRAISON À DOMICILE: Le client s'acquittera de frais de livraison pour les achats inférieurs à 100 € dont l'adresse de livraison est située dans les pays européens suivants : Autriche, Bulgarie, Danemark, Finlande, Hongrie, Irlande, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Royaume-Uni et Suède. En outre, dans le cas d'articles expédiés vers un pays situé hors de l'Union Européenne, les clients devront s'acquitter des droits de douane applicables à la réception de la commande (ces frais varient en fonction du poids du colis), exigibles au moment de la réception du colis, qui ne sont en aucun cas inclus dans le prix payé pour les produits. 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.

Livraison à domicile (France Metropolitane): €3,95

Commandes > 50 € – GRATUIT

3 – 5 jours

4.2 LIVRAISON EN MAGASIN: Les clients peuvent également choisir de retirer leurs achats dans les magasins Women'secret en France. 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. Des frais de livraison s'appliquent pour les achats inférieurs à 50 €. 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 calendaires à compter de la date à laquelle nous considérons que la commande a été annulée. Le remboursement sera effectué sur le même mode de paiement que celui utilisé pour passer commande.

4.3 LIVRAISON POINT RETRAIT: Les clients peuvent également choisir de retirer leurs achats dans les points de retrait disponibles. L'option « Point de retrait » doit être sélectionnée comme mode d'expédition lors du processus d'achat. Les frais d'expédition pour l'envoi de votre commande au point de retrait sont de 2,99 €, offerts pour les commandes de 30 € ou plus. La commande reste disponible au point de retrait pendant 5 jours.

4.4 PROBLÈMES LIÉS À LA LIVRAISON: En cas d'échec de livraison lié à l'absence de la personne, le transporteur enverra un e-mail au client et, parfois, tentera de le contacter par téléphone. Au bout de deux autres tentatives infructueuses, le client devra contacter le transporteur afin d'organiser la livraison.

Si la livraison ne peut avoir lieu, la commande peut soit être mise à disposition du client dans un point de retrait, après notification du transporteur au client, soit être renvoyée dans les entrepôts d'origine et remboursée au client, auquel cas il sera entendu que le client se retire du contrat, qui sera alors considéré comme résilié.

Si, dans les 15 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 se retire du contrat, qui sera alors considéré comme résilié. En conséquence, le paiement effectué 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, découlant dudit retrait, vous seront facturés.

4.5 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 d'achat 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).

5. ÉCHANGES, RETOURS ET DROIT DE 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, ainsi que les conditions qui s'y rapportent.

Vous pouvez retourner des articles (droit de rétractation légal, droit de rétractation contractuel ou retour, échange ou retour de produits défectueux ou présentant des défauts), dans les conditions indiquées ci-après dans la présente clause, à condition d'avoir acheté les produits sur le site womensecret.com en France.

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. Si le retour, la rétractation ou l'échange ne suivent pas la procédure établie, le client sera seul responsable des frais supplémentaires que le retour, la rétractation ou l'échange en question peuvent entraîner, tels que, mais sans s'y limiter, les droits de douane ou les taxes correspondantes.

5.1. Droit de rétractation

Si vous êtes un consommateur et un utilisateur, vous avez le droit de résilier le présent contrat dans un délai de 14 jours calendaires sans justification, en faisant simplement part de votre décision en tant que client.

Le délai de rétractation expire au bout de 14 jours calendaires à compter du jour de l'acquisition matérielle (directe ou via l'intermédiaire d'un tiers désigné par vous, et autre que le transporteur) des marchandises ou, dans le cas où les marchandises qui composent la commande sont livrées séparément, dans les 14 jours calendaires à compter du jour de l'acquisition matérielle susmentionnée du dernier de ces articles.

En raison de la nature de certains articles, veuillez prendre en compte les éléments suivants:

• Pour des raisons de protection de la santé et de l'hygiène, les échanges, retours ou rétractations concernant des culottes, des strings (à l'unité ou en pack), des produits W'Shape, des slips, des boxers, des accessoires pour soutien-gorge, des coques adhésives, des accessoires pour cheveux ou des cosmétiques ne sont pas autorisés. Il en va de même pour les bas, chaussettes, lunettes de soleil, masques, désinfectants pour les mains, bouteilles, culottes et boucles d'oreilles, lorsque leur emballage, leur conditionnement ou

le sceau d'inviolabilité du produit a été ouvert, à l'exception des produits défectueux ou présentant des défauts.

- Les produits de parfumerie et les bijoux fantaisie (colliers, bracelets, bagues...) ne peuvent faire l'objet d'un échange, d'un retour ou d'une rétractation via la boutique en ligne que s'ils présentent toujours leur étiquette d'origine et se trouvent dans leur emballage d'origine non ouvert, et n'ont en aucun cas été 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 destinés à être échangés ou retournés doivent présenter leur étiquette d'origine et être correctement emballés.
- En cas de rétractation, le client sera responsable de la diminution de la valeur des marchandises résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement des articles. En outre, les produits qui ne sont pas retournés dans les conditions dans lesquelles ils ont été livrés, ou qui ont subi des dommages, ne seront pas acceptés.

Les retours envisagés dans les dispositions précédentes ne s'appliqueront pas en cas de :

(i) Produits défectueux. (ii) Livraison du mauvais produit.

(iii) Toute autre raison que celles évoquées ci-dessus, mentionnée par la loi en vigueur, mais non prévue dans les notions d'échange ou d'annulation.

Dans ces cas, l'annulation sera effectuée conformément aux dispositons prévues par la loi, ainsi qu'établi dans la clause suivante 5.4.

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

Procédure :

- Magasins physiques: 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 :

Paseo del Deleite s/n (CD Cortefiel), 28300 Aranjuez (Madrid)

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.

5.2. Droit de retour contractuel

Outre le droit de retour légalement reconnu aux consommateurs et utilisateurs, mentionné dans l'article 5.1 ci-dessus, Tendam accorde un délai d'un mois à compter de la réception des produits pour procéder au retour de ceux-ci (sauf exceptions mentionnées ci-dessous). Vous pouvez exercer votre droit de retour conformément aux dispositions de la clause 5.1 ci- dessus, bien que, si vous nous informez de votre intention de vous rétracter du contrat passé le délai légal de retour, et que vous souhaitez retourner un produit, vous deviez dans tous les cas retourner la marchandise dans un délai d'un mois à compter de la réception du produit. En raison de la nature de certains articles, veuillez prendre en compte les éléments suivants:

- Pour des raisons de protection de la santé et de l'hygiène, les échanges, retours ou rétractations concernant des culottes, des strings (à l'unité ou en pack), des produits W'Shape, des slips, des boxers, des accessoires pour soutien-gorge, des coques adhésives, des accessoires pour cheveux ou des cosmétiques ne sont pas autorisés. Il en va de même pour les bas, chaussettes, lunettes de soleil, masques, désinfectants pour les mains, bouteilles, culottes et boucles d'oreilles, lorsque leur emballage, leur conditionnement ou le sceau d'inviolabilité du produit a été ouvert, à l'exception des produits défectueux ou présentant des défauts.
- Les produits de parfumerie et les bijoux fantaisie (colliers, bracelets, bagues...) ne peuvent faire l'objet d'un échange, d'un retour ou d'une rétractation via la boutique en ligne que s'ils présentent toujours leur étiquette d'origine et se trouvent dans leur emballage d'origine non ouvert, et n'ont en aucun cas été 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 destinés à être échangés ou retournés doivent présenter leur étiquette d'origine et être correctement emballés.
- En cas de rétractation, le client sera responsable de la diminution de la valeur des marchandises résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement des articles. En outre, les produits qui ne sont pas retournés dans les conditions dans lesquelles ils ont été livrés, ou qui ont subi des dommages, ne seront pas acceptés.

Les retours envisagés dans les dispositions précédentes ne s'appliqueront pas en cas de :

(i) Produits défectueux.
(ii) Livraison du mauvais produit.
(iii) Toute autre raison que celles évoquées ci-dessus, mentionnée par la loi en vigueur, mais non prévue dans les notions d'échange ou d'annulation.

Dans ces cas, l'annulation sera effectuée conformément aux dispositons prévues par la loi, ainsi qu'établi dans la clause suivante 5.4.

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

Procédure :

- Magasins physiques: 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 :

Paseo del Deleite s/n (CD Cortefiel), 28300 Aranjuez (Madrid)

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.

5.3. Échanges

Les échanges ne sont pas acceptés.

5.4. Retours de produits défectueux

Au cas où vous considériez que, au moment de la livraison, le produit n'est pas conforme aux dispositions du contrat, vous devez contacter immédiatement Women'secret via nos canaux de contact en nous communiquant les données relatives au produit ainsi que les dommages qu'il présente, ou en appelant notre service client, qui vous indiquera la marche à suivre.

Le produit peut être retourné dans l'un de nos magasins physiques Women'secret en France ou livré à un coursier que nous enverrons à votre domicile suite à la demande de collecte.

Nous procéderons à un examen attentif du produit retourné et nous vous informerons par e-mail dans un délai raisonnable s'il y a lieu de le rembourser ou de le remplacer (le cas échéant). 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 sommes versées pour les produits retournés en raison d'un défaut, lorsqu'il existe réellement, seront intégralement remboursées, y compris les frais de livraison engagés pour livrer le produit, ainsi que les frais éventuellement engagés pour nous le retourner. Le retour 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 ou un bon d'achat Cortefiel émis par Tendam Retail, SA.

Dans tous les cas, les droits reconnus par la législation en vigueur et visés à l'article 7 sont garantis.

6. DISPONIBILITÉ DES PRODUITS

En cas de pénurie ou de rupture de stock d'un produit, les clients en seront informés, dans la mesure du possible, et remboursés du montant des produits concernés. Au cas où un client constaterait que certains articles ne lui ont pas été livrés, sans avoir été préalablement informé de la situation, il doit contacter le Service client, qui procèdera aux vérifications nécessaires. Tendam remboursera au client le montant correspondant dans les 14 jours calendaires à compter de la date de réception de la demande de résiliation. Le remboursement sera effectué sur le même mode de paiement que celui utilisé pour passer commande. Les données de disponibilité des stocks telles qu'annoncées sur le site Web, tant dans les magasins physiques qu'en ligne, sont sujettes à variation et fournies à titre indicatif uniquement.

7. GARANTIE DES PRODUITS ACHETÉS

La garantie contractuelle offerte est celle prévue par le décret royal législatif 1/2007 du 16 novembre, approuvant le texte consolidé de la loi générale sur la protection des consommateurs et des utilisateurs.

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.

8. 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.

9. 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 langue : espagnol, portugais, anglais ou français.

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

- Adresse e-mail : womensecret@womensecret.com
- Numéro de téléphone : (33) 800960006
- Par courrier postal à l'adresse suivante : Tendam Retail, SA Av. Llano Castellano, 51, 28034 Madrid, Espagne.

Des formulaires de réclamation sont également disponibles pour les clients et les consommateurs **en cliquant sur ce lien**.
http://img.cortefiel.com/ecom/otros/desistimiento/formulario_reclamacion_spf_en.pdf
Le Service client vous fournira un numéro de référence ainsi qu'un accusé de réception écrit lors de l'envoi de votre réclamation. Tendam répondra à vos questions dans les plus brefs délais, et dans tous les cas, dans un délai d'un mois. Si la réclamation n'est pas résolue à votre satisfaction, vous pouvez saisir les tribunaux ordinaires, ou vous pouvez l'envoyer sur le site **http://ec.europa.eu/odr**, qui vous fournira un point d'accès gratuit et unique à partir duquel vous pourrez parvenir à un règlement à l'amiable.http://ec.europa.eu/odr

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 survenait 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 évènement 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 des présentes Conditions générales d'achat ou aux dispositions établies par toute autre réglementation applicable, le cas échéant.

12. 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 d'achat, 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.

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. POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Pour de plus amples informations, vous pouvez consulter notre Politique de protection des données ici.

15. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes Conditions générales d'achat sont soumises à la loi espagnole. En cas de question ou de litige découlant des présentes Conditions générales d'achat ou en lien avec elles, les parties se soumettront à la compétence exclusive des Cours et Tribunaux correspondant au domicile de l'utilisateur.