

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION ET D'ACHAT

1. INTRODUCTION

Le présent document (et tout document mentionné ci-après) établit les conditions générales d'utilisation de toutes les pages web conçues pour la Belgique et destinées à celle-ci sous le domaine www.bershka.com ainsi que leurs sous-répertoires respectifs, quelle que soit l'application, le support numérique, le moyen ou le dispositif utilisé pour y accéder (ci-après, conjointement, les "Plateformes") ainsi que les conditions générales d'achat de produits par le biais de ces Plateformes (ci-après: les «Conditions »).

Veuillez lire attentivement les présentes Conditions, notre politique en matière de cookies et notre politique de confidentialité (ci-après les « Politiques de protection des données ») avant d'utiliser les Plateformes site. En utilisant les Plateformes ou en passant une commande sur ces dernières, vous acceptez d'être lié par ces Conditions et par nos Politiques de protection des données. Dès lors, si vous n'acceptez pas l'ensemble des Conditions et des Politiques de protection des données, veuillez ne pas utiliser les Plateformes.

Les présentes Conditions peuvent faire l'objet de modifications. Il vous incombe de les consulter régulièrement, car les conditions applicables seront celles en vigueur au moment de l'utilisation des Plateformes ou de la conclusion du contrat (tel que décrit ci-dessous).

Pour toute question concernant les Conditions ou les Politiques de protection des données, veuillez nous contacter via l'une des méthodes de communication disponibles sur nos Plateformes.

L'exécution du Contrat (tel que décrit ci-dessous) peut être effectuée, au choix, dans l'une des langues disponibles sur les Plateformes pour les Conditions.

2. NOS COORDONNÉES

La vente de produits par le biais de ces Plateformes est réalisée sous le nom commercial de « BERSHKA » par INDITEX Belgique S.A., une société de droit belge immatriculée à la Banque Carrefour des Entreprises (B.C.E) sous le numéro 0450.661.802 avec TVA n° BE0450661802, dont le siège social est sis Rue aux Laines 68-72 à 1000 Bruxelles (Belgique) (ci-après « BERSHKA»). Les Termes « Nous » ou « Notre » ou « nos » utilisés dans les présentes Conditions se réfèrent également à BERSHKA.

Pour nous contacter :

Tel: 0 800 784 06

Email: contact@bershka.com

3. VOS COORDONNÉES ET VOS VISITES SUR LES PLATEFORMES

Les informations ou données personnelles que vous nous communiquez seront traitées en vertu des Politiques de protection des données. En utilisant les Plateformes, vous donnez

votre accord au traitement de ces informations et coordonnées et vous déclarez que l'ensemble des informations ou coordonnées fournies sont véridiques et exactes.

4. UTILISATION DE NOS PLATEFORMES

En utilisant les Plateformes et en passant des commandes sur celles-ci, vous vous engagez à :

- Utiliser les Plateformes uniquement afin d'effectuer des consultations ou de passer des commandes juridiquement valables.
- Ne pas passer de commandes fausses ou frauduleuses. S'il peut être considéré, dans la mesure du raisonnable, qu'une commande de cette nature a été passée, nous serons autorisés à l'annuler et à en informer les autorités compétentes.
- Nous fournir votre adresse électronique, votre adresse postale et/ou d'autres coordonnées correctes et exactes. De même, vous nous autorisez à utiliser ces données pour que nous puissions vous contacter le cas échéant (voir notre politique de confidentialité).

Vous ne pourrez pas passer de commande si vous ne nous communiquez pas toutes les données requises.

En passant une commande sur les Plateformes, vous affirmez que vous êtes âgé de plus de 18 ans et que vous jouissez de la capacité juridique pour passer des contrats.

5. DISPONIBILITÉ DES SERVICES

Le service de livraison pour les produits proposés sur les Plateformes est disponible en Belgique uniquement.

Si vous souhaitez commander des produits à partir d'un autre État membre de l'Union Européenne que la Belgique via les Plateformes, vous êtes bien entendu invité à le faire. Toutefois, les produits commandés ne peuvent être livrés que dans un magasin Bershka ou à une adresse de livraison en Belgique.

6. VALIDATION DU CONTRAT

Les informations mentionnées dans les présentes Conditions et les données mentionnées sur les Plateformes ne constituent pas une offre de vente mais une invitation à entrer en pourparlers. Aucun contrat ne sera passé entre vous et nous au regard des produits tant que nous n'aurons pas accepté expressément votre commande. Si votre commande n'est pas acceptée et que son montant a déjà été débité, vous serez intégralement remboursé.

Pour passer une commande, vous devrez suivre la procédure d'achat en ligne et cliquer sur « Autoriser paiement ». Suite à cela, vous recevrez un courrier électronique accusant réception de votre commande (« Confirmation de commande »).

Si vous passez une commande via l'un des appareils électroniques mis à votre disposition par BERSHKA dans certains de ses magasins en Belgique à cette fin, vous devez suivre la procédure d'achat indiquée sur lesdits appareils. En finalisant la procédure d'achat, vous serez invité à régler votre commande. Si le paiement est effectué avec succès, la

Confirmation de commande vous sera envoyée par email ou par SMS, selon que vous soyez enregistré comme utilisateur ou pas.

Sachez que cela ne signifie pas que votre commande a été acceptée. En effet, votre commande constitue une offre que vous nous soumettez en vue d'acheter un ou plusieurs produits. Toutes les commandes sont soumises à notre acceptation. Nous vous informerons de cet accord en vous envoyant un courrier électronique vous confirmant que la commande a bien été expédiée (« Confirmation d'Expédition »). Si vous n'êtes pas enregistré en tant qu'utilisateur et vous passez une commande via l'un des appareils électroniques mis à votre disposition par BERSHKA, la Confirmation d'expédition vous parviendra par SMS.

Un ticket électronique reprenant votre commande sera joint à votre Confirmation d'Expédition (« E-ticket »). Si vous n'êtes pas enregistré en tant qu'utilisateur et que vous passez une commande via l'un des appareils électroniques mis à votre disposition par BERSHKA, le E-ticket sera disponible via un lien qui vous est envoyé par SMS.

Le contrat d'achat d'un produit entre les parties (le « Contrat ») sera validé uniquement à compter de l'envoi de la Confirmation d'Expédition.

Seuls les produits concernés par la Confirmation d'Expédition constitueront l'objet du Contrat. Nous ne serons pas tenus de vous fournir tout autre produit n'ayant fait l'objet d'aucune commande jusqu'à ce que nous vous confirmions l'envoi de la commande dans une Confirmation d'Expédition.

7. DISPONIBILITÉ DES PRODUITS

Toutes les commandes de produits sont soumises à la disponibilité de ces derniers. En ce sens, en cas de difficulté d'approvisionnement ou si les produits ne sont plus en stock, nous nous réserverons le droit de vous informer sur la possibilité de commander des produits de remplacement d'une qualité ou d'une valeur identique ou supérieure. Si vous ne souhaitez pas commander ces produits de remplacement, nous vous rembourserons tout montant éventuellement versé.

8. REFUS DE TRAITER UNE COMMANDE

Nous nous réservons le droit de retirer à tout moment tout produit des Plateformes et de remplacer ou modifier tout contenu ou information figurant sur ces dernières. Bien que nous mettions toujours tout en œuvre pour répondre à toutes les commandes, des circonstances exceptionnelles peuvent surgir et nous obliger à refuser de traiter une commande après vous avoir adressé la Confirmation de la commande. Nous nous réservons ce droit à tout moment.

Nous ne serons pas responsables envers vous ou un tiers du fait de notre décision de retirer un produit des Plateformes, du fait de notre décision de remplacer ou modifier tout contenu ou information figurant sur les Plateformes ou de notre refus de traiter une commande après avoir envoyé la Confirmation de la commande.

9. LIVRAISON

Sous réserve des dispositions de la clause 7 susmentionnée portant sur la disponibilité des produits, et sauf en cas de circonstances exceptionnelles, nous mettrons tout en œuvre pour

exécuter votre commande du ou des produits(s) visé(s) dans chaque Confirmation d'Expédition avant la date de livraison indiquée dans cette dernière ou, si aucune date de livraison n'est spécifiée, dans le délai estimé qui est indiqué au moment de choisir le mode de livraison et, en tout état de cause, dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date de Confirmation de la commande.

Des retards peuvent néanmoins se produire pour des motifs liés à la personnalisation de produits, à des circonstances imprévues ou à la zone de livraison.

Si nous ne sommes pas en mesure de respecter la date de livraison pour quelque raison que ce soit, nous vous en informerons et vous proposerons soit de poursuivre le processus d'achat avec une nouvelle date de livraison, soit d'annuler votre commande et de vous rembourser l'intégralité du montant que vous avez payé. Les Cartes Cadeau virtuelles seront livrées à la date que vous aurez indiqué lors de votre commande. Veuillez tenir compte du fait qu'aucune livraison à domicile n'est effectuée le samedi, le dimanche et les jours fériés, sauf en ce qui concerne les Cartes Cadeau virtuelles qui seront livrés à la date indiquée lors de votre commande.

Aux fins des présentes Conditions, la « livraison » sera considérée comme ayant été effectuée ou la commande sera considérée comme ayant été « livrée » au moment où vous acquérez, ou un tiers que vous aurez désigné acquiert la possession matérielle des produits, laquelle se matérialisera par la signature de l'accusé de réception de la commande à l'adresse de livraison convenue. La livraison des Cartes Cadeau virtuelles sera considérée comme ayant eu lieu conformément aux conditions générales régissant la Carte Cadeau, et en tous cas à la date d'expédition de la Carte Cadeau virtuelle à l'adresse e-mail que vous nous avez communiquée.

10. IMPOSSIBILITÉ DE LIVRAISON

En cas d'impossibilité de livrer votre commande, nous nous efforcerons de trouver un endroit sécurisé pour y déposer votre colis. Si nous ne trouvons pas d'endroit sécurisé, votre commande retournera à notre entrepôt. Nous laisserons également un avis vous indiquant l'endroit où se trouve votre commande et la marche à suivre pour procéder à une nouvelle livraison. Si vous ne vous trouvez pas au lieu de livraison au moment convenu, veuillez nous contacter pour organiser la livraison à une date ultérieure.

Si la commande n'a toujours pas pu être livrée, pour des raisons qui ne nous sont pas imputables, après un délai de 15 jours suivant la date à laquelle votre commande était disponible en vue de sa livraison, nous considérerons que vous souhaitez mettre un terme au Contrat et celui-ci sera résilié. En conséquence de la résiliation du Contrat, nous vous rembourserons tous les montants versés, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires liés au choix d'un mode de livraison autre que le mode de livraison ordinaire et le moins onéreux que nous vous proposons), dans les plus brefs délais et, en tout état de cause, dans un délai de 14 jours à compter du moment où le Contrat sera considéré comme étant résilié.

Veuillez tenir compte du fait que nous serons autorisés à vous facturer les éventuels frais de transport supplémentaires inhérents à la résiliation du Contrat. Cette clause ne s'applique pas à la Carte Cadeau virtuelle dont la livraison est régie par les conditions générales de la Carte Cadeau et par l'article 9 ci-dessus.

11. TRANSFERT DES RISQUES ET DE LA PROPRIÉTÉ DES PRODUITS

Les risques liés au produit sont placés sous votre responsabilité au moment de la livraison, au sens des dispositions de la clause 9 ci-dessus.

Vous acquérez la propriété des produits au moment où nous recevons le paiement intégral de tous les montants dus à cet égard, y compris les frais de livraison, ou au moment de la livraison (au sens des dispositions de la clause 9 ci-dessus), si cette dernière s'est produite à une date ultérieure.

12. PRIX ET PAIEMENT

Le prix des produits sera celui indiqué à tout moment sur nos Plateformes, sauf en cas d'erreur manifeste. Des erreurs peuvent se produire en dépit de tous nos efforts afin de nous assurer que les prix indiqués sur nos Plateformes sont exacts. Si nous décelons une erreur dans le prix du ou des produit(s) que vous avez commandé(s), nous vous en informerons dans les plus brefs délais et vous proposerons soit de confirmer votre commande au prix correct, soit d'annuler cette commande. Si nous n'arrivons pas à vous contacter, la commande sera considérée comme annulée et nous vous rembourserons l'intégralité des montants payés.

Nous ne sommes pas tenus de vous vendre un produit à un prix inférieur incorrect (et ce même après vous avoir envoyé la Confirmation d'Expédition), si l'erreur est manifeste et sans ambiguïté et si vous êtes raisonnablement en mesure de l'identifier comme telle.

Les prix affichés sur nos Plateformes comprennent la TVA mais excluent les frais de livraison, qui s'ajouteront au montant total à payer, tel qu'établi dans le guide d'achat, dans la section « AIDE », (voir la rubrique « envoi » consacrée aux frais de livraison).

Les prix peuvent être modifiés à tout moment. Toutefois, aucune modification n'aura d'effet sur les commandes vis-à-vis desquelles une Confirmation de commande aura déjà été envoyée, à l'exception des cas décrits ci-dessus.

Après avoir choisi tous les produits que vous souhaitez acheter, ceux-ci seront ajoutés à votre panier. Nous procéderons ensuite au traitement de votre commande et vous serez invité à effectuer le paiement. À cette fin, vous devez suivre les différentes étapes du processus d'achat en indiquant ou en vérifiant les informations requises à chacune d'entre elles. Au cours du processus d'achat, vous avez toujours la possibilité de modifier les données relatives à votre commande avant de procéder au paiement. Le processus d'achat est expliqué en détail dans le guide d'achat, dans la section « AIDE ». En outre, si vous êtes enregistré en tant qu'utilisateur dans notre système, toutes les données relatives aux commandes que vous avez passées chez nous sont disponibles dans la rubrique « Mon compte ».

Vous pouvez effectuer le paiement à l'aide des cartes bancaires suivantes : Visa, Mastercard, American Express, Bancontact, Bancontact QR Code ainsi que par le biais de Paypal. En alternative, vous pouvez régler l'intégralité ou une partie du prix de votre commande avec une Carte Cadeau ou avec un bon d'achat pour la Belgique émis par INDITEX Belgique SA.

Veillez noter que Fashion Retail, S.A, dont le siège social est sis Avenida de la Diputación, Edificio Inditex, Arteixo, A Coruña (Espagne) immatriculée au registre de commerce de A

Coruña, vol. 3425, page 49, C-47731, 1ère inscription et avec numéro d'identification fiscale A-70301981 collectera les paiements et effectuera le remboursement pour le compte d'INDITEX Belgique SA en ce qui concerne tous les paiements effectués via les Plateformes.

Si vous passez une commande via l'un des appareils électroniques mis à votre disposition par BERSHKA dans certains de ses magasins en Belgique à cette fin, vous aurez également le choix de payer votre commande à la caisse par tous les moyens de paiement acceptés dans ces magasins.

Les données de votre carte seront cryptées afin de réduire tout risque d'accès non autorisé. Une fois votre commande passée, nous formulerons une demande de préautorisation de prélèvement par carte bancaire afin de nous assurer que vous disposez de fonds suffisants pour effectuer la transaction.

Le montant correspondant sera prélevé sur votre carte au moment où les produits faisant l'objet de votre commande quitteront notre entrepôt.

Si vous effectuez le paiement par le biais de Paypal, d'une Carte Cadeau ou d'un bon d'achat pour la Belgique émis par INDITEX Belgique SA, le prélèvement sera effectué au moment où nous confirmerons la commande.

En cliquant sur « Autoriser paiement », vous confirmez que la carte de crédit vous appartient ou que vous êtes la légitime titulaire de la Carte Cadeau ou du bon d'achat, s'il échet.

Les cartes de crédit sont soumises à des contrôles de validité et à une autorisation de la part de l'organisme émetteur de ces cartes. Si nous ne recevons pas l'autorisation de paiement requise, nous ne serons pas tenus responsables du retard ou du défaut de livraison des produits et nous ne serons pas en mesure de passer un Contrat avec vous.

13. PAIEMENT EXPRESS

L'option de paiement express (ci-après : « Paiement express ») facilite le processus d'achat sur les Plateformes. Il vous dispense en effet d'indiquer, pour chaque achat, les données relatives à la livraison, à la facturation et au paiement. L'option de Paiement express est disponible dans la rubrique « Mon panier ».

Pour pouvoir utiliser l'option de Paiement express, vous devrez enregistrer les données relatives à votre carte bancaire. Vous pourrez procéder à cet enregistrement lors du paiement à l'aide d'une des cartes acceptées sur les Plateformes, en cliquant sur l'option « Enregistrer les données de ma carte ». Les données suivantes seront enregistrées : numéro et date d'expiration de la carte, ainsi que le nom du titulaire de la carte, tel qu'il est indiqué sur cette dernière.

Pour procéder à l'enregistrement des données de votre carte afin d'utiliser l'option de Paiement express, vous devrez accepter la Politique de confidentialité et les Conditions applicables.

En ayant recours au système de Paiement express, vous acceptez que le montant des achats effectués par le biais de ce système soit prélevé sur la carte bancaire associée à ce dernier.

En tout état de cause, l'utilisation de la carte sera régie par les conditions écrites convenues entre vous et l'organisme émetteur de la carte.

Vous pouvez enregistrer dans la rubrique « Paiement express » les données de toutes les cartes que vous souhaitez. À cette fin, vous devez effectuer au moins un paiement avec chacune d'entre elles. Si vous souhaitez enregistrer les données de plusieurs cartes, la carte dont les données ont été enregistrées le plus récemment sera considérée comme votre « Carte favorite » et le montant des achats effectués suivant le système de Paiement express sera débité de cette carte par défaut. Toutefois, vous pourrez modifier votre Carte favorite dans la rubrique « Mon compte » sur les Plateformes.

Pour avoir recours au système de Paiement express, il vous suffit de cliquer sur le bouton « Paiement express » qui figure dans le panier d'achat. Un écran s'affichera alors, contenant toutes les données de livraison, facturation et paiement relatives à votre achat. Les données figurant sur cet écran ne peuvent pas être modifiées. Par conséquent, si des données ne sont pas correctes, veuillez ne pas valider votre achat. Pour effectuer un achat avec d'autres données, veuillez ne pas utiliser l'option de Paiement express.

Vous pouvez modifier votre Carte favorite liée au Paiement express dans la rubrique « Mon compte » sur les Plateformes.

Les dispositions de la présente clause ne s'appliquent pas à l'achat de produits en qualité d'invité.

14. ACHAT DE PRODUITS EN QUALITÉ D'UTILISATEUR ENREGISTRÉ OU D'INVITÉ

Vous pouvez ouvrir un compte sur nos Plateformes et effectuer des achats en tant qu'utilisateur enregistré.

Si vous êtes un utilisateur enregistré et que vous agissez en tant que consommateur, vous pouvez avoir accès à des réductions et à d'autres avantages exclusifs (ci-après, « BERSHKA MMBRS ») sur nos Plateformes et dans nos magasins physiques.

BERSHKA MMBRS est régi par les conditions d'utilisation jointes aux présentes Conditions (ci-après les « Conditions d'Utilisation de BERSHKA MMBRS ») ainsi que, le cas échéant, par les conditions spécifiques applicables à chaque remise ou avantage, communiquées conformément à la législation en vigueur (ci-après les « Conditions Particulières »), lesquelles complètent les présentes Conditions. Pour de plus amples informations, veuillez consulter la section FAQ sur nos Plateformes.

Nos Plateformes vous offrent également la possibilité d'acheter des produits en qualité d'invité. En vertu de cette modalité d'achat, vous ne devez fournir que les données nécessaires au traitement de votre commande. Au terme du processus d'achat, vous êtes invité à vous enregistrer en tant qu'utilisateur ou à continuer en qualité d'utilisateur non enregistré.

15. TAXE SUR LA VALEUR AJOUTÉE

Tout achat effectué par l'intermédiaire des Plateformes est soumis à la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) conformément aux lois belges en vigueur, au taux applicable en Belgique au moment de l'achat.

16. POLITIQUE EN MATIÈRE D'ÉCHANGE / DE RETOUR

16.1 Droit de rétractation légal

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du Contrat (à l'exception de celui portant sur les produits mentionnés à l'article 16.3 ci-après, pour lesquels le droit de rétractation est exclu) dans un délai de 14 jours sans invoquer de motif.

Le délai de rétractation expire au bout de 14 jours à compter de la date à laquelle vous ou un tiers autre que le transporteur que vous avez désigné prend physiquement possession des produits ou, dans le cas de plusieurs produits faisant partie d'une même commande mais livrés séparément, au bout de 14 jours à compter de la date à laquelle vous ou un tiers autre que le transporteur que vous avez désigné prend physiquement possession du dernier produit.

Pour faire valoir votre droit de rétractation, veuillez informer BERSHKA de votre décision de vous rétracter du Contrat par une déclaration sans équivoque, notamment par courrier postal envoyé à l'adresse suivante: Pol. industrial INDITEX. Camino de Tordera a Palafolls S/N. Km.0.608490 Tordera (Barcelona) (Espagne) ou à travers l'un des moyens de communication disponibles sur les Plateformes. Vous avez également la possibilité d'utiliser le formulaire de rétractation en annexe, bien que cela ne soit pas obligatoire.

Le délai de rétractation est respecté si vous nous informez de votre décision d'exercer votre droit de rétractation avant l'expiration de ce délai de rétractation.

Effets de la rétractation

Si vous décidez de vous rétracter du Contrat, nous vous rembourserons tous les paiements versés, y compris les frais de livraison au lieu de livraison d'origine en Belgique (à l'exception des frais supplémentaires liés au choix d'un mode de livraison autre que le mode de livraison ordinaire et le moins onéreux que nous vous proposons et, le cas échéant, après déduction des coûts de retour par point relais (*cf.* article 16.3 ci-dessous)), dans les plus brefs délais et, en tout état de cause, dans un délai de 14 jours à compter du moment où nous aurons été informés de votre décision de vous rétracter du Contrat. Nous procéderons à ce remboursement suivant le même mode de paiement que celui que vous avez utilisé lors de la transaction initiale, sauf si vous acceptez expressément un autre mode de paiement. En tout état de cause, ce remboursement n'entraînera aucun frais à votre charge. Indépendamment de ce qui précède, nous pourrions différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu les produits retournés ou que vous nous ayez fourni la preuve du retour de ces derniers, la date la plus proche étant retenue.

Veuillez renvoyer les produits (avec l'imprimé du E-ticket joint à la Confirmation d'Expédition) à SPEDIMEX - BERSHKA, Sosnowiec 15a, 95-010 Stryków (Pologne) ou les rapporter auprès de l'un des magasins Bershka situés en Belgique ou les déposer auprès d'un point relais en Belgique avec l'étiquette de retour que nous vous aurons fait parvenir à votre demande.

Veuillez nous retourner les produits dans les plus brefs délais et, en tout état de cause, dans un délai de 14 jours à compter de la date où vous nous aurez informés de votre

décision de vous rétracter de ce Contrat. Le délai est respecté si vous nous renvoyez les produits avant l'expiration du délai de 14 jours.

Les frais directs encourus à la suite du retour des produits – et aussi les risques si vous les renvoyez par vos propres moyens - seront à votre charge, sauf dans les cas où vous remettez les produits auprès de l'un des magasins Bershka situés en Belgique.

Les produits doivent être retournés à BERSHKA dans un état acceptable et en conformité avec les normes élémentaires de diligence et soin.

Nous attirons votre attention sur ce que votre responsabilité peut être engagée en raison de la dépréciation de la valeur des produits résultant de manipulations autres que celles nécessaires en vue de s'assurer de leur nature, leur qualité et leur fonctionnement.

16.2 Droit de rétractation contractuel (droit de retour commercial)

Outre le droit de rétractation légal accordé aux consommateurs, mentionné à la clause 16.1 ci-dessus, et sans préjudice de celui-ci, vous avez la possibilité de nous retourner tout produit (à l'exception des produits mentionnés à la clause 16.3 ci-après, pour lesquels le droit de rétractation est exclu) dans un délai de 30 jours à compter de la date de la Confirmation d'Expédition.

Le retour des Cartes Cadeau est régi par les Conditions générales des Cartes Cadeau.

En cas de retour des produits réalisé en vertu du droit de rétractation contractuel mais après expiration du délai de rétractation légal, le remboursement ne portera que sur le montant payé pour ces produits.

Les frais directs encourus à la suite du retour des produits – et aussi les risques si vous les renvoyez par vos propres moyens - seront à votre charge, sauf dans les cas où vous remettez les produits auprès de l'un des magasins Bershka situés en Belgique.

Lorsque vous exercez le droit contractuel de rétractation, les produits doivent impérativement nous être retournés dans les mêmes conditions que celles dans lesquelles vous les avez reçus, avec les étiquettes et emballages d'origine ainsi qu'avec les instructions et tout autre document, le cas échéant, les accompagnant. A défaut de ce faire, nous nous réservons le droit de ne pas vous rembourser.

Au cas où vous nous informez de votre décision de faire valoir votre droit de rétractation, en vertu des dispositions prévues dans la clause 16.1 ci-dessus mais après expiration du délai de rétractation légal, vous êtes tenu, en tout état de cause, de nous retourner les produits dans un délai de 30 jours à compter de la date de la Confirmation d'Expédition.

16.3 Dispositions communes

Vous n'aurez pas le droit de résilier le Contrat si ce dernier concerne la livraison des produits suivants:

- Articles personnalisés
- CD de musique/DVD sans leur emballage d'origine.

- Les biens qui ont été descellés par vous après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

Votre droit de rétractation légal du Contrat n'est applicable qu'aux produits qui sont retournés dans un état acceptable et en conformité avec les normes élémentaires de diligence et soin. Nous attirons votre attention sur ce que votre responsabilité peut être engagée en raison de la dépréciation de la valeur des produits résultant de manipulations autres que celles nécessaires en vue de s'assurer de leur nature, leur qualité et leur fonctionnement. Nous vous conseillons donc de prendre soin des produits tant qu'ils sont en votre possession.

En revanche, lorsque vous exercez le droit contractuel de résiliation, les produits doivent impérativement nous être retournés dans les mêmes conditions que celles dans lesquelles vous les avez reçus, avec les étiquettes et emballages d'origine ainsi qu'avec les instructions et tout autre document, le cas échéant, les accompagnant. A défaut de ce faire, nous nous réservons le droit de ne pas vous rembourser.

Dans le cadre de la rétractation, les produits peuvent être retournés comme suit :

- (i) Vous pouvez retourner un produit dans n'importe quel magasin Bershka en Belgique. Dans ce cas, nous vous conseillons de vous rendre dans ce magasin et de présenter le produit accompagné du E-ticket qui était joint à la Confirmation d'Expédition et qui est également sauvé dans votre compte sur les Plateformes. Vous pourrez présenter votre E-ticket soit en version digitale sur votre appareil mobile soit en version imprimée. Vous devez également présenter, le cas échéant, la carte de paiement que vous avez utilisée pour effectuer votre achat.

Veillez noter que, s'agissant des commandes placées à l'origine via les appareils électroniques mis à disposition dans les magasins Bershka en Belgique et payées à la caisse de ces derniers, les retours pourront uniquement se faire dans un magasin Bershka en Belgique et non pas via la méthode (ii) ci-dessous ou toute autre méthode.

Cette option est toujours gratuite.

- (ii) Vous pouvez également nous retourner le produit en le déposant auprès d'un point relais en Belgique. Pour ce faire vous devez sélectionner l'option « drop-off » dans la section « Mon compte » sur nos Plateformes et nous enverrons alors par courrier électronique une étiquette de retour que vous apposerez sur le colis que vous déposerez ensuite auprès d'un point relais en Belgique. Vous devez renvoyer les produits en suivant les instructions dans la section « RETOURS » de nos Plateformes.

Veillez noter que si vous choisissez cette méthode pour nous retourner les produits, un montant fixe vous sera facturé pour chaque colis envoyé. Ce montant fixe sera déduit du montant total que nous devons vous rembourser, le cas échéant.

Pour plus d'informations concernant les frais de retour via le point-relais, veuillez vous référer à la rubrique Aide, section "Retours" de nos Plateformes.

Si vous ne souhaitez pas retourner les produits moyennant les options ci-dessus, les frais de retour – et ainsi les risques liés au retour des produits si vous les renvoyez par vos propres moyens - seront à votre charge. Dans ce cas n'oubliez pas de joindre un imprimé du E-ticket joint à la Confirmation d'Expédition, avec les produits retournés.

Nous vous invitons à renvoyer le produit aussitôt que possible.

Après examen du produit retourné, vous serez informé si vous avez droit au remboursement des sommes versées. Les frais de livraison seront remboursés – après déduction, le cas échéant, des coûts de retour via le point relais - si le droit de rétractation est exercé dans le délai légal et si tous les produits composant le colis sont renvoyés. Le remboursement sera effectué aussitôt que possible et, dans tous les cas, dans les 14 jours à compter de la date où vous nous informez de votre intention de résilier le Contrat. Nonobstant ce qui précède, nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu les produits ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition des produits à retourner. Le remboursement sera toujours effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé pour l'achat.

Pour toute question, vous pouvez nous contacter via l'une des méthodes de communication disponibles sur nos Plateformes.

16.4 Retours de produits défectueux

Si vous estimez, lors de la livraison, que le produit n'est pas conforme à votre commande, veuillez nous contacter immédiatement via l'une des méthodes de communication disponibles sur les Plateformes en nous indiquant les références et le défaut constaté, pour que nous vous indiquions la marche à suivre.

Veuillez renvoyer les produits en question (accompagnés de l'imprimé du E-ticket joint à la Confirmation d'Expédition) à SPEDIMEX – BERSHKA, Sosnowiec 15a, 95-010 Stryków (Pologne) ou les rapporter auprès de l'un des magasins Bershka situés en Belgique avec le E-ticket que vous pouvez nous montrer sous forme digitale sur votre appareil mobile ou en version imprimée, ou les déposer auprès d'un point relais en Belgique avec l'étiquette de retour prépayée que nous vous aurons fait parvenir à votre demande.

Nous examinerons attentivement le produit retourné et vous informerons par mail dans un délai raisonnable si le produit peut être remboursé ou remplacé (si approprié). Le remboursement ou le remplacement du produit aura lieu dès que possible et, dans tous les cas, dans les 14 jours à compter de la date d'envoi du mail vous confirmant que le remboursement ou le remplacement du produit est en cours.

Les montants versés pour les produits retournés pour cause de dommage ou défaut, si ces derniers sont avérés, seront intégralement remboursés, y compris les coûts de livraison liés à l'envoi du produit ainsi que ceux que vous avez payés pour nous le retourner. Le remboursement sera effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé pour l'achat.

Ceci est sans préjudice de vos droits légaux.

16.5 Droit de rétractation et retour pour les commandes de l'étranger

Si vous avez commandé des produits à partir d'un Etat membre de l'Union Européenne autre que la Belgique via les Plateformes, les clauses 16.1, 16.2 et 16.3 ci-dessus s'appliquent.

Par la même occasion, nous vous informons que nous ne sommes en aucun cas (à l'exception de la clause 16.4 à laquelle cette clause 16.5 ne s'applique pas) de payer les frais d'expédition vers des destinations autres que l'adresse de livraison initiale en Belgique, ni les frais de retour depuis les destinations en dehors de la Belgique.

17. VOS GARANTIES ET NOTRE RESPONSABILITÉ

Tous les documents, descriptions et informations relatifs aux produits figurant sur les Plateformes sont fournis « en l'état », sans être couvert par une quelconque garantie, explicite ou implicite, à l'exception des garanties prévues par la loi. En ce sens, si vous êtes partie au contrat en qualité de consommateur, nous sommes tenus de vous livrer des produits conformes aux dispositions contractuelles et nous sommes tenus responsables envers vous en cas de défaut de conformité constaté au moment de la livraison. Les produits sont considérés comme étant conformes aux dispositions contractuelles si les conditions suivantes sont réunies: (i) ils doivent être conformes à la description que nous avons présentée et posséder les caractéristiques que nous avons exposées sur les Plateformes ; (ii) ils doivent être adaptés aux fins pour lesquelles des produits de ce genre sont généralement conçus ; (iii) ils doivent répondre aux critères de qualité et de rendement qui sont généralement admis pour des produits du même genre et auxquels on peut raisonnablement s'attendre.

Les produits que nous vendons, notamment les produits de nature artisanale, présentent souvent des caractéristiques propres aux matériaux naturels utilisés dans leur fabrication. Ces caractéristiques peuvent faire l'objet de variations au niveau des fibres, de la texture, des nœuds ou de la couleur. Ces variations ne peuvent aucun cas être considérées comme des défauts ou des dommages. Vous devez, au contraire, être conscient de l'existence de ces variations et être en mesure de les apprécier. Nous choisissons uniquement des produits de la plus haute qualité, mais les caractéristiques naturelles sont inhérentes à nos produits et doivent être acceptées comme faisant partie de l'aspect intrinsèque de ces derniers.

Quand bien même nous excluons les garanties dans les limites prévues par la loi, nous attirons votre attention sur ce que, en qualité de consommateur, vous bénéficiez des garanties légales établies en faveur des consommateurs qui ne peuvent légitimement faire l'objet d'aucune exclusion et notamment de la garantie légale de conformité de deux (2) ans stipulée aux articles 1649bis à 1649octies du code civil belge.

Sauf indication contraire mentionnée explicitement dans les présentes Conditions, notre responsabilité à l'égard de tout produit acheté sur nos Plateformes est strictement limitée au prix d'achat de ce dernier.

Nonobstant ce qui précède, notre responsabilité ne fera l'objet d'aucune exclusion ou limitation dans les cas suivants:

- le décès ou les dommages corporels causés par notre négligence ;
- la fraude ou le dol ; ou
- en tout état de cause où il serait illégal ou contraire à la loi d'exclure ou de limiter, ou de tenter d'exclure ou de limiter notre responsabilité.

Nonobstant les dispositions du paragraphe susmentionné, dans la mesure prévue par la loi, et sauf indications contraires dans les présentes Conditions, nous ne serons en aucun cas responsables des pertes suivantes, indépendamment de leur origine :

- perte de revenus ou de ventes ;
- perte d'exploitation ;
- perte de profits ou de contrats ;
- perte d'économies prévues ;
- perte de données ; et
- perte de temps de gestion ou d'horaires de bureau.

Du fait de la nature ouverte des Plateformes et de la possibilité que des erreurs puissent se produire au niveau du stockage et de la transmission des informations numériques, nous ne garantissons ni la précision ni la sécurité des informations transmises ou obtenues au moyen des Plateformes, sauf indications contraires expresses.

Les dispositions prévues dans la présente clause ne porteront aucunement atteinte à vos droits en tant que consommateur ni à votre droit de résiliation du Contrat.

18. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Vous reconnaissez et acceptez que tout droit d'auteur, toute marque déposée et tout autre droit de propriété intellectuelle portant sur les informations ou contenus figurant sur les Plateformes seront, à tout moment, notre propriété ou celle de ceux qui nous ont accordé la licence. Vous ne pouvez faire usage de ces informations que dans la mesure où vous serez autorisé expressément à le faire, par nous-mêmes ou par ceux qui ont accordé la licence. Ceci ne vous empêche pas d'utiliser les Plateformes dans la mesure nécessaire en vue de copier les informations concernant votre commande ou vos coordonnées.

19. VIRUS, PIRATAGE ET AUTRES DÉLITS INFORMATIQUES

Vous ne devez pas utiliser les Plateformes de manière abusive en y introduisant intentionnellement des virus, chevaux de Troie, vers, bombes logiques et autres dispositifs malveillants ou nuisibles sur le plan technologique. Il est interdit d'accéder sans autorisation aux Plateformes, au serveur sur lequel les Plateformes sont hébergées ou à tout serveur, ordinateur ou base de données en rapport avec nos Plateformes. Vous vous engagez à ne pas attaquer les Plateformes par le biais d'un déni de service ou d'un déni de service distribué.

Toute violation de la présente disposition constitue un délit en vertu de la réglementation applicable en la matière. Nous informerons les autorités compétentes d'une telle violation et coopérerons avec celles-ci afin de découvrir l'identité du pirate informatique. De même, en cas de non-respect de la présente clause, vous cesserez immédiatement d'être autorisé à utiliser les Plateformes.

Nous déclinons toute responsabilité en cas de perte ou de nuisance résultant d'une attaque par déni de service, d'un virus ou de tout autre dispositif ou matériel malveillant ou nuisible sur le plan technologique, causée à votre ordinateur, votre équipement, vos données ou vos informations suite à l'utilisation de nos Plateformes ou après avoir téléchargé des fichiers de ces dernières ou des fichiers d'autres sites vers lesquels nos Plateformes vous ont dirigé.

20. LIENS SUR NOS PLATEFORMES

Si nos Plateformes contiennent des liens redirigeant vers d'autres sites et données de tiers, ces liens seront uniquement fournis à titre d'information, sans que nous n'ayons aucun contrôle sur le contenu ou les données de ces sites. En conséquence, nous déclinons toute responsabilité en cas de perte ou de nuisance résultant de l'utilisation de ces liens.

21. COMMUNICATIONS PAR ÉCRIT

En vertu de la réglementation applicable, nous sommes tenus de vous envoyer certaines informations ou communications par écrit. En utilisant les Plateformes, vous acceptez que votre communication avec nous s'effectue principalement par voie électronique. Nous vous contacterons par courrier électronique - ou par SMS si vous n'êtes pas un utilisateur enregistré et vous passez une commande via l'un des appareils électroniques mis à la disposition par certains magasins Bershka - ou vous informerons par le biais d'alertes affichées sur nos Plateformes. À des fins contractuelles, vous donnez votre accord à l'utilisation de ce moyen de communication électronique et vous acceptez que tous les contrats, annonces, informations et autres messages que nous vous envoyons par voie électronique soient conformes aux dispositions légales exigeant que de telles communications soient formulées par écrit. Cette disposition ne porte aucunement atteinte à vos droits reconnus par la loi.

22. NOTIFICATIONS

Veillez utiliser de préférence les moyens de communication indiqués sur les Plateformes pour nous adresser vos notifications. Sauf indication contraire, conformément aux dispositions de la clause 21 ci-dessus, nous pouvons vous adresser des notifications à l'adresse électronique ou postale que vous nous aurez communiquée lors de votre commande ou par SMS, si vous avez passé commande des produits BERSHKA en tant qu'utilisateur non enregistré via les appareils électroniques mis à votre disposition dans les magasins Bershka.

Il est entendu que les notifications seront correctement effectuées et reçues à l'instant même où elles seront publiées sur notre site, 24 heures après qu'un courrier électronique aura été envoyé, trois jours à compter de la date d'affranchissement de toute lettre ou à l'instant même où le SMS est envoyé sans message d'erreur. Pour prouver qu'une notification a bien été remise, il suffira de démontrer, dans le cas d'une lettre, que l'adresse était correctement inscrite et que la lettre a bien été affranchie et postée ; dans le cas d'un courrier électronique, il suffira de démontrer que ce dernier a bien été envoyé à l'adresse électronique indiquée par le destinataire ; dans le cas d'un SMS, il suffira de démontrer que celui-ci a été envoyé au numéro de téléphone portable indiqué par l'utilisateur non enregistré.

23. TRANSFERT DES DROITS ET OBLIGATIONS

Le Contrat revêt un caractère contraignant pour les parties, ainsi que pour leurs successeurs, cessionnaires et ayants cause respectifs.

Vous ne pourrez ni transmettre, ni céder, ni grever, ni transférer d'une quelconque autre manière un Contrat ou l'un des droits ou obligations découlant de celui-ci sans avoir obtenu notre consentement préalable par écrit.

Nous pouvons transmettre, céder, grever, sous-traiter ou transférer d'une quelconque autre manière un Contrat ou l'un des droits ou obligations découlant de celui-ci, et ce à tout moment au cours de la période de validité du Contrat. Afin d'éviter toute ambiguïté, ces transmissions, cessions, charges et autres transferts ne porteront pas préjudice aux droits qui, le cas échéant, vous sont reconnus en tant que consommateur, et ne constitueront aucune limite, restriction ou exclusion des garanties explicites ou implicites que nous aurons pu vous accorder.

24. FORCE MAJEURE

Nous ne serons pas tenus responsables de toute inexécution ou de tout retard dans l'exécution de nos obligations contractuelles causés par des événements échappant à un contrôle raisonnable de notre part (« Force majeure »).

Les cas de force majeure englobent tout acte, événement, inexécution, omission ou accident se produisant hors de notre contrôle raisonnable et comprend en particulier ce qui suit :

- Grève, lock-out ou autres mesures revendicatives lorsqu'elles n'ont pas été annoncées au préalable ;
- Émeute civile, révolte, invasion, attaque terroriste ou menace terroriste, guerre (déclarée ou non), menace ou préparatifs de guerre.
- Incendie, explosion, tempête, inondation, tremblement de terre, effondrement de terrain, épidémie ou toute autre catastrophe naturelle.
- Impossibilité d'utiliser les trains, bateaux, avions, transports motorisés ou autres moyens de transport privés ou publics.
- Impossibilité d'utiliser les réseaux de télécommunication publics ou privés.
- Actes, décrets, législation, réglementation ou restrictions de la part de tout gouvernement ou de toute autorité publique.
- Grève, incidents ou accidents de transport maritime ou fluvial, de transport postal ou de tout autre type de transport.

Il est entendu, d'une part, que nos obligations contractuelles seront suspendues tant que durera le cas de force majeure et, d'autre part, que nos délais d'exécution en vue de répondre à ces obligations seront prolongés pour une durée équivalant à celle du cas de force majeure. Nous nous efforcerons dans la mesure du possible de faire cesser le cas de force majeure ou de trouver une solution nous permettant d'exécuter nos obligations contractuelles malgré le cas de force majeure.

25. DROITS DE RENONCIATION

Si nous cessons de réclamer de votre part la réalisation stricte de vos obligations en vertu du Contrat ou des présentes Conditions, ou si nous n'exerçons pas les droits ou recours auxquels nous avons droit en vertu de ce Contrat ou des présentes Conditions, cela ne constituera en aucun cas une renonciation ou une limitation de ces droits ou recours et ne vous dispensera pas de vous conformer à vos obligations.

Aucune renonciation de notre part à un droit ou recours spécifique ne constituera une renonciation aux autres droits ou recours découlant du Contrat ou des présentes Conditions.

Aucune renonciation de notre part à l'un quelconque de ces droits, recours ou conditions en vertu du Contrat ne produira d'effets tant qu'elle ne sera pas expressément qualifiée

comme telle et qu'elle ne vous sera pas communiquée conformément aux dispositions prévues dans la clause relative aux notifications ci-dessus.

26. NULLITÉ PARTIELLE

Si l'une quelconque des clauses des présentes Conditions ou l'une quelconque des dispositions du Contrat était jugée nulle et non avenue en vertu d'une décision irrévocable émanant d'une autorité compétente, les autres clauses ou dispositions resteront applicables sans qu'elles ne soient affectées par cette décision.

27. INTÉGRALITÉ DU CONTRAT

Les présentes Conditions et tout document indiqué dans ces mêmes Conditions constituent l'intégralité du contrat conclu entre les parties au regard de l'objet de ce dernier, et remplacent tout accord, promesse ou pacte conclu préalablement à l'oral ou par écrit entre les parties.

Les parties conviennent qu'aucune d'entre elles ne s'est fondée sur une déclaration ou une promesse formulée par l'autre partie ou découlant éventuellement d'une quelconque déclaration écrite ou orale au cours des négociations menées entre les parties avant la conclusion du Contrat, à l'exception des dispositions expressément stipulées dans les présentes Conditions.

Chacune des parties renonce à exercer tout recours concernant d'éventuelles fausses déclarations émises par l'autre partie, orales ou écrites, avant la date de la signature du Contrat (sauf si ces fausses déclarations ont été émises de façon frauduleuse). Le seul recours que pourra exercer l'autre partie portera sur la rupture de contrat, comme il est stipulé dans les présentes Conditions.

28. NOTRE DROIT DE MODIFIER LES PRÉSENTES CONDITIONS

Nous avons le droit de réviser et de modifier à tout moment les présentes Conditions.

Vous êtes soumis aux dispositions et Conditions en vigueur au moment où vous utilisez les Plateformes ou passez une commande, sauf si la loi ou les autorités compétentes nous obligent à modifier ces dispositions, ces Conditions ou la politique de confidentialité de manière rétroactive. Dans ce cas, toute modification éventuelle s'appliquera également aux commandes que vous aurez passées préalablement.

29. LÉGISLATION APPLICABLE ET JURIDICTION

L'utilisation de nos Plateformes et les contrats d'achat de produits conclus sur ces Plateformes sont régis par le droit belge.

Tout différend découlant ou lié à l'utilisation des Plateformes ou auxdits contrats sera soumis à la juridiction des cours et tribunaux belges.

30. COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS

Vos remarques et commentaires sont toujours les bienvenus. Vous pouvez nous les envoyer à l'aide des moyens de communication disponibles sur nos Plateformes.

Si vous estimez, en votre qualité d'acheteur, que vos droits ont été violés, vous pouvez nous transmettre vos plaintes à l'adresse électronique contact@bershka.com en vue de solliciter un règlement à l'amiable du litige.

Un Service de Médiation pour le Consommateur est également disponible à l'adresse North Gate II Boulevard du Roi Albert II 8 1000 Bruxelles (Tel : 02 702 52 20 / Fax : 02 808 71 29 / E-mail: contact@mediationconsommateur.be. Website: <http://www.mediationconsommateur.be/fr>)

Dernière Mise à jour : 30/10/2025

ANNEXE

Formulaire de rétractation

(formulaire à compléter et à nous renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

BERSHKA c/o Pol. industrial INDITEX. Camino de Tordera a Palafolls S/N. Km.0.608490 Tordera (Barcelona), ESPAGNE (email: contact@bershka.com)

Je vous informe par la présente de ma décision d'exercer mon droit de rétractation du contrat de vente portant sur les produits suivants :

Commandé / reçu le (*) :

Nom du consommateur :

Adresse du consommateur :

Signature du consommateur (uniquement pour les formulaires en format papier)

Date :

(*) Rayez la mention inutile

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DE L'APPLICATION BERSHKA ET DES FONCTIONNALITÉS

Ces Conditions Générales d'Utilisation (les « Conditions ») régissent spécifiquement l'accès et l'utilisation des services disponibles sur l'Application BERSHKA (l'« App ») et de diverses fonctionnalités toutes disponibles sur l'App et certaines seulement sur d'autres supports (les « Fonctionnalités »). Ces conditions complètent et s'appliquent, le cas échéant, sans préjudice des conditions d'achat et d'utilisation de www.bershka.com.

Les services de l'App et les Fonctionnalités comprennent: (i) la possibilité d'acheter des produits via l'App, ces achats étant considérés comme effectués dans le magasin en ligne BERSHKA (le « Magasin en ligne »), et partant soumis aux conditions d'achat et d'utilisation de www.bershka.com, (ii) la possibilité de gérer les reçus des achats effectués via le Magasin en ligne, (iii) la possibilité d'utiliser le QR code (le « QR ID ») pour s'identifier en tant qu'utilisateur BERSHKA, (iv) la possibilité de recevoir le reçu ou la preuve d'achat en format électronique, après avoir sélectionné au préalable l'option « Reçu électronique » sur l'App, en montrant dans les magasins physiques BERSHKA (les « Magasins physiques ») le QR ID prévu à cette fin. Vous pouvez, à l'occasion de chaque transaction, décider de recevoir un reçu électronique au lieu d'un reçu imprimé, et (v) la possibilité d'utiliser le Kit Caméra disponible dans l'application, grâce à laquelle les utilisateurs peuvent simuler l'utilisation de produits disponibles avec des accessoires virtuels ("Kit Caméra") selon les modalités et conditions énoncées ci-dessous.

Les Magasins physiques et le Magasin en ligne sont gérés en Belgique sous le nom commercial « BERSHKA » par INDITEX Belgique S.A., une société de droit belge immatriculée à la Banque Carrefour des Entreprises (B.C.E) sous le numéro 0450.661.802 avec TVA n° BE0450661802, ayant son siège social sis Rue aux Laines 68-72 à 1000 Bruxelles (Belgique) (ci-après « BERSHKA »). Les Termes « Nous », « Notre » ou « Nos » utilisés dans les Conditions se réfèrent, également à BERSHKA.

1. DESCRIPTION GÉNÉRALE DES SERVICES ET DES FONCTIONNALITÉS

1.1 Achat de produits sur www.bershka.com via l'App

Les clients peuvent acheter des produits sur www.bershka.com via l'App. Par conséquent, les achats effectués par le biais de l'App sont considérés comme des achats effectués dans le Magasin en ligne et, à ce titre, ils sont soumis aux conditions d'achat et d'utilisation de www.bershka.com que les clients doivent accepter lors de l'achat de tout produit.

1.2 Gestion des reçus pour les achats effectués dans le Magasin en ligne

Les reçus des achats effectués dans le Magasin en ligne seront stockés dans l'App, plus particulièrement dans la section « Mes achats ».

1.3 S'identifier en tant que client BERSHKA en présentant votre QR ID

Le QR ID vous permet de vous identifier auprès des Magasins physiques, ce qui simplifie la procédure et vous offre une meilleure expérience. Votre QR ID peut également vous permettre de participer à des actions promotionnelles et d'obtenir d'autres avantages, qui seront soumis aux termes et conditions applicables au cas par cas.

1.4 Obtention d'un reçu électronique

Lorsque vous payez un achat dans les Magasins physiques, vous pouvez demander un reçu en format électronique au lieu d'un reçu imprimé. Pour ce faire, vous devez d'abord activer l'option « Reçu électronique » sur l'App et montrer ensuite le QR ID et le reçu sera automatiquement envoyé vers l'App.

À partir de ce moment, vous pourrez effectuer des échanges ou des retours dans les Magasins physiques en utilisant le QR ID, selon les conditions générales applicables à ce moment, notre politique commerciale et, en tout état de cause, en conformité avec la législation en vigueur.

Dans ce cas, vous ne recevrez pas de reçu en format papier. Par conséquent, il est essentiel que vous compreniez qu'en activant l'option « Reçu électronique » sur l'App et en utilisant le QR ID, vous demandez expressément l'émission d'un reçu ou d'une preuve d'achat en format électronique, renonçant ainsi à le recevoir en format papier. Dans tous les cas, vous pouvez demander à tout moment un reçu papier en contactant notre Service Clients, via l'un des moyens de communication indiqués sur les Plateformes BERSHKA.

En tout état de cause, la réglementation en vigueur sur les reçus électroniques ou toute autre réglementation applicable, auxquelles les présentes Conditions sont soumises, prévaudront toujours.

Si vous choisissez de vous désinscrire en tant qu'utilisateur de l'App, vous pouvez demander, lors du processus de désinscription, que tous les reçus stockés dans l'App soient envoyés à une adresse e-mail que vous nous aurez fournie à cet effet.

1.5 Numériser les reçus

Si votre reçu original est en format papier, vous pouvez générer une version numérique de ce reçu papier en scannant le code QR qui y est imprimé. A partir de ce moment, vous pouvez utiliser ce reçu électronique pour effectuer des retours dans les Magasins physiques selon les conditions générales applicables à ce moment, conformément à la politique commerciale de BERSHKA et, en tout état de cause, en conformité à la législation en vigueur.

1.6 Kit Caméra

La fonctionnalité Kit Caméra disponible dans l'application est une technologie fournie par SnapChat qui permet aux utilisateurs de simuler l'utilisation de produits avec des articles virtuels en utilisant leur appareil photo, qui peut prendre des photos et des vidéos d'eux-mêmes. Les photos et les vidéos ne peuvent être stockées que dans la galerie de l'appareil de l'utilisateur ou être partagées directement par l'utilisateur sur les applications de réseaux sociaux auxquelles ils sont connectés et qui sont disponibles pour cette fonctionnalité.

BERSHKA ne garantit pas que tout résultat obtenu répondra aux besoins des utilisateurs ou correspondra à un quelconque but ou objectif recherché. BERSHKA ne peut garantir la qualité du résultat ni aucune exclusivité des articles virtuels.

En tant qu'utilisateur, vous confirmez que : (i) vous êtes titulaire de tous les droits économiques et moraux sur les photos et les vidéos, exonérant BERSHKA de toute responsabilité juridique concernant les droits d'auteur et la propriété intellectuelle de ce contenu, et que (ii) ces photos et ces vidéos (a) ne porteront pas atteinte aux droits et aux

intérêts des tiers (y compris, à titre d'exemple, les droits de propriété intellectuelle ou industrielle, le droit à l'image ou à la vie privée ou tout autre droit), ni à toute norme ou législation applicable (qu'elle soit internationale ou belge) et (b) qu'elles ne reproduiront pas l'image de personnes autres que vous, ni n'incluront aucun élément pouvant être considéré comme offensant, illégal, menaçant, diffamatoire, obscène, pornographique ou indécent, discriminatoire (en raison de la race, de la religion, du genre, de l'orientation sexuelle, ou de l'affiliation politique ou syndicale), ou autrement inapproprié.

2. DISPONIBILITÉ DES SERVICES OFFERTS VIA L'APP ET DES FONCTIONNALITÉS

Conformément aux lois applicables, nous nous réservons le droit de modifier, suspendre ou supprimer, à tout moment, à notre seule discrétion et sans préavis, que ce soit généralement ou en particulier pour un ou plusieurs utilisateurs, l'App en elle-même ou tout ou partie des services de l'App ou tout ou partie des Fonctionnalités.

3. RESPONSABILITÉ

Sauf dans les cas où l'exclusion de responsabilité est légalement limitée, nous ne sommes pas responsables des dommages que vous pourriez subir en utilisant les services offerts via l'App ou l'une quelconque des Fonctionnalités. Vous acceptez d'utiliser les services de l'App et les Fonctionnalités exclusivement aux fins pour lesquelles ils ont été conçus et, par conséquent, de ne pas en faire une utilisation inappropriée ou frauduleuse, et vous serez responsable envers BERSHKA et/ou tout tiers pour tout dommage pouvant résulter d'une utilisation inappropriée de l'App et/ou des Fonctionnalités.

Vous serez responsable dans les cas suivants:

- a) lorsque, le cas échéant, votre équipement ou vos terminaux associés à l'App, les cartes SIM, les adresses e-mail et/ou tout mot de passe sont utilisés par un tiers autorisé par vous à notre insu;
- b) lorsque des erreurs ou des dysfonctionnements se produisent alors que vous utilisez les services disponibles sur l'App ou l'une quelconque des Fonctionnalités à cause de la défectuosité de votre matériel, de votre logiciel, de vos appareils ou terminaux ou bien du défaut d'installation des mesures de sécurité nécessaires sur l'appareil sur lequel vous utilisez l'App ou les Fonctionnalités.

4. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE, PROPRIÉTÉ INDUSTRIELLE ET AUTRES DROITS ASSOCIÉS À L'APP ET AUX FONCTIONNALITÉS

Tous les éléments qui font partie ou sont inclus dans l'App ou dans les Fonctionnalités sont la propriété ou sont sous le contrôle de BERSHKA ou de tiers ayant autorisé leur utilisation. Tout ce qui précède sera ci-après dénommé la «Propriété».

Les utilisateurs s'engagent à ne pas retirer, supprimer, modifier, manipuler ou de toute autre manière changer:

- Les notes, légendes, signes ou symboles que soit BERSHKA soit les ayants droit légitimes incorporent dans leurs propriétés en matière de propriété intellectuelle ou industrielle (par exemple copyright, ©, ® et ™, etc.).

- les dispositifs techniques de protection ou d'identification que la Propriété peut contenir (par exemple filigranes, empreintes digitales, etc.). Les utilisateurs reconnaissent qu'en

vertu des présentes Conditions, BERSHKA n'attribue ni ne transfère aux utilisateurs aucun droit sur la Propriété ou la propriété de tiers.

BERSHKA autorise uniquement les utilisateurs à accéder à la Propriété et à l'utiliser conformément aux présentes Conditions.

Les utilisateurs ne sont pas autorisés à copier, distribuer (y compris par courrier électronique ou sur Internet), diffuser, communiquer, modifier, adapter, transformer, céder ou de toute autre manière, se livrer à des activités qui impliquent l'utilisation commerciale de la Propriété, que ce soit en tout ou en partie, sans le consentement écrit exprès du titulaire légal des droits d'exploitation.

L'accès et l'utilisation de la Propriété se feront toujours et dans tous les cas à des fins strictement personnelles et non commerciales.

BERSHKA se réserve tous les droits sur la Propriété qui s'y rapportent y compris tous les droits de propriété intellectuelle et industrielle qu'elle détient sur ceux-ci.

BERSHKA n'accorde aux utilisateurs aucune licence ou autorisation d'utiliser la Propriété autre que celle expressément énoncée dans cette clause. BERSHKA se réserve le droit de résilier ou modifier, à tout moment et pour quelque motif que ce soit, les licences accordées en vertu des présentes Conditions.

Sans préjudice ce qui précède, BERSHKA peut intenter une action en justice contre toute autre utilisation par l'utilisateur qui:

- ne respecte pas les termes et conditions des présentes Conditions;
- enfreint ou porte atteinte aux droits de propriété intellectuelle et industrielle ou à d'autres droits équivalents de BERSHKA ou de tout autre tiers titulaire légitime ou viole toute autre loi applicable.

Dernière mise à jour le 04/06/2024

BERSHKA MMBRS – CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

1. Adhésion au programme BERSHKA MMBRS

BERSHKA MMBRS (ci-après le « Programme ») est un programme de fidélité gratuit proposé par BERSHKA. En créant ou en utilisant votre compte en ligne BERSHKA, vous devenez membre du Programme (ci-après le « Membre »). L'adhésion permet d'accéder à des réductions, offres spéciales, tirages au sort et autres avantages communiqués périodiquement par BERSHKA. L'adhésion est personnelle et non transférable.

Les présentes dispositions régissent l'utilisation du Programme. BERSHKA se réserve le droit de les modifier à tout moment. Il appartient aux Membres de consulter régulièrement les présentes conditions. La version en vigueur au moment de l'utilisation du Programme est celle applicable.

2. Acquisition de réductions (Solde MMBRS)

Les Membres accumulent une réduction sur leurs achats futurs équivalente à 2 % (ou tout autre pourcentage expressément communiqué avant l'achat) de la valeur de chaque achat effectué, tant en ligne qu'en magasin. La réduction est calculée sur la valeur du produit avant toute remise et est initialement versée sur le Solde MMBRS en attente, jusqu'à l'expiration du délai applicable de retour, après quoi elle devient confirmée et disponible pour utilisation. BERSHKA peut également octroyer des réductions ponctuelles supplémentaires (par exemple, à l'inscription, lors de l'abonnement à la newsletter ou pour votre anniversaire).

Si vous avez renseigné votre date de naissance dans votre profil au moins 30 jours à l'avance, vous recevrez automatiquement une réduction d'anniversaire, appliquée à votre panier le jour de votre anniversaire. Cette réduction est personnelle, non transférable, non renouvelable et ne peut être cumulée avec d'autres codes promotionnels ni utilisée pour l'achat de cartes-cadeaux. Les articles retournés qui ont été achetés avec la réduction accordée pour votre anniversaire ne donneront pas droit à une nouvelle réduction.

Si vous ne vous êtes pas identifié(e) lors d'un achat, vous pouvez demander l'ajout de la réduction dans un délai de 30 jours, en contactant le Service Client ou en scannant le ticket d'achat via l'application BERSHKA.

3. Produits exclus

Aucun Solde MMBRS ne peut être accumulé ou utilisé sur les produits en promotion, les cartes-cadeaux ou les produits personnalisés. Toutefois, les achats effectués au moyen d'une carte-cadeau donnent droit à l'accumulation de Solde MMBRS.

4. Utilisation du Solde MMBRS

Le Solde MMBRS confirmé peut être utilisé en s'identifiant via QR code, numéro de téléphone ou adresse e-mail. Pour les achats en ligne, le solde disponible s'affiche directement dans le panier et au moment du paiement. Aucun montant minimum de Solde MMBRS n'est requis pour bénéficier d'une réduction.

Les Membres peuvent consulter leur solde disponible et en attente, leur historique de transactions et leurs avantages actifs dans la rubrique « Mon compte ». La mise à jour du solde MMBRS peut prendre jusqu'à 24 heures après votre achat.

Le Solde MMBRS ne peut être échangé contre des espèces, transféré ni retiré.

5. Retours, échanges et annulations

En cas de retour d'un article, le Solde MMBRS utilisé ne sera pas remboursé et la réduction générée par cet achat sera annulée.

Les échanges (de produit ou de taille) sont considérés comme un retour suivi d'un nouvel achat ; seul ce nouvel achat génère un nouveau Solde MMBRS.

En cas d'annulation de commande avant traitement ou pour des raisons indépendantes de votre volonté (par exemple, rupture de stock), le Solde MMBRS utilisé sera recredité, mais aucune nouvelle réduction ne sera générée.

6. Expiration du Solde MMBRS

Les réductions générées à partir des achats expirent six (6) mois après avoir été créditées sur le Solde MMBRS.

Les réductions issues d'actions ponctuelles (par ex. cadeau d'anniversaire) expirent sept (7) jours après leur émission, sauf indication contraire.

7. Durée et résiliation

Le Programme demeure en vigueur pendant toute la durée de votre adhésion. Chaque avantage spécifique est soumis à sa propre période de validité, telle qu'indiquée dans les conditions applicables. Vous pouvez supprimer votre compte BERSHKA à tout moment via les réglages de votre compte ou en contactant le Service Client. La suppression du compte entraîne automatiquement la fin de votre adhésion et l'annulation de tout Solde MMBRS restant.

BERSHKA se réserve le droit de modifier, suspendre ou résilier le Programme, en tout ou en partie, à tout moment, sans que cela n'ouvre droit à indemnisation, compensation ou rétablissement des soldes MMBRS non utilisés.

8. Limitation territoriale

Le Solde MMBRS ne peut être acquis ni utilisé que dans le pays où votre compte est enregistré.

9. Notifications et communications

Les notifications seront effectuées par publication sur le site web de BERSHKA ou par courriel envoyé à l'adresse associée à votre compte. Pour recevoir les mises à jour, offres et informations relatives au Programme, les Membres doivent s'abonner à la newsletter BERSHKA ou activer les notifications push dans l'application. Les Membres qui choisissent

de ne pas recevoir de communications marketing pourront néanmoins accéder à leur Solde MMBRS et aux informations y afférentes via leur compte.

10. Contact

Pour toute question, veuillez contacter le Service Client BERSHKA via les canaux disponibles ou par téléphone au 0 800 784 06 (du lundi au vendredi, de 09 h 30 à 17 h 00).

11. Droit applicable et juridiction compétente

L'utilisation du Programme est régie par le droit belge.

Tout litige né de ou lié à l'utilisation du Programme sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux belges.

Dernière mise à jour le 30/10/2025