

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE CHOPARD

## 1. MENTIONS LÉGALES & CGV

1.1 La boutique en ligne du site Internet [www.chopard.com](http://www.chopard.com) est exploitée au nom de Le Petit Fils de LU Chopard France SAS, une société française enregistrée au RCS (n° 304 348 691) ayant son siège social au 100 rue du Faubourg Saint-Honoré, 75008, Paris, numéro de TVA intracommunautaire : FR 23304348691, numéro de téléphone : + 33 (0)1 42 68 80 30, e-mail : [RelationClient-France@chopard.fr](mailto:RelationClient-France@chopard.fr) (« Chopard », « nous »). Le Petit Fils de LU Chopard France SAS est une filiale de Le petit fils de L.U. Chopard & Cie SA, société suisse.

1.2 L'utilisation et les achats de produits (les « Produits ») réalisés sur notre boutique en ligne sont régis par les conditions générales de vente suivantes (les « Conditions » ou « CGV ») ainsi que par nos [Conditions d'utilisation du site internet](#) et notre [Politique de confidentialité](#). Nous vous conseillons de prendre connaissance de nos CGV avant tout achat de Produits sur notre boutique en ligne. Pour réaliser un achat sur notre boutique en ligne, il est nécessaire d'accepter les CGV.

1.3 La loi protège vos droits en tant que consommateur. Ces CGV ne limitent pas vos droits légaux.

1.4 Chopard se réserve le droit de modifier ces CGV à tout moment. Votre achat est régi par les Conditions publiées sur notre site Internet au moment de l'achat. Veuillez lire attentivement nos CGV avant tout nouvel achat sur notre boutique en ligne.

1.5 Les Produits vendus sur notre boutique en ligne sont destinés à un usage personnel et familial, c'est-à-dire, pour vous ou pour offrir. Vous consentez à ne pas utiliser les Produits achetés sur notre boutique en ligne à des fins commerciales ou de revente. Chopard se réserve le droit de limiter ou d'annuler des Commandes (comme défini ci-dessous) si nous soupçonnons l'acheteur d'être un détaillant, un revendeur, un distributeur ou tout autre professionnel non autorisé. Pour les demandes commerciales, veuillez [Nous Contacter](#).

## 2. COMMANDES

2.1 Notre boutique en ligne vous fournit les caractéristiques des Produits de luxe qu'elle vous propose (entre autres, montres, bijoux, maroquinerie, accessoires et parfums). Si vous décidez de commander des Produits ou services disponibles sur notre boutique en ligne (une « Commande »), nous vous demanderons de fournir les données personnelles nécessaires pour passer votre Commande.

### 2.2 Utilisation des données

2.2.1 Pour traiter votre Commande (ex. : facturation, envoi), Chopard a besoin de collecter certaines données personnelles comme vos nom et prénom, votre e-mail, votre numéro de téléphone, vos informations de paiement par carte, votre adresse d'envoi et de facturation et/ou le nom et l'adresse du destinataire du cadeau (les « Données personnelles »), et ce, conformément à nos obligations contractuelles ou légales (en particulier nos obligations comptables). Les Données personnelles sont collectées conformément à la loi française N° 78-17 du 6 janvier 1978 et au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données. Par ailleurs, vous avez le droit de vous inscrire sur la liste Bloctel afin d'éviter d'être contacté(e) par téléphone à des fins de prospection commerciale.

2.2.2 Les Données personnelles sont utilisées pour traiter vos Commandes, enregistrer le paiement et procéder à la livraison. Le traitement est licite car nécessaire à l'exécution d'un contrat (voir l'Article 6.1.b. du RGPD).

2.2.3 Nous utilisons les mesures de sécurité techniques, organisationnelles et administratives appropriées pour protéger les Données Personnelles que nous traitons de toute perte, usage abusif, accès illicite, divulgation, altération ou destruction. Néanmoins, même si nous nous efforçons de protéger vos Données Personnelles, nous ne pouvons garantir la sécurité des informations que vous pourriez être amené à transmettre sur notre boutique en ligne lorsqu'elles transitent par Internet à partir de réseaux non sécurisés.

2.2.4 Les Données personnelles sont conservées jusqu'au terme de la relation commerciale et dix (10) ans en ce qui concerne les obligations comptables. Chopard peut communiquer vos Données personnelles à des prestataires de services tiers à des fins de support commercial ou comptable, ou bien à d'autres tiers lorsque la loi l'exige. Nous exigeons à tous les tiers avec lesquels nous partageons vos Données personnelles qu'ils fournissent les garanties nécessaires de confidentialité et de sécurité et prennent les mesures organisationnelles et techniques appropriées conformément aux lois applicables. Sachez toutefois que l'utilisation de vos Données personnelles par un tiers peut également être régie par leurs propres politiques de confidentialité. Tout transfert de Données personnelles vers un pays tiers ne peut être effectué qu'avec les garanties appropriées.

2.2.5 Vous avez le droit d'accéder, de demander la modification ou la suppression, ainsi que de limiter le traitement ou la portabilité de vos Données personnelles, et ce, gratuitement. Vous avez également le droit de vous opposer au traitement de vos Données personnelles pour des motifs légitimes et le droit de définir l'usage qu'il sera fait de vos données après votre décès. Vous pouvez exercer ces droits sur simple demande et adresser toutes vos questions concernant vos Données personnelles à Chopard via notre formulaire [NOUS CONTACTER](#) ou en écrivant à notre Data Protection Office (rue de Veyrot 8, 1217 Meyrin 1, Genève, Suisse). Au niveau du groupe, la société responsable du traitement et de la gestion de vos Données personnelles est Le petit-fils de L.U. Chopard & Cie SA, rue de Veyrot 8, 1217 Meyrin 1, Suisse.

2.2.6 Vous avez également le droit de déposer une réclamation auprès de la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés).

2.2.7 Pour toute information complémentaire concernant la politique générale de confidentialité de Chopard et les pratiques en matière de confidentialité y afférentes, nous vous invitons à consulter notre [Politique de confidentialité](#).

Octobre 2022

2.2.8 Vos informations de paiement par carte sont transférées et traitées par un prestataire de services de paiement tiers. De plus, nous ou des fournisseurs de services tiers avec lesquels nous travaillons, pouvons traiter les Données personnelles que vous fournissez, ainsi que collecter et traiter des informations concernant votre ordinateur ou votre dispositif d'accès, afin de limiter les risques et éviter les fraudes. L'ensemble du traitement des informations de votre carte de paiement est effectué sur un serveur qui utilise la technologie de cryptage standard pour protéger les informations de votre carte de paiement contre la lecture par des tiers non autorisés. Les données relatives aux moyens de paiement collectées lors de la transaction sont immédiatement supprimées après le règlement de l'achat.

2.3 Notre boutique en ligne vous guidera dans les étapes de votre Commande. La langue du contrat est le français.

2.4 À chaque fois qu'un Produit est ajouté au panier d'achat sur notre boutique en ligne, une page récapitulative de Commande est automatiquement générée avec une photo du Produit sélectionné, une brève description et le numéro de référence. Sur cette page, s'afficheront également tous les Produits ajoutés au panier, le prix unitaire de chaque Produit et le prix total de la Commande (TVA et frais de livraison compris en fonction de l'option de livraison choisie). Il vous appartient de vérifier que ces informations sont conformes à votre sélection avant de valider la Commande.

2.5 Une fois votre Commande passée, Chopard vérifiera et traitera votre achat. Une fois le paiement validé, vous recevrez un e-mail de confirmation de Commande (la « Confirmation de commande »). Au moment où nous vous envoyons une Confirmation de commande, un contrat de vente est conclu entre vous et nous. Nous vous recommandons de conserver votre confirmation de Commande.

2.6 La Confirmation de commande indique le prix total de votre achat, y compris la TVA et les frais de livraison en fonction de l'option de livraison que vous avez choisie. Veuillez vérifier la Confirmation de commande attentivement. Si vous constatez ou pensez qu'elle ne correspond pas à la Commande que vous avez passée, veuillez nous contacter en remplissant [ce formulaire](#).

2.7 Dans le cas peu probable où Chopard ne serait pas en mesure d'exécuter votre Commande (par exemple, si le Produit n'est pas disponible), Chopard vous contactera par e-mail et/ou par téléphone pour vous informer et vous offrir la possibilité d'annuler ou de modifier votre Commande. Chopard se réserve le droit de refuser ou d'annuler votre Commande pour juste motif, s'il l'estime nécessaire. Par exemple, Chopard peut refuser ou annuler votre commande en cas de litige concernant le paiement d'une Commande antérieure ou si Chopard soupçonne, à sa seule discrétion, que vous vous êtes livré à des activités frauduleuses ou de blanchiment d'argent ou que vous avez violé les présentes CGV.

### Service de message personnalisé

2.8 Le message personnalisé est une option qui vous est offerte uniquement à des fins personnelles et non commerciales. Si vous choisissez l'option de message personnalisé lors de votre Commande, vous acceptez d'être le/la seul(e) responsable du contenu de votre message. Chopard ne pourra en aucun cas être tenu responsable du contenu de votre message. Nous nous réservons le droit de refuser d'imprimer un message personnalisé que nous considérons comme offensant.

## 3. ENVOI ET LIVRAISON

### Zone de livraison

3.1 *Seules les Commandes pour une livraison en France métropolitaine sont acceptées sur notre boutique en ligne. Pour une livraison en dehors de la France métropolitaine, y compris la Corse et les Outre-mer, veuillez [NOUS CONTACTER](#).*

### Envoi et manutention

3.2 *Toutes nos Commandes incluent gratuitement la livraison UPS garantie. Notre objectif est de traiter les Commandes de marchandises en stock dans les 72 heures (3 jours ouvrables) suivant la Commande. Les Commandes sont traitées du lundi au vendredi (hors jours fériés). En cas de problème avec votre envoi, vous en serez averti par e-mail. À partir du moment où vous avez reçu un e-mail de confirmation d'envoi, votre Commande devrait normalement arriver le jour suivant à un créneau horaire défini.*

3.3 *Tous les colis sont remis en main propre contre signature d'une personne majeure. Une fois les Produits livrés contre signature, la responsabilité des Produits achetés vous revient. Si vous avez spécifié un destinataire autre que vous-même (par exemple pour un cadeau), vous comprenez et acceptez que la signature par ce destinataire (ou par un adulte à cette adresse de livraison) est une preuve de la livraison et de l'exécution du contrat de vente par Chopard et que la responsabilité revient au destinataire de la même manière que si les Produits vous avaient été livrés directement. Nous vous recommandons de vérifier que votre colis n'est pas abîmé ou endommagé avant de signer.*

### Problèmes de livraison

3.4 *En cas de retard de livraison, veuillez [NOUS CONTACTER](#). La loi protège les consommateurs dans le cas où leur Commande n'a pas été livrée dans les 30 jours suivants la Confirmation de commande.*

### Produits endommagés ou défectueux

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE CHOPARD

3.5 Dès que vous avez reçu votre Commande, prenez soin d'inspecter attentivement le contenu du colis. Si vous constatez que l'article ne correspond pas à votre Commande, veuillez consulter nos rubriques Droit de Rétraction, Échanges et Retours et Garantie et Réparation.

## 4. PRIX ET PAIEMENT

4.1 Chopard se réserve le droit de changer les prix des Produits et services proposés sur notre boutique en ligne à tout moment et sans avertissement. Si vous passez une Commande en ligne, vous serez facturé du prix affiché sur la boutique en ligne au moment de votre Commande. Tous les prix affichés sur la boutique en ligne sont en euros et incluent la TVA. Les prix incluent les frais de livraison.

4.2 Le paiement s'effectue au moment de la Commande. Chopard accepte les cartes bancaires VISA, MASTERCARD et AMERICAN EXPRESS. Les paiements par chèque ou en liquide ne sont pas acceptés sauf si Chopard en fait la demande. Pour des raisons de sécurité et dans certains cas (par exemple, pour des Commandes spéciales ou des Commandes de Produits de grande valeur), Chopard peut vous demander de régler par virement bancaire. Dans le cas où un paiement par virement bancaire est nécessaire, il vous sera demandé de nous contacter pour connaître la procédure à suivre.

4.3 Une Commande passée ne sera traitée et expédiée qu'après que toutes les informations fournies auront été vérifiées et approuvées par la société émettrice de la carte de paiement ou, en cas de virement bancaire, que les fonds auront été reçus sur le compte de Chopard.

4.4 Les bons d'achat ou les chèques cadeaux existants de Chopard ou de ses entités affiliées (à l'exception des bons d'achat en ligne Chopard) ne peuvent pas être utilisés pour les achats en ligne.

## 5. DISPONIBILITÉ

5.1 Les Produits et services décrits sur notre boutique en ligne sont disponibles jusqu'à épuisement des stocks. Chopard se réserve le droit d'interrompre la production de tout Produit et d'interrompre l'offre ou la vente de tout Produit ou service à tout moment et sans préavis.

## 6. REPRÉSENTATION FIDÈLE

6.1 Les images de Produit(s) sur notre boutique en ligne sont représentatives et ne sont pas nécessairement des photos du Produit que vous recevrez. Malgré tous nos efforts pour garantir que la couleur, le design, le style, le numéro de référence, la description et la taille des Produits dans les images affichées sur notre boutique en ligne sont représentatifs des Produits originaux, des variations peuvent survenir. Les couleurs et la représentation que vous voyez sur notre boutique en ligne dépendent de votre écran d'ordinateur et d'autres facteurs techniques. Chopard ne peut donc pas garantir que les images sont une représentation fidèle des Produits. Si certaines caractéristiques du Produit sont particulièrement importantes pour vous, veuillez [NOUS CONTACTER](#) pour discuter de ces détails avant de passer votre Commande.

6.2 Les descriptions de Produits et services sur notre boutique en ligne peuvent varier de temps à autre et des erreurs typographiques peuvent se produire, entraînant des descriptions de produits et de services inexacts, incomplètes ou obsolètes, y compris, mais sans s'y limiter, les prix. Si vous avez des questions au sujet de nos Produits, vous pouvez nous [contacter par e-mail](#).

6.3 Tous les guides de mesure présents sur le site Web sont fournis à titre indicatif uniquement. Il vous revient de déterminer la taille qui vous convient pour le Produit que vous souhaitez commander. Conformément à la loi et comme indiqué ci-dessous, tout Produit peut être retourné à Chopard.

## 7. DROIT DE RÉTRACTION

7.1 En tant que consommateur, vous avez le droit de vous rétracter de tout ou partie de votre contrat de vente pour quelque raison que ce soit à tout moment jusqu'à 14 jours après réception des Produits commandés. Ce droit de rétraction ne s'applique pas aux Produits qui ont été gravés, personnalisés ou fabriqués sur commande ou à ceux qui ne sont pas susceptibles d'être retournés après leur ouverture pour des raisons d'hygiène.

7.2 Si vous vous rétractez de votre contrat de vente, nous vous rembourserons le prix que vous avez payé pour les Produits, y compris le cas échéant, tous les frais d'expédition, dans les 14 jours suivants la date de réception des Produits retournés (ou bien le jour où nous recevons la preuve que vous nous avez renvoyé les Produits). Le coût direct de renvoi des Produits est à votre charge. Veuillez noter que nous sommes autorisés par la loi à ajuster le montant du remboursement dans le cas où une manipulation excessive de votre part aurait fait perdre de la valeur au Produit.

7.3 Pour vous rétracter d'un contrat de vente, il vous faut simplement nous communiquer votre décision de manière non équivoque. Nous vous recommandons pour cela d'utiliser le

formulaire en ligne à la rubrique « [NOUS CONTACTER](#) ». Vous pouvez aussi compléter et nous envoyer le formulaire de rétraction ci-dessous.

### Formulaire de rétraction

À Le Petit Fils de LU Chopard France SAS, 100 rue du Faubourg Saint-Honoré 75008 Paris, e-mail : [RelationClient-France@chopard.fr](mailto:RelationClient-France@chopard.fr)

- Je/Nous soussigné(e/s) [\*] souhaite/ons [\*] me/nous [\*] rétracter de mon/notre [\*] contrat de vente pour les articles suivants [\*],
- Commandés le [\*]/reçus le [\*],
- Nom du/des client(s),
- Adresse du/des client(s),
- Signature du/des client(s) (uniquement si ce formulaire est envoyé en version papier),
- Date

[\*] Rayer la mention inutile. Si des Produits vous ont été livrés avant que vous ne décidiez de vous rétracter de votre contrat de vente, vous devez nous les retourner sans retard indu et en tout état de cause au plus tard 14 jours après la date à laquelle vous nous avez fait savoir que vous souhaitez vous rétracter de votre contrat de vente. Nous vous recommandons de suivre la procédure de retour décrite dans la rubrique Échanges et Retours.

## 8. RESPONSABILITÉ

8.1 Chopard a l'obligation légale de fournir des Produits conformes au contrat de vente passé entre vous et nous. La loi protège les consommateurs dans le cas où le Produit commandé est défectueux ou ne correspond pas à la description. Ces CGV ne limitent pas vos droits légaux.

8.2 Nous sommes responsables de la bonne exécution des obligations résultant du contrat de vente conclu, sauf si l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat vous est imputable, ou est due au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, ou à un cas de force majeure.

### Résolutions des litiges en ligne

8.3 Si vous avez des questions, un problème ou une réclamation au sujet d'un Produit que vous avez commandé sur notre boutique en ligne, veuillez nous envoyer un e-mail à « [NOUS CONTACTER](#) ».

8.4 Si vous êtes un consommateur résidant dans l'Union européenne, vous pouvez, si aucune solution n'est trouvée entre nous, utiliser la Plateforme en ligne de règlement des litiges (Plateforme RLL), établie et gérée par la Commission européenne conformément au Règlement (UE) No 524/2013 (règlement relatif au RLLC) afin de tenter de parvenir à une résolution extrajudiciaire. Il s'agit d'un site Internet officiel géré par la Commission européenne et dont le but est d'aider les consommateurs et commerçants à parvenir à un règlement extrajudiciaire de leurs litiges. La plateforme peut uniquement être utilisée par les résidents de l'UE et si le commerçant est basé en UE. Nous vous invitons à prendre connaissance des 4 étapes de la procédure. Vous pouvez déposer une plainte en suivant ce [lien](#).

8.5 Pour tout achat avec une adresse de livraison en France, en application de l'article L.612 du Code de la consommation, vous pouvez, après avoir tenté de régler le litige avec Chopard par voie de réclamation écrite, recourir gratuitement au service de l'Association des Médiateurs Européens dont nous relevons, soit par Internet : <https://www.mediationconso-ame.com>, en complétant le formulaire dédié à cet effet accompagné des documents étayant votre demande, soit par voie postale : AME Conso, 11 place Dauphine - 75001 Paris, France.

## 9. ÉCHANGES ET RETOURS

9.1 Si, pour une raison quelconque, vous décidez de ne pas conserver votre article acheté en ligne, Chopard acceptera le retour de(s) Produit(s) dans son/leur état d'origine contre échange, bon d'achat ou remboursement complet dans les 30 jours suivants la date de livraison. Ces dispositions ne modifient pas votre droit de rétraction.

9.2 Avant de renvoyer les Produit(s), veuillez contacter nos agents [par e-mail](#) pour que nous vous envoyions un numéro d'autorisation de retour de marchandise (ARM) ainsi qu'un formulaire de retour. Le formulaire contient toutes les instructions, y compris l'adresse à laquelle vous devez envoyer le(s) Produit(s).

9.3 Les frais de retour des Produits sont à votre charge (sauf si vous retournez un Produit défectueux ou non conforme à la description, auquel cas nous vous rembourserons les frais de retour). Nous vous recommandons de retourner les Produits par colis suivi. Nous vous recommandons également de choisir une assurance adéquate pour couvrir le prix du Produit(s) acheté. Chopard ne pourra être tenu pour responsable dans le cas où les colis retournés seraient perdus, volés ou malmenés, et aucun remboursement ou compensation ne pourra donc être versé. Assurez-vous d'inclure l'emballage d'origine, les certificats et tout autre élément du packaging.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE CHOPARD

9.4 Les remboursements sont effectués avec la même méthode de paiement utilisée lors de la Commande.

9.5 Si le Produit retourné a une valeur inférieure à celle du Produit de remplacement, les coordonnées d'une carte bancaire doivent être fournies afin de régler la différence de valeur. Si le Produit retourné a une valeur supérieure à celle du Produit de remplacement, un bon d'achat en ligne d'une valeur équivalente à la différence de prix vous sera remis.

9.6 Tous les Produits doivent être retournés dans leur état d'origine avec l'emballage, les certificats et tout autre élément du packaging d'origine. Notez que tous les retours et échanges sont soumis à un contrôle qualité avant d'être acceptés. Les Produits retournés endommagés ou incomplets, ainsi que les Produits retournés sans leurs certificats et packaging d'origine ou avec leurs certificats ou packaging d'origine endommagés ou incomplets ne peuvent être ni échangés, ni retournés selon ce paragraphe 9.

9.7 Si un Produit n'est pas retourné dans son état d'origine, nous sommes autorisés par la loi à ajuster le montant du remboursement dans le cas où une manipulation excessive de votre part aurait fait perdre de la valeur au Produit (y compris toute perte ou tout dommage au Produit, au coffret de présentation ou au certificat).

9.8 Les Produits gravés, personnalisés ou sur mesure ainsi que les Produits non susceptibles d'être retournés après leur ouverture pour des raisons d'hygiène ne peuvent être ni échangés ni remboursés.

9.9 Les Produits offerts par une autre personne peuvent être échangés ou transformés en bons d'achat à valoir en magasin ou sur la boutique en ligne.

9.10 Les Produits achetés sur notre boutique en ligne ne doivent pas être renvoyés (que ce soit contre remboursement, bon d'achat ou échange) à un revendeur tiers autorisé des Produits Chopard.

## 10. GARANTIE & RÉPARATION

10.1 Les Produits achetés en ligne conformément aux présentes CGV bénéficient de la même garantie que les produits Chopard achetés dans les boutiques Chopard ou chez les revendeurs autorisés.

### Garantie légale de conformité

10.2 Chopard est responsable de tout défaut de conformité du bien au contrat dans les conditions de l'article L. 217-4 et suivants du Code de la consommation et pour vices cachés des biens vendus dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil.

« Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

« Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

« La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

« La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

« Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

« Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

« Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

« 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

« 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

« 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

« 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

« Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

« Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

« Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

« Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

« Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

« Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien. »

Notez que la garantie ne couvre pas les dommages résultant d'une usure normale, d'accidents ou d'une mauvaise utilisation des Produits.

10.3 Chopard propose un service de réparation pour les Produits achetés en ligne. Pour bénéficier du service de réparation, veuillez nous contacter [par e-mail](#) afin de recevoir les instructions. Nous vous demandons de joindre une demande de réparation détaillée, vos coordonnées, une copie de la Confirmation de commande comme preuve d'achat du Produit et une copie du certificat de garantie.

10.4 Chopard vous recommande d'expédier le colis dans un emballage sûr et assuré. Chopard ne pourra être tenu pour responsable des problèmes de livraison, des dommages ou des pertes (y compris, mais sans s'y limiter, le vol) pouvant se produire pendant l'expédition.

10.5 Vous pouvez également faire réparer des Produits achetés en ligne à l'une de nos boutiques ou chez des revendeurs tiers autorisés.

10.6 Veuillez prévoir de 48 à 72 heures pour une estimation de la réparation (à l'exclusion des articles Chopard vintage qui nécessitent une période d'estimation plus longue). Des informations détaillées sur la réparation et une estimation des frais de réparation, si la garantie de conformité légale n'est pas applicable, vous seront envoyées une fois l'évaluation terminée.

## 11. VENTES PAR TÉLÉPHONE OU E-MAIL

11.1 Ces Conditions de vente régissent également tout achat de Produits Chopard réalisé par téléphone (« Service Client par téléphone ») ou par e-mail. Avant de passer une Commande auprès de notre Service Client par téléphone ou par e-mail, vous devez vous assurer d'avoir lu et accepté les présentes CGV. Si vous n'êtes pas d'accord avec les présentes CGV, ne réalisez pas de Commandes via le Service Client que ce soit par téléphone ou par e-mail.

11.2 Nos agents Chopard vous guideront tout au long du processus d'achat par téléphone ou par e-mail. Cela implique la collecte de certaines Données personnelles vous concernant et/ou tout destinataire de cadeaux pour qui vous achetez des Produits (par exemple, nom, adresse, numéro de téléphone, adresse e-mail, informations de carte de crédit). Toutes les Données personnelles que vous nous donnez sont utilisées dans le strict respect de nos CGV et de notre [Politique de confidentialité](#), lesquelles sont consultables sur notre site Internet.

11.3 Vous recevrez le détail des prix des Produits et de tous les frais de livraison associés avant de poursuivre votre Commande.

11.4 Votre commande est une offre d'achat de Produits de Chopard. Pour formaliser une Commande passée par téléphone ou par e-mail, une Confirmation de commande ou une facture vous sera envoyée par e-mail.

## 12. JURIDICTION ET DROIT APPLICABLE

12.1 Les présentes CGV, leur objet et leur formation seront régis et interprétés conformément aux lois françaises sans donner effet aux principes de conflits de lois. L'application de la Convention des Nations Unies sur les Contrats de Vente Internationale de Marchandises est exclue. Tout litige, controverse ou réclamation découlant de ou en relation avec les présentes Conditions est soumis à la compétence exclusive des tribunaux français et vous vous engagez à vous soumettre à la compétence personnelle et exclusive des tribunaux de ce pays.