

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'ACHAT



## **CONDITIONS GÉNÉRALES D'ACHAT**

### **1. Parties**

D'une part, Pikostore S.L.U (ci-après dénommée « Pikolinos »), titulaire du numéro d'identification fiscale espagnol B53906590 et ayant son siège social sis à Elche (Alicante), calle Galileo Galilei nº2, dont le courrier électronique est [info@pikolinos.com](mailto:info@pikolinos.com), et le numéro de téléphone du service Client en ligne est +34 966061399, en qualité de cessionnaire du domaine du site Web [www.pikolinos.com](http://www.pikolinos.com), et d'autres sites Web ayant la même adresse mais avec des domaines de premier niveau générique gTLDs et des noms de domaines correspondant à des codes de pays ou ccTLD (ci-après dénommé le « site web », « site », « site internet », « web » ou « www.pikolinos.com »), en vertu du contrat de cession de site Web conclu avec la cessionnaire Pikolinos Intercontinental S.A., titulaire du numéro d'identification fiscale espagnol A53238713 et ayant son siège social sis à Elche (Alicante), calle Galileo Galilei nº2 et, d'autre part, de l'acheteur, étant entendu comme tout utilisateur selon les dispositions des Conditions particulières d'inscription, majeur conformément à la législation espagnole, qui accède à [www.pikolinos.com](http://www.pikolinos.com) et effectue les étapes énoncées pour conclure l'achat d'un ou de plusieurs articles de notre catalogue, y compris l'acceptation des présentes conditions.

### **2. Objet**

Les présentes conditions ont pour objet de définir les modalités d'achat, de la part de l'acheteur de l'un des articles proposés à la vente par Pikolinos via ce site internet en échange d'une compensation financière correspondant à celle mentionnée au point 4 suivant.

### **3. Processus d'achat**

#### **3.1. Comment passer une commande ?**

Le processus d'achat est simple et peut s'effectuer via ce site Web. Pour effectuer un achat par le biais du site, tout utilisateur doit naviguer à travers les produits présentés dans notre catalogue puis ajouter au panier d'achat ceux qui

l'intéressent, en précisant le nombre d'articles et la taille souhaités. Pour les articles ne disposant pas de plusieurs tailles, il doit sélectionner l'unique option disponible.

À ce stade, l'utilisateur doit :

- Cliquer sur le panier d'achat et sélectionner « Acheter ». Si l'utilisateur souhaite modifier sa commande, il peut le faire en ajoutant ou en enlevant des produits.
- Arrivé à ce point, il est demandé à l'utilisateur de vérifier que les informations affichées à l'écran sont correctes, de fournir toutes les informations nécessaires et de sélectionner le moyen de paiement choisi. Les moyens de paiement acceptés sont à ce jour les suivants :
  1. Carte bancaire de débit ou de crédit : le règlement peut s'effectuer par carte Discover, Diners, American Express, Mastercard et Visa. Dans ce cas, il doit nous fournir les informations relatives à sa carte aux seules fins d'effectuer le paiement.
  2. Paypal : pour en savoir plus, visitez <http://www.paypal.com>.
- Ensuite, l'utilisateur doit vérifier sa commande et, en fonction du moyen de paiement sélectionné, procéder au règlement et, par ce biais, confirmer sa volonté d'acquiescer et de valider l'achat, après avoir accepté les présentes conditions.
- Pikolinos accuse alors réception de la volonté d'achat de l'acheteur et, le cas échéant, confirme le paiement. Un e-mail de confirmation d'achat contenant un ticket électronique et détaillant le prix des produits achetés, les taxes appliquées ainsi que les frais d'expédition, le cas échéant, est alors envoyé via le site web.

Vous nous autorisez expressément à émettre une facture sur un support électronique, mais vous pouvez nous communiquer, à tout moment, votre souhait de recevoir une facture papier, en nous adressant un courrier

électronique à [info@pikolinos.com](mailto:info@pikolinos.com), auquel cas, nous émettrons et vous enverrons la facture papier, sans aucun frais supplémentaire.

- L'acheteur recevra sa commande dans le délai indiqué sur le site web.
- Si l'utilisateur opte pour retirer sa commande dans une boutique Pikolinos et si, passé le délai de 15 jours une fois la commande disponible, celle-ci n'a pas été retirée pour des raisons dont nous ne pouvons pas être tenus pour responsables, nous interprèterons qu'il désire résilier le contrat et ne pas donner suite. Cela entraîne donc la rupture du contrat, et nous procéderons au remboursement de tous les paiements perçus, y compris les frais d'expédition, après avoir reçu l'article dans notre centre logistique.

#### **4. Prix, Envois et Réception**

Le prix des produits indiqués sur le site web sont fixés par Pikolinos et s'entendent en EUROS et TVA incluse ou toutes taxes applicables comprises. Néanmoins, les informations relatives aux taxes peuvent être amenées à être modifiées si les modalités fiscales le sont aussi.

Pikolinos effectue uniquement des envois au Luxembourg. Si vous désirez passer une commande depuis l'étranger par le biais de ce site, vous pouvez évidemment le faire, mais sachez que l'utilisateur devra indiquer une adresse située sur le territoire du Luxembourg.

Les frais de port sont gratuits pour les achats d'un montant supérieur à 50,00 €  
Les frais de préparation et d'envoi s'élèvent à 5,00 € pour les commandes qui n'excèdent pas 50,00 €.

Le site web peut proposer des offres promotionnelles, des remises, des numéros gratuits, etc. Le cas échéant, ces conditions particulières s'affichent sur l'écran, de même que les conditions spécifiques qui s'appliquent.

Sauf circonstances découlant de la personnalisation des produits, ou en cas de force majeure, étant considérée comme telle les circonstances imprévisibles et extraordinaires ; la livraison de la commande se fera dans le délai énoncé sur le

site internet, selon la modalité de livraison choisie et, le cas échéant, dans un délai de 30 jours maximum à compter de la réception de la confirmation de la commande.

## **5. Acceptation des Conditions générales d'achat**

Dans l'éventualité où l'achat s'effectuerait intégralement via le site [www.pikolinos.com](http://www.pikolinos.com), l'acheteur devra prendre connaissance des présentes conditions et exprimer son acceptation expresse en cochant la case de vérification du consentement concernée, située à la fin du processus d'achat et décochée par défaut.

## **6. Droit de rétractation**

Pikolinos vous offre la possibilité de renoncer à votre achat sur une période de trente (30) jours ouvrables à compter de la date de réception de la commande, sans devoir invoquer le motif de sa rétractation, sous réserve que le produit n'ait pas été utilisé ou détérioré. Si la commande comporte plusieurs produits livrés séparément, le délai commence à courir à compter du jour où l'acheteur prend matériellement possession du dernier article.

Vous pouvez exercer votre droit de rétractation par une déclaration dénuée d'ambiguïté qui devra nous être communiquée par une des modalités suivantes :

- a) En adressant un courrier électronique à [info@pikolinos.com](mailto:info@pikolinos.com), ou par courrier postal à l'adresse Elche (Alicante), calle Galileo Galilei n°2, C.P. 03203. Vous pouvez utiliser le formulaire de rétractation suivant, bien qu'il ne soit pas obligatoire.

### Modèle de formulaire de rétractation

(Il vous suffit de remplir et d'envoyer le présent formulaire si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

À l'attention de Pikostore S.L.U., calle Galileo Galilei n°2, 03203 – Elche (Alicante), Espagne, adresse de courrier électronique [info@pikolinos.com](mailto:info@pikolinos.com) :

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente de l'article [indiquer le produit], reçu le [indiquer la date de réception de la commande].

Prénom et nom(s) de famille :

Adresse :

Date : \_\_/\_\_/

Signature :

- b) À l'aide des formulaires types mis à disposition sur le site internet :
- a. Dans l'éventualité de disposer d'un compte sur notre site internet, vous devez y accéder grâce à vos identifiants via l'espace privé du site, cliquez sur « Mes commandes », choisissez la commande contenant le produit pour lequel vous souhaitez annuler l'achat, puis sélectionnez l'article en cliquant sur RETOURNER. Pikolinos enverra à l'acheteur un courrier électronique accusant réception de sa volonté de retourner les produits ainsi que les étapes à suivre.
  
  - b. Si vous ne disposez pas d'un compte sur notre site, vous pouvez rechercher votre commande sur <https://www.pikolinos.com/lu-fr/localizar-pedido/>, en saisissant le courrier électronique utilisé au moment de l'achat et le numéro de commande figurant dans l'e-mail de confirmation. Votre commande apparaîtra et vous pourrez sélectionner l'article en cliquant sur RETOURNER. Pikolinos enverra à l'acheteur un courrier électronique accusant réception de sa volonté de retourner les produits ainsi que les étapes à suivre.

Dans le cas d'une demande de retour d'un achat par l'intermédiaire des formulaires mis à disposition sur le site Web, le consommateur recevra un courrier électronique de Pikolinos, contenant un localisateur de retour. Ce code alphanumérique devra être communiqué à la Poste afin que soit imprimée l'étiquette de retour enregistrée dans son système. Il est inutile que le consommateur imprime le courriel au préalable, il lui suffit de montrer le code complet à la Poste.

Les retours sont gratuits.

L'acheteur doit choisir l'une des modalités mentionnées et retourner les produits concernés au plus tard dans un délai de quatorze (14) jours ouvrables à compter de la communication de son intention de se rétracter.

- Les conséquences de la rétractation

Dans le cas d'une rétractation, le client sera remboursé de tous les paiements perçus, y compris les frais d'envoi (à l'exception des frais supplémentaires résultant du choix par le client d'un mode de livraison autre que le mode de livraison ordinaire que nous proposons et qui est moins onéreux), sans retard excessif et, dans tous les cas, au plus tard dans les 14 jours ouvrables suivant la date de la communication de sa décision de se rétracter. Nous nous réservons la possibilité de différer le remboursement jusqu'à la récupération des biens ou la preuve de retour de ces derniers, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

La responsabilité du consommateur n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour s'assurer de la nature et du bon fonctionnement de ces biens.

Les biens retournés doivent nous parvenir dans le même état que celui de leur livraison, avec tous leurs contenants et emballages d'origine.

Les montants seront remboursés en utilisant le même moyen de paiement que celui ayant été utilisé pour régler l'achat.

- Informations supplémentaires

Il est expressément communiqué que durant les périodes de soldes ou d'offres promotionnelles exclusives le délai susvisé est susceptible d'être prolongé de soixante (60) jours. Le cas échéant, le site Web contiendra cette information ainsi que la date précise d'application dudit délai prolongé de retour (60 jours).

Si vous souhaitez échanger le produit contre un produit similaire mais de taille différente, vous devez retourner les produits et réaliser un nouvel achat, indépendamment du retour.

## **7. Obligations des parties**

### **7.1. Obligations de Pikolinos**

En vertu desdites Conditions, Pikolinos s'engage à :

- N'épargner aucun effort dans l'exécution des formalités nécessaires à la bonne réception de la commande par l'acheteur.
- Transmettre à l'acheteur toute l'information nécessaire à la bonne réception de la commande.
- Exécuter toute autre obligation figurant dans les présentes conditions ou dans toutes autres conditions qui pourraient en découler.

### **7.2. Obligations de l'acheteur**

Par l'acceptation des présentes conditions, l'acheteur s'engage à :

- Régler en temps voulu avec les moyens de paiement choisis, les montants correspondants, incluant les frais, les taxes et les suppléments spécifiés durant le processus d'achat. Le non-paiement au terme de l'ultime étape du processus d'achat dispense Pikolinos de l'exécution de ses obligations.
- Répondre de la véracité et la précision de toutes les informations communiquées au moment de l'achat.
- Assumer la responsabilité en cas de non-respect des conditions requises par Pikolinos pour obtenir la condition d'acheteur ou de détenir les documents indispensables pour passer la commande.
- Respecter toute autre obligation définie dans les présentes conditions ou toute autre condition applicable, notamment les conditions générales d'utilisation ou les conditions particulières d'inscription et assumer toute responsabilité découlant de son manquement, en dégageant Pikolinos de toute responsabilité.



## **8. Garantie légale**

Il est expressément communiqué que, si vous souscrivez un contrat en tant que consommateur et utilisateur, nous offrons des garanties sur les produits proposés à la vente par le biais du site internet, selon les termes légaux établis. Nous engageons ainsi notre responsabilité concernant tout défaut de conformité qui apparaîtrait dans un délai de deux ans à compter de la livraison du produit.

## **9. Exclusion de responsabilité**

Pikolinos ne saurait être tenue responsable pour des dommages causés à l'acheteur pour des raisons imputables à ce dernier.

La responsabilité de Pikolinos est exclusivement limitée aux dommages causés à l'acheteur lorsque ce dernier réalise ses achats par le biais du site Web, et que ces dommages découlent d'une faute intentionnelle de la part de Pikolinos.

À titre purement indicatif sans prétendre être exhaustif, Pikolinos n'est pas responsable :

- De l'usage que souhaite donner l'acheteur aux produits acquis via le site [www.pikolinos.com](http://www.pikolinos.com). En particulier, de l'usage d'un matériau vivant acquis par l'intermédiaire du site Web, du fait de l'influence de circonstances telles que les conditions météorologiques, saisonnières, environnementales...
- De l'adéquation des produits aux besoins réels de l'acheteur.
- Des dommages personnels ou matériels causés par l'utilisation des produits.
- Des dommages subis par les produits, lorsque ceux-ci ont été causés par l'entreprise chargée de leur transport.
- Du non-respect de ses obligations en cas de survenance d'une situation de force majeure, comme peut l'être, sans prétendre être exhaustif, les grèves de toute nature, les catastrophes naturelles, les manquements de la part du transporteur, etc.

L'acheteur reconnaît que les produits commandés sont acquis à ses propres risques et périls, l'activité de Pikolinos se limitant à l'exécution des tâches matérielles nécessaires à la livraison des produits qu'il a sélectionnés. En aucun cas Pikolinos saurait être tenue responsable du choix des produits décidés par l'acheteur, et cela même si Pikolinos lui a fourni des conseils en la matière, ainsi que du manque de diligence de l'acheteur lors de la vérification des spécifications des produits commandés.

En tout état de cause, la responsabilité imputable à Pikolinos à l'égard de l'acheteur, ne peut en aucun cas inclure le manque à gagner et sera limitée, dans tous les cas, au montant total reçu par Pikolinos de l'acheteur conformément à la disposition relative aux conditions économiques des présentes conditions.

## **10. Indemnisation**

Le non-respect par l'acheteur des présentes conditions ou de toute autre disposition applicable peut donner droit à des dommages et intérêts en faveur de Pikolinos. En ce sens, l'acheteur est tenu d'indemniser ce dernier pour tout dommage, préjudice, perte ou frais (tels que les honoraires d'avocats et des avoués).

Par ailleurs, si les manquements de l'acheteur ont pour effet d'entraîner toutes sortes de réclamations ou de procédures à l'encontre de Pikolinos, il devra dégager cette dernière de toute responsabilité, et celle-ci pourra à son tour lui réclamer toute dépense, frais, dommage ou préjudice en résultant.

## **11. Modifications**

Pikolinos se réserve le droit d'adapter et/ou de modifier à tout moment et sans préavis les présentes conditions générales.

Lesdites modifications sont alors applicables dès leur publication sur [www.pikolinos.com](http://www.pikolinos.com) par quelque moyen ou quelque forme que ce soit.

La modification des présentes conditions n'affectera que les acheteurs les ayant acceptées postérieurement à ladite modification.

## **12. Questions générales**

### **12.1. Validité et interprétation des Conditions**

Les présentes conditions, les conditions particulières acceptées à tout moment et toute autre condition applicable à l'acheteur constituent un accord unique entre l'acheteur et Pikolinos.

En cas de conflit d'interprétation entre les dispositions des présentes conditions et toute autre conditions souscrite entre les parties, les dispositions des présentes conditions prévalent sur celles-là, sauf stipulation contraire expresse.

Si l'une ou l'autre des parties, du fait de l'impossibilité ou de son intérêt, renonçait à exiger le strict respect de l'une des dispositions des présentes conditions à un moment déterminé, cela ne pourrait supposer ni s'interpréter comme une modification, totale ou partielle, de ces dernières, ou comme un abandon de leur part à exiger le respect de leurs dispositions, à l'avenir.

Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales de vente étaient jugées nulles par l'autorité compétente, cette nullité n'aurait pas pour effet d'entraîner la nullité des autres dispositions. Dans un tel cas, les parties contractantes s'engagent à négocier une nouvelle disposition en remplacement de celle annulée la plus similaire possible. Dans l'éventualité où cette substitution ne serait pas possible et que la disposition serait jugée essentielle aux présentes conditions par la partie lésée par sa nullité, celle-ci pourra demander la résolution des conditions.

Toute référence dans les présentes conditions à un article ou à un texte normatif abrogé doit être interprétée comme une référence à une disposition équivalente qui la substitue.

### **12.2. Langue employée**

La langue qui s'applique aux présentes conditions est l'espagnol. Par courtoisie et pour plus de confort pour l'acheteur, d'autres versions multilingues de ces

dernières ont été rédigées. L'acheteur accepte expressément que les conditions soient toujours régies par la version espagnole.

En cas de contradiction entre la version espagnole des présentes conditions générales d'achat et l'une de ses traductions, seule la version espagnole fait foi.

### **13. Plaintes, réclamations et résolutions extrajudiciaires des litiges**

En cas de plainte ou de réclamation, nous vous invitons à nous contacter via nos formulaires de contact de l'onglet Service client, ou par le numéro de téléphone, le courriel ou l'adresse postale indiqués dans la première clause des présentes conditions. Par ailleurs, sachez que nous mettons à disposition des consommateurs et utilisateurs des formulaires officiels de réclamation. Les plaintes et les réclamations exprimées auprès de notre service client seront traitées dans les plus brefs délais et, le cas échéant, dans le délai prévu par la loi. En outre, elles seront enregistrées sous un code identifiant que nous porterons à votre connaissance. Si, en tant que consommateur, vous estimez que vos droits ont été lésés, vous pouvez nous transmettre vos plaintes via l'adresse e-mail [info@pikolinos.com](mailto:info@pikolinos.com) afin de recourir à une solution extrajudiciaire des différends.

Veuillez noter que si l'achat conclu entre nous a été effectué en ligne via notre site Web, en conformité avec le règlement N° 524/2013 de l'UE, nous vous informons que vous pouvez exercer votre droit à un règlement extrajudiciaire de litiges en matière de consommation, disponible à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

### **14. Législation applicable et juridiction**

La relation entre Pikolinos et l'utilisateur est régie par la législation espagnole.

Tout litige découlant de ou en relation avec la souscription d'un contrat via ce site Web sera soumis à la juridiction non exclusive des cours et des tribunaux espagnols.

Pour les contrats conclus par un chef d'entreprise, les cours et les tribunaux de la ville d'Elche sont compétents, ou en absence de tribunaux du commerce dans cette ville, ceux d'Alicante sont compétents.

Pour les contrats conclus par un consommateur, la présente clause s'entend sous réserve de tous droits reconnus par la législation en vigueur.