

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

***Le site, la commande de réparation, le paiement et les réparations sont opérés par [RE] PAIRE, partenaire de BESSEC.***

[RE] PAIRE

Mises à jour le 04/04/2023

### 1 DÉFINITIONS

**Bon de Commande** désigne le document qui récapitule la commande du Client. Il est envoyé au Client par email après sa commande.

Le Client doit le joindre à sa commande lors de son envoi ou lors de son dépôt en Boutique.

**Boutique** désigne le point de vente physique faisant partie du réseau de la Marque et permettant au Client de bénéficier du Service.

**Client** désigne la personne physique qui commande un Service de Réparation d'un Produit sur le Site. Le Client a la capacité juridique nécessaire pour conclure le contrat avec [RE] PAIRE.

**Marque** désigne la société qui commercialise les Produits et propose par le biais de son partenaire [RE] PAIRE le Service de Réparation. .

**Partie(s)** désigne le Client et/ou [RE] PAIRE.

**Produits** désigne les chaussures, sacs à main et autres objets de maroquinerie commercialisés par la Marque et éligibles au service de réparation.

**Réparation** désigne l'ensemble des travaux qui peuvent être réalisés sur les Produits, à savoir :

- Des travaux d'entretien,
- Des travaux de réparations « classiques » (changement de patin, talon et/ou semelle),
- Des travaux de réparations « spécifiques » (toute réparation qui n'est pas « classique »).

**[RE] PAIRE** désigne la société par action simplifiée enregistrée au RCS de Paris sous le numéro B 919 320 218, domiciliée 43 rue Vasco de Gama – 75015 Paris. Accessible via le formulaire de contact sur la première page du site internet [www.re-paire.fr](http://www.re-paire.fr)

**Service** désigne le service de Réparation des produits proposé *via* le Site. **Eco-Organisme** désigne la société de droit privé détenue par les producteurs et distributeurs qui prend en charge, dans le cadre de la Responsabilité Elargie du Producteur (REP), l'accompagnement à la réparation, à la seconde main et à la fin de vie des Produits que les Marques mettent sur le marché. Concernant les Chaussures, en France, il s'agit de REFASHION (anciennement ECO-TCL).

« **Site** » désigne le site web sur lequel est proposé le Service.

### 2 PÉRIMÈTRE DES CGV

#### 2.1 Accès au Site

Le Client accède au Site depuis le site internet de la Marque ou en Boutique via un QRCode qui lui permet d'accéder directement au Site qui propose le Service de Réparation.

#### 2.2 Objet

Les présentes CGV ont pour objet de définir l'ensemble des droits et obligations des Parties dans le cadre de la commande du Service.

Elles constituent, avec le Bon de Commande, les seuls documents contractuels opposables aux Parties, et prévalent sur tout autre document ; notamment les conditions des Boutiques.

### 2.3 Disponibilité et Acceptation

Les présentes CGV sont mises à la disposition du Client sur le Site lors de toute passation de Commande et téléchargeables sur le Site.

Les CGV sont opposables au Client qui reconnaît en avoir pris connaissance et les avoir expressément acceptées sans réserve en cochant la case prévue à cet effet, avant de valider sa commande.

Si le Client passe la commande en Boutique, il devra en tout état de cause valider les présentes CGV sur le Site avant le paiement.

### 2.4 Version applicable

Les CGV sont rédigées en langue française, seule applicable au contrat.

Les CGV peuvent être modifiées à tout moment. Les éventuelles modifications qui en résultent sont alors applicables dès leur mise en ligne ; il est donc recommandé d'en vérifier régulièrement la teneur.

Les CGV applicables au Client sont celles en vigueur à la date de la Commande. Elles seront tenues à la disposition du Client sur simple demande.

## 3 SERVICE PROPOSÉ

### 3.1 Territoire

Le Service est proposé en France métropolitaine uniquement.

### 3.2 Caractéristiques du Service

Les différentes Réparations font l'objet d'une fiche descriptive sur le Site visant à informer le Client de leurs caractéristiques essentielles, avec la plus grande exactitude possible sans toutefois être exhaustive. [RE] PAIRE veille de manière attentive et régulière à l'exactitude des informations présentées sur le Site, néanmoins, sa responsabilité ne saurait être engagée si les présentations des Réparations contiennent, malgré sa vigilance, des erreurs ou omissions.

Les photographies, images, dessins ou vidéos présentés sur le Site en illustration du Service n'ont qu'une valeur indicative et ne sont pas contractuels.

Le prix de chaque Réparation, exprimé en euros (€), toutes taxes comprises, est celui affiché sur la fiche descriptive relative à la Réparation concernée, en vigueur au jour de la Commande. [RE] PAIRE se réserve le droit de modifier les prix à tout moment, tout en garantissant au Client l'application du prix en vigueur au jour de la commande, sous réserve de la disponibilité de la Réparation à cette date.

Tous les frais supportés par le Client pour accéder au Site (matériel informatique, logiciels, connexion Internet, etc.) sont à sa charge.

## 4 PROCESSUS DE COMMANDE

### 4.1 Sélection de la Réparation

Le Client sélectionne la Réparation dont il souhaite bénéficier parmi les différentes catégories répertoriées sur le Site, à laquelle il peut ajouter des options.

Sa sélection est ajoutée à son panier virtuel.

Un récapitulatif de sa commande (Réparation(s), quantité, prix et conditions) sera présenté au Client, qui pourra en vérifier le détail et éventuellement la corriger avant de la confirmer pour exprimer son acceptation définitive.

## 4.2 Création de compte/connexion ou fourniture des informations

Au moment de passer la commande, il est proposé au Client de créer un compte ou, s'il l'a déjà fait, de s'y connecter. Cette création de compte n'est pas obligatoire.

Si le Client crée un compte et s'y connecte ensuite lorsqu'il passe commande, il aura accès aux informations relatives à toute commande, en cours et antérieures via son historique de commandes.

Si le Client ne crée pas de compte, il pourra commander sur le Site en mode Invité. Il aura alors accès aux informations relatives à la commande en cours mais ne disposera pas de son historique de commandes.

Le Client pourra s'il le souhaite quitter le mode Invité en créant un compte Client sur le Site.

### 4.2.1 Commande avec création de compte

L'Utilisateur créé son compte en renseignant les informations qui lui sont demandées et en choisissant des identifiants.

L'Utilisateur s'engage à :

- Fournir des informations exactes, à jour et complètes ainsi qu'à maintenir leur exactitude.
- Ne pas créer de compte sous une fausse identité.
- Garder secrets ses identifiants et à ne pas les communiquer à des tiers à quelque titre que ce soit. S'il constate ou soupçonne que son compte est utilisé frauduleusement, le Client s'engage à en informer immédiatement [RE] PAIRE et à le réinitialiser à l'aide de l'option « mot de passe oublié ? » mise à sa disposition. Toute connexion à son compte faite avec ses identifiants sera réputée faite par lui.

Une fois son compte créé, le Client pourra s'y connecter avec ses identifiants pour passer de nouvelles commandes et avoir accès à l'historique de ses commandes.

### 4.2.2 Commande sans création de compte

Si le Client choisit de ne pas créer de compte et de passer une commande en tant qu'invité, il doit fournir les informations qui lui sont demandées sur la page pertinente.

Il s'engage alors à fournir des informations exactes, à jour et complètes.

## 4.3 Sélection de l'Adresse de Facturation

Le Client fournit une adresse de facturation. Si le Client est une société, il l'indique et devra préciser le nom de sa société et le numéro de TVA.

## 4.4 Sélection des modes d'expédition

### 4.4.1 Modalités communes

Le Client décide ensuite s'il souhaite procéder à une expédition directe par voie postale ou en Boutique.

### 4.4.2 Expédition/ retour directe par voie postale

Dans le cas d'une expédition directe par voie Postale, une adresse d'expédition retour est demandée au Client. Cette adresse peut être différente de l'adresse de facturation.

Le Client peut ajouter des informations optionnelles à la réparation souhaitée.

### 4.4.3 Dépôt/Retrait en Boutique

Dans le cas d'un dépôt/retrait en Boutique, le Client sélectionne la Boutique dans lequel il souhaite déposer et récupérer le colis qui contiendra le Produit à réparer.

## 4.5 Paiement

Si le Client remplit les critères édictés par l'Eco-organisme, une partie du prix de la Réparation sera pris en charge par ce dernier.

Le paiement du prix doit être réalisé comptant, au moment de la commande, par carte bancaire (CB, VISA, Mastercard). Le Client garantit [RE] PAIRE qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser ce moyen de paiement.

Le Client sera alors redirigé vers le site de son prestataire de paiement pour finaliser la transaction.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif par [RE] PAIRE des sommes dues.

[RE] PAIRE se réserve le droit de suspendre ou annuler toute gestion de commande en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement. Le Client sera notifié de cette suspension ou annulation.

#### 4.6 Validation de la Commande

Le contrat entre [RE] PAIRE et le Client est conclu une fois que le Client a accepté les CGV, finalisé sa commande et procédé au paiement du prix correspondant.

##### 4.6.1 Expédition directe par voie postale

Dans le cas d'une expédition directe, une fois le contrat conclu, [RE] PAIRE adresse au Client un premier email, son Bon de Commande (contenant le numéro de commande), une Etiquette d'Envoi et la Facture correspondante.

##### 4.6.2 Dépôt/retrait en magasin

Dans le cas d'un dépôt/retrait en magasin, une fois le contrat conclu, [RE] PAIRE adresse au Client un premier email contenant, son Bon de Commande (contenant le numéro de commande) et la Facture correspondante.

#### 4.7 Envoi du Produit

##### 4.7.1 Expédition directe

Une fois l'email récapitulatif reçu, **le Client dispose de sept (7) jours** pour imprimer son Etiquette d'Envoi, la coller sur son colis et déposer le colis à la Poste, avec le Bon de Commande à l'intérieur.

Une Etiquette d'Envoi permet l'envoi d'un colis correspondant à un Bon de Commande (qui peut contenir plusieurs Produits à réparer). Si le Client souhaite envoyer plusieurs colis, les frais d'envoi des colis supplémentaires sont à sa charge.

Passé ce délai, si le Client n'a pas envoyé son colis, il peut demander via le formulaire de contact sur le Site, l'envoi gracieux d'une nouvelle étiquette d'envoi lui permettant d'envoyer son colis dans un délai de 7 jours.

Si ce délai n'est toujours pas respecté, le Client peut demander par email, à l'adresse ci-dessus, l'envoi d'une nouvelle étiquette d'envoi lui permettant d'envoyer son colis dans un délai de 7 jours. Cette étiquette lui sera facturée 6€TTC.

##### 4.7.2 Dépôt/retrait en magasin

Une fois l'email récapitulatif reçu, le Client dispose de 30 jours calendaires pour imprimer Bon de Commande et l'apporter, avec son colis, dans la Boutique qu'il a sélectionnée.

#### 4.8 Suivi de la commande

##### 4.8.1 Si le Client a créé un compte

Le Client peut suivre sa commande sur son compte.

##### 4.8.2 Si le Client a passé la commande en tant qu'invité

Le Client peut suivre sa commande sur le Site, avec l'adresse email qu'il a renseigné lors de la passation de commande et son numéro de commande.

## 5 DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours pour se rétracter sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25 du Code de la consommation. Ce délai court à compter du jour de la validation de la Commande. A cette fin, le Client doit adresser à REPAIRE le formulaire de rétractation ci-dessous, avant l'expiration du délai de rétractation. Cette rétractation donnera lieu au remboursement intégral du prix total payé par le Client au titre de la Commande faisant l'objet du droit de rétractation.

Toutefois, conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé notamment concernant (i) les Services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ainsi que (ii) pour la fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés.

En cas de rétractation de sa part du présent contrat, [RE] PAIRE remboursera au Client tous les paiements reçus de lui, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait qu'il aurait choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par [RE] PAIRE) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où elle sera informée de sa décision de rétractation. [RE] PAIRE procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client aura utilisé pour la transaction initiale, sauf s'il convient expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client ni pour [RE] PAIRE.

Si le Client a demandé de commencer la prestation de Services pendant le délai de rétractation, il devra payer à [RE] PAIRE un montant proportionnel à ce qui lui a été fourni jusqu'au moment où il l'a informée de sa rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

Le Client doit compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement s'il souhaite se rétracter du contrat :

*A l'attention de [RE] PAIRE, 43 rue Vasco de Gama – 75015 Paris - Formulaire de contact sur la première page du site internet [www.re-paire.fr](http://www.re-paire.fr)*

*Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*)/pour la prestation de services (\*) ci-dessous :*

*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 :*

*(\*) Rayez la mention inutile.*

## 6 RÉALISATION du Service

### 6.1.1 Début de la réalisation du Service

A réception du colis contenant le Produit à réparer, [RE] PAIRE vérifie si la Réparation peut être réalisée dans les termes de la commande et adressera au Client un email récapitulatif :

- Confirmant la prise en compte de sa commande de Réparation ;  
OU
- Lui proposant des modalités différentes de Réparation, si celle qui a été commandée ne peut pas être mise en œuvre aux conditions prévues ;

Dans ce cas, le Client disposera d'un délai de 5 jours ouvrés pour accepter la proposition de modification et, le cas échéant, s'acquitter du prix supplémentaire, ou refuser la proposition de modification et le contrat entre les Parties sera alors résolu dans les conditions ci-dessous.

S'il n'a pas répondu dans ce délai, [RE] PAIRE lui adressera un second email et s'il ne répond toujours pas dans un délai de 10 jours, le contrat entre les Parties sera alors résolu dans les conditions ci-dessous.

OU

- Lui indiquant qu'aucune Réparation n'est possible.  
Dans ce cas, le contrat entre les Parties est résilié et soit le Produit est renvoyé au Client, à ses frais, soit le Client mandate [RE] PAIRE pour détruire le Produit.  
[RE] PAIRE proposera au Client un avoir ou un remboursement. Les frais de renvoi seront à la charge du Client.

### 6.1.2 Réalisation de la Réparation

[RE] PAIRE pourra, à tout moment, contacter le Client concernant la Réparation de son Produit, notamment si un problème survient.

[RE] PAIRE s'engage à réaliser la Réparation demandée par le Client dans un délai indicatif de 15 jours ouvrés à compter de l'envoi de la réception de la commande à l'atelier (ce délai indicatif ne compte pas l'acheminement du Produit et la réception du Produit par le Client). sauf si un délai différent est proposé dans ce dernier, par exemple parce qu'il lui manque une pièce que la Marque doit lui fournir ou, au contraire, parce que le Client a sélectionné l'option « Urgent ».

Les réparations sont réalisées à l'identique de ce qui existe sur le Produit (type, matière, couleur, couture), en prenant en compte les éventuels souhaits exprimés par le Client lors de la commande. Un Bon de Commande mentionnant une réparation en urgence sera traitée en priorité par l'Atelier à son arrivée.

En cas de non-respect de la date expressément convenu entre les Parties ou du délai de fourniture convenu pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du Client, ce dernier peut :

- Résoudre le contrat si, après avoir mis en demeure [RE] PAIRE de fournir le Service dans un délai supplémentaire raisonnable, cette dernière ne s'est pas exécutée dans ce délai (le contrat sera considéré comme résolu à la réception par [RE] PAIRE d'une nouvelle lettre l'informant de cette résolution, sauf si la société s'est exécutée entre-temps) ;

[RE] PAIRE remboursera la totalité des sommes versées par le Client dans les 14 jours suivant la dénonciation du contrat.

Le Produit est, s'il s'agit d'une paire de chaussures, systématiquement débactérisé, brossé et ciré.

Sauf s'il en a été décidé autrement entre les Parties, le Produit sera réparé selon les modalités suivantes :

- En cas de changement de pièce, elle sera changée à l'identique ;
- La couleur s'approchera de l'identique ou par défaut sera noire ;
- Le montage spécifique de la chaussure sera identique.

Si la Réparation nécessite une pièce détachée spécifique, [RE] PAIRE fera son possible pour l'obtenir et, le cas échéant, être référencé auprès du fabricant (Marque ou distributeur). [RE] PAIRE ne serait être tenu responsable de la non-obtention ou non disponibilité d'une pièce détachée, du surcout ou du délai d'approvisionnement que celle-ci pourrait engendrer sur la Réparation. En cas de besoin, [RE] PAIRE contactera le Client pour préciser la demande, lui proposer une alternative en cas de difficulté ou rupture des stocks et répondre au mieux à son souhait.

### 6.1.3 Expédition directe par envoi postal

[RE] PAIRE renvoie le colis au Client et lui envoie une information relative à l'envoi du Produit réparé, contenant les informations de suivi du colis.

Tout colis renvoyé à [RE] PAIRE à cause d'une adresse de livraison erronée ou incomplète sera réexpédié aux frais du Client.

#### 6.1.4 Dépôt/retrait en Boutique

[RE] PAIRE renvoie le colis à la Boutique dans laquelle il a été déposé.

La Boutique prévient le Client de la mise à disposition de son Produit réparé.

## 7 RESPONSABILITÉ

### 7.1 Responsabilité relative au Site

[RE] PAIRE s'efforce de mettre à disposition le Site avec le soin et l'expertise nécessaires ainsi que le respect des normes du secteur. [RE] PAIRE ne peut toutefois pas garantir que le Site sera disponible sans interruption et sans dysfonctionnement.

[RE] PAIRE se réserve la possibilité d'interrompre, de suspendre momentanément ou de modifier sans préavis l'accès à tout ou partie du Site, afin d'en assurer la maintenance et /ou la mise à jour.

Dans les cas susvisés, [RE] PAIRE fera ses meilleurs efforts pour rétablir l'accès au Site dans les meilleurs délais sans que la réalisation de ces événements ne puisse donner lieu à une quelconque obligation ou indemnisation du Client.

### 7.2 Transfert des risques

#### 7.2.1 Expédition directe

Les risques de perte et d'endommagement du Produit sont portés par [RE] PAIRE à compter du moment où il reçoit le Produit à réparer et jusqu'au moment où il le réexpédie.

Ainsi, si le colis contenant le Produit à réparer est perdu ou endommagé durant son transport, il reviendra au Client de se retourner directement contre le service colissimo de la Poste.

#### 7.2.2 Dépôt/retrait en Boutique

Les risques de perte et d'endommagement du Produit sont portés par [RE] PAIRE à compter du moment où le Client le dépose en Boutique et jusqu'au moment où elle le réexpédie.

Ainsi, si le colis contenant le Produit à réparer est perdu ou endommagé lors de sa réexpédition, il reviendra au Client de se retourner directement contre le service colissimo de la Poste.

### 7.3 Limitation de responsabilité

En cas de perte ou d'endommagement des Produits lorsque [RE] PAIRE en supporte les risques, [RE] PAIRE ne sera tenu responsable qu'à hauteur du prix de la Réparation du Produit.

### 7.4 Force majeure

Chacune des Parties sera exonérée de toute responsabilité en cas de manquement total ou partiel même temporaire à l'une ou l'autre de ses obligations découlant du présent Contrat, qui serait causé par un cas de force majeure, entendue comme la définition de l'article 1218 du Code Civil, ce qui inclut expressément les cas de crise sanitaire impliquant notamment des situations de confinement ou de restrictions de sécurité.

En cas de survenance d'une situation qu'elle considère comme un cas de force majeure, la Partie concernée notifie promptement l'autre Partie de la situation en précisant la nature du ou des événements visés, leur impact sur sa capacité à remplir ses obligations telles que prévues au Contrat ainsi que tout document justificatif attestant de la réalité du cas de force majeure.

Dans l'hypothèse où la Partie invoquant une situation de force majeure parviendrait à la caractériser, ses obligations seront suspendues pour un délai maximum de 4 (quatre) semaines. Toute suspension d'exécution du Contrat par application du présent article sera strictement limitée aux engagements dont les circonstances de force majeure auront empêché l'exécution et à la période durant laquelle les circonstances de force majeure auront agi.

En tout état de cause, les Parties s'efforceront de bonne foi de prendre toutes mesures raisonnablement possibles en vue de poursuivre l'exécution du présent Contrat.

Passé le délai de suspension des obligations, si la situation de force majeure se poursuit, le Contrat pourra être résolu de plein droit.

## 8 LITIGES

### 8.1 Réclamation préalable

En cas de litige, le Client doit s'adresser en priorité à [RE] PAIRE pour tenter de régler le problème.

### 8.2 Médiation

En cas de réclamation non résolue amiablement, le Client peut soumettre le différend relatif à la commande ou aux présentes CGV l'opposant à [RE] PAIRE au médiateur de la consommation à l'adresse suivante :

CM2C Centre de la médiation de la consommation de conciliateurs de justice

14 rue Saint Jean 75017 Paris

Contact : [cm2c@cm2c.net](mailto:cm2c@cm2c.net)

Les Parties au contrat restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

### 8.3 Droit applicable et juridiction compétente

Sauf disposition d'ordre public contraire :

- Les présentes conditions générales sont soumises au droit français ;
- TOUT LITIGE S'Y RAPPORTANT SERA SOUMIS A LA JURIDICTION COMPETENTE DU RESSORT DE LA COUR D'APPEL DE PARIS.

## 9 DISPOSITIONS DIVERSES

### 9.1 Nullité

Dans l'hypothèse où une ou plusieurs stipulations des présentes CGV seraient considérées comme nulles, réputées non écrites ou écartées par l'effet de la loi, d'un règlement ou d'une décision de justice, l'ensemble des autres stipulations restera pleinement applicable.

### 9.2 Tolérance

La tolérance d'une situation par une Partie n'accorde aucun droit acquis à l'autre Partie et ne saurait être interprétée comme une renonciation à faire valoir les droits en cause.

## 10 PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les marques Bessec Chaussures et [RE] PAIRE sont déposées auprès de l'INPI. Les noms de domaines [www.bessec-cordonnerie.com](http://www.bessec-cordonnerie.com), [www.bessec-cordonnerie.fr](http://www.bessec-cordonnerie.fr) et [www.re-paire.fr](http://www.re-paire.fr) sont protégés. Ces éléments ne peuvent être utilisés sans l'autorisation expresse de leurs titulaires. Il en est de même pour les signes distinctifs des partenaires.

Tous les éléments du Site, qu'ils soient visuels ou sonores sont protégés par un droit de propriété intellectuelle et sont la propriété exclusive des sociétés partenaires Chaussures Bessec et [RE] PAIRE. A ce titre et conformément aux dispositions du code de la propriété intellectuelle, seule une utilisation à usage privé est autorisée. Toute reproduction totale ou partielle du Site est strictement interdite. De plus, Bessec Chaussures et [RE] PAIRE ne sont pas propriétaires de tous les visuels/photos produits et logos présents sur le Site. Ces éléments sont utilisés sur le Site en accord avec les marques / fabricants partenaires qui en détiennent les droits.

## 11 DONNEES PERSONNELLES

Le Client est invité à prendre connaissance de la [Politique de confidentialité](#).