

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION

TOMMY HILFIGER

En passant votre commande, vous acceptez les conditions générales suivantes.

I. Applicabilité, II. Conditions d'utilisation du site web, III. Conditions de vente, IV. Divers

## I. APPLICABILITÉ

« Les présentes conditions générales (les « Conditions ») s'appliquent à :

a) l'utilisation d'informations, d'images, de documents et/ou autres services sur les boutiques en ligne européennes suivantes de Tommy Hilfiger (tommy.com), à savoir at.tommy.com, be.tommy.com, ch.tommy.com, cz.tommy.com, de.tommy.com, dk.tommy.com, ee.tommy.com, es.tommy.com, fi.tommy.com, fr.tommy.com, hr.tommy.com, hu.tommy.com, ie.tommy.com, it.tommy.com, lt.tommy.com, lu.tommy.com, lv.tommy.com, nl.tommy.com, pl.tommy.com, pt.tommy.com, ru.tommy.com, se.tommy.com, si.tommy.com, sk.tommy.com, uk.tommy.com et leurs différentes versions (le « Site Web ») ; et

b) l'achat de produits marqués Tommy Hilfiger et/ou Tommy Jeans sur le Site Web.

## II. CONDITIONS D'UTILISATION DU SITE WEB

## EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ POUR LES LIENS EXTERNES

Le Site Web peut contenir des liens vers des sites Internet externes. Par les présentes, Tommy Hilfiger déclare explicitement n'avoir aucune influence sur la présentation ou sur le contenu des pages liées et se dissocie expressément de tous les contenus de toutes les pages liées de tiers. Tommy Hilfiger n'est pas responsable de l'utilisation ou du contenu des sites Internet qui renvoient au présent site ou vers lesquels ce dernier renvoie. Nos avis relatifs à la confidentialité et aux cookies ne s'appliquent pas à la collecte et au traitement de vos données à caractère personnel sur lesdits sites externes ou via ces sites.

## **INFORMATIONS FIGURANT SUR LE SITE WEB**

Les informations sur le Site Web sont fournies à titre d'information générale uniquement et ne tiennent pas lieu de conseil. Même si Tommy Hilfiger a composé son Site Web avec soin, les informations, textes, documents, graphiques, films, la musique et/ou d'autres services/informations qui s'y trouvent peuvent contenir des erreurs ou, quoi qu'il en soit, être inexacts ou incomplets. Tommy Hilfiger ne garantit pas que le Site Web et/ou les informations sont exempts d'erreurs, de défauts, de logiciels malveillants et de virus ou que le Site Web et/ou les informations sont corrects, à jour et exacts.

Dans la mesure maximale autorisée par la loi applicable, Tommy Hilfiger ne saurait être tenu pour responsable des dommages résultant de l'impossibilité temporaire d'utiliser le Site Web, et de dommages causés par des logiciels malveillants et des virus, à moins que ces dommages ne résultent d'une faute intentionnelle ou d'une négligence grave de la part de Tommy Hilfiger.

De plus, Tommy Hilfiger ne sera pas responsable des dommages résultant de l'utilisation de moyens électroniques de communication avec le présent Site Web (ou de l'impossibilité de les utiliser), y compris, mais sans s'y limiter, les dommages résultant d'une défaillance ou d'un retard dans la livraison de communications électroniques, de l'interception ou de la manipulation de communications électroniques par des tiers ou par des programmes informatiques utilisés pour les communications électroniques et pour la transmission de virus.

## **PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

L'ensemble des marques de fabrique, logos, noms de produits et titres utilisés sur le Site Web sont des marques de commerce ou des appellations commerciales de Tommy Hilfiger ou des marques de commerce ou des appellations commerciales de détenteurs tiers. Vous n'êtes pas autorisé(e) à utiliser ou à reproduire ces marques de commerce, logos ou appellations commerciales, car cela peut constituer une violation des droits de leur détenteur.

Les droits portant sur la conception du Site Web, sur les textes, documents, films, musique et/ou autres services ainsi que sur leur sélection et arrangement, et toutes les compilations logicielles, codes source sous-jacents, logiciels et tous les autres matériels contenus sur ce Site Web appartiennent ou sont donnés sous licence à Tommy Hilfiger et/ou à ses fournisseurs et sous-traitants.

Vous êtes uniquement autorisé(e) à faire des copies électroniques et à imprimer sur papier des parties du Site Web dans la mesure où cela est nécessaire pour passer une commande chez nous ou pour utiliser le Site Web comme ressource d'achat. Vous n'êtes pas autorisé à faire d'autre utilisation des informations et des matériels contenus sur ce Site Web y compris leur reproduction pour des finalités autres que celles mentionnées ci-dessus, leur modification, distribution ou nouvelle publication. Au cas où vous souhaiteriez utiliser des matériels ou des informations provenant de ce Site Web, vous devrez obtenir notre approbation écrite préalable.

## **CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES**

Tommy Hilfiger recueille et traite vos données à caractère personnel conformément aux avis relatifs à la confidentialité et aux cookies.

## **IDÉES NON SOLLICITÉES**

Dans le cas où vous publieriez des idées et/ou des matériels non sollicités sur ce Site Web, qu'ils soient composés de textes, d'images, de sons, de logiciels ou autre (les Matériels), ou que vous les envoyiez à Tommy Hilfiger par e-mail ou autrement, vous nous accordez un droit irrévocable, libre de redevances, non exclusif et mondial à l'effet d'utiliser, copier, adapter, modifier, publier et/ou exploiter commercialement lesdits Matériels dans la mesure la plus large possible sous quelque forme que ce soit et sur tous les médias connus et

inconnus à ce jour pendant toute la durée des droits de propriété intellectuelle portant sur les Matériels et nous ne serons liés à aucune obligation de confidentialité concernant lesdits Matériels.

Dans la mesure maximale autorisée par la loi applicable, par les présentes, vous indemnisez et préservez Tommy Hilfiger de tout préjudice concernant toute action, réclamation et responsabilité que nous subirions, encourrions ou soutiendrions par suite de l'utilisation et/ou de l'exploitation de Matériels s'avérant enfreindre les droits (de propriété intellectuelle) de tout tiers ou, quoi qu'il en soit, s'avérant illicites envers un tiers.

### III. CONDITIONS DE VENTE

#### **ADMISSIBILITÉ ET PLACEMENT DE COMMANDES**

##### **Admissibilité**

Vous pouvez passer une commande en tant qu'utilisateur enregistré ou invité. Vous avez besoin d'une adresse e-mail pour passer une commande, et vous pourriez peut-être devoir configurer votre navigateur de façon à ce qu'il accepte les cookies et les fenêtres contextuelles ou pop-ups, pour pouvoir utiliser toutes les fonctionnalités du Site Web, y compris pour ajouter des produits à votre panier et pour soumettre votre commande.

Pour passer une commande, vous devez être âgé(e) de 16 ans au moins, ou plus si la loi applicable l'exige pour conclure un contrat avec Tommy Hilfiger, et vous devez être un consommateur et non un revendeur.

##### **PASSER UNE COMMANDE**

Les produits proposés sur le Site Web représentent une offre pour l'achat de produits de Hilfiger Stores B.V. (« Tommy Hilfiger ») en fonction des données fournies sur le Site Web.

Tous les prix indiqués sont en euros, taxe sur la valeur ajoutée incluse. Les commandes et les livraisons ne sont acceptées qu'en France, Corse incluse. Si Tommy Hilfiger n'est pas en mesure d'exécuter une commande, Tommy Hilfiger vous en informera aussi rapidement que possible. Les commandes ne sont acceptées qu'à raison de quantités normales pour des particuliers. Pour plus d'informations sur le placement de commandes, veuillez consulter les [Informations sur le placement de commandes](#).

Lorsque vous soumettez une commande, nous vous enverrons un courriel accusant réception de votre commande (« Confirmation de commande »). Nous vous enverrons également un courriel confirmant que les produits ont été expédiés (« Confirmation d'expédition »).

Les produits sur le Site Web sont généralement en stock et prêts à l'envoi. Toutes les tailles en rupture de stock sont marquées comme indisponibles. Nous pourrions avoir des problèmes de stock lorsque les clients commandent des produits en même temps. Si nous ne pouvons pas vous expédier un article déjà commandé, nous pouvons annuler ou rejeter cette partie de la commande ; le montant correspondant vous sera remboursé ou il ne vous sera pas facturé. Nous travaillons dur pour maintenir nos niveaux de stock aussi précis que possible. Occasionnellement, des erreurs peuvent survenir. Nous réapprovisionnons régulièrement notre collection en ligne ; n'hésitez pas à revenir souvent pour vérifier. Par ailleurs, si les produits que vous recherchez ont tous été écoulés, pensez à vérifier s'ils sont disponibles dans votre boutique Tommy Hilfiger via notre [Localisateur de magasins](#).

Si vous avez passé une commande par erreur, ou si vous souhaitez annuler une commande avant qu'elle ne soit livrée, appelez immédiatement le service clientèle de Tommy Hilfiger au 00800 – 86669445 Lundi - Vendredi: 9:00 – 18:00 (tarif standard, les prix par appel mobile peuvent varier) ou envoyez un courriel à Tommy Hilfiger à l'adresse : [contact.fr-lu@service.tommy.com](mailto:contact.fr-lu@service.tommy.com). Tommy Hilfiger fera son possible pour vous aider du mieux qu'il peut. Puisque Tommy Hilfiger s'efforce toujours de livrer rapidement, le temps à disposition pour annuler votre commande est court.

Veuillez noter que nous ne pouvons pas apporter ni accepter de modifications de votre commande (adresse, taille, couleur) une fois votre commande passée.

Nous nous réservons explicitement le droit de ne pas accepter votre commande pour toute raison légitime, y compris, mais sans s'y limiter, dans les situations suivantes :

- Vos informations de facturation ne sont pas correctes ou ne peuvent être vérifiées ;
- Votre commande est signalée par nos systèmes de sécurité comme s'agissant d'une commande inhabituelle ou d'une commande susceptible de constituer une fraude ;
- Vous avez moins de 16 ans ou vous n'avez pas l'âge autorisé par la loi applicable pour conclure un contrat avec Tommy Hilfiger ;
- Vous êtes un revendeur ;
- Le cas échéant, nous n'avons pas reçu votre virement bancaire dans les 5 jours ouvrables suivant la Confirmation de commande ;
- en raison de circonstances ou d'événements échappant à notre contrôle.

## **PAIEMENT ET OFFRES PROMOTIONNELLES**

### **Méthode de paiement**

Vous pouvez payer les produits par carte de crédit (Mastercard, Visa, American Express), PayPal et par d'autres moyens éventuellement applicables dans votre pays ; veuillez voir ici pour plus d'informations sur le processus de paiement.

Le montant maximum que vous pouvez dépenser pour une commande varie selon la méthode de paiement que vous sélectionnez et selon que vous êtes un utilisateur enregistré ou un invité. Veuillez vous reporter ici pour plus de détails.

### **Offres promotionnelles**

Le code promotionnel ne peut être utilisé qu'une seule fois et est uniquement valable pour des achats sur tommy.com.

Le montant total de la commande doit être supérieure à la valeur du code de réduction.

En cas de retour d'une partie ou de l'ensemble d'une commande, le code promotionnel ne peut être ni remboursé, ni remplacé.

Le code promotionnel doit être saisi dans la page du panier, champ « **Saisir votre code promo** », puis cliquez sur « **Appliquer** ».

#### À noter:

- Un seul code promotionnel ne peut être utilisé pour une même commande, sauf indication contraire.
- Il n'est pas possible de combiner des codes de réduction avec des offres promotionnelles existantes.
- En cas de retour, la valeur du code de promotion sera proportionnellement répartie entre les articles commandés.

#### **Vérification des données**

Au cours du processus de paiement, Tommy Hilfiger peut effectuer des vérifications de crédit. Sur la base des résultats de ces vérifications, Tommy Hilfiger peut changer, ajuster ou refuser une commande et/ou la méthode de paiement sélectionnée. Dans la plupart des cas, Tommy Hilfiger vous offrira la possibilité de sélectionner une méthode de paiement différente. Notre équipe de service à la clientèle ne sera pas informée des résultats des vérifications de crédit.

#### **Votre prix total**

Le prix total indiqué dans l'écran de paiement final comprend les taxes et les frais d'expédition. Ce prix sera inscrit dans la Confirmation de commande. En cas de paiement par carte de crédit, le montant total de votre commande globale sera reporté sur votre relevé bancaire.

#### **Changements de prix**

Les prix des produits seront tels qu'affichés sur le Site Web. Les prix peuvent subir des variations de temps à autre, mais ces variations seront sans incidence sur toute commande que nous avons confirmée dans la Confirmation de commande.

## **LIVRAISON ET RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ**

### **Livraison**

Le délai de livraison est généralement compris entre 2 et 5 jours ouvrés après expédition de la commande. Reportez-vous aux [informations relatives à la livraison](#) pour en savoir plus sur notre politique tarifaire (si applicable).

Si les produits livrés présentent des défauts matériels ou de fabrication évidents, y compris les dommages causés par le transport, veuillez nous avertir de ces défauts immédiatement par courrier électronique ou par téléphone. Vous en abstenir n'affectera pas vos droits légaux.

### **Réserve de propriété**

Vous êtes responsable des produits après leur livraison à l'adresse que vous nous avez fournie. Les produits demeurent la propriété de Tommy Hilfiger jusqu'à ce que le paiement ait été effectué intégralement.

## **RETOUR ET ANNULATION DE COMMANDES**

### **Votre droit de rétractation**

Votre commande en ligne peut être renvoyée dans les jours suivant sa réception, sans avoir à donner de raison ni à nous en informer.



Dans le cas où la livraison de vos produits se compose de plusieurs pièces, le délai de 120 jours pour changer d'avis ne commence pas tant que vous, ou un tiers désigné par vous autre que le transporteur, n'avez pas pris possession physiquement de l'ensemble des produits. Pour respecter ce délai de 120 jours pour changer d'avis, vous devez simplement communiquer votre décision de mettre fin au contrat avant l'expiration de ce délai. Il vous faudra (i) nous informer de votre intention de retourner le ou les produits en suivant les instructions ci-dessous ; et (ii) nous retourner physiquement ces produits sans délai et, en tout état de cause, au plus tard dans les 120 jours suivant votre décision d'exercer votre droit de retour. Si vous retournez le ou les produits par la poste, les produits seront retournés à temps si vous les remettez au bureau de poste ou au transporteur dans le délai de rétractation de 120 jours susmentionné.

Si vous vous rétractez de votre commande, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de votre part, y compris les coûts des frais de livraison standard et de gestion (le cas échéant), sans retard injustifié et en tout état de cause au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle nous sommes informés de votre décision de retourner les produits. Nous pouvons toutefois retenir le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu les produits retournés ou jusqu'à ce que vous ayez fourni les justificatifs attestant de l'envoi des produits, en fonction de l'événement qui se produira le premier. Les produits suivants ne peuvent pas être retournés : sous-vêtements, maillots de bain, cartes-cadeaux, parfums et maquillage (sauf dans leur emballage scellé original).

### **Comment retourner un produit**

Les produits retournés doivent être retournés dans l'état dans lequel vous les avez reçus : les produits retournés doivent être complets, ne pas avoir été portés ou utilisés et ne pas avoir été lavés ; toutes les étiquettes et autres marques du produit doivent être intactes ; aucune utilisation des produits autre que ce qui raisonnablement nécessaire pour en établir la nature et les caractéristiques et pour décider si vous souhaitez les conserver n'est admise. Si vous ne respectez pas ce qui précède et que la valeur du produit baisse en conséquence de cela, nous pouvons vous tenir pour responsable de cette baisse de valeur.

Veillez à ne pas nous retourner de produits provenant de plusieurs commandes dans un même colis ; l'obtention de votre remboursement n'en sera que plus rapide.

## **Retourner des produits défectueux**

Vous avez la possibilité de retourner tout produit présentant des défauts, dont la description est erronée, ou non conforme à votre commande. Le délai imparti est de 6 mois une fois le défaut décelé. Si votre requête est justifiée, le prix d'achat et les frais d'expédition (si applicables) vous seront remboursés.

Pour en savoir plus sur notre [politique de retour](#), reportez-vous à la section dédiée.

Nous vous rappelons, par ailleurs, que vous disposez de plusieurs droits prévus par la loi dans ce contexte. Ce qui précède ne limite en rien les droits prévus par la loi. Consultez l'encadré ci-dessous pour obtenir un récapitulatif des droits que vous réserve la loi concernant le produit.

Nous répondons de tout défaut de conformité des produits aux conditions énoncées dans les articles L217-4 et suivants du Code de la consommation français, ainsi que des défauts cachés de ces produits aux conditions énoncées dans les articles 1641 et suivants du Code civil français. Veuillez noter qu'en vertu de la garantie légale de conformité, vous :

- disposez d'un délai de 2 ans à compter de la livraison du produit pour soumettre une réclamation ;
- pouvez choisir entre la réparation et le remplacement du produit, sous réserve des conditions relatives aux coûts prévues par l'article L217-9 du Code de la consommation français ;
- n'avez pas à prouver le défaut de conformité du produit pendant une période de 2 ans après la livraison du produit. La garantie légale de conformité est sans préjudice de toute garantie commerciale pouvant être fournie.

Vous pouvez également décider d'agir en vertu de la garantie légale contre les défauts cachés conformément à l'article 1641 du Code civil français. Dans ce cas, vous pouvez

choisir entre l'annulation de la vente et une réduction du prix de vente, ainsi que cela est prévu par l'article 1644 du Code civil français.

### **Aucun échange**

Tommy Hilfiger n'a pas de service d'échange. Vous pouvez retourner tout produit qui ne vous satisfait pas pleinement et recevoir un remboursement. Si vous souhaitez un autre produit, une autre couleur ou une autre taille, veuillez passer une nouvelle commande.

### **Remboursements**

Une fois que les produits retournés auront été vérifiés et inspectés, vous recevrez un e-mail de notification de remboursement le cas échéant.

Les remboursements apparaissent en général sur votre relevé après 8 à 10 jours ouvrables et ils sont effectués au plus tard dans les 14 jours ouvrables suivant le jour où nous avons reçu le ou les produits. Le délai dépend uniquement des politiques de la société émettrice de votre carte. Vous pouvez toujours vérifier l'état de votre remboursement sur votre compte en ligne ou en contactant l'émetteur de votre carte.

Afin d'obtenir un remboursement intégral, il est important que nous recevions les produits retournés dans l'état dans lequel vous les avez reçus : les produits retournés doivent être complets, ne pas avoir été portés ou utilisés et ne pas avoir été lavés ; toutes les étiquettes et autres marques du produit doivent être intactes ; aucune utilisation des produits autre que ce qui raisonnablement nécessaire pour décider si vous souhaitez les garder n'est admise.

## **IV. DIVERS**

### **COORDONNÉES**

Hilfiger Stores B.V.  
Danzigerkade 165  
1013 AP AMSTERDAM  
Pays-Bas

Téléphone : 00800 – 86669445 Lundi - Dimanche: 8:00 - 20:00 (tarif standard, le prix de l'appel à partir d'un mobile peut varier)

E-mail : [contact.fr-lu@service.tommy.com](mailto:contact.fr-lu@service.tommy.com)

## **MODIFICATIONS**

Si Tommy Hilfiger décide de modifier les présentes conditions générales, les conditions générales modifiées seront publiées sur le Site Web. Il vous est conseillé de vérifier régulièrement toute modification éventuelle. Les contrats existants ne seront pas affectés par ces modifications. Les présentes conditions générales ont été modifiées la dernière fois en Mars 2019.

## **DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION**

Sans préjudice des règles de droit impératives de votre lieu de résidence, les présentes conditions générales sont régies par le droit néerlandais, à l'exclusion de la Convention de Vienne sur les contrats de vente internationale de marchandises. Sans préjudice de vos droits légaux d'introduire une action devant les tribunaux de votre lieu de résidence, le tribunal compétent d'Amsterdam, Pays-Bas, sera seul compétent pour régler tout litige en lien avec les présentes conditions générales sans préjudice du droit d'appel et d'appel à la Cour suprême.

Dans le cadre d'un litige entre les parties, à défaut de satisfaction suite à votre réclamation écrite à notre service à la clientèle ou à défaut de réponse de ce service dans un délai raisonnable d'un (1) mois, vous pouvez recourir, sans toutefois y être tenu(e), à tout autre mode de résolution des litiges, y compris une procédure de médiation en contactant le ou

les médiateurs comme suit : Association des médiateurs européens (197, Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris, téléphone : 09 53 01 02 69), <http://www.mediationconso-ame.com/> et/ou la Plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL) disponible à l'adresse <http://ec.europa.eu/odr>.

## ANNEXE 1

### **INFORMATIONS SUR LE RETOUR DE PRODUITS**

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous informer de votre décision de vous rétracter de votre commande par une déclaration sans équivoque (par ex., par courrier postal, fax ou courrier électronique) à l'aide des coordonnées suivantes:

E-mail: [contact.fr-lu@service.tommy.com](mailto:contact.fr-lu@service.tommy.com)

Hilfiger stores

John Hicksstraat 2-4

5928 SJ Venlo NL

Vous pouvez vous servir du formulaire type de retour ci-dessous disponible en ligne, mais vous n'y êtes pas obligé(e).

### FORMULAIRE DE RETOUR TYPE

**Adresse de facturation**

**Adresse de livraison**

Numéro de client : Numéro de facture : Date de facture :

Pos. Code EAN du motif :

Veillez saisir le numéro correspondant au motif à l'origine du retour de l'article ou des articles à retourner.

**Motif de retour :**

- (1) Aucun motif
- (2) Ne convient pas
- (3) Ne semble pas correspondre à ce qui est visible sur le site
- (4) Plusieurs tailles commandées
- (5) Choix fait pour plusieurs articles
- (6) Réclamation
- (7) Qualité
- (8) Autre motif :

**Pour retourner gratuitement vos articles, procédez comme suit :**

- (1) Remplissez le formulaire et envoyez-le en ligne et/ou ajoutez-le au colis
- (2) Collez l'autocollant fourni avec l'adresse sur l'emballage. Assurez-vous qu'il recouvre l'ancienne étiquette
- (3) Remettez le colis au transporteur ou, si disponible dans votre pays, retournez le colis dans l'un de nos magasins.

**Les conditions suivantes s'appliquent au retraitement :**

Tous vos articles doivent être complets, ne pas avoir été portés ni lavés et être accompagnés de toutes les étiquettes dans l'emballage d'origine. Les articles doivent être retournés dans les 120 jours suivant la réception de votre commande. Veuillez noter que certains articles ne peuvent pas être retournés. Pour plus d'informations, veuillez consulter nos [informations sur le retour de produits](#).

**AVIS DE CONFIDENTIALITÉ**

Bonjour, voici notre avis de confidentialité. Lorsque vous visitez nos magasins ou nos sites, que vous visitez ou interagissez avec nous via nos sites Web, nos pages de médias sociaux, par e-mail ou par d'autres moyens numériques (les « **sites Web** »), ou lorsque vous consultez, achetez et utilisez nos articles en ligne ou en boutique, nous collectons et traitons des informations qui vous concernent, et qui sont dites données à caractère personnel.

Dans le présent avis, nous expliquons quelles données à caractère personnel nous collectons à votre sujet, pourquoi nous les collectons et ce que nous en faisons. Cet avis s'applique tant aux consommateurs qu'aux petites entreprises, lorsque cela est indiqué, (collectivement désignés « **vous** » ou « **Clients** »), qui achètent nos vêtements et autres articles ou qui, quoi qu'il en soit, interagissent avec nous en ligne ou hors ligne.

Veuillez noter que le présent avis de confidentialité peut subir des modifications. Toute modification entrera en vigueur lorsque nous aurons publié l'avis de confidentialité révisé sur nos sites Web.

## **1. QUI EST LE RESPONSABLE DU TRAITEMENT ?**

## **2. QUELLES INFORMATIONS COLLECTONS-NOUS ET POURQUOI ?**

2.1. Pour gérer vos achats, vous fournir des services (service clientèle) et répondre à d'autres demandes

2.1.1. Commandes, achats en magasin et comptes

2.1.2. Service à la clientèle et autres demandes

2.1.3. Modification des termes, des conditions ou des avis

2.1.4. Vérification des cas d'utilisation frauduleuse de cartes de crédit ou d'abus de rejets de débit

2.2. Pour maintenir notre relation avec vous par des initiatives de marketing (numérique) et d'écoute des réseaux sociaux

2.2.1. Bulletins d'information, communications promotionnelles ou liens cliquables dans un e-mail

2.2.2. Expérience personnalisée et amélioration de l'expérience en ligne

2.2.3. Publicité ciblée personnalisée

2.2.4. Participation à un tirage au sort, à un concours ou à une promotion saisonnière ou autre

2.2.5. Écoute des réseaux sociaux

2.3. Pour vous offrir un accès Internet sans fil gratuit dans nos magasins

2.4. Pour améliorer nos services et nos articles

2.5. Dans le cadre d'une vente ou d'une transaction commerciale

2.6. Pour gérer et améliorer la fonctionnalité de nos sites Web

2.7. Pour atteindre nos autres objectifs commerciaux

### **3. UTILISATION PAR LES MINEURS**

### **4. QUI A ACCÈS À VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ?**

### **5. PENDANT COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ?**

### **6. TRANSFÉRONS-NOUS VOS DONNÉES EN DEHORS DE L'EEE ?**

### **7. VOS DROITS**

### **8. NOS COORDONNÉES**

### **1. QUI EST LE RESPONSABLE DU TRAITEMENT ?**

Tommy Hilfiger Europe B.V., et Hilfiger Stores B.V. sont responsables du présent avis de confidentialité. Ces entités juridiques sont désignées « **nous** » ou **notre/nos/nôtre** » dans le présent document. Vous pouvez nous contacter à l'adresse indiquée à la fin du présent avis de confidentialité.

### **2. QUELLES INFORMATIONS COLLECTONS-NOUS ET POURQUOI ?**



## **2.1. Pour gérer vos achats, vous fournir des services (service clientèle) et répondre à d'autres demandes**

### 2.1.1. Commandes, achats en magasin et comptes

**En ligne**, lorsque vous achetez un article sur l'un de nos sites Web, ou le cas échéant, via l'un des écrans numériques de nos magasins, nous collectons votre nom et le nom de votre société (si vous êtes une petite entreprise), votre adresse complète et/ou votre adresse de facturation si distincte, votre adresse e-mail, les articles que vous avez commandés et retournés, vos informations de livraison, vos informations de facturation et d'autres données liées à l'exécution de votre commande. Nous collectons également des données sur l'utilisation de vos bons (par ex., validité et montant) ou de vos cartes-cadeaux. En outre, nous collectons certaines données que vous choisissez de nous fournir dans des champs supplémentaires, comme votre date de naissance et votre numéro de téléphone.

Nous utilisons ces données car elles nous servent à conclure, exécuter et gérer votre achat et à gérer votre commande. Veuillez noter que, dans certains cas, les informations demandées peuvent être obligatoires. Si vous ne nous fournissez pas de nom et d'adresse de livraison, nous ne pourrions pas livrer vos articles.

Pendant le processus d'achat, vous aurez la possibilité de créer un compte personnel. Si vous choisissez de le faire, nous vous demanderons également de créer un mot de passe personnel, de nous communiquer votre date de naissance et de choisir de vous abonner aux communications commerciales.

Les titulaires de compte sont invités à s'inscrire à notre programme de fidélité le hilfiger club. Cliquez [ici](#) pour plus d'informations sur le hilfiger club.

**Dans nos magasins**, selon que vous soyez un consommateur ou non, nous collectons votre nom, votre adresse et d'autres informations personnelles pertinentes si cela est nécessaire pour respecter les exigences fiscales et légales locales. Nous pouvons avoir besoin de ces informations pour pouvoir vous rembourser ou vous fournir un reçu fiscal

(reçu de TVA). Ces données sont collectées dans le magasin via notre terminal de point de vente.

De plus, certains de nos magasins offrent la possibilité de récupérer ou de retourner vos articles commandés en ligne dans l'un de nos magasins sélectionnés. Afin de vous fournir ces services, nous traiterons vos données personnelles telles que votre adresse e-mail pour vous envoyer des informations sur votre commande. Par exemple, lorsque votre commande est prête à être collectée. De plus, nos associés en magasin enregistreront si vous avez récupéré ou retourné une commande.

Seulement si la loi l'autorise ou l'exige, lors de la prise de rendez-vous ou de la visite de notre boutique, nous pouvons traiter vos données personnelle telles que votre nom, prénom, e-mail, adresse, numéro de téléphone et la durée de votre visite dans le but de retracer les chaînes d'infection en relation avec le coronavirus SRAS-CoV-2 (COVID-19). Les données collectées ne seront transmises qu'à la demande des autorités sanitaires compétentes pour suivre les possibles d'infection. Elles ne sont en aucun cas pas utilisées à des fins commerciales ou publicitaires. En fonction des exigences légales locales, les données sont conservées pendant une durée de deux à quatre semaines à compter de votre visite. Ensuite, elles seront supprimés.

### 2.1.2. Service à la clientèle et autres demandes

Nous collectons également certaines données pour répondre à vos questions au téléphone, par courrier, par e-mail ou en ligne via un chatbot ou un formulaire en ligne. Dans ce cas, nous vous demanderons uniquement de nous fournir les données nécessaires au traitement de votre demande (pour gérer notre relation contractuelle avec vous et/ou respecter une obligation légale). Par exemple, si vous nous contactez au sujet d'un retour d'article, nous pouvons vous demander la date et le lieu de votre achat ou des informations concernant votre décision de nous retourner l'article.

Lorsque vous interagissez avec des chatbots, nous enregistrons également ce que vous répondez à ces chatbots et la manière dont vous interagissez avec eux, et nous stockerons les données liées au dispositif que vous utilisez. En fonction de la plateforme du chatbot et de vos autorisations, nous pouvons collecter des données concernant le dispositif telles que

: Adresse IP, pseudonyme utilisé sur les médias sociaux, fuseau horaire, pays et position GPS. La plateforme qui fournit le chatbot peut également collecter certaines de ces données. Par exemple, si le chatbot est fourni sur Facebook, Facebook peut également collecter vos données utilisateur. Nous collectons également d'autres informations concernant la réponse apportée à votre demande, notamment le contenu de la conversation.

Nous pouvons traiter ces données parce qu'elles nous servent à gérer notre relation contractuelle avec vous si votre demande est liée à une commande ou parce que nous avons un intérêt légitime à vous aider et, ainsi, à améliorer nos services.

### 2.1.3. Modification des termes, des conditions ou des avis

La loi nous oblige à vous informer des conditions générales et des avis qui s'appliquent à la relation que nous avons avec vous (et de toute modification de ces derniers). Afin de respecter ces obligations légales, nous pouvons utiliser vos coordonnées, votre adresse e-mail par exemple, pour vous en informer.

### 2.1.4. Vérification des cas d'utilisation frauduleuse de cartes de crédit ou d'abus de rejets de débit

Si vous souhaitez payer votre commande par carte de crédit, nous procéderons à une vérification de crédit afin d'établir que vos données à caractère personnel ne sont pas associées à une utilisation frauduleuse de cartes de crédit ou à un abus de rejets de débit. À cette fin, notre prestataire de services de paiement utilisera votre nom et vos coordonnées bancaires. Nous ne collectons pas nous-mêmes d'informations relatives à l'instrument de paiement que vous utilisez, par ex., les informations liées à la carte de crédit. Ces informations sont traitées uniquement par notre prestataire de services de paiement et par les fournisseurs des instruments de paiement soumis à des assurances strictes quant à la sécurité des informations. Nous faisons effectuer ces vérifications afin de protéger nos intérêts commerciaux légitimes pour éviter les fraudes et les pertes financières, ou pour respecter nos obligations légales.

## **2.2. Pour maintenir notre relation avec vous par des initiatives de marketing (numérique) et d'écoute des réseaux sociaux**

### 2.2.1. Bulletins d'information, communications promotionnelles ou liens cliquables dans un e-mail

Lorsque vous y consentez ou lorsque nous avons un intérêt légitime à le faire, nous collectons votre adresse e-mail et/ou votre numéro de téléphone portable et/ou votre adresse postale pour vous envoyer notre newsletter et autres messages commerciaux. En outre, nous conserverons un historique des e-mails et SMS que nous vous envoyons et nous enregistrerons ce que vous en faites (par exemple, si vous les ouvrez ou cliquez sur leur contenu). Veuillez noter que vous pouvez vous désabonner à tout moment à l'aide du bouton « se désabonner » ou « s'exclure du service » ci-dessous, ou en nous demandant de le faire en nous contactant à l'aide des coordonnées indiquées ci-dessous ou dans le message commercial en question.

### 2.2.2. Expérience personnalisée et amélioration de l'expérience en ligne

Lorsque vous visitez nos sites Web, nous plaçons des cookies, pixels et autres outils numériques ayant des fonctionnalités similaires (« **cookies** ») sur votre navigateur ou appareil pour nous permettre de mieux vous comprendre, de personnaliser votre expérience avec nous et de mieux cibler la communication et le marketing à votre intention.

Notre utilisation de cookies, de pixels et d'autres outils numériques ayant des fonctionnalités similaires est décrite plus en détail dans notre avis relatif aux cookies que vous pouvez consulter [ici](#).

### 2.2.3. Publicité ciblée personnalisée

L'historique de vos achats en ligne et en magasin, votre comportement sur les sites Web (pages visitées, liens cliqués) et votre interaction avec les chatbots nous permettront de créer et d'entretenir votre profil de marketing numérique personnel pour veiller à vous

montrer uniquement des annonces publicitaires qui soient le plus à même de convenir à vos goûts personnels. C'est ce que l'on appelle de la publicité ciblée. Plus cette publicité ciblée est réussie, plus la satisfaction de nos Clients (potentiels) est grande.

Pour pouvoir vous montrer des publicités ciblées, nous pouvons également relier votre profil de données à des Clients ayant un profil similaire.

Pour soutenir notre activité de publicité ciblée, nous utilisons une Plateforme de Gestion des Données (« **PGD** »).

La PGD collecte des informations sur la façon dont nos consommateurs répondent à nos produits, à notre marque et à nos annonces publicitaires. Ces informations sont collectées auprès de différentes sources qui nous sont disponibles hors ligne, en ligne et par mobile, par exemple lorsque vous visitez notre site Web. À cela s'ajoutent des informations qui sont collectées par d'autres, comme les données relatives à la météo locale. Sur la base de ces informations, la PGD peut aider nos équipes marketing à repérer et à définir des segments pertinents de publics en ligne pour diriger des campagnes de marketing à même de mieux les cibler, au sein et en dehors des canaux numériques de Tommy Hilfiger. Si votre profil marketing numérique tombe dans un tel segment, les annonces publicitaires que vous recevrez de nous seront probablement taillées sur mesure en fonction des intérêts du segment dans lequel nous vous avons placé(e) sur Facebook, les propriétés de Google, les propriétés en ligne de parties dites affiliées ainsi que sur d'autres sites et matériels en ligne et hors ligne, dans le cadre d'une publicité ciblée.

Nous pouvons également utiliser les données à des fins de reciblage en vous montrant une publicité ciblée sur un site Web tiers lié à un événement sur notre site Web, par exemple un achat spécifique qui a été abandonné.

En outre, Facebook, Google et d'autres acteurs en ligne peuvent enregistrer à titre indépendant l'utilisation que vous faites de nos publicités. Veuillez lire les politiques de confidentialité de ces tiers car nous ne sommes pas responsables des données à caractère personnel qu'ils traitent pour leurs finalités propres.

Vous pouvez nous demander de supprimer votre profil de marketing numérique en nous envoyant un e-mail à l'adresse e-mail affichée ci-dessous.

Nous n'utilisons vos données pour la publicité ciblée que si vous avez donné votre consentement au placement de cookies et à la collecte de données à caractère personnel via ces cookies. Notre utilisation de cookies, de pixels et d'autres outils numériques ayant des fonctionnalités similaires est décrite plus en détail dans notre avis relatif aux cookies que vous pouvez consulter [ici](#).

#### 2.2.4. Participation à un tirage au sort, à un concours ou à une promotion saisonnière ou autre

Nous pouvons vous offrir la possibilité de participer à un tirage au sort, à un concours ou autre promotion (en magasin). Certaines de ces promotions comportent des règles supplémentaires contenant des informations sur la manière dont nous utiliserons et divulguerons vos données à caractère personnel.

Nous collectons les informations nécessaires, votre nom et votre adresse e-mail par exemple, pour vous permettre de participer à l'activité et pour gérer notre relation contractuelle avec vous. Les données à caractère personnel que nous collectons dans le cadre d'un tirage au sort, d'un concours ou d'une promotion saisonnière ou autre peuvent être soumises à des avis de confidentialité supplémentaires.

En principe, nous obtenons vos données à caractère personnel directement auprès de vous. Cependant, dans certains cas, nous recevons des données à caractère personnel, comme vos préférences d'achat et vos activités, par le biais de bases de données publiquement accessibles, à travers nos activités de marketing numérique ou auprès de nos partenaires lorsqu'ils partagent ces informations avec nous. Veuillez consulter la section 2.2.3 ci-dessus pour plus d'informations.

#### 2.2.5. Écoute des réseaux sociaux

Si vous communiquez activement sur nous ou sur nos marques sur les réseaux sociaux, nous collectons une copie de vos communications. Par exemple, si vous utilisez #TommyHilfiger en parlant d'un de nos articles, nous conserverons une copie du tweet et pourrons l'utiliser pour accroître la notoriété de nos marques. Pour ce faire, nous avons fait appel aux services d'écoute des réseaux sociaux d'un prestataire tiers. Veuillez noter que toute information que vous publiez ou divulguiez via ces services deviendra publique et pourra être accessible à d'autres utilisateurs et au grand public.

De même, si vous divulguiez des données à caractère personnel concernant d'autres personnes à nous ou à nos prestataires de services, vous déclarez avoir l'autorité pour ce faire et pour nous permettre d'utiliser les données à caractère personnel conformément au présent avis de confidentialité. Si vous choisissez de connecter votre compte de média social à votre compte Tommy Hilfiger (lorsque cette fonctionnalité est disponible), vous partagerez avec nous certaines données à caractère personnel de votre compte de média social ; par exemple, votre nom, adresse e-mail, photo, liste de contacts du média social et toute autre information éventuellement accessible ou que vous rendez accessible lorsque vous connectez votre compte de média social à votre compte Tommy Hilfiger. Nous mènerons ces activités pour gérer notre relation contractuelle avec vous, avec votre consentement ou lorsque nous avons un intérêt légitime.

### **2.3. Pour vous offrir un accès Internet sans fil gratuit dans nos magasins**

Lorsque vous utilisez gratuitement notre accès Internet sans fil dans nos magasins (ceux qui proposent cette option) et autres sites (lors d'événements marketing et de spectacles par exemple), nous collectons votre adresse MAC ainsi que des informations sur votre activité de navigation. L'accès au réseau sans fil gratuit n'est généralement disponible que lorsque votre appareil mobile est enregistré comme étant présent dans nos magasins, et/ou après que vous avez accepté les conditions d'accès au réseau sans fil gratuit. Nous mènerons ces activités pour gérer notre relation contractuelle avec vous, avec votre consentement ou lorsque nous avons un intérêt légitime.

### **2.4. Pour améliorer nos services et nos articles**

Nous traitons vos données à caractère personnel pour identifier des tendances d'utilisation et des contenus de service personnalisés (par ex., articles, recommandations sur les tailles) sur les différents sites Web. Les informations que nous obtenons sont utilisées pour améliorer davantage nos services et nos articles, par exemple pour nous aider à créer et à concevoir notre nouvelle collection, ou pour apporter des améliorations aux collections actuelles afin de répondre à vos attentes.

Par exemple, si vous communiquez activement sur nous ou au sujet de nos marques sur les réseaux sociaux ou si vous interagissez avec notre chatbot ou notre service clientèle, nous pouvons utiliser vos commentaires pour améliorer nos services et nos articles. Nous mènerons cette activité lorsque nous avons un intérêt légitime.

## **2.5. Dans le cadre d'une vente ou d'une transaction commerciale**

Nous pouvons partager vos données à caractère personnel avec un tiers dans le cadre d'une restructuration, d'une fusion, d'une vente, d'une coentreprise, d'une cession, d'un transfert ou autre aliénation de l'ensemble ou d'une partie de notre entreprise, de nos actifs ou actions (y compris dans le cadre d'une procédure de faillite ou procédure similaire). Ces tiers peuvent inclure, par exemple, une entité acquérante et ses conseillers. Nous mènerons cette activité lorsque nous avons un intérêt légitime.

## **2.6. Pour gérer et améliorer la fonctionnalité de nos sites Web**

Lorsque vous visitez nos sites Web, nous plaçons des cookies, pixels et autres outils numériques ayant une fonctionnalité similaire (« cookies ») sur votre navigateur ou sur votre appareil pour nous permettre d'améliorer la conception et le fonctionnement de nos sites Web ainsi que la réactivité de nos chatbots et pour nous permettre d'assurer la gestion technique et fonctionnelle de nos sites Web (y compris la sécurité des informations), par exemple en identifiant des parties à faible latence de nos sites Web. Nous mènerons cette activité lorsque nous avons un intérêt légitime. Notre utilisation de cookies, de pixels et d'autres outils numériques ayant des fonctionnalités similaires est décrite plus en détail dans notre avis relatif aux cookies que vous pouvez consulter [ici](#).



## **2.7. Pour atteindre nos autres objectifs commerciaux**

Si nécessaire, nous pouvons utiliser vos données à caractère personnel pour gérer les problèmes de sécurité et de fraude, par exemple, pour détecter et prévenir des cyberattaques ou des tentatives de vol d'identité. En outre, nous pouvons utiliser vos données à caractère personnel pour protéger nos droits et nous défendre en cas de poursuites judiciaires ainsi que pour répondre à des obligations légales et réglementaires, comme des demandes présentées par des autorités publiques et gouvernementales. Nous menons ces activités pour satisfaire à une obligation légale ou parce que nous avons un intérêt légitime.

## **3. UTILISATION PAR LES MINEURS**

Veillez noter que nos sites Web ne sont pas destinés aux enfants de moins de seize (16) ans. Nous vous demandons de ne pas publier les commentaires ou contributions d'enfants en dessous de cet âge.

## **4. QUI A ACCÈS À VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ?**

Vos données à caractère personnel sont accessibles à nos employés dans la mesure où cet accès leur est nécessaire pour pouvoir effectuer leur travail pour nous. En outre, nous divulguons les données à caractère personnel à :

- **Nos sociétés affiliées aux fins décrites dans le présent avis de confidentialité**, y compris notre société mère PVH Corp.

- **Nos prestataires de services tiers qui facilitent l'administration de nos sites Web, des initiatives marketing (y compris concours, loteries et promotions similaires) et d'autres besoins commerciaux**, par exemple, hébergement de données, analyse de données, sécurité et technologie de l'information et fourniture d'infrastructure connexe, service aux clients, audit, prestataires de services de paiement, fournisseurs de services de marketing, et autres objectifs commerciaux.

- **D'autres personnes avec lesquelles vous choisissez de partager vos données à caractère personnel, notamment**, à titre d'exemple, des tiers qui sont nos partenaires ou avec lesquels nous interagissons, y compris partenaires marketing et médias sociaux.

- **Les pouvoirs publics, autorités judiciaires et de police, les autorités fiscales et autres autorités investies de pouvoirs d'enquête ou de missions d'autorité publique conformément à la loi applicable.**

## **5. PENDANT COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ?**

Nous conservons vos données à caractère personnel tout au long de votre interaction active avec nous. Votre interaction avec nous cesse d'être considérée active si, pendant une période de deux (2) ans consécutifs, vous n'avez pas acheté d'article chez nous ou n'avez pas visité l'un de nos sites Web. Après cette période de deux (2) ans, nous conserverons uniquement des données à caractère personnel spécifiques qui doivent être conservées (i) à la lumière des finalités pour lesquelles elles ont été obtenues, (ii) si elles sont requises pour se conformer à une obligation légale ou (iii) si nécessaire, pour protéger nos droits et notre position juridique.

Si vous avez choisi de recevoir des communications de prospection, nous continuerons d'utiliser votre adresse électronique à cette fin jusqu'à ce que vous choisissiez de ne plus recevoir ces communications.

## **6. TRANSFÉRONS-NOUS VOS DONNÉES EN DEHORS DE L'EEE ?**

Oui, vos données à caractère personnel peuvent être transférées en dehors de l'Espace économique européen (« **EEE** »), par exemple vers des pays où nous avons des installations ou dans lesquels nous disposons de prestataires de services, notamment aux États-Unis, siège de notre société mère. Certains pays en dehors de l'EEE sont reconnus par la Commission européenne comme fournissant un niveau adéquat de protection des données conformément aux normes de l'EEE (la liste complète de ces pays est disponible

[ici](#)). Pour les transferts de l'EEE vers des pays non reconnus par la Commission européenne, nous avons mis en place des mesures adéquates, comme les clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne pour protéger vos données à caractère personnel. Dans certaines circonstances, les tribunaux, les forces de police, les agences de réglementation ou les autorités chargées de la sécurité de pays en dehors de l'EEE peuvent avoir le droit d'accéder à vos données à caractère personnel.

## 7. VOS DROITS

Vous avez le droit de nous demander de :

- vous donner accès à vos données à caractère personnel que nous collectons et traitons,
- rectifier ou effacer vos données à caractère personnel,
- limiter le traitement de vos données à caractère personnel,
  - fournir une copie électronique de vos données à caractère personnel pour les transmettre à une autre société,
- ou de vous opposer au traitement.

Pour ce faire, vous pouvez nous envoyer un e-mail à l'adresse e-mail indiquée ci-dessous.

Si vous souhaitez choisir de ne pas recevoir de communications de prospection, vous pouvez cliquer sur le lien d'exclusion du service dans le message correspondant. Pour vos droits concernant les cookies, veuillez vous reporter à notre avis relatif aux cookies que vous pouvez consulter [ici](#).

Vous avez également le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de protection des données de votre pays ou région ou en cas de violation présumée du droit applicable à la protection des données. Une liste des autorités de protection des données est disponible en suivant le lien [ici](#).

## 8. NOS COORDONNÉES

Hilfiger Stores B.V. et Tommy Hilfiger Europe B.V.

Service à la clientèle

Danzigerkade 165

1013 AP Amsterdam

Pour toute demande relative au présent avis de confidentialité, adressez-vous à :

[contact.fr-lu@service.tommy.com](mailto:contact.fr-lu@service.tommy.com)

Online form: [lu.tommy.com/CustomerService-ContactUs](https://lu.tommy.com/CustomerService-ContactUs)

Phone: 00800 – 86669445

Dernière mise à jour : Mai 2021

## NOTICE D'INFORMATION SUR LES COOKIES

Nous vous invitons à consulter vos droits en relation avec les cookies en lisant la notice d'information sur les cookies accessible [ici](#).

**(© 2021, Hilfiger Stores B.V.)**