

## **CONDITIONS D'ACHAT**

### **1. INTRODUCTION**

Les présentes Conditions Générales régissent l'utilisation de ce site internet ([www.bershka.com](http://www.bershka.com)) / app et le contrat intervenant entre vous et nous (ci-après, les « Conditions générales »). Ces conditions établissent les droits et obligations de tout utilisateur (ci-après, « Vous », « votre ») et de Bershka (« nous », « notre », « le Vendeur »), en relation avec les biens / services que nous offrons au travers de ce site internet / app ou de tout autre site auquel nous pouvons être liés (ci-après collectivement connus comme les « Services Bershka »). Avant que vous ne cliquiez sur la case «Effectuer la Commande» à la fin du processus de commande, nous vous prions de lire attentivement les présentes Conditions générales et notre Règlement de Confidentialité. En utilisant ce site internet / app ou en effectuant une commande par son intermédiaire, vous acceptez d'être lié par les présentes Conditions générales et par notre Déclaration de Confidentialité. Si vous n'êtes pas d'accord avec l'intégralité de ces Conditions générales et de la Déclaration de Confidentialité, ne passez pas de commandes.

Les présentes Conditions Générales peuvent faire l'objet de modifications; donc, vous êtes prié de les lire attentivement avant de passer des commandes.

Si vous avez des questions à propos de nos Conditions générales ou de notre Règlement de confidentialité, vous pouvez accéder à notre site internet / app ou bien nous contacter par l'intermédiaire de notre formulaire de contact en ligne sur notre site, de même que notre service clientèle en appelant notre numéro de téléphone gratuit 0800 838 020.

Ce site web / app est géré par ITX Retail Suisse Sàrl, une société suisse dont le siège social se situe 6 Rue Louis-d'Affry, 1700 Fribourg, Suisse, inscrite au Registre du Commerce de Fribourg, et portant le numéro de TVA suivant : CHE-100.642.311 TVA.

### **2. UTILISATION DU SITE**

Les présentes Conditions générales sont les seules conditions applicables à l'utilisation de ce site et remplacent toutes autres conditions, sauf accord préalable écrit exprès du Vendeur. Ces Conditions générales sont à la fois importantes pour vous et pour nous, ayant été rédigées pour qu'un contrat légal nous lie en protégeant vos droits en tant que consommateur et nos droits en tant que commerçant. Vous acceptez, en effectuant une commande, d'être soumis sans réserve à ces Conditions générales, après les avoir lues. Vous acceptez:

- D'utiliser le site internet / app uniquement pour des demandes ou commandes légitimes.
  - De ne pas effectuer de commandes spéculatives, fausses ou frauduleuses. Si nous avons des raisons de penser qu'une telle commande a été passée, nous nous réservons le droit de l'annuler et d'informer les autorités compétentes.
  - De vous engager à fournir une adresse e-mail, postale et / ou tous autres renseignements permettant de vous contacter, de manière exacte et précise, et de reconnaître que nous pouvons utiliser ces renseignements pour vous contacter si cela s'avérait nécessaire (cf. notre Règlement de confidentialité).
  - Si vous ne nous donnez pas tous les renseignements dont nous avons besoin, nous serons dans l'impossibilité de traiter votre commande.
- En effectuant une commande via le site internet / app, vous garantissez être âgé de 18 ans au moins et être légalement capable de contracter.

### **3. DISPONIBILITÉ DES SERVICES**

Les articles en vente sur ce site, sont uniquement disponibles en Suisse.

### **4. FORMATION DU CONTRAT**

L'information contenue dans ces Conditions générales et les détails figurant sur ce site ne constituent pas une offre de vente mais plutôt une invitation à contracter. Aucun contrat ne saurait exister 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 effectuer une commande, il vous sera demandé de suivre le processus d'achat en ligne et de cliquer sur « Passer Commande » pour soumettre la commande. Vous recevrez ensuite un e-mail ou un SMS si vous nous avez fourni uniquement votre numéro de téléphone portable, confirmant le contenu de votre commande (la « Confirmation de commande »). Vous serez informé par e-mail ou par SMS, si vous nous avez fourni uniquement votre numéro de téléphone portable, que la commande est acceptée et envoyée (la « Confirmation de l'Envoi »). Un billet électronique avec les détails de votre commande sera joint à la Confirmation de l'Envoi (le « E-Ticket »). Nous vous contacterons également lorsque votre commande sera prête à être retirée.

Le contrat pour l'achat d'un produit sera formé entre vous et nous (« Contrat ») uniquement à compter de l'envoi de la Confirmation d'Envoi. Le Contrat ne portera que sur les produits dont nous vous aurons confirmé l'expédition dans la Confirmation de l'Envoi. Nous ne serons liés par aucune obligation de vous fournir tous autres produits pouvant figurer dans votre commande tant que l'envoi de ces produits n'aura pas été confirmé dans une Confirmation de l'Envoi séparée.

## **5. DISPONIBILITÉ DES PRODUITS**

Toute commande de produits est soumise à la condition qu'ils soient disponibles. À cet égard, en cas de difficultés de livraison ou si des produits ne sont plus en stock, nous nous réservons le droit de vous proposer des produits en remplacement d'une qualité et valeur égale ou supérieure, que vous aurez la possibilité de commander. Si vous ne souhaitez pas commander ces produits de remplacement, nous vous rembourserons toutes sommes que vous pourriez avoir payées.

## **6. REFUS DE COMMANDE**

Nous nous réservons le droit de retirer, à tout moment, tout Produit de ce site internet / app, et / ou de remplacer ou modifier tout contenu ou information figurant sur ce site. Bien que nous nous efforcions de toujours essayer de répondre aux commandes que vous nous soumettez, il peut exister des circonstances exceptionnelles dans lesquelles nous sommes contraints de refuser de traiter ou d'accepter une commande après que nous l'avons reçue ou que nous vous avons adressé un Confirmation de commande, et nous nous réservons ce droit à tout moment et à notre seule discrétion.

Nous ne serons pas responsables vis-à-vis de vous ou de tout tiers du fait de notre décision de retirer un produit de notre site, du fait de notre décision de remplacer ou modifier tout document ou contenu figurant sur ce site ou de notre refus de procéder ou d'accepter une commande après que nous l'ayons reçue ou que nous vous avons adressé une Confirmation de commande.

## **7. VOS DROITS DE RÉTRACTATION CONTRACTUEL**

Vous avez le droit de retourner les produits à tout moment dans un délai d'UN MOIS, à compter de la confirmation de l'envoi de votre commande. Dans ce cas, vous recevrez le remboursement intégral du prix payé pour les produits, dans les conditions prévues dans nos Modalités de retour (voir Article 15 ci-dessous). Le retour de la carte cadeau est régi par les dispositions prévues dans les conditions d'utilisation de la carte cadeau (« conditions de la carte cadeau »).

Votre droit de retourner les produits s'applique uniquement aux produits qui sont retournés dans le même état que dans lequel vous les avez reçus. Vous devrez également renvoyer toutes les instructions sur le produit, documents et emballages, si possible dans les boîtes d'origine. Tout produit endommagé ou qui n'est pas dans le même état dans lequel vous l'avez reçu ou qui aura été utilisé juste après son ouverture ne sera pas remboursé. Nous vous conseillons donc de prendre grand soin du(des) produit(s) tant qu'il(s) sera(ont) en votre possession.

Vous n'aurez pas le droit d'annuler un Contrat concernant la fourniture des produits suivants:

- articles personnalisés (customisés)
  - CD de musique / DVD ; dont l'emballage d'origine aura été retiré.
  - Pour des raisons d'hygiène: de collants, des chaussettes, des boucles d'oreilles, des serre-têtes et d'autres accessoires de coiffure (pincettes et épingles, élastiques à cheveux etc).
- Veillez prendre soin raisonnablement des produits tant qu'ils sont en votre possession et, si possible, conservez les boîtes, instructions / documents et emballages d'origine pour les retours de produits. En cas d'échange ou remboursement, les articles doivent porter la bande hygiénique de sécurité (sur les maillots de bains) et les étiquettes. Ils doivent être dans les mêmes conditions dans lesquelles vous les avez reçues.

Des informations complémentaires sur ce droit contractuel et les conditions de son exercice sont exposées à l'article 15 des présentes Conditions.

Cet article n'affecte pas vos droits légaux.

## 8. LIVRAISON

Sous réserve des disponibilités, (voir l'article 5 ci-dessus), nous nous efforcerons de répondre à votre commande en ce qui concerne les produits mentionnés sur la Confirmation d'Envoi avant la date de livraison établie sur cette Confirmation ou, si aucune indication n'est donnée quant à la date, dans les 1.jours à compter de la date de la Confirmation de l'Envoi, sauf en cas de circonstances exceptionnelles.

Les raisons d'un retard pourraient inclure:

- la personnalisation de produits comme décrit ci-dessous;
- des articles spécialisés;
- des circonstances imprévisibles ; ou
- le lieu de livraison

Si, pour quelque raison que ce soit, nous ne pouvons pas respecter le délai de livraison, vous en serez informé et vous pourrez choisir de maintenir votre commande avec une date de livraison retardée ou de l'annuler avec un remboursement intégral. Concernant la carte cadeau, nous l'enverrons à la date que vous nous aurez indiquée lors de votre commande.

Veillez noter toutefois que nous ne livrons pas le samedi ni le dimanche, à l'exception des cartes cadeau virtuelles, qui sont délivrées à la date indiquée par vos soins.

Dans le cadre de ces Conditions générales, les termes « livraison » ou « livré » seront considérés comme réalisés à la signature de la réception des produits à l'adresse de livraison convenue. La carte cadeau virtuelle sera considérée comme ayant été livrée conformément aux dispositions prévues dans les conditions d'utilisation de la carte cadeau et, dans tous les cas, à la date d'expédition de cette dernière à l'adresse électronique que vous nous aurez indiquée.

Produits personnalisés : Les Plateformes vous permettent de personnaliser certains produits en incluant des textes et des caractères que vous pouvez sélectionner parmi les options qui vous sont proposées pour chaque produit. Les produits qui sont personnalisables seront indiqués comme tels. Vous trouverez de plus amples informations sur cette option dans le Guide d'achat. Vous devez savoir que, pour des raisons techniques ou autres indépendantes de notre volonté, les couleurs, textures et tailles réelles peuvent varier de celles affichées sur votre écran. En outre, vous devez garder à l'esprit que, comme il s'agit de vêtements personnalisés, il ne sera pas possible de retourner ou d'échanger ces produits. Vous garantissez que vous êtes autorisé à utiliser les textes et autres éléments qui font partie de la personnalisation des produits. Bien que nous nous réservions le droit de refuser votre personnalisation ou d'annuler les commandes de produits personnalisés en cas de violation de ces conditions, vous serez seul responsable de la personnalisation que vous demandez. Nous pouvons refuser votre personnalisation ou annuler les commandes de produits personnalisés dans le cas où nous détectons que la personnalisation consiste en, ou inclut, des éléments inappropriés, appartenant à des tiers ou autrement illégaux. Nous n'assumons pas l'obligation de vérifier, ni la responsabilité des textes ou autres éléments qui font partie de la personnalisation créée par

les utilisateurs de ce service. Nous ne garantissons pas la légalité de ces textes, ou autres éléments, et, par conséquent, nous n'assumons aucune responsabilité pour les dommages et/ou les pertes qui peuvent survenir pour tout utilisateur (s) et / ou tout autre tiers - et qu'il s'agisse de particuliers ou d'entités publiques ou privées - dérivés directement ou indirectement de l'utilisation de la personnalisation ou qui gardent tout type de relation avec ladite personnalisation et / ou ses produits.

## **9. INCAPACITÉ DE LIVRER**

Si nous sommes dans l'incapacité de livrer, nous nous efforcerons de trouver un lieu sûr et sécurisé pour laisser votre colis. Nous vous communiquerons par écrit l'endroit où se trouve votre colis et les modalités pour pouvoir le récupérer. Si vous ne pouvez pas être présent au lieu de livraison à l'heure convenue, veuillez nous contacter pour prévoir une nouvelle date de livraison qui nous convienne mutuellement.

La présente clause ne s'applique pas à la carte cadeau virtuelle, dont la livraison est régie par les dispositions prévues dans les conditions d'utilisation de la carte cadeau et par les dispositions de la clause 8 ci-dessus.

## **10. RISQUE ET TITRE**

Vous assumerez les risques relatifs aux Produits à compter de la livraison.

La propriété des produits ne vous sera transférée que lorsque nous aurons reçu le paiement intégral des sommes dues au regard des produits, y compris les frais de livraison, ou bien à la date de la livraison (telle que prévue à l'article 8. si elle intervient à une date postérieure au paiement).

## **11. PRIX ET PAIEMENT**

(i) En général

Le prix de tout produit sera celui stipulé sur notre site, à un moment donné, sauf cas d'erreurs évidentes. Bien que nous nous efforcions d'assurer que tous les prix du site sont exacts, des erreurs peuvent survenir. Si nous découvrons une erreur dans le prix des produits que vous avez commandés, nous vous informerons dès que possible et vous laisserons la possibilité, soit de reconfirmer votre commande au prix correct, soit de l'annuler. Si nous sommes dans l'incapacité de vous contacter, la commande sera considérée comme annulée et si vous avez déjà payé pour les produits, vous serez intégralement remboursé.

Nous ne sommes pas dans l'obligation de vous livrer le(s) produit(s) à un prix incorrect (même après envoi de notre Confirmation de l'Envoi), si l'erreur de prix est évidente et caractéristique et pouvait raisonnablement être identifiée par vous comme telle.

Les prix mentionnés sur notre site internet / app incluent la TVA, mais les frais de livraison ne sont pas compris et s'ajouteront au montant total dû, conformément à ce qui est prévu selon les termes de notre Guide d'achat.

Les prix sont susceptibles de changer à tout moment, mais (sauf dispositions contraires prévues ci-dessus) les changements n'affecteront pas les commandes pour lesquelles nous vous aurons déjà envoyé une Confirmation de commande.

Une fois que vous avez fini votre sélection, les articles que vous souhaitez acheter sont comptabilisés dans votre panier, l'étape suivante étant celle de votre identification puis le paiement. Pour cela:

- Cliquez sur la case "Panier" en haut de la page.
- Cliquez sur la case "Voir mon Panier".
- Cliquez sur la case "Confirmez votre Commande".
- Remplissez ou vérifiez les informations vous concernant, le détail de votre commande, l'adresse à laquelle vous souhaitez être livré et l'adresse de facturation.

- Remplissez les champs concernant votre carte de crédit.
- Cliquez sur "Effectuer la Commande"  
Vous pourrez effectuer votre paiement avec les cartes Visa, Mastercard, American Express et avec PayPal. Vous pouvez également payer l'intégralité ou une partie de vos achats à l'aide d'une carte de cadeau ou d'un bon d'achat délivré pour la Suisse par ITX Retail Suisse Sàrl.

Afin de minimiser les risques d'accès non autorisé, les données de votre carte de crédit seront cryptées. Une fois votre commande reçue, nous procéderons à une pré-autorisation de votre carte de crédit pour nous assurer de la disponibilité de fonds suffisants pour compléter la transaction. Aucune somme ne sera débitée sur votre carte de crédit jusqu'à ce que votre commande sorte de nos dépôts.

Si le paiement a été réalisé par PayPal, le débit sera effectué au moment de notre confirmation de la commande.

En cliquant sur «Effectuer la Commande» vous confirmez que la carte de crédit est la vôtre. Nous utilisons « Comodo » pour nous assurer que les paiements sont effectués en toute sécurité.

Les cartes de crédit sont soumises à des vérifications de validité et à autorisation par l'émetteur de votre carte, mais si cet émetteur n'autorise pas le paiement, nous ne serons pas responsables du retard ou de la non-livraison et nous ne pourrions pas être en mesure de contracter avec vous.

(ii) Commande via des appareils électroniques en magasin, et paiement de ces achats

Si vous passez votre commande par l'un des appareils électroniques disponibles dans certaines boutiques Bershka en Suisse à cet effet, vous devez suivre les étapes du processus d'achat qui apparaissent sur l'appareil, en complétant ou en vérifiant les informations demandées à chaque étape. Tout au long du processus d'achat, avant le paiement, vous pouvez modifier les détails de votre commande. Vous devez choisir votre mode de paiement et si vous avez besoin d'un reçu cadeau (le cas échéant), avant de passer votre commande. Veuillez noter qu'une commande ferme est placée au moment où vous appuyez sur le bouton «Effectuer la commande» sur l'écran de l'appareil et que vous devez payer votre commande une fois qu'elle a été passée.

Le paiement peut être effectué par carte Visa, Mastercard ou American Express, et les dispositions ci-dessus concernant les contrôles de validation et l'autorisation de votre carte s'appliqueront. Vous pouvez également avoir l'option de payer votre commande à la caisse, et dans ce cas, votre paiement peut être effectué par l'un des moyens de paiement disponibles dans ces magasins.

## **12. ACHAT D'ARTICLES EN TANT QU'INVITÉ**

La fonction d'achat d'articles en tant qu'invité est également disponible sur ce site. En utilisant ce mode d'achat, seules les données essentielles au traitement de votre commande vous seront demandées. Au terme du processus d'achat, vous aurez la possibilité de vous inscrire en tant qu'utilisateur ou de continuer en tant qu'utilisateur non inscrit.

## **13. PAIEMENT RAPIDE**

L'option de paiement rapide (ci-après : « Paiement rapide ») facilite le processus d'achat sur ce site. 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 rapide est disponible dans la rubrique « Panier d'achats ». Pour pouvoir utiliser l'option de Paiement rapide, vous devrez enregistrer les données de votre carte bancaire. Vous pourrez procéder à cet enregistrement lors du paiement à l'aide d'une des cartes acceptées sur ce site, en cliquant sur l'option « Enregistrer les données de ma carte ». Les données suivantes seront alors enregistrées : numéro et date d'expiration de la carte, ainsi que le nom du détenteur 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 rapide, vous devrez accepter la Politique de confidentialité et

les Conditions générales applicables. En ayant recours au système de Paiement rapide, vous acceptez que le montant des achats soit prélevé sur la carte bancaire associée à ce système. Dans tous les cas, l'utilisation de carte sera régie par les conditions convenues entre vous et l'organisme émetteur de la carte. Vous pouvez enregistrer les données de toutes les cartes que vous souhaitez dans le système de Paiement rapide. 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 rapide sera débité sur cette carte par défaut. Toutefois, vous pourrez modifier votre Carte favorite dans la rubrique « Mon compte » figurant sur notre site. Pour utiliser l'option de Paiement rapide, il suffit de cliquer sur le bouton « Paiement rapide » qui s'affiche dans la rubrique « Panier d'achats ». Les données relatives à la livraison, à la facturation et au paiement s'afficheront immédiatement sur l'écran. 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. N'utilisez pas l'option de Paiement rapide si vous souhaitez faire vos achats avec d'autres données. Vous pourrez modifier la Carte favorite associée à l'option de Paiement rapide dans la rubrique « Mon compte » figurant sur notre site.

Les dispositions de cette clause ne s'appliquent pas si vous achetez des articles en tant qu'invité.

#### **14. TAXE SUR LA VALEUR AJOUTÉE**

Conformément aux règles applicables et aux réglementations en vigueur, tout achat fait par l'intermédiaire du site internet / app est soumis à la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA).

#### **15. MODALITÉS DE RENVOI**

##### 15.1 Délai de rétractation contractuel :

Afin d'utiliser votre droit de rétractation, vous devez en informer BERSHKA, à l'adresse suivante: Rue Louis d'Affry 6, 1700 Fribourg ou en appelant au 0800 838 020 ou en utilisant notre formulaire de contact afin de nous informer de votre décision de vous retirer de ce contrat au moyen d'une déclaration sans équivoque (par exemple, une lettre envoyée par courrier électronique ou par courrier).

Vous avez jusqu'à 14 jours ouvrables après que vous ayez reçu votre livraison, pour annuler votre commande excepté pour des marchandises faites selon vos spécifications ou personnalisées.

Modalités générales :

Si vous souhaitez retourner les produits pendant le délai précisé à l'article 7 ci-dessus, vous pouvez nous retourner le produit dans l'un de nos magasins Bershka en Suisse ou via un transporteur commandé que nous enverrons à votre adresse.

Dans aucun cas mentionnés ci-dessus, un frais supplémentaire vous sera appliqué. Vous serez responsable de tout frais encouru pour nous retourner le produit au cas où vous seriez amené à le faire par un autre moyen que ces possibilités gratuites offertes mentionnées ci-dessous. Veuillez noter que si vous décidez de nous retourner les produits à nos frais, nous aurons la possibilité de vous facturer les frais de retour que nous aurons directement supportés du fait de ce retour.

Si vous avez des doutes, vous pouvez nous contacter via notre formulaire en ligne ou par téléphone au 0800 838 020.

##### 15.2 Échange ou retour du produit

(1) Retour dans un magasin Bershka :

(i) En général

Vous pouvez retourner les produits dans un magasin Bershka situé dans le pays où votre produit a été livré qui a la même section des articles que vous souhaitez retourner. Dans ce cas, vous devez vous déplacer au magasin en personne en vous présentant avec le produit et le billet électronique qui a été joint à la Confirmation de l'Envoi (« e-ticket »), et qui est également enregistré sous votre compte sur notre site internet / app et sur l'application mobile de Bershka. Vous pouvez présenter le ticket électronique de l'achat soit en le montrant sous forme numérique sur votre portable, soit en envoyant au magasin une impression de l'e-ticket.

(ii) Articles commandés par des appareils électroniques en magasin, payés à la caisse  
Veuillez noter qu'en ce qui concerne les commandes qui ont été passées via un appareil électronique dans un magasin Bershka en Suisse et qui ont été payées à la caisse de ce magasin, les retours ne peuvent avoir lieu que dans les magasins Bershka en Suisse. La méthode (2) mentionnée ci-dessous ou toute autre méthode n'est pas applicable.

(2) Retour par un transporteur commandé : Par ailleurs, vous pouvez retourner les articles également en le remettant au transporteur que nous enverrons à votre domicile. Vous devez nous contacter par l'intermédiaire de notre site internet / app sous la section « Mon compte/Retours » afin d'organiser avec nous la collecte de votre produit par nos soins. Si vous avez acheté des articles en tant qu'invité, vous pouvez demander des retours par un transporteur commandé en suivant le lien vers le processus de retour contenu dans les e-mails de Confirmation de commande et de Confirmation de l'Envoi.

Vous êtes tenu de livrer le produit en suivant les instructions fournies sur la section « RETOURS » de notre site internet / app.

Nous examinerons attentivement le produit retourné et vous informerons de votre droit au remboursement, le cas échéant. Nous procéderons au remboursement dès que possible et dans tous les cas, dans les 30 jours à compter du jour où vous nous aurez retourné les produits. Nous vous rembourserons toujours la somme que nous aurons reçue de votre part par le même moyen de paiement que vous aurez utilisé à l'origine pour payer votre achat.

Tout produit endommagé ou qui n'est pas dans le même état dans lequel vous l'avez reçu ou qui aura été utilisé juste après son ouverture ne sera pas remboursé.

Les échanges peuvent uniquement être effectués par le même article, dans une taille ou couleur différente.

### 15.3 Retours de produits défectueux

Si vous estimez que le produit n'est pas conforme au Contrat au moment de la livraison, vous devez nous contacter immédiatement au moyen du formulaire prévu à cet effet, en nous indiquant les caractéristiques du produit en question et la nature du défaut; vous pouvez également nous appeler au 0800 838 020 où nous vous indiquerons la marche à suivre.

Vous pourrez retourner le produit dans l'un de nos magasins point relais BERSHKA dans votre pays ou en le remettant au transporteur que nous enverrons à votre domicile. Nous sommes en droit d'exiger une preuve d'achat qui peut être fournie par une copie de l'e-ticket qui est annexé à la Confirmation de l'Envoi.

Nous examinerons en détail le produit retourné et vous informerons par courrier électronique, dans un délai raisonnable, si le produit peut être échangé ou si vous avez droit au remboursement (le cas échéant). Nous procéderons au remboursement ou à l'échange du produit dans les plus brefs délais et, dans tous les cas, dans un délai de 30 jours à compter de la date où nous vous aurons confirmé par courrier électronique que vous avez droit au remboursement ou à l'échange du produit en question.

Les produits que vous nous retournerez pour cause de défaut vous seront intégralement remboursés, si ce défaut est confirmé, y compris les frais que vous aurez encourus pour nous retourner le produit. Nous vous rembourserons toujours la somme que nous aurons reçue de votre part par le même moyen de paiement que vous aurez utilisé à l'origine pour payer votre achat.

Ceci sans préjudice de vos droits légaux en vertu de la réglementation en vigueur.

## **16. RESPONSABILITÉ ET EXCLUSIONS**

Notre responsabilité à l'égard de tout produit acheté via notre site internet / app est strictement limitée au prix d'achat de ce produit.

Aucune disposition de ces Conditions générales ne pourra exclure ou limiter notre responsabilité pour:

- le décès ou les dommages corporels causés par notre négligence;
  - la fraude ou le dol ; ou
  - pour tout problème pour lequel il serait illégal ou contraire à la loi de notre part d'exclure ou limiter, ou de tenter d'exclure ou de limiter, notre responsabilité.
- Sous réserve du paragraphe suivant et dans les limites autorisées par la loi, et sauf dispositions contraires dans les présentes Conditions générales, nous n'acceptons aucune responsabilité pour des pertes indirectes, résultant d'effet secondaire de la perte ou du dommage principal(e) et survenant ou causés par une action délictuelle (y compris la négligence), la rupture de contrat ou autrement, même de manière prévisible, y compris notamment :

- la perte de résultat ou de revenu;
- la perte d'exploitation;
- la perte de profits ou de contrats;
- la perte d'économies attendues;
- la perte de données, et
- le gaspillage de temps de travail ou de gestion.

Du fait du caractère ouvert de ce site internet / app et des erreurs potentielles dans le stockage et la transmission d'informations digitales, nous ne garantissons pas l'exactitude et la sécurité des renseignements transmis, ou obtenus à partir de ce site, sauf dispositions contraires expresses figurant sur le site.

Toutes les descriptions de produits, informations et éléments figurant sur ce site sont donnés « tels quels » et sans garantie express, implicite ou autre.

Dans la limite autorisée par la loi, sans exclure ce qui ne pourrait l'être légalement dans le cas de consommateurs, nous déclinons toutes garanties.

Aucune disposition dans cette clause n'affectera les droits légaux que vous détenez en tant que consommateur, ni vos droits de rétractation contractuel.

## **17. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Vous reconnaissez et acceptez que tout droit d'auteur, marque ou autres droits de propriété intellectuelle concernant les informations ou contenu figurant sur ce site seront, à tout moment, notre propriété ou celle de ceux qui nous ont concédé la licence. Vous êtes autorisé à utiliser ces informations dans la limite expressément autorisée par nous ou par ceux qui nous ont concédé la licence. Ceci ne vous empêche pas d'utiliser ce site internet / app pour toute copie nécessaire de commande ou de détails d'un Contrat.

## **18. COMMUNICATIONS ÉCRITES**

Lorsque vous utilisez ce site, vous acceptez que les communications avec nous soient principalement électroniques. Nous vous contacterons par e-mail ou vous informerons par l'envoi d'avis sur ce site. Pour les besoins contractuels, vous acceptez ces moyens électroniques de communication et reconnaissez que tous les contrats, instructions,

informations et autres communications que nous vous adressons électroniquement sont conformes avec toutes dispositions légales exigeant que de telles communications soient faites par écrit. Ces dispositions n'affectent pas vos droits légaux.

## **19. AVIS**

Tous les avis que vous nous adressez doivent être par l'intermédiaire de notre formulaire web. Sous réserve et sauf mentions contraires prévues à l'article 18 nous pouvons vous adresser des avis à l'adresse e-mail ou postale que vous nous aurez communiquée lors de votre commande.

Les avis seront considérés comme reçus et correctement délivrés dès leur envoi sur notre site, 24 heures après qu'un e-mail aura été envoyé, ou trois jours après la date d'envoi d'une lettre. Pour démontrer la délivrance d'un avis, il sera suffisant de prouver, dans le cas d'une lettre, qu'une telle lettre a été correctement envoyée, timbrée et postée, dans le cas d'un e-mail, qu'il a été envoyé à l'adresse e-mail précisée par le destinataire.

## **20. TRANSFERT DE DROITS ET D'OBLIGATIONS**

Le Contrat entre vous et nous, nous lie, vous et nous, ainsi que nos héritiers et ayants-droit respectifs.

Vous ne pouvez pas transférer, céder, grever ou disposer de toute autre façon d'un Contrat, ou de l'un de vos droits ou obligations en résultant, sans notre consentement écrit préalable.

Nous pouvons transférer, céder, grever, sous-contracter ou autrement disposer d'un Contrat, ou de l'un de nos droits ou obligations en résultant, à tout moment au cours de l'exécution du Contrat. Pour éviter tout doute, aucun transfert, cession, charge ou disposition tel que visé ci-dessus n'affectera les droits légaux que vous détenez en tant que consommateur ni n'annulera, ne réduira ou limitera de toute autre façon toute garantie que nous aurons pu vous avoir donnée, de manière expresse ou implicite.

## **21. ÉVÈNEMENTS HORS DE NOTRE CONTRÔLE**

Nous ne serons pas tenus responsables de toute inexécution ou retard dans l'exécution de nos obligations contractuelles, causés par des évènements hors de notre contrôle raisonnable (" Cas de Force Majeure ").

Un Cas de Force Majeure inclut tout acte, évènement, non-réalisation, omission ou accident au-delà de notre contrôle raisonnable et inclut en particulier (sans limitation) :

- Grèves, fermetures ou autres actions industrielles.
- Agitation civile, émeute, invasion, attaque terroriste ou menace d'attaque terroriste, guerre (déclarée ou non), ou menace ou préparation de guerre.
- Feu, explosion, tempête, inondation, séisme, affaissement, épidémie ou autres catastrophes naturelles.
- Impossibilité d'utiliser les transports par rails, bateaux, avions, routes ou autres moyens de transport privés ou publics.
- Impossibilité d'utiliser les réseaux de télécommunications publiques et privées.
- Actes, décrets, législation, règlementations ou restrictions de tous gouvernements.
- Grève, défaillance ou accidents de transport maritime, postal ou autres.

Notre exécution relative au Contrat sera suspendue tant que durera le cas de Force majeure et nos délais d'exécution seront prolongés d'autant. 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.

## **22. RENONCIATION**

Si nous renonçons, à un moment donné au cours de l'exécution du Contrat, à insister sur la stricte exécution de chacune de vos obligations contractuelles, ou de chacune des présentes Conditions générales, ou si nous renonçons à exercer un de nos droits ou recours auxquels nous avons droit en vertu du Contrat ou des présentes Conditions générales, ceci ne pourra

constituer une renonciation à de tels droits ou recours et ne devra pas vous dispenser de respecter de telles obligations.

Une renonciation de notre part à tout manquement ne constitue pas une renonciation pour tout manquement ultérieur.

Aucune renonciation de notre part à l'une quelconque de vos obligations en vertu du Contrat ou aux présentes Conditions générales ne sera effective à moins que nous le déclarions expressément et que vous en soyez informé par écrit conformément à l'article sur les avis ci-dessus.

### **23. AUTONOMIE**

Si l'une des dispositions des présentes Conditions générales ou dispositions d'un Contrat est jugée nulle, illégale ou inapplicable par une autorité compétente, elle sera, à ce titre, séparée des autres dispositions qui demeureront valides dans la limite autorisée par la loi.

### **24. LIENS SUR NOTRE SITE WEB / APP**

Si notre site contient des liens redirigeant l'utilisateur 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.

### **25. INTÉGRALITÉ DU CONTRAT**

Ces Conditions générales et tout document auquel référence expresse y est faite, représentent l'intégralité du contrat passé entre vous et nous en relation avec le Contrat et prévalent sur tout accord, entente ou arrangement antérieur entre vous et nous, qu'il soit oral ou écrit.

Nous reconnaissons chacun qu'en concluant un Contrat, aucun de nous ne s'est appuyé sur une déclaration, engagement, ou promesse donné(e) par l'autre ou relevant implicitement d'une quelconque déclaration orale ou écrite au cours des négociations antérieures à ce Contrat qui se sont déroulées entre vous et nous avant, sauf ce qui est expressément déclaré dans les présentes Conditions générales.

Chacun de nous renonce à exercer un recours contre de fausses déclarations faites par l'autre, oralement ou par écrit, avant la date du Contrat (à moins que de telles fausses déclarations n'aient été faites frauduleusement) et le seul recours exercé devra être la rupture du Contrat telle que prévue dans ces Conditions générales.

### **26. NOTRE DROIT DE MODIFIER CES CONDITIONS GÉNÉRALES**

Nous avons le droit de réviser et de modifier ces Conditions générales à tout moment.

Vous serez soumis aux modalités et conditions en vigueur au moment où vous commandez nos produits, à moins qu'un changement dans ces modalités, Conditions générales et Déclaration de confidentialité ne soit requis par la loi ou les autorités réglementaires (dans ce cas, il s'appliquera aux commandes que vous aurez effectuées antérieurement).

### **27. LOI ET JURIDICTION**

L'utilisation de notre site web / app et les contrats d'achat de produits sur ce site seront régis par le droit suisse.

Tout différent découlant de l'utilisation du site / app ou de ces contrats sera soumis à la juridiction non exclusive des cours et tribunaux suisse.

Les dispositions de la présente clause ne portent pas atteinte aux droits dont vous bénéficiez en tant que consommateur, en vertu de la législation applicable en la matière.

## **28. REMARQUES**

Vos remarques sont les bienvenues. Veuillez nous envoyer toute remarque et commentaire via notre formulaire web.

Dernière mise à jour : 20 septembre 2022

## **CONDITIONS D'UTILISATION DE FONCTIONS DE L'APPLICATION 'BERSHKA'**

Les présentes conditions générales d'utilisation (les "Conditions") régissent spécifiquement l'accès et l'utilisation des services et des diverses fonctionnalités disponibles sur l'App de BERSHKA (telle que définie ci-dessous). Ces conditions s'ajoutent aux conditions d'achat du site [www.bershka.com](http://www.bershka.com) et ne leur portent pas préjudice.

Les fonctionnalités disponibles sur l'application comprennent (i) l'option d'acheter des marchandises via l'application de BERSHKA, ce qui est considéré comme un achat effectué sur le magasin en ligne, et donc soumis aux conditions d'achat de [www.bershka.com](http://www.bershka.com) ; (ii) l'option de gérer les tickets de caisse pour les achats effectués sur les magasins en ligne de BERSHKA (le "magasin en ligne") et, (iii) l'option de recevoir le ticket de caisse électronique ou la preuve d'achat électronique, en montrant aux magasins physiques de BERSHKA le code QR exclusif désigné à cet effet. Le magasin physique et les magasins en ligne sont exploités en Suisse par la société ITX Retail Suisse S.à.r.l., dont le siège social est situé Rue Louis d'Affry 6 à 1700 Fribourg, Suisse et qui est dûment enregistrée sous le numéro de TVA CHE-100.642.311 TVA (la " Société ").

### **1. DESCRIPTION GÉNÉRALE DU SERVICE**

#### **1.1 Achat de marchandise sur [www.bershka.com](http://www.bershka.com) via l'APP de BERSHKA**

Les clients peuvent acheter des marchandises sur [www.bershka.com](http://www.bershka.com) par l'intermédiaire de l'App de BERSHKA. Par conséquent, les achats effectués à l'aide de l'application sont considérés comme des achats effectués sur le magasin en ligne et, en tant que tels, sont soumis aux conditions d'achat de [www.bershka.com](http://www.bershka.com), que vous devez accepter lors de l'achat de tout marchandise.

#### **1.2 Gestion des tickets de caisse pour les achats effectués sur le magasin en ligne**

Les tickets de caisse des achats effectués sur la magasin en ligne BERSHKA seront enregistrés sur l'application, notamment dans la section "Mes achats".

#### **1.3 Obtention d'un ticket de caisse électronique**

Lorsque vous payez un achat dans les magasins physiques, vous pouvez demander un ticket de caisse au format numérique. Pour ce faire, il faut présenter le code QR sur l'App qui sera affiché à cet effet afin que le ticket de caisse puisse être automatiquement envoyé à l'App.

À partir de ce moment, vous pourrez effectuer des échanges ou des retours dans les magasins physiques en utilisant ledit ticket de caisse, dans le cadre des Conditions Générales applicables, selon la politique commerciale de BERSHKA, et, dans tous les cas, conformément à la législation en vigueur.

Dans ce cas, il ne vous sera pas délivré de ticket de caisse en papier. Par conséquent, il est primordial que vous compreniez qu'en utilisant ce code QR, vous demandez expressément le ticket de caisse électronique ou la preuve d'achat sous forme électronique, renonçant ainsi à le recevoir sous forme papier. Dans tous les cas, vous pouvez toujours demander le ticket de caisse en papier en contactant notre Service Clientèle, par l'un des moyens de communication indiqués sur le site BERSHKA.

Dans tous les cas, la réglementation applicable aux e-reçu ou toute autre réglementation applicable, et celles auxquelles les présentes Conditions Générales sont liées, prévaudront toujours.

Si vous choisissez de vous désinscrire en tant qu'utilisateur, vous pouvez demander, au cours du processus de désinscription, que tous les tickets de caisse enregistrés dans l'application soient envoyés par courrier électronique à une adresse électronique fournie.

#### **1.4 Numérisation des tickets de caisse**

Si l'original de votre ticket de caisse est au format papier, vous pouvez générer une version numérique de ce même reçu en scannant le code QR qui se trouve imprimé sur le ticket de caisse. Dès lors, vous pouvez utiliser ce ticket de caisse électronique pour effectuer des retours dans les magasins physiques, bien que veuillez noter que tout retour sera toujours conforme aux conditions générales pertinentes, aux politiques commerciales de BERSHKA et à toute législation pertinente.

### **2. DISPONIBILITÉ DES SERVICES OFFERTS PAR L'APPLICATION**

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 de manière générale ou en particulier pour un ou plusieurs utilisateurs, tout ou partie des fonctionnalités de l'App de BERSHKA, et de modifier, suspendre ou supprimer, dans les mêmes conditions, la disponibilité de tout ou partie du Service.

### **3. RESPONSABILITÉ**

Sauf dans les cas où l'exclusion de la responsabilité est légalement limitée, nous ne sommes pas responsables des dommages que vous pourriez subir en utilisant l'application BERSHKA's dans ses différentes fonctionnalités. Vous vous engagez à utiliser l'application BERSHKA exclusivement aux fins auxquelles elle est destinée et, par conséquent, à ne pas en faire un usage inapproprié ou frauduleux, et vous serez responsable envers la Société et/ou tout tiers de tout dommage pouvant résulter d'un usage inapproprié de l'application BERSHKA.

Votre responsabilité sera engagée dans les cas suivants

a) lorsque, le cas échéant, vos équipements ou terminaux associés à l'App, vos cartes SIM, vos adresses électroniques et/ou tout mot de passe sont utilisés par un tiers autorisé par vous à notre insu ;

b) lorsque des erreurs ou des dysfonctionnements surviennent lors de l'utilisation des différentes fonctionnalités de l'App en raison d'un matériel, d'un logiciel, d'un appareil ou d'un terminal défectueux ou de l'absence des mesures de sécurité nécessaires installées sur l'appareil sur lequel vous utilisez l'App.

### **4. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE, PROPRIÉTÉ INDUSTRIELLE ET AUTRES DROITS ASSOCIÉS À L'APP.**

Tous les éléments qui font partie ou sont inclus dans l'App sont la propriété ou sont sous le contrôle de la Société ou de tiers ayant autorisé leur utilisation. L'ensemble de ce qui précède est ci-après dénommé la " Propriété " .

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

- Les notes, légendes, signes ou symboles que soit la Société, soit les titulaires de droits légaux incorporent à leur propriété 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, la Société ne cède ni ne transfère aucun droit sur leur Propriété ou sur les propriétés de tiers.

La Société n'autorise les utilisateurs à accéder et à utiliser la Propriété que conformément aux présentes Conditions.

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

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

La Société se réserve tous les droits sur la Propriété qu'elle possède, y compris, mais sans s'y limiter, tous les droits de propriété intellectuelle et industrielle qu'elle détient sur la Propriété.

La Société ne concède aux utilisateurs aucune licence ou autorisation d'utilisation de la Propriété dont elle est propriétaire autres que celles expressément prévues par la présente clause. La Société se réserve le droit de résilier ou de modifier à tout moment et pour tout motif les licences accordées en vertu des présentes Conditions.

Nonobstant ce qui précède, la Société peut engager des poursuites contre toute autre utilisation par les utilisateurs qui :

- ne respecte pas les termes et conditions prévus par les présentes ;

- viole ou enfreint les droits de propriété intellectuelle et industrielle ou autres droits équivalents de la Société ou de tout autre tiers détenteur de droits légaux, ou viole toute autre loi applicable.

Daté du 1 juillet 2022