

CONDICIONES GENERALES DE VENTA A DISTANCIA

Artículo preliminar

La empresa Christian Dior Couture (en adelante, la "*Empresa*") crea, diseña y comercializa en todo el mundo artículos de prêt-à-porter y accesorios de moda de lujo, tanto femeninos como masculinos, que llevan marcas de la Empresa, como Christian Dior, Dior, Baby Dior, Dior Joaillerie.

Para responder mejor a las expectativas de sus clientes, la Empresa ha puesto en servicio, paralelamente a sus boutiques y a su red de distribución, un sistema de venta a distancia por teléfono y por Internet en una selección de sus artículos.

Artículo 1: **Ámbito de aplicación**

Las presentes condiciones generales de venta se aplican a todas las ventas de artículos con marcas de la Empresa que se hayan realizado a distancia: 1) por teléfono, a través del servicio de atención al cliente de la Empresa (en adelante, el "*Servicio de atención al cliente*"), 2) o bien a través del sitio web de la Empresa, que se identifica principalmente por el nombre del dominio "*www.dior.com*" (en adelante, el "*Sitio*");

- mediante pedido efectuado por clientes que sean personas físicas, que actúen en calidad de consumidores (de conformidad con la ley y la jurisprudencia) y que tengan su residencia habitual en el territorio de Alemania, España, Francia, Italia o el Reino Unido;
- con entrega a esos mismos clientes personas físicas, para ellos mismos o para terceros de su elección que también tengan su residencia habitual en dicho territorio y revistan la calidad de consumidores (de conformidad con la ley y la jurisprudencia).

Las ventas de artículos con marcas de la Empresa efectuadas por intermediación del Servicio de atención al cliente y/o del Sitio estarán sujetas a las presentes condiciones generales de venta, que el cliente acepta. Las presentes condiciones podrán ser objeto de modificaciones y actualizaciones. Las condiciones aplicables al pedido de un artículo por parte de un cliente serán las condiciones vigentes en la fecha que se realice el pedido.

Artículo 2: **Identificación del autor de la oferta**

Christian Dior Couture, sociedad anónima con capital de 290 055 840 euros, inscrita en el Registro Mercantil de París con el número 612 035 832, con sede social en el número 30 de la avenue Montaigne, 75008, París (Francia), teléfono: +33 (0)140737373; fax: +33 (0)140737374; dirección de correo electrónico: contactdior@dior.com; IVA FR 37 612035832.

Artículo 3: **Información relativa a los artículos y limitación de responsabilidad**

- 3.1.** La información (categorías, denominaciones, definiciones, imágenes de los artículos, descripciones detalladas: propiedades, características y composición, etc.) relativa a los artículos con marcas de la Empresa que se ofrecen en la venta a distancia estará disponible, de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, en todas las boutiques Christian Dior Couture, en el Sitio o a través del Servicio de atención al cliente, que atiende de lunes a sábado de 10:00 a 19:00 (excepto festivos) por teléfono en el número 0140737373 (+331 40737373) o por fax al (0) 140737374 (+331 40737374).

Aunque procuramos prestar el mayor cuidado y ofrecer la mayor exactitud en la información

que se publica en línea, en la descripción de los artículos y en la información disponible en el Servicio de atención al cliente, en el Sitio y en las boutiques Christian Dior Couture, y a pesar de actualizar dicha información periódicamente, la Empresa declina toda responsabilidad por los errores no sustanciales que pudieran cometerse al respecto. Asimismo, aunque las fotografías y demás reproducciones de los artículos son una representación fiel en el Sitio y en las boutiques de Christian Dior Couture —siempre dentro de las limitaciones técnicas y cumpliendo con los más altos estándares del mercado—, dichas imágenes pueden, no obstante, presentar errores no sustanciales, lo cual el cliente declara reconocer y aceptar. En todo caso, si el artículo entregado no coincide con su descripción, la Empresa se compromete a corregir dicho error de acuerdo con las condiciones estipuladas en los artículos 13 y 14 que se detallan más adelante.

3.2. De manera más amplia, la Empresa no acepta ninguna responsabilidad con respecto a las siguientes circunstancias:

- las interrupciones o los retrasos registrados en el Servicio de atención al cliente o en el Sitio por tareas de mantenimiento, averías técnicas, casos de fuerza mayor, por causa de terceros o por cualquier otra circunstancia ajena a la voluntad de la Empresa;
- la imposibilidad del cliente o de la Empresa de comunicarse con el Servicio de atención al cliente y/o de acceder temporalmente al Sitio por causas ajenas a la voluntad de la Empresa, por ejemplo, averías informáticas, interrupciones del servicio telefónico o del acceso a Internet, fallos en los equipos que se utilizan para la conexión a Internet, etc.

Artículo 4: Condiciones de pedidos

4.1. Para efectuar un pedido al Servicio de atención al cliente o en el Sitio, el cliente debe ser mayor de edad, tener su residencia habitual en Alemania, España, Francia, Italia o el Reino Unido, gozar de capacidad jurídica y ser titular de una tarjeta bancaria según lo dispuesto en el artículo 9 que se detalla más adelante.

Los pedidos se recibirán en alemán, inglés, español, francés e italiano y su aceptación estará sujeta a las existencias disponibles. Para ello, en el momento de realizar su pedido, el cliente será informado por el Servicio de atención al cliente o por la página de información del Sitio en la que se describe cada uno de los artículos:

- de la disponibilidad del artículo;
- o, en caso de falta de disponibilidad temporal del artículo, de la posibilidad de pedir el artículo para una entrega posterior dentro de los plazos que se indicarán en ese momento.

Si, a pesar de los esfuerzos de la Empresa por atender el pedido del cliente, los artículos solicitados ya no se encuentran disponibles, la Empresa informará de esta situación al cliente por cualquier medio (llamada telefónica o correo electrónico) a la mayor brevedad.

4.2. El cliente se compromete a que los datos que facilite a la Empresa al realizar un pedido —a través del Servicio de atención al cliente o en el Sitio—, cumplan con lo dispuesto en las presentes condiciones generales de venta y sean completos, exactos y actuales. En caso contrario, la Empresa se reserva: 1) el derecho a anular sin más el pedido y el pago, o 2) a supeditar ambos a la comunicación, por parte del cliente, de documentación que demuestre la información y las direcciones comunicadas para verificar su existencia y exactitud.

Se recuerda que durante el proceso de pedido, la Empresa recoge los siguientes datos personales: identidad, nombre de usuario y contraseña escogidos por el cliente en el Sitio, dirección de correo electrónico, número de teléfono, dirección de residencia habitual del cliente, dirección de entrega, medios de pago, etc. Estos datos son necesarios para procesar el pedido y solo pueden ser transmitidos a los socios contractuales de la Empresa que intervengan en la ejecución del pedido (principalmente, los intermediarios que gestionen el pago de los pedidos, como las entidades bancarias).

Concretamente, se informa al cliente de que esos mismos datos de carácter personal también son recogidos por la empresa FIA-NET S.A., que se encarga de analizar los pedidos y de luchar contra el fraude de tarjetas bancarias. En caso de impago debido a un uso fraudulento de una tarjeta bancaria, los datos de carácter personal vinculados al pedido asociado a ese impago se registrarán en un fichero de "incidentes de pago" preparado por FIA-NET S.A. En este mismo contexto, la comunicación de datos irregulares por parte del cliente o cualquier otra anomalía encontrada en su pedido también podrán ser objeto de un tratamiento específico por parte de FIA-NET S.A.

De conformidad con la Ley francesa de informática y libertades de 6 de enero de 1978, el cliente dispone de derechos de acceso, modificación, rectificación, oposición y supresión de sus datos personales.

Para ejercer dicho derecho, simplemente debe enviar un mensaje de correo electrónico a contactdior@dior.com o una carta por correo postal a Christian Dior Couture – Servicio de atención al cliente – 11 bis rue François 1er - BP39 - 75008, París.

En cuanto a los datos procesados por FIA-NET S.A., el cliente puede ejercer esos mismos derechos enviando una carta por correo postal, con un comprobante de su identidad adjunto, a: FIA-NET S.A. - Servicio de Informática y Libertades - Procesos n.º773061 y n.º1080905 - 22 rue Drouot, 75009, París.

4.3. De conformidad con lo dispuesto en el artículo L. 121-11 del Código de consumo de Francia, la Empresa tendrá derecho, por tratarse de ventas al por menor, de rechazar cualquier pedido que exceda la cantidad de artículos permitidos, es decir:

- 5 artículos por pedido y/o
- 2 artículos idénticos pedidos dentro de un periodo de 30 días, independientemente del color y la talla.

La Empresa también tendrá derecho a rechazar todo pedido: 1) efectuado por un cliente con el que haya pendiente un litigio de pago concerniente a un pedido anterior, o 2) no conforme con las presentes condiciones generales de venta.

Si la Empresa comprueba que el pedido no cumple con las presentes condiciones generales de venta (por ejemplo, la dirección de entrega es errónea o se han excedido las cantidades máximas para un pedido), informará al cliente directamente a través del Sitio, por teléfono o por correo electrónico. Si el cliente no corrige los elementos erróneos o contrarios a las presentes condiciones generales de venta que figuran en su pedido, la Empresa se reserva el derecho de anular sin más el pedido y el pago correspondientes.

Artículo 5: Pedido efectuado por teléfono al Servicio de atención al cliente

Los pedidos por teléfono se realizarán al Servicio de atención al cliente, cuyo número es +33 (0)1 4073 7373 (precio de una llamada local), de lunes a sábado de 10:00 a 19:00 (excepto festivos).

Cuando el banco autoriza el cargo en la cuenta bancaria del cliente, el pedido se transmite directamente al departamento encargado de preparar los pedidos de la Empresa.

Todo pedido efectuado en estas circunstancias es vinculante para el cliente.

Artículo 6: Pedido por Internet en el Sitio

La aceptación de un pedido en el Sitio está sujeta al estricto cumplimiento de los procedimientos que se describen a continuación y que se concretan mediante una sucesión de diferentes pantallas en las que se indican las sucesivas etapas que el cliente deberá seguir necesariamente para validar su pedido.

6.1. Primer paso: selección de los artículos por parte del cliente

En el Sitio, el cliente seleccionará, registrará y validará la identificación y la cantidad de artículos que desea solicitar (cuya disponibilidad será confirmada según corresponda por la Empresa). Dichos artículos se agregarán a su "Cesta".

6.2. Segundo paso: verificación de los artículos seleccionados

El cliente podrá modificar en línea y con total libertad la "Cesta" en la que se encuentran los artículos seleccionados, así podrá eliminar un artículo que había seleccionado inicialmente, modificar las cantidades solicitadas o incluso añadir un artículo haciendo clic en los elementos correspondientes que tiene a su disposición dentro de la "Cesta". El precio de los artículos, según se define en el artículo 8 que se detalla más adelante, aparecerá automáticamente en la "Cesta".

6.3. Tercer paso: confirmación de los artículos seleccionados y validación del pedido

Una vez que el cliente haya terminado su selección y desee validar el contenido de su "Cesta", deberá identificarse:

- si tiene una cuenta en el Sitio, con su dirección de correo electrónico (nombre de usuario) y su contraseña;
- si no tiene una cuenta en el Sitio, deberá comunicar, entre otros, su nombre, su dirección de residencia habitual, que se consignará en la factura de su pedido, y su número de teléfono.

El cliente también deberá confirmar:

- la dirección de entrega del pedido —dicha dirección debe corresponder al lugar de residencia habitual de un tercero beneficiario elegido por el cliente que resida habitualmente en el territorio de Alemania, España, Francia, Italia o el Reino Unido, o, en su defecto, a la dirección de la empresa en la que dicho tercero beneficiario ejerza su actividad profesional, siempre que dicha dirección se encuentre dentro de ese territorio—;
- la modalidad de envío escogida (expres o estándar), siendo los gastos del envío estándar a cargo de la Empresa,
- y, finalmente, la forma de pago seleccionada.

Una vez que haya facilitado y confirmado toda esa información, el precio de los artículos, según se define en el artículo 8 que se detalla más adelante, y los gastos de envío aparecerán automáticamente en pantalla.

Después de facilitar su número de tarjeta bancaria, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 que figura más adelante, el cliente debe hacer clic en el botón "CONFIRMAR MI PAGO" para que el importe del pedido sea cargado en su cuenta bancaria.

Se mostrará en pantalla la autorización del cargo en la cuenta bancaria del cliente emitida por el banco. Se recomienda al cliente que guarde y/o imprima en papel dicha autorización del cargo. Cuando el banco autorice el cargo en la cuenta bancaria del cliente, su "Cesta" se transmitirá directamente al departamento encargado de preparar los pedidos de la Empresa y el cliente podrá ver en pantalla su número de pedido.

Este pedido obliga al cliente en cuanto la Empresa recibe su "Cesta" debidamente completada y validada a través de la página de confirmación del pedido.

6.4. Cuarta etapa: acuse de recibo del pedido por parte de la Empresa

A continuación, la Empresa acusa recibo del pedido mediante un mensaje de correo electrónico enviado a la dirección de correo electrónico que le ha facilitado el cliente. De conformidad con las disposiciones del artículo 1126 del Código civil francés, el cliente acepta formalmente el uso del correo electrónico para la confirmación por parte de la Empresa del contenido de su pedido.

En dicho correo electrónico de confirmación, se recordará toda la información comunicada por el cliente y se indicarán, según corresponda, posibles dificultades o reservas relacionadas con el pedido (disponibilidad de los artículos solicitados, plazo de entrega o forma de pago elegida). También se mencionará el número de pedido asignado al cliente por la Empresa.

6.5. Quinta etapa: envío de los artículos

En el momento de enviar los artículos solicitados a la dirección de entrega indicada por el cliente, la Empresa transmitirá un mensaje de correo electrónico a este último para informarle de dicho envío y del cobro del precio, tal como está previsto en el artículo 9 que figura más adelante.

Artículo 7: Comprobante del pedido

En líneas generales, por acuerdo expreso entre la Empresa y el cliente, queda previsto que los mensajes de correo electrónico serán considerados comprobantes válidos por ambas partes, al igual que los sistemas de registro automáticos utilizados por el Servicio de atención al cliente y el Sitio, especialmente para determinar las características y la fecha del pedido. Por otra parte, la Empresa conservará los documentos relativos a pedidos por un importe igual o superior a ciento veinte (120) euros durante un plazo de diez (10) años y los pondrá a disposición del cliente, quien podrá solicitarlos por correo electrónico a contactdior@dior.com o por correo postal a Christian Dior Couture – Servicio de atención al cliente – 11 bis rue François 1^{er} - BP39 - 75008, París. No obstante, en el caso de pedidos efectuados a través del Sitio, se recomienda que el cliente también conserve copia (en formato electrónico y/o en papel) de los comprobantes relacionados con su pedido (por ejemplo, el mensaje de correo electrónico enviado por la Empresa de conformidad con el artículo 6.4 antes mencionado).

Artículo 8: Precios de los artículos

Los precios facilitados por el Servicio de atención al cliente o publicados en el Sitio estarán indicados en euros o en libras esterlinas, e incluirán los impuestos aplicables, salvo los gastos de envío.

Los importes facturados serán los precios vigentes a la fecha del pedido.

El importe de los gastos de envío correspondientes: 1) será comunicado telefónicamente al cliente por el Servicio de atención al cliente; 2) se mostrará automáticamente, en su caso, en el Sitio durante la confirmación de la modalidad de envío escogida por el cliente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6.3 antes citado, y serán nuevamente comunicados al cliente en el correo electrónico de confirmación de pedido.

En la entrega, el cliente recibirá, por cada uno de los artículos, la confirmación escrita del precio pagado y de los gastos de envío a su cargo.

Artículo 9: Condiciones de pago

El pago de las compras realizadas por el cliente se efectuará mediante tarjeta bancaria. Se aceptarán las tarjetas de la red "CB", Visa, Eurocard, MasterCard y American Express. Las tarjetas emitidas por bancos domiciliados fuera de Francia deberán necesariamente ser tarjetas bancarias internacionales. Para ello, el cliente se compromete a realizar el pago mediante una tarjeta bancaria de la que sea personalmente titular y en la cual se mencione su identidad (nombre y apellido).

El cliente comunicará telefónicamente al Servicio de atención al cliente su número de tarjeta bancaria y/o sus datos bancarios. Para el pago en línea en el Sitio, el cliente accederá a un servidor seguro que funciona en modo SSL (128 bits) y está certificado por una autoridad de certificación. El cliente deberá comunicar su número de tarjeta bancaria y/o sus datos bancarios rellenando un formulario de pago en línea.

En este caso, el cliente deberá efectuar la transacción siguiendo las normas de seguridad bancaria. Tanto si lo hace por teléfono como a través del Sitio, al comunicar su número de tarjeta bancaria y/o los datos bancarios, el cliente acepta anticipada e incondicionalmente que la Empresa efectúe la transacción segura. Por consiguiente, el cliente autoriza a su banco por anticipado a cargar de forma inmediata en su cuenta los importes indicados en los comprobantes transmitidos por la Empresa, incluso sin mediar facturas firmadas por el titular de la tarjeta. Se autorizará un cargo en la cuenta del cliente por el importe del/de los artículo/s comprado/s.

El cargo en la tarjeta bancaria del cliente se realiza en el momento del envío del/de los artículo/s solicitados, después de haber verificado que su pedido cumple las presentes condiciones generales de venta y que hay disponibilidad de este/estos por parte de la Empresa. En caso de que, por cualquier motivo (negativa, rechazo de la entidad emisora, etc.), fuera imposible cargar el importe adeudado por el cliente, el pedido no será aceptado por la Empresa y/o será anulado.

Artículo 10: Entrega

La entrega de los artículos solo podrá realizarse:

- en el lugar de residencia habitual del cliente o
- en la dirección de entrega del pedido indicada por el cliente al realizar el pedido —dicha dirección debe corresponder al lugar de residencia habitual de un tercero beneficiario elegido por el cliente que resida habitualmente en el territorio de Alemania, España, Francia,

Italia o el Reino Unido, o, en su defecto, a la dirección de la empresa en la que dicho tercero beneficiario ejerza su actividad profesional, siempre que dicha dirección se encuentre dentro de ese territorio—. La entrega no podrá realizarse, en ningún caso, en hoteles ni en apartados postales.

La entrega de los artículos se efectuará, después de que se haya registrado el pago del importe del pedido, en la dirección de entrega indicada por el cliente. Para ello, este último se compromete a comunicar a la Empresa una dirección de entrega exacta.

La entrega de los artículos solicitados se realizará:

- o bien en la fecha o el plazo indicados al cliente por la Empresa y, a más tardar, treinta (30) días siguientes a la fecha del pedido,
- o bien en el plazo que se le haya indicado al cliente en caso de falta de disponibilidad temporal de un artículo aceptada por el cliente: 1) en el momento de su pedido por teléfono al Servicio de atención al cliente, 2) en el momento de añadir un artículo a su "Cesta" y antes de la aceptación de su pedido.

La Empresa enviará los artículos solicitados por correo estándar o exprés en función de la opción escogida por el cliente. La entrega se efectuará exclusivamente en Alemania, España (excepto el Principado de Andorra y las Islas Canarias), Francia metropolitana (incluida Córcega), Mónaco, Italia (excepto el Vaticano y San Marino) y Reino Unido (Mainland e Irlanda del Norte).

Artículo 11: Reserva de titularidad

LA EMPRESA SE RESERVA EL DERECHO DE PROPIEDAD SOBRE LOS ARTÍCULOS ENTREGADOS HASTA EL PAGO DE SU PRECIO INTEGRAL Y LOS INTERESES CORRESPONDIENTES. EL PAGO SE CONSIDERARÁ REALIZADO CUANDO SE HAGA EFECTIVO EL COBRO DEL PRECIO. EN CASO DE IMPAGO TOTAL O PARCIAL, LA EMPRESA PODRÁ RECLAMAR, SIN PREVIO REQUERIMIENTO DE PAGO, EL O LOS ARTÍCULOS QUE HUBIERA/N SIDO ENTREGADO/S POR LA EMPRESA AL CLIENTE.

Artículo 12: Derecho de propiedad intelectual

Se concede al cliente un derecho de uso del Sitio limitado, que continuará siendo propiedad exclusiva de la Empresa, la cual ha creado y publicado en línea, entre otros, las páginas web, las imágenes, los códigos fuente y los contenidos que lo componen. Por consiguiente, el cliente se abstendrá de difundir o de reproducir en modo alguno el contenido del Sitio o parte del mismo. Los artículos de la Empresa, las marcas de la Empresa, en particular, Christian Dior, Dior, Baby Dior, Dior Joyería, etc. (lista no exhaustiva), al igual que todas las marcas, figurativas o no, y, de manera más amplia, todas las otras marcas, ilustraciones, imágenes, dibujos, modelos y logotipos que figuren en los artículos de la Empresa que se venden a distancia, en sus accesorios o en sus embalajes, se trate o no de marcas registradas, son y continuarán siendo propiedad exclusiva de la Empresa.

Está estrictamente prohibido realizar cualquier reproducción total o parcial, descarga, modificación o uso de estas marcas, ilustraciones, imágenes y logotipos, dibujos y modelos, independientemente del motivo o del medio utilizado, sin la previa y expresa autorización por escrito de la Empresa.

Esta disposición se aplica también a cualquier combinación o conjunción con cualquier otra marca, símbolo, logotipo y, de manera más amplia, cualquier signo distintivo destinado a formar un logotipo compuesto. Asimismo, queda estrictamente prohibido, sin la previa y expresa autorización por escrito de la Empresa:

- crear hipervínculos hacia páginas o elementos que componen el Sitio;

- realizar cualquier uso contrario a lo dispuesto en la presente licencia de uso del Sitio y, en particular, con respecto a la utilización de los elementos que lo componen (artículos publicados, descripciones, precios, datos, programas, gráficos, imágenes, textos, fotografías, herramientas, etc.) para la venta o cualquier otro uso directa o indirectamente comercial.

Artículo 13: Derecho de retractación y devolución de los artículos

De conformidad con lo dispuesto en los artículos L. 221-18 y siguientes del Código de consumo de Francia, el cliente goza del derecho de retractación, que podrá ejercer:

- en el Sitio, en la sección "Solicitud de devolución", en cuyo caso la Empresa acusará recibo por correo electrónico de dicha retractación del cliente,

o

- mediante el envío a la Empresa del formulario de retractación que esta adjuntó al mensaje de correo electrónico de confirmación del pedido (también disponible [aquí](#)) debidamente cumplimentado, o el envío de cualquier otra declaración escrita en la que mencione expresamente el derecho de retractación que ejerce a: contactdior@dior.com o por correo postal a Christian Dior Couture – Servicio de atención al cliente – 11 bis rue François 1er - BP39 - 75008, París.

Todo ello sin necesidad de invocar motivo alguno y dentro de un plazo de treinta (30) días, a contar desde la fecha de recepción de los artículos. El cliente reconoce haber sido informado y acepta que no dispondrá de dicho derecho de retractación en el caso de los productos personalizados, realizados según y/o conforme a sus exigencias, o retocados, de conformidad con el artículo L. 221-28 3.º del Código de Consumo de Francia.

Corresponderá al cliente devolver los artículos entregados:

- ya sea siguiendo los pasos del procedimiento propuesto por la Empresa, que se describe en el Sitio y según el cual todo los gastos de devolución de los artículos son asumidos por la Empresa, con un límite de un envío de devolución de artículos por cada pedido;
- o bien por otros medios de su elección y con gastos a su cargo. Le recomendamos conservar los comprobantes de dicha devolución, esperando que el cliente devuelva los artículos mediante un envío certificado o cualquier otro medio que certifique la fecha del envío.

En todo caso, el cliente deberá efectuar la devolución de los artículos entregados:

- dentro de un plazo de treinta (30) días a contar desde la fecha de ejercicio de su derecho,
- en su embalaje original (o, como mínimo, en un embalaje que confiera a los artículos una protección equivalente durante el transporte de la devolución), en perfecto estado, de modo que puedan ser puestos nuevamente en venta por la Empresa, sin usar y acompañados de todos los accesorios y documentos entregados (instrucciones, garantía, certificado de autenticidad, etc.), incluido también el albarán de entrega adjunto a los artículos entregados.

El reembolso del importe facturado por los artículos devueltos será abonado en la cuenta bancaria del cliente, a más tardar, dentro de los catorce (14) días siguientes a la recepción de dichos artículos por parte de la Empresa. Todo artículo personalizado, retocado o que se haya devuelto dañado, usado, incompleto o sucio no podrá ser objeto de dicho reembolso.

Artículo 14: Conformidad y garantía

El cliente deberá asegurarse de que los artículos que se le entregan corresponden a su pedido. En el supuesto de que los artículos entregados no se correspondieran con su pedido, se recomienda al cliente:

- informar inmediatamente de esta situación a la Empresa, ya sea directamente a través del Sitio, en la sección "Solicitud de devolución", por teléfono al Servicio de atención al cliente (al número de teléfono y en los horarios que se indican en el artículo 3 anterior) o bien por mensaje de correo electrónico dirigido a contactdior@dior.com, adjuntando comprobante de la no conformidad del artículo con el pedido;
- devolver los artículos en cuestión dentro de su embalaje original (o, como mínimo, en un embalaje que confiera a los artículos una protección equivalente durante el transporte de la devolución), en perfecto estado, sin usar y acompañados de todos los accesorios y documentos entregados (instrucciones, garantía, certificado de autenticidad, etc.), incluido también el albarán de entrega adjunto a los artículos entregados;
- realizar, para facilitar el procesamiento del caso por parte de la Empresa, un seguimiento de los diferentes pasos del procedimiento de devolución propuesto por esta última. Este proceso se describe en el Sitio y estipula que los gastos de devolución de los artículos son asumidos directamente por la Empresa, con un límite de un envío de devolución de artículos por cada pedido;

Si el cliente organiza él mismo la devolución de dichos artículos, usando los medios de su elección y corriendo él mismo con los gastos, se le recomienda conservar cualquier comprobante de dicha devolución, ya sea por envío certificado o por cualquier otro medio que certifique la fecha del envío. La Empresa se hará cargo de los gastos de la devolución siempre que se compruebe la no conformidad del artículo reclamada por el cliente. El correspondiente reembolso será abonado en la cuenta bancaria del cliente después de que este último haya enviado los comprobantes de dichos gastos.

Si no fuera posible cambiar los artículos devueltos y el cliente no quisiera recibir un vale de la Empresa, el reembolso del importe facturado por los artículos no conformes devueltos será abonado en la cuenta bancaria del cliente, a más tardar, en los catorce (14) días siguientes a la recepción por parte de la Empresa de los artículos devueltos.

Sin perjuicio de las condiciones de garantía específicas que puedan ser provistas al cliente con el artículo entregado, los artículos de la Empresa estarán sujetos a las garantías legales que se detallan a continuación relacionadas con la conformidad de los artículos vendidos y sus defectos:

Artículo L. 217-4 del Código de consumo de Francia: *"El vendedor entregará un bien que sea conforme al contrato y responderá por las faltas de conformidad verificadas durante la entrega. Responderá también por las faltas de conformidad causadas por el embalaje, las instrucciones de montaje o la instalación cuando dicha responsabilidad le corresponda de acuerdo con el contrato o cuando se haya realizado bajo su responsabilidad".*

Artículo L. 217-5 del Código de consumo de Francia: *"El bien será conforme al contrato:*

1) si es adecuado para el uso habitual esperado de un bien semejante y, en su caso:

- si corresponde a la descripción proporcionada por el vendedor y tiene las características que este ha presentado al comprador como muestra o de modelo;

- si presenta las características que un comprador puede legítimamente esperar considerando las declaraciones públicas realizadas por el vendedor, por el productor o por su representante, especialmente en la publicidad o en el etiquetado;

2) o si presenta las características definidas de común acuerdo entre las partes o es adecuado para cualquier uso especial que el comprador desea, del que se ha informado al vendedor, y que este último ha aceptado ".

Artículo L. 217-12 del Código de consumo de Francia: *"La acción para exigir la reparación de la falta de conformidad prescribirá en dos años a contar desde la fecha de entrega del bien ".*

Artículo L. 217-16 del Código de consumo de Francia: *"Cuando el comprador solicitara al vendedor, dentro del plazo de vigencia de la garantía comercial que se hubiera acordado en el momento de la compra o de la reparación de un bien mueble, una restauración cubierta por la garantía, todo periodo de inmovilización no menor a siete días se añadirá a la duración del periodo de garantía que quede por vencer.*

Dicho periodo comenzará a correr a partir de la solicitud de intervención del comprador o de la puesta a disposición del bien en cuestión para su reparación si dicha puesta a disposición es posterior a la solicitud de intervención ".

Artículo 1641 del Código civil de Francia: *"El vendedor estará obligado a responder por los defectos ocultos de la cosa vendida que la hagan impropia para el uso a que se la destina o disminuyan este uso de tal modo que, de haberlos conocido el comprador, no la habría adquirido o habría dado un precio menor por ella".*

Artículo 1648 apartado 1 del Código civil de Francia: *"La acción derivada de los vicios redhibitorios deberá ser ejercida por el comprador dentro de un plazo de dos años a contar desde la fecha en que tuviera conocimiento del vicio ".*

Artículo 15: Casos de fuerza mayor

El cumplimiento por parte de la Empresa de todo o parte de sus obligaciones se verá suspendido de producirse un caso fortuito o de fuerza mayor —en los términos del artículo 1218 del Código civil de Francia— que impidiera o retrasara dicho cumplimiento. La Empresa informará al cliente de tal caso fortuito o de fuerza mayor en los siete (7) días siguientes a su acaecimiento.

En caso de que la suspensión del cumplimiento de las obligaciones de la Empresa se extendiera durante un plazo mayor a quince (15) días, el cliente tendrá la posibilidad de anular el pedido en curso, y la Empresa procederá a su reembolso a la mayor brevedad posible mediante acreditación del importe correspondiente en la cuenta bancaria del cliente.

Artículo 16: Renuncia

El hecho de que la Empresa se abstenga de exigir en un momento dado el cumplimiento de alguna de las disposiciones de las presentes condiciones generales de venta no podrá interpretarse como una renuncia a invocar posteriormente dicho incumplimiento total o parcial.

Artículo 17: Validez de las condiciones generales de venta

Aun cuando alguna de las disposiciones de las presentes condiciones generales de venta se declarara total o parcialmente nula, las demás disposiciones y los otros derechos y obligaciones derivados de estas condiciones generales de venta no sufrirán modificación alguna y continuarán siendo aplicables.

Artículo 18: Litigio y legislación aplicable

LAS PRESENTES CONDICIONES GENERALES DE VENTA ESTÁN SUJETAS A LA LEGISLACIÓN FRANCESA, SALVO QUE SEAN APLICABLES DISPOSICIONES OBLIGATORIAS CONTRARIAS, COMO LAS QUE SE DERIVAN DEL REGLAMENTO CE N.º 593/2008 DE 17 DE JUNIO DE 2008 SOBRE LA LEY APLICABLE A LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES (ROMA I). SI SURGIERA ALGUNA DIFICULTAD AL REALIZAR EL PEDIDO O LA ENTREGA DE LOS ARTÍCULOS DE LA EMPRESA, EL CLIENTE TENDRÁ LA POSIBILIDAD, ANTES DE INICIAR UN RECLAMO JUDICIAL, DE BUSCAR UNA SOLUCIÓN AMISTOSA CON LA EMPRESA Y RECURRIR AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR CORRESPONDIENTE A LA EMPRESA.