

HUGO BOSS

Conditions générales applicables à la participation au programme HUGO BOSS EXPERIENCE

Belgique

(Version du 1^{er} août 2019)

1. Participation à HUGO BOSS EXPERIENCE et champ d'application

- 1.1 La société HUGO BOSS AG, Dieselstr. 12, D-72555 Metzingen, Allemagne (ci-après «**HUGO BOSS**» ou «**nous**») exploite un programme de fidélisation de la clientèle appelé HUGO BOSS EXPERIENCE (ci-après également «**programme de fidélisation de la clientèle**»). Pour pouvoir participer à HUGO BOSS EXPERIENCE, le client doit accepter les Conditions générales («**CG**») ci-après dans le courant du processus d'inscription.
- 1.2 HUGO BOSS EXPERIENCE est un programme ouvert à toute personne physique domiciliée en Belgique et ayant atteint 18 ans révolus. La participation est gratuite.
- 1.3 HUGO BOSS fournit tous les services, offres et contenus de HUGO BOSS EXPERIENCE (dénommés de façon générale les «**prestations**») exclusivement sur la base des présentes CG et uniquement dans les magasins participants. Les magasins stationnaires exploités par HUGO BOSS ou par des entreprises liées à HUGO BOSS dans l'UE, en Suisse et en Norvège (ci-après les «**magasins stationnaires**») participent au programme de fidélisation de la clientèle. Un récapitulatif actualisé des magasins stationnaires participants est consultable dans le HUGO BOSS Store Locator sur le site web HUGO BOSS exploité par HUGO BOSS (www.hugoboss.com, ci-après «**le site web**»). Par ailleurs, la boutique en ligne HUGO BOSS exploitée par HUGO BOSS (la «**boutique en ligne**») participe également au programme de fidélisation de la clientèle ; celle-ci est accessible par le site web, l'application HUGO BOSS pour terminaux mobiles et l'application pour le service « Order from Store » dans nos magasins stationnaires.
- 1.4 Le client peut s'inscrire au programme HUGO BOSS EXPERIENCE dans les magasins stationnaires en remplissant et en signant le formulaire de demande numérique. À titre alternatif, le client peut également s'inscrire au programme HUGO BOSS EXPERIENCE dans la boutique en ligne.
- 1.5 En signant (procédure stationnaire) ou en envoyant (procédure en ligne) le formulaire entièrement rempli et en acceptant la demande de HUGO BOSS, le client devient participant du programme HUGO BOSS EXPERIENCE.

HUGO BOSS

1.6 Dans le cas d'un enregistrement dans un magasin stationnaire et si le participant indique une adresse postale, il reçoit par la poste un dossier de bienvenue contenant la carte personnelle HUGO BOSS EXPERIENCE (voir chiffre 3). En cas d'inscription en ligne, le client reçoit un dossier de bienvenue numérique par courrier électronique. Sur demande, le client qui s'inscrit en ligne et indique une adresse postale peut recevoir en outre un dossier de bienvenue par voie postale.

2. Prestations

Les participants à HUGO BOSS EXPERIENCE ont droit à des services et des offres exclusifs de la part de HUGO BOSS.

2.1 Personal Shopping

Les participants à HUGO BOSS EXPERIENCE peuvent profiter à titre exclusif de notre offre Personal Shopping dans les magasins stationnaires. Cette offre inclut notamment des conseils individuels dispensés par des conseillers personnels ainsi que des rendez-vous exclusifs Personal Shopping dans les magasins stationnaires. Sur la base des informations enregistrées dans notre banque de données clients, nous proposons au client des conseils personnalisés au plus haut niveau.

2.2 Standard téléphonique pour les clients

HUGO BOSS tient en outre à la disposition des participants à HUGO BOSS EXPERIENCE un standard téléphonique exclusif HUGO BOSS EXPERIENCE.

2.3 Service de retouches

Les participants à HUGO BOSS EXPERIENCE ont la possibilité de faire appel aux services des retoucheurs HUGO BOSS des magasins stationnaires pour des produits achetés dans les magasins stationnaires ou dans la boutique en ligne. Les collaborateurs de vente prendront les mesures du client afin d'assurer la bonne tenue du nouveau produit HUGO BOSS. Une retouche standard (légère adaptation de la longueur des pantalons ou des manches) est gratuite pour les costumes pour dames ou pour hommes (vestons/blazers formels, pantalons, robes et vêtements réalisés dans le même tissu) à condition que le produit ait été acheté au prix intégral, c'est-à-dire sans réduction. Nous attirons l'attention sur le fait que les produits modifiés selon les désirs du client sont exclus de tout échange (chiffre 2.4). Le client qui fait usage de son droit de rétractation sur une marchandise achetée dans la boutique en ligne est tenu de verser un dédommagement pour la perte de valeur provoquée par les modifications apportées à sa demande à la marchandise commandée.

HUGO BOSS

2.4 Service d'échange

Par ailleurs, HUGO BOSS EXPERIENCE offre dans les magasins stationnaires de Belgique l'avantage d'un échange, sans preuve d'achat, de marchandises achetées dans les magasins stationnaires en Belgique, aux conditions indiquées sur le justificatif d'achat.

2.5 Informations et invitations personnalisées

Sur la base des informations enregistrées dans notre banque de données clients, nous proposons au client des nouvelles personnalisées, des recommandations de produits et d'autres informations ainsi que des invitations à des actions et manifestations spéciales, adaptées individuellement à ses préférences personnelles. Par ailleurs, nous le tenons informé des dernières collections, des défilés de mode, des événements sportifs et des autres manifestations HUGO BOSS.

2.6 Compte client My HUGO BOSS

Tous les participants qui s'inscrivent à HUGO BOSS EXPERIENCE reçoivent simultanément l'accès au compte client exclusif My HUGO BOSS pour la boutique en ligne, qui comporte des fonctionnalités et des offres supplémentaires, adaptées aux intérêts individuels du participant. Les participants qui s'inscrivent à HUGO BOSS EXPERIENCE dans les magasins stationnaires et qui souhaitent utiliser la fonctionnalité en ligne de HUGO BOSS EXPERIENCE doivent activer séparément leur compte client personnel My HUGO BOSS en entrant un mot de passe. Dans son compte client personnel My HUGO BOSS, le client peut gérer ses **données de base** ainsi que choisir les **canaux de communication** souhaités pour les informations et invitations personnalisées de HUGO BOSS.

Dans son compte client My HUGO BOSS, le client reçoit de notre part des invitations individualisées à des offres et actions spéciales dès lors qu'il a sélectionné le courrier électronique comme canal de communication favori.

Dans son compte client My HUGO BOSS, le client peut en outre déposer des **adresses d'expédition** et utiliser ces données pour traiter ses commandes dans la boutique en ligne. Une fois la connexion au compte client établie, les informations demandées dans la boutique en ligne pendant le processus de commande sont automatiquement renseignées à l'aide des informations du compte client, afin de rendre le processus de commande dans la boutique en ligne aussi confortable que possible.

HUGO BOSS

Le compte client My HUGO BOSS offre également la possibilité de mémoriser des informations de carte de crédit afin de faciliter les paiements par carte de crédit pour les commandes passées dans la boutique en ligne. Un jeton (token) de carte de crédit lié à la ou aux adresse(s) de livraison est mémorisé dans le compte client My HUGO BOSS si le client le souhaite.

Le compte client My HUGO BOSS offre également un récapitulatif de l'**historique d'achats** du client dans les magasins stationnaires et dans la boutique en ligne ainsi que la possibilité de suivre le statut de traitement et de livraison des achats dans la boutique en ligne. Par ailleurs, le titulaire du compte client My HUGO BOSS a la possibilité de répéter des achats déjà effectués par le biais d'une fonction « commander à nouveau ».

Dans son compte client My HUGO BOSS, le client peut en outre dresser et gérer des **listes de souhaits** d'articles HUGO BOSS, afin de noter à l'avance des produits destinés à un achat ultérieur et de vérifier la disponibilité des articles HUGO BOSS dans la boutique en ligne et dans les magasins stationnaires de son choix.

Pour nous permettre d'adapter autant que possible nos conseils et nos informations aux intérêts individuels du client, celui-ci a la possibilité de définir et de gérer dans son compte client My HUGO BOSS des **préférences** relatives aux marques HUGO BOSS favorites, aux tailles et aux intérêts ainsi qu'à son **magasin stationnaire favori**. Nous utilisons ces indications en liaison avec les informations que nous avons recueillies sur l'utilisation faite par le client du site web pour aménager son compte client My HUGO BOSS de manière personnalisée et adaptée à ses besoins. En outre, lorsque le client est connecté à son compte client, les tailles enregistrées dans son compte client sont automatiquement présélectionnées lors des achats dans la boutique en ligne afin de rendre les achats dans la boutique en ligne aussi confortables que possible. Par ailleurs, nous faisons savoir au client dans la boutique en ligne si un produit sélectionné est disponible dans son magasin stationnaire favori dans sa taille favorite.

3. Carte client

- 3.1 Les participants reçoivent avec leur dossier de bienvenue envoyé par la poste (chiffre 1.6) une carte HUGO BOSS EXPERIENCE personnelle. À titre alternatif, la carte HUGO BOSS EXPERIENCE peut également être établie sous forme de pass numérique mobile.
- 3.2 La carte HUGO BOSS EXPERIENCE est personnalisée et n'est pas transmissible à des tiers.

HUGO BOSS

3.3 Le participant est tenu de signaler sans délai à HUGO BOSS à l'adresse experience-be@hugoboss.com ou au standard téléphonique HUGO BOSS EXPERIENCE la perte, le vol ou toute autre disparition de sa carte HUGO BOSS EXPERIENCE. Sur demande, le participant reçoit une carte de remplacement. Le participant répond seul des préjudices subis par suite d'une notification tardive ou d'une absence de notification survenue par sa faute.

4. Résiliation et expiration

4.1 Le participant peut annuler à tout moment sans préavis sa participation à HUGO BOSS EXPERIENCE par une communication écrite envoyée à HUGO BOSS à l'adresse indiquée au chiffre 1.1 ou sous forme de texte envoyé par e-mail à experience-be@hugoboss.com.

4.2 HUGO BOSS peut annuler à tout moment la participation à HUGO BOSS EXPERIENCE moyennant un préavis de 14 jours. Les droits de résiliation pour juste motif demeurent préservés.

5. Modification de l'étendue des prestations et des CG

5.1 HUGO BOSS se réserve le droit d'adapter, d'annuler ou de proposer dorénavant à titre onéreux l'étendue et le détail des prestations de services fournies gratuitement. HUGO BOSS tient compte à cet égard des intérêts légitimes du participant.

5.2 HUGO BOSS se réserve le droit de modifier ou de compléter les présentes CG avec effet pour l'avenir, en particulier lorsque les dispositions légales l'exigent ou que cela s'avère nécessaire pour améliorer le règlement ou la prévention d'abus. HUGO BOSS en avertira le participant sous forme de texte par e-mail ou par écrit à l'adresse la plus récente indiquée. Les modifications sont réputées acceptées dès lors que le participant ne les conteste pas expressément envers HUGO BOSS dans les six semaines suivant la réception de la communication ou qu'il continue à utiliser sa carte HUGO BOSS EXPERIENCE ou son compte client My HUGO BOSS après l'expiration de ce délai. Dans tous les cas de modification des CG, HUGO BOSS attirera l'attention du participant sur le droit de contestation susmentionné et sur les conséquences susmentionnées de son absence de contestation. En cas de contestation du participant, le contrat est poursuivi aux conditions antérieures. HUGO BOSS est cependant habilitée à résilier la participation à HUGO BOSS EXPERIENCE avec effet immédiat, à l'exclusion de toute prétention en dommages et intérêts.

H U G O B O S S

6. Service clients

Pour toute question relative à HUGO BOSS EXPERIENCE, prière de s'adresser à experience-be@hugoboss.com ou au standard téléphonique HUGO BOSS EXPERIENCE.

7. Dispositions finales

Les présentes CG et l'ensemble des relations juridiques entre HUGO BOSS et les participants en liaison avec HUGO BOSS EXPERIENCE sont régis par le droit de la République fédérale d'Allemagne.