

# **CONDITIONS DE CONTRATATION**

Nous vous invitons à découvrir toutes les informations nécessaires concernant les transactions électroniques que vous effectuez sur ce site.

**SHOP DUTY FREE ONLINE S.L.** mise sur la transparence et la clarté dans les

transactions commerciales effectuées sur ce portail, garantissant un espace engagé en faveur

des droits des utilisateurs et des clients. C'est pourquoi nous vous recommandons, avant de

souscrire à l'un des produits que nous mettons à votre disposition sur ce site, de lire les

présentes conditions et les termes appliqués à la prestation des services offerts par SHOP

DUTY FREE, notamment la **vente de TÉLÉPHONES MOBILES, TABLETTES,**

**ÉQUIPEMENTS INFORMATIQUES ET ACCESSOIRES POUR TÉLÉPHONES**

**MOBILES, AINSI QUE DES ARTICLES D'ÉLECTRONIQUE EN GÉNÉRAL VIA INTERN ET.**

Les présentes conditions contractuelles régissent la relation entre **SHOP DUTY FREE ONLINE**

**S.L.** et les clients du site [WWW.SHOPDUTYFREE.FR](http://WWW.SHOPDUTYFREE.FR).

**SHOP DUTY FREE ONLINE S.L.** se réserve le droit de modifier ou de changer les

présentes conditions à tout moment. Si les modifications constituent un changement

substantiel des termes, **SHOP DUTY FREE** en informera par l'affichage d'une annonce sur notre site web.

Les services et/ou produits sont disponibles uniquement pour les personnes morales et les personnes âgées de 16 ans et plus.

Les achats effectués sur notre site web sont exclusivement destinés aux consommateurs finaux.

Ce site respecte les réglementations suivantes :

La Loi 34/2002, du 11 juillet, sur les Services de la Société de l'information et de Commerce

Électronique (LSSI-CE), le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil, du

27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des

données personnelles et à la libre circulation de ces données ; et la Loi Organique 3/2018, du 5

décembre, sur la Protection des Données Personnelles et garantie des droits numériques.

## **IDENTIFICADOR DEL VENDEDOR**

En vertu de la Loi 34/2002 sur les Services de la Société de l'Information et du Commerce

Électronique (LSSICE), nous vous fournissons les informations suivantes :

**Dénomination sociale : SHOP DUTY FREE ONLINE S.L.**

**CIF/NIF : B56858400**

**MÉTHODE DE CONTACT : VIA FORMULAIRE  
(WWW.SHOPDUTYFREE.FR/CONTACTER)**

**Siège social : C/ ALEJANDRO HIDALGO NUM, 3 LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Son  
activité sociale est : COMMERCE DE DÉTAIL DE PRODUITS DIVERS PAR  
CORRESPONDANCE OU PAR INTERNET.**

**Objectif du site web : VENTE DE PRODUITS ÉLECTRONIQUES VIA LE WEB.**

**Registre du commerce : REGISTRE DU COMMERCE DE LAS PALMAS DE GRAN**

**CANARIA, AU VOLUME 2338 GÉNÉRAL, INSCRIPTION 1<sup>a</sup> DU LIVRE DES SOCIÉTÉS,  
FOLIO 145, FEUILLE GC-62087.**

## **CARACTÉRISTIQUES DES PRODUITS OFFERTS**

**SHOP DUTY FREE ONLINE S.L. propose un large assortiment de produits.**

**Les produits exposés sur SHOP DUTY FREE sont DES ARTICLES  
ÉLECTRONIQUES MARQUE APPLE ORIGINAUX, AINSI QUE DES ARTICLES  
DE DIFFÉRENTES MARQUES COMPATIBLES AVEC LES PRODUITS DE LA  
MARQUE APPLE.**

## **COMMENT PASSER UNE COMMANDE**

Pour passer une commande, le client doit contacter SHOP DUTY FREE et fournir les informations nécessaires à l'acquisition des produits disponibles sur ce site web. Les informations fournies doivent être précises, complètes et à jour à tout moment. Ne pas le faire constitue une violation des termes, pouvant entraîner la résiliation du contrat avec **SHOP DUTY FREE ONLINE S.L.** Dès acceptation, le client devient Client de **SHOP DUTY FREE.**

Les commandes doivent être passées en suivant les étapes suivantes :

### **1. SÉLECTION DES PRODUITS ET AJOUT AU PANIER**

L'utilisateur pourra sélectionner les produits souhaités et les ajouter au panier.

### **2. RÉVISION DU PANIER ET FINALISATION DE L'ACHAT**

Après avoir sélectionné les produits, l'utilisateur doit vérifier le contenu de son panier et procéder à la finalisation de l'achat. Il/elle introduira les

données minimales nécessaires pour passer la commande.

### 3. **CHOIX DU MODE DE PAIEMENT**

Une fois les champs nécessaires remplis, l'utilisateur cliquera sur le bouton ACHETER MAINTENANT pour sélectionner/entrer les informations relatives à la méthode de paiement.

### 4. **SÉLECTION DU MODE DE PAIEMENT ET DE LIVRAISON**

L'utilisateur choisira l'une des méthodes de paiement ainsi que le mode de livraison. Ensuite, il/elle cliquera sur le bouton ACHETER MAINTENANT.

### 5. **CONFIRMATION DE COMMANDE**

Une fois l'achat effectué, **SHOP DUTY FREE ONLINE** enverra par email une confirmation de commande avec un numéro d'identification. Si vous n'êtes pas d'accord avec les informations contenues, vous pourrez demander la modification ou l'annulation du contrat. La communication doit être faite dans les 24 heures suivant la confirmation de la commande par email à [INFO@SHOPDUTYFREE.FR](mailto:INFO@SHOPDUTYFREE.FR) tant que la commande n'est pas sortie de nos entrepôts.

### 6. **VALIDATION DE LA COMMANDE ET ACCEPTATION DES CONDITIONS**

La validation de la commande implique que vous avez été informé et avez expressément accepté ces conditions générales. La preuve de ces opérations sera basée sur les données recueillies par le site web, qui archivera le document électronique dans lequel le contrat est formalisé. Vous aurez le droit d'accéder à ce document.

### 7. **UTILISATION DES CODES PROMOTIONNELS**

Les coupons ou codes promotionnels sont à usage individuel et non cumulables et soumis aux dates de validité indiquées. {RAISON SOCIALE} se réserve le droit d'annuler toute promotion pour clients individuels ou collectifs si un usage abusif ou inapproprié en est fait.

## **PRIX ET MODE DE PAIEMENT**

Le client s'engage à payer les produits commandés à **SHOP DUTY FREE** par les moyens de paiement acceptés par **SHOP DUTY FREE** et pour tout montant

complémentaire (y compris les taxes et frais de retard de paiement, le cas échéant).

Les prix applicables à chaque produit sont ceux indiqués sur le site web à la date de la commande, incluant le cas échéant la TVA (Taxe sur la Valeur Ajoutée) pour les transactions en territoire espagnol. Ceci étant dit, conformément à la loi 37/1992, du 28 décembre, réglementant cette taxe, l'opération peut être exempte ou non soumise à la TVA en fonction du pays de résidence de l'acheteur et de sa qualité. Conséquemment, dans certains cas, le prix final de la commande peut être modifié par rapport à celui figurant sur le site.

Lors du paiement, **SHOP DUTY FREE** redirigera vers la passerelle de paiement de **SHOP DUTY FREE**.

**SHOP DUTY FREE ONLINE S.L.** accepte les méthodes de paiement suivantes :

**1. Par carte de crédit ou de débit**

Nous acceptons les cartes Visa, MasterCard. Le paiement peut être effectué immédiatement via la passerelle de paiement sécurisée SSL de notre banque. En cas de restitution ou d'annulation de la commande, le montant sera remboursé sur la même carte utilisée pour le paiement. Les données personnelles et bancaires seront protégées avec toutes les mesures de sécurité établies par la Loi Organique 3/2018, du 5 décembre, de Protection des Données Personnelles et garantie des droits numériques (LOPDGDD) avec une totale confidentialité.

**2. Paiement avec Cryptomonnaie: META MASK, BINANCE PAY et paiement avec les cryptomonnaies définies.** Lors de la sélection de ce mode de paiement, le montant en cryptomonnaie à transférer, le taux de change et l'adresse de transfert seront indiqués, ainsi que le temps disponible pour effectuer l'envoi. Si la transaction n'est pas complétée dans ce délai, elle sera annulée. Notez qu'aucune commande ne sera expédiée tant que nous n'aurons pas reçu une confirmation explicite de la transaction. Soyez informé que si vous choisissez ce mode de paiement, vous payez l'équivalent en euros. Nous ne vendons et ne travaillons qu'en euros. En cas de demande d'annulation/de remboursement, il sera

effectué par virement en €. Nous vous informons qu'un pourcentage supplémentaire sera ajouté pour compenser la volatilité du taux de change.

### **3. Autres systèmes: Apple Pay, Google Pay, Stripe.**

Aucun autre mode de paiement n'est accepté. Le paiement est toujours à 100% à l'avance de la commande et les commandes seront expédiées une fois le paiement confirmé.

### **VALIDITÉ DES PRIX ET OFFRES**

Les produits offerts sur le site, et leurs prix, seront disponibles à l'achat tant qu'ils seront dans le catalogue des produits visibles sur le site Web. Les clients sont priés d'accéder aux versions mises à jour du site Web pour éviter les erreurs de prix. Dans tous les cas, les commandes en cours garderont leurs conditions pendant 7 jours à compter de leur formalisation.

### **ENVOIS ET TRANSPORT**

Les frais de livraison sont les suivants :

Les frais de livraison sont de 13 €, avec un délai de 11 à 15 jours ouvrables.

Si le produit est en stock, la commande sera expédiée immédiatement à l'adresse de livraison indiquée par le client et sera remise dans un délai maximum de 30 jours à compter de la commande. Si le produit n'est pas en stock au moment de l'achat, le délai d'expédition **prévu peut dépasser 30 jours**.

En cas d'imprévu dans la livraison, nous contacterons par email à l'adresse fournie lors de l'inscription sur le site pour trouver une solution. Alternativement, nous pourrions vous contacter par téléphone si fourni, ou tenter directement une seconde livraison à l'adresse fournie. Si le contact ou la livraison n'a pas été effectuée ni à la première ni à la seconde visite, le client sera responsable de contacter le transporteur ou **SHOP DUTY FREE** par email et assumera les frais

supplémentaires pour d'éventuelles livraisons successives.

### **Dommmages pendant le transport**

Si à la réception de la marchandise vous constatez des dommages sur l'emballage ou un nombre incorrect de colis, veuillez l'indiquer sur le bon de livraison que vous signerez pour le transporteur et nous le signaler dès que possible. En cas de scellement avec du ruban adhésif sur la boîte qui n'appartient pas à l'entreprise SEUR, il doit être signalé sur le bon de livraison aussi.

Il est expressément averti que seules les réclamations pour dommages de transport sont acceptées dans un délai de 7 jours ouvrables à compter de la réception du produit, nécessitant l'envoi de photos de la boîte d'expédition, de l'étiquette de la boîte et du défaut du produit avec une déclaration sous serment via le formulaire de contact sur [www.shopdutyfree.fr/contacter](http://www.shopdutyfree.fr/contacter) ou par email à **INFO@SHOPDUTYFREE.FR**.

### **Transporteurs**

**SHOP DUTY FREE ONLINE S.L.** travaille exclusivement avec l'agence d'expédition SEUR.

En cas de modification d'un délai, le service client de SHOP DUTY FREE vous informera, par email ou appel téléphonique, du délai de livraison approximatif pour l'envoi total de votre commande. De même, vous serez tenu informé de toute variation pouvant survenir de ce délai.

**Aucune livraison ne sera faite à des boîtes postales.** Nous nous réservons le droit de retenir l'envoi de commandes avec des adresses erronées. Nous vous contacterons dans tous les cas selon les informations fournies pour toute incidente ou doute pouvant survenir lors de la prise de commande.

### **GARANTIE DES PRODUITS**

Tous les produits que vous achetez auprès de **SHOP DUTY FREE ONLINE S.L.** en tant que particulier sont couverts par une garantie légale de deux ans (produits achetés avant le 1er janvier 2022) ou trois ans (produits achetés à partir du 1er janvier 2022) contre les défauts de conformité conformément à la loi générale

pour la défense des consommateurs et utilisateurs (Décret législatif royal 1/2007). Les déficiences causées par la négligence, les chocs, l'utilisation ou la manipulation inappropriées, une tension inadéquate, une installation incorrecte non effectuée par le service technique autorisé lorsque applicable, ou les matériaux soumis à une usure due à leur usage normal ne sont pas couvertes. Dans le cas d'articles informatiques, la garantie ne couvrira pas la suppression des virus, la restauration des programmes pour ce motif ou la réinstallation du disque provoquée par son effacement.

En cas d'incidents justifiant l'utilisation de la garantie, une réparation, un échange d'article, une réduction ou un remboursement seront proposés, dans les termes légalement établis. A partir du 1er janvier 2022, tous les dispositifs susceptibles d'être réparés (tels que iPhone, iPad, Mac, Apple Watch) auront une période de réparation de 10 ans, le fabricant garantissant l'approvisionnement de pièces ou produits de remplacement.

Si vous avez un problème avec l'exercice de votre garantie, contactez-nous pour résoudre le problème à l'appel téléphonique 931 710 480 (appuyez sur la touche 4 de l'automate téléphonique pour qu'un opérateur vous réponde directement) ou envoyez-nous un e-mail à l'adresse suivante: [INFO@SHOPDUTYFREE.FR](mailto:INFO@SHOPDUTYFREE.FR).

## **SYSTÈME COMMUN DE LA TAXE SUR LA VALEUR AJOUTÉE DE L'UNION EUROPÉENNE**

Conformément à la loi 37/1992, du 28 décembre, réglementant ladite taxe et la Directive Européenne 2008/8/CE, l'opération peut être exonérée ou non soumise à celui-ci en fonction du lieu de résidence de l'acheteur et de sa capacité. Par conséquent, dans certains cas, le prix final de la commande pourra être modifié par rapport à celui figurant sur le site internet. Le prix des produits commercialisés par **SHOP DUTY FREE ONLINE S.L.** inclut la TVA espagnole. Toutefois, le prix final de votre commande peut varier selon le taux de TVA applicable à la commande. Pour les commandes destinées aux Canaries, la TVA sera déduite et le taux du IGIC correspondant sera appliqué. Pour les commandes destinées à d'autres pays de l'Union Européenne, la TVA espagnole

sera déduite et le taux de TVA correspondant au pays de destination appliqué. Le prix final apparaîtra lors de la confirmation de votre commande reflétant le taux de TVA/IGIC correspondant au lieu de destination des produits. Les prix des Services peuvent changer à tout moment à la discrétion unique et exclusive de **SHOP DUTY FREE ONLINE**. Les Services ne fournissent pas de protection de prix ou de remboursement dans le cas de réduction des prix ou d'offres promotionnelles.

## **POLITIQUE DE RETOURS**

Seules les annulations et/ou retours seront acceptés dans les termes suivants :

### **A) Annulation :**

Le client peut annuler sa commande et **demande le remboursement intégral si celle-ci n'a pas encore été expédiée**. Pour cela, il/elle doit nous contacter dès que possible via le formulaire de contact ou nous envoyer un e-mail à **INFO@SHOPDUTYFREE.FR** en fournissant ses détails et numéro de commande. Pour les produits fabriqués sur mesure à la demande du consommateur, le Client aura le droit d'annuler une commande dans un délai de 24 heures à compter de la confirmation de la commande. Les clients peuvent annuler une commande en contactant **SHOPDUTYFREE** à l'adresse suivante: <https://www.shopdutyfree.fr/contacter>. Par ailleurs, **SHOPDUTYFREE** pourra annuler toute commande et le client sera informé une fois la commande annulée. Aucun paiement ne sera facturé pour une commande annulée conformément à la présente clause. Tout paiement effectué avant que **SHOPDUTYFREE** n'annule une commande sera remboursé par le même moyen utilisé pour payer la commande.

### **B) Retour :**

Le client/consommateur a un délai de **14 jours calendaires** pour retourner le produit et obtenir un remboursement intégral. Aucun retour ne sera accepté pour les produits dont les caractéristiques ont été spécifiquement confectionnées à la demande du Consommateur.

Passé ce délai, vous pouvez encore retourner le produit jusqu'à 30 jours calendaires à compter de la date d'achat. Dans ce cas, le montant du remboursement ne sera pas intégral, et sera calculé en fonction de l'état du produit au moment de son retour. Nos processus de préparation et d'emballage sont très rigoureux, garantissant que les produits sont envoyés sans défauts. Veuillez vérifier attentivement que les scellés fermant votre colis n'ont pas été modifiés ou endommagés.

Aucun retour ne sera accepté pour les produits emballés une fois ouverts et/ou manipulés, et ne conservant pas les emballages originaux. Vous devez indiquer sur le bon de livraison le motif du retour dans ce cas.

Si le produit est livré en mauvais état, **SHOP DUTY FREE ONLINE S.L. prendra en charge les frais de retour**, à condition que les produits soient dans leur emballage d'origine et n'aient été consommés ni totalement ni partiellement.

Pour gérer la réclamation, vous devez nous contacter dans les **24 heures suivant** la réception de l'envoi en nous envoyant un courriel à **INFO@SHOPDUTYFREE.FR**, en indiquant votre nom, le numéro de commande et en expliquant en détail ce qui s'est passé. **SHOP DUTY FREE** offre un retour gratuit, pour cela nous programmons une collecte à l'adresse de livraison, ou nous proposons de déposer le retour à un point de collecte pendant une période de 5 jours à compter de la confirmation du retour. Si vous n'avez pas envoyé votre commande dans ce délai ou n'avez pas répondu par écrit à nos messages dans un délai de 7 jours, nous procéderons à l'annulation du retour.

Si vous êtes dans la période de retour et remplissez les conditions mentionnées ci-dessus, vous pouvez faire le retour à vos frais à l'adresse suivante :

**ShopDutyFree / Seur Logística**

**Calle Zapateros S/N C.P 45200 Illescas (Toledo)**

**Téléphone: 93 171 04 80**

Si vous effectuez le retour à vos frais, nous vous recommandons d'assurer l'envoi en cas de perte ou de dommage matériel par l'agence de transport.

ShopDutyFree s'engage à rembourser l'argent du retour dès qu'il est dans les

installations logistiques et après avoir effectué l'évaluation pertinente de celui-ci. Le remboursement sera effectué en utilisant le même moyen de paiement utilisé par le client pour la transaction initiale, à moins que le client ne dispose expressément du contraire; dans tous les cas, aucun frais ne sera encouru en conséquence du remboursement.

Si vous avez payé la commande avec de la Cryptomonnaie, le montant de l'achat sera remboursé en monnaie locale (monnaie fiduciaire €). En cas de retour, un email avec des instructions pour son remboursement sera envoyé.

En cas de perte de votre retour par le transport ou par le service logistique, nous ne pouvons envoyer une autre unité du même modèle que si nous avons d'autres unités disponibles. Si nous n'avons pas d'autres unités disponibles, un remboursement ou l'expédition d'un autre modèle sera effectué selon ce qui est le plus approprié. Si le modèle proposé est supérieur, vous serez informé du coût supplémentaire à payer. Si vous n'acceptez pas, nous procéderons au remboursement du prix du produit. Si le modèle est inférieur au modèle proposé, la différence entre le montant payé et le prix de l'appareil proposé sera remboursée.

En cas de perte, aucune démarche ne peut être effectuée avant de recevoir une confirmation explicite de l'agence de transport indiquant que votre envoi a bien été perdu.

Si vous retournez un produit ne correspondant pas à celui qui vous a été livré, votre retour sera refusé et vous devrez récupérer le produit vous-même. Vous ne pourrez pas recevoir le remboursement du montant de votre achat. De plus, vous devrez payer le montant correspondant aux frais d'expédition et de manipulation, dans un délai de 5 jours ouvrables maximum. En cas de refus de paiement, la demande de retour sera annulée.

Nous soulignons que pour des raisons de santé, il n'est pas possible de retourner les produits déballés / ouverts tels que les écouteurs, étuis et câbles, produits ne disposant pas de numéro de série, catalogues, ainsi que les consommables.

### **C) Droit de rétractation**

Conformément à l'article 103 du Décret législatif royal 1/2007, du 16 novembre, par lequel le texte consolidé de la Loi Générale pour la Défense des Consommateurs et Utilisateurs approuve le droit de retrait, celui-ci ne peut être exercé (sauf en cas d'erreur ou de défaut du produit ou du service contracté), dans les cas prévus par l'article 45 de la Loi sur le Commerce :

I) Contrats de fourniture de biens fabriqués selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés, ou qui, par nature, ne peuvent être retournés ou peuvent se détériorer ou périmer rapidement.

II) Contrats de fourniture d'enregistrements sonores ou vidéo, de disques et de programmes informatiques qui ont été descellés par le consommateur, ainsi que des fichiers informatiques, fournis par voie électronique, téléchargeables ou reproductibles pour un usage immédiat et permanent.

III) Et en général, tous les produits commandés à distance réalisés sur mesure : vêtements, développement photographique, etc., ou susceptibles de copie (livres, musique, jeux vidéo, etc.).

Le client aura le droit de se retirer du contrat pendant une période de 14 jours calendaires sans avoir à justifier d'un motif et sans encourir de coût supplémentaire autre que ceux prévus aux articles 107.2 et 108, conformément aux dispositions du BOE-A-2014-3329. Pour exercer ce droit, un formulaire est fourni où les données nécessaires à sa gestion peuvent être complétées.

**Comment retourner des produits dans les cas acceptés :**

Pour retourner un produit dans les cas prévus et acceptés par cette politique de rétractation, veuillez suivre les instructions suivantes :

A) Aucun retour ne sera accepté avec frais à percevoir.

B) Vous devez avoir notifié à SHOP DUTY FREE votre intention de vous rétracter et avoir obtenu l'autorisation correspondante avant d'effectuer l'envoi.

C) Vous devez télécharger et remplir le formulaire de rétractation qui apparaît ci-dessous et l'envoyer avec le paquet.

D) Vous devez insérer le(s) produit(s) dans un paquet dûment emballé. L'adresse d'envoi :

**ShopDutyFree / Seur Logística Calle Zapateros S/N C.P 45200 Illescas  
(Toledo)**

**Téléphone : 93 171 04 80**

Apportez le colis (avec le formulaire de rétractation adjoint) à un bureau de poste ou à une entreprise de messagerie et demandez le reçu d'envoi. Vous devez conserver le reçu jusqu'à ce que vous receviez le remboursement demandé.

Il est de la responsabilité du client de conserver tous les accusés de réception et d'envoyer le colis par courrier recommandé ou par tout autre moyen de preuve de la date d'envoi.

**En cas de retours/réclamations répétées pour mauvais état ou produit défectueux par un même client, SHOP DUTY FREE ONLINE S.L se réserve le droit de ne pas traiter de prochaines expéditions pour le client.**

**À l'exception du service de retour gratuit offert par SHOP DUTY FREE ONLINE S.L., les coûts des retours réalisés en dehors du processus de retour gratuit offert par SHOP DUTY FREE ONLINE S.L., seront à la charge du client.** Les remboursements des montants seront effectués dans les 14 (quatorze) jours calendaires suivant la date à laquelle nous avons reçu le(s) produit(s) retourné(s) à l'adresse indiquée.

**SHOP DUTY FREE** procédera au remboursement dans la voie de paiement que le client avait employée lors de la commande, et ce remboursement sera soumis au droit de **SHOP DUTY FREE** de retenir des montants pour les produits retournés présentant des dommages. Le montant payé pour le(s) produit(s) retourné(s) moins les frais de port (si applicable) sera remboursé.

#### **10. Divers**

Le temps de transit indiqué sur le site est en jours ouvrables. Nous répondons à toutes vos questions ou réclamations dans un délai maximum de 24h ouvrables. Nous nous réservons le droit de bloquer indéfiniment votre compte et d'annuler toutes les commandes en cours. Il est expressément averti que nous n'offrons pas de détaxe. **SHOP DUTY FREE** met à votre disposition les présentes Conditions d'Achat, afin qu'elles puissent être stockées et reproduites,

remplissant ainsi l'obligation légale d'information préalable. **SHOP DUTY FREE** se réserve le droit de modifier, à tout moment, et sans préavis, la présentation et la configuration du Site Web, ses fonctionnalités et/ou les contenus qu'il incorpore. Vous reconnaissez et acceptez expressément qu'à tout moment **SHOP DUTY FREE** peut interrompre, désactiver et/ou annuler l'accès et/ou l'utilisation du Site Web, sans que **SHOP DUTY FREE** n'en soit responsable. Si l'une quelconque des dispositions de ces Conditions d'Achat était déclarée nulle ou inapplicable, en tout ou en partie, par tout Tribunal ou organe administratif compétent, cette nullité ou inapplicabilité n'affectera pas les autres dispositions. Dans un tel cas, la/les clause/s affectée(s) sera/seront remplacée(s) par une/plus autre(s) ayant les effets les plus proches de la/s remplacée(s).

#### **MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉCLAMATION OU DE RÉTRACTATION**

Le client/acheteur peut notifier la réclamation ou la rétractation par courrier électronique à [INFO@SHOPDUTYFREE.FR](mailto:INFO@SHOPDUTYFREE.FR) ou par courrier postal à l'adresse figurant dans le formulaire de rétractation.

Copiez et collez ce formulaire, remplissez-le, et envoyez-le par e-mail ou courrier postal.

---

L'utilisateur/acheteur peut nous notifier la réclamation par mail à :

[INFO@SHOPDUTYFREE.FR](mailto:INFO@SHOPDUTYFREE.FR) ou par courrier postal adressé à : **SHOP DUTY FREE ONLINE SL (c/ ALT DE GIRONELLA N° 11, PUERTA 5-A, 08017 BARCELONE)** Si souhaité, le client peut également utiliser le formulaire de réclamation suivant:

À l'attention de: AU RESPONSABLE DES VENTES DE SHOP DUTY FREE ONLINE SL

c/ ALT DE GIRONELLA N° 11, PUERTA 5-A, 08017 BARCELONE

E-mail: [INFO@SHOPDUTYFREE.FR](mailto:INFO@SHOPDUTYFREE.FR)

- Produit :
  - Acheté le jour :
  - Nom de l'utilisateur :
  - Adresse de l'utilisateur :
  - Signature de l'utilisateur (uniquement si présenté sur papier)
  - Date :
  - Motif de la réclamation :
- 

### **RÉGLEMENTATION EUROPÉENNE DE CONSOMMATION**

Nous informons que la Commission Européenne a créé la première plateforme européenne pour la résolution des conflits en commerce "en ligne" couverte par la récente loi sur le consommateur. En ce sens, en tant que responsables d'une plateforme de vente en ligne, nous devons informer nos clients de l'existence d'une plateforme en ligne de résolution alternative de conflits. Pour recourir à la plateforme de résolution de conflits, le client doit utiliser le lien suivant :

<http://ec.europa.eu/odr>

#### **SERVICE APRÈS-VENTE**

Nous disposons d'un service après-vente pour résoudre tout problème avec nos produits ou livraisons à travers lequel nous offrons l'attention la plus rapide et efficace à nos clients.

Pour nous contacter ou nous poser n'importe quelle question, suggestion ou réclamation vous pouvez utiliser l'un des moyens suivants :

Adresse postale : **SHOP DUTY FREE ONLINE SL, C/ ALT DE GIRONELLA N° 11, PUERTA 5-A, 08017 BARCELONE** Téléphone : **931710480**

Email: [INFO@SHOPDUTYFREE.FR](mailto:INFO@SHOPDUTYFREE.FR)

#### **CONFIDENTIALITÉ**

Toute information et documentation utilisée pendant la contractualisation, le

développement et l'exécution des services qui régissent les relations entre **SHOP DUTY FREE ONLINE** et le Client a un caractère confidentiel.

Toute information reçue de la part du client, qu'il s'agisse d'images, emails, textes, données d'accès sous forme de clients ou mots de passe, sera traitée de manière confidentielle, étant totalement prohibée sa cession à des tiers.

Ne sera pas considérée comme confidentielle l'information divulguée par accord entre les Parties, celle qui devient publique pour des raisons similaires ou celle qui doit être révélée conformément aux lois ou à une décision judiciaire d'une autorité compétente, ainsi que celle obtenue par un tiers ne se trouvant pas sous l'obligation de confidentialité.

Les deux Parties s'engagent à respecter l'obligation de confidentialité de manière indéfinie.

Pour plus d'informations sur la confidentialité : consultez notre politique de confidentialité et de [protection des données](#).

### **POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES**

Pour obtenir des informations complètes sur vos droits et la politique de protection des données que nous appliquons à ce site et à tous nos services, nous vous recommandons de visiter la [Politique de Confidentialité](#) et la [Politique de Cookies](#).

#### **Le client reconnaît et accepte que :**

- Toutes les acquisitions de Produits achetés à travers le site web, après identification et authentification à travers le nom d'utilisateur et mot de passe fourni, seront considérées comme valablement effectuées par le client et seront contraignantes.
- Les achats réalisés sur le site internet en utilisant l'utilisateur et le mot de passe du Client seront en conséquence de la responsabilité du Client.
- Il est responsable de la sécurité de son mot de passe et doit s'assurer que chaque utilisateur autorisé utilise son propre mot de passe, lequel sera émis par ShopDutyFree suite à la demande du client à cet effet.
- Il est de son obligation de garder la confidentialité de de son/ses mot(s) de

passé. Le Client informera immédiatement ShopDutyFree, en cas de perte ou de tentative d'abus de son mot de passe ou autre identification du Client.

- ShopDutyFree ne peut garantir la sécurité d'Internet et qu'il y a possibilité que les données ou informations transmises par le client à ShopDutyFree puissent être interceptées ou manipulées.

- La seule documentation fournie par ShopDutyFree concernant l'achat et la méthode de paiement des services acquis par le biais du programme de commerce électronique est une facture simplifiée.

- Il est responsable de tous les frais et coûts d'accès à son compte, y compris, sans s'y limiter, les frais de consommation et de connexion téléphonique, équipement de télécommunications, etc.

- La réalisation de commandes à partir du site web par un mineur falsifiant les informations d'enregistrement sera donc considérée effectuée sous la supervision et l'autorisation de leurs parents, tuteurs ou représentants légaux.

#### **LIMITATION DE RESPONSABILITÉ**

**SHOP DUTY FREE ONLINE S.L.** se réserve la faculté d'effectuer, à tout moment et sans préavis, des modifications et mises à jour de l'information contenue sur le site web, de la configuration et de la présentation de celle-ci, des conditions d'accès, des conditions de contrat, etc. Par conséquent, le client doit accéder aux versions mises à jour du site.

L'utilisateur/client est le seul responsable du maintien de la confidentialité et de la sécurité de la page web et des activités qui se dérouleront sur le site internet une fois remis par **SHOP DUTY FREE ONLINE S.L.** Le Client s'engage à notifier immédiatement **SHOP DUTY FREE ONLINE S.L.** toute violation de la sécurité du site.

**SHOP DUTY FREE ONLINE S.L.** ne sera pas responsable des pertes résultant de l'utilisation incorrecte ou non autorisée de son site web.

Le client s'engage à maintenir indemne **SHOP DUTY FREE ONLINE S.L.** des réclamations, pertes, dépenses, dommages et coûts (y compris les dommages directs, indirects, consécutifs, punitifs, exemplaires et accessoires), et des

honoraires raisonnables d'avocat résultant de toute violation par le Client/Acheteur de ces conditions, qu'elle soit considérée comme matériel ou immatérielle ; d'une utilisation incorrecte par vous ou par toute personne agissant en votre nom, ou utilisant votre compte au **SHOP DUTY FREE ONLINE S.L.** ou pour toute violation matériel ou immatériel de droits de tiers, de titres ou intérêts. Notre seule responsabilité est de fournir le produit dans les termes et conditions énoncés dans cette politique de contrat.

**SHOP DUTY FREE ONLINE S.L.** ne répondra d'aucune conséquence, dommage ou préjudice pouvant découler d'une mauvaise utilisation des produits fournis.

### **LANGUE**

La langue dans laquelle le contrat sera formalisé entre **SHOP DUTY FREE ONLINE S.L.** et vous-même est l'**FRANCAIS**.

### **JURIDICTION ET LOIS APPLICABLES**

S HOP DUTY FREE ONLINE S.L. et le CLIENT, se soumettront pour diriger tout différend qui pourrait découler de l'accès ou l'utilisation de ce Site Web, à la législation espagnole, et les présentes conditions générales d'utilisation et de contrat sont régies par la législation espagnole.

Conformément à l'article 29 de la Loi 34/2002, du 11 juillet, des Services de la Société de l'Information et du Commerce Électronique, les contrats électroniques entre entrepreneurs ou professionnels, les parties se soumettent, à leur choix, pour la résolution des conflits et avec renonciation à tout autre forum, aux Tribunaux et Cours du domicile de l'Utilisateur.

Plateforme de résolution de conflits de l'UE:( <http://ec.europa.eu/odrs>)