

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE À DISTANCE DES ARTICLES LOUIS VUITTON - VERSION DU 31/07/2018

ARTICLE PRÉLIMINAIRE

La société des magasins Louis Vuitton - France (ci-après dénommée " Louis Vuitton") commercialise les articles Louis Vuitton en France.

Soucieuse de toujours mieux répondre aux attentes de ses clients, Louis Vuitton a souhaité mettre en place, parallèlement au réseau de magasins qu'elle exploite, un réseau de vente à distance par voie téléphonique et par voie électronique (Internet) de certains de ses produits.

Afin de garantir à sa clientèle un niveau de service optimal, Louis Vuitton a souhaité proposer une sélection d'articles et exclure de son offre à distance certaines catégories d'articles Louis Vuitton (malles, haute joaillerie, etc.). La liste des articles Louis Vuitton proposés dans le cadre de la vente à distance est consultable sur le site Internet fr.louisvuitton.com (le « Site »).

Le système ainsi mis en place, qui suppose une démarche active de la part du client, est en tout point conforme aux exigences requises en matière de vente à distance et, notamment, par les articles L. 111-1, L.112-1 et L. 221-1 et suivants du Code de la consommation. L'utilisation du processus de vente à distance décrit dans les présentes Conditions Générales de Vente est réservée (i) aux seuls consommateurs, au sens qu'en donnent la loi et la jurisprudence, agissant exclusivement pour leurs besoins personnels et sans rapport direct avec une activité commerciale et (ii) pour une livraison en « France Métropolitaine » (ce terme étant entendu comme incluant la Corse et excluant les départements et territoires d'outre-mer ainsi que Monaco).

ARTICLE 1 : CHAMP D'APPLICATION

Ces Conditions Générales de Vente sont applicables à toutes les ventes d'articles Louis Vuitton conclues soit par l'intermédiaire du service clients mis en place par la société Louis Vuitton (ci-après le « Service Clients »), soit via le Site, en vue d'une livraison en France Métropolitaine uniquement.

1. **S'agissant de la vente par voie téléphonique**, toute vente d'articles Louis Vuitton par l'intermédiaire du Service Clients mis en place par Louis Vuitton est conclue sous la condition résolutoire de l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente par le client.
2. **S'agissant de la vente par voie électronique (Internet)**, le client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente avant la passation de sa commande. La validation de sa commande vaut donc acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales de Vente. Conformément aux dispositions de l'article 1369-4 du Code civil, les présentes Conditions Générales de Vente peuvent être conservées par toute personne visitant le Site, par le moyen d'un enregistrement informatique et peuvent être reproduites, par le moyen de leur impression ; les présentes Conditions Générales de Vente seront applicables tant qu'elles figureront sur le Site. Dans l'hypothèse où, postérieurement à la date de leur suppression du Site, les présentes Conditions Générales de Vente resteraient néanmoins accessibles au public via d'autres sites Internet ou par tout autre moyen, elles ne seraient cependant plus opposables à Louis Vuitton.
3. Louis Vuitton se réserve le droit de modifier ces Conditions Générales de Vente à tout moment. Toutes les modifications à ces conditions seront affichées sur le Site. Les Conditions Générales de Vente en vigueur au moment de la conclusion du contrat de vente sont celles opposables au client.

ARTICLE 2 : IDENTIFICATION DE L'AUTEUR DE L'OFFRE

Société des magasins Louis Vuitton - France

Société en nom collectif au capital de 79.545 euros immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro B. 331.888.990

Siège social : 2, rue du Pont-Neuf - 75001 Paris TVA : FR06331888990

ARTICLE 3 : INFORMATIONS RELATIVES AUX ARTICLES

Les informations relatives à l'ensemble des articles Louis Vuitton susceptibles d'être vendus par l'intermédiaire du Service Clients de la société Louis Vuitton sont disponibles, avec leurs références, dans l'ensemble des magasins Louis Vuitton, ainsi que sur le Site.

ARTICLE 4 : COMMANDES DES ARTICLES

1. Commandes par téléphone

Les commandes seront reçues, en français ou en anglais, par le Service Clients Louis Vuitton soit (i) au +33 9 77 40 40 77 (prix d'un appel local), soit (ii) via les numéros d'appel des magasins de la société Louis Vuitton et ce depuis la France Métropolitaine du lundi au samedi, de 9h30 à 20h00, et le dimanche de 9h30 à 17h30, sauf les jours fériés.

2. Commandes par Internet

Les commandes pourront être passées par Internet sur le site marchand accessible depuis la version française du Site. Le client conserve à sa charge les frais de télécommunication lors de l'accès à Internet et de l'utilisation du Site.

Les photographies, graphismes et descriptions des produits proposés à la vente ne sont qu'indicatifs et n'engagent nullement Louis Vuitton. Les clients ont la possibilité d'obtenir des renseignements complémentaires en contactant par téléphone le Service Clients Louis Vuitton.

En cas d'erreur manifeste entre les caractéristiques des articles et leur représentation, la société Louis Vuitton ne saurait voir sa responsabilité engagée.

Le client devra, pour pouvoir acheter un produit, remplir un formulaire de commande précisant certains champs obligatoires afin que sa sélection puisse être prise en compte par Louis Vuitton.

En cas d'inactivité prolongée lors de la connexion il est possible que la sélection des articles choisis avant cette inactivité ne soit plus garantie. Le client sera invité à reprendre sa sélection de produits depuis le départ.

Toutes les étapes nécessaires à la vente seront précisées sur le Site conformément à l'article 1369-1 du code civil. En application des dispositions de l'article 1369-4 du Code civil, le client aura la possibilité, avant de valider définitivement sa commande, de vérifier le détail de sa commande et son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs, avant de confirmer celle-ci pour exprimer son acceptation. A partir du moment où le client a validé sa commande, Louis Vuitton accusera réception de celle-ci sans délai et par voie électronique.

Toutefois, la vente ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi au client de la confirmation de la commande par Louis Vuitton, précisant l'expédition des articles.

3. Refus de commandes

Il est rappelé que les achats réalisés sur le Site sont réservés aux consommateurs pour leur usage propre (ou cadeaux) et non pour revente. En conséquence Louis Vuitton ne vend ses produits que dans des quantités correspondant aux besoins moyens habituels d'un foyer.

Conformément à l'article L.121-11 du Code de la consommation, Louis Vuitton sera en droit de refuser pour motif légitime toute commande dont le nombre de produits ou le montant (pour une seule ou plusieurs commandes cumulées) ne correspondrait pas à l'utilisation moyenne habituelle d'un foyer, toute Commande qui laisserait supposer qu'une activité économique est réalisée par l'acheteur en lien avec les produits commandés ou plus généralement toute commande anormale ou passée de mauvaise foi, ou toute commande d'un client avec lequel existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

ARTICLE 5 : PRIX DES ARTICLES

Le prix des articles s'entend toutes taxes comprises. Sauf stipulation expresse contraire lors de la commande effectuée sur le Site ou par téléphone au Service Clients, les frais de livraison des articles sont pris en charge par Louis Vuitton.

Le prix TTC de chacun des articles que souhaiterait acquérir le client, ainsi que le montant des frais de transport afférents à leur livraison (si ces frais de transport ne sont pas pris en charge par Louis Vuitton), lui seront communiqués soit lors de son appel au Service Clients Louis Vuitton, soit lors de la connexion au Site.

Il est précisé que le service de détaxe n'est pas disponible dans le cadre d'achats à distance de produits Louis Vuitton.

Conformément aux dispositions de l'article L.221-11 du Code de la consommation, le client recevra, au plus tard lors de la livraison, pour chacun des articles, la confirmation écrite du prix payé détaillant le prix des articles et les frais de livraison le cas échéant mis à sa charge.

ARTICLE 6 : CONDITIONS DE PAIEMENT

Le règlement des achats du client peut s'effectuer par carte bancaire (sont acceptées les cartes du réseau "CB", Visa, Eurocard/Mastercard, American Express, émises sur des comptes bancaires domiciliés au sein de l'Union Européenne, la Norvège ou la Suisse, soit par virement bancaire depuis un compte émetteur au nom du client et domicilié en France Métropolitaine.

En cas de paiement par virement bancaire, Louis Vuitton communique au client par e-mail les coordonnées bancaires du compte Louis Vuitton sur lequel doit être effectué le virement.

En cas de paiement par carte bancaire, la carte bancaire du client est débitée au moment de la préparation de la commande.

A cette fin, le client confirme au Service Clients Louis Vuitton, lors d'une commande par téléphone, et garantit à la société Louis Vuitton, lors d'une commande via Internet, qu'il est le titulaire de la carte bancaire et que le nom figurant sur cette carte bancaire à débiter est bien le sien puis communique soit par téléphone, soit dans un environnement sécurisé sur Internet, le numéro et la date d'expiration figurant au recto de sa carte bancaire ainsi que les numéros du cryptogramme visuel figurant au verso (ou au recto) de sa carte bancaire.

Dans le cadre des paiements par Internet, le contrôle s'effectuera en ligne auprès des établissements et organismes bancaires compétents, interrogés via le système de la société CYBERSOURCE. Cette société, située aux Etats-Unis, procédera à cette fin au stockage et au traitement automatisé des informations relatives à chaque commande y compris les coordonnées de

carte bancaire, dans un environnement sécurisé. Le transfert des données à caractère personnel du client à CYBERSOURCE a été autorisé par la CNIL (délibération DF-2011-251) et est encadré par les clauses contractuelles types établies par la Commission Européenne.

Par ailleurs, afin de lutter contre la fraude sur Internet, Louis Vuitton met en œuvre un traitement relatif à l'évaluation des risques et la prévention de la fraude au paiement des achats sur le Site, pour lequel la société Louis Vuitton fait également appel à la société CYBERSOURCE. Les données collectées sont destinées aux seules personnes habilitées en charge de la lutte contre la fraude au sein de la société Louis Vuitton. Ce traitement a également été autorisé par la CNIL.

Dans l'hypothèse où, pour quelque raison que ce soit (opposition, refus du centre émetteur...), le débit des sommes dues par le client s'avérerait impossible, la vente effectuée par téléphone serait immédiatement résolue et le processus d'achat sur Internet annulé.

Les dispositions de l'article 1341 du Code Civil sont inapplicables aux ventes conclues à distance par la société Louis Vuitton.

ARTICLE 7 : LIVRAISON

Sous réserve des dispositions du paragraphe ci-dessous et du paragraphe 7 bis concernant la « Livraison en magasin », la livraison des articles ne pourra intervenir qu'en France Métropolitaine.

Le client dispose également de la faculté de faire livrer les articles à une personne physique en France Métropolitaine, par exemple dans le cadre d'un cadeau.

Il est entendu qu'aucune livraison ne pourra être effectuée dans des hôtels, à des adresses professionnelles, ou à des boîtes postales. La livraison des articles interviendra après que le règlement du montant de la commande aura été enregistré.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, la livraison des articles commandés interviendra dans les délais communiqués par Louis Vuitton et, à défaut d'indication, en tout état de cause au plus tard dans les 30 jours à compter de la commande, sous réserve du paiement complet du prix.

Les frais de livraison sont pris en charge par Louis Vuitton, sauf si le client opte pour l'un des modes de livraison spécifiques proposés lors de sa commande, auquel cas des frais seront à la charge du client ; le montant de ces frais est communiqué au client préalablement à l'étape de validation de sa commande.

L'option de livraison « Samedi » est disponible sous réserve que le client passe commande avant midi le jeudi de la même semaine.

L'option de livraison dite « Premium » est disponible sous réserve d'éligibilité du code postal à ce service.

Les modes de livraison spécifiques ne sont pas disponibles pour les commandes incluant un produit des catégories Horlogerie et Joaillerie.

Les délais éventuellement communiqués par Louis Vuitton ne le seront qu'à titre indicatif. Si, lors de la livraison, l'aspect extérieur du colis n'est pas parfait, le client procédera à son ouverture en présence du transporteur afin de vérifier l'état de l'article. En cas de dommages à l'article, le client les détaillera précisément sur le bon de livraison, les dispositions de l'article 11 ci-dessous restant par ailleurs applicables.

ARTICLE 7BIS : LIVRAISON EN MAGASIN

Le client a la possibilité de choisir l'option « Livraison en magasin », au moment de sa commande, et de choisir un des magasins Louis Vuitton lui offrant cette possibilité.

La mise à disposition de l'article dans le magasin choisi interviendra dans les délais communiqués par Louis Vuitton et, à défaut d'indication, en tout état de cause au plus tard dans les 30 jours à compter de la commande, sous réserve du paiement complet du prix.

Dès la mise à disposition de l'article en magasin, le client en est informé immédiatement par e-mail et/ou sms. Il dispose alors d'un délai de 30 jours pour venir retirer son article dans le magasin concerné.

Lors du retrait de l'article, le client doit présenter l'e-mail ou le sms de mise à disposition de l'article ainsi qu'une pièce d'identité en cours de validité. Une vérification de l'identité du client sera alors opérée et à cette occasion, une copie de sa pièce d'identité pourra être effectuée, ce que le client accepte expressément en choisissant le présent mode de livraison. Le magasin se réserve également le droit de vérifier la carte de paiement utilisée pour le paiement de sa commande. L'article acheté sera ensuite remis au client contre signature d'un bon de retrait.

Le client a également la possibilité de demander à une personne de son choix de venir retirer l'article à sa place et pour son compte aux conditions du présent article. Il sera demandé à cette personne ainsi mandatée par le client de se munir :

1. de sa propre pièce d'identité
2. de la pièce d'identité du client pour le compte duquel elle vient retirer l'article,
3. d'une lettre signée par le client autorisant cette personne à venir retirer le bien en son nom et pour son compte ainsi que
4. l'e-mail ou le sms de mise à disposition de l'article en magasin reçu par le client.

Le magasin pourra effectuer des copies de l'ensemble de ces pièces afin d'assurer la sécurité du client et de prévenir toute utilisation frauduleuse de son identité et/ou de ses moyens de paiement. Le client s'engage à informer toute personne qu'il aura mandatée :

1. du délai de 30 jours dont il dispose pour venir chercher l'article en magasin,
2. des pièces nécessaires qui lui seront demandées pour que le retrait de l'article puisse être effectué et que
3. ce service implique un traitement de données personnelles concernant cette personne conformément à l'article 12 des présentes conditions générales de ventes.

Passé le délai de 30 jours à compter de l'envoi au client, par Louis Vuitton, du message l'informant que son article est mis à sa disposition pour retrait en magasin, la vente sera résolue de plein droit. Le client sera alors remboursé du prix de sa commande.

ARTICLE 8 : DROIT DE RÉTRACTATION - REMBOURSEMENT ET ÉCHANGE

1. Droit de rétractation

Le client bénéficie d'un droit de rétractation légal qu'il peut exercer dans un délai de 14 jours suivant la réception du bien, dans les conditions prévues aux articles L. 221-18 et L. 221-20 du Code de la consommation, s'il remplit les conditions posées par ces dispositions, sans avoir à motiver sa décision ni à payer de pénalités.

Soucieuse d'assurer la satisfaction de ses clients, Louis Vuitton offre à ses clients la possibilité de se rétracter dans un délai de trente (30) jours suivant la réception du bien, sans avoir à motiver sa décision ni à payer de pénalité. Dans le cadre d'une

rétractation portant sur une commande incluant plusieurs produits livrés séparément, le point de départ de ce délai sera la prise de possession par le client du dernier produit livré. Passé ce délai, le client ne pourra plus exercer son droit de rétractation.

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les commandes portant sur :

- la fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
- la fourniture de biens scellés (parfums, boucles d'oreilles, maillots de bain, etc.) qui ont été descellés par le consommateur après livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

Pour notifier sa décision de rétractation, le client peut utiliser le formulaire de rétractation figurant au bas des présentes Conditions Générales de Vente, ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté.

2. Retour des articles

Pour restituer les articles qu'il aurait déjà reçus le client peut, selon son choix, procéder comme suit :

- **Service offert d'enlèvement des articles, sur le lieu de son choix** (en France Métropolitaine). A cet effet, le client devra contacter le Service Clients au +33 9 77 40 40 77 ou effectuer la demande de retour sur le site en se connectant sur son compte My LV, dans le délai de trente (30) jours susvisés, afin de convenir d'un rendez-vous (date et créneau horaire) pour l'enlèvement du/des article(s) par Louis Vuitton.
- **Renvoyer les articles par voie postale.** Dans ce cas, le client devra, dans les trente (30) jours susvisés, communiquer sa décision de se rétracter à Louis Vuitton et renvoyer l'article concerné, à: Louis Vuitton Service Clients Europe - 101, avenue des Champs-Élysées 75008 Paris. Les frais directs de renvoi de l'article seront alors à la charge du client. Il appartiendra au client de se ménager la preuve de ce retour, ce qui suppose que les articles devront être retournés par envoi recommandé, ou tout autre moyen donnant date certaine, les frais et risques de retour restant à la charge du client.
- **En magasin (uniquement pour un échange) :** Dans le cadre d'un échange, le client peut se présenter dans un magasin Louis Vuitton, en France métropolitaine ou à l'étranger (sauf Brésil, Chine, Colombie, Inde, Jordanie, Kazakhstan, Liban, Mexique, Mongolie, République Dominicaine, Russie, Thaïlande, Ukraine et Vietnam ; des règles spécifiques s'appliquent pour la Corée, et Taiwan).

Il est précisé **qu'aucun retour pour remboursement n'est effectué en magasin.**

Dans tous les cas (remboursement ou échange), le client doit retourner les articles livrés dans leur emballage d'origine, complets (boîtes, accessoires, protections, étiquettes, livrets, etc.) et accompagnés du bon de retour dûment rempli. Les articles retournés incomplets, abîmés, endommagés, détériorés, salis ou dans tout autre état qui laisserait raisonnablement penser qu'ils ont été utilisés ou portés, ne seront ni remboursés ni échangés et lui seront retournés. Ainsi, s'agissant des souliers, la semelle devra, elle aussi, être intacte : à ce titre, il est vivement recommandé d'essayer les souliers Louis Vuitton sur une surface de type moquette ou tapis. S'agissant des parfums, tout parfum qui ne serait pas retourné dans son emballage original et intact (le film cristal recouvrant l'étui du parfum devant être toujours scellé) sera refusé.

3. Remboursement

Le remboursement des sommes versées pour le(s) article(s) retourné(s) interviendra dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle le client aura notifié à Louis Vuitton sa rétractation (ou dans les quatorze (14) jours suivant la réception des

articles par Louis Vuitton, si le client choisit de renvoyer les articles par voie postale plutôt que de bénéficier du service d'enlèvement).

Le remboursement s'effectuera, selon le mode de paiement des articles, par crédit sur le compte bancaire du client correspondant à la carte bancaire ayant servi au paiement ou par virement sur le compte bancaire du client. En application de l'article L.221-24 du Code de la consommation, les frais supplémentaires payés par le client et liés au choix d'un mode spécifique de livraison ne lui seront pas remboursés.

Par ailleurs, dans le cas d'un cadeau, le droit de rétractation reste au bénéfice exclusif du client et ne peut en aucun cas être exercé par le destinataire du cadeau.

4. Échange

Louis Vuitton offre à ses clients la possibilité, en magasin via le Service Clients ou via le site louisvuitton.com en se connectant à leur compte My LV, d'échanger les articles livrés dans un délai de trente (30) jours suivant leur réception. Le client pourra alors retourner les articles concernés dans les conditions visées au paragraphe « Retour des Articles » ci-dessus.

S'agissant des parfums, le client pourra procéder à l'échange de son produit, dans son emballage original et intact (le film cristal recouvrant l'étui du parfum devant être toujours scellé), dans tout magasin Louis Vuitton en France métropolitaine.

Le magasin qui procède à l'échange doit présenter la même catégorie de produits que celle de l'article à échanger. A titre d'exemple, les souliers hommes sont échangeables uniquement dans les magasins disposant des souliers hommes Louis Vuitton dans son offre.

En cas d'échange d'articles, la vente initiale sera résolue. Le paiement de la nouvelle vente s'effectuera par compensation avec le montant de la vente précédente, étant entendu que tout trop perçu fera l'objet : soit d'un avoir soit d'un remboursement), soit d'un re-crédit sur la carte bancaire, ou sur le compte bancaire du client, sous réserve que ce dernier reprenne contact avec le Service Client pour tout échange à distance.

Dans le cas d'un cadeau, la faculté d'échange pourra être exercée par le destinataire du cadeau, étant entendu que dans le cadre d'un échange à distance via le Service Clients Louis Vuitton, aucun remboursement ne pourra être effectué en faveur du destinataire du cadeau en cas de différence de prix.

En cas d'échange d'articles via le Service Clients, la nouvelle vente sera soumise aux présentes Conditions Générales de Vente.

Dans le cadre de la politique commerciale d'échange proposée au titre du présent article, Louis Vuitton se réserve la possibilité de refuser un échange au-delà de deux (2) demandes successives. Par ailleurs, les frais de livraison payés le cas échéant par le client ne lui seront pas remboursés.

ARTICLE 9 : CONFORMITÉ – GARANTIE – SERVICE APRÈS-VENTE

La société Louis Vuitton souhaite offrir à ses clients la possibilité d'échanger les articles livrés dans les conditions ci-après décrites.

Le client pourra, selon son choix, dans les trente jours (30) suivant la date de livraison:

- Soit procéder à l'échange à distance. Dans cette hypothèse, le client pourra appeler le Service Clients et (i) convenir de l'enlèvement offert des articles sur le lieu de son choix (en France Métropolitaine) par Louis Vuitton, ou (ii) retourner les articles livrés dans leur emballage d'origine, complets (boîtes, accessoires, protections, étiquettes, livrets, etc.) et accompagnés du bon de retour dûment rempli ainsi que d'une copie de la facture, à l'adresse suivante : Louis Vuitton Service Clients Europe - 101, avenue des Champs-Élysées 75008 Paris. Dans ce dernier

cas, il appartiendra au client de se ménager la preuve de ce retour, ce qui suppose que les articles devront être retournés par envoi recommandé, ou par tout autre moyen donnant date certaine, les frais de retour restant à la charge du client. Toute nouvelle livraison ne pourra intervenir qu'à compter de la réception par la société Louis Vuitton des articles retournés par le client.

- Soit se présenter, dans l'un des magasins de la société Louis Vuitton, en France métropolitaine ou à l'étranger (sauf Brésil, Chine, Inde, Russie, et Ukraine ; des règles spécifiques s'appliquent pour la Corée, et Taiwan), avec les articles livrés dans leur emballage d'origine, complets (boîtes, accessoires, protections, étiquettes, livrets, etc.) et accompagnés d'une copie de la facture afin de procéder à l'échange. S'agissant des parfums, le client pourra procéder à l'échange de son produit, dans son emballage original et intact (le film cristal recouvrant l'étui du parfum devant être toujours scellé), dans tous les magasins Louis Vuitton situés en France métropolitaine.

A l'exception des parfums qui peuvent être retournés dans un magasin ne présentant pas l'offre « parfum », il est précisé que le magasin qui procède à l'échange doit présenter la même catégorie de produits que celle de l'article à échanger. A titre d'exemple, les souliers hommes sont échangeables uniquement dans les magasins disposant des souliers hommes Louis Vuitton dans son offre.

Quelle que soit l'option choisie, les articles retournés incomplets, abîmés, endommagés, détériorés, salis ou dans tout autre état qui laisserait raisonnablement penser qu'ils ont été utilisés ou portés, ne seront pas échangeables et lui seront retournés par voie postale dans le cas d'un échange à distance. Ainsi, s'agissant des souliers, la semelle devra, elle aussi, être intacte : à ce titre, il est vivement recommandé d'essayer les souliers Louis Vuitton sur une surface de type moquette ou tapis.

En cas d'échange d'articles, la vente initiale sera résolue. Le paiement de la nouvelle vente s'effectuera par compensation avec le montant de la vente précédente, étant entendu que tout trop perçu fera l'objet : soit d'un avoir pour toute différence de prix supérieure à 75€, soit d'un remboursement (dans la limite de 75€ et uniquement en cas d'échange en magasin), soit d'un re-crédit sur la carte bancaire du client ou sur le compte bancaire du client, sous réserve que ce dernier reprenne contact avec le Service Clients, pour tout échange à distance.

Il est précisé que dans le cas d'un cadeau, la faculté d'échange pourra être exercée par le destinataire du cadeau, étant entendu que dans le cadre d'un échange à distance via le Service Clients de la société Louis Vuitton, aucun remboursement ne pourra être effectué en faveur du destinataire du cadeau en cas de différence de prix.

En cas d'échange d'articles via le Service Clients, la nouvelle vente sera soumise aux présentes Conditions Générales de Vente.

Dans le cadre de la politique commerciale d'échange proposée au titre du présent article, Louis Vuitton se réserve la possibilité de refuser un échange au-delà de deux (2) demandes successives. Par ailleurs, les frais de livraison payés le cas échéant par le client ne lui seront pas remboursés.

ARTICLE 10 : RÉCLAMATIONS - INFORMATIONS

Pour toute information, réclamation ou question relative aux Conditions de Vente par correspondance mises en place par la société Louis Vuitton ou aux articles eux-mêmes, les clients devront s'adresser au Service Clients Louis Vuitton France par téléphone : +33 9 77 40 40 77 (prix d'un appel local), ou sur le Site via le formulaire « Contactez-nous par e-mail », en rappelant le cas échéant leur numéro de commande.

ARTICLE 11 : DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

La marque "Louis Vuitton", ainsi que l'ensemble des marques figuratives ou non et plus généralement toutes les autres marques, illustrations, images et logotypes figurant sur les articles Louis Vuitton, leurs accessoires ou leurs emballages, qu'ils soient déposés ou non, sont et demeureront la propriété exclusive de la société Louis Vuitton Malletier. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces marques, illustrations, images et logotypes, pour quelque motif et sur quelque support que ce soit, sans accord exprès et préalable de la société Louis Vuitton Malletier, est strictement interdite. Il en est de même de toute combinaison ou conjonction avec toute autre marque, symbole, logotype et plus généralement tout signe distinctif destiné à former un logo composite. Il en ira de même pour tous droits d'auteur, dessins et modèles, brevets qui sont la propriété de la société Louis Vuitton Malletier.

ARTICLE 12 : FORCE MAJEURE

L'exécution par la société Louis Vuitton de tout ou partie de ses obligations sera suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en gênerait ou en retarderait l'exécution.

Sont considérés comme tels, notamment, sans que cette liste soit limitative, la guerre, les émeutes, l'insurrection, les troubles sociaux, les grèves de toute nature et les problèmes d'approvisionnement de la société Louis Vuitton.

La société Louis Vuitton informera le client d'un semblable cas fortuit ou de force majeure dans les sept (7) jours de sa survenance. Au cas où cette suspension se poursuivrait au-delà d'un délai de quinze (15) jours, le client aurait alors la possibilité de résilier la commande en cours, et il serait alors procédé à son remboursement dans les conditions énoncées à l'article 8 des présentes Conditions Générales de Vente.

ARTICLE 13 : LITIGES - DROIT APPLICABLE

Ces Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français. En cas de difficulté survenant à l'occasion de la commande ou de la livraison des articles Louis Vuitton, le client aura la possibilité, avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable et d'avoir recours au CMAP - Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris, médiateur de la consommation dont relève la société Louis Vuitton.

Pour soumettre un litige au médiateur, le client peut remplir le formulaire sur le site internet du CMAP : www.cmap.fr onglet « vous êtes : un consommateur », envoyer sa demande par courrier simple ou recommandé au CMAP Médiation Consommation, 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 PARIS, ou envoyer un e-mail à consommation@cmap.fr. Quel que soit le moyen utilisé pour saisir le CMAP, la demande du client doit contenir les éléments suivants pour être traitée avec rapidité : ses coordonnées postales, e-mail et téléphoniques ainsi que les nom et adresse complets de Louis Vuitton, un exposé succinct des faits, et la preuve des démarches effectuées par le client auprès de Louis Vuitton préalablement à la saisine du CMAP.

Par ailleurs, la Commission européenne met à disposition une plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL) dans le cadre de contrats de vente ou de service en ligne entre un consommateur résidant dans l'Union européenne et un professionnel établi dans l'Union européenne.

Cette plateforme est accessible à l'adresse suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>. Le recours à la médiation est un mécanisme alternatif qui ne constitue pas une condition préalable à l'exercice d'une action en justice. Tout litige susceptible

de résulter de l'interprétation ou de l'exécution des présentes Conditions Générales de Vente et de ses suites sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux français.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DES ARTICLES PERSONNALISES

(Marquage à chaud - Service de personnalisation « Mon Monogram », « Mon Damier Graphite », « My LV World Tour » et « Gravure Parfums »)

Louis Vuitton propose une offre de personnalisation et/ou de réalisation sur commande de certains produits de maroquinerie et de parfums. Les Conditions Particulières de Vente à distance de ces produits sont décrites ci-après. Toutes les dispositions des Conditions Générales de Vente ci-dessus non modifiées par les présentes Conditions Particulières restent applicables.

ARTICLE 1 : PROCÉDÉ DE COMMANDE

Par dérogation aux dispositions de l'article 4 des Conditions Générales ci-dessus :

La commande d'articles personnalisés via le service « Mon Monogram », « Mon Damier Graphite » et « My LV World Tour » ne peut s'effectuer que via le Site, à l'exclusion de toute commande par téléphone au Service Clients. Lors de son utilisation du service de personnalisation sur le Site, ses choix de création ne sont mémorisés que pendant la durée de sa session. Si le client interrompt sa session avant d'avoir finalisé sa commande, il sera donc invité à reprendre ses choix de création depuis le départ lors de sa nouvelle connexion.

Une fois la commande validée par le client sur le Site, le client sera débité du montant de sa commande. Le client recevra ensuite un courrier électronique l'informant de l'expédition des articles.

La commande de produits confectionnés sur demande de la ligne « Gravure Parfums » peut s'effectuer par téléphone auprès du Service Clients ou via le Site. Une fois la commande placée, le client recevra un courrier électronique l'informant du traitement de sa commande et sera débité du montant total de sa commande. Le client recevra ensuite un courrier électronique l'informant de l'expédition de l'article.

La commande des articles personnalisés par « marquage à chaud » se fait dans les mêmes conditions que celles mentionnées aux Conditions Générales ci-dessus.

ARTICLE 2 : LIVRAISON

Par dérogation aux dispositions de l'article 7 des Conditions Générales ci-dessus :

- La livraison des articles personnalisés commandés via le service « Mon Monogram », « Mon Damier Graphite » et « My LV World Tour » intervient au plus tard dans un délai de huit (8) semaines à compter du jour suivant la commande, sous réserve du complet paiement du prix.
- La livraison des articles personnalisés par « marquage à chaud » intervient dans le même délai que celui mentionné aux Conditions Générales ci-dessus.

ARTICLE 3 : RETOUR ET ECHANGE DES ARTICLES PERSONNALISÉS

Compte tenu de leur caractère nettement personnalisé et/ou confectionné à la demande, les articles visés aux présentes Conditions Particulières ne peuvent faire l'objet ni de remboursement ni d'échange. Par conséquent, l'article 8 des Conditions Générales ci-dessus n'est applicable à ces articles personnalisés et/ou confectionnés à la demande. Nonobstant ce qui précède, le client continue de bénéficier des garanties prévues à l'article 10 des Conditions Générales ci-dessus.

FORMULAIRE DE RETRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat).

- À l'attention de la Société des Magasins Louis Vuitton - Service Clients Europe - 101, avenue des Champs-Élysées 75008 Paris, ou via le formulaire « Contactez-nous par e-mail » accessible sur le site Internet fr.louisvuitton.com.

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

- Bien ___[référence]_____

- Commandé le [*]/reçu le [*] : _____

- Nom du (des) consommateur(s)

- Adresse du (des) consommateur(s)

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

- Date

[*] Biffez la mention inutile.