

## **Conditions générales de vente**

### **Conditions générales d'utilisation**

L'utilisation de ce site est régie par les politiques et conditions générales de vente stipulées ci-dessous. Veuillez les lire attentivement. Votre utilisation de ce site implique que vous acceptez de vous conformer à ces conditions générales de vente. Le fait de commander sur ce site implique que vous acceptez de vous conformer à ces conditions générales de vente. Le fait de soumettre un bon de commande sur [lostsurfshophossegor.com](http://lostsurfshophossegor.com) implique que vous acceptez de vous conformer à ces conditions générales de vente. Ces conditions générales de vente remplacent toutes les conditions générales de vente incluses avec tout autre bon de commande, que ces conditions générales de vente aient été signées par [aloha-surf.fr](http://aloha-surf.fr) ou non.

[aloha-surf.fr](http://aloha-surf.fr) se réserve le droit d'apporter des modifications à ce site ainsi qu'à ces conditions générales de vente à n'importe quel moment. En passant une commande ou en vous inscrivant sur.

[aloha-surf.fr](http://aloha-surf.fr), vous nous autorisez à ajouter vos coordonnées à notre base de données. Nous pourrions être amenés à vous contacter ponctuellement pour vous faire découvrir nos offres et nos nouveaux produits. Vous pourrez facilement vous désinscrire de notre listing en cliquant sur un lien ou en contactant notre service client à [j.arthur@aloha.fr](mailto:j.arthur@aloha.fr) ; nous vous supprimerons alors de la liste des destinataires de nos opérations marketing.

Ces conditions générales de vente s'appliquent aux achats effectués en Europe ou à l'International de produits vendus sur le site européen [aloha-surf.fr](http://aloha-surf.fr) SAS ALOHA (ci-après dénommé « le vendeur ») est une entreprise domiciliée 29 Rue de l'océan 64200 Biarritz, enregistrée au registre du commerce et des entreprises de BIARRITZ sous le numéro de SIRET 123 456 789 00001.

### **Article 1 : Objet**

L'objet de ce contrat est de définir les conditions générales de vente des produits vendus sur le site Web [aloha-surf.fr](http://aloha-surf.fr) (ci-après dénommé « le site Web ») entre la SAS ALOHA, le « vendeur », et toute personne de plus de 18 ans et/ou ayant la capacité de conclure un contrat (ci-après dénommée « le client ») qui souhaite effectuer un achat à des fins strictement personnelles, à l'exclusion de toute raison professionnelle ou commerciale (ci-après dénommés « les parties »).

Il est expressément convenu entre les parties que les conditions générales de vente pratiquées à la date de l'achat et acceptées par le client régissent exclusivement leurs rapports.

Si une instance soulève des questions qui ne sont pas visées par ces conditions générales de vente, les pratiques actuelles de vente à distance impliquant des entreprises dont le siège social se trouve en France seront appliquées.

### **Article 2 : Détails des produits**

#### **2.1. Description de produits**

Les produits disponibles à la vente sur ce site Web sont représentés par des photographies de haute qualité et accompagnés d'une description présentant leurs caractéristiques.

Les produits sont décrits et présentés de la manière la plus exacte possible.

Cependant, du fait de la technologie informatique utilisée, les produits livrés peuvent parfois différer légèrement des photographies affichées sur le site Web, en particulier leur couleur.

## **2.2. Prix**

### **Prix**

Les prix sont indiqués en euros (€), taxes comprises. Les prix comprennent la taxe sur la valeur ajoutée française (TVA) applicable à toutes les commandes.

Le prix des produits ne comprend pas les frais de port de la commande, qui sont à la charge du client, et dont le montant sera indiqué lors du paiement du « panier » ainsi que sur la commande avant sa confirmation.

En confirmant une commande, le client s'engage à payer la totalité du montant précédemment indiqué.

En cas d'erreur évidente dans le prix d'un produit, le vendeur se réserve le droit d'annuler l'achat de ce produit, sans frais pour le client.

Les prix peuvent faire l'objet de modification sans notification préalable. Des taxes et des droits de douane peuvent s'ajouter au montant de votre commande en fonction du pays de destination. Ils seront à votre charge au moment de la livraison et ne sont pas inclus dans le montant total de votre commande. Toutes les cartes de crédit sont débitées en euros. Tous les prix mentionnés dans d'autres devises que l'euro sont des estimations calculées en fonction du taux de change.

### **Frais de port**

Le montant exact des frais de port dépend du pays vers lequel la commande est livrée. Un ajustement du montant peut être effectué dans le cas où informatiquement certaines destinations ne peuvent être paramétrées du fait de particularités (éloignement, îles,...).

Pour plus d'informations sur les tarifs de livraison dans chaque pays, le client doit se référer à la section « Informations de livraison » sur le site Web.

Le montant total indiqué sur le dernier écran du processus de paiement et sur le bon de confirmation de la commande inclut les taxes et frais de livraison.

## **Article 3 - Commande**

### **3.1. Passer une commande**

Le client doit remplir plusieurs étapes afin de passer une commande sur le site Web :

1. Sélectionner les produits
2. Ajouter les produits au panier
3. Vérifier/modifier la commande
4. Sélectionner les options de livraison et de facturation
5. Lire et accepter les conditions générales de vente
6. Payer
7. Confirmer la commande
8. Prendre connaissance de la confirmation de commande

Le client peut modifier son panier avant la confirmation finale.

Le client est lié par la commande une fois qu'il/elle a cliqué sur « Confirmer l'achat » à la fin du processus de commande.

Une fois la commande enregistrée, un message de confirmation apparaîtra automatiquement sur le site Web, indiquant le numéro de commande et le détail des produits achetés.

Une fois la commande reçue, le vendeur enverra au client un e-mail détaillé accusant réception de sa commande et indiquant les produits commandés ainsi que le montant facturé (incluant les taxes et frais de livraison). En envoyant ce bon de confirmation, le vendeur accepte la commande placée par le client.

En plaçant une commande, le client accepte les prix et descriptions des produits achetés ainsi que les conditions générales de vente applicables à la date de la commande.

Pour toute commande exceptionnelle (de par sa quantité ou son adresse de livraison en particulier), le client doit contacter le service client.

### **3.2. Acceptation préalable des conditions générales de vente**

Avant de placer toute commande sur le site Web, le client est requis de lire et d'accepter les conditions générales de vente, indiquant son accord en cochant la case sur la fenêtre d'acceptation qui apparaît au cours du processus de commande, avant le paiement.

Le client peut sauvegarder et imprimer les conditions générales de vente applicables à la date de sa commande sur la fenêtre d'acceptation ou en allant dans la section « Conditions générales de vente » du site Web.

Ces conditions générales de vente peuvent être modifiées à tout moment. Cependant, les conditions générales de vente applicables pour une commande sont celles qui sont pratiquées à la date où la commande est placée.

### **3.3. Refus ou gel de commande par le vendeur**

En cas de difficulté ou de désaccord au sujet d'une commande préalablement placée, le vendeur se réserve le droit de geler la commande du client jusqu'à ce que le problème soit résolu.

Le vendeur peut aussi refuser ou annuler la commande dans les situations suivantes :

Les informations bancaires du client sont inutilisables (incorrectes ou non-vérifiables) ;

Le paiement a été refusé par la banque du client ou n'a pas été effectué dans les délais impartis ;

L'adresse de livraison fournie par le client est incorrecte ou n'existe pas ;

Le client est présumé n'avoir pas la capacité de passer un contrat ou ne pas effectuer la commande à des fins strictement personnelles ;

Le prix indiqué est clairement incorrect ;

L'article n'est plus en stock suite à sa vente en boutique;

Les frais de port sont incorrects (les tarifs de la poste faisant foi);

Les systèmes de sécurité signalent la commande comme étant de nature inhabituelle ou frauduleuse ;

Le client n'a pas respecté les présentes conditions générales de vente ;

Ou pour tout autre motif légitime.

Le vendeur pourra effectuer des vérifications supplémentaires et demander au client de soumettre les documents et informations requis pour remplir la commande.

Le vendeur ne peut être tenu responsable des dommages et frais occasionnés par ce refus ou gel de commande.

### **3.4. Disponibilité des produits**

Les commandes ne sont honorées que si les produits sont en stock.

Les produits offerts et leur prix sont valides lorsqu'ils sont visibles sur le site Web au moment où le client place sa commande, sous réserve de disponibilité.

Si un produit n'est pas disponible après que le client ait placé sa commande, le vendeur informera celui-ci au plus tôt par e-mail. Le montant de la commande sera recalculé et le client se verra rembourser la valeur des produits indisponibles ou le montant total de la commande si tous les articles sont indisponibles, 14 jours au plus tard après que le client ait effectué la commande. Dans le cas où le vendeur annule la commande pour cause d'indisponibilité des produits, le client n'a droit à aucune indemnisation.

Cependant, si un produit est indisponible, le vendeur peut fournir un produit de qualité et de prix équivalents avec l'accord du client. Les frais de retour occasionnés par l'exercice du droit de rétractation relatif au produit substitué sont, dans ce cas, à la charge du vendeur.

### **3.5. Annulation de commande**

Une annulation de commande ne sera validée que si lostsurfshophossegor.com en est informé avant l'expédition du colis. Si les articles ont déjà été expédiés, lostsurfshophossegor.com réserve le droit de refuser l'annulation de la commande ou d'ajouter des frais d'annulation dans le cas où le colis pourrait nous être renvoyé par notre service de livraison.

## **Article 4 : Paiement**

### **4.1 - Devise**

Pour les pays de l'Union européenne vers lesquels le vendeur accepte de livrer ses produits, les commandes sont payables en euros (€).

Si la devise locale du client diffère de la devise dans laquelle les prix sont affichés sur le site Web, la banque du client appliquera le taux de change en vigueur à la date de la commande (sauf si un taux différent est appliqué à titre discrétionnaire par la banque du client).

Par conséquent, le changement de pays de livraison peut modifier le prix des produits en fonction du changement de devise.

### **4.2 - Modalités de paiement**

Le client peut payer sa commande sur le serveur de paiement sécurisé via STRIPE par carte Visa, Mastercard, American Express en indiquant son numéro de carte, la date d'expiration et les trois derniers chiffres au dos de la carte, via Paypal, ou par téléphone à l'aide d'un logiciel de vente à distance sur terminal de paiement en indiquant son numéro de carte, la date d'expiration et les trois derniers chiffres au dos de la carte.

Le compte du client est débité au moment où les produits commandés quittent l'entrepôt du vendeur.

### **4.3. Protection des paiements**

Le vendeur a mis en place un procédé de protection des transactions visant à assurer la sécurité (STRIPE), l'intégrité et la confidentialité des paiements effectués sur son site Web. Les numéros de cartes bancaires ne sont pas stockés sur les systèmes du vendeur. Lors d'un achat, les informations bancaires et de paiement du client sont cryptées à l'aide du protocole SSL (Secure Socket Layer) depuis le moment où elles sont saisies par le client jusqu'à la fin de la transaction.

Aucune des informations de la banque du client ne transite sur le site Web ni n'est enregistrée sur un serveur public ou sur les serveurs du vendeur. Les informations bancaires du client seront donc à nouveau demandées à chaque nouvelle commande effectuée sur le site Web.

Toutefois, le vendeur ne peut être tenu responsable en cas de dommages occasionnés par des événements échappant à son contrôle et liés à l'utilisation de moyens de communication électroniques (échec ou retard de transmission des communications/données électroniques, interception ou manipulation des communications électroniques par un tiers et/ou des virus informatiques).

### **4.4 - Réserve de propriété**

Le vendeur se réserve un droit de propriété sur les produits jusqu'à réception du paiement des produits dans son intégralité.

### **4.5 - Codes promotionnels**

Grâce aux offres promotionnelles (codes promotionnels, bons de remise, etc), le client peut bénéficier d'une remise exceptionnelle sur l'achat d'un produit unique ou sur une commande de plusieurs produits au cours d'une période de validité donnée.

Ces remises ne sont valables que durant la période de validité dans la limite du nombre de produits et des stocks disponibles indiqués sur l'offre concernée.

Les remises sont strictement personnelles et non cessibles à un tiers, et sont utilisables uniquement lors d'achats en ligne sur le site Web.

Les offres promotionnelles ne sont pas cumulables et ne peuvent être combinées à aucune autre offre spéciale ou promotion, sauf indication contraire dans l'offre.

Les remises ne peuvent en aucun cas être échangées contre un montant en espèces.

Les réductions sont déduites du montant du produit concerné ou de la commande, taxes comprises, à l'exclusion des frais de livraison qui sont à la charge du client.

Si les articles d'une commande sont retournés et que la commande ne remplit plus les conditions nécessaires pour bénéficier de la promotion, la réduction ne s'appliquera plus. Si un code promo est utilisé pour recevoir un cadeau gratuit avec une commande et que la commande est retournée, le cadeau doit également être retourné dans son état d'origine, sinon le client devra s'acquitter de la valeur du cadeau.

## **Article 5 - Livraison**

### **5.1. Zone de livraison**

Les commandes peuvent être livrées dans les pays listés dans la section « Informations de livraison » sur le site Web.

Si le client souhaite que sa commande soit livrée dans un pays autre que ceux listés, il peut contacter le service client. Toutefois, le vendeur ne pourra satisfaire cette demande que dans les cas techniquement possibles et si le client accepte de prendre en charge tous les frais occasionnés qui seront indiqués à l'avance par le vendeur.

## **5.2. Délais de livraison**

Les commandes confirmées avant 1:00 p.m. (une heure de l'après midi) du mardi au vendredi et payées par carte seront prises en charge le jour même ou le lendemain. Les commandes confirmées après 3:00 p.m. (trois heures de l'après midi) seront prises en charge le jour ouvré suivant la date de la commande.

Les commandes confirmées un samedi, dimanche ou jour férié en France seront prises en charge le mardi ou le premier jour ouvré suivant.

Les délais de livraison sont exprimés en jours ouvrés et varient suivant la destination (les jours ouvrés sont les jours d'activité de l'entreprise, et excluent les samedis, dimanches et jours fériés).

Les délais généralement indiqués pour les différents modes de livraison sont :

Pour les livraisons d'articles volumineux vers l'Europe : 3 à 10 jours ouvrés à compter de l'envoi

Pour les livraisons d'articles volumineux vers l'international : 6 à 12 jours ouvrés à compter de l'envoi

Les délais de livraison indiqués par [lostsurfshophossegor.com](http://lostsurfshophossegor.com) ne sont que des prévisions. [lostsurfshophossegor.com](http://lostsurfshophossegor.com) ne saurait être tenu pour responsable en cas de retard de livraison ou de perte ou dommage dus à ces retards de livraison. Dans le cas d'une commande comportant plusieurs articles, une livraison partielle peut être effectuée en fonction des stocks disponibles. Nous ferons notre possible pour vous le signaler grâce aux coordonnées que vous nous aurez fournies. Veuillez-vous assurer que l'adresse de livraison saisie est correcte. [lostsurfshophossegor.com](http://lostsurfshophossegor.com) ne saurait être tenu pour responsable en cas de mauvaise saisie des adresses de livraison.

## **5.3. Termes de livraison**

Le vendeur fait appel à différents livreurs pour le transport des produits commandés.

Le client doit signer le bon de réception qui lui est remis par le livreur lors de la livraison.

Le client doit vérifier à la réception du/des colis l'état des produits livrés afin de pouvoir avoir un recours en cas de dommages.

Dans le cas où la livraison de la commande est impossible (client absent, fausse adresse ou adresse introuvable, client n'ayant pas fourni les codes d'entrée nécessaires, impossibilité d'accéder à l'adresse de livraison, etc.) le livreur laissera un mot au client l'informant de sa tentative de livraison du colis et indiquant la procédure à suivre pour le récupérer. Dans la plupart des cas, le livreur fera 2 ou 3 tentatives de livraison supplémentaires à l'adresse de livraison et/ou indiquera le dépôt le plus proche de l'adresse de livraison où le colis pourra être récupéré. Si la livraison reste tout de même impossible, le colis sera renvoyé au vendeur et conservé par celui-ci pour une durée de 30 jours consécutifs à la disposition du client.

Des livraisons partielles sont possibles si, par exemple (mais aussi dans d'autres cas), certains produits sont indisponibles. Dans ce cas, le vendeur informera le client par e-mail à l'adresse

fournie lors de la commande. Le vendeur proposera un nouveau délai de livraison pour les produits indisponibles et le client sera libre de l'accepter ou pas. Le vendeur prendra en charge les frais de livraison additionnels qui ne seront pas facturés au client. Si le client n'accepte pas le nouveau délai de livraison, le vendeur remboursera le client pour les produits non livrés au plus tard sous 7 jours après réception du refus écrit du client.

#### **5.4 - Inspection lors de la réception**

Lors de la réception, le client doit inspecter les produits et emballages pour vérifier qu'ils ne soient pas endommagés.

Dans le cas où les produits seraient endommagés, le client devra refuser la livraison en signalant le motif « endommagé » au livreur. Le vendeur procédera alors à la réexpédition d'un produit en bon état ou en cas de rupture de stock procédera au remboursement de la totalité du montant des produits endommagés ainsi que des frais de livraison sous 5 jours après avoir reçu les produits endommagés et enregistré leur retour.

#### **5.5 - Transfert des risques**

Les risques de perte ou d'endommagement des produits commandés sont transférés au client lorsque celui-ci, ou un tiers désigné par celui-ci, prend physiquement possession des produits commandés.

Toutefois, les risques sont transférés au client au moment de la livraison (à la date convenue) si le client, ou un tiers désigné par celui-ci, ne suit clairement pas les mesures raisonnables nécessaires pour prendre possession des produits commandés.

#### **5.6. Suivi de commande**

Lors de la commande, le client reçoit un numéro de suivi de commande. Avec ce numéro, le client peut obtenir des informations sur la progression de la livraison de sa commande via le site Web du livreur choisi par le vendeur, dans la section des suivis de colis.

L'adresse du site Web du livreur est fournie au client dans l'e-mail de confirmation de la commande.

Le client peut aussi contacter le service client en cas de question liée au suivi de son colis.

#### **5.7. Frais de douane**

Certaines commandes peuvent encourir des frais de douane ou des droits à l'importation. lostsurfshophossegor.com n'est pas tenue de vérifier ces frais et ne peut prédire leur montant puisqu'ils dépendent de la réglementation et de la mise en conformité de votre pays. Pour plus d'informations, veuillez contacter le bureau des douanes de votre région.

Tous les frais sont à la charge du client à réception de la commande. Les commandes ne peuvent être renvoyées à l'expéditeur et lostsurfshophossegor.com ne règlera pas ces frais de douane en votre nom. Si vous refusez de régler ces frais, votre colis peut être abandonné et lostsurfshophossegor.com ne sera pas tenu pour responsable du montant de la commande ainsi perdue. Nous ne pouvons faire passer une commande internationale en tant que cadeau dans le but de contourner ou de réduire ces frais de douane. Ceci est illégal et, en tant que professionnels, nous ne pouvons-nous le permettre.

#### **Article 6 : Droit de rétractation**

Conformément à la loi, le client dispose d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la date de réception des articles pour tout article acheté sur le site, étant précisé que le jour qui sert

de point de départ ne compte pas et dans le cas où ce délai s'achève un samedi ou un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le client peut retourner à [lostsurfshophossegor.com](http://lostsurfshophossegor.com) les produits sans avoir à justifier du motif, conformément aux dispositions des articles L 121-16 et suivants du code de la consommation dans le délai susmentionné. Ce droit s'exerce par le renvoi du produit, seuls les frais de port restent à la charge du client. Si le client exerce son droit de rétractation, [lostsurfshophossegor.com](http://lostsurfshophossegor.com) s'engage à lui rembourser les sommes effectivement versées dans un délai maximum de 30 jours selon le mode de paiement initial. Le droit de rétractation s'exerce dans les mêmes conditions dès la commande et avant la livraison.

Le client est responsable du renvoi des produits jusqu'à ce qu'ils soient reçus par le vendeur. Le client est donc fortement conseillé de renvoyer les colis d'une manière lui permettant le suivi du colis.

### **Procédure de retour**

Dans le cas où le client souhaite se rétracter, une fois les produits reçus, il lui suffit de suivre les étapes suivantes :

1. Emballer tous les produits à renvoyer et la facture dans un carton sécurisé ou réutiliser l'emballage d'origine. Tous les produits renvoyés doivent être solidement emballés, le vendeur ne pouvant accepter les produits endommagés. Dans le cas des planches, le client doit veiller à protéger la planche sans l'endommager et afin qu'elle ne soit pas endommagée.

2. Retourner le colis à : 29 Rue de l'océan, 64200 Biarritz, FRANCE

Pour votre tranquillité et la sécurité des articles, le vendeur conseille fortement d'utiliser un envoi recommandé avec assurance, puisqu'il ne peut être tenu responsable en cas de perte des articles retournés

3. Une fois le colis reçu, le vendeur inspectera et traitera les articles sous 2 jours ouvrés. Afin de tenir le client informé, le vendeur lui adressera un e-mail pour confirmer le remboursement avec le mode de paiement correspondant au moyen de paiement initial.

Aucun retour ne peut être effectué en personne. Le client devra contacter le service client pour les requêtes spéciales à ce sujet.

Dans le cas des pays dont les dispositions d'ordre public sont différentes, le client devra contacter le service client.

### **Article 7 : Garantie de conformité et garantie contre les vices cachés**

Les produits sont couverts par une garantie de conformité et une garantie contre les vices cachés, permettant au client de renvoyer les produits défectueux ou les produits non conformes aux produits commandés. Le client dispose d'une période de 6 mois à compter de la livraison effective du produit pour faire une réclamation sous la garantie de conformité. Dans ce but, le client informera le vendeur que le produit n'est pas identique à celui commandé sous une période de 1 mois à compter de la date à laquelle le problème est remarqué. Sauf preuve du contraire, tout problème apparaissant dans les 4 mois suivant la livraison au client est présumé exister au moment de la livraison. Après cette période, le client devra fournir des preuves de l'existence du problème à la date de la livraison du produit concerné.

Dans ces circonstances, le client peut demander la réparation ou le remplacement du produit, ou, si cela s'avère impossible ou disproportionné pour le vendeur (par exemple, si le coût dépasse largement une réduction de prix ou une annulation de contrat), le client peut obtenir



une réduction de prix appropriée et garder le produit concerné, ou obtenir un remboursement intégral en renvoyant le produit concerné au vendeur (l'annulation de la commande n'est pas possible en cas de problème mineur). Le client a aussi un moyen de recours en cas de vice caché (articles 1641 à 1649 du code civil français) lui permettant soit de renvoyer le produit défectueux et d'être remboursé, soit de le conserver et de recevoir le remboursement d'une partie du prix.

Dans tous les cas, si la réclamation du client est justifiée et réalisable, le vendeur devra, le cas échéant, réparer ou remplacer gratuitement le produit concerné, offrir une réduction de prix appropriée, ou rembourser le client du montant intégral du produit concerné ainsi que des frais de livraison et de retour.

Les remboursements sont effectués par le moyen de paiement utilisé lors de la commande dans les plus brefs délais, et au plus tard sous 14 jours après la date à laquelle le vendeur a reçu la réclamation du client et le produit.

Toutefois, le remboursement ne sera effectué qu'une fois le produit renvoyé reçu par le vendeur.

Dans le cas où la réclamation du client n'est pas justifiée, le vendeur informera le client des raisons de son refus et, selon le choix du client, le produit sera rendu disponible dans l'entrepôt du vendeur ou envoyé à l'adresse indiquée par le client, aux frais du client, sous 30 jours consécutifs après la réception par le vendeur du produit renvoyé par le client.

#### Procédure de retour

Une fois le produit reçu, si le client désire le retourner, il lui suffira de suivre les étapes suivantes :

1. Emballer tous les produits à renvoyer et la facture dans un carton sécurisé ou réutiliser l'emballage d'origine. Tous les produits renvoyés doivent être solidement emballés, le vendeur ne pouvant pas accepter les produits endommagés. Dans le cas des planches, le client doit veiller à protéger la planche sans l'endommager et afin qu'elle ne soit pas endommagée.

2. Envoyer le colis à : 29 Rue de l'océan, 64200, Biarritz, France

Pour votre tranquillité et la sécurité des articles, le vendeur conseille fortement d'utiliser un envoi recommandé avec assurance, puisqu'il ne peut être tenu responsable en cas de perte des articles retournés.

4. Une fois les produits reçus dans les entrepôts du vendeur, celui-ci inspectera et traitera les produits sous 1 jours ouvrés. Afin de tenir le client informé, le vendeur lui adressera un e-mail pour confirmer la réparation (et les délais de réparation estimés), le remplacement ou le remboursement (total ou partiel), ainsi que la procédure en cours.

Aucun retour ne peut être effectué en personne. Le client devra contacter le service client pour les requêtes spéciales à ce sujet.

Dans le cas des pays dont les dispositions d'ordre public sont différentes, le client devra contacter le service client.

#### **Article 8 - Garanties commerciales**

Lorsqu'un produit est couvert par une garantie commerciale, les termes de cette garantie spéciale sont indiqués directement dans la description du produit concerné.

Les garanties commerciales ne privent pas le client de ses droits résultant des garanties de conformité et contre les vices cachés mentionnés plus haut ou de toute autre action de nature contractuelle ou extra-contractuelle qui lui sont reconnues par la loi.

Article L 211-4 du code français de la consommation

Le vendeur est tenu de livrer un produit conforme au contrat et est tenu responsable de tout défaut de conformité existant au moment de la livraison.

Il est aussi tenu responsable de tout défaut de conformité causé par l'emballage ou les instructions d'assemblage, ou l'installation s'il en assume la responsabilité ou si elle a été effectuée sous sa responsabilité.

Article L 211-5 du code français de la consommation

Afin d'être conforme au contrat, le produit doit :

Être adapté à l'usage généralement associé au produit et, le cas échéant :

- Correspondre à la description fournie par le vendeur et posséder les caractéristiques présentées par le vendeur à l'acheteur sous la forme d'un échantillon ou modèle ;

- Présenter les caractéristiques que l'acheteur peut légitimement attendre du produit eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, le producteur ou son représentant, notamment la publicité ou l'étiquetage ;

ou présenter les caractéristiques définies d'un accord commun entre les deux parties ou répondre aux besoins particuliers de l'acheteur qui en aura informé le vendeur, lesquels besoins auront été convenus avec ce dernier.

Article L 211-12 du code français de la consommation

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du produit.

Article 1641 du code civil français

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix s'il les avait connus.

Article 1648 al. 1 du Code civil français

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acheteur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

### **Article 9 : Service client**

Pour toute question liée aux commandes placées sur le site Web, le client peut contacter l'équipe du service client

Par e-mail à l'adresse [a.jacquet@aloha.fr](mailto:a.jacquet@aloha.fr) - réponse sous 2 jours ouvrés -

Par courrier - réponse sous 4 jours ouvrés (+ délai de livraison par la Poste) à l'adresse :

ALOAH

29 Rue de l'océan, 64200 Biarritz, France

## **Article 10 : Données à caractère personnel**

Les données des clients sont collectées et traitées par lostsurfshophossegor.com via son serveur en France.

Le client peut se référer à la section « Politique de confidentialité » sur le site Web pour connaître les détails de la politique de confidentialité et s'informer de l'utilisation de ses données et de la manière dont elles sont collectées et protégées.

Les données du client sont communiquées au vendeur dans le but unique de traiter ses commandes en Europe. Ces données sont strictement confidentielles et destinées à l'usage exclusif du vendeur et des entreprises nommées par celui-ci pour exécuter le contrat de vente.

Elles sont traitées conformément aux dispositions de la Loi sur la protection des données en France (loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée). Conformément à cette loi, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de modification ou de radiation des informations le concernant. Le client peut exercer son droit à tout instant en contactant le service client et en indiquant ses nom, adresse et adresse e-mail, ou en écrivant directement à :

ALOAH

29 Rue de l'océan, 64200 Biarritz, France

Le vendeur se réserve le droit de contacter les clients pour confirmer leurs données personnelles. Toutefois, afin de préserver la confidentialité et la sécurité des données personnelles des clients, le vendeur ne sollicitera pas directement la confirmation des informations bancaires dans leur intégralité.

Le vendeur pourra, en cas de suspicion de fraude à la carte bancaire, demander au client une photocopie couleur ou un scan de son passeport ou de sa carte d'identité ainsi qu'une photocopie couleur de la face avant de sa carte bancaire en masquant les 12 premiers chiffres de son numéro de carte. Si le client ne souhaite pas divulguer ces documents, il pourra annuler sa commande sans frais.

## **Article 11 : Propriété intellectuelle**

Tous les éléments du site Web, sonores et visuels, sont protégés par des droits d'auteurs et des marques déposées ou par des droits de brevets.

La reproduction ou la transmission, de quelque manière que ce soit, d'éléments du site Web est strictement interdite, sauf pour des raisons liées à la commande ou à des fins personnelles et non commerciales par le client, pourvu que l'information ne soit pas modifiée.

Tous les noms de marques, logos, noms de produits, dessins et modèles présentés sur le site Web sont des marques déposées ou marques de commerce appartenant au vendeur ou à des tiers et ne peuvent donc pas être utilisés sans faire atteinte aux droits des détenteurs ou faire l'objet d'une violation des droits.

Tout lien hypertexte renvoyant au site Web doit avoir reçu l'autorisation écrite et préalable du vendeur.

Tous les logiciels utilisés sur ce site sont la seule propriété de lostsurfshophossegor.com ou des fournisseurs de ces logiciels.

Tous les droits non expressément précisés dans ce document sont réservés.

Toute utilisation non autorisée des éléments contenus dans ce site peut entraîner une violation des droits d'auteur, des marques déposées ainsi que des autres lois applicables, et peut faire l'objet de poursuites pénales ou civiles.

### **Article 12 : Preuve et archivage de la transaction**

Le client et le vendeur conviennent que tout élément numérique échangé entre eux (données, informations, dossiers, dates et heures de connexion au site Web, etc.) constitue une preuve admissible, valide, utilisable et probative.

Le vendeur stocke les documents électroniques relatifs à la commande pendant une période de 10 ans à compter de la date à laquelle la commande est placée.

Les archives sont conservées sur un support fiable et durable conformément à la loi en vigueur.

Le client peut demander l'accès à et/ou une copie des documents archivés à tout moment en contactant le service client.

### **Article 13 - Responsabilité**

Le vendeur accepte d'être tenu responsable des dommages causés au client à la suite d'une violation par le vendeur de ses obligations légales ou contractuelles. D'autre part, le vendeur ne pourra pas être tenu responsable en cas de manquement à ses obligations légales ou contractuelles imputable à un acte imprévisible et insurmontable d'une tierce partie au contrat, à un cas de force majeure tel que défini par la jurisprudence française, ou imputable au client.

De la même manière, la responsabilité du vendeur ne peut être engagée pour toute inconvenue ou tout dommage lié à l'utilisation d'Internet, en particulier une interruption dans la disponibilité du site Web, une interruption de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques, des dommages et altérations des données et fichiers, ou pour tout dommage indirect, quelles qu'en soient la cause et les conséquences.

Le site Web peut contenir des liens vers des sites Web de tiers non publiés ou contrôlés par le vendeur qui décline donc toute responsabilité vis-à-vis de leur contenu et des relations que le client pourra contracter avec les sites Web de ces tiers.

### **Article 14 : Intégralité et validité des conditions générales de vente**

Si l'une des clauses de ce contrat devient nulle ou caduque en raison d'une modification de règlement ou d'une décision légale, la validité et le respect des autres clauses de ces conditions générales de vente n'en seraient nullement affectés.

Les conditions générales de vente applicables sont celles en vigueur à la date de la vente.

### **Article 15 : Loi en vigueur et territoire de compétence**

Soumises aux dispositions légales d'ordre public plus favorables du pays de résidence du client, ces conditions générales de vente ainsi que les relations et/ou disputes résultant de ventes sur le site Web sont gouvernées par la loi française.

En cas de dispute ne pouvant être résolue à l'amiable, le client pourra choisir de mener une action devant le tribunal du pays où le vendeur est basé ou devant le tribunal de son pays de résidence.

Vous reconnaissez qu' aloha-surf.fr n'est pas responsable de l'exploitation ou du contenu de ces sites.