

DIOR

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DES SERVICES APRÈS VENTE

1. Les présentes Conditions Générales régissent les Services Après-Vente (ci-après « Services Après-Vente » ou « Services ») fournis par la société Christian Dior Couture qui gère la boutique dans laquelle la demande d'assistance du Client est faite (ci-après « Dior »).
2. Lors de la remise du produit par le Client (ou toute personne qu'il aura mandatée, par écrit, pour le faire en son nom et pour son compte) à Dior, Dior, conjointement avec le Client, procède à la prise de photographies du produit et à son analyse, en identifiant tous les signes visibles (y compris, mais sans s'y limiter, les déchirures, les dommages préexistants, les salissures, etc.) Tous les signes visibles ont été dûment notés sur la fiche signée électroniquement par le Client lors de la remise du produit (ci-après la « Fiche SAV ») et documentés par la prise de photographies, lesquelles ont été visionnées par le Client et reproduites sur la Fiche SAV. Les Services Après-Vente que le Client a demandé à Dior de réaliser sont également décrits dans cette Fiche SAV qui sera adressée par email au Client.
3. Le produit est réputé être remis à Dior sans aucun objet non fixé ni objet fixé. A cet égard, Dior n'est pas responsable (i) des objets fixés au produit ou non fixés (par exemple, ceux laissés dans les poches) qui n'ont pas été détectés lors de l'analyse susmentionnée du produit ni (ii) de tout dommage résultant ou causé par les objets susmentionnés.
4. Le produit est envoyé en atelier ou sur leur lieu de fabrication afin d'être examiné en détail par les artisans et les experts de Dior. Ceux-ci détermineront si le défaut ou le problème ayant conduit le Client à solliciter les Services Après-Vente est couvert par la garantie, la faisabilité de la réparation lorsque cette option a été choisie par le Client, le temps estimé pour effectuer cette réparation et, lorsque le défaut ou le problème n'est pas couvert par la garantie, le coût estimé pour effectuer les Services. Lorsque ces informations diffèrent des informations renseignées dans le formulaire ci-dessus, le Client sera informé dans les plus brefs délais et si le Client doit finalement supporter des frais ou supporter des frais supérieurs à ceux estimés dans le formulaire ci-dessus, le Client recevra un devis qui devra, si le Client l'accepte, confirmé par retour d'email avant la mention « bon pour accord pour le devis n° [n° du devis] que les Services ne soient réalisés. Si le Client refuse les nouvelles conditions, la boutique Dior qui a fait la demande de Services Après-Vente le contactera dès que le produit sera prêt à être enlevé afin que le Client puisse collecter (ou faire collecter) le produit dans ladite boutique.
5. Le Client comprend et accepte que même lorsque le produit et les Services ont été indiqués comme couverts par la garantie dans le formulaire ci-dessus, les artisans et experts peuvent, notamment au regard de l'état dégradé du produit, constater que le produit n'a pas été utilisé normalement et qu'en conséquence la garantie est exclue. Dans ce cas, le Client en sera informé par écrit et il sera procédé comme à l'article 4 ci-dessus. Si les artisans et experts confirment que le produit est couvert par la garantie mais qu'ils indiquent que le produit ne peut pas être remis en état, un remboursement total ou partiel ou un remplacement sera proposé par écrit au Client. Pour plus d'information sur les garanties légales, le Client est invité à consulter les conditions générales de vente Dior présentées en boutique ainsi que les articles L.217-3 à L.217-20 du Code de la consommation relatifs à la garantie légale de conformité et les articles 1641 à 1649 du Code civil relatifs à la garantie des vices cachés.
6. Dior fera tous les efforts raisonnables pour s'assurer que tous les Services Après-Vente sont exécutés selon les normes les plus élevées possibles.
7. Tant en cas d'exécution par Dior des Services Après-Vente que dans le cas où Dior et ses artisans et experts ont estimé que le produit n'est pas réparable, Dior contactera le Client (d'abord par téléphone puis, si le Client ne répond pas, par courriel) pour l'informer que le produit est prêt à être collecté dans la même boutique que celle où la demande de Services Après-Vente a été faite. Le Client devra collecter le produit dans les 3 mois suivants cette notification. Si le produit n'est pas retiré dans les 3 mois suivants le premier avis écrit de Dior, Dior enverra un second avis écrit au Client, par lettre recommandée avec avis de réception (à l'adresse indiquée sur la Fiche SAV) l'informant que si le produit n'a pas été collecté à l'expiration d'un nouveau délai de 15 mois à compter de la première présentation de cette lettre recommandée valant second avis, Dior pourra en disposer de quelque manière que ce soit (y compris en le détruisant et, lorsque cela est possible, le recycler). En effet, tout retard dans la collecte du produit après l'expiration de ce second délai d'enlèvement cause un préjudice à Dior en raison des frais encourus pour la garde et l'entretien du produit. En signant les présentes conditions générales des Services Après-Vente, communiquées au Client au moment de la remise du produit et avant signature de la Fiche SAV, celui-ci reconnaît et accepte expressément que, par dérogation à la loi du 31 décembre 1903, Dior pourra disposer du produit qu'il n'aura pas collecté dans les délais impartis, sans que le Client ne puisse réclamer à Dior une quelconque indemnisation à quelque titre que ce soit.
8. Le produit peut être collecté par le Client en présentant la copie de la Fiche SAV et, le cas échéant du devis définitif dûment signés, accompagnés de sa pièce d'identité. Le Client peut également utiliser la procuration, qui lui a été adressée par email en même temps que la Fiche SAV et les présentes conditions générales, pour désigner une personne habilitée à collecter le produit à sa place (ci-après la « Personne Désignée »). Pour collecter le produit, la Personne Désignée devra présenter la procuration dûment remplie et signée par le Client, la copie de la Fiche SAV et, le cas échéant, du devis définitif, dûment signés par le Client, une copie de la pièce d'identité du Client ainsi que sa propre pièce d'identité. .
9. Toutes les fois que la garantie aura été écartée, tous les montants dus au titre du Service Après-Vente qui n'auront pas été payés en totalité au moment de la collecte du produit devront faire l'objet d'un règlement en une fois le jour de la collecte du produit. A défaut, le produit ne sera pas restitué au Client. Le Client n'a droit à aucun remboursement sur le Service Après-Vente sauf à ce qu'il démontre que le Service a été incorrectement rendu (réparation pas ou mal effectuée, remplacement par un produit différent sans accord du Client).

DIOR

10. Dior attache une très grande importance à la protection de ses droits de propriété intellectuelle et au respect de la loi. Par conséquent, Dior ne répare pas les produits portant atteinte à une loi ou un règlement, notamment lorsqu'ils ont été identifiés comme volés ou contrefaisants. Par ailleurs, par la signature des présentes conditions générales d'utilisation des Services Après-Vente, le Client autorise Dior, toutes les fois que les circonstances le justifient (i) à conserver les produits contrefaisants en vue de les détruire et, lorsque cela est possible, les recycler et/ou à des fins d'investigations notamment judiciaires et/ou, le cas échéant, à titre de preuve contre l'auteur de la contrefaçon ou de l'atteinte à une loi ou un règlement et (ii) à communiquer aux autorités compétentes les données personnelles du Client si Dior y est tenue par la loi ou ces mêmes autorités. L'achat de produits Dior dans les boutiques Dior et auprès de ses distributeurs agréés constitue le meilleur moyen de s'assurer de l'authenticité d'un produit Dior.

11. Les présentes conditions générales d'utilisation des Services Après-Vente sont régies par le droit français. En cas de litige concernant les Services Après-Vente, le Client peut rechercher une solution amiable en nous contactant par email ou par téléphone ou contacter le médiateur de la consommation du Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (CMAP), en remplissant le formulaire dédié sur le site www.cmap.fr, en envoyant sa demande par courrier au CMAP Médiation Consommation, 39, avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 PARIS ou par courriel à consommation@cmap.fr. Le recours à la médiation est un mécanisme alternatif de règlement des litiges, qui n'est pas une condition préalable à l'exercice d'une action en justice. Le Client peut donc engager une action en justice contre Dior sans avoir eu recours ou tenter d'avoir eu recours à la médiation. A défaut de solution amiable ou de recours à la médiation, tous les litiges relatifs aux présentes conditions générales seront soumis au tribunal compétent en application des règles édictées par le Code de procédure civile et le Code de la consommation. Le Client peut introduire une action devant les tribunaux (i) du lieu du domicile de Dior ; ou (ii) du lieu de son domicile ; ou (iii) du lieu de l'exécution des Services Après-Vente.

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ SYNTHÉTIQUE

Règlement (UE) 2016/679 : Règlement général sur la protection des données.

L'enseigne Dior qui gère la boutique dans laquelle la demande de SAV est effectuée, en tant que responsable du traitement, traitera les données du Client (par exemple, nom, prénom, numéro de téléphone, adresse personnelle, adresse e-mail, copie de la pièce d'identité) pour traiter et suivre la demande de SAV du Client.

Les données personnelles du Client seront conservées pendant la période strictement nécessaire au bon traitement de la demande du Client et des éventuelles réclamations et conformément à la politique de confidentialité disponible en boutiques et sur le site www.dior.com, après quoi les données personnelles seront effacées ou rendues anonymes.

Veillez noter qu'en envoyant un courriel à privacy@christiandior.com, le Client pourra toujours accéder à ses données personnelles, les mettre à jour et les supprimer, révoquer ou modifier ses consentements et recevoir ou demander la transmission de ses données à un autre responsable du traitement. En outre, le Client pourra s'opposer à tout moment au traitement de ses données personnelles, notamment à des fins de marketing ou d'analyse de ses préférences lorsque le Client a donné un consentement spécifique. Le Client aura également le droit de déposer une plainte auprès de l'autorité compétente en matière de protection des données ou auprès de l'autorité de contrôle de l'État membre de la résidence habituelle du Client ou du lieu de l'infraction présumée.

Si le Client a besoin de plus d'informations, il est invité à lire le texte complet de la politique de confidentialité disponible en boutiques et sur le site www.dior.com à la section Politiques de confidentialité.