

# CONDITIONS GÉNÉRALES

## 1. Dispositions générales

Veillez lire attentivement les présentes conditions générales avant d'acheter des produits sur le site web [WWW.HEAD.COM](http://WWW.HEAD.COM). En achetant des produits sur ce site, vous acceptez automatiquement les présentes conditions générales.

## 2. Procédure de commande et conclusion du présent contrat

2.1. La procédure de commande via notre boutique en ligne comporte plusieurs étapes. Il vous faut tout d'abord sélectionner les marchandises désirées. Vous devrez ensuite fournir vos données client, y compris l'adresse de facturation et l'adresse de livraison (si différentes). L'étape suivante consiste à sélectionner le mode de paiement. Enfin, vous avez la possibilité de contrôler l'intégralité des informations fournies (par ex. nom, adresse, mode de paiement, marchandises commandées) et de les corriger, le cas échéant, avant de nous envoyer votre commande en cliquant sur «Acheter maintenant», et de la confirmer ainsi.

2.2. En passant votre commande, vous avez fait une offre de conclusion de contrat. Nous accepterons alors votre commande en vous envoyant une confirmation de commande par courriel ou en vous livrant la marchandise commandée. Nous considérerons le contrat de vente comme conclu dès que nous vous aurons envoyé votre confirmation de commande par courriel ou que nous vous aurons livré la marchandise que vous avez commandée. La confirmation de commande, que nous vous enverrons à l'adresse courriel que vous nous avez communiquée, comprendra également l'intégralité des données relatives à votre commande ainsi que les informations concernant le traitement du paiement, le service après-vente, la garantie et la protection des données, ainsi que des informations relatives au droit de rétractation.

2.3. Dans le cas où nous ne serions pas en mesure de satisfaire votre commande pour quelque raison que ce soit, nous nous engageons à vous en informer par courriel.

2.4. Vous certifiez que toutes les informations fournies à la société HEAD dans votre requête ou votre commande sont exactes et complètes. La société HEAD n'est en aucun cas tenue d'accepter votre requête et elle peut contrôler ou refuser toute commande avant son exécution sans avoir à fournir de motif.

## 3. Mon compte

3.1. Vous pouvez également passer une commande auprès de notre société sans créer votre propre compte utilisateur, dans la mesure où vous fournissez toutes les données requises au cours de la procédure de commande. Vous avez également la possibilité de créer votre propre compte utilisateur en le dotant d'un mot de passe. Cette opération permet de sauvegarder vos données et vous n'aurez plus à les saisir une nouvelle fois lorsque vous passerez une nouvelle commande. Vous avez également accès à la section « Mon compte » qui offre un aperçu complet de votre profil, des commandes en cours de livraison, des commandes précédentes et des détails concernant l'expédition et le paiement. Cliquez [ICI](#), si vous n'avez pas encore de compte et que vous souhaitez savoir comment en créer un.

3.2. Si vous créez et utilisez un compte sur notre site Internet, vous serez responsable de la protection de celui-ci et de votre mot de passe ainsi que de la restriction de l'accès à votre ordinateur. Par ailleurs, et dans la limite autorisée par les lois en vigueur, vous convenez d'assumer la responsabilité quant à l'intégralité des activités effectuées par l'intermédiaire de votre compte et/ou de votre mot de passe. Vous êtes tenu de prendre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité et la sécurité de votre mot de passe, et vous vous engagez à nous informer immédiatement si vous avez des raisons de penser qu'un tiers a eu accès à votre mot de passe ou l'a utilisé sans votre autorisation préalable, ou qu'une telle utilisation non autorisée est probable

#### **4. Suivi de votre commande**

Vous avez la possibilité de suivre votre commande grâce au numéro de commande fourni dans le courriel de confirmation que nous vous avons envoyé. Vous pouvez accéder au site de notre service de livraison sur lequel figurent les informations actualisées concernant votre commande et sa livraison.

#### **5. Produits HEAD personnalisés**

5.1. Pour créer des produits HEAD personnalisés, vous avez la possibilité de choisir une combinaison de lettres et de modifier les couleurs du produit ainsi que ses caractéristiques. Cette option n'est disponible que pour certains produits. Nous évaluons la plupart des demandes adressées au service « HEAD Custom Made » (HEAD produits personnalisés), mais nous ne sommes pas en mesure de toutes les accepter. Certaines requêtes peuvent contenir des éléments que nous jugeons inappropriés ou que nous ne sommes pas disposés à combiner avec nos produits. Nous nous réservons le droit de refuser votre commande en raison de la personnalisation des marchandises, mais vous convenez que vous serez seul responsable du travail commandé. Si, à notre discrétion, votre commande n'est pas acceptable, nous aurons le droit de la refuser ou d'annuler votre achat ultérieurement. Dans ce cas, vous serez informé par courriel.

5.2. Vous garantirez que la personnalisation de nos produits conformément aux termes de votre commande ne viole les droits d'aucun tiers et que vous êtes habilité à nous céder ce droit. Vous convenez que cette personnalisation n'entraîne nullement l'octroi de droits de propriété intellectuelle. Dans le cas où vous détiendriez des droits de propriété intellectuelle, ceux-ci devront nous être transférés. Si un tel transfert n'est pas effectif, vous nous accorderez une licence exclusive, illimitée et gratuite d'utilisation de votre personnalisation aux fins, par exemple, de la copie, du traitement, de la modification, de la présentation au public, de la numérisation, de la reproduction et de la vente de telles informations, ainsi que de l'octroi d'une licence d'utilisation de ce droit (ou de certaines parties de celui-ci).

5.3. Vous vous engagez à ne déposer aucune plainte contre nous ou d'autres parties dans le cas où une personnalisation similaire serait utilisée ou prévue par d'autres.

5.4. Veuillez envisager une tolérance de +/- 1 mm/0,04 pouces et +/- 1 gramme /0,04 onces pour nos raquettes personnalisées HEAD. Toutes les mesures sont basées sur le système métrique. Ces mesures correspondent aux dispositifs de mesure employés sur notre site de production à Kennelbach, en Autriche.

5.5. Étant donné que le produit HEAD personnalisé est entièrement réalisé selon vos spécifications, vous n'avez pas le droit de vous rétracter, d'annuler ou de retourner votre commande. Les éventuels droits de garantie stipulés par la loi n'en sont pas affectés.

#### **6. Tarifs, frais d'expédition**

6.1. Tous les prix sont entendus TTC, y compris les taxes sur les ventes et les droits, s'ils ne sont pas indiqués séparément.

6.2. Les frais d'expédition applicables sont calculés par HEAD en fonction de chaque adresse de livraison. Les frais d'expédition qui vous incombent vous seront indiqués séparément avant la validation de votre commande. Veuillez noter que les prix des marchandises commandées auprès de notre service de personnalisation des produits HEAD varient. La méthode de calcul ainsi que les détails du prix de vos produits et le prix final vous seront indiqués avant de valider votre commande. Le total des frais d'expédition sera calculé automatiquement et vous sera affiché avant la finalisation de votre commande.

6.3. En cas de livraison vers des pays hors de l'Union européenne, les frais d'importation et d'exportation vous incomberont ainsi que tous les droits de douane et redevances possibles.

6.4. Tous nos efforts sont mis en œuvre pour vérifier que les prix de nos articles sont corrects ; néanmoins, il est possible qu'une erreur soit exceptionnellement découverte. Si une erreur de prix est repérée dans votre commande, vous serez prévenu(e) dès que possible. Nous ne sommes en aucun cas obligés d'accepter ou d'honorer une commande concernant un article dont le prix affiché était erroné et nous nous réservons le droit d'annuler ladite commande, qu'elle ait été validée ou envoyée. En cas d'erreur de prix sur un article que vous avez commandé, vous serez informé(e) par e-mail ou par téléphone de l'annulation totale ou partielle de votre commande. Si le paiement a déjà été effectué pour ces marchandises, l'intégralité de la somme débitée vous sera remboursée dans les plus brefs délais. En cas d'annulation une fois les articles déjà envoyés, le remboursement sera effectué dès la réception des marchandises que vous nous aurez retournées.

## **7. Conditions de livraison**

7.1. Vous trouverez sur notre site web toutes les informations concernant la disponibilité des produits vendus par [WWW.HEAD.COM](http://WWW.HEAD.COM) (sur la page correspondante de description du produit, par exemple). Veuillez noter que toutes les informations concernant la disponibilité d'un produit ne constituent que des estimations et des valeurs approximatives. Dans le cas où HEAD découvrirait que les produits commandés ne sont plus disponibles lors du traitement de votre commande, vous en serez informé par un courriel séparé. Vos droits n'en seront pas affectés.

7.2. Si la livraison à votre adresse est impossible parce que les marchandises ne passent pas dans votre entrée, la porte ou l'escalier du bâtiment ou parce que vous n'êtes pas présent à l'adresse de livraison spécifiée bien que vous ayez été informé de la date et de l'heure de livraison avec un préavis suffisant, les frais générés par la tentative de livraison seront à votre charge.

## **8. Transfert du risque**

Pour ce qui est des contrats prévoyant que nous vous livrions la marchandise, le risque de perte ou d'endommagement des biens vous est transféré lorsque vous ou un tiers désigné par vous et autre que le transporteur prenez physiquement possession de ces biens. Cependant, le risque vous est transféré au moment de la livraison du bien au transporteur dès lors que c'est vous qui l'avez chargé du transport des biens et que le choix n'a pas été proposé par nous, sans préjudice des droits dont vous disposez à l'égard du transporteur.

## **9. Conditions de paiement**

9.1. Avant qu'une commande de produits puisse être livrée, celle-ci doit être réglée dans son intégralité. Nous acceptons les modes de paiement suivants:

- *Cartes de crédit Visa*
- *Cartes de crédit MasterCard*
- *PayPal®*
- *Prepayment (Paiement Anticipé)*

9.2. Si le montant dû pour la commande ne peut être collecté, pour quelque motif que ce soit, votre commande sera annulée.

## **10. Rétractation et informations sur le retour de marchandise**

10.1. Droit de rétractation

10.1.1. La période de rétractation est de deux semaines. Vous avez le droit, sans avoir à fournir de justification, de résilier le contrat dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle vous ou un tiers désigné par vous et qui n'est pas le transporteur a pris possession des marchandises.

10.1.2. Afin d'exercer votre droit de rétractation, vous devez nous informer en temps utile de votre décision de révoquer le présent contrat dans le délai indiqué (à l'adresse : HEAD Sport GmbH, à l'attention de Customer Service HEAD, Schweizer Strasse 96/Halle 4, A-6830 Rankweil, Autriche, ou télécopie : +43 5574 608 311 ou courriel à l'adresse : [SERVICE@SHOP.HEAD.COM](mailto:SERVICE@SHOP.HEAD.COM)). A cette fin, nous mettons à votre disposition le [FORMULAIRE-TYPE DE RÉTRACTATION](#), accessible sur notre site web. Ce n'est toutefois pas obligatoire.

10.1.3. Pour le respect du délai de rétractation, il suffit que vous expédiez la notification que vous souhaitez exercer votre droit de rétractation avant la fin du délai de rétractation.

## 10.2. Conséquences de la rétractation

10.2.1. Si le présent contrat est résilié, nous vous rembourserons l'intégralité des paiements correspondant aux marchandises achetées, et que vous avez retournées (y compris les frais réguliers de livraison, mais à l'exception des frais de livraison supplémentaires résultant du choix de spécifications particulières). Le remboursement sera effectué immédiatement ou, sous réserve des situations indiquées ci-dessous, au plus tard dans un délai de quatorze (14) jours à compter du jour de réception de votre notification de rétractation du contrat. Nous utiliserons pour le remboursement le même moyen de paiement que vous avez utilisé pour conclure la transaction, sauf autre accord explicite avec vous. Nous ne vous facturerons en aucun cas des frais de remboursement. Nous pouvons refuser le retour de paiement jusqu'à ce que vous nous ayez retourné les marchandises ou que vous fournissiez la preuve que vous avez retourné les marchandises, selon celle de ces deux éventualités qui se produit en premier.

10.2.2. Vous êtes tenu de nous retourner les marchandises immédiatement et, dans tous les cas, au plus tard dans un délai de quatorze (14) jours à compter du jour de votre notification de rétractation du présent contrat. Ce délai est considéré comme respecté si vous expédiez les marchandises dans un délai de quatorze (14) jours.

10.2.3. Les frais directs de retour des marchandises sont à votre charge. Cependant, si vous souhaitez retourner les marchandises gratuitement, veuillez contacter le service de clientèle service clientèle à l'adresse [SERVICE@SHOP.HEAD.COM](mailto:SERVICE@SHOP.HEAD.COM). Celui-ci mettra alors à votre disposition l'étiquette de retour préaffranchie de notre service de courrier qui vous est indispensable pour un retour sans frais. Veuillez remettre l'article voire les articles dans un emballage sur lequel vous apposerez de manière bien visible l'étiquette de retour préaffranchie, et veuillez remettre votre colis au point de dépôt le plus proche de notre service de courrier.

10.2.4. Vous répondrez de la manutention des marchandises et vous serez tenu pour responsable des éventuels dommages que vous aurez causés. Nous nous réservons expressément le droit d'exiger une compensation pour les marchandises qui nous seront retournées dans un état usagé ou endommagé. Vous êtes tenu de répondre de toute perte de valeur éventuelle de la marchandise due à des raisons autres que la vérification de l'état, des propriétés et du fonctionnement de la marchandise. Nous nous réservons expressément le droit de déduire de tels dédommagements/pertes de valeur des montants à rembourser (compensation).

10.2.5. Notre boutique en ligne n'offre pas d'option d'échange direct. Si vous ne souhaitez pas conserver votre marchandise, veuillez la retourner conformément aux informations fournies à propos des retours et passer une nouvelle commande afin de recevoir le produit sélectionné dans une taille/couleur différente, par exemple.

## 10.3. Exclusion du droit de rétractation

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux contrats concernant

- *la fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation;*
- *la fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés;*
- *la fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement;*
- *la fourniture de 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;*
- *la fourniture de biens qui, après avoir été livrés, et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles;*
- *la fourniture de boissons alcoolisées dont le prix a été convenu au moment de la conclusion du contrat de vente, dont la livraison ne peut être effectuée qu'après trente jours et dont la valeur réelle dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel;*
- *la fourniture d'enregistrements audio ou vidéo scellés ou de logiciels informatiques scellés et qui ont été descellés après livraison;*
- *la fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications;*

## **11. Service clientèle**

Si vous avez des questions concernant les marchandises que vous avez commandées ou pour tout commentaire ou réclamation, veuillez nous contacter à l'adresse suivante :

- *HEAD Sport GmbH, à l'attention de : Customer Service HEAD, Wuhrkopfweg 1, A-6921 Kennelbach, Autriche, courriel : SERVICE@SHOP.HEAD.COM, télécopie. : +43 5574 608 311, téléphone : +43 5574 608 311, téléphone : 00 800 10103030.*

Pour toute question, commentaire ou réclamation concernant les produits HEAD personnalisés que vous avez commandés, veuillez nous contacter à l'adresse suivante :

- *HEAD Sport GmbH : Customer Service HEAD, courriel : CUSTOMMADE@SHOP.HEAD.COM, téléphone : 00 800 10103030., télécopie : +43 5574 608 311 ou adresse postale : HEAD Sport GmbH, Wuhrkopfweg 1, A-6921 Kennelbach, Autriche.*

## **12. Garantie et responsabilité**

12.1 Lorsque vous passez commande sur ce site, veuillez prendre connaissances des informations générales et spécifiques relatives au produit commandé (notamment les caractéristiques, la sélection, la maintenance, l'utilisation et la sécurité des produits) affichées sur notre site, de même que les instructions contenues dans nos manuels d'utilisation.

Le ski et le snowboard sont des activités dangereuses. Le ski/snowboard et l'utilisation de l'équipement y afférent impliquent un risque de blessures sur l'ensemble du corps. Les fixations

doivent être fixées, ajustées et entretenues (tous les ans ou après 15 à 20 jours d'utilisation) et les chaussures de ski/snowboard doivent être ajustées aux fixations uniquement par des mécaniciens de ski/snowboard certifiés, conformément aux spécifications du fabricant (voir la Fiche technique). Toutefois, l'utilisation de ces fixations ne peut garantir la sécurité ou l'exemption du skieur/snowboarder de toute blessure lorsqu'il s'adonne au ski/snowboard.

12.2 La garantie se base sur les dispositions légales. Toute réclamation effectuée sur la base des droits de garantie statutaires sur présentation d'une preuve d'achat devra être transmise au service clientèle à l'adresse indiquée ci-dessous.

12.3 Notre responsabilité sera limitée par la loi.

12.4 Les dommages causés par un abus ou une mauvaise utilisation, un mauvais réglage ou entretien, ainsi que l'usure normale ne sont pas couverts.

En aucun cas nous, ou nos représentants, ne serons responsables de dommages accidentels ou consécutifs, que la réclamation soit fondée sur un contrat, une garantie, une négligence ou une responsabilité relative à un produit, y compris mais sans s'y limiter, la perte de biens autres que le produit lui-même, la perte d'utilisation de tout bien ou les autres pertes économiques. Ni nous ni un quelconque distributeur ne serons assujettis à des contributions ou à des indemnités, quelle qu'en soit la cause.

### **13. Droit applicable/lieu de juridiction**

13.1. Sauf stipulation légale différente, les présentes conditions générales sont régies exclusivement par le droit autrichien, sous exclusion du droit d'achat des Nations Unies (Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises) et sous exclusion des renvois éventuels.

13.2. Les litiges découlant de ou en relation avec ces Conditions générales de vente (y compris les litiges qui ne relèvent pas d'un contrat) sont régis exclusivement par la compétence de la juridiction autrichienne dans la mesure où cela n'enfreint pas le droit légal d'un des partis de s'adresser à un autre tribunal compétent conformément au droit de procédure applicable.

En cas de litige, nous nous réservons toutefois le droit de faire appel à la juridiction de votre domicile.

Date: Décembre 2018