

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

KIABI.TN

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à toute Commande réalisée sur le Site web www.kiabi.tn (ci-après le « Site ») ou via l'application mobile KIABI par toute personne physique majeure ayant la qualité de Consommateur auquel il est fait référence par le "Client".

Les présentes CGV sont applicables uniquement aux articles vendus par le biais de ce Site, réalisées sous le nom de « KIABI » par la société TEXTILE RETAIL COMPANY.

Les CGV de KIABI comportent plusieurs parties :

- Fiches d'identité de l'entreprise
- Préambule
- Article 1 – Définitions
- Article 2 – Objet
- Article 3 – Les Produits proposés à la vente
- Article 4 – Passer une Commande
- Article 5 – Paiement du Prix
- Article 6 – Modes de paiement
- Article 7 – Livraison
- Article 8 – Retours et échanges
- Article 9 – Remboursements
- Article 10 – Garanties légales
- Article 11 – Réserve de propriété
- Article 12 – Données personnelles
- Article 13 – Propriété intellectuelle
- Article 14 – Loi applicable et juridiction compétente

FICHE D'IDENTITÉ DU VENDEUR

Les dispositions qui suivent, établissent les conditions générales de vente des Produits proposés sur ce Site par la société TEXTILE RETAIL COMPANY.

Ce Site est exploité sous le nom de KIABI TUNISIE par TEXTILE RETAIL COMPANY, Société anonyme, de droit tunisien, au capital social de 13.000.000 Dinars Tunisiens, inscrite au Registre National des Entreprises sous l'Identifiant Unique numéro 1402331K, dont le siège social est sis à l'Immeuble HBG, 4ème étage, Rue Ile de Failaka, Cité les Pins, les Berges du Lac II, 1053 Tunis – Tunisie.

POUR CONTACTER LE SERVICE CLIENT KIABI :

Numéro de téléphone : +216 29 588 213 (Du lundi au dimanche, De 9h à 17h)

E-mail : kiabi@trc-tunisie.com

Via le Site web :

- Le Client peut poser sa question via les réseaux sociaux (Messenger ou Whatsapp),
- Le Client peut également obtenir des réponses auprès du Chatonline en cliquant sur la pastille prévue à cet effet.

PRÉAMBULE

KIABI TUNISIE met à disposition de ses Clients un service d'achat en ligne.

Le Vendeur a pour activité la vente au détail d'Articles textile d'habillement, chaussures et accessoires de mode pour toute la famille.

Le Vendeur assure notamment la commercialisation des Produits et/ou services susmentionnés par l'intermédiaire du Site..

Les Parties conviennent que leurs relations seront réglées exclusivement par le présent contrat à l'exclusion de toute condition préalablement disponible sur le Site web du Vendeur.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV en publiant une nouvelle version sur le Site. Les CGV sont celles en vigueur à la date de l'envoi de l'e-mail de confirmation de Commande. Les parties conviennent que les photos des Produits en vente sur le Site n'ont aucune valeur contractuelle.

ARTICLE 1 – DÉFINITIONS

Pour les besoins de l'interprétation et de l'exécution des présentes, les termes et expressions visés ci-après, lorsqu'ils sont précédés d'une lettre majuscule, au singulier ou au pluriel, signifient ou désignent :

Acheteur : l'Internaute, personne physique, passant Commande auprès du Vendeur KIABI sur le Site en qualité de Consommateur ;

Article : le ou les biens ayant fait l'objet de la Commande ;

Commande : demande d'achat en ligne de biens réalisées par le Client auprès du Vendeur ;

Conditions Générales de Ventes (CGV) : les conditions générales de vente qui font l'objet des présentes ;

Contrat : le présent acte, y compris son préambule et ses annexes ainsi que tout amendement, substitution, extension ou renouvellement intervenu aux présentes en vertu de la convention des Parties ;

Compte Client : compte personnel du Client avec lequel il passe Commande. La création d'un Compte Client n'est pas obligatoire pour Commander ;

Client : s'entend de l'Acheteur passant Commande auprès du Vendeur sur le Site en qualité de Consommateur ;

Consommateur : s'entend de toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, conformément à l'article liminaire du Code de la consommation ;

Délai de Livraison : période entre la date de Validation de la Commande et la date de la Livraison de la Commande au Client ;

Frais de Livraison : coût des frais supportés par le Client pour acheminer la Commande à l'adresse de Livraison indiquée par le Client ;

Internaute : désigne toute personne accédant et/ou naviguant sur le Site ;

KIABI TUNISIE: désigne le Vendeur partie au présent contrat ;

Livraison : acheminement de l'Article depuis la sortie du stock jusqu'à la mise à disposition au Client

Magasin : désigne le Magasin sous enseigne « KIABI » au BARDO.

Mode de Livraison : désigne tout mode de Livraison standard ou express disponible sur le Site au moment de la Commande ;

Prix : la valeur unitaire d'un Produit ; cette valeur s'entend toutes taxes comprises et hors Frais de Livraison ;

Prix Total : le montant total des Prix cumulés des Produits qui font l'objet de la Commande ; ce montant s'entend toutes taxes comprises ;

Produit : tout bien proposé à la vente sur le Site par le Vendeur ;

Service Client : désigne le service mettant en lien le Consommateur avec la relation Client ;

Site : désigne la page web www.kiabi.tn

Tunnel de Commande : parcours suivi par le Client de la fiche Produit à la page de confirmation de Commande sur le Site web ;

Vendeur : désigne la société TEXTILE RETAIL COMPANY.

ARTICLE 2 – OBJET

Les CGV organisent les relations contractuelles entre le Vendeur et son Client, ainsi que l'utilisation du Site par le Client.

Ces CGV visent également à définir les modalités de vente en ligne entre le Vendeur et le Client, de la Commande jusqu'à la réception de la Commande. Elles règlent toutes les étapes nécessaires à la passation de la Commande et assurent le suivi de cette Commande entre les parties contractantes.

Le Client est invité à lire attentivement les CGV avant d'utiliser le Site ou de passer Commande. En passant Commande sur le Site, il confirme accepter les présentes CGV sans réserve ni condition.

KIABI TUNISIE se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment, sans information ni autorisation préalable. Néanmoins, les Commandes en cours de Livraison restent soumises aux conditions telles qu'elles étaient applicables au moment de la conclusion de la Vente.

En passant Commande sur la Site, le Client déclare :

- Être âgé(e) d'au moins 18 ans ;
- Que l'achat de Produits sur le Site est sans rapport avec son activité professionnelle et est limité à un usage strictement personnel ;
- Ne pas procéder à des achats de Produits dans le but de les revendre ;
- Avoir la pleine capacité juridique, lui permettant de s'engager au titre des présentes CGV et de conclure le contrat de vente ;

La Commande implique l'adhésion aux CGV. Les parties conviennent que le contrat est soumis au droit français. La langue des CGV est le français.

ARTICLE 3 – LES PRODUITS PROPOSÉS A LA VENTE

Les Produits sont proposés à la vente en Tunisie.

3.1 Caractéristiques des Produits

Le Client peut, préalablement à sa Commande, prendre connaissance, sur le Site, des caractéristiques essentielles du ou des Produit(s) qu'il désire Commander à partir de la fiche descriptive du Produit.

L'ensemble des caractéristiques essentielles des Produits à la vente (tailles, couleurs, compositions, descriptifs, Prix), sont décrits dans la fiche descriptive du Produit accompagné des photographies illustrant l'offre. Les photographies illustrant les Produits n'entrent pas dans le champ contractuel et n'ont qu'une valeur indicative. Des altérations peuvent en effet apparaître du fait du traitement de la photo.

Les Produits sont décrits et présentés de façon aussi exacte que possible. KIABI TUNISIE décline toutefois toute responsabilité en cas d'erreur ou d'omission mineure.

KIABI TUNISIE se réserve le droit de modifier l'assortiment de Produits. Le Vendeur ne peut garantir à ce titre que les caractéristiques de ses Produits restent inchangées dans la durée.

3.2 Disponibilité des Produits

Seuls les Produits disponibles peuvent être commandés. Les offres promotionnelles sont valables pour une durée limitée. Il convient au Consommateur de prêter attention sur la limite de validité de l'offre dans le temps.

Les offres mises en ligne sont valables jusqu'à épuisement des stocks. Le Consommateur est invité à consulter la disponibilité des Articles vendus sur la page d'information du Produit concerné.

La disponibilité des Produits présentés sur le Site Web est contrôlée avant confirmation de la Commande. KIABI tient à jour la disponibilité de ses stocks du mieux que possible. Malgré tout le soin apporté, des erreurs peuvent toutefois survenir.

KIABI se réserve donc le droit de refuser une Commande en cas de difficultés exceptionnelles d'approvisionnement. Si un Produit n'est plus en stock (indisponibilité temporaire ou rupture de stock), alors qu'il a été commandé et payé, le Client recevra un e-mail ou un appel téléphonique l'informant de son indisponibilité. Si le Produit est en rupture de stock, il sera annulé et retiré de la Commande et le Client sera entièrement remboursé du Prix du Produit en rupture. Le reste de la Commande restera toutefois ferme et définitif.

Le service client de KIABI peut proposer au Client de remplacer le Produit en rupture en lui proposant d'autres produits. Le Client demeure entièrement libre d'accepter ou non le remplacement d'un Produit commandé. La responsabilité de KIABI TUNISIE ne saurait être engagée envers le Client en cas de retrait d'un Produit du Site, de suppression ou de modification du contenu du Site.

KIABI TUNISIE se réserve la possibilité de limiter ou annuler la quantité de Produits achetés par personne, par foyer ou par Commande en cas de suspicion de fraude ou d'achat en vue de la revente. Ces restrictions peuvent viser les Commandes passées par ou avec un même numéro Client, une même carte de crédit et/ou les Commandes passées avec la même adresse de facturation et la même adresse d'expédition. Dans ce cas, le Service Client pourra en informer le Client, en le contactant à l'adresse électronique saisie lors de la Commande.

ARTICLE 4 - PASSER UNE COMMANDE

4.1 Tunnel de Commande

L'Acceptation et la Confirmation de la Commande sont réalisées par une série de saisies de données sur pages-écrans successives. Afin de permettre au Client de revenir sur sa Commande avant de la valider définitivement, KIABI TUNISIE a créé des écrans de validation et d'acceptation. La Commande ne sera définitivement enregistrée qu'à la dernière validation de l'écran de paiement de la Commande par le moyen de paiement qui lui aura été au préalable proposé et qu'il aura validé.

En passant Commande comme indiqué dans les CGV, le Client accepte le Prix, le Total Prix et la description des Produits en vente.

KIABI se réserve le droit de bloquer la Commande d'un Client en cas d'inexactitude de l'adresse d'expédition ou de tout autre problème survenant lors de la phase de paiement, le cas échéant.

L'acceptation et la confirmation d'une Commande se font par la saisie de données sur des écrans successifs :

1. Ajout des Produits choisis dans le panier
2. Validation du panier de Commande
3. Création d'un compte Client, connexion ou utilisation du mode invité
4. Confirmation du type de Livraison
5. Saisie des coordonnées de Livraison
6. Saisie des données de facturation

7. Saisie de la carte de fidélité en cas de disponibilité du service
8. Informations précontractuelles
9. Adhésion aux présentes conditions générales de vente
10. Choix du mode de paiement et confirmation du choix de mode de paiement
11. Le Client reçoit ensuite un e-mail de validation de la Commande, ce qui signifie que celle-ci est acceptée par le Vendeur
12. Une fois la Commande prête à être expédiée, un mail de confirmation de Livraison sera envoyé au Client

A compter du dernier clic d'acceptation, la Commande du Client est considérée comme irrévocable.

Le Client peut exercer son droit de rétractation, dans un délai de 10 jours à compter de la réception de sa Commande . La réception s'entendant de la mise à disposition du colis au Client.

KIABI TUNISIE recommande au Client de conserver les informations contenues dans la confirmation de Commande envoyée par KIABI sur un document papier ou informatique.

4.2 Confirmation et archivage de Commande

Le numéro de la Commande est communiqué au Client après la validation de la transaction. La confirmation de la Commande est aussitôt envoyée par mail reprenant les informations essentielles du contrat, le récapitulatif des Articles commandés, le Prix de ces Articles, les Frais de Livraison éventuels ainsi que le numéro de Commande.

La confirmation de Commande rappellera également les conditions, le délai et les modalités d'exercice du droit de rétractation légal de 10 jours.

Les Commandes sont archivées sur le serveur KIABI TUNISIE pendant une durée de 10 ans à compter de la dernière Commande. À tout moment le Client peut accéder au détail de ses Commandes en envoyant un mail au Service Client, ou via son Compte Client.

ARTICLE 5 – PAIEMENT DU PRIX

5.1 Tarifs

Les Prix de vente des Produits en ligne sur le Site, indiqués en dinars tunisiens , sont ceux en vigueur au moment de l'enregistrement de la Commande.

Ils ne comprennent pas les frais d'expédition, facturés en supplément du Prix des Produits achetés suivant le montant de la Commande. Les Frais de Livraison seront indiqués au Client avant la validation définitive et le paiement par le Client de sa Commande.

Les Frais de Livraison sont précisés à l'article "Livraison" des CGV et rappelées dans les informations « pré contractuelles ».

KIABI TUNISIE se réserve la faculté de modifier ses Prix à tout moment, mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la Commande sous réserve de la disponibilité des Produits.

Le prix de vente sera majoré de toute taxe requise par la réglementation tunisienne en vigueur.

5.2 Taxe sur la Valeur Ajoutée

Conformément aux règles applicables et aux réglementations en vigueur, tout achat fait par l'intermédiaire du Site est soumis à la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA).

Les Prix comprennent la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) applicable au jour de la Commande et tout changement du taux applicable sera automatiquement répercuté sur le Prix des Produits vendus par KIABI TUNISIE au sein de son Site Internet.

A ce titre, le lieu de Livraison est supposé être celui de l'Etat membre à l'adresse où les Articles doivent être livrés conformément aux bons de Commandes.

5.3 Conditions spécifiques des offres sur KIABI.tn

Dans le cadre spécifique de certaines opérations commerciales, la remise sera proportionnellement répartie sur la valeur de chacun des Articles.

ARTICLE 6 – MODES DE PAIEMENT

Le paiement doit être réalisé lors de la Commande en ligne par le Client. A aucun moment, les sommes versées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes.

Toutes les Commandes sont payables en Dinars Tunisiens. Pour régler sa Commande, le Client dispose de plusieurs modes de paiement (Voir détail ci-dessous).

Dans l'éventualité où le Site serait dans l'incapacité de procéder au règlement de la Commande, celle-ci sera automatiquement annulée et l'Acheteur en sera averti.

L'Acheteur accepte de ne recevoir sa facture d'achat qu'en format électronique.

6.1 Paiement cash on delivery "COD"

Le Client peut payer en espèces les articles commandés, au moment de la livraison de ces derniers. Dans ce cas le Client devra, dans la mesure du possible, préparer le montant exact de la commande car les livreurs ne disposent pas toujours de la monnaie.

ARTICLE 7 –LIVRAISON

Sauf circonstances exceptionnelles, nous nous efforcerons d'envoyer la commande comprenant le (s) produit (s) répertorié (s) dans les délais indiqués dans la confirmation de livraison en question ou, si aucune date de livraison n'est précisée, dans le délai estimé indiqué lors du choix du mode de livraison et, en tout état de cause dans un délai maximum de 30 jours ouvrables à compter de la date de la Confirmation de Commande.

Néanmoins, il peut y avoir des retards pour des raisons telles que la survenance de circonstances imprévues ou la zone de livraison.

Si, pour une raison quelconque, nous ne sommes pas en mesure de respecter la date de livraison, nous vous informerons de cette situation et nous vous donnerons la possibilité de poursuivre l'achat, en établissant une nouvelle date de livraison, ou d'annuler la commande. N'oubliez en aucun cas que nous n'effectuons pas de livraisons à domicile les dimanches ou les jours fériés.

Aux fins des présentes Conditions, la « livraison » s'entend comme ayant eu lieu ou la commande « livrée » dès que vous ou un tiers indiqué par vous acquérez la possession physique des marchandises, ce qui sera attesté par la signature de la réception de la commande à l'adresse de livraison.

ARTICLE 8 – RETOURS ET ÉCHANGES

Le Client dispose d'un délai de 30 jours dès réception de sa Commande (ce délai de 30 jours inclut le droit de rétractation légal de 10 jours prévu à l'article "Droit de rétractation légal") pour changer d'avis.

Ce retour est susceptible d'entraîner des frais de retour pour le Client en fonction du mode de retour qu'il aura choisi et du respect ou non du délai de rétractation :

8.1 Retour ou échange en Magasin

Comment faire un échange ou un remboursement ?

Le Client peut retourner ses Articles en se rendant en Magasin pour un échange ou un remboursement hors Articles « gratuits ». Il dispose de 30 jours pour retourner ses Articles en Magasin.

Echange ou remboursement produit, uniquement accepté sur le magasin de Bardo (1er étage, Monoprix Bardo El Hneya, 39 Ave Habib Bougatfa, Tunis 2000, Tunisie), sur présentation du ticket de caisse reçu par email.

Comment faire un retour à distance ?

Le client doit contacter le service client KIABI qui enverra un coursier pour récupérer la commande, les frais de livraison seront à la charge du client. Une fois le produit contrôlé et validé par le service après-vente KIABI, le client recevra un avoir par e-mail.

KIABI TUNISIE se réserve le droit de refuser le retour dans les cas suivants :

Le Produit retourné a été abîmé, ou salit ou l'étiquette tissu cousue sur le Produit a été découpée et l'article ne peut donc pas être revendu.

Faute de respect de la procédure exposée ci-dessus et des délais indiqués, le Client ne pourra formuler aucune réclamation pour Produit manquant ou non-conforme ou vice apparent des Produits livrés, les Produits étant alors réputés conformes et exempts de tout vice apparent.

8.2 Échanges

Les échanges ne se font qu'en Magasin.

Echange produit, uniquement accepté sur le magasin de Bardo sis au 1er étage, Monoprix Bardo El Hneya, 39 Ave Habib Bougatfa, Tunis 2000, Tunisie

Le Client dispose de 30 jours à compter de la mise à disposition de la Commande, pour retourner ses Articles. Les Produits doivent être restitués avec étiquettes, non portés, non lavés et dans leur emballage d'origine. Pour tout échange, rendez-vous dans le Magasin KIABI TUNISIE BARDO.

8.3 Rétractation

Le Client dispose d'un droit de rétractation légal de 10 jours prévu (prévu par la loi relative aux échanges et au commerce électronique). Cette rétractation est susceptible d'entraîner des frais de retour pour le Client en fonction du mode de retour qu'il aura choisi détaillé dans nos conditions générales de vente.

Le Client peut exercer son droit de rétractation rétractation via le formulaire de rétractation à télécharger sur le lien suivant : formulaire de rétractation.

ARTICLE 9 – REMBOURSEMENTS

9.1 Remboursement de la Commande à la suite d'un retour en Magasin, au magasin de Bardo.

Dans le cadre d'un retour produit, au magasin de Bardo, le remboursement se fera uniquement en espèces.

9.2 Remboursement de la Commande à la suite d'un retour produit à distance.

Dans le cadre d'un retour produit à distance, le client sera remboursé sous la forme d'un avoir envoyé par e-mail.

ARTICLE 10 – GARANTIES LÉGALES

10.1 Garantie – Disposition générales

En cas de Produit(s) défectueux, KIABI TUNISIE se conforme à toutes les dispositions légales et réglementations en termes de garantie incombant aux vendeurs.

La garantie concerne les vices cachés de la chose et ce conformément à la réglementation en vigueur (garantie légale).

10.2 Exercice des garanties légales

KIABI TUNISIE rappelle aux Clients que l'exercice des garanties légales se fait conformément à la réglementation en vigueur.

ARTICLE 11- RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

KIABI TUNISIE conserve la propriété pleine et entière des Produits jusqu' à la Livraison et au parfait encaissement du Prix intégral, en principal, frais et taxes compris.

ARTICLE 12 - DONNÉES PERSONNELLES ET COOKIES

Le Responsable de traitement des données à caractère personnel des Clients est la société TEXTILE RETAIL COMPANY, Société Anonyme, dont le siège social est sis à l'Immeuble HBG, 4ème étage, Rue Ile de Faialaka, Cité les Pins, les Berges du Lac II, 1053 Tunis – Tunisie, inscrite au Registre National des Entreprises sous l'Identifiant Unique numéro 1402331K.

Les informations collectées par KIABI TUNISIE directement auprès du Client, dans le cadre de son inscription sur le site ou lors de son utilisation du site font l'objet d'un traitement automatisé ayant pour finalité la gestion, le suivi des commandes des clients, de la livraison des produits commandés et des communications concernant les commandes, les produits, les offres promotionnelles ciblées et obéissent à la loi n°2004-63 du 27 Juillet 2004 relative à la protection des données à caractère personnel.

KIABI TUNISIE conservera les données personnelles dans un environnement sécurisé conformément aux conditions prévues par la loi précitée.

Le Site utilise des cookies, pour plus d'information sur notre usage des cookies et afin de pouvoir paramétrer ces derniers.

ARTICLE 13 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les éléments du Site KIABI TUNISIE ayant fait l'objet ou non d'un dépôt de marque (photos, fiches Produits, descriptifs, mise en page...) sont la propriété exclusive de KIABI et ne peuvent être utilisés. Toutes les marques, textes visuels ou sonores, commentaires, ouvrages, illustrations et images, reproduits sur le Site KIABI sont protégés au titre du droit d'auteur, droit des marques et droit à l'image.

Ils sont la propriété pleine et entière de KIABI TUNISIE ou de ses partenaires. Toute reproduction ou représentation, en tout ou partie, est constitutive de contrefaçon pouvant engager la responsabilité civile et pénale de son auteur.

Tout lien hypertexte renvoyant au Site de KIABI TUNISIE et utilisant les techniques du « framing » ou du « in-line linking » est formellement interdit.

Dans tous les cas, tout lien même tacitement autorisé devra être retiré sur simple demande de la société.

ARTICLE 14 –LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Ces présentes CGV sont soumises au Droit Tunisien. Tout litige qui pourrait naître de l'exécution ou de l'interprétation de ces CGV, et qui ne serait pas résolu à l'amiable, sera de la compétence exclusive des tribunaux de Tunis 1.