

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 résidants 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 « Commander avec obligation de paiement », le Client doit vérifier le contenu de sa commande dans son « Panier » 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 doit fournir toutes les données nécessaires à son traitement, confirmer qu'il a pris connaissance des CGV et de la Clause de confidentialité et qu'il les accepte, puis cliquer sur le bouton « Commander avec obligation de paiement ». En cliquant sur le bouton « Commander

avec obligation de paiement », vous acceptez la validité des présentes Conditions Générales.

Tant que vous n'avez pas cliqué sur ce bouton, vous pouvez à tout moment modifier et corriger la commande ainsi que les informations relatives à votre commande.

Le contrat entre le Client et C&A Online est conclu lorsque la commande est validée par le Client. Une fois la commande validée, le Client reçoit automatiquement un accusé de réception électronique. Celui-ci récapitule les éléments essentiels de la commande et comprend les présentes Conditions Générales en pièce jointe. Si vous n'avez pas déjà imprimé et/ou enregistré les données de votre commande et les présentes Conditions Générales par ailleurs dans le cadre du processus de commande, nous vous recommandons d'imprimer et de conserver cet e-mail. Celui-ci ne sera pas conservé de notre côté. L'accusé de réception ne constitue pas un contrat de vente ; il atteste uniquement que nous avons reçu votre commande. Une fois le colis remis au transporteur, C&A Online confirmera au Client par e-mail que la commande a été expédiée.

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.

2.4. Montant minimum de commande

Le montant minimum de votre commande est de 1,00€. En d'autres termes, nous ne pouvons pas traiter les commandes dont le montant est inférieur à cette somme.

2.5. Facture électronique

En cliquant sur le bouton « Commander avec obligation de paiement », vous acceptez de recevoir notre facture sous forme électronique. La facture, sous la forme d'un document PDF, vous sera envoyée dans un e-mail séparé en tant que pièce jointe relative à votre commande.

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. Si les marchandises d'une commande sont expédiées en plusieurs livraisons partielles, les frais d'expédition forfaitaires ne sont facturés qu'une seule fois. 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, par Apple 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.

3. Nous nous réservons le droit de limiter, dans certains cas, les modes de paiement proposés mentionnés ci-dessus.

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 : Garantie de conformité – vices cachés

Tous les articles vendus sur le site <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 contre les vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil), permettant au Client de retourner les articles livrés défectueux ou non conformes.

7.1 Garantie de conformité

Dans le cas où un article, même s'il est marqué, ne répondrait pas aux critères de qualité de C&A Online, le Client est en droit de présenter une réclamation pendant la durée de la garantie légale de conformité, soit vingt-quatre mois à compter du jour de la livraison. Il suffit au Client de retourner l'article à C&A Online en précisant les défauts constatés ainsi que 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 L.217-7, 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'occasion, ce délai est fixé à 12 mois.

Un résumé de vos droits au titre de la garantie légale figure dans le [Legal Guarantee Label](#).

Le droit légal à la réparation ne s'applique pas aux catégories de produits distribuées par C&A.

Les articles défectueux doivent être retournés en apposant l'étiquette de retour sur votre colis. En règle générale, 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 client vous enverra immédiatement une étiquette de retour électronique à l'adresse e-mail de votre choix. Une fois cette étiquette reçue, veuillez l'imprimer et l'apposer de manière bien visible sur le colis contenant votre retour. Veuillez conserver 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 donnera lieu au remboursement immédiat de l'article défectueux. C&A Online remboursera au Client l'ensemble des paiements reçus de sa part, y compris les frais de livraison, ainsi que les frais de retour engagés dans le cadre de la réclamation.

Cette garantie ne couvre pas les défauts causés par une utilisation anormale ou incorrecte ou résultant d'une cause étrangère aux qualités intrinsèques des articles.

7.2

En tout état de cause, les dispositions qui précèdent n'excluent pas l'application de la garantie légale contre les vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Le Client peut exercer ces garanties en adressant sa demande au Service Client à l'adresse suivante :

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

ou par téléphone au 01 73 44 32 99 (du lundi au vendredi de 9 h 00 à 18 h 00),

ou par e-mail à service@shop-c-et-a.com. Si le Client utilise cette dernière option, C&A lui enverra immédiatement par e-mail un accusé de réception de sa demande.

Article 8 : 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 9 : Données personnelles

Voir la déclaration relative à la " Confidentialité.

Article 10 : Droit applicable, juridiction compétente

10.1 Droit applicable

Les présentes Conditions générales ainsi que tous les contrats qui y sont liés et conclus via <https://www.c-and-a.com/fr/fr/shop/> sont soumis au droit français.

10.2 Juridiction compétente

En cas de litige, la juridiction compétente sera celle du lieu de résidence du Client ou celle du lieu de livraison effective du ou des articles.

Article 11 : Informations conformément à la législation relative aux piles et batteries

En tant que vendeur de piles et de batteries rechargeables, ainsi que d'appareils contenant des piles et des batteries rechargeables, nous sommes légalement tenus de vous informer de ce qui suit : il est généralement interdit de jeter les piles et les accumulateurs avec les ordures ménagères. Le symbole de la poubelle barrée signifie que vous ne devez pas jeter les piles et les batteries rechargeables avec les déchets ménagers :



Vous êtes légalement tenu de rapporter les piles et batteries rechargeables usagées à un point de collecte prévu à cet effet. Veuillez recouvrir les bornes des batteries au lithium avec du ruban adhésif avant de les déposer au point de collecte afin d'éviter les risques liés à d'éventuels dommages et de prévenir les courts-circuits. Les piles et batteries rechargeables usagées peuvent contenir des substances nocives susceptibles de nuire à l'environnement ou à votre santé si elles ne sont pas stockées ou éliminées correctement. Le symbole chimique Cd désigne le cadmium, Hg le mercure et Pb le plomb.

Les piles contiennent également des matières premières importantes, telles que le fer, le zinc, le manganèse ou le nickel, qui peuvent être recyclées. Après utilisation, vous pouvez soit nous renvoyer, en affranchissant suffisamment votre envoi, les types de piles que nous commercialisons, soit les rapporter gratuitement dans votre magasin C&A local ou dans tout autre point de collecte prévu à cet effet. Veuillez déposer les

piles ou batteries rechargeables défectueuses dans le point de collecte des déchets dangereux de votre centre de recyclage local.

Article 12 : Droit de rétractation et informations relatives à la rétractation

12.1 Rétractation et informations relatives au droit de rétractation

Droit de rétractation

Conformément à l'article L. 121-21 du Code de la consommation, le Client dispose du droit de se rétracter du présent contrat, sans avoir à justifier sa décision, dans un délai de 14 jours.

Le délai de rétractation expire 14 jours à compter du jour de la livraison, étant précisé que, si ce délai expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Par livraison, on entend ici 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 envoie sa déclaration exprimant sa volonté de se rétracter avant l'expiration du délai de rétractation.

Pour exercer votre droit de rétraction, vous devez nous (C&A Mode GmbH & Co. KG, Postfach 210 110, 46268 Dorsten, Allemagne, téléphone : 01 73 44 32 99, adresse e-mail : service@shop-c-et-a.com) informer de votre décision de renoncer au présent contrat par le biais d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (p. ex., une lettre envoyée par e-mail ou par courrier postal). Vous pouvez pour cela recourir au modèle de formulaire de rétractation ci-joint, qui n'est toutefois pas obligatoire. Vous pouvez également exercer votre droit de rétractation en ligne au lien <https://www.c-and-a.com/fr/fr/shop/withdraw-contract>. Si vous recourez à la fonction en ligne, nous vous envoyons immédiatement, sur un support de données permanent (p. ex., via un e-mail), une confirmation de réception comprenant les informations relatives au contenu de la déclaration de rétractation ainsi que la date de l'heure de sa réception.

Pour respecter le délai de rétractation, il vous suffit d'envoyer le message concernant l'exercice de votre droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Conséquences de la rétractation

Si vous renoncez au présent contrat, nous sommes dans l'obligation de vous rembourser immédiatement et au plus tard dans un délai de 14 jours tous les paiements que nous avons reçus de votre part, et le cas échéant, également les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires résultant de votre décision de recourir à un autre type de livraison que la livraison standard la plus économique que nous vous proposons) à compter du jour de la réception de votre message mentionnant la rétractation du présent contrat. Nous vous remboursons les frais de livraison uniquement dans le cas d'une rétractation intégrale du présent contrat. Dans le cadre

de ce remboursement, nous emploierons la même méthode de paiement que vous avez utilisée lors de la transaction d'origine, sauf s'il en a été expressément convenu autrement avec vous. En aucun cas nous ne vous facturerons des frais en raison de ce remboursement. Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu la marchandise ou jusqu'à ce que vous nous ayez fourni la preuve de l'expédition de la marchandise, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Vous devez renvoyer ou restituer les marchandises immédiatement et dans tous les cas au plus tard dans un délai de 14 jours à compter de la date à laquelle vous nous avez informés de la rétractation du présent contrat. Le délai est respecté lorsque les marchandises sont envoyées avant expiration du délai de 14 jours.

Les frais de retour sont pris en charge par C&A Online, à condition que le Client utilise l'étiquette autocollante prévue à cet effet qui lui aura été envoyée au moment de la livraison. En règle générale, 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.

Votre responsabilité ne sera 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.

[Modèle de formulaire de rétractation](#)

(complétez et renvoyez ce formulaire uniquement si vous souhaitez renoncer au contrat)

À C&A Mode GmbH & Co. KG, Postfach 210110, 46268 Dorsten, Allemagne, ou à l'adresse e-mail : service@shop-c-et-a.com :

Par la présente, je/nous (*) vous informe/informons (*) de la rétractation de mon/notre (*) contrat pour l'achat des marchandises suivantes/pour la fourniture des prestations suivantes (*),

Commande effectuée le (*) / Réception le (*),

Nom du/des consommateur(s),

Adresse du/des consommateur(s),

Signature du/des consommateur(s) (seulement si ce formulaire est soumis au format papier),

Date(*) Rayez la mention inutile"

Article 13 : Droit de retour contractuel étendu et informations complémentaires relatives au retour

1. Droit de retour contractuel étendu

Indépendamment du droit de rétractation légal dont vous disposez, nous vous octroyons, sur la base du volontariat, un droit de retour contractuel étendu. Vous avez ainsi la possibilité de nous renvoyer votre commande en intégralité ou en partie dans un délai de 28 jours à compter de l'envoi de la marchandise.

2. Informations relatives au retour

Veuillez remplir le formulaire de retour que vous trouverez dans votre colis puis déposez-le dans le colis avec le ou les article(s) à retourner. Fermez bien le colis et collez l'étiquette fournie dans le colis sur celui-ci. En cas de perte de l'étiquette de retour, veuillez contacter notre service à la clientèle pour en obtenir un nouveau.

3. Renvoi de marchandises défectueuses

Indépendamment de votre droit légal à la rétractation et de notre droit volontaire de retour, vous pouvez gratuitement retourner des marchandises défectueuses dans la période de garantie légale. Dans ce cas, veuillez contacter notre service à la clientèle pour obtenir une étiquette de retour.

Article 14 : Règlement des litiges de consommation

Conformément aux dispositions des articles L. 612-1 et suivants du Code de la consommation, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel, sous réserve de l'article L. 612-2 du [Code de la consommation](#).

À cette fin, nous vous proposons de saisir le CMAP (Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris) :

- au moyen du formulaire disponible sur le site Internet du CMAP à l'adresse www.mediateur-conso.cmap.fr ;
- par e-mail à consommation@cmap.fr ; ou
- par courrier postal à l'adresse suivante : CMAP – Service Médiation de la consommation, 39 avenue Franklin Roosevelt, 75008 Paris.

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 25.09.2026