

HUGO BOSS

Conditions générales applicables à la participation au programme HUGO BOSS EXPERIENCE

CANADA

(Version du 29 juin 2020)

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

- 1.1 La société HUGO BOSS AG, Dieselstrasse 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 « **programme de fidélisation de la clientèle** »). Pour pouvoir participer à HUGO BOSS EXPERIENCE, le client doit accepter les Conditions générales (ci-après « **CG** ») ci-après dans le courant du processus d'inscription.
- 1.2 Programme de fidélisation de la clientèle est un programme ouvert à toute personne physique domiciliée au Canada et ayant atteint 18 ans révolus.
- 1.3 La participation est gratuite.
- 1.4 HUGO BOSS fournit tous les services, offres et contenus de programme de fidélisation de la clientèle (ci-après les « **Prestations** ») exclusivement sur la base des présentes CG et uniquement dans les magasins participants. Les magasins physiques exploités au Canada, au Mexique et au Brésil par HUGO BOSS ou par des entreprises liées à HUGO BOSS, dont HUGO BOSS, Canada Inc. (ci-après les « **Boutiques Physiques** ») participent au programme de fidélisation de la clientèle. Un récapitulatif actualisé des Boutiques Physiques participantes est consultable dans le HUGO BOSS Store Locator sur le site web HUGO BOSS exploité par HUGO BOSS (www.hugoboss.com/ca/fr, ci-après « **le site web** »). Il est entendu que le programme de fidélisation de la clientèle HUGO BOSS ne s'applique pas aux coins / concessions HUGO BOSS situés dans Harry Rosen, Holt Renfrew, la Baie d'Hudson ou d'autres magasins tiers, ni aux magasins tiers qui vendent des produits HUGO BOSS. Par ailleurs, la boutique en ligne HUGO BOSS exploitée par HUGO BOSS (ci-après la « **Boutique en Ligne** ») participe également au programme de fidélisation de la clientèle; celle-ci est accessible par le site web et l'application HUGO BOSS pour terminaux mobiles.

HUGO BOSS

- 1.5** La fourniture de nos services relatifs au programme de fidélisation de la clientèle nécessite un transfert transfrontalier des données de base, des données des participants et des données de Transaction, aux Boutiques Physiques participantes au Canada, au Mexique et au Brésil. De plus amples détails se trouvent dans la politique relative à la protection des données pour la participation à HUGO BOSS EXPÉRIENCE.
- 1.6** Le client peut s'inscrire au programme de fidélisation de la clientèle, soit en remplissant le formulaire dédié en indiquant les informations requises obligatoires, et en le signant en cas d'inscription sur format papier depuis des Boutiques Physiques, soit en renseignant sur un formulaire dédié numérique, les mêmes informations requises obligatoires, et en le signant numériquement depuis des Boutiques Physiques. En outre, le client peut s'inscrire au programme de fidélisation de la clientèle sur le site web en créant un compte My HUGO BOSS. À cet effet, le client doit remplir le formulaire d'inscription en indiquant les informations requises et cliquer sur « créer un compte ». Afin de confirmer l'inscription en ligne au programme de fidélisation de la clientèle, le client doit de nouveau confirmer son inscription par un dispositif de double opt-in en cliquant sur le courriel qui lui est envoyé automatiquement après avoir cliqué sur « créer mon compte ».
- 1.7** Le client est considéré comme un participant (ci-après « **Participant** ») du programme de fidélisation de la clientèle par la signature du formulaire d'inscription en format papier ou digital rempli depuis des Boutiques Physiques (non applicable pour les pays dits restreints en raison de l'absence de Boutiques Physiques) ou en confirmant son inscription en ligne par le dispositif de double opt-in, et que HUGO BOSS ait accepté la demande d'inscription du client. Le Participant reçoit un pack numérique de bienvenu par courriel, qu'il se soit inscrit depuis les Boutiques Physiques ou en ligne. Vous pouvez trouver à l'article 3 des informations relatives à la Carte Client.
- 1.8** Le courriel de bienvenu envoyé par HUGO BOSS au client constitue un contrat juridiquement contraignant entre le client et HUGO BOSS. Veuillez noter qu'il n'existe aucun droit à l'acceptation de la participation du client au programme de fidélisation de la clientèle. HUGO BOSS se réserve le droit de refuser la demande d'inscription au programme de fidélisation de la clientèle, sans avoir à fournir de motif.

HUGO BOSS

2. Prestations

En qualité de Participants, vous aurez accès aux Prestations ci-après énumérées:

2.1 Personal Shopping

Les Participants peuvent profiter à titre exclusif de nos services de Personal Shopping dans les Boutiques Physiques. Ce service inclut notamment des conseils d'achat individualisés dispensés par des conseillers personnels, ainsi que des rendez-vous exclusifs Personal Shopping dans les Boutiques Physiques vous permettant de bénéficier de conseils personnalisés de haut niveau sur la base des informations enregistrées dans notre base de données clients.

2.2 Service de retouches

Les Participants ont la possibilité de faire appel aux services des retoucheurs HUGO BOSS des Boutiques Physiques (sauf les magasins d'usine) pour des produits achetés dans les Boutiques Physiques (sauf les magasins d'usine). 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 retour et échange (article 2.4).

2.3 Service d'échange et de retour

Tous les achats effectués depuis les Boutiques Physiques, en qualité de Participant, sont enregistrés. Par conséquent, nous offrons l'avantage de pouvoir échanger ou retourner, sans preuve d'achat, les marchandises achetées. Veuillez noter que vous devez vous conformer aux conditions indiquées sur le justificatif d'achat (par exemple, délai de retour). De plus, les produits achetés dans des Boutique Physiques à prix plein ne peuvent être échangés ou retournés que dans des Boutiques Physiques à prix plein. Les achats effectués dans les magasins d'usine ne peuvent être échangés ou retournés que dans les magasins d'usine. Cependant, les échanges ou les retours de marchandises ne peuvent être traités que sur une base spécifique au pays, par ex. les achats au Canada peuvent être échangés ou retournés uniquement au Canada.

HUGO BOSS

2.4 Informations et invitations personnalisées

Sur la base des informations enregistrées dans notre base 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.

2.5 Compte client My HUGO BOSS

Tous les Participants qui s'inscrivent au programme de fidélisation de la clientèle reçoivent simultanément l'accès au compte client exclusif My HUGO BOSS (ci-après « **Compte client** »), qui comporte des fonctionnalités et des offres supplémentaires, adaptées aux intérêts individuels du Participant. Pour l'utilisation en ligne, les Participants qui se sont inscrits au programme de fidélisation de la clientèle dans les Boutiques Physiques doivent activer séparément leur compte client personnel My HUGO BOSS en entrant un mot de passe personnel afin de profiter des fonctions en ligne du programme de fidélisation de la clientèle. Dans son compte client personnel My HUGO BOSS, le client peut gérer ses **données de base** ainsi que choisir les **modes 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.

Depuis son compte client My HUGO BOSS, le client peut en outre déposer des **adresses de livraison** 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.

Le compte client My HUGO BOSS offre également un récapitulatif de l'**historique d'achats** du client dans les Boutiques Physiques 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.

HUGO BOSS

Depuis 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 Boutiques Physiques de son choix.

Afin de nous permettre de personnaliser autant que possible nos conseils et les informations qui vous sont adressés à vos centres d'intérêts, vous avez la possibilité de définir et de gérer vos **préférences** relatives aux marques HUGO BOSS favorites, aux tailles et intérêts. Nous utilisons ces indications en liaison avec les informations que nous avons recueillies sur l'utilisation faite par le client du site web pour adapter à ses besoins et personnaliser son compte client My HUGO BOSS. Afin de rendre votre expérience d'achat aussi confortable que possible, nous présélectionnons automatiquement votre taille dans la Boutique en Ligne, que vous avez sauvegardées dans votre compte client. Veuillez noter que vous devez être connecté à votre compte client pour bénéficier de ce service.

3. Carte Client

3.1 Les Participants reçoivent leur Carte Client HUGO BOSS EXPERIENCE (ci-après « **Carte Client** ») par l'intermédiaire de leur mode de communication préféré. En outre, le Participant peut accéder à sa Carte Client individuelle depuis son compte client. Enfin, les Participants peuvent établir une carte de membre numérique mobile.

3.2 La Carte Client est individuelle et n'est pas transmissible à des tiers.

4. Résiliation et expiration

4.1 Le Participant peut annuler à tout moment sans préavis sa participation au programme de fidélisation de la clientèle par une communication écrite envoyée à HUGO BOSS à l'adresse indiquée à l'article 1.1 ou sous forme de texte envoyé par e-mail à service-ca@hugoboss.com.

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

HUGO BOSS

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 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.
- 5.3** Pour chacun des cas visés aux articles 5.1 et 5.2, HUGO BOSS en informera le Participant par courriel ou par écrit à l'adresse la plus récente indiquée.
- 5.4** Les modifications sont réputées être acceptées dès lors que le Participant ne les conteste pas expressément auprès d'HUGO BOSS dans les six semaines suivant la réception de la notification ou si le Participant continue son compte client 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 susvisé et sur les conséquences susmentionnées en l'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 du Participant au programme de fidélisation de la clientèle avec effet immédiat, à l'exclusion de toute prétention de dommages et intérêts.

6. Service clients

Pour toute question relative à HUGO BOSS EXPERIENCE, prière de s'adresser à service-ca@hugoboss.com ou le service à la clientèle HUGO BOSS EXPERIENCE Canada + 1-866-503-4587.