

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE EN LIGNE

Les présentes conditions générales de vente en ligne s'appliquent exclusivement à la vente à distance via le site Web de produits dûment décrits et illustrés sur le site Internet [www.tezenis.com](http://www.tezenis.com) (ci-après les « **Produit(s)** »).

En cas de modification des conditions générales de vente en ligne, celles publiées sur le site Internet (ci-après le « **Site** ») au moment de l'envoi de la proposition de commande (ci-après la « **Proposition de commande** ») seront appliquées à l'achat effectué par l'acheteur des Produits (ci-après le « **Client** »). Il est possible d'accéder à toute version [antérieure des conditions générales de vente en ligne](#) dans la section appropriée du Site, qui sera disponible pour enregistrement et impression.

Le Client est prié de lire et accepter les présentes conditions générales de vente en ligne avant d'envoyer sa Proposition de commande. L'envoi de la Proposition de commande implique la connaissance pleine et l'acceptation explicite des présentes conditions générales de vente en ligne, et de la Proposition de commande.

Concernant les aspects juridiques, veuillez consulter les sections :

[Politique de confidentialité](#)

[Conditions d'utilisation du site](#)

[Politique concernant les cookies](#)

### 1. OBJET

- 1.1. Le vendeur des Produits (ci-après le « **Vendeur** ») est la société de droit français, CALZEDONIA FRANCE, Société par Actions Simplifiée unipersonnelle dont le siège social est à PARIS (75005), 2 rue de la Harpe, immatriculé au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS sous le numéro 515 099 562, et dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR40515099562
- 1.2. Les présentes conditions générales de vente en ligne régissent l'achat de produits sur [www.tezenis.com](http://www.tezenis.com) (ci-après le « **Site** »). Elles ne règlementent toutefois pas la vente de produits ou de services par des tiers autres que le Vendeur, susceptibles d'être présents sur le Site via des liens, bannières ou autres liens hypertextes. Le Vendeur n'est pas responsable de la fourniture de marchandises et services par des tiers.
- 1.3. Le Client sera identifié à l'aide des données qu'il aura fournies dans la Proposition de commande. Il est interdit de fournir des données erronées et/ou fantaisistes : le Vendeur est déchargé de toute responsabilité à cet égard.
- 1.4. Les offres de Produits sur le Site s'adressent à des clients majeurs. En passant une commande sur le Site, le Client garantit qu'il est majeur (18 ans) et dispose de la pleine capacité pour stipuler ce type de contrat.

### 2. MÉTHODE D'EXÉCUTION DU CONTRAT

- 2.1 Les informations mentionnées dans les présentes conditions générales de vente en ligne et les détails contenus sur le Site ne constituent pas une offre au public, mais une simple invitation à formuler une Proposition de commande. Après l'envoi de la Proposition de commande, le Client recevra un e-mail de confirmation de réception (ci-après la « **Confirmation de réception de la commande** »). Cet e-mail n'entraîne pas l'acceptation de la Proposition de commande, qui ne sera considérée comme acceptée que lorsque le Client recevra un e-mail le confirmant et que les Produits seront expédiés (ci-après la « **Confirmation de commande et d'expédition** »).

Par conséquent, aucun contrat ne sera formé entre le Client et le Vendeur tant que la Proposition de commande ne sera pas explicitement acceptée par le Vendeur au travers de l'envoi de la Commande et de la Confirmation d'expédition.

Le contrat d'achat en ligne (ci-après le « **Contrat** ») ne sera donc considéré comme conclu que lorsque le Client aura reçu la Confirmation de Commande et d'Expédition (« **Date de conclusion du contrat** ») : à partir de ce moment, la Proposition de commande sera alors désignée comme la « **Commande** ».

- 2.2. Avant de soumettre sa Proposition de commande, il sera demandé au Client de confirmer que les conditions générales de vente en ligne ont été lues et acceptées, y compris les clauses qui déterminent des conditions défavorables pour celui-ci (par exemple, les clauses limitatives de responsabilité, le droit de rétractation, les exceptions à la compétence de l'autorité judiciaire, etc.).
- 2.3. À la conclusion du Contrat, le Client recevra la Confirmation de commande et d'expédition par e-mail contenant : une référence aux présentes Conditions en ligne, déjà lues et acceptées par le Client en envoyant la Proposition de Commande et un récapitulatif de la Commande.
- 2.4. Le Vendeur se réserve le droit de demander des informations complémentaires relatives à la Proposition de commande par e-mail ou par téléphone avant d'envoyer la Confirmation de commande et d'expédition.
- 2.5. Le Vendeur peut choisir de ne pas traiter les Propositions de commande qui ne fournissent pas de garanties suffisantes de solvabilité, ou celles qui sont incomplètes ou incorrectes, ou en cas d'indisponibilité des Produits. Dans ce cas, au plus tard 30 (trente) jours ouvrables à compter de la date d'envoi de la Proposition de commande par le Client, celui-ci sera informé par e-mail des raisons pour lesquelles le contrat ne peut être exécuté et aucune Proposition de commande ne sera acceptée. Dans ce cas, la somme effectivement déboursée sera remboursée au Client.
- 2.6. Le Vendeur s'engage à livrer les Produits commandés dans les meilleurs délais (compte tenu du mode d'expédition choisi par le Client) et en tout état de cause au plus tard 30 (trente) jours après la Date de conclusion du Contrat.
- 2.7. Le Vendeur se réserve le droit de refuser les Propositions de commande d'un Client avec lequel un contentieux et/ou un différend relatif à une Commande antérieure est en cours ou aurait eu lieu. Cela s'applique également pour tous les cas où le Vendeur estime raisonnablement que le Client a enfreint les présentes conditions générales de vente en ligne, du Programme de fidélité ou pour toute autre motif légitime, notamment si le Client a été impliqué dans une activité frauduleuse de quelque nature que ce soit.
- 2.8. Bien que le Vendeur prenne constamment des mesures pour s'assurer que les photographies présentées sur le Site constituent des représentations fidèles des Produits, et que toutes les solutions technologiques existantes sont mises en œuvre pour minimiser les imprécisions, certaines variations demeurent toujours possibles, en raison des caractéristiques techniques et de la résolution couleur de l'ordinateur utilisé par le Client. En conséquence, le Vendeur ne sera pas responsable de l'inexactitude des représentations graphiques des Produits présentés sur le Site pour les raisons techniques précitées, ces représentations n'ayant qu'une simple fonction d'illustration.

### 3. CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE DE PRODUITS PERSONNALISÉS

- 3.1. Le Client peut personnaliser certains Produits (ci-après les « **Produits Personnalisés** ») en y apposant un mot, un symbole, un chiffre ou une phrase (ci-après le « **Texte** »).

Le Texte ne doit jamais être insultant, pornographique, diffamatoire, blasphématoire, raciste, discriminatoire, ni contenir des menaces ou des incitations à la violence, ni porter des noms ou surnoms de personnalités connues ou, en général, violer les droits des tiers, en particulier les droits de propriété intellectuelle ou marques déposées tierces.

En tout état de cause, le Vendeur se réserve le droit de refuser tout Texte en violation de ce qui précède et, en général, tout Texte qui transmet un message jugé inapproprié par le Vendeur, pour quelque raison que ce soit et sans en justifier le motif au Client.

La décision du Vendeur de refuser le Texte proposé par le Client entraînera l'annulation de la Proposition de commande.

En passant une commande de Produits personnalisés, le Client :

- déclare et garantit que le Texte demandé pour le Produit personnalisé n'entre pas dans le cadre d'un des cas interdits ;
- déclare assumer l'entière responsabilité concernant le Texte demandé ;
- déclare indemniser et dégager de toute responsabilité le Vendeur, les sociétés du Groupe du Vendeur de tous les coûts, dépenses, dommages et pertes subis par ces derniers du fait de l'utilisation d'un Texte apposé sur le Produit personnalisé ;
- garantit au Vendeur, aux sociétés du Groupe du Vendeur le droit non exclusif, irrévocable, libre de redevance, entièrement transférable à des tiers, d'utiliser et de reproduire le Texte choisi par le Client pour les Produits Personnalisés.

- 3.2. Compte tenu de la nature des Produits personnalisés et du fait qu'ils sont conçus spécifiquement pour le Client, ils ne peuvent être retournés, remboursés ou remplacés ; tout droit de rétractation est dès lors explicitement exclu. Par conséquent, l'article 7 des présentes conditions générales de vente en ligne ne s'applique pas aux produits personnalisés.
- La garantie légale de conformité et la garantie des vices cachés, prévue à l'article 9 ci-dessous, restent pleinement applicables.

#### **4. PRIX DE VENTE**

- 4.1. Les prix des Produits (ci-après les « **Prix** ») et les frais d'expédition (ci-après les « [Frais d'expédition](#) ») sont ceux indiqués sur le Site au moment de la transmission de la Proposition de commande.
- Les Prix et les Frais d'expédition doivent être considérés comme incluant les taxes et tous les coûts liés aux droits de douane (sauf indication contraire dans la Proposition de commande).
- 4.2. Malgré toute notre vigilance, il n'est pas possible d'exclure que pour certains Produits figurant sur le Site, un prix différent du prix réel soit indiqué par erreur. Il incombe au Vendeur de vérifier l'exactitude des Prix avant d'envoyer la Commande et la Confirmation d'expédition. Si, en raison d'erreurs techniques, d'erreurs matérielles ou autres, le Prix indiqué sur le Site est inférieur au prix de vente correct du Produit, le Client sera contacté pour vérifier s'il souhaite acheter le Produit au prix correct. Dans le cas où il ne souhaiterait pas procéder à l'achat, la Proposition de commande sera annulée. Si le prix indiqué sur le Site est supérieur au prix de vente correct du Produit, c'est le prix le plus bas qui sera facturé.

#### **5. MODE DE PAIEMENT**

- 5.1. Le paiement peut être effectué avec tout moyen indiqué dans la section « [Mode de paiement](#) » du Site.
- 5.2. Les principales cartes de crédit et bancaires sont acceptées. Le paiement par carte de crédit n'entraînera pas de frais supplémentaires. Le Client qui effectue le paiement confirme qu'il est le titulaire de la carte de crédit utilisée. A défaut de quoi, il ne sera pas possible de donner suite à la Proposition de commande.
- Au moment de l'envoi de la Proposition de commande, seul le montant qui correspond aux achats de Produits sera débité : la carte ne sera effectivement débitée de tous les frais qu'au moment de la Confirmation de commande et d'Expédition. S'il n'est pas possible de débiter le montant facturé, la Proposition de commande sera automatiquement annulée.

Il est précisé que le Vendeur n'est pas en mesure de connaître dans leur intégralité les informations relatives à la carte de crédit du Client, laquelle est gérée directement par le tiers chargé de du traitement du paiement. C'est pour cela que le Vendeur ne pourra avoir connaissance de ces données, et ne les conservera pas. Il n'aura accès qu'aux informations partielles que le Client décidera d'enregistrer (par exemple, le type de carte de crédit, la date d'expiration et le titulaire de la carte...), insuffisantes pour lui permettre d'identifier la carte, mais utiles au Client en cas de futures commandes.

Le Vendeur ne peut donc en aucun cas être jugé responsable de l'usage frauduleux de cartes de crédit et/ ou cartes prépayées par des tiers.

#### **6. LIVRAISON ET EXPÉDITION**

- 6.1. Chaque envoi contient :
- les Produits commandés et les cadeaux éventuels ;
  - les documents d'accompagnement requis dans le pays d'expédition ;
  - les documents d'information et les supports marketing.
- 6.2. La Commande, si cela a été spécifiquement demandé par le Client lors de la phase de Proposition de commande, sera mise à disposition du Client sur le Site, dans l'espace Client ou, dans le cas d'un Client non enregistré, sur la page contenant les détails de la Commande, et en tout état de cause, également dans la notification par e-mail.

6.3. Les Produits seront livrés par un transporteur désigné par le Vendeur. Il est possible de consulter à tout moment la section « [Expédition](#) » du Site pour obtenir des informations supplémentaires sur les coûts, les délais et les modes d'expédition.

Les Produits peuvent être livrés de la façon suivante :

- livraison à l'adresse indiquée par le Client ;
- livraison en point de vente pour retrait par le Client ;
- livraison en point de retrait désigné par le Client.

6.4. Le Client recevra un e-mail contenant les instructions de retrait, à l'arrivée des Produits dans le point de vente désigné et, à partir de ce moment, aura 10 (dix) jours pour retirer les Produits (personnellement ou par l'intermédiaire d'une personne de son choix).

Au moment du retrait, il faudra :

- présenter l'e-mail de Confirmation de commande et d'expédition ;
- signer le formulaire de retrait.

Si le Client est inscrit au Programme de fidélité, il lui suffira de :

- communiquer ses nom et prénom, ou présenter sa carte de fidélité ou l'e-mail de Confirmation de commande et d'expédition ;
- signer le formulaire de retrait.

Dès l'arrivée des Produits au point de retrait convenu, le Client en sera informé et pourra les retirer selon la procédure utilisée par l'opérateur qui gère le service.

6.5. Le non-retrait des Produits dans le délai indiqué ci-dessus et l'absence de livraison des Produits envoyés à l'adresse choisie par le Client entraîneront l'annulation de la Commande et le remboursement du montant total payé, selon le même mode de paiement utilisé pour l'achat. Tout montant payé pour les Produits personnalisés (art. 3) et pour les coûts indiqués dans la clause 7.4 ne sera pas remboursé.

6.6. A la réception des Produits, il appartient au Client de vérifier immédiatement l'intégrité de l'emballage et de s'assurer qu'il n'a pas été endommagé (par exemple : boîte humide ou endommagée, etc.). En cas d'anomalies, le Client sera tenu de les signaler immédiatement, en s'assurant qu'elles soient bien constatées par le transporteur ou le personnel de vente (en cas de retrait en point de vente) et de refuser leur livraison. Dans le cas contraire, le Client ne pourra plus exercer ses droits à cet égard.

6.7. Les fonctionnalités du Site permettent au Client d'y accéder et de passer une Commande, quelle que soit sa nationalité et/ou sa localisation géographique.

Le Client sera en droit de recevoir les Produits à l'adresse de livraison de son choix, à condition que cette adresse soit située dans le pays du Site sur lequel la Commande a été passée.

A titre d'exemple : si un Client réside dans le Pays X et passe une Commande sur le Site du Pays Y, il pourra choisir de recevoir les Produits uniquement à une adresse dans le Pays Y. Toute expédition des Produits vers le Pays X ou un autre Pays choisi par le Client sera effectuée sous sa propre responsabilité et à ses frais.

## **7. DROIT DE RÉTRACTATION**

7.1. Le Client bénéficie d'un droit de rétractation, sans aucune pénalité et sans avoir à motiver sa décision, en retournant au Vendeur tout ou partie des Produits achetés.

Le Site est structuré de manière à permettre aux clients d'exercer leur droit de rétractation, quelles que soient leur nationalité et leur situation géographique.

Le Client doit communiquer au Vendeur, dans les conditions visées au paragraphe 7.2, sa volonté d'exercer le droit de rétractation dans le délai de 30 jours, à compter du jour où le Client ou une personne de son choix (autre que le transporteur) a pris possession des Produits.

Si le Client a passé une Commande comportant plus d'un Produit, l'exercice de son droit de rétractation pourra intervenir dans des délais différents, et en tout état de cause, dans un délai maximum de 30 jours.

Après avoir informé le Vendeur de sa volonté d'exercer son droit de rétractation, le Client disposera de 14 jours pour restituer les Produits selon les modalités indiquées ci-après.

7.2. Pour l'exercice du droit de rétractation, le Client dispose des possibilités suivantes :

**(A) renvoyer les produits au vendeur par courrier ou par un point de collecte convenu (si existant)**

Avant de confier les Produits à retourner au transporteur ou par un point de collecte convenu, le Client doit suivre la procédure indiquée sur le Site. Comme alternative à ce qui précède, le Client peut aussi soumettre toute autre déclaration explicite au Vendeur, détaillant son souhait d'exercer son droit de rétractation, en remplissant le [Formulaire de rétractation](#). Celui-ci devra être envoyé à l'adresse postale indiquée dans le Formulaire de rétractation ou par mail également indiqué dans le Formulaire de rétractation soit à [hello@tezenis.com](mailto:hello@tezenis.com).

Dans le délai de 14 (quatorze) jours à compter de cette information faite au Vendeur d'exercer son droit de rétractation, le Client devra retourner les Produits conformément aux dispositions de l'article 7.3 ci-dessous.

**(B) Retourner les Produits au Vendeur dans un point de vente (si existant) dans le pays correspondant au Site sur lequel la Commande a été passée**

Dans ce cas, le Client n'aura pas à suivre la procédure indiquée ci-dessus et devra simplement remettre les Produits à retourner en point de vente (si existant).

7.3 Le droit de rétractation est soumis aux conditions suivantes :

- dans un délai de 14 (quatorze) jours à compter de cette information faite au Vendeur d'exercer son droit de rétractation, le Client devra :
  - (1) expédier les Produits correctement emballés au Vendeur:
    - a) remettre les Produits au transporteur désigné par le Vendeur dans le Pays du Site sur lequel la Commande a été passée en utilisant l'étiquette retour livrée avec les Produits.
    - b) remettre les Produits dans l'un des points de retrait désignés  
ou
    - c) remettre les Produits au transporteur choisi par le Client ;
  - (2) retourner les Produits à l'un des points de ventes participants dans le pays du Site sur lequel la Commande a été passée, et présenter :
    - a) l'e-mail d'autorisation de retour ;  
ou
    - b) l'indication du numéro de commande  
ou
    - c) si le Client est inscrit au Programme de fidélité, il lui suffit de communiquer ses nom et prénom, ou de présenter sa carte de fidélité ou l'e-mail de Confirmation de commande et d'expédition précédemment reçu.

En cas d'exercice du droit de rétractation, le Client ne devra rien déboursier pour retourner les produits, à condition qu'il les rapporte dans un point de vente de la marque des Produits dans le pays du site Internet sur lequel il a effectué la commande.

Le Client aura la charge des frais de retour des articles renvoyés s'il fait appel à un livreur, et plus précisément :

- (i) si le Client décide de faire appel au livreur désigné par le Vendeur, le montant des frais de retour sera communiqué au Client au moment de la demande de retour;
- (ii) si le Client décide de faire appel à un livreur autre que celui désigné par le Vendeur, il sera seul responsable de l'organisation de l'envoi et des frais de l'expédition.

Le droit de rétractation visé au présent article est soumis aux conditions suivantes :

- Les produits retournés achetés à travers une seule et même commande peuvent être retournés à des moments différents, mais dans un délai maximum de 14 jours à compter de l'avis du Client d'exercer son droit de rétractation.
- Les produits retournés suite à l'exercice du droit de rétractation (ci-après les « **Produits retournés** ») devront être renvoyés dans leur intégralité, à l'exclusion de la possibilité de ne retourner que certaines parties de ces Produits (même dans le cas d'ensembles) ;
- Les Produits retournés ne devront pas avoir été utilisés, portés, lavés, salis ou endommagés et ne devront pas présenter de signes d'utilisation ;
- Veuillez noter que les collants, chaussettes, bas, mi-bas ne devront pas avoir été essayés ni même ouverts ;

- Les Produits retournés devront être emballés comme ils ont été expédiés, dans leur état d'origine emballés exactement comme ils l'étaient au moment de leur livraison, accompagnés de tous leurs accessoires avec toutes les étiquettes d'origine fixées .
- Dans le cas où le Vendeur offre la possibilité d'acheter certains Produits en profitant de promotions spécifiques (par exemple 5 pour le prix de 4, 3 pour le prix de 2, Y offert pour l'achat de X, etc.), le droit de rétractation peut également être exercé par le retour de certains Produits seulement : dans ce cas, le prix du Produit effectivement payé tel que détaillé sur le document commercial / facture d'achat sera remboursé, à l'exception des frais de port énumérés à l'article 7.4. ci-dessous.

7.4. En cas d'exercice du droit de rétractation, le Vendeur remboursera au Client tous les coûts relatifs à l'achat des Produits retournés, à l'exception des coûts suivants qui, le cas échéant, seront à sa charge :

- **les frais d'expédition en cas de retour partiel des Produits d'une même Commande.**
- les coûts d'expédition supplémentaires de la Commande (initialement déjà payés par le Client au moment de l'achat). Si le Client a choisi un coursier et / ou un mode de livraison différent du type de livraison standard mis à disposition par le Vendeur, il est précisé que ces frais supplémentaires seront remboursés au Client exclusivement en cas de détérioration des Produits due au transport, ou en cas d'erreurs d'expédition par le Vendeur, ou en cas de Produits reconnus défectueux ;
- les coûts supplémentaires occasionnés par la commande (par exemple : paiement à la livraison, frais d'emballage cadeau, etc.) ;
- dans le cas où les Produits seraient situés dans un pays autre que celui du Site sur lequel la Commande a été passée, les coûts suivants seront à la charge du Client :
  - (i) les frais d'organisation et d'expédition nécessaires pour envoyer les Produits à un point de vente dans le pays où la Commande a été passée, ou à une autre adresse dans le même pays ;
  - ou
  - (ii) les frais d'organisation et d'expédition nécessaires pour envoyer les Produits directement au Vendeur à l'adresse Mag2000, Via Spinetti 1, 37050 Vallesse di Oppeano, VERONA

Dans le cas où le Client décide de ne retourner qu'une partie des Produits achetés dans une même Commande, les frais d'expédition ne seront alors pas remboursés au Client.

Sans préjudice de ce qui précède, le Client sera remboursé des frais d'expédition uniquement en cas de retour intégral de tous les Produits de la même Commande, même en plusieurs envois, dans les 14 jours à compter de la déclaration du Client de se rétracter de la Commande.

7.5 Après avoir exercé son droit de rétractation par une demande de retour telle que prévue aux termes des présentes, le Client recevra un e-mail confirmant cette demande de retour (ci-après la « **Confirmation de retour** »). Après vérification par le Vendeur du respect de toutes les conditions de l'article 7 relatives à l'exercice du droit de rétractation, le Client recevra un e-mail de validation du retour effectué (ci-après « **Autorisation de Retour** »).

Le Vendeur remboursera au Client la somme payée pour l'achat des Produits retournés, au plus tard 14 jours à compter de la date à laquelle il a été informé de la décision du Client de se rétracter, à condition d'avoir déjà reçu les marchandises retournées ou que le Client ait fourni la preuve que les marchandises ont déjà été expédiées : jusqu'à cette date, le montant à rembourser demeurera en attente pour le Client.

Le vendeur remboursera le prix payé par le client par la même méthode de paiement que celle utilisée par celui-ci, à l'exception du cas où le client demanderait une [Carte Avoir](#) dans un point de vente participants dans le pays du Site sur lequel la commande a été passée. Si le client a payé sa commande en contre-remboursement (si applicable), le prix payé lui sera remboursé par virement bancaire ou sous forme de Carte Avoir.

7.6 Si le droit de rétractation est exercé sans respecter les conditions visées au présent paragraphe 7, le Client n'aura droit à aucun remboursement. Dans les 10 jours suivant la communication de la non-acceptation du retour et des motifs y relatifs, le Client pourra, en répondant à cet e-mail, choisir de récupérer les Produits retournés, à ses propres frais. Dans le cas contraire, le Vendeur pourra légitimement conserver les Produits retournés, en sus de la somme déjà payée pour l'achat.

7.7 Le droit de rétractation ne sera pas applicable :

- pour les Produits personnalisés ;
- pour les cartes cadeaux ;
- pour les produits achetés en détaxe ou en point de vente Duty free ;
- pour les produits suivants : cache-tétons, bonnets en silicone et plus généralement tout produit contenant des bandes adhésives.

## **8. ECHANGE-REMBOURSEMENT-CARTE AVOIR.**

Dans le cadre de l'exercice par le Client de son droit de rétractation et tel que visé à l'article 7 ci-dessus, le Client a la possibilité :

- Soit d'échanger les Produits uniquement dans un point de vente participants dans le pays du Site sur lequel la Commande a été passée sauf pour tout paiement différé via Klarna, Paypal ou Scalapay. Dans ce dernier cas, l'échange n'est pas possible.,
- Soit de se faire rembourser les Produits sur le Site ou dans un point de vente participants dans le pays du Site sur lequel la commande a été passée
- Soit d'obtenir une Carte-Avoir dans un point de vente participants dans le pays du Site sur lequel la commande a été passée,

Pour tout échange, remboursement ou carte avoir en dans un point de vente participants dans le pays du Site sur lequel la Commande a été passée, le Client devra retourner les Produits à l'un des points de ventes participants dans le pays du Site sur lequel la Commande a été passée, et présenter :

- a) l'email de confirmation de commande ;  
ou
- b) l'indication du numéro de commande  
ou
- c) si le Client est inscrit au Programme de fidélité, il lui suffit de communiquer ses nom et prénom, ou de présenter sa carte de fidélité

Tout produit retourné devra respecter les conditions de l'article 7.

Si vous optez pour le remboursement, le remboursement s'effectuera selon le même mode de paiement que celui utilisé pour valider la commande, étant précisé que le compte bancaire du Client sera crédité sous 14 jours ;

## **9. GARANTIE LÉGALE DES PRODUITS**

### **A) GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE**

9.1. Le Vendeur est responsable de tout défaut ou non-conformité du Produit résultant de la Commande, constaté au moment de la livraison. Tous les produits vendus par le Vendeur bénéficient de la garantie légale de conformité (articles L. 211-4 à L 221-14 du Code de la consommation)

9.2. La période de garantie est de 2 (deux) ans à compter de la livraison des Produits. La présente garantie est valable dans les conditions suivantes :

- a) le défaut survient dans un délai de 2 (deux) ans à compter de la date de livraison des Produits ;
- b) le Client soumet une réclamation officielle au Vendeur concernant les défauts dans un délai maximum de 2 (deux) mois à compter de la date à laquelle le défaut a été découvert pour la première fois, sauf si cela est contraire aux règles obligatoires en vigueur dans le pays de résidence habituelle du Client ;
- c) le Client présente le document commercial/la facture d'achat ou, s'il est acheté avec une carte de fidélité, présentera celle-ci ou communiquera ses nom et prénom.

9.3. Dans le cas où un défaut de conformité des Produits achetés a été constaté par le Vendeur, le Client aura le droit d'obtenir sans frais supplémentaires :

le remplacement des Produits non conformes par d'autres Produits d'un montant équivalent (option possible uniquement en point de vente) ou, à défaut,

- le remboursement du montant payé pour l'achat des Produits. Le retour s'effectuera, au choix du Client, par le même moyen que celui utilisé par le Client pour l'achat initial.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie par le Vendeur

9.4 Tous les frais de retour des produits reconnus défectueux seront à la charge du Vendeur.

## B) GARANTIE LEGALE DES VICES-CACHES

9.5 Tous les produits vendus par le Vendeur bénéficient de la **garantie légale des vices cachés** (articles 1641 à 1649 du Code civil).

**La garantie légale des vices cachés** est applicable dans les conditions suivantes :

- **L'existence d'un vice caché** tel que défini ci-après : « *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 1641 du Code civil).

- Un délai de **2 ans** pour agir à compter de la découverte du vice.

Dans tous les cas, il appartiendra au Client de prouver qu'il réunit bien les conditions de la garantie.

- Lorsque ces deux conditions sont réunies, les droits du Client sont les suivants :

- **La résolution de la vente et le remboursement intégral du prix ;**
- **Une réduction du prix de vente.**

La garantie légale des vices cachés s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie par le Vendeur

## 10. NUMEROS D'IDENTIFICATION UNIQUE (IDU)

Conformément aux dispositions des articles L541-10 à L541-10-17 du Code de l'environnement, le Vendeur informe le consommateur qu'il a adhéré à plusieurs éco-organisme spécialisé afin de s'acquitter de ses obligations. A cet effet, le Vendeur dispose d'un numéro d'identification unique (IDU) qui atteste qu'il est bien enregistré au registre de l'éco-organisme et qu'il est à jour de ses éco-contributions :

- IDU pour la filière « produit textiles habillement, chaussures, linge de maison destinés aux ménages, et produits textiles neufs pour la maison » auprès de l'éco organisme REFASHION : IDUFR219209\_11IGNZ. Cet IDU est valable un (1) an et est renouvelé chaque année. Le client peut consulter les missions et objectifs de Refashion directement via le lien internet suivant : <https://refashion.fr/citoyen/fr>.
- IDU pour la filière « emballages ménagers » auprès de l'éco organisme CITEO :FR219209\_01RPAV. Cet IDU est valable un (1) an et est renouvelé chaque année. Le Client peut consulter les missions et objectifs de CITEO directement via le lien internet suivant : <https://www.citeo.com/>



## 11. CONTACTS

Pour toute information complémentaire, nous vous remercions de contacter :

Customer Service (SAV)TEZENIS

c/o Ducal d.o.o

Matrix Building

5th floor Slavonska Avenija 1C

10000 Zagreb (Croatie)

[hello@tezenis.com](mailto:hello@tezenis.com)

0187042284

## 12. CONFIDENTIALITÉ

Nous vous remercions de prendre connaissance de la Politique de confidentialité publiée sur le Site, pour obtenir toutes les informations sur la façon dont nous traitons vos données personnelles.

## 13. LOI EN VIGUEUR, RÈGLEMENT DES LITIGES ET JURIDICTION COMPÉTENTE

13.1. Les présentes conditions générales de vente en ligne sont régies par le droit français et seront interprétées en ce sens, sans préjudice de toute autre règle impérative prépondérante en vigueur dans le pays de résidence habituelle du Client. Par conséquent, l'interprétation, l'exécution et la résiliation des présentes conditions générales de vente en ligne sont exclusivement soumises au droit français (sans préjudice de toute autre règle en vigueur dans le pays de résidence habituelle du Client) et les éventuels litiges devront être résolus exclusivement par l'autorité judiciaire française, comme indiqué ci-dessous. En particulier, si le Client est un Consommateur, les éventuels litiges devront être résolus par le tribunal du lieu de domiciliation ou de résidence du Client conformément à la loi en vigueur ou, au choix du Client en cas d'action intentée par lui-même, devront être résolus par les Tribunaux français compétents. Si le Client intente un procès dans l'exercice de ses propres activités industrielles, commerciales, artisanales ou professionnelles, de convention expresse entre les parties, celles-ci s'en remettront exclusivement aux Tribunaux français compétents.

13.2. Plate-forme en ligne pour le règlement extrajudiciaire des litiges (« online dispute resolution » ODR).

Le Vendeur est toujours disposé à rechercher une solution amiable aux litiges, par l'intermédiaire des contacts indiqués dans les sections précédentes, dès lors conformément à l'article 14 du Règlement UE n° 524/2013 et à la résolution sur les ODR selon le Règlement n° 500/2015 en vigueur depuis le 15 février 2016, une plateforme en ligne a été créée par la Commission Européenne pour le règlement des litiges en ligne (« Règlement des litiges en ligne ») dérivant de l'achat de biens en ligne, accessible par le lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage> Grâce à la plate-forme ODR, il est possible de consulter la liste des organes de l'ODR, de trouver le lien donnant accès à chacun d'entre eux et d'entamer une procédure de résolution en ligne du litige. Plus d'informations sur la plate-forme sont disponibles via le lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.about.show>

Conformément aux dispositions du Code de la consommation français concernant le règlement amiable des litiges, Calzedonia FRANCE adhère, pour les consommateurs français, 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 : Médiateur de la consommation FEVAD- BP 20015 - 75362 PARIS CEDEX 8 - <https://www.mediateurfevad.fr>. Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de l'équipe e-Commerce dont les coordonnées sont mentionnées à l'article 10 des présentes, 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 ici](#).

## 14. MODIFICATIONS ET MISES À JOUR

Les présentes conditions générales de vente en ligne pourront être modifiées à tout moment. Le Client sera tenu d'accepter les Conditions en ligne en vigueur au moment de l'achat. Les nouvelles versions des conditions générales de vente en ligne prendront effet à compter de leur date de publication sur le Site et pour les Commandes passées postérieurement à cette date. Le Client pourra consulter les versions antérieures des conditions générales de vente en ligne [dans la section dédiée du Site](#).

VERSION MISE À JOUR LE 02/04/2024