

# Conditions générales de vente.

VERSION EN DATE DU 29 JUIN 2026

Ces conditions générales de vente (ci-après dénommées « CGV ») sont valables pour tout achat réalisé sur le site internet français [www.chaussea.com](http://www.chaussea.com) (ci-après dénommé le « Site »).

CHAUSSEA SAS

RCS : BRIEY

SIREN : 330 267 691

SIRET : 330 267 691 00377

APE : 4772A

TVA Intracommunautaire : 77330 267 691

Identifiant unique Agence de la transition écologique (IDU ADEME) :

- Emballages : FR219136\_01XTQA
- TLC (textiles, linge de maison, chaussures) : FR219136\_11MGGA

## PREAMBULE

Les présentes CGV expriment l'intégralité des obligations des parties. En ce sens, l'acheteur est réputé les accepter sans réserve.

Elles s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions et notamment celles applicables pour les ventes en magasin.

Si une ou plusieurs clauses des CGV étaient tenues pour invalides ou déclarées comme telle par la loi, un règlement ou par décision de justice, les autres stipulations conserveront toute leur force et leur portée.

## DONNÉES PERSONNELLES & COOKIES

Lors de la passation de commande, les données nominatives collectées feront l'objet d'un traitement informatique. L'Acheteur sera invité à se reporter à l'onglet "[Données personnelles](#)" du Site pour obtenir les informations relatives à ce sujet.

## 1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les CGV ont pour objet, d'une part, d'informer toute personne se rendant sur le Site afin d'y effectuer une commande (ci-après dénommée « Acheteur ») sur les conditions et modalités dans lesquelles le vendeur, (ci-après dénommé « CHAUSSEA »), procède à la vente et à la livraison des produits commandés et, d'autre part, de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de produits par CHAUSSEA. L'Acheteur déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées avant la passation de sa commande.

CHAUSSEA se réserve la possibilité de modifier à tout moment et sans préavis les CGV.

La commande sera soumise aux CGV en vigueur au moment de la passation de la commande.

Les CGV sont disponibles au format PDF sur le Site.

Préalablement à sa commande l'Acheteur déclare :

- qu'il a la pleine capacité juridique lui permettant, par lui-même ou par le biais de son représentant légal, d'effectuer une commande sur le Site. CHAUSSEA n'est en aucun cas tenue de vérifier la capacité juridique de ses Acheteurs. En conséquence, si un Acheteur ne dispose pas de la capacité juridique, ses responsables légaux assumeront l'entière responsabilité de toute commande sur le Site et devront notamment en honorer le prix ;
- accepter sans réserve les CGV ;

- que sa commande est sans rapport direct avec son activité professionnelle et est limitée strictement à une utilisation personnelle.

## 2. FORMATION DU CONTRAT ET COMMANDES

### 2.1 PRIX

Les prix des produits offerts à la vente sur le Site sont indiqués en euros et sont ceux en vigueur au moment de la passation de la commande par l'Acheteur.

Les prix de vente peuvent être modifiés par CHAUSSEA à tout moment. Cette modification sera signalée à l'Acheteur avant toute commande.

Ces prix ne comprennent pas les frais d'expédition/ livraison / transport, facturés en supplément du prix des produits achetés et plus généralement tous autres frais spécifiques signalés lors de la validation de la commande.

Les frais d'expédition seront indiqués avant l'enregistrement de la commande par l'Acheteur.

Les diverses modalités d'expédition sont prévues ci-après dans les CGV et pourront être modifiées à tout moment par CHAUSSEA.

Aussi, CHAUSSEA conseille à tout Acheteur de consulter régulièrement les CGV figurant sur le Site.

Les prix comprennent la taxe sur la valeur ajoutée (ci-après dénommée « TVA ») applicable au jour de la commande.

Tout changement du taux de TVA applicable sera automatiquement répercuté sur le prix des produits vendus par CHAUSSEA au sein du Site.

### 2.2 CARACTÉRISTIQUES ET DISPONIBILITÉ DES PRODUITS

L'Acheteur peut, préalablement à sa commande, prendre connaissance, sur le Site, des caractéristiques essentielles du ou des produit(s) qu'il désire commander.

L'Acheteur peut sélectionner un ou plusieurs produits dans la limite de huit (8) produits maximum parmi les différentes catégories proposées sur le Site.

Les offres présentées par CHAUSSEA sont valables tant qu'elles sont annoncées sur le Site, et dans la limite des stocks disponibles.

Les produits sont décrits et présentés avec la plus grande exactitude possible. Toutefois, si des erreurs ou omissions ont pu se produire quant à cette présentation, la responsabilité du vendeur ne pourrait être engagée.

CHAUSSEA est susceptible de modifier à tout moment l'assortiment des produits proposés à la vente sur le Site en fonction notamment des contraintes liées à ses fournisseurs.

Des indications sur la disponibilité des produits sont fournies à l'Acheteur au moment de la passation de sa commande.

Tout produit épuisé ne pourra donner lieu à validation de commande.

### 2.3 COMMANDE

Pour passer commande, l'Acheteur doit obligatoirement créer un compte client.

Pour créer un compte client, l'Acheteur devra obligatoirement renseigner tous les champs signalés par un astérisque, à savoir :

- NOM
- PRENOM
- ADRESSE MAIL
- MOT DE PASSE

Pour valider son compte client, l'Acheteur devra enregistrer et confirmer un mot de passe.

Ce mot de passe est strictement confidentiel et l'Acheteur s'engage à informer CHAUSSEA de toute

usurpation de son mot de passe et/ou de son compte client.

L'Acheteur est informé de la possibilité de créer un compte client via son compte Facebook ou Google.

Pour réaliser sa commande l'Acheteur devra renseigner en plus, les informations suivantes :

- L'adresse postale (une pour l'adresse de livraison et une pour l'adresse de facturation si celle-ci n'est pas la même que l'adresse de livraison)
- Un numéro de téléphone

L'Acheteur garantit la sincérité et la véracité des informations données et dégage CHAUSSEA de toute responsabilité du fait de l'inexactitude des informations renseignées.

L'Acheteur disposera de ses informations client dans son espace dédié.

L'Acheteur a la possibilité de vérifier le détail de son projet de commande et de corriger d'éventuelles erreurs jusqu'à la confirmation de sa commande.

Après avoir vérifié le contenu de sa commande dans le panier, l'Acheteur pourra confirmer sa commande en cliquant sur le bouton « Acheter ».

l'Acheteur validera définitivement la vente par le paiement.

L'Acheteur sera réputé avoir accepté les CGV en vigueur, les prix, volumes, caractéristiques, quantités et délais de livraison des produits proposés à la vente et commandés par lui.

Une confirmation de commande sera envoyée par courriel à l'Acheteur.

La confirmation de commande sera adressée à l'adresse de messagerie électronique saisie par l'Acheteur au moment de la passation de sa commande.

Les CGV applicables au moment de la passation de la commande seront envoyées à l'Acheteur au format PDF dans le mail de confirmation de commande.

Le récapitulatif de la commande de l'Acheteur sera consultable sur le compte client de l'Acheteur.

En cas de motifs légitimes et notamment dans les cas visés ci-après, CHAUSSEA se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Acheteur, sans qu'une telle annulation ou refus puisse conduire au paiement de dommages et intérêts quelconque ou/et de coûts autres que le remboursement de tout montant versé par l'Acheteur au titre de ladite commande :

- Les informations de facturation et/ou de livraison de l'Acheteur sont incorrectes ou non vérifiables ;
- Un litige relatif à une commande précédente existe avec l'Acheteur ;
- La commande comporte un ou plusieurs produits indisponibles ;
- La commande faite par l'Acheteur est reconnue comme commande inhabituelle, susceptible de fraude ou effectué par un revendeur.
- La commande comporte plus de huit (8) articles.

## 3. PAIEMENT

### 3.1 MODALITÉS DE PAIEMENT

Les moyens de paiement acceptés à ce jour sont :

- CB,
- Visa,
- MasterCard,
- PayPal,
- Bancontact (uniquement pour la Belgique),
- Apple Pay,
- Google Pay,
- Klarna (à partir de 100 € d'achat)
- Illicado.

Les éventuels frais bancaires restent à la charge de l'Acheteur, y compris en cas de remboursement.

L'Acheteur déclare être pleinement habilité à utiliser le moyen de paiement choisi.

Les cartes cadeaux et les avoirs édités en magasin ne sont pas valables sur le Site.

## 3.2. SÉCURISATION DES OPÉRATIONS DE PAIEMENT

Aucune information relative au paiement n'est conservée. Les données bancaires circuleront sous formes cryptées afin de les rendre illisibles. Elles seront directement enregistrées sur le serveur de paiement sécurisé de notre Prestataire de Services de Paiements. Dans le cadre de la lutte anti-fraude, nous utilisons le paiement 3D Secure V2 sur les commandes passées par CB, VISA et MASTER CARD. 3D Secure (également appelé Verified by VISA) est un système de paiement par authentification forte du porteur permettant de renforcer la sécurité lors de vos achats en ligne. L'Acheteur pourra payer en ligne en toute confiance en saisissant le numéro, la date d'expiration de sa carte bancaire et le code de sécurité se trouvant au dos de celle-ci dans les emplacements prévus à cet effet. Au moment du paiement, la banque vérifie l'identité du porteur de la carte avant de valider la transaction. L'Acheteur sera transféré sur le site de sa banque où il lui sera demandé de s'identifier. Cette procédure est propre à la banque de l'Acheteur, elle peut par exemple lui demander de valider sa transaction sur son téléphone mobile, etc. L'Acheteur est, en particulier, invité à s'assurer de la sécurisation du paiement, en vérifiant dans la barre d'adresse du navigateur que l'adresse commence bien par « https ». Après la confirmation de cette étape, le paiement de l'Acheteur est finalisé et il recevra l'e-mail de confirmation de commande.

## 3.3. INCIDENTS DE PAIEMENTS

CHAUSSEA se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute exécution de commande et/ou livraison, quel que soit sa nature et niveau d'exécution, en cas de défaut de paiement ou paiement partiel de toute somme qui serait due par l'Acheteur, en cas d'incident de paiement, en cas de fraude ou de tentative de fraude, y compris à l'occasion de commandes ultérieures.

## 3.4. INTÉRÊTS DE RETARD

Toute somme non payée à l'échéance portera de plein droit intérêt au taux légal qui seront portées d'office au débit du compte client.

## **4. LIVRAISON**

CHAUSSEA livre uniquement en France métropolitaine, Luxembourg, Allemagne, Espagne, Belgique, Pays-Bas.

Les produits commandés seront envoyés, à l'adresse de livraison que l'Acheteur a indiqué au cours de son processus de commande.

Les délais de livraison sont effectifs à partir de la prise en charge du colis par le transporteur.

Toutes les livraisons sont annoncées par courrier électronique.

Les modes de livraison étant laissés au choix de l'Acheteur, CHAUSSEA s'engage à indiquer les délais (en jours ouvrables) et coûts de livraison avec toutes taxes comprises en fonction du mode de livraison choisi lors de la commande et avant validation de la commande par l'acheteur.

Si l'Acheteur est absent le jour de la livraison, le transporteur l'informerá par le biais d'un avis de passage dans la boîte aux lettres ou d'un message électronique (email, SMS...) afin de lui proposer une solution de mise à disposition du colis.

À défaut pour l'Acheteur de retirer sa commande ou en cas d'informations erronées remises par celui-ci lors de la validation de sa commande, celle-ci sera renvoyée à CHAUSSEA.

Les frais de livraison sont à la charge du Client et sont indiqués lors de la passation de la commande avant la validation et le paiement de la commande.

L'Acheteur pourra choisir parmi les modes de livraison suivants :

## LIVRAISON A DOMICILE

Les colis sont expédiés avec différents transporteurs avec un numéro de suivi.

Le délai moyen d'expédition est de 2 jours pour la France et de 2 à 5 jours pour les autres pays.

Il est possible que le transporteur demande une signature lors de la livraison.

Il est possible que la commande soit expédiée en plusieurs colis. Dans ce cas, il sera indiqué différents numéros de suivi dans l'email de confirmation d'expédition ainsi que sur le compte en ligne de l'Acheteur.

L'Acheteur est informé que le service de livraison à domicile peut être majoré de 5 euros dans les zones de livraison complexes (montagnes, îles...).

L'Acheteur est informé que le service de livraison à domicile n'est pas disponible pour la Corse et les DOM-TOM.

## LIVRAISON A DOMICILE EXPRESS

Les colis sont expédiés avec Chronopost avec un numéro de suivi.

Le délai moyen d'expédition est de 1 jour ouvré pour la France.

Le transporteur livre du lundi au samedi.

Il est possible que le transporteur demande une signature lors de la livraison.

Il est possible que la commande soit expédiée en plusieurs colis. Dans ce cas, il sera indiqué différents numéros de suivi dans l'email de confirmation d'expédition et sur le compte en ligne de l'Acheteur.

Le service de livraison à domicile express n'est pas disponible pour la Corse et les DOM-TOM.

## LIVRAISON EN POINT RETRAIT

Les colis sont expédiés avec un numéro de suivi.

Le délai moyen d'expédition est de 2 jours pour la France et de 2 à 5 jours pour les autres pays.

Il est possible que le point relais demande une signature et une pièce d'identité au moment de la récupération du colis.

Il est possible que la commande soit expédiée en plusieurs colis. Dans ce cas, il sera indiqué différents numéros de suivi dans l'email de confirmation d'expédition et sur le compte en ligne de l'Acheteur.

Un SMS sera envoyé à l'Acheteur pour l'informer de la disponibilité de sa commande en point retrait.

La livraison en point retrait en Corse est majorée de 5 euros.

Le service de livraison en point retrait n'est pas disponible pour les DOM-TOM.

## E-RESERVATION

### L'ACHETEUR COMMANDE EN LIGNE, RECUPERE ET PAYE EN MAGASIN

Les modalités d'application de l'option E-RESERVATION sont détaillées dans l'article 6 des présentes.

La e-réservation est un service gratuit qui permet à l'Acheteur de réserver ses articles en ligne et de les récupérer directement en magasin CHAUSSEA.

Le paiement s'effectue en caisse au moment du retrait de la commande.

La e-réservation n'est disponible que sur les articles en stock dans le magasin.

Pour effectuer une e-réservation, l'Acheteur devra passer une commande sur le Site et choisir l'option "e-réservation" sur l'étape du choix du mode de livraison. L'Acheteur recevra alors un SMS qui l'informerá de la disponibilité de sa commande en magasin. Le délai moyen de préparation est d'une heure.

L'Acheteur devra récupérer sa commande en magasin dans un délai de 2 jours ouvrés. Passé ce délai, la commande de l'Acheteur sera automatiquement annulée.

## CLICK & COLLECT

### L'ACHETEUR COMMANDE ET PAYE EN LIGNE ET RECUPERE EN MAGASIN

Le Click & Collect est un service gratuit qui permet à l'Acheteur de réserver ses articles en ligne et de les

récupérer directement en magasin CHAUSSEA.

Le paiement s'effectue en ligne.

Le Click & Collect n'est disponible que sur les articles en stock dans le magasin.

Pour effectuer une commande Click & Collect, l'Acheteur devra passer commande en ligne et choisir l'option "Click & Collect" sur l'étape du choix du mode de livraison. L'Acheteur recevra alors un SMS qui l'informerait de la disponibilité de sa commande en magasin. Le délai moyen de préparation est d'une heure.

L'Acheteur devra récupérer sa commande dans un délai de 10 jours ouvrés. Passé ce délai, la commande de l'Acheteur sera automatiquement annulée.

## 5. TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ – RESERVE DE PROPRIETE

Le transfert de propriété et des risques de perte et de détérioration s'y rapportant sera réalisé à la livraison du produit à l'Acheteur.

Chaussea conserve la propriété pleine et entière des produits jusqu'à la livraison et au parfait encaissement du prix intégral, en principal, frais et taxes compris

## 6. L'OPTION E-RÉSERVATION

L'Acheteur a la possibilité de réserver un produit éligible à l'option e-réservation directement sur le Site avant de procéder à son achat dans le magasin préalablement sélectionné. Le recours à cette option constitue une simple réservation du produit en magasin sans aucune obligation d'achat.

CHAUSSEA se réserve la possibilité de suspendre ou de mettre fin à cette option à tout moment.

### 6.1 PROCÉDURE D'E-RÉSERVATION

Afin de procéder à la e-réservation d'un produit, l'Acheteur doit :

- Sélectionner un produit sur le Site, indiquer sa pointure (le cas échéant) ainsi qu'un magasin où le produit est en stock.
- Ajouter le produit à son panier ou cliquer sur « Réserver » ;
- Renseigner via l'inscription rapide ou un compte client les informations suivantes : la civilité, nom, prénom, e-mail et téléphone mobile ;

A l'issue du processus de e-réservation, l'Acheteur reçoit un sms et un email accusant bonne réception de la réservation, puis un sms et un email de validation de la réservation indiquant notamment la disponibilité du produit réservé ainsi que la date et l'heure limite de retrait des produits en magasin.

Passé un délai de 48h les produits seront remis en vente.

Tout produit pouvant être rendu indisponible entre le moment de la e-réservation par l'Acheteur et la validation par le magasin, l'Acheteur peut recevoir un sms et un email l'informant de l'indisponibilité du produit réservé.

La e-réservation est considérée comme opérante et finalisée à compter de la réception par l'Acheteur du sms et/ou de l'email lui indiquant la disponibilité du produit réservé.

### 6.2 PRIX

Le prix indiqué pour chaque produit est le prix à régler en magasin.

Tout paiement d'un produit réservé sur le Site s'effectue directement en magasin au moment de l'acte d'achat du produit.

### 6.3 MODALITÉS

L'utilisation du service d'e-réservation est limitée à huit (8) produits réservés en même temps par l'Acheteur.

En fonction des horaires et jours d'ouverture du magasin choisi, toute demande de e-réservation effectuée sur le Site par l'Acheteur sera traitée dans les meilleurs délais.

Lors de sa venue en magasin, l'Acheteur doit se munir de l'email ou du sms de confirmation de réservation. Dans le cas où l'Acheteur ne s'est pas présenté au magasin pour récupérer le produit réservé dans le délai indiqué dans l'email de validation, sa réservation sera automatiquement annulée et le produit sera remis en vente.

## 7. DROIT DE RÉTRACTATION LÉGAL

### 7.1 EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION LEGAL

Conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la Consommation, l'Acheteur dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter du lendemain du jour de réception du colis comportant les produits commandés par lui-même ou par un tiers autre que le transporteur, pour informer CHAUSSEA de sa volonté d'exercer son droit de rétractation sans motifs.

Passé ce délai, l'Acheteur ne pourra plus faire valoir son droit de rétractation légal.

En cas de commande portant sur plusieurs produits faisant l'objet d'une livraison séparée, le délai de quatorze (14) jours court à compter du lendemain du jour de réception, par l'Acheteur ou par le destinataire de la commande, du colis comportant le dernier produit commandé.

L'Acheteur peut exprimer sa volonté de se rétracter, sans en indiquer le motif, en remplissant le formulaire de rétractation [ci-joint](#) ou via toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté, et le transmettre par email ([sav@chaussea.com](mailto:sav@chaussea.com)) ou courrier postal (Chaussea SAS – Service Client – 105, avenue Charles de Gaulle 54 910 Valleroy).

### 7.2 RETOUR DES PRODUITS

L'Acheteur devra retourner le(s) produit(s) concerné(s) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où Chaussea aura été informée de la décision de rétractation.

Le retour est possible en point relais ou en magasin Chaussea dans le cas où la commande a été livrée à domicile ou en point relais et uniquement si le produit retourné a un prix de vente supérieur à 10 €.

Dans tous les autres cas, le retour est uniquement disponible en magasin.

Dans le cas d'un retour en point relais, l'Acheteur devra effectuer son Retour en collant l'étiquette, disponible dans la rubrique « Mes retours » sur le colis. Le colis devra contenir le(s) produit(s) indiqué(s) lors de l'exercice du droit de rétractation ainsi que la facture.

L'Acheteur peut déposer gratuitement son colis dans un point relais.

L'Acheteur doit retourner le produit dans sa boîte d'origine, non porté.

Tout produit qui serait retourné, notamment incomplet, abîmé, porté, sali ou ne permettant pas sa remise sur le marché à l'état neuf, ne pourra pas être remboursé à l'Acheteur dès lors que la dépréciation du produit résulte de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce produit.

### 7.3 EFFET DE LA RETRACTATION

En cas de rétractation de la part de l'Acheteur Chaussea lui remboursera tous les paiements reçus de sa part, y compris les frais de livraisons (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que l'Acheteur aurait choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode le moins coûteux de livraison standard proposé par Chaussea) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où Chaussea est informée de la décision de rétractation de l'Acheteur. Le remboursement pourra être différé jusqu'à ce que Chaussea ait bien reçu le bien ou jusqu'à ce que l'Acheteur fournisse une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le remboursement n'occasionnera pas de frais pour l'Acheteur.

Les remboursements sont effectués à l'Acheteur suivant le moyen de paiement utilisé lors de la commande.

## 8. RETOUR ET REMBOURSEMENT

### 8.1 ACHAT ET RETOUR EN LIGNE : REMBOURSEMENT

L'Acheteur peut, dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date de réception de sa commande, effectuer le retour d'une partie ou de la totalité de sa commande.

En cas de commande portant sur plusieurs produits faisant l'objet d'une livraison séparée, le délai court à compter du lendemain du jour de réception, par l'Acheteur ou par le destinataire de la commande, du colis comportant le dernier produit commandé.

Le retour est possible en point relais ou en magasin Chaussea dans le cas où la commande a été livrée à domicile ou en point relais et uniquement si le produit retourné a un prix de vente supérieur à 10 €.

Dans tous les autres cas, le retour est uniquement disponible en magasin.

Dans le cas d'un retour en point relais, l'acheteur devra se rendre sur l'onglet «Retour» de son compte client en y remplissant le formulaire de retour.

Une fois le formulaire complété, CHAUSSEA transmet, sans délai, un accusé de réception de son retour à l'Acheteur via l'adresse email renseignée.

L'Acheteur devra respecter le cheminement suivant :

- Se connecter au compte client CHAUSSEA.
- Sélectionner la rubrique « Mes commandes » puis cliquer sur «Détail» pour la commande concernée.
- Cliquer sur « Demande de retour ».
- Sélectionner le ou les articles faisant l'objet du retour.
- Cliquer sur le bouton « Demande de retour » pour enregistrer le retour.
- Cliquer sur le lien « Télécharger votre étiquette » disponible sur la commande.
- Coller sur le colis l'étiquette imprimée précédemment.
- Déposer gratuitement le colis dans un point relais.

L'Acheteur doit retourner le produit dans sa boîte d'origine, non porté.

Tout produit qui serait retourné, notamment incomplet, abîmé, porté, sali ou ne permettant pas sa remise sur le marché à l'état neuf, ne pourra pas être remboursé à l'Acheteur dès lors que la dépréciation du produit résulte de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce produit.

En cas de retour de la part de l'Acheteur, Chaussea lui remboursera tous les paiements reçus de sa part, y compris les frais de livraisons (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que l'Acheteur aurait choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode le moins coûteux de livraison standard proposé par Chaussea) sans retard excessif et en tout état de cause lors de la réception par Chaussea de bien.

Le remboursement n'occasionnera pas de frais pour l'Acheteur.

Les remboursements sont effectués à l'Acheteur suivant le moyen de paiement utilisé lors de la commande.

### 8.2 ACHAT EN LIGNE ET RETOUR EN MAGASIN : AVOIR OU ECHANGE

L'Acheteur peut, dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date de réception de sa commande, demander un avoir ou un échange (selon les stocks disponibles) gratuitement le(s) produit(s) commandé(s) sur le Site dans tous les magasins CHAUSSEA.

L'Acheteur doit retourner le produit dans sa boîte d'origine, non porté.

Tout produit qui serait retourné, notamment incomplet, abîmé, porté, sali ou ne permettant pas sa remise sur le marché à l'état neuf, ne pourra pas être remboursé à l'Acheteur dès lors que la dépréciation du produit résulte de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce produit.

L'échange ou l'avoir en magasin sera accepté uniquement sur présentation de la facture.

Dans le cas d'un échange avec un ou des produit(s) dont le montant total est supérieur au prix du produit échangé, l'Acheteur devra payer la différence entre les deux montants. Dans le cas contraire, l'Acheteur recevra un avoir égal à la différence de prix entre le(s) produit(s) retourné(s) et le nouveau produit.

## 9. GARANTIES LÉGALES

CHAUSSEA est garant de la conformité des biens au contrat, permettant à l'acheteur de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-4 et suivants du code de la consommation ou de la garantie des défauts de la chose vendue au sens des articles 1641 et suivants du code civil.

Le bien est conforme au contrat notamment s'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 autres caractéristiques prévues au contrat et notamment s'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type.

### **Garantie légale de conformité**

L'acheteur bénéficie de la garantie légale de conformité. Dans le cadre de la mise en œuvre de celle-ci, il est rappelé que :

- l'acheteur bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- l'acheteur peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-12 du code de la consommation ;
- l'acheteur est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 24 mois suivant la délivrance du bien.

En outre, il est rappelé que :

- l'acheteur 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, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix conformément à l'article 1644 du code civil.

## 10. SERVICE CLIENT

Pour toute question, réclamation, renseignement sur une commande, CHAUSSEA met à la disposition de l'Acheteur un numéro de téléphone non surtaxé (coût d'un appel local France métropolitaine) : 09 69 39 54 00.

En cas d'indisponibilité téléphonique, il convient de contacter le service client par le biais du formulaire de contact en [cliquant ici](#).

Ou par mail à l'adresse suivante : [sav@chaussea.fr](mailto:sav@chaussea.fr)

## 11. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Chaussea est titulaire du nom de domaine Chaussea.com.

Tous les textes, commentaires, ouvrages, illustrations, graphismes, logos, noms et images reproduites sur le Site ainsi que les pages associés (notamment blogs, réseaux sociaux, base de données) sont la propriété exclusive de CHAUSSEA, seule titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents. Sous réserve du respect par l'utilisateur des présentes CGV, le Site ainsi que tous les éléments le composant sont disponibles uniquement pour une utilisation personnelle et en aucun cas pour une utilisation commerciale. Toute représentation, adaptation, modification, reproduction totale ou partielle du Site sans l'autorisation expresse et écrite de Chaussea est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

Les marques distribuées par CHAUSSEA sont des marques déposées.

La reproduction, l'imitation, l'utilisation, la position, la suppression ou la modification, de quelque manière que ce soit d'une marque déposée sans accord exprès et préalable de Chaussea ou de son propriétaire constitue un délit de contrefaçon.

## 12. RESPONSABILITÉ

CHAUSSEA a pour toutes les étapes de prise de commande ainsi que pour des étapes postérieures à la conclusion du contrat de vente une obligation de moyen.

La responsabilité de CHAUSSEA au titre des obligations des CGV ne saurait être engagée dans le cas où l'inexécution de ses obligations serait imputable au fait d'un tiers même s'il était prévisible, à la faute de l'Acheteur ou à la survenance d'un événement de force majeure.

La responsabilité de CHAUSSEA ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau internet notamment en cas de rupture de service, intrusion extérieure, présence de virus informatique, ou de tout fait qualifié de force majeure.

Dans de telles circonstances, CHAUSSEA disposera d'un délai supplémentaire pour l'exécution de ses obligations, sans qu'aucune indemnité ne puisse lui être réclamée.

## 13. SIGNATURE ET PREUVE

L'utilisation de l'identifiant et/ou du mot de passe de l'Acheteur, la fourniture du numéro de carte bancaire et la validation finale de la commande vaudront preuve de son identité, exigibilité de la commande et des sommes correspondantes.

CHAUSSEA ne pourra être, en aucun cas, tenue pour responsable de l'utilisation frauduleuse de ces informations étant rappelé qu'il appartient à l'Acheteur de maintenir la sécurité de ses transactions en ligne par exemple en ne communiquant pas son identifiant et/ou son mot de passe.

## 14. MODALITÉS D'ARCHIVAGE DU CONTRAT

L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à correspondre à une copie fidèle et durable.

Le détail des commandes de l'Acheteur est enregistré dans la partie "Mon compte".

Pour consulter le détail de ses commandes l'Acheteur devra cliquer sur "Mes Commandes" puis "Voir ma commande" et sélectionner la commande de son choix.

## 15. RENONCIATION

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

## 16. DROIT ET LOI APPLICABLE

Les CGV sont soumises à la loi française sous réserve des règles impératives du pays de résidence de l'Acheteur.

Le Tribunal compétent en cas de litige sera celui du lieu de domicile du défendeur ou, au choix, du lieu de livraison effective du produit.

En aucun cas, CHAUSSEA ne donne de garantie de conformité à la législation locale qui sera applicable à l'Acheteur, dès lors qu'il accède au Site à partir d'autres pays.

En cas de litige une solution amiable sera recherchée prioritairement à toute action judiciaire.

Pour ce faire l'Acheteur pourra contacter, en premier lieu, le service client de CHAUSSEA au coordonnées suivantes :

- Formulaire de contact : [ici](#)
- Téléphone : 09.69.39.54.00
- Mail : [sav@chaussea.com](mailto:sav@chaussea.com)
- Adresse : CHAUSSEA SAS SERVICE CLIENTS 105 Avenue Charles de Gaulle 54910 VALLEROY

Si aucune solution amiable n'est trouvée directement avec CHAUSSEA, l'Acheteur est informé de la possibilité d'initier, au choix, une procédure alternative de règlement des conflits ou une procédure devant les tribunaux compétents.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », le client a le droit de recourir gratuitement au service de médiation proposé par CHAUSSEA.

Le médiateur "droit de la consommation" ainsi proposé est CM2C.

Ce dispositif de médiation peut être joint par

voie électronique : [cm2c@cm2c.net](mailto:cm2c@cm2c.net)

ou

par voie postale : CM2C, 14 rue Saint Jean 75017 Paris

## 17. LANGUE DU CONTRAT

Les CGV existent en Français, en Néerlandais et en Anglais.

Seule la version française fera foi en cas de litige.