

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

BOUTIQUE EN LIGNE EN BELGIQUE

(Version applicable au 25.09.2026)

1. CHAMP D'APPLICATION ET PARTIES

- 1.1** Les présentes Conditions générales de Vente (ci-après « CGV »), dans leur version applicable au moment où une commande est passée, régissent la relation contractuelle entre HUGO BOSS Belgium Retail B.V., Jodenstraat 2, 2000 Anvers, Belgique, TVA BE0878411709, (ci-après le « **Vendeur** ») et le client (ci-après le « **Client** »). pour les transactions opérées sur la Boutique en ligne pour la Belgique (<http://www.hugoboss.com/be/fr/home>) (ci-après la « **Boutique en ligne** »), pour les commandes passées à titre personnel dans une boutique HUGO BOSS (« Service de commande en boutique ») et dans l'application mobile HUGO BOSS (ci-après dénommée « Application mobile »).
- 1.2** Lorsqu'il passe une commande, le Client peut avoir accès aux CGV via les liens disponibles sur la Boutique en Ligne, les sauvegarder sur son ordinateur, et/ou les imprimer. Les CGV applicables à la commande du Client, lui seront renvoyées séparément, avec la confirmation du contrat, lors de la livraison des articles, sur un support durable (par mail avec pièce jointe au format pdf).
- 1.3** HUGO BOSS AG met en place, pour le compte du Vendeur, un service client pour la Boutique en Ligne. En cas de question, demandes ou réclamations, le Client peut, à tout moment contacter le service client de la façon suivante :

Service client :

HUGO BOSS AG
Service Client
Holy-Allee 3
72555 Metzingen
Allemagne

Tel. : +32 (0) 2 6200 684

E-mail: service-be@hugoboss.com

- 1.4** La gamme des articles disponibles sur la Boutique en Ligne sont uniquement à destination des consommateurs majeurs, dont la résidence habituelle est située sur le territoire belge et qui peuvent donner une adresse de livraison sur ce territoire. Les personnes entrant dans cette définition légale sont des personnes physiques pouvant conclure légalement des transactions, en tant que contractant indépendant et à des fins qui, de façon prédominante, sont étrangères à leur activité professionnelle.

2. LE PROCESSUS DE COMMANDE

- 2.1** La Boutique en Ligne représente simplement une invitation au Client à faire une offre afin de conclure un contrat d'achat relativement à des biens qui y sont présentées.
- 2.2** Le Client peut sélectionner des articles dans la gamme du Vendeur et les rassembler dans un « Panier » en cliquant sur le bouton « Ajouter au panier ». En cliquant sur le bouton « Commande avec obligation de payer », le Client fait une offre contraignante d'acheter les articles figurant dans son Panier (« la Commande »).
- 2.3** La valeur d'une commande, quelle qu'elle soit (valeur brute, incluant les taxes sur la valeur ajoutée, mais excluant tous frais de livraisons ou autres charges; la « Valeur de la commande »), ne peut excéder une valeur maximum de 4.000 euros. Une quantité maximale de 3 articles par style (même couleur et même taille) s'applique à chaque Commande quelle qu'elle soit. De plus, les biens ne seront livrés que dans les quantités usuelles pour un usage personnel des produits.
- 2.4** Avant de passer une commande, le Client peut la voir et en modifier les détails à tout moment. Un changement est possible en cliquant sur le bouton « Modifier votre commande ».
- 2.5** Une fois sa Commande soumise, le Client recevra immédiatement un accusé de réception par email, contenant le résumé des détails de sa Commande. Cet accusé de réception automatique ne vaut pas acceptation de l'offre du Client par le Vendeur; il acte seulement du fait que le Vendeur a reçu la Commande du Client. Un contrat de vente emportant obligations est seulement conclu quand le Vendeur accepte la Commande du Client. Le Vendeur a le pouvoir, et non l'obligation, d'accepter la Commande du Client dans les 7 jours à compter de sa réception. Le Vendeur donne son acceptation à la conclusion du contrat en envoyant l'email de confirmation d'envoi.

- 2.6** Si plusieurs articles sont inclus dans la Commande, le Contrat est seulement conclu au regard des articles mentionnés dans la confirmation d'envoi.
- 2.7** Les règles susmentionnées s'appliquent également lorsque le Client, conformément au moyen de paiement sélectionné, a déjà payé le prix d'achat ou donné des instructions de paiement en ce sens avant la conclusion du contrat. Si pour une quelconque raison, aucun contrat n'est conclu, le Vendeur en fait notification au Client par email (si une partie de la commande a été acceptée, le Vendeur en informera également le Client dans l'e-mail de confirmation de la commande et de l'expédition) et rembourse le Client du prépaiement correspondant sans retard.
- 2.8** Le Vendeur a le droit d'annuler la commande d'un Client dans les circonstances suivantes :
- i. le Vendeur identifie une erreur évidente et non équivoque dans le prix ou la description du produit;
 - ii. le Vendeur n'est pas en mesure d'obtenir l'autorisation de paiement du Client et/ou soupçonne une activité illégale ou frauduleuse (voir Charte de confidentialité) y compris lorsque la quantité de marchandises est supérieure aux quantités habituelles pour les ménages privés ;
 - iii. le produit est en rupture de stock ou indisponible d'une autre manière ; ou
 - iv. le Client n'a pas satisfait aux critères d'admissibilité à la commande énoncés dans les présentes CGV.

Dans ce cas, le Vendeur en informera immédiatement le Client par e-mail. Le Vendeur s'engage à rembourser tous les paiements reçus du Client pour les marchandises non livrées (y compris les paiements effectués pour une option d'expédition spécifique) sans délai (au plus tard dans les 7 jours) à compter du jour du retrait. Pour ce remboursement, le Vendeur utilisera le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client lors de la transaction initiale, sauf accord contraire expressément convenu avec le Client ; en aucun cas, le Client ne se verra facturer des frais pour ce remboursement.

- 2.9** Ni le droit de rétractation du Client (voir Section 7) ni les garanties dont il peut jouir ne sont affectés par les dispositions précédentes.
- 2.10** Le contrat est conclu en néerlandais, en anglais ou en français. Le Vendeur conserve une copie des termes du contrat (composé de la Commande, des CGV, de la confirmation d'envoi et de la confirmation de contrat), et la fait suivre au Client par e-mail, conformément aux exigences en matière de protection des données à caractère personnel. Un Client enregistré peut suivre le statut de ses commandes et leur évolution à partir de son Compte HUGO BOSS.

- 2.11** Le Client accepte de recevoir une facture électronique. Les factures électroniques sont envoyées au Client par e-mail sous forme d'un fichier PDF attaché.

3. LIVRAISON, DELAIS DE LIVRAISON, SERVICE CLICK AND COLLECT

- 3.1** A moins qu'il en soit convenu autrement, les biens seront livrés au Client à l'adresse de livraison donnée lors de la commande. La livraison est possible uniquement en Belgique. Le Vendeur notifie au Client le délai de livraison, de manière appropriée, lors du processus de commande et dans la confirmation d'envoi. Sauf indication contraire, les délais de livraison pour les livraisons standard sont de 2 à 4 jours ouvrés, et 1 à 3 jours pour les livraisons express à compter de la confirmation d'envoi. Si la commande inclut un ou plusieurs articles personnalisés, le délai de livraison est alors de 3 à 5 jours ouvrés. Des informations complémentaires sur les modes de livraisons proposés et les transporteurs sont disponibles sur les pages d'information de la Boutique en Ligne. Le Client recevra par e-mail la confirmation d'expédition de sa commande.
- 3.2** Une fois les biens remis au transporteur, le Client reçoit un e-mail contenant une confirmation d'envoi du Vendeur et, le cas échéant, un lien vers le service de suivi de la compagnie de transport.
- 3.3** Si le Vendeur est dans l'incapacité, pour des raisons qui ne sont pas de son ressort, de se conformer à un délai de livraison (indisponibilité du bien, par exemple due à une défaillance du fournisseur du Vendeur, ou force majeure), ce dernier en informe le Client sans délai, et le cas échéant l'informe d'un nouveau délai de livraison. Si le nouveau délai de livraison est inacceptable pour le Client ou si les biens ne sont disponibles du tout, l'une ou l'autre des parties aura la possibilité de mettre fin au contrat à l'égard des biens concernés ; dans ce cas, le Vendeur rembourse le Client pour tous les paiements déjà effectués. Les autres droits des parties ne sont pas affectés.
- 3.4** Si, au moment où il passe commande, le Client se voit offrir la possibilité d'utiliser le localisateur de boutiques HUGO BOSS dans l'espace prévu pour indiquer son adresse (Service Click & Collect), le Client peut choisir la boutique de son choix en Belgique parmi celles proposées par HUGO BOSS comme adresse de livraison et réserver un rendez-vous pour bénéficier d'un service de conseil personnalisé. Les informations relatives aux boutiques HUGO BOSS proposant le système de « Click & Collect » sont précisées lors du processus de commande.
- 3.5** Lorsque le Client utilise le service de « Click & Collect » il peut procéder au retrait des articles en personne dans la boutique HUGO ou BOSS sélectionnée à la date fixée de livraison des

articles et, le cas échéant, se rendre au rendez-vous convenu. Si le Client ne procède pas au retrait des articles à la date de livraison prévue, il conserve la possibilité, même s'il n'a pas pris de rendez-vous, de les récupérer en boutique dans un délai de 14 jours à compter de la date de livraison ou du rendez-vous prévu si ce délai est plus long. Pendant les heures d'ouverture de la boutique HUGO ou BOSS choisie, le Client peut procéder au retrait des articles en présentant une pièce d'identité ou la confirmation de sa commande (il peut par exemple présenter l'e-mail d'expédition de commande reçu sur son smartphone). Le Client sera informé des heures d'ouvertures de la boutique HUGO ou BOSS choisie lors du processus de commande et dans l'e-mail d'avis d'expédition des articles.

- 3.6 Si le Client utilise le service Click & Collect, il peut, sans avoir à justifier d'un quelconque motif, annuler sa commande pendant toute la période de retrait prévue des articles, soit par e-mail, soit en téléphonant au Service Client HUGO BOSS ou à la boutique HUGO ou BOSS choisie pour le retrait des produits, il peut également annuler le rendez-vous ou changer la date prise selon les mêmes modalités. Si le Client annule la commande ou ne procède pas au retrait des articles dans le délai imparti, le Vendeur procédera à l'annulation de la commande. Dans ce cas, le Vendeur remboursera au Client tous les paiements reçus pour les articles non retirés, à l'exception des paiements additionnels relatifs au mode de livraison choisi dans le cas où le Client aurait choisi un mode de livraison autre que la livraison Standard économique offerte par le Vendeur, au plus tard dans les 14 jours à compter du jour suivant le dernier jour de retrait des articles. A moins que les parties n'en aient expressément convenu autrement, le Vendeur remboursera le Client en utilisant le même mode de paiement que celui utilisé par le Client lors de la commande, sans que le remboursement n'entraîne de frais supplémentaires pour le Client.

4. PRIX ET FRAIS DE LIVRAISON

- 4.1 Tous les prix indiqués sur le site internet du Vendeur incluent les taxes en vigueur sur la valeur ajoutée.
- 4.2 Le Vendeur notifie au Client, sur le formulaire de commande juste avant que la commande ne soit passée, les frais de livraison ainsi que les frais supplémentaires, par exemple pour un emballage cadeau, dans la mesure où ils s'appliquent. Le Client prend à sa charge les frais de livraison notifiés ainsi que tous frais supplémentaires.

5. PAIEMENT

- 5.1** Le Vendeur accepte seulement les modes de paiement présentés durant le processus de commande.
- 5.2** Quand le Client utilise la méthode de paiement « Paypal » ou toute autre méthode de paiement, le compte utilisé sera alors débité après qu'il ait passé commande. Pour effectuer le paiement, le Client peut être redirigé lors de la commande sur une page du site de la méthode de paiement qu'il aura choisie et devra alors autoriser la transaction pour finaliser la commande. Le Client est ensuite redirigé sur le site de vente en ligne du Vendeur et peut alors finaliser la commande.
- 5.3** Pour se prémunir contre les risques de défaut de paiement par le Client, le Vendeur se réserve le droit d'exclure certaines méthodes de paiement dans des cas particuliers.

6. RESERVE DE PROPRIETE

Les marchandises demeurent la propriété du Vendeur jusqu'au paiement intégral de la Commande par le Client.

7. DROIT DE RETRACTATION

- 7.1** Les consommateurs ont un droit légal fondamental de rétractation en cas de vente à distance. Conformément aux dispositions légales, nous vous informons de ces droits comme suit :

INSTRUCTIONS DE RETRACTATION

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de 14 jours.

Le délai de rétraction expire 14 jours après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du bien.

Pour exercer le droit de rétraction, vous devez nous notifier (cf. les coordonnées ci-dessous) votre décision de rétraction du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique ou en utilisant la déclaration de rétractation disponible sur notre Boutique en ligne / notre Application mobile.).

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Coordonnées pour l'exercice du droit de rétractation :

Vous pouvez exercer votre droit de rétractation en ligne en suivant le lien vers la déclaration de rétractation figurant dans le pied de page de notre Boutique en ligne et dans la section « Infos & Mentions légales » de notre Application mobile.

Si vous utilisez cette fonctionnalité en ligne, nous vous fournirons immédiatement une confirmation de réception sur un support durable (par exemple par e-mail), comprenant le contenu de votre déclaration de rétractation ainsi que la date et l'heure de sa réception.

Pour exercer votre droit de rétractation par courrier, veuillez adresser votre courrier à :

Service Client
HUGO BOSS AG
Holy-Allee 3
72555 Metzingen
Allemagne

Pour exercer votre droit de rétractation par e-mail, veuillez nous écrire à l'adresse suivante :
service-be@hugoboss.com

Pour exercer votre droit de rétractation par téléphone, veuillez contactez le :
+32 (0) 2 6200 684

Adresse de retour :

HUGO BOSS Online Store
- Retours -
DC Wendlingen
Ulmer Straße 171
73240 Wendlingen
Allemagne

Effets de la rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant un mode de livraison autre que le mode de livraison standard que nous proposons) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en

utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si nous convenons expressément d'un moyen différent; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Nous pouvons néanmoins différer le remboursement jusqu'à la réception du bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve de son expédition, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Vous devrez renvoyer ou rendre le bien, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours

Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

Exception au droit de rétractation

Il n'y a aucun droit de rétractation entre autres dans le cas de contrats pour la fourniture de

- biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés,
- biens scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés par le consommateur après la livraison.

7.2 Conformément aux dispositions légales, nous mettons à votre disposition un modèle de rétractation. Cependant, il n'est pas obligatoire d'utiliser ce formulaire.

Modèle de formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer ce formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

- À l'attention de [le professionnel insère ici son nom, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de télécopieur et son adresse électronique]:
- Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de service (*) 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

(*) barrez la mention inutile

7.3 En compléments des dispositions légales

- Si le client exerce son droit de rétractation, le retour des biens sera gratuit pour le Client s'il utilise l'étiquette pré-imprimée incluse dans le colis de livraison. Cela n'est pas applicable pour les biens dangereux en quantité limitée : Eaux de Parfum, Eaux de Toilette, Eaux de Cologne, lotions après rasage, baumes après rasage, déodorants spray et montres connectées. A défaut d'utiliser l'étiquette pré-imprimée, le Client prend à sa charge les coûts de retour des marchandises.

8. DROIT CONTRACTUEL DE RETOUR

- 8.1 En plus du droit de rétractation légal, le Vendeur offre au Client un droit de retour contractuel dans les conditions suivantes. Ce droit de retour permet au Client de retourner les marchandises dans un délai de 30 jours. Le délai commence à courir le jour suivant la réception de la marchandise. Si la commande est livrée en plusieurs colis, le délai commence à courir le jour où le Client reçoit le dernier colis.
- 8.2 Le Client a la possibilité de retourner les marchandises, accompagnées du bon de retour joint à la livraison, à HUGO BOSS dans un délai de 30 jours. Le retour doit être envoyé à l'adresse indiquée dans les documents de retour joints à la livraison. L'envoi dans les délais suffit pour respecter le délai.
- 8.3 La politique de retour s'applique uniquement si les marchandises sont retournées en parfait état. Le Vendeur se réserve le droit de refuser le retour si les marchandises ne sont pas retournées avec tous leurs éléments, tels que l'emballage du produit, ou si les marchandises ne sont pas dans leur état d'origine, par exemple si les étiquettes ont été retirées, ou si les marchandises présentent des signes de détérioration. Dans le cas où le retour des marchandises serait accepté, le Vendeur est en droit d'exiger une compensation raisonnable pour la perte de valeur et de la déduire du prix d'achat déjà payé.
- 8.4 La politique de retour est exclue pour les articles qui ne peuvent être retournés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène si leur emballage a été retiré après la livraison, tels que les sous-vêtements ou les maillots de bain. Les retours sont également exclus pour les articles sur mesure ou les articles fabriqués selon les spécifications du Client. De plus, les

articles qui ont été personnalisés spécifiquement pour le Client ne peuvent pas être retournés. En outre, le droit de retour est exclu si les marchandises présentent des traces d'utilisation dépassant le cadre d'un essayage normal, ou si les étiquettes et l'emballage d'origine sont manquants ou endommagés.

- 8.5 En cas de retour de la totalité de la commande par retour postal, la valeur totale des marchandises sera remboursée au Client, tandis qu'en cas de retour partiel, c'est-à-dire le retour ou le renvoi de certains articles, seule la valeur des marchandises retournées sera remboursée ; dans les deux cas, les frais d'expédition engagés et les frais supplémentaires pour les services d'emballage spéciaux ne seront pas remboursés.
- 8.6 Le remboursement sera effectué en utilisant le mode de paiement initial, sauf accord contraire express. En aucun cas, des frais ne seront facturés au Client pour le remboursement. Le Vendeur se réserve le droit de refuser le remboursement jusqu'à réception des marchandises ou jusqu'à ce que le Client ait fourni la preuve de leur retour, selon la première éventualité.

9. GARANTIES

La garantie pour les défauts des articles achetés est régie par les dispositions légales qui s'appliquent indépendamment du droit de rétractation du Client conformément à la section 7, ainsi que de la possibilité de retourner les articles conformément au droit de retour contractuel défini à la section 8. L'avis harmonisée de l'Union européenne figurant à **l'annexe 1** des Conditions générales fournit des informations sur les droits de garantie légaux et les éléments essentiels.

La responsabilité du Vendeur pour les dommages est exclusivement définie à la section 1.

En cas de défaut, vous pouvez choisir entre la réparation et le remplacement, sous réserve des dispositions légales. Si la réparation est possible et que votre article est effectivement réparé, le délai de responsabilité légale pour les réclamations pour défaut est prolongé une fois de 12 mois.

10. RESPONSABILITE

- 10.1 La responsabilité du Vendeur n'est pas limitée en cas de dol ou de faute lourde. En cas de négligence légère, la responsabilité du Vendeur est limitée à la perte ou aux dommages résultant du décès, de blessures corporelles ou maladies, ou provenant d'un manquement à une obligation contractuelle substantielle (une obligation contractuelle dont le respect est

essentiel à l'exécution du contrat et sur le respect de laquelle l'autre partie compte ou peut raisonnablement compter).

- 10.2** Dans le cas où une violation d'une obligation contractuelle substantielle résultant d'une négligence légère de la part du Vendeur, la part de sa responsabilité sera limitée au dommage prévisible dans le cas d'espèce. Toute autre responsabilité de la part du Vendeur pour perte ou dommage est exclue.
- 10.3** La limitation susmentionnée de responsabilité vaut également à l'égard du représentant légal et des agents du Vendeur.
- 10.4** Les limitations de responsabilités susmentionnées ne trouvent pas à s'appliquer quand le Vendeur a frauduleusement masqué un défaut où a garanti que les marchandises sont sûres. La même règle s'applique à toutes les plaintes du client faites sur le fondement de la Loi du 25 février 1991 relative à la responsabilité du fait des produits défectueux.

11. DOIT APPLICABLE, JURIDICTIONS COMPETENTES ET REGLEMENT EXTRAJUDICIAIRE

Les contrats entre le Vendeur et le Client ainsi que les Conditions générales de Vente sont régis par le droit belge à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur la vente internationale de marchandises. Les dispositions légales déterminent la juridiction compétente.

ANNEXE 1 : AVIS HARMONISEE DE L'UNION EUROPEENNE RELATIVE AUX DROITS DE GARANTIE LEGALE



Protection offerte par la garantie légale minimale de deux ans sur des biens vendus dans l'Union européenne.

Les consommateurs peuvent faire valoir leurs droits au titre de la garantie légale de conformité, par exemple si les biens:

- ☑ ne correspondent pas à la description;
- ☑ ne fonctionnent pas comme prévu.

Les vendeurs sont responsables de tout défaut de conformité qui existait au moment de la livraison des biens et qui apparaît pendant la période de garantie légale. Les vendeurs se trouvant dans une telle situation sont tenus de proposer:

- ☑ une **réparation gratuite** ou un **remplacement gratuit**;
- ☑ dans certains cas, une **réduction de prix** ou un **remboursement intégral**.

Dans certains pays, la période de garantie légale est plus longue. Pour les biens d'occasion, une période plus courte peut s'appliquer, mais elle ne peut être inférieure à un an.

Pour en savoir plus sur vos droits dans un pays donné, scannez le code QR ci-dessous ou consultez le vendeur.



europa.eu/youreurope/garanties

Que faire

si vous recevez des biens non conformes:

- 1 contactez le vendeur dès que possible pour signaler le problème;
- 2 fournissez une preuve d'achat, telle qu'un reçu, une facture ou un relevé bancaire.

GARAN ☑

Les vendeurs et les producteurs peuvent également offrir des garanties commerciales, qui s'appliquent indépendamment de la garantie légale. Par exemple, il se peut que votre bien affiche ce label GARAN, représentant une **garantie commerciale de durabilité** offerte par le producteur sans frais supplémentaires et s'appliquant à l'ensemble du bien.