

Conditions générales (CG)

Article 1 : Exploitant de la boutique en ligne C&A, Champ d'application des Conditions Générales de Vente

1.1. Exploitant de la boutique en ligne C&A.

Le site de vente en ligne www.c-et-a.com est exploité par C&A Mode GmbH & Co. KG, Wanheimer Strasse 70, D - 40468 DUESSELDORF (Allemagne), immatriculée au RCS de Duesseldorf sous le numéro HRA 6237. E-Mail : service@shop-c-et-a.com. L'associé personnellement responsable : C&A Retail GmbH, Siège : Luzern/Suisse, UID: CHE-116.290.471, Direction : Christian Bank, Christoph Hammer

1.2. Champ d'application des conditions générales de vente.

Toute vente en ligne effectuée par C&A Mode GmbH & Co. KG (ci-après « C&A Online ») est soumise, à l'exclusion de toutes autres, aux Conditions générales de vente (ci-après « les CGV ») ci-après exposées. C&A Online ne reconnaît en aucun cas les éventuelles CGV des clients (ci-après « le Client »), qu'elles soient totalement ou partiellement différentes des présentes, sauf accord écrit dérogatoire de C&A Online.

1.3. Vente réservée aux personnes physiques non commerçantes majeures

La boutique en ligne C&A s'adresse exclusivement aux consommateurs résidents en France métropolitaine, âgés de 18 ans révolus. Aucune vente en gros ne sera pratiquée.

1.4 Langue du contrat

La langue du contrat est le français.

Article 2 : Offre, Acceptation, Disponibilité

2.1. Offre

Tous les articles vendus via la boutique en ligne C&A sont décrits et présentés avec le plus grand soin. Les photos des articles n'ont aucune valeur contractuelle mais simplement indicative ; des altérations, notamment des couleurs, peuvent résulter de leur intégration sur le site de la boutique en ligne C&A.

2.2. Conclusion du contrat

Avant de cliquer sur le bouton « Valider le paiement », le Client devra vérifier dans son « Panier » le contenu de sa commande et, si nécessaire, la corriger ; le Client a la possibilité de modifier et de corriger sa commande à tout moment avant la validation finale. Pour pouvoir valider sa commande, le Client devra fournir toutes les données nécessaires à son traitement, cocher la case d'acceptation des CGV et de la Clause de confidentialité puis appuyer sur le bouton « Valider le paiement ».

Le contrat entre le Client et C&A Online est confirmé lorsque la commande est validée par le Client. Une fois validé, le Client recevra un Accusé de réception électronique émis

automatiquement. Il récapitule les éléments essentiels de la commande. Puis, lorsque le colis aura été remis au transporteur, C&A Online confirmera l'envoi de la commande au Client par e-mail.

2.3. Disponibilité des articles

C&A Online s'engage à honorer les commandes reçues via la boutique en ligne C&A dans la limite des stocks disponibles des articles. A défaut de disponibilité d'un ou de plusieurs article(s), C&A Online en informe le Client par e-mail ; cette partie de la commande est annulée et les articles commandés disponibles seront envoyés conformément aux présentes. Si aucun des articles commandés n'est disponible, toute la commande sera annulée.

Dans certains cas, notamment en cas d'incident de paiement, de difficulté prévisible relative à la livraison ou de commande anormale, C&A Online se réserve le droit de bloquer la commande jusqu'à résolution du problème.

Article 3 : Livraison des articles

3.1. Délai de livraison

Si les articles commandés par le Client sont disponibles, la livraison interviendra dans les 4 à 6 jours ouvrés à compter de la commande, passée en semaine avant 14 heures. La livraison s'entend ici comme la réception effective de l'article/du dernier article objet d'une même commande par le Client ou par un tiers désigné par lui à l'adresse indiquée par le Client.

3.2. Zone de livraison

La zone de livraison est limitée à la France métropolitaine exclusivement.

Article 4 : Prix, Participation aux frais de livraison

4.1. Prix

Tous les prix indiqués sur le site de la boutique en ligne C&A sont en euros et comprennent la TVA applicable ; tout changement du taux de TVA sera immédiatement répercuté sur les prix affichés.

Les offres et les prix pratiqués par la boutique en ligne C&A sont valables tant qu'ils sont en ligne et dans la limite des stocks disponibles.

4.2. Participation aux frais de livraison

Les prix indiqués s'entendent frais de livraison en sus. La participation s'élève actuellement à 5,95€ TTC par envoi avec Colissimo. Elle s'élève à 1,95€ TTC avec Click & Collect, mais les frais de livraison sont offerts à partir de 39€ d'achats pour toute commande quelque soit le mode de livraison choisi. C&A est en droit de modifier les

montants des frais de livraison ; les montants indiqués dans les CGV en vigueur au jour de la commande s'appliquant.

Article 5 : Modalités de paiement

1. le client peut choisir de payer par carte de crédit, par Google Pay ou par PayPal :

- Paiement par carte de crédit : carte bancaire, Visa, Mastercard ;
- Paiement par PayPal (uniquement si le client a accès à ce service auprès de sa banque) : PayPal effectue vos transactions sans jamais communiquer vos coordonnées bancaires aux destinataires.
- Paiement par Google Pay : offert comme méthode de paiement par Google LLC. La charge est effectuée lors de l'expédition des marchandises.
- Paiement par Apple Pay : offert comme méthode de paiement par Apple Pay Inc. Le prélèvement est effectuée lors de l'expédition des marchandises.

2. Dans ce contexte, C&A Online attire l'attention du Client sur le fait que des frais dépendant du moyen de paiement choisi pourraient lui être réclamés par sa banque ou tout autre tiers impliqué dans la transaction.

Article 6 : Responsabilité

C&A Online ne pourra voir sa responsabilité engagée pour les inconvénients et dommages relatifs à l'utilisation du réseau Internet tels que la rupture dans le service, la présence de virus informatiques ou d'intrusions extérieures ou, plus généralement, tout événement qualifié de force majeure par les tribunaux.

Toutes les indications relatives aux articles, toutes informations et tous autres éléments figurant sur le site de la boutique en ligne C&A sont donnés " tels quels ", sans garantie expresse ou implicite.

Article 7 : Propriété intellectuelle

La conception, la forme, le titre et plus généralement l'ensemble des éléments contenus sur le site www.c-et-a.com sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle ; ils sont notamment protégés par le droit d'auteur, le droit des marques, le droit des dessins et modèles, le droit des bases de données, le droit des brevets ainsi que le droit au nom et à l'image. Parmi les éléments protégés figurent notamment le texte, les photos, les images, les graphiques, les imprimés, le design de textiles, les présentations, les sons, les illustrations, les logiciels, d'autres technologies non nécessairement apparentes, les marques et les dessins et modèles (non) enregistrés.

Toute utilisation du site www.c-et-a.com - autre que la recherche et l'achat d'articles - nécessite une autorisation écrite et préalable de la part de C&A Online.

Article 8 : Données personnelles

Voir la déclaration relative à la " Confidentialité.

Article 9 : Droit applicable, Tribunal compétent

9.1 Droit applicable

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

9.2. Tribunal compétent

Le tribunal compétent en cas de litige sera celui du lieu de domicile du Client ou du lieu de la livraison effective du ou des articles.

Article 10 : Rétractation et Informations concernant l'exercice du droit de rétractation

10.1 Rétractation et Informations sur la rétractation

Droit de rétractation

Conformément à l'article L. 121-21 du Code de la consommation, le client a le droit de se rétracter du présent contrat sans avoir à motiver sa décision dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire quatorze jours à compter du jour de la livraison, étant précisé que si le délai s'achève un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. La livraison s'entend ici comme la réception effective de l'article par le client ou par un tiers désigné par lui, autre que le transporteur.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le client transmette sa déclaration exprimant sa volonté de se rétracter avant l'expiration du délai de rétractation.

Pour exercer son droit de rétractation, le client doit notifier sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté ou en remplissant le modèle ci-dessous, envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception ou par email. Sa déclaration doit être adressée à : C&A Mode GmbH & Co. KG, Postfach 210 110, 46268 Dorsten, Allemagne, Téléphone 01 73 44 32 99 ou service@shop-c-et-a.com. Si le client utilise cette dernière option, C&A lui enverra sans délai un accusé réception de la rétractation par email.

Effets de la rétractation

En cas de rétractation du présent contrat, C&A remboursera au client tous les paiements reçus de sa part, y compris les frais de livraison, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle C&A est informée de la décision du client de se rétracter. Toutefois, C&A pourra différer le remboursement jusqu'à ce qu'elle ait reçu la marchandise ou jusqu'à ce que le client

ait fourni la preuve de l'expédition de la marchandise, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

C&A procède au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le client pour la transaction initiale ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le client.

Le client doit renvoyer la marchandise sans retard excessif et au plus tard avant l'expiration d'un délai de quatorze jours à compter de la notification de sa décision de rétractation du présent contrat à C&A (voir conditions ci-dessus).

Les frais de retour sont à la charge de C&A Online, à condition que le client utilise l'étiquette autocollante prévue à cet effet qui lui aura été adressée au moment de la livraison. En général, une étiquette de retour est toujours incluse dans votre commande. Si ce n'est pas le cas, veuillez contacter notre service client par téléphone ou par e-mail.

La responsabilité du client ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation des articles résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces articles.

Aussi, tous les articles peuvent faire l'objet d'une rétractation, à condition qu'ils soient dans leur emballage d'origine, dûment étiquetés, en parfait état et non utilisés. C&A attire l'attention du client sur le fait que toute marque d'usage (y compris des traces de maquillage ou de rouge à lèvres, des odeurs de parfum etc.) sur un article le rend invendable pour C&A qui, pour compenser cette perte, vous réclamera une indemnité à hauteur du prix dudit article. Dans ce cas de figure, l'article vous sera retourné et l'intégralité du montant retenu par C&A

10.2. Si le Client retourne la marchandise avant l'expiration du délai de rétractation de quatorze jours, et quand bien même elle ne serait pas accompagnée de déclaration de rétractation, C&A Online considérera ce retour comme expression de la décision de rétractation du Client, avec toutes les conséquences sus-décrites.

Modèle de formulaire de rétractation

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat à l'attention de C&A Mode GmbH & Co. KG, Postfach 210 110, 46268 Dorsten, Allemagne, Téléphone 01 73 44 32 99 ou service@shop-c-et-a.com :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

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 :

(*) Rayez la mention inutile.

Adressez ce courrier en lettre recommandée avec accusé de réception.

Article 11 : Garantie de conformité – vices cachés

Tous les articles vendus sur le Site Internet <https://www.c-and-a.com/fr> bénéficient de la garantie légale de conformité (articles L.217-1 et suivants du Code de la consommation) et de la garantie des vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil), permettant au Client de renvoyer les articles livrés défectueux ou non conformes.

11.1 Garantie de conformité

Dans le cas où un article, même démarqué, ne répondrait pas aux critères de qualité de C&A Online, le Client est en droit de déposer une réclamation pendant la durée de garantie de conformité légale, soit vingt-quatre mois à compter du jour de la livraison. Il suffit pour cela que le Client retourne l'article à C&A Online, tout en précisant les défauts constatés et ses coordonnées bancaires.

Pour bénéficier de la garantie de conformité, le défaut du produit doit exister au jour de l'achat, étant précisé que conformément à l'article L217-7 les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué. Pour les biens d'occasions, ce délai est fixé à 12 mois.

Les articles défectueux sont à retourner en apposant l'étiquette de retour sur votre colis. En général, une étiquette de retour est toujours incluse dans votre commande. Si ce n'est pas le cas, veuillez contacter notre service client par téléphone ou par e-mail. Le service clientèle vous enverra immédiatement une étiquette de retour électronique à l'adresse e-mail que vous désirez. Quand vous aurez reçu cette étiquette, veuillez l'imprimer et la coller de manière bien visible sur le colis contenant votre renvoi. Nous vous prions de bien garder votre justificatif de retour jusqu'à ce que vous ayez reçu par e-mail notre confirmation de réception de l'article retourné.

Toute réclamation justifiée conduira au remboursement immédiat de l'article défectueux. C&A Online remboursera au Client tous les paiements reçus de sa part, y compris les frais de livraison, outre les frais de retour engagés dans le cadre de la réclamation.

Cette garantie ne couvre pas les défauts occasionnés du fait d'une utilisation anormale ou fautive ou résultant d'une cause étrangère aux qualités intrinsèques des articles.

11.2

En tout état de cause, les dispositions qui précèdent ne sont pas exclusives de l'application de la garantie légale des vices cachés des articles 1641 et suivants du Code civil.

Le Client pourra exercer ces garanties en adressant sa demande au Service Client à :

C&A Mode GmbH & Co. KG, Postfach 210 110, 46268 Dorsten, Allemagne,

Ou par Téléphone au 01 73 44 32 99

ou par mail service@shop-c-et-a.com. Si le client utilise cette dernière option, C&A lui enverra sans délai un accusé réception de la rétractation par email.

Article 12 : Règlement des litiges de consommation

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », après nous avoir sollicités et à défaut de réponse vous satisfaisant, vous avez la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation auprès de :

CM2C

49 rue de Ponthieu

75 008 PARIS

Tel : 01 89 47 00 14

Site internet : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php>

Mail : litiges@cm2c.net

Le demandeur à la médiation doit impérativement préciser au CM2C l'objet du litige et lui adresser toutes les pièces du dossier comme indiqué dans le formulaire de saisine. A défaut, la saisine ne pourra être prise en compte.

Un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

1° Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de C&A France par une réclamation écrite 2° La demande est manifestement infondée ou abusive ;

3° Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;

4° Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;

5° Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Le consommateur est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation

Mise à jour 01.04.2026