

DIOR

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE À DISTANCE (ci-après les "Conditions Générales de Vente")

Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente sont celles de Christian Dior (Suisse) SA, société anonyme domiciliée 60 rue du Rhône, 1204 Genève, immatriculée au Registre Suisse des Sociétés sous le numéro CHE-102.554.847 – Téléphone : +41 (0)44 439 5353 ; Adresse email : contactdioreu@dior.com (ci-après "**Christian Dior Couture**").

Christian Dior Couture crée, conçoit et distribue dans le monde entier des articles de haute couture et de prêt-à-porter, notamment des accessoires de mode, de souliers, produits d'art de vivre ainsi que d'horlogerie et de haute joaillerie, tant pour les hommes que pour les femmes et les enfants, revêtus des marques de Christian Dior Couture telles que : Christian Dior, Dior, Baby Dior, Dior Joaillerie, Dior Maison, CD (ensemble, les « **Produits** »).

Article 1- Champ d'application et acceptation des Conditions Générales de Vente

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à toutes les ventes de Produits conclues à distance

- a) par téléphone, email, chat, messagerie instantanée etc. avec l'aide d'un Conseiller de vente ou du Service Client mis en place par Christian Dior Couture et prévu à l'Article 2.3 des présentes Conditions Générales de Vente à Distance (ci-après le "**Service Relation Clientèle**") – conjointement, des achats effectués par "**Téléphone**", et
- b) via le site Internet de Christian Dior Couture (ci-après le "**Site**").

Les Produits sont destinés à être vendus exclusivement à des clients finaux personnes physiques agissant à des fins strictement personnelles et étrangères à toute activité commerciale, excluant ainsi tous les revendeurs et tous intermédiaires agissant au nom et pour le compte de revendeurs (ci-après le(s) "**Client(e)(s)**" ou "**Vous**"). Par conséquent, le Client affirme et déclare qu'il agit en qualité de consommateur et qu'il n'a pas l'intention de revendre les Produits dans un but commercial.

Il certifie également avoir la capacité juridique de conclure les présentes Conditions Générales de Vente en Ligne et à Distance.

Les commandes qui ne respectent pas ces règles pourraient être refusées.

Christian Dior Couture est susceptible de mettre à jour et modifier les présentes Conditions Générales de Vente, ce dont les Clients seront informés au préalable. Les conditions applicables aux ventes de Produits sont celles en vigueur au moment de la conclusion du contrat de vente.

Lors de l'achat d'un Produit, il vous sera demandé de confirmer en cliquant sur le bouton de paiement que vous acceptez les Conditions Générales de Vente en vigueur. Celles-ci peuvent être consultées en cliquant sur un lien figurant sur la page de paiement.

Article 2- Informations sur les achats

2.1 Sélection et disponibilité des Produits

Le Client est informé de la description de chaque Produit et de sa disponibilité avant de passer une commande ou une précommande, les précommandes permettant au Client de commander une sélection de Produits avant leur lancement commercial ou leur mise sur le marché (les commandes et les précommandes sont désignées conjointement ci-dessous par le terme de "**Commande**").

Si en dépit de la vigilance de Christian Dior Couture, le ou les Produits commandés ne sont plus disponibles, Christian Dior Couture en informera le Client dans les meilleurs délais.

Christian Dior Couture se réserve le droit de modifier les Produits proposés à tout moment et sans préavis, sans que cela n'affecte toutefois la ou les Commandes en cours.

2.2 Information sur les commandes

Vous pouvez passer des commandes par téléphone ou sur le Site.

Les commandes par téléphone (le cas échéant) et les Commandes sur le Site doivent être passées en anglais.

2.3 Commandes passées par téléphone avec le Service Relation Clientèle

Vous pouvez passer des commandes par téléphone en appelant le Service Relation Clientèle au +41 (0)44 439 5353 (prix d'un appel local) du lundi au vendredi de 10 heures à 21 heures, ainsi que le samedi et le dimanche de 11 heures à 19 heures (hors jours fériés en Suisse).

Lorsque le compte bancaire du Client est débité par sa banque, la commande est directement transférée au service responsable de la préparation de la commande.

Toute commande passée dans ce cadre engage le Client.

2.4 Commandes passées sur le Site

2.4.1 Sélection des Produits par le Client

Les commandes spéciales telles que les commandes d'articles sur mesure, de pièces uniques, etc. (hors personnalisation) ne peuvent pas être passées par l'intermédiaire du Site. Christian Dior Couture invite ses clients souhaitant commander des articles spéciaux à se rendre en boutique.

Sur le Site, le Client sélectionne, saisit et valide l'identification et la quantité des Produits qu'il souhaite commander et les Produits sont ensuite ajoutés à leur "**Panier**". Les quantités sont limitées conformément à l'Article 4 ci-dessous.

Le Client peut librement modifier son Panier, supprimer un Produit initialement sélectionné, modifier les quantités commandées ou ajouter des Produits en cliquant sur les éléments correspondants dans son Panier.

2.4.2 Passer des commandes

Vous devez choisir le mode de livraison et fournir tous les renseignements nécessaires pour l'expédition de la commande. Ces renseignements sont les suivants :

- adresse email,
- nom et prénom,
- adresse postale,
- code postal
- ville
- numéro de téléphone
- mode de livraison,
- pays de livraison,
- adresse de facturation,
- l'adresse de livraison ou boutique dans laquelle le Client souhaite retirer sa commande si le pays de livraison sélectionné dispose de boutiques offrant ce service, et
- choix d'une méthode de paiement et informations relatives au paiement.

Si l'il s'agit d'un cadeau, vous pouvez inclure une carte d'accompagnement personnalisable.

Le Client peut utiliser son adresse de livraison comme adresse de facturation ou indiquer une autre adresse.

Une fois toutes ces informations régulièrement saisies et validées, le prix des Produits (tel que défini à l'Article 5 ci-après), ainsi que les frais de port éventuels et la date de livraison estimée de livraison s'affichent automatiquement.

Le Client doit bien vérifier l'exactitude de sa sélection avant de confirmer sa commande.

Pour aider ses Clients à repérer d'éventuelles erreurs, Christian Dior Couture met à leur disposition des moyens techniques de vérification sous la forme d'un récapitulatif de contrôle standard d'exhaustivité et de plausibilité (permettant de vérifier si tous les champs obligatoires ont été remplis et si les caractères saisis sont appropriés pour le champ obligatoire concerné).

Les données de commande du Client sont ensuite à nouveau résumées pour contrôle final.

En cliquant sur le bouton "Payer et passer une commande", le Client passe une commande ferme pour le Produit mis dans son Panier.

Le Client ne peut passer une commande que s'il prend connaissance et accepte les présentes Conditions Générales de Vente en cliquant sur "Payer et passer une commande".

2.4.3 Confirmation de la Commande par Christian Dior Couture

Une fois les étapes décrites à l'Article 2.4.2 ci-dessus ont été remplies, un accusé de réception de la commande est envoyé au Client par courrier électronique. Sauf indication contraire expresse, l'accusé de réception de la commande ne constitue pas une acceptation de votre commande.

Le contrat de vente est réputé conclu lorsque le ou les Produits que le Client a commandé est/sont expédié(s) et que le Client a reçu un courrier électronique séparé de Christian Dior Couture l'informant de l'expédition de sa commande.

En cas de paiement par carte de crédit, le contrat de vente est conclu au moment où votre carte de crédit est débitée conformément aux termes de l'Article 6 des présentes et cela, même si le débit de la carte de crédit a lieu avant l'expédition de votre commande ou avant acceptation exprimée par un autre moyen.

En cas de paiement par PayPal, Apple Pay ou Apple Pay express tel que prévu par l'Article 6.1, le contrat de vente est réputé avoir été conclu au moment où le Client confirme sa commande sur le site de PayPal, d'Apple Pay ou d'Apple Pay express.

L'accusé de réception de la commande comprend le numéro de commande, le montant total de la commande, les informations relatives aux coûts et au délai de livraison, ainsi que les caractéristiques essentielles, la quantité et le prix du ou des Produits achetés. L'accusé de réception inclut un lien vers les Conditions Générales de Vente.

2.5 Preuve de la Commande

De manière générale, il est prévu de convention expresse entre Christian Dior Couture et le Client que les courriers électroniques feront foi entre les parties de même que les systèmes d'enregistrements automatiques utilisés par le Service Relation Clientèle, notamment quant à la nature et à la date de la commande.

En outre, Christian Dior Couture conservera pendant une durée de dix (10) ans les informations relatives aux Commandes qui seront mises à disposition du Client sur demande à adresser à : contactdioreu@dior.com or to Christian Dior Couture – Service Relation Clientèle – 11 bis rue François 1er - BP39 - 75008 Paris.

Toutefois, il est recommandé au Client de conserver également une copie (au format électronique et/ou en version papier) des éléments relatifs à sa commande.

Article 3 – Refus d'une Commande

Christian Dior Couture pourra également refuser toute Commande : (i) passée par un Client avec lequel il existerait un différend relatif au paiement ou à la livraison d'une Commande antérieure ; ou (ii) qui ne serait pas conforme aux présentes Conditions Générales de Vente.

Christian Dior Couture informera le Client s'il constate que la Commande n'est pas conforme aux présentes Conditions Générales de Vente.

A défaut pour le Client de procéder auprès de Christian Dior Couture à la correction des éléments erronés ou contraires aux présentes Conditions Générales de Vente figurant dans sa commande dans un délai de cinq (5) jours calendaires suivant la notification visée précédemment, Christian Dior Couture se réserve le droit d'annuler la commande ainsi que le paiement correspondant.

Article 4– Limites d'achat

Afin d'assurer un meilleur service et une meilleure disponibilité des Produits, Christian Dior Couture limite de la façon suivante le nombre de Produits pouvant être achetés par un Client:

- 8 Produits par Commande ; et/ou
- deux (2) Produits identiques commandés au cours d'une période de 30 jours), tous coloris et tailles confondus ; et/ou
- 3 sacs, de n'importe quelle ligne, couleur ou taille, par période de six mois.

Les limites indiquées au paragraphe précédent ne s'appliquent pas aux Produits des catégories Maison et Homme Intemporel (à savoir, dans la catégorie "Prêt-à-porter" Homme : les ceintures, les cravates, nœuds papillon, pochettes, boutons de manchette et couvres-boutons).

Christian Dior Couture se réserve le droit de refuser toute Commande frauduleuse, anormale ou excédant les limites d'achat fixées ci-dessus.

Article 5– Prix des Produits - Facture

Les prix communiqués par le Service Relation Clientèle ou affichés sur le Site sont indiqués en CHF et s'entendent toutes taxes comprises (TTC), hors frais de livraison éventuellement applicables. Le cas échéant, ces frais de livraison sont affichés séparément avant de passer la Commande.

Les prix facturés sont ceux en vigueur à la date de la Commande, sous réserve de la disponibilité du ou des Produits commandés à cette date. Sans préjudice de toute Commande déjà passée par le Client, Christian Dior Couture se réserve le droit de modifier les prix des Produits à tout moment et sans préavis.

Il est précisé que le service de récupération de la TVA n'est pas disponible pour les achats de Produits effectués sur le Site ou par téléphone.

Pour chaque Commande ferme qu'il aura passé, le Client recevra au moment de la livraison une facture papier avec le montant payé et, lorsque ce service est disponible, il recevra également une version de la facture en pdf.

La facture comprendra notamment les informations suivantes :

- numéro de transaction ;
- montant payé ;
- quantité (y compris frais de livraison) / référence du produit et quantité correspondante.

Article 6– Conditions de paiement

6.1 Paiement

6.1.1 Paiement par carte de crédit ou de débit

Le règlement des achats du Client peut s'effectuer par carte de crédit ou de débit. Les cartes du réseau "CB", Visa®, MasterCard®, American Express® et ApplePay® sont acceptées.

Après validation des coordonnées bancaires par le Client sur le Site, celui-ci accède à un serveur sécurisé fonctionnant en mode SSL (128 bits).

La transaction est alors effectuée par le Client selon les normes de sécurité bancaire. L'authentification est propre à chaque banque. En communiquant son numéro de carte bancaire et/ou ses coordonnées bancaires à Christian Dior Couture sur le Site, le Client accepte par avance et sans réserve que Christian Dior Couture procède à la transaction sécurisée et il ou elle autorise à l'avance sa banque à débiter son compte sur présentation des enregistrements ou des relevés transmis par Christian Dior Couture, même en l'absence de factures signées de la main du titulaire ou de la titulaire de la carte bancaire utilisée.

Le contrat de vente est conclu lorsque la carte de crédit du Client est débitée si ce débit a lieu avant l'expédition du ou des Produits. Toutefois, cette disposition ne s'applique pas aux dépôts et autres acomptes effectués par le Client lorsque le débit effectué à la date d'échéance convenue correspond au montant d'un acompte.

6.1.2 Paiement avec PayPal

Christian Dior Couture accepte les paiements réalisés via PayPal (pour les commandes effectuées sur le Site exclusivement).

Au moment de la validation de la commande, lorsque le Client choisit l'option de paiement "PayPal", il est automatiquement redirigé vers la plateforme "PayPal".

Le Client devra alors se connecter à son compte "PayPal" via ses coordonnées. S'il ne dispose pas d'un compte "PayPal", il pourra en créer un à cette occasion. Après validation de sa commande auprès de "PayPal", le Client sera redirigé vers la page de confirmation du Site.

L'expédition de la commande n'a lieu qu'après vérification du mode de paiement, réception de l'autorisation de débit de la carte bancaire du Client ou confirmation de PayPal et vérification de la conformité de la Commande par rapport aux présentes Conditions Générales de Vente en Ligne et à Distance.

6.2 Expédition

La Commande n'est expédiée qu'après vérification du mode de paiement, réception de l'autorisation de débit du moyen de paiement du Client et vérification de la conformité de la Commande par rapport aux présentes Conditions Générales de Vente.

Article 7 – Livraison de la Commande

Pour des raisons de sécurité, Christian Dior Couture ne traitera aucune Commande dont l'adresse de livraison ou de facturation n'est pas une adresse personnelle située en Suisse (par exemple lorsqu'il s'agit d'une boîte postale, d'une adresse de retrait ou d'un casier).

Une fois le paiement du montant de la Commande enregistré, les Produits seront livrés à l'adresse de livraison indiquée par le Client lors du processus de Commande. Le Client s'engage donc à communiquer la bonne adresse de livraison à Christian Dior Couture.

La livraison des Produits commandés est effectuée (sous réserve du paiement intégral du prix) :

- à la date ou dans les délais indiqués au Client par Christian Dior Couture avant la confirmation de la Commande ou, si aucun délai n'a été prévu, au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date de la commande ; ou
- pour les Produits précommandés, à la date de livraison estimée ou autour de cette date ; ou
- en cas d'indisponibilité temporaire du Produit concerné, dans le délai notifié et préalablement accepté par le Client : (i) au moment de la passation de la commande auprès du Service Relation Clientèle par Téléphone ; (ii) au moment de l'ajout d'un Article dans son « Panier » sur le Site ainsi qu'avant l'acceptation de sa commande

Christian Dior Couture livrera les Produits commandés en utilisant le mode de livraison choisi par le Client.

Des frais de livraison peuvent s'appliquer. Le Client sera informé des frais de livraison applicables au moment de la finalisation de la Commande.

Si la livraison des Produits est retardée par un événement indépendant de la volonté de Christian Dior Couture, le Client sera contacté dès que possible et des mesures seront prises pour minimiser les effets du retard.

Sous réserve que cette procédure soit respectée, Christian Dior Couture ne sera pas responsable des retards occasionnés par l'événement mais lorsqu'il existe un risque de retard important, le Client pourra contacter Christian Dior Couture afin d'annuler la Commande et obtenir le remboursement de tout Produit qui aurait été payé mais qui n'aurait pas été reçu.

Article 8 – Données des Clients - Protection de la vie privée

Pour plus d'informations sur le traitement par Christian Dior Couture des données personnelles collectées sur le Site et/ou par téléphone, le Client est invité à lire la Politique relative au respect de la vie privée et aux cookies : https://dior.com/en_ch/fashion/personal-data#christian-dior-privacy-policy.

Dans le cadre du présent Article, les termes qui commencent par une majuscule correspondent à la définition qui leur est donnée dans la Loi Fédérale sur la Protection des Données ("LFPD"). En vertu de ce régime juridique, le Client est informé(e) que Christian Dior Couture sera le Responsable du traitement en ce qui concerne les données à caractère personnel du Client.

Sauf indication contraire en fonction des besoins des deux parties, tout prestataire de services de paiement tiers qui est susceptible d'intervenir dans le processus de paiement agira également en qualité de Responsable du traitement dans les conditions prévues par le contrat écrit qu'il aura conclu avec Christian Dior Couture.

En qualité de Responsable du traitement, le prestataire de services de paiement se conformera de manière indépendante aux obligations qui lui incombent en vertu de la LFPD et de toute autre loi sur la protection des données qui lui est applicable, et il assumera l'entière responsabilité des conséquences résultant du non-respect de ces obligations. Le prestataire de services de paiement dispose en matière de protection de la vie privée de ses propres règles, notifications et procédures qu'il a définies de manière indépendante et qui

s'appliquent à toutes les données à caractère personnel qu'il détient en qualité de Responsable du traitement. Ces règles, notifications et procédures prévoient notamment l'enregistrement de ses activités dans le cadre du traitement des données à caractère personnel en vertu des présentes Conditions Générales de Vente. Afin d'éviter toute ambiguïté, Christian Dior Couture et le prestataire de services de paiement sont chacun responsables de manière indépendante du traitement des données. À cet égard, chacun met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées.

En application des dispositions légales, le prestataire de services de paiement :

- met en œuvre et maintient toutes les mesures de sécurité appropriées pour le traitement des données à caractère personnel ;
- met en œuvre ses propres contrôles à la lumière de ses obligations en matière de protection et de sécurité des données en vertu des lois locales applicables, des normes professionnelles et des lignes directrices officielles auxquelles il est tenu de se conformer ;
- tient un registre de toutes les activités de traitement effectuées pour Christian Dior Couture ; et
- ne commet sciemment aucun acte qui pourrait entraîner une violation par Christian Dior Couture des lois sur la protection des données à caractère personnel.

Article 9 – Propriété des Produits

Christian Dior Couture reste propriétaire des Produits jusqu'à ce que (a) le Client ou (b) la personne désignée par le Client ne prenne physiquement possession de ceux-ci.

Article 10– Droits de propriété intellectuelle

Tout droit de propriété intellectuelle afférent à tout produit ou élément de Christian Dior Couture (ce qui inclut les Produits de Christian Dior Couture) tel que les marques, les illustrations, les photos, les images, les modèles, les dessins et les logos, qu'ils soient enregistrés ou non, appartient et continuera à appartenir exclusivement à Christian Dior Couture.

Toute reproduction, tout téléchargement, toute modification ou toute utilisation de tout ou partie des marques, illustrations, images, photos, logos et dessins de Christian Dior Couture pour un usage commercial direct ou indirect et sur quelque support que ce soit est strictement interdit si Christian Dior Couture n'a pas expressément donné son accord écrit préalable à cet effet.

Article 11 – Droit de rétractation

11.1 Droit de rétractation

En qualité de consommateur, vous avez la possibilité d'exercer votre droit de rétractation pendant quatorze (14) jours et cela sans avoir à en justifier le(s) motif(s).

Le délai de rétractation expirera après quatorze (14) jours à compter du jour où vous, ou un tiers indiqué par vous autre que le transporteur, avez acquis la possession physique du Produit. Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs Produits livrés séparément, le délai court à compter de la réception du dernier Produit.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous informer de votre décision de vous rétracter de votre achat en envoyant une déclaration sans équivoque (par exemple un courrier postal, un fax ou un email) à l'adresse suivante : contactdioreu@dior.com ou Christian Dior Couture, Service Relations Clientèle, 11 bis rue François 1er BP39 75008 Paris, FRANCE.

Si vous le souhaitez, vous pouvez vous servir du formulaire de rétractation joint à l'Article 11.3 mais l'utilisation de ce modèle n'est pas obligatoire.

Afin de respecter la date butoir du délai de rétractation, il vous suffit d'envoyer votre déclaration de rétractation avant l'expiration du délai.

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux achats de biens confectionnés à votre demande ou qui sont nettement personnalisés, aux biens que vous avez descellés et non retournables pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé, ou aux Produits.

11.2 Effets de la rétractation

En cas de rétractation du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements que nous avons reçus de votre part, incluant les frais de livraison (sauf frais supplémentaires résultant de votre d'avoir recours à un autre type de livraison que la livraison standard proposée), dans un délai raisonnable et en tout état de cause

au plus tard quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle nous avons été informés de votre décision de résilier le contrat.

Nous effectuerons ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale, à moins que vous n'ayez expressément convenu autrement ; en tout état de cause, vous n'aurez aucun frais à supporter du fait de ce remboursement.

Vous n'êtes responsable que de la diminution de la valeur de la marchandise résultant de la manipulation autre que ce qui est nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement de la marchandise.

Nous assumerons les frais liés au retrait des marchandises. Pour davantage d'informations, consultez Article 15.

11.3 *Modèle de formulaire de rétractation*

Formulaire d'annulation / rétractation

Le formulaire ci-dessous peut être utilisé si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation conformément aux dispositions de l'Article 11 de nos Conditions Générales de Vente :

CHRISTIAN DIOR COUTURE

Service Relations Clientèle
11 bis rue François 1er
BP39 - 75008 Paris
FRANCE
contactdioreu@dior.com

Par la présente, je vous notifie ma rétractation du contrat conclu pour la vente du ou des produits ci-dessous :

Nom(s) et référence(s) du ou des Produits : -----

--

Commandé(s) le : -----

--

Reçu(s) le : -----

--

Numéro de Commande : -----

--

Nom du consommateur : -----

--

Adresse du consommateur : -----

--

--

Signature du consommateur : -----

Date : -----

Article 12 – Politique de retour volontaire

Outre le droit de rétractation prévu à Article 11, Christian Dior Couture accorde pendant trente (30) jours au Client un droit d'annulation volontaire de l'achat avec retour du ou des Produits achetés.

Le Client ne dispose pas de droit de retour en ce qui concerne les Produits suivants :

- les Produits personnalisés ou sur mesure et les Produits fabriqués à la demande du Client ;
- les Produits qui ont été liés de manière définitive avec d'autres articles après la livraison;
- les Produits scellés pour des raisons de santé ou d'hygiène (les maillots de bain par exemple), lorsqu'ils ont été ouverts après la réception.

Dans tous les cas, le retour du ou des Produits livrés doit être effectué par le Client:

- dans un délai de trente (30) jours à compter de la livraison du ou des Produits ;
- accompagné du formulaire de retour dûment complété ou d'une déclaration non équivoque indiquant la décision du Client de retourner les Produits ; et
- dans son/leur emballage d'origine complet.

Les Produits qui ne sont pas retournés ou qui sont retournés en étant incomplets, abîmés, sans étiquette, endommagés, dégradés, salis ou dans tout autre état qui laisserait raisonnablement supposer qu'ils ont été utilisés ou portés ne seront ni remboursés ni échangés et seront retournés au Client. En ce qui concerne les souliers, la semelle doit également être intacte : à ce titre, il est fortement recommandé d'essayer les souliers Christian Dior Couture sur une moquette ou un tapis.

Les Produits retournés doivent se trouver dans leur état d'origine, ne pas avoir été utilisés, porter toutes les étiquettes de Christian Dior Couture qui y sont attachées et tous les accessoires ou livrets d'instructions doivent être inclus.

Si un Produit est retourné au-delà des trente (30) jours suivant sa réception ou son retrait par le Client, Christian Dior Couture se réserve le droit de ne procéder à aucun remboursement et le Produit est renvoyé au Client.

En outre, en cas de cadeau, le droit de rétractation revient exclusivement au Client et ne peut en aucun cas être exercé par le ou la destinataire du cadeau.

Le droit de rétractation prévu à Article 11 n'est en aucun cas affecté par ce droit de retour (volontaire). Jusqu'à l'expiration du délai de quatorze (14) jours pour exercer le droit de rétractation prévu par Article 11, les dispositions de l'Article 11 s'appliquent de manière exclusive.

Christian Dior Couture offre au Client la possibilité de retourner les Produits dans l'une des boutiques du réseau Christian Dior Couture dans l'Union européenne, en Norvège et en Suisse.

Dans ce cas, les conditions générales de vente de la boutique qui sont applicables se substitueront aux présentes Conditions Générales de Vente.

Seules les boutiques situées dans le même pays que la boutique où l'achat a été effectué sont autorisées à offrir un remboursement au Client.

Article 13 – Échange

Outre son droit de se rétracter ou de retourner des Produits en vertu de Article 11 et de l'Article 12, le Client peut également changer d'avis et échanger le Produit dans un délai de trente (30) jours, sous réserve que les conditions énoncées à Article 11 ou à Article 12 soient remplies.

En cas de Produit défectueux ou endommagé, consultez l'Article 14.

En ce qui concerne les demandes d'échange, le Client peut échanger les Produits dans l'une des boutiques du réseau Christian Dior Couture dans l'Union Européenne, en Norvège et en Suisse dans un délai de trente (30) jours à compter de leur réception.

Les Produits personnalisés ou réalisés à la demande du Client, les Produits abîmés ainsi que les Produits scellés (maillots de bain, etc.) qui ont été descellés par le Client après la livraison ne pourront pas être retournés et échangés pour des raisons d'hygiène

Sans préjudice des droits du Client en vertu de l'Article 11, dans le cadre de sa politique commerciale d'échange proposée par le présent Article, Christian Dior Couture se réserve le droit de refuser un échange au-delà de deux (2) Commandes successives.

L'échange du Produit ou des Produits est soumis à la disponibilité de ce Produit ou de ces Produits.

L'échange de Produits est soumis à la disponibilité desdits Produits sur le Site ou dans la boutique dans laquelle s'est rendu le Client pour procéder à un échange. Dans le cas où le ou les Produits sont indisponibles, le Client sera remboursé dans les conditions prévues à l'Article 11.

13.1 Échange de Produits via Site

Si le Client change d'avis et souhaite échanger un ou plusieurs Produits via le Site, le Client doit spécifier dans la rubrique adéquate du Site quel(s) Produit(s) il souhaite recevoir en échange. Le Client peut retourner un ou plusieurs Produits dans les conditions prévues à l'Article 13 ci-dessus (délais, conditions d'échange).

Le nombre de Produits de remplacement doit être identique au nombre de Produits rendus.

Les frais de transport de la première livraison seront remboursés mais les frais de transport de la seconde livraison seront facturés en fonction du mode de livraison choisi. La nouvelle vente sera soumise aux Conditions Générales de Vente en Ligne et à Distance qui sont en vigueur au moment de l'échange.

13.2 Échange de Produits dans une boutique Christian Dior Couture

Si le Client change d'avis et souhaite retourner le ou les Produits dans une boutique Christian Dior Couture, la boutique Christian Dior Couture qui procède à l'échange doit proposer à la vente la même catégorie de Produits que celui dont l'échange est demandé.

Par exemple, les souliers Homme ne peuvent être échangés que dans une boutique Christian Dior Couture proposant à la vente des souliers Homme.

La nouvelle vente sera soumise aux Conditions Générales Vente qui sont en vigueur au moment de l'échange.

13.2.1 Remplacement au profit d'un Produit à un prix i moins élevé en boutique

Le Client recevra un avoir correspondant au montant correspondant à la différence de prix de ces deux Produits. Cet avoir sera valable un (1) an à compter de sa date d'émission et il pourra uniquement être utilisé dans les boutiques du réseau Christian Dior Couture situées dans le pays de la boutique émettrice de l'avoir.

Le Client doit contacter son Conseiller de vente ou le Service Relations Clientèle s'il souhaite que le ou les Produits sélectionnés soient mis de côté pour lui ou pour elle.

13.2.2 Remplacement par un Produits à un prix plus élevé en boutique

Le Client doit payer la différence de prix conformément aux Conditions Générales de Vente applicables.

Article 14 – Droits du Client en cas de Produits défectueux

En cas de Produits défectueux, les dispositions légales en vigueur en Suisse s'appliquent. Certains Produits vendus sont couverts par une garantie qui s'applique en plus des dispositions légales. Le contenu et les modalités de mise en œuvre de cette garantie sont disponibles dans les "Conditions générales d'utilisation du service après-vente" et sur la "Notice d'information" qui accompagnent les Produits.

Article 15 – Comment procéder au retour des Produits à Christian Dior Couture

Conformément au droit suisse, il incombe au Client de procéder au retour des Produits livrés en suivant les étapes ci-dessous :

1. Le Client doit sélectionner le ou les Produits qu'il ou elle souhaite retourner et préciser à Christian Dior Couture :
 - a. s'il ou elle a changé d'avis (voir Article 11 et Article 12), ou
 - b. s'il ou elle souhaite retourner le ou les Produits défectueux (voir Article 13).
2. Le Client planifie le retrait du colis à son domicile. Il choisit le jour et le créneau horaire proposés par le transporteur et imprime l'étiquette prépayée à coller sur le colis. Le recevra un email de confirmation de sa demande de retour ainsi que du retrait.
3. Le Client remet le colis au transporteur UPS. Le transporteur se présentera au domicile du Client à l'heure qui aura préalablement été fixée pour retirer le Produit ou les Produits.

UPS est le transporteur agréé par Christian Dior Couture et le Client ne doit pas procéder au retour des Produits avec un autre transporteur car le ou les Produits peuvent être endommagés ou perdus, auquel cas Christian Dior Couture pourrait ne pas être en mesure de procéder au remboursement.

Article 16 – Service après-vente

Christian Dior Couture peut offrir au Client des garanties commerciales étendues ou des engagements qui vont au-delà de ce à quoi le Client a légalement droit. Si tel est le cas, les détails de la garantie commerciale ou des engagements seront inclus dans votre Produit ou vos Produits au moment de leur livraison.

Tous les Produits qui sont techniquement réparables peuvent être pris en charge par le service après-vente.

Les conditions d'utilisation du service après-vente peuvent être consultées sous l'onglet "Conditions générales d'utilisation du service après-vente".

Sans préjudice des dispositions légales, il n'existe pas de délai garanti en ce qui concerne la disponibilité des pièces détachées qui sont indispensables pour réparer les Produits. Néanmoins, Christian Dior Couture fera

de son mieux pour satisfaire ses Clients en cas de demande d'une ou de plusieurs pièces détachées en vue de réparer des Produits.

Article 17 – Informations sur les Produits - Responsabilité - Force Majeure

Les informations relatives à tous les Produits proposés dans le cadre de la vente à distance sont disponibles dans toutes les boutiques Christian Dior Couture, sur le Site ou par Téléphone.

Les photographies, les graphismes et les descriptions des Produits proposés à la vente ne sont donnés qu'à titre d'illustration. Les Clients peuvent obtenir des informations supplémentaires en contactant le Service Relation Clientèle ou les Conseillers de vente dans les boutiques Christian Dior Couture.

Bien que tous les efforts soient faits pour que la couleur et le motif des Produits représentés sur le Site internet ou dans les images envoyées par Téléphone reflètent fidèlement les Produits originaux, des variations peuvent survenir, notamment en raison de limitations techniques de l'équipement informatique au niveau du rendu des couleurs. En conséquence, Christian Dior Couture ne saurait être tenue responsable des erreurs ou des inexactitudes non significatives figurant dans les photographies ou les représentations graphiques des Produits affichées sur le Site ou dans une image envoyée par Téléphone.

La responsabilité de Christian Dior Couture se limite aux dommages directs subis par le Client et elle ne saurait être engagée, dans la mesure autorisée par la loi, en cas de dommage indirect, spécial, punitif ou consécutif, ou en cas de réclamation de tiers pouvant découler d'une violation des présentes conditions.

Article 18– Clause d'absence de renonciation

Le fait que Christian Dior Couture s'abstienne d'exiger à un moment donné l'exécution d'une des dispositions des présentes Conditions Générales de Vente ne saurait être interprété comme une renonciation à se prévaloir ultérieurement de cette inexécution totale ou partielle.

Article 19 – Validité et autonomie des Conditions Générales de Vente

Si tout ou partie d'une des dispositions des présentes Conditions Générales de Vente est déclarée nulle, les autres dispositions et les autres droits et obligations découlant des présentes Conditions Générales de Vente restent inchangés et demeurent applicables.

Article 20 –Règlement des litiges – Droit applicable et compétence territoriale

Les présentes Conditions Générales Vente sont soumises au droit matériel suisse.

Tout litige relatif aux présentes Conditions Générales de Vente est soumis à l'initiative de Christian Dior Couture au tribunal compétent au domicile du Client. Tout litige relatif aux présentes Conditions Générales de Vente est soumis à l'initiative du Client, à son gré, au tribunal compétent au domicile du Client ou au siège de Christian Dior Couture.

Formulaire pour le retrait d'une Commande en magasin par un tiers
--

Veillez remplir le formulaire ci-dessous si vous souhaitez que votre commande soit retirée en boutique par un tiers, conformément aux dispositions de **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** de nos Conditions Générales de Vente :

Je soussigné(e),

Nom et prénom du Client: -----

Adresse du Client: -----

autorise

Nom et prénom du tiers : -----

--

Adresse du tiers : -----

--

à récupérer ma commande

Numéro de commande : -----

--

Passée le : -----

--

Signature du Client: -----

Date : -----

--