

CONDITIONS D'ACHAT ET D'UTILISATION

1. INTRODUCTION

Ce document (ainsi que les documents qui y sont mentionnés) établit les conditions qui régissent l'utilisation de ce site Internet (www.bershka.com) ainsi que l'achat de produits sur ce dernier (ci-après les « Conditions »).

Nous vous invitons à lire attentivement les Conditions, notre [Politique de cookies](#) et notre [Politique de confidentialité](#) (ci-après, conjointement, les « Politiques de Protection des Données »), avant de commencer à utiliser ce site Internet. Lorsque vous utilisez ce site Internet ou passez une commande via ce dernier, vous acceptez d'être lié par les présentes Conditions et par nos Politiques de Protection des Données. Par conséquent, si vous n'êtes pas d'accord avec l'ensemble des Conditions et avec les Politiques de Protection des Données, vous ne devez pas utiliser ce site Internet.

Ces Conditions peuvent faire l'objet de modifications. Il vous appartient de les lire régulièrement, puisque les conditions en vigueur au moment de la passation du Contrat (tel que décrit ci-dessous) ou de l'utilisation de ce site Internet seront celles qui s'appliqueront.

Pour toute question concernant les Conditions ou les Politiques de Protection des Données, vous pouvez nous contacter au moyen du formulaire de contact.

De plus, vous pouvez, si vous le souhaitez, vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site www.bloctel.gouv.fr.

Le Contrat (ci-après le « Contrat ») peut être exécuté, à votre choix, dans n'importe quelles langues dans lesquelles les Conditions sont disponibles sur ce site Internet.

2. NOS COORDONNÉES

La vente de produits via ce site Internet est réalisée sous le nom de BERSHKA par BERSHKA FRANCE, SARL au capital de 8.492.700 €, sise Immeuble Garonne, 80, Avenue des Terroirs de France, 75012 Paris, inscrite au registre du commerce et des sociétés de Paris, sous le numéro 443 617 725, portant le numéro de TVA intracommunautaire FR 92 443 617 725, joignable à l'adresse électronique suivante contact@bershka.com et au numéro de téléphone suivant : 0 800 918 880 (Appel non surtaxé, hors coût éventuel selon votre opérateur).

3. VOS COORDONNÉES ET VOS VISITES SUR CE SITE INTERNET

Les informations ou données personnelles que vous nous communiquez seront traitées conformément aux Politiques de Protection des Données. En utilisant ce site Internet, vous acceptez le traitement des

informations et données et vous garanzissez que toutes les informations et données fournies sont véridiques et correspondent à la réalité.

4. UTILISATION DE NOTRE SITE INTERNET

En utilisant ce site Internet et en passant des commandes via ce dernier, vous acceptez :

- i. de n'utiliser ce site Internet que pour faire des demandes et passer des commandes licites;
- ii. de ne pas passer de commandes fausses ou frauduleuses. S'il peut raisonnablement être considéré qu'une commande de ce type a été passée, nous aurons le droit de l'annuler et d'en informer les autorités compétentes.
- iii. de nous fournir votre adresse électronique, votre adresse postale et/ou d'autres renseignements permettant de vous contacter, de manière exacte et précise; vous acceptez également que nous puissions utiliser ces informations pour vous contacter en cas de besoin (voir notre Politique de confidentialité).

Si vous ne nous fournissez pas toutes les informations nécessaires, nous ne pourrons pas traiter votre commande.

Lorsque vous passez une commande sur ce site Internet, vous confirmez que vous êtes âgé de plus de 18 ans et que vous avez la capacité juridique pour conclure des contrats.

5. DISPONIBILITÉ DU SERVICE

Les articles offerts sur ce site Internet ne pourront être livrés qu'en France métropolitaine, à l'exception des îles du Golfe de Gascogne.

Si vous souhaitez commander des produits à partir d'un pays membre de l'Union Européenne autre que la France via ce site Internet vous avez la possibilité de le faire ; cependant, les produits commandés peuvent être uniquement livrés dans un magasin BERSHKA ou à une adresse situés en France métropolitaine à l'exception des îles du Golfe de Gascogne.

6. FORMALISATION DU CONTRAT

Pour passer une commande, vous devez suivre la procédure d'achat en ligne et cliquer sur « Payez et poursuivez votre commande ». Vous recevrez ensuite un courriel confirmant la prise en compte de votre commande (la « Confirmation de commande »). Vous serez également informé par l'envoi d'un courriel dans lequel nous vous confirmerons que la commande a bien été expédiée (la « Confirmation d'envoi»). Un ticket électronique mentionnant les détails de votre commande sera joint à la Confirmation d'envoi (l'«E-ticket»).

7. DISPONIBILITÉ DES PRODUITS

Toute commande de produits est soumise à la disponibilité de ces derniers. Ainsi, en cas de difficultés concernant la fourniture de produits ou en cas d'épuisement des stocks, nous nous réservons le droit de vous proposer des produits de substitution possédant une qualité et une valeur similaires ou supérieures et que vous pourrez commander. Si vous ne souhaitez pas commander de produit de substitution, nous vous rembourserons la somme que vous avez versée.

8. REFUS DE TRAITER UNE COMMANDE

Nous nous réservons le droit de retirer tout produit de ce site Internet, à tout moment, et de retirer ou modifier toute information ou contenu de ce dernier. Nous ferons toujours de notre mieux pour traiter toutes les commandes ; toutefois, certaines circonstances exceptionnelles peuvent nous contraindre de refuser de traiter une commande après avoir envoyé une Confirmation de commande, telles qu'un problème lié à la fabrication ou au stock, un incident de paiement ou un cas de fraude ou tentative de fraude liée à l'utilisation du site Internet. Nous nous réservons le droit de le faire à tout moment. Dans cette hypothèse, si le paiement est déjà intervenu, nous vous rembourserons tous les montants versés, y compris les frais de livraison dans les plus brefs délais, selon le même mode de paiement que celui que vous avez utilisé lors de la transaction. Dans tous les cas, ce remboursement n'entraînera aucun frais à votre charge.

Nous ne pourrions pas être tenus pour responsables envers vous-même ou envers un tiers en cas de retrait d'un produit de ce site Internet ou de retrait ou modification de matériel ou contenu de ce site Internet ; notre responsabilité ne sera pas non plus engagée si nous ne traitons pas une commande dans les cas visés ci-dessus, après avoir envoyé une Confirmation de commande.

9. LIVRAISON

Nonobstant la clause 7 qui précède, concernant la disponibilité des produits, et sauf circonstances extraordinaires, nous ferons notre possible pour envoyer la commande contenant le(s) produit(s) indiqué(s) dans chaque Confirmation d'envoi, avant la date indiquée dans la Confirmation d'envoi en question ou, si aucune date n'est précisée, dans le délai estimé, indiqué au moment de sélectionner le mode de livraison. Dans tous les cas, le délai maximum de livraison sera de 30 jours à compter de la date de la Confirmation de commande.

Néanmoins, des retards peuvent survenir en raison de circonstances imprévisibles ou des difficultés dues au lieu de livraison. Quant à la carte cadeau virtuelle, celle-ci vous sera livrée à la date que vous nous aurez indiquée au moment de passer la commande.

Si, pour une raison quelconque, nous ne sommes pas en mesure de respecter la date de livraison, nous vous le communiquerons et vous donnerons la possibilité de maintenir votre commande en vous donnant une nouvelle date de livraison, ou d'annuler la commande, auquel cas la somme versée vous sera intégralement remboursée. Veuillez noter que dans tous les cas nous ne livrons pas les samedis et dimanches, ni les jours fériés, sauf dans le cas de la carte cadeau virtuelle, qui sera délivrée à la date que vous nous aurez indiquée. Dans le cadre de ces Conditions, il est entendu que la « livraison » a eu lieu ou que la commande a été « livrée » dès que vous-même, ou un tiers que vous avez désigné à cet effet, prend

possession physique des marchandises, ce qui sera justifié par la signature du bon de commande 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 carte à l'adresse électronique que vous nous avez indiquée.

En cas de commande faite en utilisant l'option du paiement à la livraison, si votre commande n'a pas été récupérée et payée en magasin dans un délai de 8 jours à compter de sa disponibilité pour des causes indépendantes de notre volonté (vous aurez reçu un courriel « Confirmation de l'arrivée de votre commande en magasin »), nous en concluons que vous souhaitez vous rétracter du contrat et nous considérerons alors ce dernier comme résilié.

10. IMPOSSIBILITÉ DE LIVRAISON

S'il s'avère impossible pour nous de vous livrer la commande, nous essayerons de trouver un endroit sécurisé où vous la déposer. À défaut, votre commande sera renvoyée dans nos entrepôts. Nous laisserons alors un document expliquant où se trouve votre commande et ce que vous devez faire pour qu'elle vous soit livrée à nouveau.

Si vous pensez ne pas pouvoir vous trouver à l'adresse de livraison à l'heure convenue, nous vous prions de nous contacter pour prévoir une livraison à un autre moment.

Si, passé le délai de 15 jours après la date à laquelle votre commande est prête à être livrée, la commande ne peut être livrée pour des raisons qui ne nous sont pas imputables, nous estimerons que vous souhaitez rompre le Contrat et ce dernier sera résilié. La résiliation du Contrat entraînera le remboursement de tous les paiements que vous nous avez versés, y compris les frais de livraison (sauf pour les coûts supplémentaires dus au choix d'un mode de livraison autre que le mode de livraison le moins cher que nous proposons) sans délais, et dans tous les cas, dans les 14 jours suivant la date à laquelle nous considérons que le Contrat est résilié. Veuillez noter que le transport lié à la résiliation du Contrat peut avoir un coût supplémentaire et que ce dernier pourra vous être facturé.

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.

11. TRANSFERT DES RISQUES ET DE LA PROPRIÉTÉ DES PRODUITS

Vous supporterez les risques relatifs aux produits à compter de la livraison comme indiqué à la clause 9 ci-dessus. Vous deviendrez propriétaire des produits lorsque nous aurons reçu le paiement de l'intégralité des sommes dues liées à ces produits, y compris les frais de livraison, ou au moment de la livraison (comme l'indique la clause 9 ci-dessus), si cette dernière devait avoir lieu ultérieurement.

12. PRIX ET PAIEMENT

Le prix des produits sera celui qui est indiqué à tout moment sur notre site Internet, sauf en cas d'erreur manifeste. Bien que nous fassions tout ce qui est en notre pouvoir pour garantir que les prix figurant sur le site Internet soient corrects, des erreurs peuvent survenir. Si nous découvrons une erreur concernant

le prix de l'un des produits que vous avez commandés, nous vous en informerons dans les meilleurs délais et vous donnerons la possibilité de confirmer la commande au prix corrigé ou de l'annuler. Si nous ne parvenons pas à vous joindre, la commande sera considérée comme annulée et toutes les sommes versées vous seront remboursées intégralement.

Nous ne sommes pas tenus de vous fournir un produit à un prix inférieur incorrect (même si nous avons envoyé la Confirmation d'envoi) si l'erreur concernant le prix est manifeste et incontestable et que vous auriez raisonnablement pu reconnaître que le prix était incorrect.

Les prix indiqués sur le site Internet incluent la TVA, mais excluent les frais de livraison, lesquels sont ajoutés au prix total comme cela est indiqué dans notre Guide d'achat - Livraison.

Les prix peuvent être modifiés à tout moment. Cependant, hormis le cas suscité, les modifications ne s'appliqueront pas aux commandes pour lesquelles nous avons déjà envoyé une Confirmation de commande.

Une fois que vous avez sélectionné tous les articles que vous souhaitez acheter, ces derniers seront ajoutés à votre panier. L'étape suivante consistera alors à traiter la commande et à procéder au paiement.   cet effet, vous devrez suivre les étapes du processus d'achat en remplissant ou en vérifiant les informations requises à tout moment. En outre, tout au long du processus d'achat, avant le paiement, vous pourrez modifier les détails de votre commande. Le Guide d'achat contient une description détaillée du processus d'achat. De plus, si vous êtes un utilisateur inscrit, un historique de toutes les commandes que vous avez passées est disponible dans la section « Mon compte ».

Les moyens de paiement suivants sont disponibles : Carte Bancaire, Visa, Mastercard, American Express, Visa Electron, ainsi que PayPal. Vous pouvez également payer l'intégralité ou une partie de vos achats à l'aide d'une carte cadeau ou d'un bon d'achat de Bershka, délivré par Bershka France S.A.R.L. Les cartes cadeau ne peuvent pas être achetées au moyen d'une autre carte cadeau. Par ailleurs, vous pouvez payer votre commande lors de la livraison en magasin, en utilisant tous moyens de paiement acceptés dans les magasins BERSHKA en France.

Veillez noter que Fashion Retail, SA dont le siège social est situé Avenida de la Diputación, Edificio Inditex, Arteixo, A Coru a (Espagne) immatriculée au Registre des Sociétés de la Corogne, Volume 3425, feuille 49, page C-47731, 1 re entrée, et avec pour numéro de TVA intracommunautaire A-70301981, encaissera les paiements et effectuera les remboursements pour le compte de Bershka France S.A.R.L. en ce qui concerne tous les paiements effectués via cette plateforme en ligne.

Cependant, si vous avez passé une commande par l'intermédiaire d'un des dispositifs électroniques disponibles dans certains magasins Bershka en France, vous pouvez également, dans certains d'entre eux, effectuer votre paiement par tous moyens de paiement acceptés dans ces magasins, à l'exception des cartes cadeau.

Pour limiter les risques d'accès non autorisés, les informations de votre carte de crédit seront cryptées. Une fois votre commande reçue, nous ferons une pré-autorisation sur votre carte, pour vérifier que les

fonds disponibles sont suffisants pour terminer la transaction. Le montant sera débité sur votre carte au moment où la commande quittera notre entrepôt, à l'exception des commandes passées par l'intermédiaire de dispositifs électroniques disponibles dans certains magasins Bershka en France et payées à la caisse du magasin, pour lesquelles les montants seront prélevés lors de l'utilisation de votre carte dans ces magasins.

Si le mode de paiement que vous avez choisi est PayPal, le montant sera débité au moment de la confirmation de la commande.

En cliquant sur « Payez et poursuivez votre commande », vous confirmez que la carte de crédit vous appartient ou que vous êtes le titulaire légitime de la carte cadeau ou du bon d'achat.

Les cartes de crédit sont soumises à des contrôles et à l'autorisation de l'établissement bancaire émetteur de la carte. Si l'établissement bancaire n'autorise pas le paiement, nous ne pourrions aucunement être tenus pour responsables en cas de délais ou d'impossibilité de livrer la commande et nous ne serons pas en mesure de formaliser quelque Contrat que ce soit avec vous.

Une facture sous format électronique sera mise à votre disposition sur notre site Internet dans la rubrique « Mon compte », ce que vous acceptez.

13. PAIEMENT EXPRESS

L'option Paiement express (ci-après « Paiement express ») vous permet de faire vos achats plus facilement sur ce site Internet. Elle vous dispense en effet de devoir saisir les informations de livraison, facturation et paiement à chaque achat. L'option Paiement express est disponible dans la section « Voir panier ».

Pour utiliser l'option Paiement express, vous devrez enregistrer les informations de votre carte de crédit. Vous pourrez le faire lorsque au moment de payer avec l'un des types de cartes acceptés par ce site Internet en cliquant sur l'option « Enregistrer les informations de ma carte ». Les informations suivantes seront alors enregistrées : numéro et date d'expiration de la carte.

Pour enregistrer les informations de votre carte et utiliser l'option Paiement express, vous devrez accepter la Politique de confidentialité et les présentes Conditions d'utilisation.

En acceptant d'utiliser l'option Paiement express, vous acceptez que les achats payés via cette fonction soient débités sur la carte enregistrée pour cette option. L'utilisation de la carte sera dans tous les cas régie par le contrat qui vous lie avec l'établissement bancaire émetteur de la carte

Vous pouvez enregistrer dans l'option Paiement express les informations d'autant de cartes que vous le souhaitez ; pour ce faire, il suffit de réaliser au moins un paiement avec l'une d'elles. Si vous souhaitez enregistrer les informations de plusieurs cartes, la carte dont les informations ont été enregistrées le plus récemment sera considérée comme votre « Carte favorite » et débitée par défaut lors des achats via l'option Paiement express. Vous pouvez à tout moment modifier votre Carte favorite dans la section Mon compte de ce site Internet.

Pour utiliser l'option Paiement express, il suffit de cliquer sur le bouton « Paiement express » qui se trouve dans le panier. Un écran s'affichera immédiatement avec les informations d'expédition, de facturation et de paiement de vos achats. Les informations disponibles sur cet écran ne peuvent être modifiées. Si certaines d'entre-elles sont incorrectes, ne poursuivez pas le processus d'achat. Pour faire des achats en utilisant une carte différente, n'utilisez pas le service de Paiement express.

14. ACHETER EN TANT QU'INVITÉ

Ce site Internet vous permet également de réaliser vos achats en tant qu'invité. Avec ce mode d'achat, nous vous demanderons uniquement les informations indispensables pour pouvoir effectuer la commande. Une fois que vous avez terminé l'achat, nous vous proposerons de vous inscrire en tant qu'utilisateur ou de continuer en tant qu'utilisateur non inscrit.

Une facture sous format électronique sera disponible en cliquant sur le document PDF figurant dans le courriel de confirmation de votre commande.

15. TAXE SUR LA VALEUR AJOUTÉE

Les achats réalisés via ce site Internet sont soumis à la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) au taux légalement en vigueur au jour de la vente.

16. POLITIQUE D'ÉCHANGE ET DE RETOURS

16.1 Droit légal de rétractation

Droit de rétractation

Si vous contractez en tant que consommateur, vous avez le droit de résilier le Contrat, pendant 14 jours, sans donner aucune raison.

La période de rétractation expirera passé le délai de 14 jours à compter de la date à laquelle vous acquérez, ou un tiers autre que le transporteur et que vous avez désigné à cet effet acquiert, la possession physique des articles ou, s'il s'agit de plusieurs articles d'une même commande livrés séparément, 14 jours à compter de la date à laquelle vous acquérez, ou un tiers autre que le transporteur et que vous avez désigné à cet effet acquiert, la possession physique du dernier article.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous pouvez faire part à BERSHKA, à l'adresse électronique contact@bershka.com ou par téléphone, 0 800 918 880 (Appel non surtaxé, hors coût éventuel selon votre opérateur), ou encore par écrit, via notre formulaire de contact, de votre décision de résilier un Contrat par déclaration non équivoque (par exemple, une lettre envoyée par courrier ou par e-mail). Vous pouvez utiliser le formulaire de rétractation type joint en annexe, mais cela n'est pas obligatoire.

Afin de respecter le délai de rétractation, il vous suffit de nous informer de votre décision d'exercer votre droit de rétractation avant que le délai n'expire.

Effets de la rétractation

Si vous décidez de résilier ce Contrat, nous vous rembourserons tous les paiements que vous avez effectués, y compris les frais de livraison au lieu de livraison initiale (à l'exception des coûts supplémentaires dus au choix d'un mode de livraison autre que le mode de livraison le moins cher que nous proposons) sans délais et jamais plus de 14 jours à compter de la date à laquelle nous sommes informés de votre décision de résilier le Contrat. Nous procéderons à ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale. Aucun frais ne vous sera facturé à la suite de ce remboursement. Nonobstant ce qui précède, nous nous réservons le droit de bloquer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu les articles ou que vous nous transmettiez la preuve que vous avez envoyé les articles, la première de ces dates étant retenue.

Vous devrez nous envoyer, faire livrer ou nous remettre les articles dans l'un de nos magasins BERKSHA en France ou en les déposant en bureau de poste ou dans un point relais autorisé en France en utilisant l'étiquette d'affranchissement prépayée que nous vous adressons sur demande de votre part, selon les modalités précisées ci-dessous, sans délai, et dans tous les cas dans un délai maximum de 14 jours suivant la date à laquelle vous nous communiquerez votre décision de résilier le Contrat. Le délai est respecté si vous retournez les articles avant l'expiration de la période de 14 jours.

Sauf si vous remettez directement les articles dans un magasin BERKSHA en France ou si vous les déposez dans un point relais autorisé en France, vous devrez assumer le coût direct de leur retour.

Votre responsabilité ne sera engagée qu'à l'égard de la dépréciation des articles résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour s'assurer de la nature, des caractéristiques et du bon fonctionnement de ces articles.

16.2 Droit contractuel de rétraction

En sus du droit de rétraction que la loi reconnaît aux consommateurs, mentionné dans la clause 16.1 ci-dessus, nous vous accordons une période de 30 jours à compter de la date de Confirmation d'envoi pour retourner les produits (sauf ceux qui sont mentionnés dans la clause 16.3 ci-dessous, pour lesquels le droit de rétractation est exclu).

En outre, le retour de la carte cadeau est régi par les dispositions prévues dans les conditions d'utilisation de la carte cadeau.

Si vous retournez les produits dans le cadre du droit de rétraction contractuel, mais après l'expiration du délai légal, vous serez remboursé uniquement des paiements versés pour lesdits produits, ce qui signifie que les frais de livraison ne seront pas remboursés. Vous devrez assumer les frais directement liés au retour des produits si vous décidez de ne pas remettre ces derniers dans un magasin BERKSHA en France ou en le déposant à un point relais autorisé en France. En cas de retour en magasin, vous devez présenter le produit accompagné du E-ticket joint à la Confirmation d'envoi, qui est également sauvegardé sur votre compte sur notre site Internet et sur l'application mobile BERSHKA de votre téléphone. Vous pouvez présenter l'E-ticket sous forme digitale à partir de votre téléphone mobile, ou en apportant en magasin la version imprimée du E-ticket. Vous pouvez exercer votre droit de rétraction comme le prévoit la clause 16.1 ci-dessus ; cependant, si vous nous informez de votre intention de résilier le Contrat après la durée

légale de rétractation, vous devrez nous retourner les articles, dans un délai de 30 jours à compter de la date de Confirmation d'envoi .

16.3 Dispositions communes

Vous ne pourrez résilier le Contrat si ce dernier concerne la livraison de l'un des produits suivants :

- i. Articles personnalisés ;
- ii. CD/DVD de musique sans leur emballage d'origine ;
- iii. Les biens que vous avez descellés après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

Votre droit de rétractation du Contrat s'applique exclusivement aux produits qui sont retournés dans l'état exact où vous les avez reçus. Aucun remboursement ne sera effectué si le produit a été utilisé après avoir été ouvert, si les produits ne sont pas dans le même état que celui dans lequel ils ont été livrés ou s'ils ont été endommagés. Vous devez donc prendre soin des produits lorsqu'ils sont en votre possession. En outre, le retour de la carte cadeau est régi par les dispositions prévues dans les conditions d'utilisation de la carte cadeau.

En cas de rétractation, les produits concernés devront être retournés comme suit :

(i) Retours effectués dans un magasin BERSHKA :

Vous pouvez retourner les produits dans n'importe quel magasin BERSHKA du pays dans lequel ils ont été livrés et qui possède la même section à laquelle appartiennent les produits à retourner. Dans ce cas, vous devez vous rendre en magasin et présenter l'article accompagné du E-ticket joint à la Confirmation d'envoi, qui est également sauvegardé sur votre compte sur notre site Internet et sur l'application mobile BERSHKA de votre téléphone. Vous pouvez présenter l'E-ticket sous forme digitale à partir de votre téléphone mobile, ou en apportant en magasin la version imprimée du E-ticket.

(ii) Retours en point relais ou en bureau de poste

Vous pouvez retourner le produit en le déposant en bureau de poste ou à un point relais autorisé en France. A cette fin, vous devez demander le retour du produit via la méthode du « Retour par dépôt » de la section « Mon compte », afin que nous puissions vous adresser par courriel une étiquette d'affranchissement que vous fixerez au colis déposé en bureau de poste ou au point relais autorisé en France.

Veillez remettre le produit dans le même emballage que celui d'origine et suivre les instructions de la rubrique « Retours » du site Internet. Si vous avez acheté des produits en qualité d'invité, vous pouvez demander le retour en bureau de poste ou dans l'un des points relais autorisés en France en utilisant le lien Internet indiqué dans le courriel de Confirmation de commande. Après avoir vérifié les données concernant votre commande, vous recevrez un courriel avec une étiquette à coller sur le colis qui vous permettra de déposer votre colis en bureau de poste ou à l'un des points relais autorisés.

Aucune des deux options précédentes n'impliquera de coût pour vous. Si vous ne souhaitez pas retourner les produits en utilisant l'une des deux options gratuites disponibles, vous supporterez le coût direct du renvoi des produits. Dans ce dernier cas, nous vous prions de retourner le produit aussi rapidement que possible, accompagné de la version imprimée de l'E-ticket joint à la Confirmation d'envoi, qui est également sauvegardé sur votre compte sur notre site Internet et sur notre application mobile.

Les retours de produits commandés par l'intermédiaire de dispositifs électroniques disponibles dans certains magasins Bershka en France et payés à la caisse du magasin doivent s'effectuer dans tous les cas dans un magasin Bershka en France.

Après examen des produits, nous vous indiquerons si vous avez le droit de bénéficier du remboursement des sommes payées. Les frais de livraison seront remboursés si le droit de rétraction est exercé dans la période légale et que tous les articles contenus dans le colis concerné sont retournés. Le remboursement sera effectué le plus rapidement possible, et dans tous les cas dans les 14 jours suivant la date à laquelle vous nous avez notifié votre intention de résilier le Contrat. Nonobstant ce qui précède, nous nous réservons le droit de bloquer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu les articles ou que vous nous transmettiez la preuve que vous avez envoyé les articles, la première de ces dates étant retenue. Le remboursement sera toujours versé via le même moyen de paiement que vous avez utilisé pour l'achat.

Vous devrez assumer le coût et le risque du retour des produits, comme nous l'avons indiqué précédemment.

En cas de questions, vous pouvez nous joindre via notre formulaire de contact ou par téléphone au 0 800 918 880 (Appel non surtaxé, hors coût éventuel selon votre opérateur).

Les retours des commandes faites en utilisant l'option du paiement à la livraison et payées en caisse du magasin doivent toujours être effectués dans les magasins BERSHKA en France.

16.4 Retours de produits défectueux

Si vous considérez qu'au moment de la livraison le produit n'est pas tel qu'il est stipulé dans le Contrat, vous devez nous contacter immédiatement via notre formulaire de contact, en nous fournissant les informations détaillées du produit et la nature des défauts, ou en nous appelant au 0 800 918 880 (Appel non surtaxé, hors coût éventuel selon votre opérateur). Nous vous indiquerons la marche à suivre.

Vous pouvez alors retourner le produit en vous rendant dans n'importe quel magasin BERKSHA en France, ou par retour en bureau de poste ou en point relais dans l'un des points relais autorisés en France accompagné du E-ticket en version imprimée ou digitale à partir de votre téléphone. Nous examinerons attentivement le produit retourné et vous indiquerons par courriel, dans un délai raisonnable, si le produit peut être remboursé ou échangé (le cas échéant). Le remboursement ou l'échange de l'article devra avoir lieu le plus rapidement possible et dans tous les cas dans les 14 jours suivant la date à laquelle nous vous enverrons un courriel confirmant que le remboursement ou l'échange du produit a été accepté.

Dans le cas d'un défaut avéré, les produits défectueux feront l'objet d'un remboursement intégral, y compris les coûts de livraison versés lors de l'envoi de l'article et les frais que vous avez engagés pour nous

le retourner. Le remboursement sera toujours effectué via le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour l'achat.

Ceci sans préjudice de vos droits légaux.

16.5. Droit de rétractation et retour des commandes depuis un autre pays

Si vous avez commandé des produits à partir d'un pays membre de l'Union Européenne autre que la France via ce site Internet, les clauses 16.1, 16.2 et 16.3 ci-dessus s'appliquent sous réserve que le retrait par un coursier mandaté par nos soins puisse uniquement être effectué à partir de l'adresse initiale de livraison située en France métropolitaine.

Egalement, nous vous informons qu'en aucun cas (à l'exception de la clause 16.4 pour laquelle la présente clause 16.5 ne s'applique pas) nous ne supporterons pas de frais de livraison pour des destinations autres que celles correspondant à l'adresse initiale de livraison. Nous ne supporterons pas non plus de frais de retour à partir de destinations autres que la France métropolitaine.

17. RESPONSABILITÉ ET EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ

17.1. Notre responsabilité, au titre des présentes Conditions, ne saurait être engagée dans le cas où l'inexécution de nos obligations serait imputable au fait d'un tiers, à votre faute ou à un évènement de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code Civil et par la jurisprudence.

Nonobstant ce qui précède, notre responsabilité ne sera ni exclue ni limitée dans les cas suivants :

- i. Décès ou dommages corporels dus à une négligence de notre part ;
- ii. Fraude ou dol ; ou
- iii. Tous les cas dans lesquels il serait illégal ou illicite d'exclure, de limiter ou de tenter d'exclure ou de limiter notre responsabilité.

En raison de la nature ouverte de ce site Internet et des éventuelles erreurs en matière de stockage et de transmission d'informations numériques, nous ne garantissons pas la fiabilité et la sécurité des informations transmises ou obtenues au moyen de ce site Internet, sauf lorsque cela est expressément indiqué autrement.

Toutes les descriptions de produits, les informations et les matériels affichés sur ce site Internet sont fournis en l'état, sans garantie expresse ou implicite quant à ces derniers, sauf lorsque cela est prévu par la loi. En ce sens, si vous êtes partie au Contrat en qualité de consommateur, nous sommes tenus de vous livrer des articles conformes au Contrat, et sommes responsables envers vous de tout défaut de conformité existant au moment de la livraison.

Il est entendu que les articles sont conformes au Contrat s'ils : (i) sont conformes à la description que nous en donnons et possèdent les qualités que nous avons indiquées sur ce site Internet ; (ii) sont adaptés pour les fins pour lesquelles les articles de ce type sont normalement utilisés ; et (iii) présentent les qualités et performances qui sont normales pour des articles de ce type et que l'on peut raisonnablement attendre.

Dans la limite autorisée par la loi, nous excluons toutes les garanties, hormis celles qui ne peuvent pas être légalement exclues en faveur des consommateurs.

En effet, BERSHKA FRANCE SARL garantit les consommateurs des défauts de conformité et des vices cachés pour les produits en vente sur ce site Internet conformément à la garantie légale de conformité prévue aux articles L217-4 et suivants du Code de la consommation et à la garantie contre les vices cachés au sens des articles 1641 et suivants du Code civil, vous permettant de retourner les produits livrés défectueux ou non conformes.

- Il est rappelé que le consommateur qui décide d'agir en garantie légale de conformité :
 - Bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
 - Peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L217-9 du Code de la consommation;
 - Est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien. La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.
- Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil. Dans cette hypothèse, le consommateur peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

Rappel des dispositions du Code de la consommation:

- Article L217-4 du Code de la consommation : Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

- Article L217-5 du Code de la consommation : Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1) Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2) Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

- Article L217-12 du Code de la consommation : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Rappel des dispositions du Code civil :

- Article 1641 du code Civil : Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

- Article 1648 al 1er du Code civil : L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Les produits que nous vendons, en particulier les produits artisanaux, possèdent souvent les caractéristiques des matériaux naturels utilisés pour 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 en aucun cas être considérées comme des défauts ou des dommages. Au contraire, vous devez vous y attendre et les apprécier. Nous ne sélectionnons que des produits de qualité, mais les caractéristiques naturelles sont inévitables et doivent être acceptées comme faisant partie intégrante de l'apparence individuelle du produit.

Le contenu de cette clause ne porte aucunement atteinte à vos droits en tant que consommateur ni à votre droit de résilier le Contrat.

17.2. Médiation

En tant que consommateur, si vous estimez que vos droits ont été transgressés, vous pouvez adresser votre réclamation à l'adresse électronique suivante : contact@bershka.com afin de solliciter un règlement à l'amiable.

Aussi, si votre achat a été effectué sur notre site Internet, nous vous informons par la présente, qu'en conformité avec le règlement européen n°524/2013, vous avez le droit de solliciter la résolution de votre litige sur la plateforme dédiée à la résolution en ligne des litiges de la consommation accessible via l'adresse électronique suivante: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

A cet égard, pour toutes réclamations écrites préalablement adressées à notre service clientèle depuis moins d'un an et non satisfaites, conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, nous vous offrons la possibilité de recourir au service de médiation MEDICYS par voie électronique : www.medicys.fr ou par voie postale : MEDICYS, 73, Boulevard de Clichy, 75009 Paris.

18. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Vous reconnaissez et acceptez que tous les droits d'auteur, les marques enregistrées ainsi que les droits de propriété intellectuelle sur les matériels ou les contenus fournis dans le cadre de ce site Internet nous appartiennent à tout moment ou appartiennent à ceux qui nous ont concédé une licence d'utilisation. Vous pouvez utiliser ledit matériel uniquement dans la mesure dans laquelle nous, ou les détenteurs de la licence d'utilisation, l'autorisons expressément. Cela ne vous empêche pas d'utiliser ce site Internet dans la mesure nécessaire pour copier les informations de votre commande ou les renseignements de contact.

19. VIRUS, PIRATAGE ET AUTRES ATTAQUES INFORMATIQUES

Vous ne devez pas utiliser de manière indue ce site Internet en introduisant volontairement un virus, un cheval de Troie, un ver, des bombes logiques ou quelque autre logiciel ou matériel technologiquement préjudiciable ou dangereux. Vous ne devez pas essayer d'accéder sans autorisation à ce site Internet, au serveur sur lequel le site est hébergé ou quelque serveur, ordinateur ou base de données que ce soit publié sur notre site internet. Vous acceptez de ne pas attaquer ce site Internet par le biais d'une attaque de déni de service ou d'une attaque de déni de service distribué.

Tout manquement à cette clause sera considéré comme une infraction, comme le prévoit la législation applicable. Nous dénoncerons tout manquement à cette règle aux autorités compétentes et coopérerons avec elles pour mettre au jour l'identité des auteurs de l'attaque. De la même manière, en cas de manquement à cette clause, l'autorisation d'utiliser ce site Internet sera immédiatement suspendue.

Nous ne pourrions aucunement être tenus pour responsables de quelque dommage ou préjudice résultant d'une attaque de déni de service, de virus ou de quelque autre logiciel ou autre matériel préjudiciable ou dangereux technologiquement et susceptible de porter atteinte à votre ordinateur, équipement informatique, données ou matériels, à la suite de l'utilisation de ce site Internet ou du téléchargement de contenu sur ce dernier ou de sites vers lesquels ce site vous redirige.

20. LIENS À PARTIR DE NOTRE SITE INTERNET

Si notre site Internet contient des liens vers d'autres sites Internet et des matériels de tiers, ces liens sont fournis à titre informatif uniquement et nous n'avons aucun contrôle sur le contenu de ces sites Internet ou matériels. Par conséquent, nous déclinons toute responsabilité quant à un éventuel dommage ou préjudice pouvant en découler.

21. COMMUNICATION ÉCRITE

La réglementation en vigueur exige que certaines des informations ou notifications que nous vous envoyons soient effectuées par écrit. En utilisant ce site, vous acceptez que votre communication avec nous s'effectue principalement par voie électronique. Nous vous contacterons par courriel ou vous informerons en affichant des messages sur le site Internet. Pour des raisons contractuelles, vous acceptez d'utiliser ce moyen de communication électronique et reconnaissez que tous les contrats, notifications, informations et autres communications que nous vous envoyons par voie électronique satisfont aux

exigences légales de transmission par écrit. Cette condition ne portera aucunement atteinte aux droits qui vous sont légalement reconnus.

22. NOTIFICATIONS

Les notifications que vous nous envoyez doivent de préférence être envoyées via notre formulaire de contact. Conformément au contenu de la clause 21 ci-dessus, et sauf mention contraire, nous pouvons vous envoyer des notifications par courriel ou à l'adresse postale que vous nous avez envoyée au moment de passer commande.

Les notifications seront considérées comme reçues et effectuées correctement dès qu'elles seront affichées sur notre site Internet, 24 heures après avoir été envoyées par courriel, ou trois jours après la date d'envoi d'une lettre. Pour prouver que la notification a été envoyée il sera suffisant de démontrer, dans le cas d'une lettre, qu'elle a été envoyée à l'adresse correcte, qu'elle a été correctement affranchie et correctement remise au bureau de poste ou dans une boîte aux lettres ; et pour les courriels, qu'ils ont été envoyés à l'adresse électronique indiquée par le destinataire.

23. CESSION DE DROITS ET OBLIGATIONS

Le Contrat a force obligatoire pour vous et pour nous, ainsi que pour nos successeurs, cessionnaires et héritiers respectifs.

Vous ne pourrez ni transmettre, ni céder, ni grever, ni transférer d'une quelconque 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 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 et autres transferts ne porteront pas préjudice aux droits qui vous sont reconnus par la loi en tant que consommateur, le cas échéant, et ne constitueront aucune restriction ou exclusion des garanties explicites ou implicites que nous aurons pu vous accorder.

24. ÉVÉNEMENTS HORS DE NOTRE CONTRÔLE

Nous ne pourrions pas être tenus responsables de toute non-exécution ou retard dans l'exécution de nos obligations contractuelles dus à des événements échappant à notre contrôle raisonnable (ci-après le « Cas de Force Majeure ») tel que définis à l'article 1218 du Code Civil et par la jurisprudence.

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 d'une durée équivalente 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

L'absence d'exigence de notre part concernant le strict respect de votre part de l'une de vos obligations en vertu du Contrat ou de l'une des présentes Conditions, ou le défaut d'exercice de notre part de nos droits ou recours auxquels nous avons droit en vertu de ce Contrat ou de l'une des présentes Conditions, ne constitue pas une renonciation ou une limitation de ces droits ou recours et ne vous dispenseront pas de vous conformer à vos obligations.

La renonciation de notre part à un droit ou à une action spécifique ne constituera pas une renonciation à d'autres droits ou actions dérivés du Contrat ou des Conditions.

Aucune renonciation de notre part à l'un quelconque des droits, recours ou obligations en vertu du Contrat ne produira d'effet 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 consacrée aux notifications ci-dessus.

26. NULLITÉ PARTIELLE

Si l'une quelconque des présentes Conditions ou l'une quelconque des dispositions du Contrat est jugée nulle et non avenue en vertu d'une décision irrévocable émanant d'une autorité compétente, les autres conditions générales resteront en vigueur et ne seront aucunement affectées par cette décision.

27. INTÉGRALITÉ DU CONTRAT

Les présentes Conditions et tout document y faisant expressément référence représentent l'intégralité du Contrat qui nous lie et remplacent tout accord, promesse ou pacte conclu préalablement entre vous et nous, qu'il soit oral ou écrit.

Les parties reconnaissent qu'elles ont convenu de passer ce Contrat sans dépendre de quelque déclaration ou promesse faite par l'autre partie ou pouvant être déduite de quelque déclaration ou document dans les négociations menées par les deux parties avant le Contrat, hormis celles qui sont expressément mentionnées dans ces Conditions.

Les parties renoncent à exercer un recours contre d'éventuelles fausses déclarations orales ou écrites émises par l'autre partie, avant la date de la conclusion du Contrat (sauf si ces fausses déclarations ont été émises de façon frauduleuse). Le seul recours que pourra exercer l'autre partie ne pourra porter que sur la rupture de Contrat, comme cela est stipulé dans les présentes Conditions.

28. NOTRE DROIT DE MODIFIER CES CONDITIONS

Nous nous réservons le droit de réviser et modifier ces Conditions à tout moment.

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

29. LÉGISLATION APPLICABLE ET JURIDICTION

L'utilisation de notre site Internet et les contrats d'achat de produits via ledit site Internet seront régis par la législation française.

Tout différend né lors de ou lié à l'utilisation de ce site Internet ou desdits contrats sera sujet à la juridiction non exclusive des tribunaux français.

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

30. COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS

Vos commentaires et suggestions sont toujours appréciés. N'hésitez pas à nous en faire part via notre formulaire de contact.

De plus, des formulaires de réclamation officiels sont disponibles pour les consommateurs et utilisateurs. Vous pouvez en faire la demande par téléphone au 0 800 918 880 (Appel non surtaxé, hors coût éventuel selon votre opérateur) ou via notre formulaire de contact.

Dernière mise à jour le 04 août 2020

ANNEXE

Modèle de formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer ce formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter)

A l'attention de BERSHKA FRANCE SARL, opérant sous le nom commercial BERSHKA, Immeuble Garonne, 80 Avenue des Terroirs de France, 75012 Paris, fax : 0800 918 880, courrier électronique : contact@bershka.com

Je déclare par la présente me rétracter du contrat de vente concernant les biens suivants :

Commande du/livraison du (*)

Nom du consommateur

Adresse du consommateur

Signature du consommateur (uniquement si la demande est effectuée sur papier)

Date

(*) Rayer les mentions inutiles