

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE À DISTANCE

FRANCE

(En date du: 25.09.2026)

1. ETENDUE DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET PARTIES

1.1 Les présentes Conditions Générales de Vente, dans leur version applicable au moment où une commande est passée, régissent les relations entre HUGO BOSS FRANCE SAS, 111-113 rue de Grenelle, 75007 Paris, France, IDU: FR216405_11ALUH, E-mail: service-fr@hugoboss.com (le « Vendeur ») et le client (le « Client ») et s'appliquent aux transactions effectuées:

- sur la Boutique en Ligne Hugo Boss France, accessible à l'adresse <https://www.hugoboss.com/fr/home> depuis un ordinateur, une tablette ou un terminal mobile (ci-après la « **Boutique en Ligne** »);
- sur l'application mobile iOS Hugo Boss, téléchargeable sur l'Apple Store (ci-après l'« **Application mobile** »);
- sur l'application disponible sur tablette dans les boutiques Hugo Boss participantes (ci-après l'« **Application commande en boutique** »).

1.2 Au moment où il passe commande, le Client peut accéder aux Conditions Générales de Vente par l'intermédiaire d'un lien sur la Boutique en Ligne, l'Application mobile ou l'Application commande en boutique et les enregistrer et/ou les imprimer. De plus, le Client doit accepter les Conditions Générales de Vente en cochant la case appropriée avant de confirmer sa commande. Les Conditions Générales de Vente qui s'appliquent à la commande du Client seront, néanmoins, de nouveau envoyées séparément au Client sur un support durable (à savoir, par email avec pièce jointe au format PDF) avec la confirmation du contrat jointe à la facture, quand les produits seront livrés. Les présentes Conditions Générales de Vente sont complétées par (i) la Charte de Confidentialité (<http://www.hugoboss.com/fr/about-hugo->

boss/reglement-de-protection-des-donnees/privacy-statement.html), (ii) les Conditions d'Utilisation (<http://www.hugoboss.com/fr/information-on-rights/conditions-generales/terms-of-use.html>) et (iii) la Charte d'Utilisation des Cookies (<http://www.hugoboss.com/fr/about-hugo-boss/reglement-sur-les-cookies/cookie-policy.html>).

- 1.3** Pour toute question, demande ou réclamation, le Client peut consulter la page « service

Service client:

HUGO BOSS AG
Customer Care
Holy-Allee 3
72555 Metzingen
Allemagne

Téléphone: +33 (0) 1 85 14 88 34 - Lun – Sam: 08:00 – 22:00 h

E-Mail: service-fr@hugoboss.com

client » ou utiliser le formulaire de contact de la Boutique en Ligne ou contacter le Service client de Hugo Boss:

- 1.4** La gamme de produits disponibles sur la Boutique en Ligne, l'Application mobile et l'Application commande en boutique est uniquement destinée aux consommateurs majeurs, ayant leur résidence habituelle et disposant d'une adresse de livraison en France Métropolitaine ou en Corse, à l'exclusion des DROM et des COM. Au sens des dispositions légales, le consommateur est défini comme toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

2. LA COMMANDE

- 2.1** Le Client peut sélectionner des articles de la gamme de produits du Vendeur et les rassembler dans son « Panier » en cliquant sur le bouton « Ajouter au Panier ».
- 2.2** Les caractéristiques essentielles des produits, incluant leur prix, sont disponibles, avant de passer la commande, sur la page dédiée à chaque produit sur la Boutique en Ligne, l'Application mobile et l'Application commande en boutique.
- 2.3** En cliquant sur le bouton « Commander », le Client confirme sa volonté de procéder à l'achat sans réserve des articles figurant dans son « Panier ». Le montant d'une commande (valeur brute des marchandises, prix TTC, à l'exclusion des frais de livraison et autres coûts pouvant

s'ajouter à la commande) ne peut en aucun cas excéder une valeur maximum de 4.000,00 euros (ces valeurs peuvent changer de temps à autre) et chaque commande ne peut comporter qu'un maximum de 3 produits par type d'articles (articles de même taille et de même couleur). En outre, les produits ne seront livrés que dans des quantités usuelles pour un usage personnel des produits.

2.4 Avant de passer sa commande, le Client peut à tout moment voir et modifier le détail de sa commande en cliquant sur le bouton « Panier & Commande ».

2.5 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 Conditions générales de vente.

2.6 Ni le droit de rétractation du Client (voir section 7) ni les garanties dont il jouit ne sont affectés par les dispositions ci-dessus.

2.7 Le contrat est conclu en langue française. La version anglaise, lorsqu'elle est choisie par le Client, est fournie pour des raisons de commodité. Conformément aux exigences relatives à la protection des données, le Vendeur conservera une copie des termes du contrat (à savoir la commande, les Conditions Générales de Vente applicables et la confirmation du contrat) et transmettra ces données au Client par e-mail. Le Client enregistré a également la faculté de consulter ses commandes dans son espace client personnel My HUGO BOSS.

3. LIVRAISON, DÉLAIS DE LIVRAISON, DISPONIBILITÉ DES PRODUITS

- 3.1** A moins qu'il n'en soit convenu autrement, les articles seront livrés au Client à l'adresse de livraison qu'il aura indiquée. La livraison est uniquement disponible en France (voir section 1.4.).
- 3.2** 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 France 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.
- 3.3** Le Vendeur informera le Client du délai de livraison pendant le processus de commande. Sauf indication contraire, le délai de livraison est de 3 à 4 jours ouvrés pour les livraisons standard et de 1 à 3 jours pour les livraisons en express. Si la commande inclut un ou plusieurs articles personnalisés, le délai de livraison est alors de 4 à 5 jours. 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.
- 3.4** Après la remise des produits au transporteur, le Vendeur enverra au Client un email d'avis d'expédition et toutes les informations nécessaires concernant le statut de la livraison et, le cas échéant, un lien vers le service de suivi de la compagnie de transport.
- 3.5** Lorsque le Client utilise le service de « Click & Collect » il peut procéder au retrait des articles en personne dans la boutique HUGO 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 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'email d'expédition de commande reçu sur son smartphone). Le Client sera informé des heures d'ouvertures

de la boutique HUGO BOSS choisie lors du processus de commande et dans l'email 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 email, soit en téléphonant au Service Client HUGO BOSS ou à la boutique HUGO BOSS choisie pour le retrait des produits, il peut également annuler le rendez-vous ou changer le date pris 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.
- 3.7** Si pour des raisons échappant à son contrôle, le Vendeur n'est pas en mesure d'effectuer la livraison dans le délai prévu (ex. force majeure), il en informe le Client sans délai par e-mail et lui précise la nouvelle date de livraison prévue. Si cette nouvelle date de livraison ne convient pas au Client, celui-ci peut demander l'annulation de sa commande pour les biens concernés, dans ce cas, le Vendeur remboursera le Client sans délai de tous les paiements reçus. Ces dispositions ne portent pas atteinte aux autres droits des parties.
- 3.8** Ni le droit de rétractation du Client (voir section 7), ni les garanties dont il jouit ne sont affectés par les dispositions ci-dessus.

4. PRIX ET FRAIS DE LIVRAISON

Tous les prix indiqués sur le site internet du Vendeur incluent la Taxe sur la Valeur Ajoutée (T.V.A.). Le cas échéant, le Vendeur notifiera au Client, sur le formulaire de commande immédiatement avant que la commande ne soit passée des frais de livraison

ainsi que de tous frais additionnels, par exemple pour un emballage cadeau. Le Client supportera les frais de livraisons et tous les frais additionnels notifiés.

5. PAIEMENT

- 5.1** Le Vendeur informera le Client des moyens de paiement acceptés, au plus tard au début du 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.
- 5.4** Le Client accepte de recevoir des factures électroniques. Les factures électroniques seront adressées au Client sous format PDF, dans un document attaché à un email.

6. RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Les produits demeurent la propriété du Vendeur jusqu'au paiement intégral de leur prix par le Client.

7. DROIT DE RÉTRACTATION

- 7.1** Les Clients disposent d'un droit légalement reconnu de rétractation pour la vente à distance. Conformément aux dispositions légales, nous tenons à vous informer de ce droit ainsi que de ce qui suit:

INSTRUCTIONS CONCERNANT LA RETRACTATION

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter de ce contrat sans avoir à justifier d'une raison pendant une période de 14 jours.

Le délai de rétractation est de 14 jours à compter du jour où vous, ou un tiers désigné par vous, autre que le transporteur, réceptionnez les produits.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous informer (voir ci-dessous pour les informations de contact) de votre décision de vous rétracter par une déclaration claire et non équivoque (par exemple une lettre adressée par courrier ou email ou en utilisant la déclaration de rétractation disponible sur notre Boutique en ligne / notre Application mobile).

Pour exercer votre droit de rétractation, vous pouvez:

- (i) Utiliser le modèle de formulaire de rétractation joint ;
- (ii) Télécharger un formulaire type de rétractation sur notre site ;
- (iii) Ou nous adresser tout écrit contenant une déclaration claire et non équivoque de votre volonté de vous rétracter, établie par vos propres moyens.

Pour exercer votre droit de rétractation dans le délai imparti, il vous suffit de nous adresser une notification de votre souhait d'exercer votre droit de rétractation, selon les modalités précitées, avant expiration de ce délai.

Coordonnées pour exercer le 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, merci d'écrire à :

HUGO BOSS AG
Holy-Allee 3
72555 Metzingen
Allemagne

Pour exercer votre droit de rétractation par email, merci d'écrire à : service-fr@hugoboss.com

Pour exercer votre droit de rétractation par retour des produits, merci de les renvoyer à l'adresse suivante :

HUGO BOSS Online Store
- Retours -
DC Wendlingen
Ulmer Straße 17
73240 Wendlingen
Allemagne

Effets de la rétractation :

Si vous vous rétractez, nous vous rembourserons de la totalité des sommes reçues de vous, en ce compris, frais de livraison (à l'exception des frais de livraison supplémentaires occasionnés par votre choix d'opter pour un autre mode de livraison que la livraison économique standard que nous proposons), tous les frais additionnels, sans délai et, en tout état de cause, dans les 14 (quatorze) jours à compter du jour où nous aurons été informés de votre décision d'exercer votre droit de rétractation. Le remboursement sera réalisé selon les modalités utilisées pour le paiement initial, sauf dans le cas où nous aurions expressément convenu avec vous d'une autre modalité de remboursement, dans tous les cas, ce remboursement n'occasionnera aucun frais à votre charge.

Nous pouvons néanmoins différer le remboursement jusqu'à la réception des produits renvoyés ou d'une preuve de l'expédition des produits, le premier de ces événements étant retenu.

Vous devez nous renvoyer les produits ou les restituer sans délai et, dans tous les cas, au plus tard 14 (quatorze) jours à compter du jour où vous nous avez fait part de votre intention d'exercer votre droit de rétractation (voir ci-dessus). Le délai sera respecté si vous retournez les produits avant l'expiration du délai de 14 (quatorze) jours.

Nous prendrons en charge les frais de retour des produits si vous utilisez l'étiquette pré-imprimée de renvoi des produits jointe lors de la livraison, à l'exception des frais de retours des produits dangereux suivants : eaux de parfum, eaux de toilette, eaux de Cologne, lotions après-rasage, baumes après-rasage, déodorants en spray et montres connectées.

Si vous n'utilisez pas l'étiquette pré-imprimée de renvoi des produits jointe lors de la livraison, les frais de retour seront à votre charge.

Vous êtes seul responsable de toute diminution de la valeur des produits résultant de manipulations des produits autres que nécessaires pour établir leur nature, leurs caractéristiques et leur fonctionnalité.

Exclusion du droit de rétractation :

Aucun droit de rétractation ne peut être exercé dans le cadre des contrats conclus pour la fourniture de :

Produits non-préfabriqués, confectionnés sur la base d'un choix ou d'une décision personnelle du consommateur ou qui sont manifestement personnalisés.

Produits scellés qui ont été descellés après la livraison et ne peuvent ainsi plus être renvoyés pour des questions de santé ou d'hygiène.

- 7.2** Conformément aux dispositions légales, nous présentons ci-après un formulaire type pour exercer votre droit de rétractation. L'utilisation de ce formulaire pour exercer votre droit de rétractation n'est cependant pas obligatoire.

Formulaire de rétractation type

(Complétez puis renvoyez- nous ce formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter)

- A l'attention de [ajoutez ici le nom du professionnel, son adresse et adresse email]

- Je / Nous (*) vous notifie / ons (*) par la présente ma / notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien / pour la prestation de service ci-dessous (*)

- Commande en date du (*) / reçue le (*)

- Nom du / des (*) consommateur(s)

- Adresse(s) du / des (*) consommateur(s)

- Signature(s) du / des (*) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

- Date

(*) Rayez la mention inutile

- 7.3** En plus des modalités prévues par les dispositions légales, le Vendeur confère au Client la faculté d'exercer son droit de rétractation en retournant les produits au Vendeur dans le délai imparti (à savoir 30 jours à compter de la réception des produits par le Client ou

un tiers désigné par lui), avec l'étiquette pré-imprimée de renvoi jointe lors de la livraison, sans qu'il ne soit alors nécessaire d'adresser une déclaration distincte.

8. DROIT CONTRACTUEL DE RETOUR ET RETOUR EN BOUTIQUE

En plus du droit de rétractation (voir section 7 des présentes Conditions Générales de Vente), le Client a la possibilité de retourner les articles accompagnés du formulaire de retour dans un délai de 30 jours dans la Boutique HUGO ou BOSS où les articles ont été commandés ou dans n'importe quelle boutique HUGO ou BOSS en France proposant ce service. Lors du retour de la commande complète, que ce soit dans une boutique HUGO ou BOSS ou par réexpédition, la valeur totale des marchandises sera remboursée au Client, tandis que pour les retours partiels, c'est-à-dire le retour de certains articles seulement, seule la valeur des marchandises retournées sera remboursée ; dans les deux cas, les frais d'expédition encourus et les éventuels coûts supplémentaires pour les services d'emballage spéciaux ne seront pas remboursés.

Le remboursement sera effectué en utilisant le mode de paiement d'origine, sauf accord contraire express. En aucun cas des frais ne seront facturés au Client pour le remboursement. HUGO BOSS se réserve le droit de refuser le remboursement jusqu'à ce que les marchandises aient été reçues ou que le Client ait fourni une preuve de retour, selon ce qui se produit en premier. Pour les retours en boutique, les conditions de remboursement spécifiques de la boutique HUGO ou BOSS participante s'appliquent.

La politique de retour s'applique uniquement si les marchandises sont retournées en parfait état. Nous nous réservons le droit de refuser le retour si les marchandises ne sont pas retournées avec tous les composants, tels que l'emballage du produit, si les marchandises ne sont pas dans leur état d'origine, par exemple lorsque les étiquettes ont été retirées, ou si les marchandises présentent des signes de détérioration. Si nous acceptons néanmoins les marchandises, nous sommes en droit de demander une compensation raisonnable pour la perte de valeur et de compenser cela avec tout paiement de prix d'achat déjà effectué.

La politique de retour est exclue pour les articles qui ne sont pas adaptés au retour pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène si leur étui de protection a été retiré après la livraison, tels que les sous-vêtements ou les maillots de bain. Les retours sont également exclus pour les vêtements 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, la politique de retour est exclue si les marchandises présentent des signes d'utilisation au-delà de ce qui est habituel

pour un essayage, ou si les étiquettes et l'emballage d'origine sont manquants ou endommagés.

9. GARANTIES

- 9.1** Les garanties légales s'appliquent aux produits. L'avis harmonisé 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. Ils s'appliquent nonobstant le droit légal de rétractation, conformément à la section 7.
- 9.2** Le Client bénéficie d'une garantie légale de conformité, conformément aux Articles L. 217-4 et suivants du Code de la consommation, et d'une garantie légale concernant les défauts des produits vendus, conformément aux Articles 1641 et suivants du Code civil.
- 9.3** Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie légale de conformité, conformément aux Articles L. 217-4 et suivants du Code de la consommation. Dans ce cas, le Client dispose d'un délai de 2 (deux) ans à compter de la livraison du produit pour engager une action. Le Client a le choix de solliciter, soit la réparation, soit le remplacement du produit, sous réserve des restrictions relatives aux coûts engendrés posées par l'Article L. 217-9 du Code de la consommation. Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire. Pour les biens vendus d'occasion, ce délai est fixé à six mois. Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué. La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale qui peut être accordée le cas échéant.
- 9.4** Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie légale en cas de défauts du produit vendu, conformément aux Articles 1641 et suivants du Code civil. Dans ce cas, le Client a le choix entre demander l'annulation de la vente ou une réduction du prix.
- 9.5** 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 légal pour les réclamations pour défaut est prolongé une fois de 12 mois.

10. LOI APPLICABLE ET COMPÉTENCE DES TRIBUNAUX

10.1 Les contrats conclus entre le Vendeur et le Client ainsi que les présentes Conditions Générales de Vente sont soumis au droit français.

10.2 En cas de litige, le Client peut contacter le Service Client. A défaut d'accord amiable et si le litige n'a pas déjà été soumis à un Tribunal, le Client a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel. La saisine du médiateur de la consommation par le Client devra s'effectuer:

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com;
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS.

10.3 Les dispositions légales applicables régissent la compétence des Tribunaux.

ANNEXE 1: AVIS HARMONISÉ DE L'UNION EUROPÉENNE RELATIF À LA GARANTIE LÉGALE



GARANTIE LÉGALE

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.