

## Conditions générales de vente

### 1. Périmètre et définitions

1. Les présentes Conditions Générales de Vente (les « CGV ») s'appliquent dès que vous accédez à la Boutique en ligne Lacoste [www.lacoste.com](http://www.lacoste.com) (le « Site Web ») ou passez des commandes pour acheter un ou plusieurs produits présentés sur le Site Web ou présentés à distance par téléphone ou visio-conférence par l'un de nos conseillers. Toutefois, les présentes CGV ne s'appliquent pas à tout achat de produits en Boutique Lacoste via une tablette tactile utilisée ou mise à disposition par nos vendeurs.

2. Toute référence à « nous » ou « notre » dans le cadre de ces CGV désigne la société Lacoste E-commerce et toute référence à « vous » ou « votre » vous désigne, en qualité d'utilisateur du Site Web ou de notre service de commande par téléphone.

3. Nous vous remercions de lire attentivement ces CGV avant d'utiliser le Site Web et de passer votre commande. En accédant à l'une quelconque des parties du Site Web ou en commandant des produits sur le Site Web ou par téléphone, vous acceptez être soumis à ces CGV. Nous vous recommandons de garder un exemplaire de ces CGV afin de pouvoir vous y référer ultérieurement. Cliquez [ici](#) pour imprimer ou télécharger un exemplaire de ces CGV. De plus, la version des CGV applicable à votre commande vous sera transmise dans le courriel de confirmation de votre commande.

4. Ces CGV sont uniquement disponibles en français et sont applicables à toute commande livrée en France.

### 2. Notre contrat

1. Tous les produits offerts à la vente sur le Site Web sont proposés sous réserve de leur disponibilité.

2. Une fois finalisée, votre commande constitue l'acceptation de notre offre, ce qui signifie que vous confirmez vouloir acquérir nos produits tels que décrits sur le Site Web, par téléphone ou visio-conférence, que vous acceptez le prix proposé et que vous reconnaissez que la passation de cette commande implique une obligation de paiement de votre part. En conséquence, lorsque vous confirmez votre commande, vous acceptez d'être lié à notre société par un contrat de vente, sous réserve de la disponibilité des produits et de la validation de votre paiement dans les conditions prévues à l'article 7 ci-après.

3. S'agissant uniquement des commandes passées par téléphone ou visio-conférence, et des modes d'achat «Retrait 1H» en Boutique Lacoste et « Livraison par coursier » (via un coursier en provenance d'une Boutique Lacoste), lorsque vous confirmez votre commande, vous acceptez d'être lié à la société Lacoste France (SAS au capital de 328.575 euros, n° RCS 307 258 301, sise 31-37 boulevard de Montmorency, 75016 Paris, France) par un contrat de vente, sous réserve de la disponibilité des produits et de la validation de votre paiement dans les conditions prévues à l'article 7 ci-après.

4. Nous vous rappelons que ce Site Web est exclusivement destiné aux consommateurs. Les achats réalisés à partir du Site Web ou par téléphone ou visio-conférence sont destinés à votre usage personnel, y compris pour des cadeaux personnels, et ne devront être ni revendus, ni utilisés dans un contexte commercial, ni utilisés en vue de réaliser un bénéfice commercial. Nous nous réservons le droit de refuser les commandes de quantité multiple d'un même article émanant d'un seul client ou destinées à une seule adresse postale.

### 3. Le déroulement de la commande

#### A - COMMANDE 100% INTERNET

1. Vous pouvez choisir des articles dans notre gamme de produits et les mettre dans votre « Panier » en cliquant sur le bouton « Ajouter au Panier » ;

2. En cliquant sur le bouton « Commander », vous initiez le processus d'achat des produits figurant dans votre Panier. Une page listant les produits que vous souhaitez acheter, s'ouvre. Cette page indique la référence, la taille, la couleur, le prix et la quantité d'articles que vous êtes sur le point d'acheter, et précise notamment les modes de livraison et leur coût applicables à votre commande, ainsi que tous les autres services et options que nous proposons ;

3. En cliquant sur « Poursuivre la commande », vous validez le contenu de votre panier et les options que vous souhaitez retenir. Il vous sera alors demandé de nous communiquer les données personnelles vous concernant;

4. En cliquant à nouveau sur « Poursuivre la commande », il vous sera demandé de sélectionner votre mode de paiement, d'indiquer les informations y-afférentes et d'accepter les termes des présentes CGV. Si vous n'acceptez pas ces CGV, vous ne pourrez pas commander de produits sur le Site Web.

5. En cliquant sur le bouton « Valider », vous finalisez la commande des produits figurant dans le Panier.

6. Avant de finaliser une commande, vous pourrez à tout moment visionner et modifier les détails de votre commande en cliquant sur le bouton « EDITER ».

#### **B - COMMANDE PAR INTERNET + TÉLÉPHONE VIA UN CONSEILLER DU SERVICE CLIENT**

Vous pouvez choisir des articles dans notre gamme de produits présents sur notre Site Web et appeler le service client afin de constituer votre panier et passer commande auprès de nos conseillers au n° 02 46 948 009. Ne peuvent être commandés, par téléphone, que les produits présents sur notre Site Web. Conformément à la législation en vigueur et notamment les articles L221-11 à L221-15 du Code de la Consommation, vous pouvez donner votre accord sur une commande par oral. La conversation téléphonique avec votre conseiller fera l'objet d'un enregistrement qui sera conservé par nos services pendant 5 ans. Toute référence à vos coordonnées bancaires sera masquée dans les enregistrements. Toute commande par téléphone sera payable uniquement par carte bancaire (Visa, Mastercard, American Express) et sera limitée à 10 articles maximum dans le panier. Avant de fournir vos coordonnées bancaires, nos conseillers s'engagent à vérifier que vous êtes bien le titulaire de la carte bancaire utilisé pour l'achat, vous récapitulant clairement les références et les quantités de produits de votre commande, l'indication du prix TTC des produits, les frais de port et de préparation, les adresses de livraison et de facturation. Vous aurez à valider l'acceptation pleine et entière de nos conditions générales de vente reproduites sur notre site Internet. Il vous sera alors ensuite demandé le numéro figurant au recto de votre carte, la date d'expiration ainsi que le cryptogramme figurant au verso de la carte (3 derniers chiffres) et le nom du titulaire de la carte.

#### **C – COMMANDE PAR VISIOCONFERENCE + TELEPHONE VIA UN CONSEILLER EN BOUTIQUE**

Vous avez également la possibilité via notre Site Web ou directement en contactant l'une des boutiques Lacoste participantes de prendre un rendez-vous avec l'un de nos conseillers de vente présent en boutique afin que nos produits vous soient présentés par visioconférence ou par téléphone. Conformément à la législation en vigueur et notamment les articles L221-11 à L221-15 du Code de la Consommation, vous pouvez donner votre accord sur une commande par oral. Toute commande par téléphone ou visioconférence sera limitée à 10 articles maximum dans le panier. Vous pourrez choisir votre mode de livraison, parmi les choix suivants :

- livraison par coursier
- envoi par colissimo en 48h.

Le paiement de votre commande se fera uniquement par carte bancaire (Visa, Mastercard) et par l'intermédiaire du lien sécurisé qui vous sera communiqué par sms ou par email. Vos coordonnées bancaires seront utilisées par notre prestataire bancaire, et nous n'y aurons pas accès. En procédant au paiement, vous acceptez sans réserve l'application des présentes CGV.

#### **D – CONFIRMATION DE LA COMMANDE (PAR INTERNET ET TÉLÉPHONE/VISIOCONFERENCE)**

La passation de votre commande par Internet, par téléphone ou par visioconférence constitue un contrat de vente entre vous et nous, sous réserve de la disponibilité des produits commandés et de la validité du moyen de paiement que vous utilisez.

Vous recevrez automatiquement un courriel confirmant la réception et les détails de votre commande (« le Courriel de Confirmation »). Nous vous recommandons d'imprimer et de conserver le Courriel de Confirmation. Le Courriel de Confirmation ne constitue pas une confirmation de la disponibilité des produits ; il s'agit simplement d'un accusé de réception automatique qui confirme le fait que nous avons reçu votre commande.

Nous vous enverrons un second courriel, qui constituera la confirmation de la disponibilité des produits commandés (le « Courriel de Livraison »), que nous vous recommandons également d'imprimer et de conserver. Si aucun des produits commandés n'est disponible, votre commande sera annulée, et votre carte bancaire ne

sera pas débitée. Si une partie seulement des produits est disponible, ceux-ci vous seront envoyés conformément à ces CGV, et vous ne paierez que les produits livrés.

Il vous appartient de conserver des copies des documents concernant votre commande (le Courriel de Confirmation, le Courriel de Livraison, ces CGV, et tout autre document utile). Par ailleurs, si le montant de votre commande excède 120 euros, nous conserverons une copie de votre commande dans nos dossiers, pour la durée prévue par la loi. Pendant cette durée, vous pouvez demander une copie de votre commande à n'importe quel moment. Dans ce cas, nous nous réservons le droit de vous facturer les coûts relatifs à la récupération et à l'envoi du document demandé.

#### **4. Création d'un compte personnel**

##### **A – COMPTE PERSONNEL INTERNET**

1. Pour faciliter vos commandes de produits lors de l'utilisation du Site Web, nous vous offrons la possibilité de créer un compte personnel. Si vous profitez de cette possibilité, toutes les données personnelles que vous nous fournirez pendant le processus d'enregistrement seront stockées dans notre base de données clients et n'auront donc pas besoin d'être saisies lors de chaque nouvelle commande. Elles apparaîtront automatiquement sur la commande.

2. Pour être enregistré, vous devrez remplir le formulaire d'enregistrement en ligne en nous fournissant les informations suivantes : vos prénom, nom de famille, adresse, date de naissance, adresse de courriel et le cas échéant une autre adresse de livraison. Une fois que vous aurez cliqué sur le bouton « Enregistrement », ces informations seront conservées dans notre base de données clients. Nous utiliserons les données conformément à notre Déclaration de Protection de la Vie privée que vous pouvez consulter [ici](#). Nous vous remercions de faire en sorte que les informations que vous nous communiquez soient exactes et complètes et de nous informer de toute modification éventuelle.

3. À la suite de l'enregistrement d'un compte personnel, vous recevrez automatiquement un courriel confirmant que votre compte a été créé. Votre adresse de courriel servira d'identifiant pour votre compte. Au cours du processus d'enregistrement, il vous sera demandé de créer votre propre mot de passe. Vous aurez la possibilité de changer le mot de passe à chaque connexion à votre compte. Vous devez garder confidentiels votre identifiant et votre mot de passe à tout moment et ne pas les révéler à des tiers. Vous devez vous conformer à toutes nos instructions de sécurité ainsi qu'à nos recommandations. Vous devez également nous tenir immédiatement informés lorsque vous apprenez ou soupçonnez que votre compte fait l'objet d'une utilisation non autorisée, ou lorsque votre compte est rendu accessible à un tiers. Sans préjudice de nos autres droits et recours, nous serons en droit, sous réserve de notification préalable par courriel, de suspendre votre accès au Site Web sans engager notre responsabilité à votre égard, si, selon nous, une telle mesure est nécessaire pour éviter les atteintes à la sécurité de notre Site Web. Vous serez tenus pour responsable de toute utilisation abusive de votre identifiant et de votre mot de passe, sauf en cas de perte ou de vol de ceux-ci, à condition que vous nous en ayez avertis sans délai à l'adresse figurant en tête des présentes.

##### **B – COMPTE PERSONNEL TÉLÉPHONE/VISIOCONFERENCE**

Vous pouvez au choix :

- Vous identifier via votre compte personnel si vous en possédez déjà un sur notre Site Web
- Renseigner les informations demandées par nos conseillers nécessaires à toute vente suivie d'une livraison et définir avec votre conseiller téléphonique un numéro client si vous n'avez pas de compte web actif. Ces informations seront conservées dans notre base de données clients. Nous utiliserons les données conformément à notre Déclaration de Protection de la Vie privée que vous pouvez consulter [ici](#). Nous vous remercions de faire en sorte que les informations que vous nous communiquez soient exactes et complètes et de nous informer de toute modification éventuelle.

#### **5. Livraison des produits**

1. Nous ne livrons nos produits qu'en France Métropolitaine et Corse, à l'exclusion de tous autres territoires y compris les sites des armées. La livraison s'effectue, à votre choix, par voie postale à l'adresse que vous nous avez communiquée lors de votre commande ou dans l'un des points de livraison qui est proposé par notre Site Web et que vous avez sélectionné lors de votre commande.

2. Les délais de livraisons estimés sont de : un (1) à trois (2) jours ouvrés (à l'exclusion des samedi, dimanches et jours fériés) à compter de l'envoi du Courriel de Livraison pour la Livraison Express et en Boutiques Lacoste, de deux (2) à trois (3) jours ouvrés (à l'exclusion des dimanches et jours fériés) à compter de l'envoi du Courriel de Livraison pour la livraison standard, et de trois (3) à quatre (4) jours ouvrés (à l'exclusion des samedis, dimanches et jours fériés) à compter de l'envoi du Courriel de Livraison pour la Livraison dans l'un des points relais choisi lors de votre commande.

Pour les produits personnalisés, à compter de la réception de la commande, de son paiement et de la confection du produit jusqu'à la livraison se fera sous quinze (15) jours ouvrés.

Le délai peut être légèrement plus long lorsque les produits doivent être livrés dans des zones d'accès difficile. Nous ferons nos meilleurs efforts pour livrer les produits commandés dans le délai indiqué dans le Courriel de Livraison.

Pour les Livraisons en point de livraison, un courriel ou un SMS vous sera envoyé dès l'arrivée de votre colis dans le point de livraison de votre choix. A compter du jour de livraison, vous pourrez retirer le colis sous quinze jours (15) sur présentation d'une pièce d'identité. A l'issue de ce délai, les colis non réclamés nous seront retournés.

Pour les Livraisons en boutique, un courriel vous sera envoyé dès l'arrivée de votre colis dans la boutique. A compter du jour de livraison, vous pourrez retirer le colis sous trente jours (30) sur présentation d'une pièce d'identité. A l'issue de ce délai, les colis non réclamés nous seront retournés.

3. Même si nous faisons tout notre possible pour livrer vos produits dans le respect des délais définis ci-dessus, les dates de livraison ne sont que des estimations, elles ne sont pas garanties, et elles ne sauraient être invoquées à notre encontre. Toutefois, le délai maximum de trente (30) jours à compter de la date de réception du Courriel de Livraison est garanti.

4. Au cas où nous serions dans l'impossibilité de respecter le délai de livraison initialement prévu et figurant dans le Courriel de Livraison, nous vous en informerons dès que possible, en indiquant en même temps un nouveau délai de livraison estimé, sans encourir de responsabilité à votre égard, étant toutefois précisé que vous pouvez annuler votre commande si le délai total de livraison dépasse trente (30) jours. Pour annuler votre commande, vous devez nous envoyer un courriel via le formulaire de contact <https://www.lacoste.com/fr/contactus>. Nous recréditerons alors la carte bancaire ou le compte Paypal utilisé pour passer la commande, dans les quatorze (14) jours de la réception du courriel notifiant son annulation. Après une telle période de quatorze (14) jours, le montant de la commande sera majoré de :

- 10%, si le remboursement à lieu entre le 15<sup>ème</sup> et le 30<sup>ème</sup> jour suivant la demande d'annulation ;
- 20 % si le remboursement à lieu entre le 31<sup>ème</sup> et le 60<sup>ème</sup> jour suivant la demande d'annulation ;
- 50% si le remboursement à lieu après le 61<sup>ème</sup> jour.

5. Si vous n'avez pas reçu votre commande dans les délais indiqués, nous vous remercions de vérifier, dans un premier temps, auprès des agents de votre bureau de poste que ces derniers ne détiennent pas votre colis. S'ils vous confirment qu'ils ne détiennent pas vos produits, nous vous remercions de bien vouloir nous contacter et nous ferons de notre mieux pour vous assister. Tous les délais de livraison peuvent être sujets à des retards dus à des périodes saisonnières ou de pleine activité, à des conditions climatiques ou circonstances imprévues, mais nous ferons tout notre possible pour vous adresser votre commande dans les délais indiqués. Durant ces périodes exceptionnelles de pleine activité (ex : soldes, Noël) ou de conditions climatiques particulièrement défavorables, nous vous saurions gré de nous laisser un jour de plus avant de nous contacter.

Nous vous remercions de noter que le transporteur requerra une signature à la livraison et ne vous remettra pas les produits sans signature.

6. Si vous passez commande de nombreux produits, nous pouvons être obligés de livrer vos produits en plusieurs fois. S'il est nécessaire de procéder à plus d'une livraison, vous en serez informé à l'avance.

7. Nous attirons votre attention sur la nécessité, lors de la réception de votre colis de contrôler son état général. Vous serez responsables du colis et de son contenu lorsqu'il vous aura été remis. En cas de problème (colis ouvert, colis vide, contenu abimé), vous devez refuser le colis et contacter notre Service Client pour signaler le problème

et la raison du refus. Nous vous informons qu'en cas de manquant sans réserve émise, Lacoste ne pourra être tenu pour responsable et nous ne pourrions garantir un remboursement.

8. Votre commande sera envoyée à l'adresse de livraison que vous aurez indiquée lors de votre commande. Nous ne saurions être tenus pour responsables si cette adresse de livraison est incorrecte ou incomplète.

## **6. Prix et frais d'expédition**

1. Tous les prix indiqués sur le Site Web comprennent la taxe à la valeur ajoutée, au taux légal en vigueur à la date de facturation.

Les prix indiqués sur le Site Web sont en euros et n'incluent pas les frais d'expédition. En dépit de tous nos efforts, il peut exceptionnellement arriver que des produits référencés sur le Site Web aient un prix erroné. Si le prix exact d'un produit est inférieur au prix indiqué, nous vous facturerons le prix inférieur et vous enverrons le produit. Si le prix exact d'un produit est supérieur au prix indiqué, nous vous facturerons le prix indiqué, sauf si celui-ci est dérisoire et manifestement erroné, auquel cas nous vous contacterons afin d'obtenir vos instructions, ou nous annulerons votre commande et vous informerons de cette annulation.

Nos frais d'expédition sont les suivants :

- Livraison Standard : € 4,95 offerte dès 80€ d'achat
- Livraison Express : € 9,95
- Livraison en point relais : € 4,95
- Livraison en 48H en Boutique Lacoste : € 0
- «Retrait 1H» en Boutique Lacoste : € 0
- Livraison par coursier : € 12,90

2. Nous nous réservons le droit d'ajouter des frais supplémentaires pour les livraisons effectuées dans certaines zones d'accès difficile. Si des frais supplémentaires concernent votre commande, vous en serez informés lors de l'étape intitulée « Procéder au paiement », avant de passer votre commande.

3. Dans le cas d'un achat d'un/de produit(s) en ligne avec un «Retrait 1H» en Boutique Lacoste, vous ne serez débité que si vous venez récupérer vos articles en Boutique Lacoste. Ce délai dépend des horaires et jours d'ouverture de la Boutique sélectionnée. Lacoste ne peut s'engager à valider dans la journée toute commande passée moins d'une (1) heure avant l'heure de fermeture du magasin et Lacoste ne garantit pas les mises de côté des commandes au-delà de trois (3) jours. Veuillez noter que le service «Retrait 1H» peut être désactivé ou inaccessible en période de soldes. Merci de vous munir d'une pièce d'identité et du moyen de paiement utilisé lors de votre achat pour retirer votre commande. Vous pouvez consulter les horaires de nos boutiques sur le lien suivant : <https://www.lacoste.com/fr/stores/france>.

4. Dans le cas d'un achat d'un/de produit(s) en ligne avec une « Livraison par coursier », vous ne serez débité que lorsque le produit vous aura été effectivement livré (personnellement et contre signature. Lacoste ne peut s'engager à valider dans la journée toute commande passée moins de 3 heures avant l'heure de fermeture du magasin. Veuillez noter que le service « Livraison par coursier » peut être désactivé en période de soldes. Merci de vous munir d'une pièce d'identité et du moyen de paiement utilisé lors de votre achat pour réceptionner la commande.

## **7. Paiement et défaut de paiement**

1. Le paiement de vos produits devra être effectué en une fois par carte bancaire (Visa, Mastercard, American Express) ou Paypal, ou en plusieurs fois via la solution Klarna, en suivant les indications figurant sur la page concernant le paiement. Pour plus de détail sur le paiement de votre commande en plusieurs fois, nous vous invitons à consulter nos FAQ.

2. Le paiement complet du prix, y compris les frais d'expédition et tous frais supplémentaires pour des services que vous aurez commandés, sera débité de votre carte bancaire ou de votre compte Paypal, après vérification de la disponibilité des produits commandés, au moment ou peu de temps avant l'expédition des produits chez vous. Nous ne vous livrerons les produits que si votre paiement est effectif.

3. En cas de commande «Retrait 1H en Boutique Lacoste» passée via le Site Web ou en cas de commande « Livraison par coursier» passée par téléphone ou visioconférence, votre carte bancaire ou votre compte Paypal

sera débité(e) au profit de Lacoste France (SAS au capital de 328.575 euros, n° RCS 307 258 301, sise 31-37 boulevard de Montmorency, 75016 Paris) à compter du moment où vous prendrez possession du/des produit(s) commandé(s), au sein de la Boutique Lacoste que vous aurez sélectionnée ou du lieu de livraison que vous aurez indiqué.

4. Vous confirmez que la carte bancaire utilisée est la vôtre. Tous les détenteurs de cartes bancaires sont soumis à des contrôles de validation et à l'autorisation par l'émetteur de la carte. Si l'émetteur de votre carte refuse d'autoriser le paiement, nous serons en droit de refuser de procéder à la livraison de votre commande et ne serons pas responsables de tout retard ou de toute absence de livraison. Nous vous enverrons un courriel pour vous informer du refus.

5. Vos données bancaires seront traitées de manière sécurisée, conformément à notre Déclaration de Protection de la Vie Privée, que vous pouvez consulter en cliquant [ici](#).

6. Les coordonnées de la carte de crédit utilisée pour le paiement de votre commande sont susceptibles d'être sauvegardées de manière sécurisée. Le cryptogramme visuel au dos de la carte est systématiquement requis pour pouvoir utiliser la carte lors d'un achat ultérieur et vous conservez la possibilité de supprimer la carte de crédit sauvegardée de la liste proposée lors de l'étape de paiement.

#### **8. Facturation**

Si nous choisissons, ou sommes obligés par la loi en vigueur, d'émettre ou de fournir une facture, nous nous réservons le droit d'émettre ou de fournir des factures électroniques, et vous acceptez ce mode de facturation.

#### **9. Consultation des stocks d'un produit en ligne dans une boutique Lacoste**

1. Nous vous offrons la possibilité de consulter la disponibilité de l'article qui vous intéresse, dans les Boutiques Lacoste proches de chez vous. Cette information est fournie à titre indicatif et sera actualisée la plus souvent possible.

2. Nous vous offrons la possibilité de passer commande et retirer votre produit en magasin si l'option « Retrait 1H » vous est proposée au cours de la validation de votre commande. Les conditions de Retrait et délais de mise à disposition vous sont précisés au cours de la validation de votre commande.

La commande en « Retrait 1H » se fait en plusieurs étapes :

a- Le site vous propose les Boutiques Lacoste les plus proches de chez vous qui ont en stock l'article que vous souhaitez acheter. Vous pouvez alors commander cet article directement sur le site [Lacoste.com](#).

b- Vous recevrez de Lacoste un courriel de confirmation de la réception de votre commande.

c- Vous recevrez ensuite de Lacoste un courriel de validation totale ou partielle de votre commande indiquant notamment la confirmation de la disponibilité des produits commandés ainsi que la date limite de Retrait des produits en Boutique Lacoste.

3. Le paiement de votre commande en « Retrait 1H » s'effectue en ligne. Vous ne serez débité que si vous venez retirer votre commande en Boutique. Nous nous réservons le droit de refuser la remise d'une commande en « Retrait 1H » s'il existe un litige antérieur ou en cours sur le paiement ou si la commande est anormalement élevée, ou ne correspond pas à un usage normal pour un particulier.

4. Nos offres de produits et de prix sont valables aussi longtemps qu'elles sont visibles sur le Site Web, sauf opérations spéciales dont la durée de validité est spécifiée sur le site (par exemple les périodes de soldes). Vous êtes invités à consulter la disponibilité des articles vendus sur la page d'information de chaque produit. La disponibilité en stock des produits fait état des stocks de la Boutique Lacoste que vous avez sélectionnée, à l'instant où vous la consultez. Toutefois, il est entendu que cette disponibilité est donnée à titre indicatif, la Boutique pourra annuler votre commande étant donné que les articles pourront être vendus entre le moment de votre commande et la validation par la Boutique Lacoste. En cas d'article manquant, la Boutique vous informera alors de la validation partielle de cette commande.

5. Les produits ne peuvent être réservés que dans les Boutiques Lacoste proposées en « Retrait 1H » en France métropolitaine lors de votre commande.

6. Les produits bénéficiant du service Livraison par coursier ne peuvent être délivrés qu'à partir des Boutiques Lacoste proposées en « Livraison par coursier » en France métropolitaine lors de votre commande.

7. La Boutique Lacoste sélectionnée s'engage, à compter de votre commande «Retrait 1H» ou « Livraison par coursier » effectuée sur le site [www.lacoste.com](http://www.lacoste.com), ou par téléphone ou visioconférence auprès d'un conseiller présent en Boutique, à prendre en compte votre demande dans un délai de 3 heures selon les horaires et jours d'ouverture de la Boutique Lacoste (hors période de soldes et jours fériés chômés et non travaillés, hors dimanche). Cette prise en compte fera l'objet de l'envoi d'un e-mail de confirmation partielle ou totale de commande en fonction de la disponibilité des produits. Le délai de 3 heures est donné à titre indicatif et n'est en aucun cas contractuel. A ce titre, vous reconnaissez que ce délai de 3 heures peut ne pas être tenu (en sus des cas précédents). Dès réception de l'e-mail de confirmation envoyé par Lacoste.com, les produits seront ainsi mis de côté pendant 3 jours dans la Boutique Lacoste que vous avez sélectionnée. La date limite de Retrait de la commande sera également précisée dans cet e-mail. Vous pourrez alors retirer les produits, dans la Boutique Lacoste sélectionnée lors de la commande sur le site et aux horaires d'ouverture de ce magasin.

8. Afin de pouvoir retirer vos produits en Boutique Lacoste, vous devrez présenter une pièce d'identité et le moyen de paiement au nom et prénom de la personne ayant effectué la commande en ligne. Vous pouvez également établir une lettre manuscrite de procuration à un proche pour récupérer le produit. Ce dernier devra alors se présenter à l'accueil de la Boutique Lacoste sélectionnée muni du numéro de commande, du nom de la personne qui a effectué la commande et de sa propre carte d'identité.

9. Au moment du Retrait, vous (ou tout tiers auquel vous aurez donné pouvoir pour récupérer la/les produits) vous engagez à formaliser votre acceptation en signant le récépissé de Retrait qui vous sera présenté et sur lequel pourra être portée toute remarque paraissant nécessaire.

10. La Boutique Lacoste que vous avez sélectionnée conserve la pleine propriété des articles achetés jusqu'à ce que vous ayez rempli l'intégralité de vos obligations et notamment jusqu'à la remise de l'article commandé.

11. Lorsque la commande est effectuée sur le site [www.lacoste.com](http://www.lacoste.com) ou par téléphone via un conseiller du Service Client, et que vous avez choisi le mode de livraison «Retrait 1H» ou « Livraison par coursier », le retour de votre commande s'effectuera soit dans la même Boutique Lacoste que celle où le Retrait/la Livraison a eu lieu physiquement, soit en effectuant votre demande de retour en ligne en vous connectant avec votre compte ou via l'email d'expédition de votre commande, afin d'obtenir votre étiquette de retour gratuite, conformément aux dispositions spécifiques dédiées au «Retrait 1H» ou «Livraison par coursier» visées ci-dessous à l'Article 10 Droit de rétractation.

12. Lorsque la commande est effectuée par téléphone ou visioconférence via un conseiller en boutique, le retour de votre commande s'effectuera uniquement en Boutique Lacoste, conformément aux dispositions spécifiques visées ci-dessous à l'Article 10 Droit de rétractation.

## **10. Droit de rétractation**

1. Vous pouvez nous retourner uniquement les produits qui ont été achetés directement sur le Site Web. Si vous achetez vos produits Lacoste dans un magasin de vente au détail, sur un autre site internet ou dans tout autre point de vente, les produits devront être retournés au magasin ou au site sur lequel ils ont été achetés. Nous nous réservons le droit de refuser le retour de marchandises qui n'auront pas été retournées dans le respect des stipulations prévues au présent article 10 et nous pourrions vous demander le paiement des frais de transport pour le renvoi de chaque marchandise au lieu de livraison indiqué.

2. Si, pour quelque raison que ce soit, vous n'étiez pas satisfait de nos produits ou souhaitez annuler votre commande, vous pouvez exercer votre droit de rétractation au plus tard dans les quatorze (14) jours suivants la réception de votre commande, et vous serez remboursé conformément aux dispositions de cet article, à condition :

a- que les produits soient retournés dans un conditionnement permettant leur transport à l'adresse mentionnée sur le bon de retour inclus dans votre colis,

b- que les produits soient dans leur état initial avec l'étiquette attachée au produit, sans avoir été endommagés, tachés, lavés, modifiés ou portés (à l'exception de l'essayage), en y joignant l'emballage original et tous accessoires se rapportant aux produits, tels que les emballages ou notices d'utilisation, ainsi que la facture

d'origine. Si le délai de rétractation de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, ce délai est prolongé jusqu'au jour ouvré suivant.

Lorsque la commande est effectuée sur le site [www.lacoste.com](http://www.lacoste.com) ou par téléphone via un conseiller du Service Client, les demandes de rétractation, quel que soit le mode de livraison, devront toutes nous être adressées via le formulaire inclus dans votre commande, ou par tout autre moyen de votre choix exprimant explicitement votre volonté de vous rétracter.

Pour tout achat effectué sur le site [www.lacoste.com](http://www.lacoste.com) ou par téléphone via un conseiller du Service Client, et que vous avez choisi le mode de livraison «Retrait 1H» ou « Livraison par coursier », les demandes de rétractation et produits afférents, devront être, au choix du client :

- soit retournés physiquement dans la même boutique Lacoste que celle où le Retrait/la Livraison a eu lieu physiquement,
- soit renvoyer votre colis par voie postale à destination de notre entrepôt, grâce à l'étiquette de retour gratuite :
- en effectuant votre déclaration de retour via votre compte client « mes commandes et retours web » sur le site Lacoste : [www.lacoste.com](http://www.lacoste.com)
- ou en effectuant votre déclaration de retour via l'email d'expédition de votre commande en cliquant sur «effectuer mon retour».

Pour tout achat effectué par téléphone ou visioconférence via un conseiller en boutique, les demandes de rétractation et les produits afférents, devront être uniquement retournés physiquement en boutique Lacoste.

3. Une fois le paiement de votre commande effectué sur notre site [lacoste.com](http://lacoste.com), nous vous indiquons que pour les produits confectionnés et personnalisés selon vos demandes, ainsi que pour les sous-vêtements, vous ne bénéficiez pas d'un droit de rétractation, d'échange ou de remboursement.

4. Conformément aux dispositions de l'article L 221-24 du code de la consommation, nous rembourserons le prix des produits de votre commande ainsi que les éventuels frais de livraison au tarif standard (même si vous avez opté pour une livraison express), en recreditant le moyen de paiement utilisé lors de votre commande initiale. Nous effectuerons ce remboursement dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivants la réception des marchandises que vous nous aurez renvoyés.

A défaut de remboursement sous ce délai, les sommes que nous vous devrions produiront intérêts aux conditions suivantes :

- 10 jours après l'expiration du délai : taux d'intérêt légal ;
- 10-20 jours de retard : taux d'intérêt de 5% ;
- 20-30 jours de retard : taux d'intérêt de 10% ;
- 30-60 jours de retard : taux d'intérêt de 20% ;
- 60-90 jours de retard : taux d'intérêt de 50% ;
- Au-delà de 90 jours : 5 points supplémentaires par nouveau mois de retard.

5. Vous ne pourrez exercer votre droit de rétractions pour des produits qui ne seront pas conformes aux exigences de l'alinéa 2, notamment en matière d'hygiène.

6. Nous vous demandons de prendre soin des produits pendant qu'ils sont en votre possession et de nous les retourner à l'adresse indiquée aux présentes (en fonction du mode de livraison ou de retrait sélectionné), sans retard excessif et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivants l'exercice de votre droit de rétractation. Veuillez prendre acte du fait que si vous ne prenez pas soin des produits, ou si vous ne nous les retournez pas en respectant les conditions prévues au présent article, vous ne pourrez pas réclamer le remboursement des produits.

## **11. Restrictions applicables aux produits personnalisés et aux messages personnalisés**

### **A. Produits personnalisés**



1. Nous vous offrons la possibilité de personnaliser certains produits Lacoste (polo et sac). Pour le polo, il vous est possible de choisir le modèle (homme, femme, enfant), la couleur du polo, des bords de manches, du col et de la tresse, ainsi que le type de crocodile et d'ajouter une broderie. Pour le sac (femme exclusivement), il vous est possible de choisir le modèle et d'ajouter une broderie.

2. Pour les polos et les sacs personnalisés, nous vous offrons la possibilité de choisir le type de broderie, la broderie qui pourra comprendre 4 (quatre) lettres de votre choix et sa position.

3. Toutefois, outre les limites relatives au droit de rétractation visées à l'article 10.3, nous nous réservons le droit de refuser votre demande, si celle-ci est :

- Inappropriée ou contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs,
- Incompatible avec l'image de marque des produits Lacoste,
- Constitutive d'une atteinte aux droits des marques ou aux droits d'auteur d'un tiers.

4. Bien que nous ayons le droit de refuser votre demande de personnalisation de nos articles, vous reconnaissez être seul responsable des demandes que vous formulez. Vous garantissez avoir le droit de formuler votre demande et que la personnalisation de nos articles conformément à votre demande n'ira pas à l'encontre des droits de tout tiers. Votre composition se faisant à partir d'une sélection que nous proposons, elle ne peut avoir l'originalité nécessaire pour que vous puissiez prétendre à un quelconque droit de propriété intellectuelle sur votre personnalisation.

5. Les personnalisations que nous proposons étant secondaire par rapport au produit Lacoste, vous ne pouvez prétendre à aucun droit d'auteur sur les personnalisations que vous réalisez, ni à aucune exclusivité sur cette combinaison.

## **B. Messages personnalisés**

1. Nous vous offrons la possibilité d'ajouter à votre commande un message personnalisé.

2. Toutefois, nous nous réservons le droit d'annuler votre demande si nous estimons votre message comme :

- Inapproprié ou contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs,
- Incompatible avec l'image de marque des produits Lacoste,
- Constitutif d'une atteinte aux droits de tiers, aux droits des marques ou aux droits d'auteurs.

3. Bien que nous ayons le droit de refuser votre demande de message personnalisé, vous reconnaissez être seul responsable du contenu du texte que vous rédigez.

## **12. Garanties**

1. Vous bénéficiez des garanties énumérées au présent article 12 uniquement dans la mesure où les produits ont été achetés directement sur le Site Web.

2. Vous bénéficiez des garanties légales suivantes :

La garantie légale de conformité (articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation),

Si vos produits sont non conformes (par exemple s'ils ne correspondent pas à la description donnée sur le site ou à votre commande), vous bénéficiez d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour contacter notre Service Clientèle par courriel via le formulaire de contact <https://www.lacoste.com/fr/contactus>, ou par courrier postal à l'adresse suivante : LACOSTE E-COMMERCE, 31-37 boulevard de Montmorency, 75016 Paris, France, et nous retourner les produits non conformes. Nous vous renverrons alors des produits de remplacement, lorsque ceux-ci sont disponibles. Si nous ne sommes pas en mesure de remplacer les produits non conformes dans un délai de trente (30) jours, vous pouvez :

- demander un remboursement intégral des produits non conformes ou
- conserver les produits non conformes et nous demander une réduction d'une partie du prix, qui sera déterminé au cas par cas.

3. Vous êtes dispensés de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du produit durant les six (6) mois suivant la délivrance du bien. Ce délai sera porté à vingt-quatre (24) mois à compter du 18 mars 2016.

4. Cette garantie légale de conformité s'applique indépendamment de toute garantie commerciale éventuellement souscrite et ainsi que de la nature du produit.

5. la garantie légale contre les vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil). Si vous parvenez à prouver le vice caché d'un produit, nous sommes légalement tenus de réparer toutes les conséquences d'un tel vice caché (articles 1641 et suivants du Code civil). Vous pourrez alors choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix (conformément à l'article 1644 du code civil).

6. En cas de remplacement des produits ou de remboursement, nous prenons en charge vos coûts de renvoi des produits.

7. S'agissant des produits achetés via le mode «Retrait 1H» ou « Livraison par coursier », et afin d'exercer toute garantie visée au présent Article 12, vous pouvez vous rendre physiquement dans la Boutique Lacoste du lieu de Retrait du Produit Lacoste concerné ou vous pouvez contacter le service client Lacoste par téléphone du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi de 10h à 18h au 02 46 94 80 09 ou via la rubrique «Aide et contacts » sur la Boutique en ligne (<https://www.lacoste.com/fr/contactus>) .

### **13. Vos informations personnelles**

1. En communiquant des informations sur le Site Web ou par téléphone, vous garanzissez que vous utilisez votre véritable identité et que toutes les informations fournies sont vraies, précises, à jour et complètes au moment où vous nous fournissez ces informations.

2. Si vous constatez qu'une ou plusieurs des informations transmises sont incorrectes ou ne sont plus valables, vous devrez les modifier. A défaut, nous ne pourrons être tenus pour responsables des conséquences qui pourraient en résulter.

3. Les informations personnelles que vous nous fournissez en utilisant le Site Web ou notre service téléphonique seront enregistrées et utilisées uniquement dans le respect de notre Déclaration de Protection de la Vie Privée, qui peut être consultée en cliquant [ici](#).

4. En passant une commande, vous acceptez et comprenez que nous serons en droit de stocker et traiter vos données personnelles. Nous respectons pleinement la vie privée des personnes qui consultent et utilisent ce Site Web ou notre service de commande par téléphone.

### **14. Responsabilité**

1. Nous ne serons pas responsables des pertes ou dommages que vous pourriez subir si de tels pertes ou dommages résultent d'un cas de force majeure, s'ils sont imputables au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, ou s'ils vous sont imputables.

2. En cas de manquement de votre part à ces CGV, nous vous enverrons une mise en demeure d'y remédier. Si cette mise en demeure reste sans effet après un délai de quinze (15) jours, nous pourrons, de plein droit, vous refuser le droit d'accès au Site Web, supprimer votre compte, ou refuser vos commandes futures.

### **15. Disponibilité et utilisation du Site Web**

1. Le Site Web est mis à votre disposition en l'état. Nous ne garantissons notamment pas que le Site Web sera disponible sans interruption 24 heures sur 24 et de manière totalement opérationnelle. Par exemple, l'accès au Site Web peut être interrompu sans préavis en cas de problèmes techniques ou pour des raisons de maintenance.

2. Il est de votre responsabilité de protéger votre ordinateur. Nous ne serons pas responsables des dommages qui pourraient être causés à votre ordinateur, ou de la perte de données qui pourrait résulter de l'utilisation du Site Web.

3. Le service client prend vos commandes par téléphone du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi de 10h à 18h au 02 46 94 80 09.

### **16. Commentaires et réclamations**

1. Nous vous invitons à faire des commentaires sur notre service afin que nous puissions continuellement l'améliorer. Notre objectif est de régler les problèmes rapidement et équitablement. Nous vous remercions de

nous informer de tous vos commentaires, questions ou réclamations par courriel à notre Service Clientèle via la rubrique «Aide et contacts » sur la Boutique en ligne (<https://www.lacoste.com/fr/contactus>). Vous pouvez également nous appeler au numéro suivant 02 46 948 009. Si vous souhaitez déposer une réclamation, indiquez-le clairement. Notre objectif est de répondre à votre réclamation dans un délai de sept (7) jours ouvrés, soit en y apportant une solution, soit en vous indiquant les modalités du traitement de votre réclamation.

2. Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, Lacoste adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : 60 Rue La Boétie – 75008 Paris – <http://www.mediateurfevad.fr>. Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de Lacoste, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, cliquer <http://www.mediateurfevad.fr/index.php/espace-consommateur>.

3. Plateforme dédiée de la Commission européenne :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>

### **17. Droits de la propriété intellectuelle**

1. Votre utilisation du Site Web ne vous confère aucun droit de propriété intellectuelle sur le Site Web et son contenu. Vous n'avez notamment aucun droit sur nos créations protégées par le droit d'auteur, sur nos dessins et modèles et sur nos marques, ni sur ceux appartenant à des tiers.

2. Nous vous mettons à disposition le Site Web uniquement à des fins d'utilisation personnelles et non commerciales. Le contenu du Site Web ne saurait être utilisé pour des besoins autres quels qu'ils soient, sans notre autorisation expresse et par écrit.

### **18. Modification du service ou modification des CGV**

Nous nous réservons le droit de procéder à des modifications de notre Site Web et des présentes CGV à tout moment. Votre utilisation du Site Web et vos commandes seront soumises aux CGV en vigueur au moment de votre utilisation du Site Web ou de votre commande de produits, à moins qu'un changement de ces CGV ne soit exigé par la loi ou par une autorité gouvernementale (auquel cas ce changement s'appliquera également à toutes les commandes que vous avez déjà passées).

### **19. Non-renonciation**

Le fait pour l'une ou l'autre des parties de ne pas agir au titre de ces CGV ne constitue pas pour autant une renonciation au droit d'agir, sauf renonciation expresse et écrite.

### **20. Stipulations finales**

1. Ces CGV sont régies par la législation française.

2. Si l'une quelconque des stipulations des présentes CGV est jugée invalide, nulle ou inapplicable pour quelque raison que ce soit, cette stipulation sera considérée comme divisible du reste des CGV et n'affectera pas la validité et l'applicabilité des autres stipulations des CGV.

3. LACOSTE et le CROCODILE sont des marques déposées appartenant à la société Lacoste S.A.

### **21. Informations légales**

1. Le Site Web est édité par Lacoste E-commerce, société par actions simplifiée au capital de 3.000.000 d'euros, ayant son siège social 31-37 boulevard de Montmorency, 75016 Paris, France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 403285513, tél. 33.(0)1.44.82.69.00, fax 33.(0)1.44.82.69.45.

2. Vous pouvez écrire à notre service client via la rubrique «Aide et contacts » sur la Boutique en ligne (<https://www.lacoste.com/fr/contactus>).

Par téléphone du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi de 10h à 18h au numéro 02 46 948 009.