CONDITIONS DE VENTE ET DE LIVRAISON

Conditions de vente et de livraison pour les achats effectués sur **https://fr.ecco.com/fr-FR** (ci-après dénommé le « Site Web »).

Cliquez ici pour télécharger une copie de ces Conditions de vente et de livraison afin de pouvoir vous y référer ultérieurement.

1 Introduction

1.1 Le Site Web est détenu et exploité par : **ECCO Switzerland AG**, une société anonyme, numéro d'enregistrement : Zug, Suisse, CHE- 187.038.838, ayant un capital social de 100 000,00 CHF, dont le siège social est situé Rothusstrasse 17, 6331 Hünenberg, Suisse, (ci-après dénommée « ECCO », « nous », « notre » et « nos »). Le numéro de TVA d'ECCO est 187.038.838.

2.1 Les présentes Conditions de vente et de livraison s'appliquent à l'achat et à la livraison de marchandises vendues sur le Site Web et livrables en France. Si vous souhaitez acheter nos produits et les faire livrer dans un autre pays, veuillez vous rendre sur le Site Web d'ECCO pour ce pays particulier (en sélectionnant ce pays dans le menu déroulant disponible sur le Site Web).

2 Commande et achat de produits

2.1. Produits

2.1.1. Les produits que nous vendons en ligne sont présentés sur ce Site Web et comprennent, entre autres, des chaussures, des sacs et des produits d'entretien pour chaussures.

2.2. Achats

2.2.1 En passant commande et en cliquant sur le bouton « Je commande et je paie », vous achetez un produit conformément aux présentes Conditions de vente et de livraison.

2.2.2 Pour passer une commande, vous devez être : (i) âgé de plus de 18 ans ; et (ii) titulaire d'une carte de crédit ou de débit ou d'un compte bancaire en cours de validité, comme indiqué au point 2.5.

2.2.3 Lorsque vous passez une commande, vous confirmez que (i) tous les détails que vous nous fournissez sont véridiques et exacts, (ii) vous êtes un utilisateur autorisé de la carte de crédit, de la carte de débit ou de tout autre moyen de paiement utilisé pour passer votre commande ; et (iii) les fonds sont suffisants pour couvrir le prix d'achat total et les frais de livraison (le cas échéant).

2.3. Accusé de réception et confirmation de la commande

2.3.1. Lorsque vous passez une commande, vous recevez un accusé de réception par courrier électronique. **Ce courriel ne constitue qu'un accusé de réception de votre**

offre d'achat d'un produit et ne constitue pas une confirmation que les produits que vous avez commandés sont disponibles.

2.3.2. Que au plus tard lorsque votre commande est prête à être expédiée, nous vous enverrons alors un e-mail de confirmation de commande ainsi que la facture et les informations relatives à l'expédition.

2.3.3. Vous acceptez que toutes les communications relatives à la commande, y compris la confirmation de la commande, la facture, les informations relatives à la livraison, etc. soient envoyées par courrier électronique.

2.4. Prix et Disponibilité

2.4.1. Tous les prix des produits disponibles sur le Site Web sont indiqués en Euros et incluent la TVA . Pour certaines commandes, vous pouvez être tenu de payer un supplément pour la livraison, dont le montant vous sera communiqué avant que vous ne passiez votre commande.

2.4.2. Toutes les commandes sont soumises à la disponibilité et à la confirmation de celle-ci, car il peut arriver, dans de rares cas, qu'il ne soit pas possible d'exécuter la commande (par exemple, que deux commandes soient passées pour le même produit et qu'une seule soit disponible pour l'envoi).

2.4.3. Nous nous réservons le droit d'annuler une commande à tout moment avant qu'ECCO n'accepte la commande s'il n'est pas possible de livrer le produit commandé et si ECCO a une raison raisonnable et valable pour l'annulation. Vous serez informé si une telle situation se produit et tout paiement ou réservation effectué sur votre carte de paiement ou autre moyen de paiement vous sera retourné ou annulé.

2.4.4. Nous pouvons de temps à autre proposer des produits en édition limitée (c'est-à-dire des produits qui ne sont pas disponibles de façon permanente ou à long terme). Cela signifie que si vous souhaitez échanger ces produits ou déposer une réclamation valable auprès de nous, il ne sera pas toujours possible de vous livrer un produit de remplacement identique, auquel cas nous vous rembourserons le prix d'achat (et les frais de livraison au tarif de base en vigueur au moment de la commande).

2.5. Paiement

2.5.1. Les informations relatives au mode de paiement que vous avez choisi doivent nous être fournies lorsque vous passez une commande sur le Site Web.

2.5.2. Dès réception de votre commande, nous procédons à un contrôle de pré-autorisation standard pour les cartes de crédit ou de débit, et pour les virements bancaires, nous effectuons un contrôle. Nous le faisons pour nous assurer que les fonds sont suffisants pour effectuer la transaction. Les produits ne seront pas expédiés tant que ce contrôle préalable ou ce contrôle n'aura pas été effectué. Votre carte sera débitée une fois que la commande aura été acceptée et que nous aurons expédié vos produits. Pour les virements bancaires, votre compte sera débité dès que la commande aura été passée.

2.5.3. Nous acceptons les cartes suivantes : Visa, Visa Electron, Mastercard credit et Mastercard debit.

2.5.4. En cas de paiement par carte de crédit ou de débit, nous réservons le montant total sur votre compte et le paiement n'est débité de votre carte qu'au moment de l'expédition de vos produits.

2.5.5. Votre connexion est toujours sécurisée et cryptée à 256 bits.

2.5.6. La boutique en ligne ECCO utilise les cartes Visa 3D Secure et Mastercard.

2.5.7. Pour des raisons de sécurité, nous ne conservons aucune information de paiement dans notre base de données.

2.6. Codes de réduction

2.6.1. Nous pouvons de temps à autre proposer des codes de réduction promotionnels, qui peuvent s'appliquer à tout achat ou à certains achats spécifiques effectués sur le Site Web.

2.6.2. Les conditions régissant l'utilisation potentielle d'un code de réduction seront précisées au moment de la campagne.

3. Livraison

3.1 Nous nous efforçons d'expédier et de livrer les marchandises commandées dans les meilleurs délais. Les délais d'expédition peuvent toutefois varier en fonction de la disponibilité et toute garantie ou déclaration concernant les délais de livraison est sujette à des retards résultant de retards postaux ou d'événements indépendants de notre volonté. Nous livrons gratuitement en France. Tous les produits achetés sur le Site Web sont livrés conformément à un accord de livraison. Le prestataire de services dans le cadre de l'accord de livraison est UPS.

3.2 En conséquence, le risque de perte et le titre de propriété des produits achetés vous sont transférés au moment de la livraison à l'adresse que vous avez fournie. La livraison sera effectuée dans les 3 jours ouvrables suivant l'acceptation de votre commande par ECCO. Le délai de livraison des marchandises commandées comprend le temps nécessaire à la préparation des marchandises commandées en vue de leur expédition et le temps nécessaire à la livraison des marchandises par le prestataire de services.

4 « Cliquer et récupérer » et « Cliquer et réserver ».

4.1 Vous pouvez réserver un produit dans l'un de nos magasins physiques en utilisant l'option « Cliquer et réserver » sur le Site Web lorsque cette option est visible dans le pays concerné. Vous pouvez également utiliser l'option « Cliquer et récupérer ». Dans ce cas, vous achetez le produit en ligne. La seule différence entre « Cliquer et récupérer » et la procédure de vente en ligne est que, dans le cas de « Cliquer et récupérer », vous récupérez votre achat dans le magasin désigné.

4.2 Lorsque vous réservez un produit en utilisant l'option « Cliquer et réserver » **ou** que vous offrez d'acheter un produit en utilisant l'option « Cliquer et récupérer », vous recevrez un

accusé de réception par courrier électronique confirmant la réception de votre réservation. **Cet e-mail ne constitue qu'un accusé de réception de votre demande de réservation d'un produit ou de votre offre d'achat et ne constitue pas une confirmation de votre réservation/commande ou une confirmation que nous avons le produit commandé en stock dans le magasin physique choisi.**

4.3 Lorsque le(s) produit(s) que vous avez acheté(s) est (sont) prêt(s) à être livré(s) en magasin, nous vous envoyons un e-mail indiquant que le produit réservé ou acheté est maintenant prêt à être livré en magasin. Nous réserverons votre produit pendant 7 jours à compter de la date de l'e-mail visé au présent point 4.3.

4.4 Veuillez noter que, pour les réservations, le prix réel à payer est le prix en vigueur à l'heure de la prise en charge. Afin de bénéficier de la réduction disponible au moment de la réservation, nous vous demandons de venir chercher votre commande pendant la période de la campagne ou de finaliser la transaction en ligne en passant une commande avec paiement immédiat.

5 Annulation et retours

5.1 Vous pouvez annuler une commande jusqu'au moment de l'expédition en contactant notre Equipe de Service clientèle (voir les coordonnées ci-dessous au point 10). Si nous avons reçu le paiement, le montant total vous sera retourné par le biais de la méthode de paiement originale.

5.2 Lorsque vous faites vos achats chez nous, nous voulons que vous soyez entièrement satisfait. Si vous n'êtes pas satisfait d'un achat effectué sur le Site Web, vous pouvez retourner les marchandises commandées pour obtenir le remboursement du prix d'achat. Nous n'acceptons que les retours de produits achetés sur le Site Web. Tous les achats effectués dans un autre point de vente ECCO doivent être retournés au lieu d'achat d'origine.

5.3 Tout remboursement effectué en vertu des présentes conditions de vente et de livraison sera un remboursement du prix payé pour le produit et (si le produit vous a été livré) du coût de la livraison au tarif de base au moment de la commande.

5.4 Vous pouvez nous renvoyer votre article dans les 30 jours en l'envoyant à :

ECCO (Poland) Sp. z .o.o.
ul Sokołowska 24
05-806 Sokołów
Pologne

5.5 Le délai de 30 jours est calculé à partir de la date à laquelle les marchandises commandées vous ont été livrées avec succès.

5.6 Votre demande de retour d'un article peut nous être adressée sous n'importe quelle forme et par n'importe quel moyen de correspondance. Vous pouvez également utiliser le modèle de formulaire de retour joint aux présentes Conditions de vente et de livraison, et nous accuserons réception de tout formulaire de retour. Vous devez envoyer les marchandises dans un délai de 14 jours à compter de la date de la demande de retour.

5.7 Nous rembourserons le prix d'achat des marchandises retournées sur la base du mode de paiement original dans un délai de 14 jours à compter de la date à laquelle nous avons été informés de votre désistement et nous nous réservons le droit de reporter le remboursement à la date à laquelle nous avons été informés de votre désistement.: (i) recevons les marchandises retournées, ou (ii) recevons la preuve que vous avez envoyé les marchandises, la date la plus proche étant retenue. Vous serez informé par courrier électronique lorsque ce remboursement aura été effectué.

5.8 Afin d'accélérer le retour et le remboursement du prix d'achat, vous pouvez appliquer notre procédure de retour :

La façon la plus simple de retourner un article :

Étape 1 : Remettez vos articles dans la boîte à chaussures d'origine ou dans un autre emballage d'origine sans étiquette postale.

Étape 2 : Connectez-vous à notre portail de retours. Vous aurez besoin de votre numéro de commande et de votre adresse électronique. Le numéro de commande figure dans l'e-mail de confirmation de la commande.

Étape 3 : Imprimez l'étiquette générée. sur le portail. L'étiquette se trouve également dans l'e-mail de confirmation de retour que vous recevrez une fois que vous aurez traité votre retour sur le portail.

Étape 4 : Collez l'étiquette de retour prépayée sur votre boîte/sac (ne placez pas l'étiquette de retour prépayée sur la boîte à chaussures d'origine ou sur tout autre emballage d'origine).

Étape 5 : Déposez le colis au point de dépôt le plus proche. Vous pouvez trouver le lieu de dépôt le plus proche à l'adresse suivante: https://client.colisprive-store.com/relais

5.9. Les retours peuvent prendre du temps

5.9.1. Il faut compter environ 10 jours pour que nous recevions votre retour dans notre entrepôt. Nous vous encourageons vivement à utiliser notre étiquette de retour prépayée et à conserver votre reçu comme preuve d'envoi.

5.9.2. Votre institution bancaire peut avoir besoin de jours supplémentaires pour rembourser votre compte une fois qu'elle a reçu le paiement de notre part.

5.9.3. Veuillez noter que si vous n'utilisez pas l'étiquette de retour prépayée fournie, vous êtes responsable de la perte ou de l'endommagement des marchandises jusqu'à ce qu'elles nous parviennent à l'adresse de retour désignée.

5.9.4. Si vous n'utilisez pas l'étiquette de retour prépayée fournie pour renvoyer les marchandises, vous êtes tenu de couvrir le coût direct de renvoi des marchandises. Nous sommes responsables des frais de retour si nous vous avons envoyé des produits erronés ou défectueux.

5.9.5. Les marchandises retournées ne doivent être utilisées que pour vérifier leur caractère, leurs caractéristiques et leur fonctionnalité. Vous pouvez essayer les produits, mais vous ne devez les manipuler que comme vous le feriez dans un magasin. Si vous retournez un article que vous avez utilisé plus que ce qui est autorisé par ce point5.9.5, nous pouvons ne pas vous rembourser.

5.9.6. Si vous recevez un article défectueux ou erroné, ou un colis endommagé avec des articles manquants, nous vous demandons de fournir une preuve photographique. Veuillez envoyer une photo à notre équipe d'assistance à la clientèle afin que nous puissions mener une enquête plus approfondie (voir les coordonnées ci-dessous au point 10).

5.9.7. Nous vous rembourserons votre paiement en fonction des instructions que vous aurez données dans le formulaire de retour. Le remboursement ne peut être effectué que sur la même carte que celle utilisée pour l'achat initial. Nous ne détenons pas le titre de propriété des produits retournés tant que l'article n'est pas arrivé à l'adresse de retour désignée. D'autres politiques de retour peuvent s'appliquer à des produits et lignes de produits particuliers, et ces politiques vous seront communiquées avant l'achat de tout produit soumis à ces politiques.

5.9.8. Si vous avez des questions concernant notre procédure de retour, veuillez contacter le Service clientèle (voir les coordonnées ci-dessous au point 10).

6 Garantie des produits et traitement des réclamations

6.1 Nous sommes tenus de vous livrer les marchandises commandées exemptes de tout défaut et conformes aux présentes Conditions de vente et de livraison.

Conformément à l'article D211-2 du code de la consommation, vous êtes informé des garanties légales applicables à la vente du produit:

> Les consommateurs disposent d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour invoquer la garantie légale de conformité en cas de défaut de conformité. Pendant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité, et non la date de son apparition.

> Lorsque le contrat de vente de biens prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une période de plus de deux ans, la garantie légale s'applique à ce contenu numérique ou à ce service numérique pendant toute la période de fourniture. Pendant cette période, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service, et non la date de son apparition.

La garantie légale de conformité oblige le professionnel, le cas échéant, à fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.
La garantie légale de conformité donne droit au consommateur à la réparation ou au remplacement du bien dans les trente jours de sa demande, gratuitement et sans inconvénient majeur pour lui.
Si le bien est réparé au titre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une prolongation de six mois de la garantie initiale.
Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur exige son 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 résilier le contrat en obtenant un remboursement intégral contre restitution du bien, si :
1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien;
2° Le bien est réparé ou remplacé après un délai de trente jours;
3° La réparation ou le remplacement du bien cause un inconvénient majeur au consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou lorsqu'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement;
4° La non-conformité du bien persiste malgré les tentatives infructueuses du vendeur de le mettre en conformité.

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 une réduction immédiate du prix ou la résolution du contrat. Dans ce cas, le consommateur n'est pas tenu de demander au préalable la réparation ou le remplacement du bien.
Le consommateur n'a pas le droit de demander 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 période de garantie restante jusqu'à la livraison du bien remis à neuf.
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 est passible d'une amende civile pouvant aller jusqu'à 300 000 euros et pouvant être portée 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 prévue par les articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du vice. Cette garantie permet au consommateur de bénéficier d'une réduction du prix si le bien est conservé, ou d'un remboursement intégral en échange de la restitution du bien.

6.1. En outre, et sans préjudice des garanties légales susmentionnées, si les marchandises commandées sont défectueuses, vous avez le droit de :

(a) demander un remboursement partiel ou total ;

(b) exiger l'échange du produit défectueux contre un produit exempt de défauts ; ou

(c) exiger que nous remédiions aux défauts.

6.2. Sous réserve du point 6.3, vous n'avez pas le droit de demander un remboursement si nous échangeons immédiatement et sans inconvénient excessif le produit défectueux par un produit exempt de défauts, ou si nous remédions immédiatement au défaut, à votre demande ou avec votre accord.

6.3. Le point 6.2 ne s'applique pas si le produit a déjà été remplacé ou réparé par nos soins, ou si nous n'avons pas rempli l'obligation d'échanger le produit contre un produit exempt de défauts ou si nous n'avons pas remédié au défaut lorsque vous nous l'avez demandé.

6.4. S'il est impossible de remédier au défaut et de rendre le produit conforme au contrat ou si cela entraîne des coûts disproportionnés par rapport à la fourniture d'un produit de remplacement, nous pouvons remplacer le produit défectueux par un produit exempt de défauts, indépendamment de votre demande à cet égard 6.6 Si vous avez une réclamation concernant les produits que vous avez reçus, veuillez contacter notre Equipe de Service clientèle (voir les coordonnées ci-dessous au point 10) qui vous indiquera la marche à suivre et les informations dont nous avons besoin pour traiter votre réclamation.

6.5. Nous confirmerons la réception de votre plainte et y répondrons dans un délai de 14 jours.

6.6. Nous sommes responsables des défauts du produit s'ils sont détectés dans les deux ans suivant la date à laquelle le produit a été livré à votre adresse. Votre réclamation pour la suppression du défaut ou le remplacement du produit vendu pour un produit exempt de défauts est limitée à cinq an, à compter de la date de détection du défaut .Votre droit de demander un remboursement en raison des défauts des produits est limité à cinq an à compter de la date de détection du défaut ; toutefois, si vous avez demandé le remplacement du produit par un produit exempt de défauts ou la réparation du défaut, le délai pour soumettre une demande de remboursement est suspendu pendant que le produit est réparé ou remplacé.

7. Informations personnelles/Politique de confidentialité

7.1. Veuillez vous référer à notre Politique de confidentialité (qui peut être consultée ici https://fr.ecco.com/fr-FR/CustomerCare/Privacy-Policy pour plus de détails sur les informations que nous collectons et traitons lors du traitement de vos commandes et sur vos droits en tant que personne concernée.

7.2. Si vous nous communiquez votre numéro de téléphone, vous pouvez vous inscrire sur la liste anti-appel de démarchage (BLOCTEL : https://www.bloctel.gouv.fr/).

8. Droit applicable et juridiction compétente

8.1. Les présentes Conditions de vente et de livraison sont régies et interprétées conformément au droit français, sans tenir compte des conflits de lois. Une version imprimée des présentes Cde vente et de livraison sera recevable dans les procédures judiciaires et administratives fondées sur les présentes Conditions de vente et de livraison ou s'y rapportant, dans la même mesure et sous réserve des mêmes conditions que les autres documents et enregistrements commerciaux produits et conservés à l'origine sous forme imprimée.

8.2. Toute controverse ou réclamation découlant des présentes Conditions de vente et de livraison ou de l'achat de produits sur le Site Web, ou s'y rapportant, sera réglée par les tribunaux français compétents.

9. Méthodes alternatives de résolution des conflits

9.1. Le recours à des méthodes alternatives de résolution des conflits est volontaire. Les dispositions ci-dessous n'ont qu'un caractère informatif et ne constituent aucune obligation pour vous.

9.2. Si nous ne parvenons pas à trouver une solution satisfaisante, vous pouvez introduire gratuitement une réclamation auprès du CM2C (Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice) si les conditions sont remplies:

CM2C
49 Rue de Ponthieu
75008 Paris
France

9.3. Vous pouvez également utiliser le système de règlement des litiges en ligne de la Commission européenne pour déposer votre plainte : http://ec.europa.eu/odr . Ce portail peut être utile si vous vivez dans un autre pays de l'UE. Lorsque vous déposez une plainte, veuillez indiquer notre adresse électronique : service-clientele.fr@eu.ecco.com.

10. Coordonnées de la personne à contacter

10.1. Coordonnées du service clientèle:

Numéro de téléphone : + 33 1 76 54 62 80

E-mail: service-clientele.fr@eu.ecco.com

Adresse : ECCO Europe Service Center sp. z o.o., Żwirki i Wigury 16B, 02 - 092 Warszawa, Pologne, à l'attention de : Service clientèle

11. **Formulaire de retour**

(Ne remplissez et ne renvoyez ce formulaire que si vous souhaitez résilier le contrat)

A ECCO (Poland) Sp. Z.o.o., ul. Sokołowska 24, 05-806 Sokołów, Pologne :

Je/nous (*) notifie/notifions par la présente que je/nous (*) résilie/nous résilions mon/notre (*) contrat de vente des marchandises suivantes :

• commandés le (*) / reçus le (*) ;

• nom du/des consommateur(s) ;

• adresse du/des consommateur(s) ;

• signature du/des consommateur(s) ;

• date

(*) à compléter le cas échéant

Dernière mise à jour : 02/2025