

# Berluti

Paris

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

La société BERLUTI SA en France (ci-après dénommée "BERLUTI") commercialise les articles BERLUTI.

Soucieuse de toujours mieux répondre aux attentes de ses clients, BERLUTI a souhaité mettre en place, parallèlement au réseau de boutiques qu'elle exploite, un réseau de vente à distance par voie téléphonique et par voie électronique (Internet) de certains de ses produits.

Afin de garantir à sa clientèle un niveau de service optimal, BERLUTI a souhaité proposer une sélection d'articles dans le cadre de la vente à distance, consultable sur le site Internet [www.berluti.com](http://www.berluti.com).

Le système ainsi mis en place, qui suppose une démarche active de la part du client, est en tout point conforme aux exigences requises en matière de vente à distance et, notamment, par les articles L. 111-1, L. 112-1 et L. 221-1 et suivants du Code de la consommation.

L'utilisation du processus de vente à distance décrit dans les présentes Conditions Générales de Vente est réservée aux seuls consommateurs, au sens que donne l'article liminaire du Code de la consommation, c'est-à-dire " *toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole*", agissant exclusivement pour leur propre compte et domiciliés en France Métropolitaine, à Monaco, en Italie, en Espagne, au Royaume-Uni, en Belgique, en Suisse ou en Allemagne.

### ARTICLE 1 : CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente sont applicables à toutes les ventes d'articles BERLUTI conclues soit par l'intermédiaire du Service Clients mis en place par BERLUTI : BERLUTI - Service Clients, LVMH Client Services 29 rue des Pyramides, 75001 Paris, +33 (1) 47 20 01 77 pour la France Métropolitaine (prix d'un appel local) ou +44 20 3901 2683 pour les autres pays (appel non surtaxé), ou par email à l'adresse [contact@berluti.com](mailto:contact@berluti.com), ou via le site marchand [www.berluti.com](http://www.berluti.com).

1.1 S'agissant de la vente par voie téléphonique, toute vente d'articles BERLUTI par l'intermédiaire du Service Clients mis en place par BERLUTI est conclue sous la condition résolutoire de l'acceptation préalable par téléphone des présentes Conditions Générales de Vente par le client.

1.2 S'agissant de la vente par voie électronique (Internet), le client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente. Il sera demandé au client de valider sans restriction ni réserve les présentes Conditions Générales de Vente au moment de la validation de sa commande. Conformément aux dispositions de l'article 1127-1 du Code civil, les présentes Conditions Générales de Vente peuvent être conservées par toute personne visitant le site Internet [www.berluti.com](http://www.berluti.com), par le moyen d'un enregistrement informatique et peuvent être reproduites, par le moyen de leur impression. BERLUTI se réserve le droit d'apporter toute modification à ses Conditions Générales de Vente. Toutefois, les commandes seront régies par les Conditions Générales de Vente en vigueur au moment où lesdites commandes ont été passées par le client. Dans l'hypothèse où, postérieurement à la date de sa suppression du site Internet [www.berluti.com](http://www.berluti.com), une version obsolète des Conditions Générales de Vente restait néanmoins accessibles au public via d'autres sites Internet ou par tout autre moyen que le site internet [www.berluti.com](http://www.berluti.com) ou le Service Clients, ces dernières ne seraient cependant plus opposables à BERLUTI pour les commandes passées après ladite suppression.

## ARTICLE 2 : IDENTIFICATION DE L'AUTEUR DE L'OFFRE

BERLUTI SA, Société Anonyme au capital de 4 135 860,00 € euros immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 784 320 921 Siège social : 120, rue du Faubourg Saint-Honoré 75008 PARIS TVA : FR 197 843 209 21.

Tel : 01 53 83 67 00

email : [contact@berluti.com](mailto:contact@berluti.com)

## ARTICLE 3 : INFORMATIONS RELATIVES AUX ARTICLES

Les informations relatives à l'ensemble des articles BERLUTI susceptibles d'être vendus sur le Site ou via le Service Clients sont disponibles, avec leurs références, dans l'ensemble des boutiques BERLUTI, ainsi que sur le site Internet [www.berluti.com](http://www.berluti.com).

Ces informations sont conformes aux prescriptions requises par les textes légaux et réglementaires en vigueur et, notamment, par les articles L. 111-1 et L.112-1 du Code de la consommation et par l'arrêté ministériel du 3 décembre 1987 "relatif à l'information du consommateur sur les prix".

## ARTICLE 4 : MODALITES DE COMMANDES DES ARTICLES

### 4.1 Commandes par téléphone

Les commandes seront reçues, en français ou en anglais uniquement, par le Service Clients de BERLUTI soit (i) au +33 (1) 47 20 01 77 pour la France Métropolitaine (prix d'un appel local) ou +44 20 3901 2683 pour les autres pays (appel non surtaxé) du lundi au samedi de 9h00 à 20h00, sauf les jours fériés, soit (ii) via les numéros d'appel des boutiques de BERLUTI suivant les horaires d'ouverture.

### 4.2 Commandes par Internet

Les commandes pourront être passées par Internet sur le site marchand [www.berluti.com](http://www.berluti.com). Le client conserve à sa charge les frais de télécommunication lors de l'accès à Internet et de l'utilisation du site [www.berluti.com](http://www.berluti.com). Les clients ont la possibilité d'obtenir des renseignements complémentaires en contactant par téléphone le Service Clients de la société BERLUTI.

Les visuels des produits BERLUTI peuvent être altérés en fonction de la qualité de l'équipement utilisé par le client pour accéder et utiliser le site internet [www.berluti.com](http://www.berluti.com). En ce cas, la responsabilité de BERLUTI ne pourra être engagée. Il est précisé que le client pourra toujours exercer son droit de rétractation conformément à l'article 8 ci-dessous.

Le client devra, pour pouvoir acheter un produit, remplir un formulaire de commande précisant certains champs obligatoires afin que sa sélection puisse être prise en compte par BERLUTI.

En cas d'inactivité prolongée lors de la connexion, il est possible que la sélection des articles choisis avant cette inactivité ne soit plus garantie. Le client sera invité à reprendre sa sélection de produits depuis le départ.

Toutes les étapes nécessaires à la vente seront précisées sur le site Internet [www.berluti.com](http://www.berluti.com) conformément aux dispositions de l'article 1127-1 du Code civil.

En application des dispositions de l'article 1127-1 du Code civil, le client aura la possibilité, avant de valider définitivement sa commande, de vérifier le détail de sa commande et son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs, avant de confirmer celle-ci pour exprimer son acceptation. A partir du moment où le client a validé sa commande, BERLUTI accusera réception de celle-ci sans délai et par voie électronique.

Seuls les articles expédiés seront débités.

#### 4.3 Refus des commandes

BERLUTI sera en droit de refuser toute commande anormale, ou toute commande d'un client avec lequel existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure. Une commande anormale est définie par Berluti comme une commande comportant plus de 5 articles par catégories (Petite Maroquinerie, Maroquinerie, Ceintures, Souliers) et plus de 3 articles par référence (SKUS).

### **ARTICLE 5 : PRIX DES ARTICLES**

Le prix des articles s'entend toutes taxes comprises. Sauf stipulation expresse contraire lors de la commande effectuée sur le site Internet [www.berluti.com](http://www.berluti.com) ou par téléphone au Service Clients, les frais de livraison des articles sont pris en charge par le client.

Le prix TTC de chacun des articles que souhaiterait acquérir le client, ainsi que le montant des frais de transport afférents à leur livraison (si ces frais de transport ne sont pas pris en charge par BERLUTI), lui seront communiqués soit lors de son appel au Service Clients de BERLUTI, soit lors de la connexion au site Internet [www.berluti.com](http://www.berluti.com).

Conformément aux dispositions de l'article L. 221-13 du Code de la consommation, le client recevra, lors de la livraison, pour chacun des articles, la confirmation écrite du contrat comportant le prix payé (prix des articles et frais de livraison le cas échéant) ainsi que toutes les informations prévues à l'article L. 221-5 du Code de la consommation.

### **ARTICLE 6 : CONDITIONS DE PAIEMENT**

Le règlement des achats du client peut s'effectuer par carte bancaire (sont acceptées les cartes du réseau "CB", Visa, Eurocard/Mastercard, American Express) ou par Paypal.

En cas de paiement par carte bancaire, la carte bancaire du client est débitée au moment de l'expédition de la commande.

A cette fin, le client confirme au Service Clients de BERLUTI, lors d'une commande par téléphone, et garantit à la société BERLUTI, lors d'une commande via Internet, qu'il est le titulaire de la carte bancaire et que le nom figurant sur cette carte bancaire à débiter est bien le sien puis communique soit par téléphone, soit dans un environnement sécurisé sur Internet, le numéro et la date d'expiration figurant au recto de sa carte bancaire ainsi que les numéros du cryptogramme visuel figurant au verso (ou au recto) de sa carte bancaire.

Dans le cadre des paiements par Internet le contrôle s'effectuera en ligne auprès des établissements et organismes bancaires compétents, interrogés via le système de la société CYBERSOURCE. Cette société, située aux Etats-Unis, procédera à cette fin au stockage et au traitement automatisé des informations relatives à chaque commande y compris les coordonnées de carte bancaire, dans un environnement sécurisé. Le transfert des données à caractère personnel du client à CYBERSOURCE a été autorisé par la CNIL et est encadré par les clauses contractuelles types établies par la Commission Européenne.

Par ailleurs, afin de lutter contre la fraude sur Internet, BERLUTI met en œuvre un traitement relatif à l'évaluation des risques et la prévention de la fraude au paiement des achats sur le présent site internet, pour lequel BERLUTI fait également appel à la société CYBERSOURCE. Les données collectées sont destinées aux seules personnes habilitées en charge de la lutte contre la fraude au sein de la société BERLUTI. Ce traitement a également été autorisé par la CNIL.

Pour plus d'informations concernant le traitement des données personnelles par BERLUTI, veuillez consulter la « Politique de confidentialité » BERLUTI.

Dans l'hypothèse où, pour quelque raison que ce soit (opposition, refus du centre émetteur...), le débit des sommes dues par le client s'avérerait impossible, la vente effectuée par téléphone serait immédiatement résolue et le processus d'achat sur Internet annulé.

## **ARTICLE 7 : CONDITIONS DE LIVRAISON**

Sous réserve des dispositions du paragraphe ci-dessous et du paragraphe 7 bis concernant la «Livraison en boutique», la livraison des articles ne pourra intervenir qu'en France, Monaco, Royaume-Uni, Belgique, Allemagne, Italie et Espagne et Suisse.

Pour des raisons logistiques, le client est informé qu'aucune livraison de produits exotiques ne pourra avoir lieu en Suisse et Monaco.

Le client dispose également de la faculté de faire livrer les articles à une personne physique de son choix dont le domicile permanent est également situé en France Métropolitaine, Monaco, Royaume-Uni, Belgique, Allemagne, Italie et Espagne et Suisse.

Il est entendu qu'aucune livraison ne pourra être effectuée dans des hôtels, des points relais, ou à des boîtes postales. La livraison des articles interviendra après que le règlement du montant de la commande aura été enregistré.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, la livraison des articles commandés interviendra dans les délais communiqués par BERLUTI et, à défaut d'indication, en tout état de cause au plus tard dans les 30 jours à compter de la commande, sous réserve du paiement complet du prix.

Les frais appliqués aux livraisons standards (livraisons dans un délai de 3-4 jours ouvrés) sont pris en charge par BERLUTI.

Si le client opte pour un délai de livraison spécifique ex : livraison express etc., des frais supplémentaires pourront être à sa charge, dont le montant lui sera communiqué préalablement à l'étape de validation de sa commande.

La livraison express (livraison dans un délai de 1-2 jours ouvrés, hors Corse) ne sera pas disponible pour les commandes incluant un produit des catégories « cirages » ou un produit personnalisé.

Une livraison expresse par coursier est également disponible uniquement en France Métropolitaine, et sous réserve d'éligibilité du code postal de livraison du client à ce service.

Les commandes incluant un produit personnalisé - service de patine notamment - font l'objet de conditions particulières de vente figurant en fin de ce document.

Si, lors de la livraison, l'aspect extérieur du colis n'est pas parfait, le client procédera à son ouverture en présence du transporteur afin de vérifier l'état de l'article. En cas de dommages à l'article, le client les détaillera précisément sur le bon de retour, les dispositions de l'article 11 ci-dessous restant par ailleurs applicables.

## **ARTICLE 7BIS : LIVRAISON EN BOUTIQUE BERLUTI**

Le client a la possibilité de choisir l'option « Livraison en boutique », au moment de sa commande, et de choisir la boutique de son choix parmi les boutiques BERLUTI de son pays de livraison lui offrant cette possibilité. La livraison en boutique est offerte au client, quel que soit le montant de sa commande.

La mise à disposition du ou des article(s) acheté(s) par le client dans la boutique qu'il aura choisie interviendra dans les délais communiqués par BERLUTI et, à défaut d'indication, en tout état de cause au plus tard dans les 30 jours à compter de validation de la commande, sous réserve du paiement complet du prix.

Dès la mise à disposition de l'article dans la boutique choisie par le client, ce dernier en est informé par e-mail ou par téléphone. Il dispose alors d'un délai de 30 jours calendaires pour venir retirer son article dans la boutique concernée.

Lors du retrait de l'article en boutique, le client doit présenter sa facture ainsi qu'une pièce d'identité en cours de validité, avec photo. Une vérification de l'identité du client sera alors opérée et à cette occasion, une copie de sa pièce d'identité pourra être effectuée, ce que le client accepte expressément en choisissant le présent mode de livraison. La boutique se réserve également le droit de vérifier la carte de paiement utilisée pour le paiement de sa commande. L'article acheté sera ensuite remis au client contre signature d'un bon de retrait.

Le client a également la possibilité de demander à une personne de son choix de venir retirer l'article à sa place et pour son compte aux conditions du présent article. Il sera demandé à cette personne ainsi mandatée par le client de se munir

(i) de sa propre carte d'identité, (ii) de la carte d'identité du client pour le compte duquel elle vient retirer l'article, (iii) d'une lettre signée par le client autorisant cette personne à venir retirer le bien en son nom et pour son compte ainsi que (iv) l'email de mise à disposition de l'article en boutique reçu par le client. La boutique pourra effectuer des copies de l'ensemble de ces pièces afin d'assurer la sécurité du client et de prévenir toute utilisation frauduleuse de son identité et/ou de ses moyens de paiement. Le client s'engage à informer toute personne qu'il aura mandatée (i) du délai de 30 jours calendaires dont il dispose pour venir chercher l'article en boutique, (ii) des pièces nécessaires qui lui seront demandées pour que le retrait de l'article puisse être effectué et que (iii) ce service implique un traitement de données personnelles concernant cette personne conformément à l'article 12 des présentes Conditions Générales de Ventes.

Passé le délai de 30 jours calendaires à compter de la notification envoyée au client par BERLUTI, du message l'informant que son article est mis à sa disposition pour retrait en boutique, la vente sera résolue de plein droit. Le cas échéant, le client sera alors remboursé du prix de sa commande et des frais de livraison.

## **ARTICLE 8 : DROIT DE RÉTRACTATION ET RETOUR DES ARTICLES**

Le client bénéficie du droit de rétractation prévu par les articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation.

Ainsi, le client pourra exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision, jusqu'à quatorze (14) jours après :

i) que le client, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le client, ait pris physiquement possession de l'article concerné ; ou

ii) s'il s'agit d'un contrat portant sur plusieurs biens commandés au moyen d'une seule commande et si ces biens sont livrés séparément, après que le client, ou un tiers autre que le transporteur et désigné le client, ait pris physiquement possession du dernier bien.

Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut notamment être exercé pour les commandes portant sur :

- la fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du client ou nettement personnalisés :

- la fourniture de biens qui ont été descellés par le client après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

Pour notifier sa décision de rétractation, le client peut utiliser le formulaire de rétractation figurant au bas des présentes Conditions Générales de Vente, ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté avant l'expiration du délai de rétractation et l'adresser à l'attention de BERLUTI - Service Clients, LVMH Client Services 29 rue des Pyramides, 75001 Paris, ou par email à l'adresse [contact@berluti.com](mailto:contact@berluti.com), ou via le formulaire " Contactez-nous par e-mail" accessible sur le site internet [www.berluti.com](http://www.berluti.com).

Pour restituer les articles qu'il aurait déjà reçus le client peut, selon son choix :

- Soit bénéficiaire d'un service offert d'enlèvement des articles, sur le lieu de son choix (dans son pays de livraison). A cet effet, le client devra contacter le Service Clients (LVMH Client Services 29 rue des Pyramides, 75001 Paris) au +33 (1) 47 20 01 77 pour la France Métropolitaine (prix d'un appel local) ou +44 20 3901 2683 pour les autres pays (appel non surtaxé), dans le délai de quatorze (14) jours à compter de la notification de l'exercice de son droit de rétractation, afin de convenir d'un rendez-vous (date et créneau horaire) pour l'enlèvement du/des article(s) par BERLUTI. Le(s) article(s) retourné(s) sera/seront préalablement examiné(s) par le service qualité de BERLUTI. Le client sera notifié du remboursement, ou des raisons du non-remboursement et des modalités de restitution de ses articles, par le Service Clients dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de l'enlèvement des produits et dans tous les cas, dans un délai maximum de 14 jours à compter de la notification par le client de l'exercice de son droit de rétractation.

- Soit retourner son article en boutique : le client a la possibilité de déposer son article dans une des boutiques Berluti de son pays de livraison offrant ce service et dont la liste est disponible sur le site. Aucun remboursement ou échange ne seront effectués en boutique. L'article sera examiné par le service qualité de BERLUTI et le client sera notifié du remboursement ou des raisons du non-remboursement, ou des raisons du non-remboursement par email ou par le Service Clients dans un délai de 14 jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du client de se rétracter, ce remboursement pouvant être différé jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le client ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le remboursement des sommes versées par le client pour le(s) article(s) retourné(s) s'effectuera, selon le mode de paiement des articles, par crédit sur le compte bancaire du client correspondant à la carte bancaire ayant servi au paiement ou par virement sur le compte bancaire ou PayPal du client. En application de l'article L. 221-24 du Code de la consommation, les frais supplémentaires payés par le client et liés à son choix exprès d'un mode spécifique de livraison ne lui seront pas remboursés (ex. livraison express).

Par ailleurs, dans le cas d'un cadeau, le droit de rétractation reste au bénéfice exclusif du client et ne peut en aucun cas être exercé par le destinataire du cadeau.

Dans tous les cas, le client doit retourner les articles livrés dans leur emballage d'origine, complets (boîtes, accessoires, protections, étiquettes, livrets, etc.) et accompagnés du bon de retour. Les articles retournés incomplets, abîmés, endommagés, détériorés, salis ou dans tout autre état qui laisserait raisonnablement penser qu'ils ont été utilisés ou portés, ne seront ni remboursés ni échangés et seront retournés au client. Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien. Ainsi, s'agissant des souliers, la semelle devra, elle aussi, être intacte : à ce titre, il est vivement recommandé d'essayer les souliers BERLUTI sur une surface de type moquette ou tapis.

## **ARTICLE 9 : ABSENCE D'ECHANGE**

En dehors du droit de rétractation prévu à l'article 8 ci-dessus, le client est informé qu'aucun échange des articles ne sera effectué par BERLUTI.

## **ARTICLE 10 : CONFORMITE – GARANTIE – SERVICE APRES-VENTE**

Le client doit s'assurer que les articles qui lui ont été livrés correspondent à sa commande. Dans l'hypothèse où les articles livrés ne seraient pas conformes à sa commande, le client devra en informer téléphoniquement le Service Clients de BERLUTI dont les coordonnées sont mentionnées à l'article 2 des présentes.

BERLUTI reste tenue des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions de l'article L. 217-4 et suivants du Code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le client :

-bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;

-peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la consommation ;

-est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Le client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil et dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

BERLUTI reste tenue de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-4 à L. 217-12 et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du Code civil.

Rappel des articles L. 217-4, L. 217-5, L. 217-12 et L. 217-16 du Code de la consommation et des articles 1641 et 1648, premier alinéa, du Code civil :

*Article L.217-4 du Code de la consommation* : « Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des

*instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »*

Article L.217-5 du Code de la consommation :

*« Pour être conforme au contrat, le bien doit :*

*1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :*

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle;*
- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;*

*2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.»*

Article L.217-12 du Code de la consommation:

*« L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »*

Article L.217-16 du Code de la consommation:

*« Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.*

*Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention. »*

Article 1641 du Code civil :

*« Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »*

Article 1648 du Code civil, premier alinéa :

*« L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. »*

Service après-vente :

BERLUTI propose un service après-vente de ses produits. Le client peut s'adresser au Service Clients (LVMH Client Services 29 rue des Pyramides, 75001 Paris) par téléphone : +33 (1) 47 20 01 77 pour la France Métropolitaine (prix d'un appel local) ou +44 20 3901 2683 pour les autres pays (appel non surtaxé), ou se rendre dans l'un des boutiques de BERLUTI afin d'obtenir plus d'informations sur ce service.

## **ARTICLE 11 : RÉCLAMATIONS - INFORMATIONS**

Pour toute information, réclamation ou question relative aux Conditions de Vente par correspondance mises en place par BERLUTI ou aux articles eux-mêmes, les clients devront s'adresser au Service Clients de BERLUTI (LVMH Client Services 29 rue des Pyramides, 75001 Paris) par téléphone : +33 (1) 47 20 01 77 pour la France Métropolitaine (prix d'un appel local) ou au +44 20 3901 2683 pour les autres pays (appel non surtaxé), ou sur le site Internet via le formulaire « nous contacter », en rappelant le cas échéant leur numéro de commande.

## **ARTICLE 12 : FICHIERS ELECTRONIQUES - PROTECTION DE LA VIE PRIVEE**

Dans le cadre de la gestion et du suivi des commandes passées auprès du Service Clients ou par le biais du présent site Internet [www.berluti.com](http://www.berluti.com), les sociétés BERLUTI sont amenées à collecter et à traiter des données à caractère personnel relatives à ses clients. Vous pouvez obtenir le nom et l'adresse de l'entité responsable de traitement dans votre juridiction, en visitant notre site web [berluti.com](http://berluti.com) ou en envoyant un courriel à l'adresse [contact@berluti.com](mailto:contact@berluti.com). Ces informations, destinées aux personnes habilitées par leur fonction à en connaître au sein des sociétés BERLUTI, et le cas échéant, à des tiers habilités, sont nécessaires au traitement et au suivi des demandes ou des commandes du client, afin de mieux répondre à ses attentes ainsi qu'à la prévention de toute utilisation frauduleuse de ses moyens de paiement ou de son identité.

Dans le cadre du service de « Livraison en boutique », et lors du retrait en boutique de l'article commandé en ligne par le client, les boutiques BERLUTI seront amenées à procéder à une vérification de la carte utilisée pour le paiement et de la pièce d'identité du client. Une copie de la pièce d'identité du client ainsi qu'une copie de la pièce d'identité de la personne mandatée le cas échéant par le client, seront effectuées en boutique, afin d'assurer la sécurité du client et de prévenir toute utilisation frauduleuse qui serait faite des moyens de paiement et/ou de l'identité du client.

Conformément à la Règlementation sur la Protection des Données Personnelles ( loi « Informatique et libertés » susvisée, Règlement Européen sur la Protection des Données du 27 avril 2016 et toute loi nationale devant le compléter), toute personne dont les données font l'objet d'un traitement dispose d'un droit d'opposition pour motifs légitimes, d'un droit d'accès, ainsi que d'un droit de rectification, de limitation ou de suppression des informations le concernant qui ne seraient plus pertinentes, d'un droit à la portabilité, d'un droit d'opposition à tout moment dans le cadre d'une opposition à l'utilisation des données à des fins commerciales, ainsi que d'un droit de faire part des directives relatives au sort de ses données après son décès. Ces droits peuvent être exercés selon les modalités indiquées dans la « Politique de confidentialité » du présent site internet accessible à l'adresse ci-dessous.

En fonction des choix émis lors de la création ou consultation de leurs comptes sur Internet, les clients seront susceptibles de choisir s'ils souhaitent recevoir des offres de BERLUTI, ou être informés d'opérations particulières via e-mail. Si un client ne souhaite plus recevoir ces offres, il pourra à tout moment en faire la demande en cliquant sur un lien électronique disponible sur les e-mails à cet effet, ou en modifiant son compte directement sur le site Internet [www.berluti.com](http://www.berluti.com).

Nous attachons la plus grande importance à la protection et la sécurité de nos systèmes d'information. Des outils ont été mis en place afin de nous permettre de détecter d'éventuelles failles de sécurité. Ces outils peuvent entraîner de manière incidente l'accès à des données personnelles par nos équipes sécurité. Ces données seront collectées et traitées aux fins exclusives de la gestion de ces failles et dans le respect de la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel.

Pour plus d'informations concernant le traitement des données personnelles par BERLUTI, et notamment les destinataires des données, les conditions de transfert, la durée de conservation des données, etc. veuillez consulter la « Politique de confidentialité ».

## **ARTICLE 13 : DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE**

La marque « BERLUTI », ainsi que l'ensemble des marques figuratives ou non et plus généralement toutes les autres marques, illustrations, images et logotypes figurant sur les articles BERLUTI, leurs accessoires ou leurs emballages, qu'ils soient déposés ou non, sont et demeureront la propriété exclusive de BERLUTI. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces marques, illustrations, images et logotypes, pour quelque motif et sur quelque support que ce soit, sans accord exprès et préalable de BERLUTI, est strictement interdite. Il en est de même de toute combinaison ou conjonction avec toute autre marque, symbole, logotype et plus généralement tout signe distinctif destiné à former un logo composite. Il en ira de même pour tous droits d'auteur, dessins et modèles, brevets qui sont la propriété de BERLUTI.

## **ARTICLE 14 : FORCE MAJEURE**

L'exécution par BERLUTI de tout ou partie de ses obligations sera suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil qui en gênerait ou en retarderait l'exécution.



BERLUTI informera le client d'un semblable cas fortuit ou de force majeure dans les sept (7) jours de sa survenance. Au cas où cette suspension se poursuivrait au-delà d'un délai de quinze (15) jours, le client aurait alors la possibilité de résilier la commande en cours, et il serait alors procédé à son remboursement dans les 10 jours à compter de ladite résiliation.

## ARTICLE 15 : LITIGES - DROIT APPLICABLE

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français. En cas de difficulté survenant à l'occasion de la commande ou de la livraison des articles BERLUTI, le client aura la possibilité, avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable, notamment avec l'aide d'une association de consommateurs ou de tout autre conseil de son choix, ou de recourir à tout autre mode alternatif de règlement des différends. Tout litige susceptible de résulter de l'interprétation ou de l'exécution des présentes Conditions Générales de Vente et de ses suites sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux français.

Le client peut engager le processus de médiation via la plateforme de règlement en ligne des litiges du site de l'Union Européenne.

## ARTICLE 16 : CONSIGNES DE TRI

- Nos souliers et articles de prêt-à-porter peuvent faire l'objet de consignes de tri: [www.lafibredutri.fr](http://www.lafibredutri.fr); Veuillez consulter le site [www.lafibredutri.fr](http://www.lafibredutri.fr) pour plus d'informations sur les instructions de tri applicables aux textiles et aux souliers. Vous y trouverez également l'emplacement du point de collecte/tri le plus proche.

- Nos emballages peuvent faire l'objet de consignes de tri : [www.consignesdetri.fr](http://www.consignesdetri.fr)



## FORMULAIRE DE RETRACTATION

### Formulaire de rétractation

**Je/Nous [\*] vous notifie/notifions [\*] par la présente ma/notre [\*] rétractation du contrat portant sur la vente du bien [\*]/ pour la prestation de service [\*]ci-dessous**

**Bien** \_\_\_\_\_ **[référence]** \_\_\_\_\_

**Commandé le [\*]/reçu le [\*] :** \_\_\_\_\_

**Nom du (des) consommateur(s)**

**Adresse du (des) consommateur(s)**

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

**Date** \_\_\_\_\_

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat).

- À l'attention de BERLUTI - Service Clients, LVMH Client Services 29 rue des Pyramides, 75001 Paris, ou par email à l'adresse [contact@berluti.com](mailto:contact@berluti.com), ou via le formulaire « Contactez-nous par e-mail » accessible sur le site Internet [www.berluti.com](http://www.berluti.com).

[\*]Rayez la mention inutile.

## **ARTICLE 17 : CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DES ARTICLES PERSONNALISES**

BERLUTI propose une offre de personnalisation en ligne de certains produits. Le client peut accéder à cette offre : (i) en cliquant sur le menu « Personnalisation » puis sur « Personnaliser un produit », (ii) en cliquant sur le logo pinceau affichés en haut à droite des fiches articles sur les pages catégories, (iii) ou en cliquant sur le bouton « Personnaliser » sur les fiches produit.

Les Conditions Particulières de Vente à distance de ces produits sont décrites ci-après. Toutes les dispositions des Conditions Générales de Vente ci-dessus non modifiées par les présentes Conditions Particulières restent applicables.

### Article 1 : Procédé de Commande

Par dérogation aux dispositions de l'article 4 des Conditions Générales ci-dessus :

- La commande d'articles personnalisés ne peut s'effectuer que via le site Internet [www.berluti.com](http://www.berluti.com), à l'exclusion de toute commande placée par téléphone au Service Clients. Le client est informé que, lors de l'utilisation de ce service sur le site Internet, ses choix de création ne sont mémorisés que pendant la durée de sa session. Si le client interrompt sa session avant d'avoir finalisé sa commande, il sera donc invité à reprendre ses choix de création depuis le départ lors de sa nouvelle connexion.

Une fois la commande validée par le client sur le site Internet, une capture bancaire est effectuée, et le client sera débité du montant de sa commande à partir du moment où la pièce est envoyée pour personnalisation à l'atelier. Le client recevra ensuite un courrier électronique l'informant de l'expédition des articles.

### Article 2 : Livraison

Par dérogation aux dispositions de l'article 7 des Conditions Générales ci-dessus :

- La livraison des articles personnalisés intervient au plus tard dans un délai de douze (12) semaines à compter du jour suivant la commande, sous réserve du complet paiement du prix.
- Le client est informé qu'aucune livraison partielle ne sera effectuée par BERLUTI. Si le client souhaite commander un article personnalise ainsi qu'un article standard, les deux articles seront livrés conjointement sous un délai de douze (12) semaines maximum.

### Article 3 : Retour et Echange des articles personnalisés

Compte tenu de leur caractère nettement personnalisé et/ou confectionné à la demande, les articles visés aux présentes Conditions Particulières ne peuvent faire l'objet ni de remboursement ni d'échange. Par conséquent, l'article 8 des Conditions Générales ci-dessus n'est pas applicable à ces articles personnalisés et/ou confectionnés à la demande. Nonobstant ce qui précède, le client continue de bénéficier des garanties prévues à l'article 10 des Conditions Générales ci-dessus.