Préambule

Les présentes conditions générales de vente (ci-après le « **Contrat** ») du site www.billabong-store.be (le « **Site** ») sont conclues entre,

1. d'une part, la société NA PALI SAS, société par actions simplifiée au capital social de 5.067.884 euros, dont le siège social est situé en France, 162 rue Belharra 64500 St Jean de Luz, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Bayonne sous le numéro B 331 377 036, dont le numéro de TVA intracommunautaire est BE 0866 160 213, représentée par Monsieur Nicolas Foulet (ci-après « **Billabong** », « **Nous** », « **Notre** » ou le « **Vendeur** ») ;

2. d'autre part, une personne physique non commerçante résidant dans le territoire mentionné à l'article 1.3 ci-dessous (ci-après « **l'Utilisateur** », « **Vous** », « **Votre** » ou le(s) « **Client(s)** ») souhaitant effectuer, effectuant ou ayant effectué un achat (ci-après la ou les « **Commande(s)** ») à titre strictement personnel et sans finalité commerciale, associative ou professionnelle, ni de revente ou de cession à titre payant ou gratuit, d'un produit ou d'un service commercialisé par le Vendeur sur le Site.

Le Vendeur et le Client sont chacun désignés comme une « **Partie** » et conjointement désignés comme les « **Parties** » au sens du présent Contrat.

Les Parties conviennent que leurs relations relatives à la préparation, la conclusion et l'exécution d'une Commande sont régies par le Contrat souscrit par le Client sur le Site lors de ladite Commande ainsi que par les Conditions d'Utilisation du Site applicables lors de la Commande et qui constituent, avec le présent Contrat, un ensemble contractuel indivisible régissant les relations entre les Parties, à l'exclusion de toute autre version de conditions générales et/ou contractuelles antérieurement disponible sur le Site. Si une question nécessaire à l'exécution ou à l'interprétation du présent Contrat n'est pas explicitement évoquée dans le présent Contrat, elle sera considérée comme étant régie par les règles et usages applicables aux sociétés de vente à distance.

ARTICLE 1. Objet, loi applicable et territoire

1.1. Objet

Le présent Contrat a pour objet de définir les modalités et conditions de vente entre le Vendeur et le Client, de produits ou de services commercialisés par le Vendeur sur le Site. Le Contrat régit les conditions de conclusion, de paiement, de suivi et de livraison des Commandes et, le cas échéant, de garanties et de rétractation des Commandes, dans les conditions fixées par le Contrat et par la loi applicable au Contrat.

Le Vendeur peut modifier ses conditions générales de vente à tout moment. Les conditions générales de vente applicables entre les Parties sont celles qui étaient en ligne lors de la passation de la commande par le Client et qui ont été acceptées par lui, ces conditions formant alors le Contrat tel que défini au Préambule du présent.

1.2. Loi applicable, juridictions compétentes et langue contractuelle

Les présentes Conditions Générales de Vente ainsi que l'ensemble des litiges découlant des présentes, notamment en ce qui concerne la validité de celles-ci, ou liés à l'utilisation du Site Internet ou à tout achat effectué sur le Site Internet, sont régis par le droit belge, sous réserve des dispositions impératives du pays de résidence habituelle du Client et relèveront, au choix du Client, ou des juridictions belges territorialement compétentes, ou des juridictions du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du Contrat ou de la survenance du fait dommageable.

Le Client dispose en outre de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à un médiateur de la consommation auprès de BELMED ou à tout autre mode alternatif de règlement des litiges ou des différends en cas de contestation.

1.3. Territoire

Les Commandes susceptibles d'être effectuées sur le Site ne peuvent être valablement conclues qu'entre le Vendeur et un Client résidant habituellement en Belgique.

ARTICLE 2. Commande

2.1. Passation de la commande

Au cours de la procédure de commande, le Vendeur demandera au Client de confirmer que la Commande est exacte avant de procéder à son paiement. Si la Commande est inexacte, le Client peut modifier la Commande et corriger les éventuelles erreurs avant de la soumettre au Vendeur. Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que la Commande est exacte.

En passant une Commande sur le Site, le Client confirme que :

(a) il / elle n'achète pas les Produits à des fins commerciales en tant que professionnel et/ou commerçant;
(b) il / elle réside habituellement dans un territoire visé à l'article 1.3; et
(c) les informations fournies par le Client lors de la procédure de commande (y compris, sans limitation, son titre, nom, prénom, numéro de téléphone, e-mail, adresses de livraison et de facturation) sont exactes et complètes.

2.2. Acceptation du Contrat par le Client

Toute Commande effectuée sur le Site nécessite la consultation et l'acceptation explicite et préalable du Contrat par le Client, qui peut sauvegarder ou imprimer le Contrat applicable à sa

Commande. Lorsque le Client souhaite finaliser sa Commande, il peut imprimer un état récapitulatif de sa Commande.

2.3. Acceptation de la Commande par le Vendeur

Le Vendeur pourra satisfaire les Commandes reçues via le Site de la part d'un Client résidant habituellement en Belgique.

Après la réception par le Vendeur de la Commande passée par le Client, le Vendeur notifiera au Client un accusé de réception détaillé de la Commande du Client, précisant le montant facturé (toutes taxes comprises, montant de la TVA applicable et montant et modalités de livraison de la Commande), (ci-après le « **Bon de Commande** »). Cet accusé de réception vaut acceptation de la part du Vendeur de la Commande passée par le Client.

Les produits et prix de ces produits sont valables pour la passation d'une Commande par le Client tant qu'ils sont visibles sur le Site lors de la passation d'une Commande par le Client.

Le Vendeur se réserve le droit de ne pas accepter une commande en cas de non-respect des présentes conditions, en cas d'erreurs, d'anomalies dans la commande (par exemple : quantités commandées inadaptées à un usage privé ou familial), en cas d'incident de paiement ou de suspicion de fraude ou d'abus.

ARTICLE 3. Description des produits et tarifs applicables

3.1. Description des produits

L'Utilisateur peut, préalablement à une Commande, prendre connaissance sur le Site des caractéristiques essentielles du ou des produits qu'il désire commander.

Toutefois, le Client reconnaît que les photographies, graphismes et les éléments descriptifs, à l'exclusion des caractéristiques objectives essentielles, du ou des produits proposés à la vente sur le Site ne sont fournis qu'à titre indicatif et n'ont pas de valeur contractuelle.

3.2. Tarifs applicables

Toute Commande vaut acceptation par le Client des prix et des descriptions des produits et services proposés à la vente sur le Site.

Les tarifs mentionnés à coté de chaque produit proposé à la vente sont exprimés en Euros (€), toutes taxes comprises, hors frais de préparation et de livraison de la Commande. Le prix de la Commande comprend la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) en vigueur au jour de la Commande dans le territoire de résidence du Client et, le cas échéant, les frais de livraison de la Commande.

Le Vendeur est libre de modifier le prix de vente de ses produits et services à tout moment mais les produits seront en tout état de cause facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la passation de la commande.

Si une ou plusieurs taxes ou contributions obligatoires venaient à être créées ou modifiées, en hausse comme en baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix de vente des produits présents sur le Site du Vendeur.

Toutefois, le Vendeur s'engage à appliquer au Client les tarifs et taxes qui ont été indiqués au Client lors de la validation de sa Commande. En outre, le Client est informé des frais de préparation et de livraison de sa Commande lors de la consultation de son panier d'achat et lors de sa Commande.

3.3. Offres de réduction

Les offres, les codes et les bons de réduction (ci-après les « **Réductions** ») ne sont valables que pour la durée de l'offre concernée et restent soumis aux conditions de validité de cette offre. Les Réductions ne peuvent en aucun cas être converties en une somme remboursable ou payable au Client.

Les Réductions ne peuvent être utilisées que par le Client concerné et ne sont pas transférables à un tiers. Elles sont déduites du montant toutes taxes comprises de la Commande, excluant les frais de préparation et de livraison de la Commande. Sauf stipulation contraire figurant dans une offre de Réduction particulière, les Réductions ne sont pas cumulables entre elles lors de la passation d'une Commande.

Lorsque le Client indique sur le Site plusieurs Réductions simultanément, il ne pourra bénéficier, pour une même Commande, que de la Réduction dont le montant est le plus élevé.

Pour toutes les Réductions, le Prix Initial correspond au prix du produit lors de son lancement et le Prix Antérieur correspond à celui défini par la loi belge en vigueur, notamment en matière de réductions successives.

3.4. Bons d'achat

Les bons d'achat acquis par le Client au fur et à mesure de ses achats antérieurs auprès de Billabong (ci-après les « **Bons d'Achat** »), ne peuvent être utilisés que par le Client concerné et ne sont pas transférables à un tiers. Ils sont valables dans les conditions décrites par Billabong au Client, notamment quant à leur durée et quant aux conditions de leur validité. Sauf stipulation contraire figurant dans un Bon d'Achat, les Bons d'Achat ne sont pas cumulables entre eux, ni avec une Réduction. Les Bons d'Achat ne peuvent en aucun cas être convertis en une somme remboursable ou payable au Client.

Le montant d’un Bon d’Achat doit être utilisé et consommé dans sa totalité lors d’une seule Commande et ne peut donc pas être divisé entre plusieurs Commandes.

- Si le montant d’un Bon d’Achat est inférieur au montant toutes taxes comprises des produits que le Client souhaite commander, hors frais de préparation et de livraison, le Client devra régler la différence entre ces deux montants ainsi que les frais de préparation et de livraison des produits commandés.

- Si le montant du Bon d’Achat est supérieur au montant toutes taxes comprises des produits que le Client souhaite commander, hors frais de préparation et de livraison, la Commande ne sera pas validée et le Client aura la possibilité de compléter ses achats en choisissant des produits supplémentaires. Le montant des frais de préparation et de livraison des produits sera ajouté au montant total des produits commandés par le Client.

- Si le montant du Bon d’Achat est égal au montant toutes taxes comprises des produits que le Client souhaite commander, hors frais de préparation et de livraison, la Commande du Client sera validée et le Client devra uniquement régler les frais de préparation et de livraison des produits commandés.

- Si pour une raison quelconque une Commande n’est pas validée par le serveur bancaire de paiement électronique, le Bon d’Achat ne pourra pas être utilisé durant soixante-douze (72) heures. Passé ce délai, il sera réactivé et pourra être utilisé par le Client pour une nouvelle Commande.

3.5 Bons Plans

Les produits de notre rubrique "Bons Plans" sont issus des collections ayant une antériorité de 1 à 3 saisons. Les offres "Bons Plans" sont valables jusqu'à épuisement des stocks disponibles.

ARTICLE 4. Modalités de paiement

4.1. Monnaies de paiement

La devise de paiement des Commandes est l’Euro (€).

4.2. Conditions de paiement

Le Client peut régler sa Commande en ligne par carte bancaire (Visa, Mastercard, American express et Paypal), en indiquant un numéro de carte bancaire et une date d’expiration valides, ainsi que les chiffres figurant au verso de sa carte bancaire.

La Commande ne sera considérée comme ferme et définitive qu’au terme de la procédure de paiement en ligne. Ainsi, le Vendeur se réserve la possibilité de refuser au Client toute Commande ou d’honorer une livraison si un litige de paiement existe avec le Client. Il est en outre précisé que

les produits, objet de la Commande, resteront la propriété du Vendeur jusqu'à complet encaissement des sommes dues.

TOUT REMBOURSEMENT EFFECTUE SANS DELAI SUR LE COMPTE DU CLIENT EN CAS D'INDISPONIBILITE D'UN BIEN NE POURRA DONNER LIEU A AUCUNE COMPENSATION.

4.2.1 Informations traitées par le Vendeur

Le Client garantit au Vendeur qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le moyen de paiement qu'il a choisi lors de sa Commande. La validation de la Commande est soumise à la validation du centre de paiement bancaire choisi par le Vendeur. En cas de refus de la banque, la Commande n'est pas finalisée et est annulée. Dans le cadre de la lutte contre les fraudes sur Internet, les informations relatives à la Commande et au moyen de paiement du Client pourront être transmises par le Vendeur à tout tiers pour vérifications.

Le Vendeur, en collaboration avec la banque assurant la gestion des paiements électroniques, contrôle toutes les Commandes qui ont été validées sur le Site. Ainsi, toute Commande qui présente une adresse de livraison différente de l'adresse de facturation du Client, pourra être vérifiée par le Vendeur. Dans ce cadre, le Vendeur pourra être amené à demander au Client des informations et documents nécessaires à l'exécution de la Commande : justificatifs de domicile du Client et/ou de la personne indiquée pour l'adresse de livraison, justification des coordonnées bancaires du Client, etc. Ces demandes sont faites auprès du Client par courrier électronique ou par téléphone.

Le compte bancaire attaché au mode de règlement utilisé par le Client sera débité à compter de la finalisation de la Commande effectuée par le Client sur le Site. Le Vendeur pourra suspendre ou annuler toute Commande et/ou toute livraison, quelle que soit sa nature et son état d'exécution, en cas de non-paiement, total ou partiel, de toute somme qui serait due par le Client ou en cas d'incident de paiement (ci-après, ensemble, « Incident »). Ultérieurement, toute nouvelle Commande par le Client pourra être refusée ou toute livraison du Client pourra être suspendue en cas de retard ou d'absence de paiement, totale ou partielle et/ou en raison d'un Incident sur une précédente Commande passée par le Client.

Le Client en sera informé par le Vendeur, le cas échéant. Dès lors que la Commande affectée par un Incident mentionné dans l'article 4.2.1. a été réglée par le Client, ou dès lors que l'Incident a été résolu pour permettre le règlement et la finalisation de la Commande, les données à caractère personnel relatives à cet Incident enregistrées par le Vendeur seront effacées. À défaut de résolution de l'Incident, les données à caractère personnel relatives à cet Incident sont conservées pendant une durée de deux (2) ans à compter de la date de survenance de l'Incident afin de garder un historique de ces Clients. Lorsque les données à caractère personnel relatives à un Incident sont effacées par le Vendeur, soit en raison de la résolution de l'Incident, soit à l'expiration du délai de deux (2) ans, le Client concerné par l'Incident peut effectuer de nouvelle(s) Commande(s).

4.2.2 Informations traitées par la banque gérant les paiements

En vue d’assurer la sécurité, l’intégrité et la confidentialité des paiements effectués via le Site, les coordonnées des cartes bancaires des Clients sont cryptées grâce au protocole SSL (Secure Socket Layer) durant leur transit via Internet.

Les informations relatives au moyen de paiement du Client fournies au sein du Bon de Commande seront traitées de façon sécurisée par le prestataire de paiement du Vendeur, la société ADYEN, et la Banque CIC (et Paypal le cas échéant) afin de traiter et d’autoriser le paiement de la Commande et d'analyser une transaction bancaire et de lutter contre la fraude à la carte bancaire.

La durée de conservation par ADYEN des informations relatives au moyen de paiement utilisé pour régler la Commande est de quinze (15) mois maximum à compter du dernier paiement intervenu, ou à compter de la fin de la relation contractuelle et, en tout état de cause, dans la limite de la date de validité du moyen de paiement concerné.

La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire pourra entraîner l'inscription des coordonnées du Bon de Commande associé à cet impayé au sein d'un fichier d’incidents de paiement mis en œuvre par ADYEN. Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique par ADYEN.

ARTICLE 5. Livraison

Pour des raisons de sécurité et pour lutter contre les fraudes à la carte bancaire, l’adresse de facturation et de livraison de la Commande doivent être situées en Belgique.

Les produits commandés seront livrés par transporteur à l’adresse postale indiquée par le Client lors de la confirmation de sa Commande. La date limite de livraison est fixée à l’issue d’un délai maximum de sept (7) jours ouvrés à compter de la Commande, sous réserve de sa confirmation, selon le mode de livraison choisi par le Client (Standard, Express ou Point Relais).

5.1. Modalités de livraison

Le transport des produits commandés est confié par le Vendeur aux transporteurs suivants par pays.

Pays	**Standard**	**Express**	**Point Relais**
Belgique	DPD	TNT	DPD

Les Commandes passées les vendredis, samedis, dimanches ou jours fériés en Belgique seront traitées à compter du lundi ou du premier jour ouvré suivant. Les dates limites de livraison sont exprimées en jours ouvrés et varient en fonction de la destination. Sans préjudice des stipulations

qui précèdent, et à titre indicatif, les délais généralement constatés pour les différents modes de livraison sont de :

- quatre (4) jours ouvrés pour les livraisons « Express » à destination de la Belgique à compter de la validation de la Commande par le Client. Pour bénéficier d'une livraison Express, la Commande doit être finalisée par le Client et confirmée par le Vendeur avant midi ;

- cinq (5) jours ouvrés pour les livraisons « Standard » à destination de la Belgique à compter de la validation de la Commande par le Client ;

- sept (7) jours ouvrés pour les livraisons « Point relais » à destination de la Belgique à compter de la validation de la Commande par le Client ;

Pendant la période des soldes et/ou de promotions, les délais de livraison peuvent être plus longs que ceux généralement constatés. Lorsque le Client commande plus d'un produit, il est possible que plusieurs colis soient livrés à des dates différentes.

Si le Vendeur est empêché de respecter les délais par un cas de force majeure ou un cas fortuit ou par une cause étrangère, notamment une faute qui est imputable au Client, le délai de livraison est prolongé de plein droit en fonction de la durée de l'empêchement.

5.2. Suivi de la livraison

Lors de la confirmation de la Commande par le Vendeur, un numéro de suivi de Commande est communiqué au Client pour lui permettre de suivre la progression de la livraison de sa Commande. Le Client peut :

- cliquer sur un lien hypertexte figurant dans le message de confirmation de sa Commande, ou ;

- indiquer sur le site Internet du transporteur dans l'espace réservé au suivi des colis, le numéro de suivi de sa Commande.

5.3. Présentation du colis au Client

Les livraisons « Express » au domicile personnel du Client sont effectuées quel que soit l'endroit, notamment l'étage, sous réserve de la faculté pour le livreur de disposer des codes d'accès nécessaires ou du passage nécessaire à la livraison des biens commandés.

Lors de la Livraison « Express » du colis, un Bon de Livraison est présenté au Client aux fins de signature. En cas d'impossibilité de livrer le colis au Client pour quelque cause que ce soit (absence, adresse erronée ou introuvable, etc.), le livreur dépose au Client un avis de passage avec la procédure à suivre pour récupérer son colis. Si le Client n'a pas retiré son colis dix (10) jours après la date de l'avis de passage, en présentant une pièce d'identité en vigueur, le colis est retourné au Vendeur.

Lors de la Livraison « Standard » du colis, la livraison se fait sur présentation du colis au Client sans contre signature de sa part. En cas d'impossibilité de livrer le colis au Client (absence, adresse erronée ou introuvable, etc.) le livreur indique au Vendeur un code de non livraison et dépose au Client un avis de passage avec la procédure à suivre pour récupérer son colis. Si le Client n'a pas retiré son colis après dix (10) jours après la date de l'avis de passage, en présentant une pièce d'identité en vigueur, le colis est retourné au Vendeur.

ARTICLE 6. Garanties

Les produits vendus via le Site (vente à distance) peuvent faire l'objet d'échange ou d'un remboursement dans les conditions fixées au présent Contrat et par la loi applicable au Contrat, à l'exception des produits qui ont fait l'objet d'une personnalisation à la demande du Client.

6.1. Droit et délai de rétractation du Client

Le Client dispose d'un délai de trente (30) jours calendriers à compter de la date de livraison, pour exercer son droit de rétractation, sans donner de motif.

Le délai de rétractation expire trente jours après le jour où le Client, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par lui, a pris physiquement possession du bien.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client retourne les produits commandés en suivant les instructions fournies sur l'étiquette-retour contenue dans le colis livré et détaillées ci-après. En cas de perte de l'étiquette-retour le Client est tenu de contacter le service client en utilisant le formulaire pré rempli : Contactez nous (via le site Internet https://www.billabong-store.be/ rubrique service client), ou en écrivant à support@billabong-europe.zendesk.com.

1. Après avoir vérifié que les conditions de retour sont respectées, le Client est tenu d'emballer convenablement et soigneusement les produits retournés dans le colis de son choix, et de s'assurer que le colis soit bien fermé avec une bande adhésive.

2. L'étiquette-retour contenue dans le colis livré doit être collée sur le colis contenant les produits retournés.
Dans le cas où les articles retournés proviennent de Commandes différentes, le Client est tenu de coller sur le colis de retour les différentes étiquettes-retour fournies initialement dans les colis livrés.

3. Les produits retournés par le Client au Vendeur doivent être adressés à :

MAGAZIJN 16
Service Retour
OUDEDIJK 1 - KAAI 1548

9130 KALLO
BELGIUM

Le Client est libre d'utiliser le transporteur de son choix.

Les frais postaux encourus pour retourner les produits au Vendeur sont entièrement supportés par le Client.
Les frais de retour sont gratuits pour les membres de Billabong Crew.

Le Vendeur procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si le Client convient expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

La rétractation de la Commande par le Client ne sera effectivement prise en compte que sous réserve que le produit dont le remboursement est demandé par le Client au Vendeur ait été expédié au Vendeur dans ledit délai de trente (30) jours.

Le Vendeur remboursera au Client la totalité des sommes versées dans un délai maximum de 14 jours à compter du jour que le Vendeur a été informé de la décision de faire usage du droit de rétractation, comprenant le prix du ou des Produits faisant l'objet de l'exercice du droit de rétractation, ainsi que le montant des frais de livraison du ou des produits commandés par le Client (sur la base d'une livraison standard) faisant l'objet de la rétractation, le cas échéant calculé au prorata de la valeur du ou des produits faisant l'objet de l'exercice du droit de rétractation.

Les frais de livraison supplémentaires liés au choix du Client d'un mode de livraison autre que la livraison standard ne feront l'objet d'aucun remboursement.

Paiement par Carte Cadeau. Dans le cas d'un retour sur tout ou partie de votre commande payée intégralement avec une carte cadeau, le montant de votre (ou vos) article(s), vous sera recrédité sur une nouvelle carte cadeau. Dans le cas d'un retour sur tout ou partie de votre commande payée en partie avec une carte cadeau et en partie par un des autres moyens de paiement disponibles sur le site, le Vendeur remboursera les produits retournés (en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client aura utilisé pour la transaction initiale) à hauteur du paiement réalisé via cet autre moyen de paiement. Le surplus éventuel sera recrédité sur une nouvelle carte cadeau.

6.2. Garantie légale de conformité

Le Vendeur est tenu des défauts de conformité du produit vendu dans les conditions prévues aux articles 1649bis et suivants du Code civil ainsi que des défauts cachés du produit vendu dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Lorsque le Client agit en garantie légale de conformité, il bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du produit pour agir.

Le Client peut choisir entre la réparation ou le remplacement du produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article 1649quinquies du Code civil.

Le Client est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du produit durant les six (6) mois suivant la délivrance du bien.

6.3. Conditions de retour des produits au Vendeur

Lorsqu'un produit bénéficie d'une garantie particulière, le délai et les conditions de garantie sont détaillés dans la fiche décrivant le produit concerné.

Les produits susceptibles d'être retournés par le Client au Vendeur doivent avoir été préalablement achetés par le Client sur le Site et avoir été livrés au Client, être dans un état propre à la recommercialisation du produit (emballage d'origine, notices d'utilisation et accessoires, codes-barres et étiquettes d'origine) et être accompagnés de l'étiquette-retour contenue dans le colis livré. Les produits retournés par le Client au Vendeur doivent être adressés à :

MAGAZIJN 16
Service Retour
OUDEDIJK 1 - KAAI 1548
9130 KALLO
BELGIUM

Le retour du produit au Vendeur est la responsabilité du Client. En conséquence, le Vendeur conseille au Client d'effectuer le retour du produit concerné par un transporteur lui permettant de suivre le colis de retour adressé au Vendeur. Dans le cas contraire, si le colis de retour expédié par le Client ne parvenait pas au Vendeur, le Client ne serait pas en mesure d'interroger le transporteur pour localiser le colis de retour.

Les frais de transport du colis de retour demeurent à la charge du Client. Toutefois, sous réserve des stipulations de l'article 6.5, dans le cas d'une faute ou d'une anomalie du produit par rapport à sa description figurant sur le Bon de Commande ou d'une erreur imputable au Vendeur sur la nature du produit livré au Client par rapport au produit commandé par ce dernier, les frais de retour seront remboursés par le Vendeur sur la base du tarif lent du service postal en vigueur dans le pays de résidence du Client.

A réception du colis de retour, le Vendeur contrôlera la conformité du produit retourné et le motif de retour. Si le produit retourné ne justifie pas un échange ou un remboursement, son retour sera refusé par le Vendeur et le produit sera mis à la disposition du Client dans les entrepôts du Vendeur, ou pourra être expédié au Client, à sa demande et à ses frais, dans les trois (3) mois suivants la réception par le Vendeur du produit retourné par le Client.

Sous réserve des garanties légales applicables, à défaut de respecter les termes du présent article, le Client ne pourra formuler aucune réclamation pour vice apparent des produits qui lui ont été livrés par le Vendeur, les produits étant alors réputés exempts de tout vice apparent.

En tout cas, le Vendeur se réserve le droit de refuser le retour d'un produit et de ne pas procéder au remboursement :

- En cas de non-respect de la procédure de rétractation ci-dessus mentionnée ;
- De manière générale si le service client du Vendeur n'est pas en mesure d'identifier le Client ou d'identifier la commande ;
- Si le produit n'est pas dans son emballage et dans son état d'origine.

6.4. Echanges

La demande d'échange du Client doit intervenir dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la date de réception de la commande, et dans les conditions décrites à l'article 6.3 ci-dessus. Si le Client souhaite échanger un (ou des) produits, il convient qu'il procède en deux (2) étapes : le Client retourne son article suivant la procédure de retour afin d'obtenir son remboursement et passe une nouvelle commande sur le Site.

6.5. Produits endommagés, non conformes, défectueux ou affectés d'un vice caché

Si le Client souhaite retourner des produits pour cause de défauts ou d'erreur de la part du Vendeur, le Client doit contacter le service client afin d'obtenir les instructions à respecter, et ce en utilisant le formulaire pré rempli : Contactez nous (via le site internet https://www.billabong-store.be/ rubrique service client). A défaut, le Vendeur sera dans l'impossibilité de prendre en charge les frais de réexpédition.

ARTICLE 7. Responsabilité

La responsabilité du Vendeur ne pourrait être engagée dans le cas où l'inexécution de ses obligations serait imputable à un cas de force majeure ou un cas fortuit tels que définis par la loi et par les tribunaux du lieu de résidence du Client.

De même, la responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages liés à l'utilisation du réseau Internet, notamment une interruption de la disponibilité du Site, une rupture de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques, les pertes ou altérations de données ou de fichiers, ou pour les dommages indirects, quelles qu'en soient les causes et les conséquences.

ARTICLE 8. Signature, preuve et archivage électroniques

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et la validation finale de la Commande

constituent la preuve de l'intégralité de la Commande et entraînent l'exigibilité auprès du Client du montant total de la Commande.

L'archivage des Bons de Commande et des factures est effectué par le Vendeur sur un support fiable et durable constituant une copie intègre et durable.

En cas d'utilisation frauduleuse de sa carte bancaire par un tiers, le Client est invité à en informer le Vendeur sans délai en écrivant ou en téléphonant au service Client et en rappelant au Vendeur le numéro de carte bancaire concerné, la date de la Commande et en justifiant de son identité, sans que cette information n'ouvre un droit à réparation du Client ni à un quelconque remboursement de la part du Vendeur. Le cas échéant, la réparation ou le remboursement du Client pourront être demandés par le Client à la banque émettrice de sa carte bancaire, dans les conditions fixées par les lois et contrats applicables à la banque concernée.

ARTICLE 9 : Général

9.1 Le Client ne peut céder ses droits ou obligations au titre du présent Contrat à une autre personne que si le Vendeur l'accepte par écrit. Le Vendeur peut transférer ses droits et obligations en vertu du présent Contrat à tout moment.

9.2 Le présent Contrat est conclu entre le Vendeur et le Client. Sous réserve des stipulations de l'article 9.1, aucune autre personne ne peut prétendre à l'application d'un ou plusieurs de ses termes.

9.3 Chaque article du présent Contrat est indépendant. Si l'un quelconque des articles du Contrat était déclaré nul au regard d'une règle de droit ou d'une loi en vigueur, les autres articles demeureront valides et en vigueur.

9.4 Le fait pour le Vendeur de ne pas appliquer ou faire exécuter strictement un ou plusieurs articles du présent Contrat ne signifie pas que le Vendeur ait renoncé à ses droits contre le Client, et ne signifie pas que le Client n'ait pas à se conformer à ces obligations. Si le Vendeur souhaite renoncer à ses droits en vertu du présent Contrat, il ne peut le faire que par écrit. Toute renonciation par le Vendeur à l'égard d'un manquement du Client ne constitue en aucune façon une renonciation à invoquer tout manquement ultérieur.

9.5 Notre Politique de protection des données personnelles reste en vigueur durant le traitement des données personnelles du Client en relation avec le Contrat. Pour plus d'informations sur le traitement des données personnelles et des droits du Client, il est possible de consulter notre Politique de protection des données personnelles, disponible **ici** .

ARTICLE 10 : Service client / Contact

Pour toute question sur un produit, un suive de commande, l'exercice du droit de rétractation ou pour faire jouer la garantie, le Service client du Vendeur est à la disposition du Client aux horaires indiqués ci-dessous :

Horaires : Lundi au jeudi de 9h00-13h00 et 14h00-18h, vendredi de 9h00-12h30 et 14h-16h15.

Le Client peut contacter le Service client :
Par écrit: Utilisez le formulaire Contactez nous (directement sur ce site ou sur l'adresse E-mail suivante : support@billabong-europe.zendesk.com
Par téléphone: utilisez le numéro gratuit +32 4 277 61 89

Dernière Mise à jour : 04.2023