

## **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](http://www.bershka.com)) et son application « BERSHKA » (ci-après, conjointement, les « Plateformes »), ainsi que l'achat de produits sur ces Plateformes (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 les Plateformes. Lorsque vous utilisez ces Plateformes, vous acceptez d'être lié par nos Politiques de Protection des Données. Pour passer une commande, vous devez avoir pris connaissance de ces Conditions et des informations mentionnées dans notre Politique de confidentialité et vous acceptez expressément d'être liés par elles. 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 les Plateformes. Avant la finalisation de la commande, vous pouvez consulter les Conditions.

Pour toute question concernant les Conditions ou les Politiques de Protection des Données, vous pouvez nous contacter en utilisant les différents moyens listés dans la section besoin d'aide de ces Plateformes.

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](http://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 ces Plateformes.

### **2. NOS COORDONNÉES**

La vente de produits via les Plateformes est réalisée sous le nom de BERSHKA par BERSHKA FRANCE, SARL au capital de 8.492.700 €, sise 22 Rue Bergère, 75009 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\\_fr@bershka.com](mailto:contact_fr@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 LES PLATEFORMES**

Les informations ou données personnelles que vous nous communiquez seront traitées conformément aux Politiques de Protection des Données. En utilisant les Plateformes, vous acceptez le traitement des informations et données et vous garantissez que toutes les informations et données fournies sont véridiques et correspondent à la réalité. Vous serez amené à accepter expressément le traitement de vos données personnelles si un tel consentement est requis.

En conséquence, nous vous informons que lorsque vous accéder à votre compte utilisateur via l'application (application informatique conçue pour fonctionner sur les smartphones, tablettes ou autres appareils mobiles disponibles pour utiliser les fonctionnalités fournies par BERSHKA), votre session restera active, de sorte qu'il ne sera pas nécessaire d'entrer à nouveau vos données de connexion lorsque vous

accédez ultérieurement à votre compte via l'application. Si vous accédez à votre compte utilisateur via le site Internet, vous pouvez choisir de maintenir votre session active en cochant la case correspondante.

Toutefois, pour effectuer certaines opérations et pour des raisons de sécurité, nous pouvons vous demander de saisir à nouveau vos données de connexion.

Vous pouvez également mettre fin à votre session d'utilisateur à tout moment en cliquant sur le bouton "déconnexion" sous "Mon compte".

#### **4. UTILISATION DE NOS PLATEFORMES**

En utilisant les Plateformes et en passant des commandes via ce dernier, vous acceptez :

- a. de n'utiliser ces Plateformes que pour faire des demandes et passer des commandes licites;
- b. de ne pas passer de commandes 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.
- c. 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 les Plateformes, vous confirmez que vous êtes âgé de plus de 18 ans et que vous avez la capacité juridique pour conclure des contrats.

#### **5. DISPONIBILITÉ DES SERVICES**

Les produits offerts sur les Plateformes 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 les Plateformes 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 acceptée et expédiée (la « Confirmation d'envoi»).

Un ticket électronique mentionnant les détails de votre commande sera joint à la Confirmation d'envoi ("E-ticket"). Nous vous contacterons également lorsque votre commande sera disponible.

## **7. DISPONIBILITÉ DES PRODUITS**

Toute commande de produits est soumise à la disponibilité de ces derniers. En cas de difficultés concernant la fourniture de produits ou en cas d'épuisement des stocks, nous vous rembourserons la somme que vous avez versée.

## **8. MESURES TECHNIQUES DE CORRECTION DES ERREURS**

Si vous détectez une erreur lors de la saisie de vos données personnelles au cours de l'enregistrement sur nos Plateformes, vous pouvez modifier ces informations dans la rubrique "Mon compte".

En tout état de cause, vous pouvez corriger les erreurs relatives aux données personnelles que vous avez fournies au cours du processus d'achat en contactant le service client, en appelant le 0 800 918 880 (Appel non surtaxé, hors coût éventuel selon votre opérateur), ou en envoyant un courrier électronique à [contact\\_fr@bershka.com](mailto:contact_fr@bershka.com). De même, vous pouvez exercer votre droit de rectification tel que décrit dans la Politique de Confidentialité.

Nos Plateformes affichent des fenêtres de confirmation à différentes étapes du processus d'achat qui ne vous permettent pas de poursuivre la commande si les détails de ces sections ne sont pas saisis correctement. De même, les Plateformes fournissent des informations sur tous les produits ajoutés au panier pendant le processus d'achat afin que, avant le paiement, vous puissiez modifier ou changer les détails de votre commande.

Si vous constatez une erreur dans votre commande après avoir effectué le paiement, vous devez immédiatement contacter le service client, au numéro de téléphone ou à l'adresse électronique susmentionnés, afin de corriger l'erreur.

## **9. LIVRAISON**

Nonobstant la clause 7 qui précède, concernant la disponibilité des produits, et sauf en cas de force majeure ou de fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, 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.

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 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 aurez 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 conclurons 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 pour des raisons qui ne nous sont pas imputables, nous essayerons de trouver un endroit sécurisé où vous la déposer, à savoir l'un des points de livraison du réseau du transporteur. 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 postérieurement au paiement.

## **12. PRIX ET PAIEMENT**

Le prix des produits sera celui qui est indiqué à tout moment sur nos Plateformes , sauf en cas d'erreur manifeste. Bien que nous fassions tout ce qui est en notre pouvoir pour garantir que les prix figurant sur les Plateformes 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.

Les prix indiqués sur nos Plateformes incluent la TVA, mais excluent les frais de livraison, lesquels sont ajoutés au prix total comme cela est indiqué sur nos Plateformes , rubrique Besoin d'aide Envoi.

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 produits 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. À 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. Nos Plateformes contiennent 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 rubrique besoin d'aide « Mon compte ».

Les moyens de paiement suivants sont disponibles sur les Plateformes : Carte Bleue, Visa, Mastercard, American Express, ainsi que PayPal. Google Pay et Apple Pay sont également disponibles sur l'application BERSHKA. 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 cadeaux 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.

Veuillez noter que Fashion Retail, SA dont le siège social est situé Avenida de la Diputación, Edificio Inditex, Arteixo, A Coruña (Espagne) immatriculée au Registre des Sociétés de la Corogne, Volume 3425, feuille 49, page C-47731, 1<sup>ère</sup> 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 cadeaux.

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 pourrons 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 les Plateformes dans la dans la rubrique besoin d'aide « Mon compte » ce que vous acceptez.

### **13. ACHETER EN TANT QU'INVITÉ**

Ces Plateformes vous permettent 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 d'envoi de votre commande.

### **14. ACHAT RAPIDE**

L'option Achat rapide (ci-après « Achat rapide ») vise à vous faciliter le processus d'achat sur ces Plateformes en vous évitant de saisir, à chacun de vos achats, vos informations de livraison, de facturation et de paiement. L'Achat rapide est disponible dans la rubrique Mes achats.

Pour utiliser l'option d'Achat rapide, vous devrez préalablement avoir sauvégardé les informations concernant votre carte de paiement. Vous pourrez le faire lors de la réalisation d'un paiement au moyen d'une des cartes acceptées par ces Plateformes, en cliquant sur « Sauvegarder les informations de ma carte ». Les informations suivantes seront demandées : numéro de carte et date d'expiration de la carte.

Pour sauvegarder les informations de votre carte et utiliser l'option d'Achat rapide, vous devrez accepter la Politique de confidentialité et les présentes Conditions.

En utilisant l'option d'Achat rapide, vous acceptez que le montant des achats effectués avec cette option soit débité de la carte enregistrée pour cette option. L'utilisation de la carte devra dans tous les cas être soumise au contrat écrit en vigueur entre vous et l'établissement bancaire émetteur de la carte. Dans le cadre de l'Achat rapide, vous pouvez sauvegarder autant de cartes que vous souhaitez. Pour ce faire, vous devrez effectuer au moins un paiement avec l'une d'entre elles. Si vous souhaitez sauvegarder des informations pour plusieurs cartes, la carte qui sera considérée comme votre « Carte favorite » et qui sera proposée par défaut pour l'Achat rapide sera celle dont les informations ont été enregistrées le plus récemment. Vous pourrez cependant changer de « Carte favorite » dans la rubrique Mon compte de ces Plateformes.

Pour utiliser l'option Achat rapide, il vous suffit de cliquer sur l'icône « Achat rapide » apparaissant dans la rubrique Mes achats. Les informations de livraison, de facturation et de paiement pour votre achat s'afficheront alors immédiatement. Les informations disponibles sur cette page ne sont pas modifiables. Si certaines informations sont incorrectes, ne procédez pas à l'achat. Pour effectuer des achats en utilisant des informations différentes, n'utilisez pas l'option d'Achat rapide.

Vous devrez changer votre « Carte favorite » associée à l'Achat rapide dans la rubrique Mon compte de ces Plateformes.

## **15. TAXE SUR LA VALEUR AJOUTÉE**

Les achats réalisés via ces Plateformes 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 produits ou, s'il s'agit de plusieurs produits 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\\_fr@bershka.com](mailto:contact_fr@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 déjà 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 produits ou que vous nous transmettiez la preuve que vous avez envoyé les produits, la première de ces dates étant retenue.

Vous devrez nous envoyer, faire livrer ou nous remettre les produits dans l'un de nos magasins BERKSHA en France ou par l'intermédiaire d'un transporteur ou encore en les déposant 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 aux présentes, 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 produits avant l'expiration de la période de 14 jours.

S'agissant des frais de retour, vous ne les supportez pas si vous effectuez un retour directement dans un magasin BERKSHA situé en France métropolitaine.

S'agissant des frais de retour dans un point relais, les frais afférents au renvoi des produits seront à votre charge. Vous supporterez la somme forfaitaire figurant sur nos Plateformes (voir la section « Aide. Retour. COMMENT RETOURNER UN ARTICLE ? »). Ces frais seront immédiatement déduits du montant qui vous sera remboursé.

Si vous retournez les produits par l'intermédiaire d'un transporteur, les frais afférents au renvoi des produits seront à votre charge. Vous supporterez la somme forfaitaire figurant sur nos Plateformes (voir la section « Commandes et Retours »). Ces frais seront immédiatement déduits du montant qui vous sera remboursé.

Dans le cas d'un retour effectué en magasin, vous devrez également présenter l'E-ticket joint à la confirmation d'envoi qui est également disponible sur votre compte sur notre Plateforme ainsi que sur notre application mobile. Vous pourrez présenter cet E-ticket soit directement sur votre téléphone mobile, soit en présentant le E-ticket imprimé par vos soins.

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

## **16.2 Droit contractuel de rétractation**

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.

Enfin, des conditions particulières de remboursement s'appliquent en cas de retour d'un ou plusieurs produit(s) issu(s) d'un lot en promotion :

Si vous exercez votre droit de rétractation dans pareil cas, le remboursement du/des produit(s) retourné(s) correspondra à la somme de leurs prix payés respectifs dévaluée de la différence entre le prix initial et le prix promotionnel du/des produit(s) conservé(s).

Pour toute information complémentaire sur les conditions de remboursement applicables à ce type d'opération, veuillez consultez la rubrique Aide section Commandes et Retours de nos Plateformes.

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.

S'agissant des frais de retour, vous ne les supportez pas si vous effectuez un retour directement dans un magasin BERKSHA situé en France métropolitaine.

S'agissant des frais de retour dans un point relais, les frais afférents au renvoi des produits seront à votre charge. Vous supporterez la somme forfaitaire figurant sur nos Plateformes (voir la section « Aide. Retour. COMMENT RETOURNER UN ARTICLE ? »). Ces frais seront immédiatement déduits du montant qui vous sera remboursé.

Si vous déposez les produits par l'intermédiaire d'un transporteur, les frais afférents au renvoi des produits seront à votre charge. Vous supporterez la somme forfaitaire figurant sur nos Plateformes (voir la section « Aide. Retour. COMMENT RETOURNER UN ARTICLE ? »).

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 nos Plateformes 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 rétraction, vous devrez nous retourner les produits, 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. Produits 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 BERKSHA 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 nos Plateformes 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

Vous pouvez retourner le produit en le déposant 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 au point relais autorisé en France.

Veuillez remettre le produit dans le même emballage que celui d'origine et suivre les instructions de la rubrique « Retours » de nos Plateformes. Si vous avez acheté des produits en qualité d'invité, vous pouvez demander le retour 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 à l'un des points relais autorisés.

(iii) Retours par transporteur :

Si vous retournez le produit par transporteur, nous nous chargerons d'organiser sa collecte. Pour cela, vous devez nous contacter via le formulaire de nos Plateformes pour convenir d'une date de collecte des produits à votre domicile. Vous devrez envoyer le produit dans l'emballage dans lequel vous l'avez reçu en suivant les instructions de la section « RETOURS » de nos Plateformes.

Les modalités de retour sont plus amplement détaillés à la clause 16.1 en cas d'exercice de votre droit légal de rétractation et à la clause 16.2 en cas d'exercice de votre droit contractuel de rétractation. Les frais de retour sont mentionnés dans la section « RETOURS » sur nos Plateformes.

Si vous décidez de retourner les produits par un autre moyen que ceux listés aux points (i), (ii) et (iii) ci-dessus, en tout état de cause, vous supporterez le coût 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 nos Plateformes 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 produits 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 sous réserve de la déduction du coût des frais de retour s'ils sont à votre charge. Nonobstant ce qui précède, nous nous réservons le droit de bloquer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu les produits ou que vous nous transmettiez la preuve que vous avez envoyé les produits, 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 selon les modalités mentionnées ci-dessus.

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. 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 ces Plateformes, 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 être effectué uniquement à partir de l'adresse initiale de livraison située en France métropolitaine.

Également, nous vous informons qu'en aucun cas nous ne supporterons 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. PRODUITS PERSONNALISES**

L'application mobile Bershka vous permet de personnaliser certains des 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 sur nos Plateformes. Vous devez savoir que, pour des raisons techniques ou autres indépendantes de notre volonté, les couleurs, textures et tailles

réelles peuvent différer de celles affichées sur votre écran. En outre, sous réserve des dispositions relatives à la garantie légale de conformité prévue à l'article 18.2 des présentes Conditions, vous devez garder à l'esprit que, comme il s'agit de vêtements personnalisés, il ne sera pas possible de retourner ou 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 illicites. Nous n'avons 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 licéité 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, ceci qu'il s'agisse de particuliers ou d'entités publiques ou privées - découlant directement ou indirectement de l'utilisation de la personnalisation ou en lien de quelque manière que ce soit avec ladite personnalisation et/ou ses produits.

## **18. RESPONSABILITÉ ET EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ GARANTIES**

### **18.1 Responsabilité**

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.

### **18.2 Garanties**

Toutes les descriptions de produits, les informations et les matériels affichés sur nos Plateformes sont fournis en l'état, sans garantie expresse ou implicite quant à ces derniers, sauf lorsque cela est prévu par la loi. BERSHKA FRANCE SARL, dont les coordonnées figurent au clause 2 des présentes Conditions, garantit les consommateurs des défauts de conformité et des vices cachés pour les produits en vente sur nos Plateformes conformément à la garantie légale de conformité prévue aux articles L217-3 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.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui. Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

- 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
- 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
- 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
- 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur. Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

### Mise en œuvre de la garantie légale de conformité et des vices cachés :

En cas de mise en œuvre de la garantie légale de conformité et des vices cachés, vous pouvez nous contacter en utilisant les différents moyens listés dans la section contact de nos Plateformes et notamment en appelant le 0 800 918 880 (Appel non surtaxé, hors coût éventuel selon votre opérateur). Nous vous indiquerons alors la marche à suivre.

### Rappel de certaines dispositions du Code de la consommation relatives à la garantie légale de conformité des biens (hors contenus et services numériques) :

- Article L217- 3 alinéa 1 et 2 du Code de la consommation : Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5. Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

- Article L217-4 du Code de la consommation : Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;

2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ; (...).

### Rappel de certaines dispositions du Code civil relatives à la garantie des vices cachés :

- 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 noeuds 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.

### **18.3. Médiation**

En tant que consommateur, si vous estimatez que vos droits ont été transgressés, vous pouvez adresser votre réclamation à l'adresse électronique suivante : [contact\\_fr@bershka.com](mailto:contact_fr@bershka.com) afin de solliciter un règlement à l'amiable.

Aussi, si votre achat a été effectué sur nos Plateformes , 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 CM2C par voie électronique : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php> ou par voie postale : CM2C, 14 rue Saint Jean 75017 Paris.

## **19. NUMEROS D'IDENTIFICATION UNIQUE AU REGISTRE NATIONAL DES PRODUCTEURS**

Conformément aux dispositions du Code de l'environnement, la société BERSHKA FRANCE a adhéré à plusieurs éco-organismes afin de s'acquitter de ses obligations et dispose, à ce titre, d'un identifiant unique (ci-après « IDU ») pour chaque filière relevant de la responsabilité élargie des producteurs la concernant. Ces IDU sont les suivants :

- IDU pour la filière « textiles d'habillement, chaussures, linge de maison, produits textiles neufs pour la maison » : FR212790\_11RSZB
- IDU pour la filière « papier graphique et emballages ménagers » : FR212790\_01VOIB

## **20. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Vous reconnaissiez 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 nos Plateformes 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 nos Plateformes dans la mesure nécessaire pour copier les informations de votre commande ou les renseignements de contact.

## **21. VIRUS, PIRATAGE ET AUTRES ATTAQUES INFORMATIQUES**

Vous ne devez pas utiliser de manière indue nos Plateformes 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 nos Plateformes , au serveur sur lequel nos Plateformes hébergé ou quelque serveur, ordinateur ou base de données que ce soit publié sur nos Plateformes. Vous acceptez de ne pas attaquer nos Plateformes 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 coopèrerons 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 nos Plateformes sera immédiatement suspendue.

Nous ne pourrons 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 nos Plateformes ou du téléchargement de contenu sur ce dernier ou de sites vers lesquels ces Plateformes vous redirigent.

## **22. LIENS À PARTIR DES PLATEFORMES**

Si nos Plateformes contiennent 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.

## **23. COMMUNICATION ÉCRITE**

La réglementation en vigueur exige que certaines des informations ou notifications que nous vous envoyons soient effectuées par écrit. En utilisant nos Plateformes, vous acceptez que notre communication s'effectue principalement par voie électronique. Nous vous contacterons par courriel ou vous informerons en affichant des messages sur nos Plateformes, sauf si les informations vous sont destinées personnellement. Pour des raisons contractuelles, vous acceptez d'utiliser ce moyen de communication électronique et reconnaissiez 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.

## **24. NOTIFICATIONS**

Les notifications que vous nous envoyez doivent de préférence être envoyées via notre formulaire de contact. Conformément au contenu de la clause 23 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 nos Plateformes, 24 heures après avoir été envoyées par courriel, ou trois jours après la date d'envoi d'une lettre, étant précisé que si une information vous concerne personnellement, elle vous sera adressée par courrier électronique le cas échéant. 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.

## **25. 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.

## **26. ÉVÉNEMENTS HORS DE NOTRE CONTRÔLE**

Nous ne pourrons 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.

## **27. 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.

## **28. 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.

## **29. 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.

## **30. 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 ces Plateformes 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.

## **31. LÉGISLATION APPLICABLE ET JURIDICTION**

L'utilisation de nos Plateformes et les contrats d'achat de produits via lesdites Plateformes seront régis par la législation française.

Tout différend né lors de ou lié à l'utilisation de ces Plateformes 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.

### **32. 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.

### **33. BERSHKA MMBRS**

Si vous disposez d'un compte utilisateur sur les Plateformes, vous devenez membre de notre programme de fidélité Bershka MMBRS et vous bénéficiez de réductions, ainsi que d'autres avantages exclusifs tant sur les Plateformes que dans les magasins physiques (ci-après "BERSHKA MMBRS").

Les conditions applicables à Bershka MMBRS sont définies dans [les FAQ de Bershka MMBRS](#).

Les modalités applicables à chaque réduction ou avantage seront communiquées détaillées dans les conditions régissant chacune de ces réductions ou avantages (ci-après les "Conditions Particulières").

Dernière mise à jour : le 14 Novembre 2025

ANNEXE - Modèle de formulaire de rétractation

(Formulaire à compléter et à nous renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter du Contrat)

A l'attention de Bershka France SARL, exerçant ses activités sous le nom commercial Bershka, 22 Rue Bergère - 75009 Paris, France

Adresse électronique : [contact\\_fr@bershka.com](mailto:contact_fr@bershka.com)

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du Contrat portant sur la vente du bien ci-dessous :

Commandé le (\*)[.....] / reçu le [ ..... ] (\*)

Nom du (des) consommateur(s) : [.....]

Adresse du (des) consommateur(s) : [ ..... ]

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

Date : [ ..... ]

(\*) *Rayez la mention inutile*

## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE L'APPLICATION BERSHKA ET DES FONCTIONNALITES

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (les « Conditions ») régissent spécifiquement l'accès et l'utilisation des services sur l'application Bershka (l'« Application ») et diverses fonctionnalités, toutes disponibles sur l'Application, et, pour certaines d'entre elles, également disponibles sur d'autres plateformes (les « Fonctionnalités »). Ces conditions viennent en complément et sans préjudice des Conditions d'Achat et d'Utilisation de [www.bershka.com](http://www.bershka.com), le cas échéant.

Les fonctionnalités comprennent: (i) la possibilité d'acheter des produits via l'Application Bershka, ceci étant considéré comme un achat effectué sur le Site internet, et donc soumis aux Conditions d'Achat et d'Utilisation de [www.bershka.com](http://www.bershka.com); (ii) la possibilité de gérer les tickets pour les achats effectués sur le Site internet de Bershka (le « Site Internet »); (iii) la possibilité d'utiliser votre QR ID pour vous identifier en tant qu'utilisateur Bershka et (iv) la possibilité d'opter pour la réception d'un ticket de caisse sous format papier plutôt qu'un ticket ou une preuve d'achat sous format électronique (E-ticket), ceci en sélectionnant au préalable l'option « Ticket Papier » sur votre application et en présentant dans les magasins Bershka (ci-après le « Magasin Physique » ou les « Magasins Physiques ») votre QR ID à cette fin. Vous pourrez ainsi, pour chacun de vos achats, choisir de recevoir un ticket sous format papier plutôt qu'un ticket sous format électronique (v) la possibilité d'utiliser le Camera Kit disponible sur l'Application, au moyen duquel les utilisateurs peuvent simuler l'utilisation de produits avec des accessoires virtuels (« Caméra Kit ») selon les conditions suivantes.

Le Site Internet ainsi que les Magasins Physiques sont exploités en France par la Société BERSHKA FRANCE, SARL au capital de 8.492.700 €, sise 22 Rue Bergère 75009 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\\_fr@bershka.com](mailto:contact_fr@bershka.com) et au numéro de téléphone suivant : 0 800 918 880 (appel non surtaxé, hors coût éventuel selon votre opérateur).

### 1. DESCRIPTION GÉNÉRALE DES FONCTIONNALITES

#### 1.1 Achat de produits sur [www.bershka.com](http://www.bershka.com) via l'Application Bershka

Les clients peuvent acheter des produits sur [www.bershka.com](http://www.bershka.com) via l'Application Bershka. Par conséquent, les achats effectués à l'aide de l'Application sont considérés comme des achats effectués sur le Site Internet et, à ce titre, sont soumis aux Conditions d'Achat et d'Utilisation de [www.bershka.com](http://www.bershka.com), que vous devez accepter avant d'acheter un produit.

#### 1.2 Gestion des reçus pour les achats effectués sur le Site Internet

Les reçus des achats effectués sur le Site internet de Bershka seront stockés sur l'Application, plus précisément dans la section « Mes commandes ».

### **1.3 Identifiez-vous en tant qu'utilisateur Bershka en montrant votre QR ID**

Votre QR ID est valable pour vous identifier dans le Magasin Physique, simplifier les formalités et vous permettre de bénéficier d'une meilleure expérience. Votre QR ID pourra également vous permettre de participer à des actions promotionnelles et d'obtenir d'autres avantages, qui seront soumis aux conditions générales afférentes.

### **1.4 Demande d'un E-ticket pour les achats effectués dans les Magasins Physiques**

Conformément à la législation et à la réglementation applicables, et sous réserve des dispositions de l'article D. 541-371 du Code de l'environnement français, il est mis fin à l'impression et à la distribution systématiques des tickets dans les Magasins Physiques.

Lors du paiement d'un achat dans les Magasins Physiques, vous pourrez tout de même obtenir un ticket au format papier à la place d'un ticket au format électronique. Pour ce faire, vous devrez soit en faire la demande en caisse, soit activer préalablement l'option « Ticket Papier » sur l'Application et présenter le QR ID code afin que le ticket puisse être imprimé et vous être remis.

Il est essentiel que vous compreniez que lorsque l'option « Ticket Electronique » est active sur l'Application et lorsque vous présentez votre QR ID en Magasin Physique, vous acceptez expressément de recevoir un E-ticket ou une preuve d'achat sous format électronique et vous refusez ainsi de recevoir votre ticket sous format papier.

Vous pouvez, avant tout achat, choisir de recevoir un ticket sous format électronique ou un ticket sous format papier, à votre convenance.

Dans tous les cas, la législation et la réglementation en vigueur ainsi que les Conditions d'Achat et d'Utilisation applicables prévaudront toujours.

Si vous choisissez de vous désinscrire en tant qu'utilisateur de l'Application, vous pouvez demander auprès du Service client, pendant le processus de désinscription, que tous les tickets électroniques stockés dans l'Application soient envoyés par courriel à l'adresse transmise.

### **1.5 Remboursements / échanges**

Veuillez noter qu'aucun remboursement ou échange pourra être accepté en l'absence de ticket (électronique ou papier).

Dans le cas où un ticket vous est remis sous format électronique, vous pouvez effectuer un échange ou un retour dans un Magasin Physique en utilisant votre QR ID, conformément aux Conditions d'Achat et

d'Utilisation applicables, selon la politique commerciale de Bershka et, dans tous les cas, conformément à la législation en vigueur.

### **1.6 Numérisation des tickets**

Si votre ticket original est au format papier, vous pouvez générer une version électronique du même ticket en scannant le QR code qui se trouve imprimé sur le ticket. Dès cet instant, vous pouvez effectuer des retours dans les Magasins Physiques, mais veuillez noter que tout retour devra toujours être conforme aux Conditions d'Achat et d'Utilisation, aux politiques commerciales de Bershka et à la législation applicable.

### **1.7 Caméra Kit**

La fonction « Camera Kit » disponible dans l'Application est une technologie fournie par SnapChat qui permet aux utilisateurs de simuler l'utilisation de produits avec des accessoires virtuels à l'aide de leur appareil photo, qui peut prendre des photographies ou des vidéos d'eux. Les photographies ou les vidéos peuvent uniquement être stockées dans la galerie de l'appareil de l'utilisateur ou être partagées directement par l'utilisateur sur les plateformes de médias sociaux qu'il a connectées et qui sont disponibles pour cette fonctionnalité. En tant qu'utilisateur, vous nous confirmez que : (i) vous êtes le détenteur de tous les droits patrimoniaux et moraux sur la photographie, exonérant BERSHKA de tout type de responsabilité relative aux droits d'auteur et à la propriété intellectuelle sur ce contenu, et que (ii) cette photographie (a) ne portera pas atteinte aux droits (y compris, à titre d'exemple, les droits de propriété intellectuelle ou industrielle, le droit à l'image ou à la vie privée ou tout autre droit) ou aux intérêts de tiers, ou à toute norme ou législation applicable (qu'elle soit internationale, française ou autre) et (b) ne reproduira pas l'image de personnes autres que vous, ni n'inclura d'éléments pouvant être considérés comme offensants ou discriminatoires (que ce soit sur la base de la race, de la religion, du sexe, de l'orientation sexuelle ou de l'affiliation politique ou syndicale), illégaux, menaçants, calomnieux, diffamatoires ou injurieux, obscènes, pornographiques ou indécentes, ou inappropriées.

## **2. DISPONIBILITÉ DES SERVICES ET DES FONCTIONNALITÉS**

Conformément aux lois applicables, Bershka se réserve le droit de modifier, de suspendre ou de supprimer, à tout moment, à sa seule discrétion, que ce soit de manière générale ou particulière pour un ou plusieurs utilisateurs, la disponibilité de l'Application Bershka ou tout ou partie des Fonctionnalités, et de modifier, de suspendre ou de supprimer, dans les mêmes conditions, la disponibilité de l'Application / de tout ou partie des Fonctionnalités. A ce titre, sauf cas de force majeure, vous pouvez, en tout état de cause, demander vos tickets de caisse stockés dans l'APP, auprès du Service client.

## **3. RESPONSABILITÉ**

Sauf dans les cas où l'exclusion de responsabilité est légalement limitée, nous ne sommes pas responsables des dommages que vous pourriez subir en utilisant l'Application Bershka / les différentes Fonctionnalités.

Vous acceptez d'utiliser l'Application Bershka / les Fonctionnalités exclusivement aux fins pour lesquelles elles sont destinées et, par conséquent, de ne pas en faire une utilisation non conforme aux Conditions ou frauduleuse, et vous serez responsable envers la Société et/ou tout tiers pour tout dommage pouvant résulter d'une mauvaise utilisation de l'Application Bershka / des Fonctionnalités. Vous

serez responsable dans les cas suivants :

- a) lorsque, le cas échéant, votre équipement ou vos terminaux associés à l'Application, les cartes SIM, les adresses e-mail et / ou les mots de passe sont utilisés par un tiers autorisé par vous à notre insu;
- b) quand des erreurs ou des dysfonctionnements se produisent lorsque vous utilisez les différentes Fonctionnalités en raison d'un matériel, des logiciels, des appareils ou des terminaux défectueux ou d'un manque de mesures de sécurité nécessaires installées sur l'appareil sur lequel vous utilisez l'Application / les Fonctionnalités.

#### **4. PROPRIÉTÉ INDUSTRIELLE ET INTELLECTUELLE ET AUTRES DROITS ASSOCIÉS À L'APPLICATION ET AUX FONCTIONNALITÉS**

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

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

- Les notes, légendes, signes ou symboles, que soit (i) la Société, soit (ii) les ayants droit légaux incorporent dans leur propriété au regard de la propriété intellectuelle ou industrielle (ex: copyright ©, ® et TM, etc.,).
- 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 ou ne transfère aucun droit sur leur propriété ou sur les propriétés d'un tiers.

La Société autorise uniquement les utilisateurs à accéder et à utiliser les Propriétés conformément aux présentes Conditions.

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

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

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

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

Nonobstant ce qui précède, la Société peut intenter une action en justice contre toute autre utilisation par les utilisateurs qui:

- ne respectent pas les conditions énoncées dans les présentes;
- violent ou enfreignent les droits de propriété intellectuelle et industrielle ou d'autres droits équivalents de la Société ou de tout autre tiers détenteur de droits légaux, ou violent toutes autres lois applicables.

Dernière mise à jour : le 14 Novembre 2025