

CONDITIONS GENERALES DE VENTE  
Version du 1er octobre 2025

Préambule

Toute commande passée sur le site internet [www.caroll.com](http://www.caroll.com) (ci-après dénommé le « **Site** ») vaut acceptation sans réserve de l'internaute aux présentes conditions générales de vente (ci-après, dénommées les « **CGV** »).

1. Objet

Les présentes CGV régissent l'ensemble des modalités et conditions de vente à distance à des internautes via le Site, des produits définis en article 2 des présentes, distribués par la société :

CAROLL INTERNATIONAL, SA au capital de 21 966 966,85 euros  
immatriculée sous le n°582 001 707 RCS SAINT MALO,  
dont le siège social est sis 10 impasse du Grand jardin, ZAC de la Moinerie, 35400 SAINT MALO,  
et l'établissement principal 61-69 rue de Bercy – 75012 PARIS  
N°TVA Intracommunautaire : FR 89582001707  
(ci-après dénommée le « **Vendeur** »).

Formulaire de contact : [disponible ici](#).

Tout contact se fera en langue **française**.

L'« **Internaute** » s'entend de toute personne majeure, ou mineure avec l'accord de son représentant légal, et visitant ou effectuant un achat sur le Site.

L'Internaute et le Vendeur conviennent que la vente des Produits sera régie exclusivement par les présentes CGV, qui s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions ou contrat, et notamment celles applicables pour toutes autres ventes, notamment en points de vente.

Le Vendeur se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier, à tout moment, les présentes CGV. En cas de modification, les CGV applicables seront celles en ligne au jour de la commande.

Le « **Point de vente** » désigne les points de vente qui vendent exclusivement les Produits sous la marque CAROLL en tant qu'enseigne sur le Territoire.

Le « **Territoire** » désigne la France Métropolitaine.

Il est précisé que le Vendeur distribue sur le Site également les Produits en Belgique, au Luxembourg, en Suisse, à Monaco, au Portugal, en Italie ou encore en Espagne dont l'adresse figure sur le Site.

Le « **Compte-Client** » est un compte créé par chaque Internaute conformément aux Conditions d'Utilisation du Compte-Client regroupant l'ensemble de ses données à caractère personnel (en ce compris notamment les données de commande, de transaction...), lui permettant d'accéder à son Espace Client et de bénéficier des avantages du Programme de fidélité Caroll. Les Conditions d'Utilisation du Compte-Client fixant les conditions de création du Compte-Client, l'accès et l'utilisation de l'Espace Client sur le Site et aux avantages du Programme sont accessibles [ici](#).

L'« **Espace Client** » est l'espace individuel intitulé « Votre Compte » et réservé à tout Internaute titulaire d'un Compte-Client accessible depuis le Site via ses login et mot de passe confidentiels.

Le « **Programme** » est le programme fidélité « Caroll et Vous » tel que plus amplement décrit sur la page de présentation du Programme (accessible [ici](#)), ayant pour objet de faire bénéficier l'Internaute titulaire d'un Compte-Client, sous réserve des conditions énoncées aux Conditions d'Utilisation du Compte-Client (accessible [ici](#)).

## 2. Produits

Les « Produits » s'entendent (i) des articles de prêt-à-porter, (ii) des chaussures, (iii) des accessoires et (iv) des cartes cadeaux présentés sur le Site en vue de leur commercialisation auprès des Internautes

Pour chaque Produit, une fiche est disponible sur le Site (ci-après la « **Fiche** »).

### 2.1. Articles de prêt-à-porter et accessoires

Les Produits sont présentés sur le Site sous réserve de leur disponibilité.

Le Vendeur fera ses meilleurs efforts pour actualiser ses stocks. En cas d'indisponibilité d'un article, le Vendeur fera le nécessaire pour le retirer du Site. Lorsqu'une taille d'un article n'est pas disponible, elle ne pourra pas être sélectionnée par l'Internaute. Le Vendeur se réserve en tout état de cause le droit de retirer, à tout moment, tout Produit du Site et/ou de le remplacer et/ou d'adapter ou modifier tout contenu ou information relative figurant sur le Site.

Les Produits proposés sur le Site sont décrits et présentés avec la plus grande exactitude possible.

La Fiche contient notamment les caractéristiques du Produit sélectionné, et notamment, s'agissant des articles de prêt-à-porter : les tailles, les différents coloris, la disponibilité du Produit, la composition, les conditions d'entretien, le prix (prix unitaire TTC, total remise si le Produit est concerné par une offre commerciale, et le cas échéant le prix total TTC après remise).

Le Vendeur pourra, toutefois, notamment du fait de ses fournisseurs, être amené à proposer à l'Internaute des Produits de composition légèrement différente de celle décrite sur le Site, mais en tout état de cause de qualité égale ou supérieure au Produit commandé.

### 2.2 Cartes cadeaux

Dans l'hypothèse selon laquelle l'achat de cartes cadeaux physiques et/ou virtuelles serait possible sur le Site, la Fiche précisera les conditions d'utilisation de ladite carte. Il est rappelé que les conditions d'utilisation de la carte cadeau pourront être ajustées en fonction de la réglementation en vigueur dans le pays dans lequel la carte cadeau sera utilisée.

#### 2.2.1 Durée

La carte cadeau bénéficie d'une durée de validité d'un (1) an à compter de sa date d'achat.

### 2.2.2 Montant maximal

L'Internaute devra choisir le montant dont il souhaite créditer la carte, étant précisé que ce montant devra correspondre à un nombre entier (il n'est pas possible de choisir un montant comprenant des centimes d'euros) et ne pourra être inférieur à 15 (quinze) euros, ni excéder 150 (cent cinquante) euros.

### 2.2.3 Périmètre d'utilisation

Les cartes cadeaux sont utilisables pour l'achat de tout Produit en vente uniquement sur le Site et les Points de vente situés en Europe, limités à la France Métropolitaine (y compris la Corse), au Luxembourg, à la Belgique, au Portugal et à l'Espagne, à l'exclusion de tout corner de grands magasins et du site [www.placedestendances.com](http://www.placedestendances.com).

### 2.2.4 Non-cumul de plusieurs cartes cadeaux

Il n'est possible d'acquérir qu'une seule carte cadeau par panier.

### 2.2.5 Utilisation en plusieurs fois de la carte cadeau

La carte cadeau peut être utilisée en une ou plusieurs fois, dans la limite du montant crédité, pendant un (1) an à compter de sa date d'achat.

### 2.2.6 Solde de la carte cadeau

La carte cadeau est utilisable jusqu'à épuisement de son solde et ne donnera lieu à aucun remboursement de quelque nature que ce soit sur le solde non-utilisé, étant précisé qu'elle est non rechargeable.

Si le montant d'achat du Produit est supérieur au solde disponible sur la carte cadeau, la différence peut être réglée par tout moyen de paiement accepté par le Vendeur, proposé sur le Site pour le montant excédant le solde disponible sur la carte cadeau. Le solde de la carte cadeau pourra être consulté sur le Site en saisissant le numéro inscrit au dos de la carte cadeau.

### 2.2.7 Personnalisation

Pour l'achat d'une carte cadeau physique, il sera possible d'y saisir un message et une signature.

### 2.2.8 Carte cadeau non-nominative

La carte cadeau n'est pas nominative et peut être utilisée par tout porteur, sans restriction liée à l'identité du bénéficiaire initial.

L'utilisation de la carte cadeau relève de la responsabilité du bénéficiaire porteur de celle-ci.

### 2.2.8 Non-reprise, non-échange, non-remboursement

La carte cadeau ne sera ni reprise, ni échangée, ni remboursée, pour quelque motif que ce soit (y compris le vol, la perte, la destruction, la détérioration ou à l'expiration de sa période de validité) sans que cette liste ne puisse être considérée comme exhaustive.

### 2.2.9 Modalités de paiement

Le Vendeur accepte, pour l'achat d'une carte cadeau, uniquement le paiement par carte bancaire ou Paypal, selon les modalités précisées à l'article 10 des présentes.

Le Vendeur attire l'attention de l'Internaute sur le fait qu'aucune réduction ne sera applicable pour l'achat d'une carte cadeau.

Il ne sera toutefois pas possible d'acheter une carte cadeau avec une carte cadeau ou un chèque fidélité.

#### 2.2.10 Livraison

Pour tout achat d'une carte cadeau virtuelle sur le Site, l'Internaute recevra ladite carte cadeau virtuelle par email, sur l'adresse mail qu'il aura communiquée au Vendeur, associée à un code à 13 (treize) chiffres. Pour l'achat d'une carte cadeau physique sur le Site, l'Internaute recevra ladite carte cadeau par courrier à l'adresse postale qu'il aura communiquée sur le Site lors de la validation de la commande, associée à un code à 13 (treize) chiffres. Les modalités de livraison de la carte cadeau sont définies à l'article 9 ci-après.

#### 3. Consultation sur le Site du stock disponible en Point de Vente

Si le Site dispose de cette fonctionnalité, l'Internaute peut vérifier la disponibilité des Produits dans les Points de vente du choix de l'Internaute (hors concessionnaires et magasins d'usine).

Il peut, toutefois, exister des différences entre le stock réel et le stock théorique des Produits dans les Points de vente, l'état du stock que l'Internaute consulte étant celui du matin à l'ouverture. Cet état des stocks n'est pas mis à jour au cours de la journée.

La différence entre l'information mentionnée sur le Site et la réalité des stocks ne saurait engager la responsabilité du Vendeur ni ouvrir un quelconque droit à réparation au profit de l'Internaute. Un Internaute localisé hors du Territoire a la possibilité de vérifier la disponibilité des Produits dans le Point de vente de son choix, sous réserve que ce Point de vente soit situé sur le Territoire.

#### 4. Prix

Le prix à payer par l'Internaute pour le Produit est celui communiqué sur le Site au moment de la validation de la commande par l'Internaute et communiqué dans le cadre de la Confirmation de la commande.

Le prix des Produits est exprimé en euros toute taxe comprise (TTC), comprenant la taxe sur la valeur ajoutée au taux légal en vigueur, et ne comprenant pas les frais de livraison/transport qui sont facturés en supplément dans les conditions précisées à l'article 9.1 ci-après ou accessible sur la page du Produit.

Dans le cas de l'e-réservation au sein d'un Point de vente, le prix à payer par l'Internaute pour le Produit sera le prix indiqué dans l'email de confirmation de l'e-réservation.

#### 5. Passation de Commande

Le Vendeur rappelle à l'Internaute que toute commande sur le Site doit être effectuée à des fins personnelles. L'Internaute s'engage à ne pas revendre les Produits et/ou à les utiliser à des fins autres que personnelles et notamment commerciales. L'Internaute reconnaît que le Vendeur sera libre d'annuler toute commande qui lui semblerait être effectuée à des fins autres que personnelles et/ou s'il y a suspicion de fraude.

## 5.1. Passation de commande sur le Site

### (i) Constitution du panier

L'Internaute sélectionnera le(s) Produit(s) qu'il souhaite commander via la Fiche correspondante en sélectionnant notamment la taille, le coloris, et en cliquant sur « Ajouter à mon panier » (ou mention équivalente).

L'Internaute pourra à tout moment accéder au contenu de son panier en cliquant sur les Produits (redirection vers les Fiches des Produits précédemment sélectionnés), permettant à l'Internaute de vérifier les spécificités de chacun des Produits choisis (taille, couleur, composition), ainsi que leur prix (prix unitaire TTC, total remise si le produit est concerné par une offre commerciale, prix total TTC).

Lors de l'ajout au panier, et dans l'hypothèse où l'Internaute disposerait d'un code remise, il sera invité à le saisir dans le champ prévu à cet effet. Dans l'hypothèse où l'Internaute disposerait d'une offre personnelle ou d'un chèque fidélité CAROLL, il sera invité à s'identifier pour profiter de vos offres personnelles et chèques fidélité.

Pour valider son panier et confirmer sa commande, l'Internaute devra (a) reconnaître que la validation de son panier entraîne l'acceptation des CGV et l'engage au paiement de sa commande.

.

### (ii) Choix du mode d'identification

L'Internaute doit s'identifier, soit en indiquant le nom d'utilisateur et le mot de passe de son Compte- client, soit, s'il n'a pas créé de compte précédemment, en choisissant l'une des options figurant à l'article 6 des présentes CGV.

### (iii) Choix du mode et du lieu de livraison

Une fois son identification effectuée, l'Internaute choisira le lieu et le mode de livraison de sa commande conformément aux dispositions de l'article 9 ci-après.

### (iv) Choix du mode de paiement

Une fois le mode et le lieu de livraison définis par l'Internaute, celui-ci validera le mode de règlement parmi ceux proposés sur le Site, conformément aux dispositions de l'article 10 ci-après.

### (v) Confirmation de la commande

Après validation du paiement, l'Internaute recevra automatiquement un premier courriel confirmant l'enregistrement et le détail de sa commande, (ci-après dénommée la « **Confirmation de commande** »). La Confirmation de commande constituera le contrat de vente entre l'Internaute et le Vendeur.

Un e-mail récapitulatif concernant les Produits commandés et expédiés sera adressé dans un second temps. Si la commande fait l'objet de plusieurs expéditions, un e-mail récapitulatif par colis expédié, reprenant le contenu de chaque envoi, sera adressé.

Une facture dématérialisée sera adressée par e-mail à l'Internaute lorsque tous les Produits de la commande auront été expédiés ou au plus tard au 6ème jour suivant la Confirmation de commande.

L'émission de la facture est concomitante au débit du compte bancaire de l'Internaute, sauf pour les paiements par Carte Cadeau où le débit sera effectué lors de la Confirmation de commande.

L'Internaute, pourra à tout moment, en se connectant à son Espace Client, avoir accès aux différents éléments relatifs à sa (es) commande(s) et notamment ses factures.

En cas d'indisponibilité du Produit, le Vendeur en informera l'Internaute par courriel dans un délai de 2 (deux) jours ouvrés (soit du lundi au vendredi) à compter de la Confirmation de commande. Ledit délai peut être prolongé dans le cas où l'expédition de la commande se ferait en plusieurs colis.

Si la commande est partiellement ou totalement annulée au-delà du délai du 6ème jour après la Confirmation de commande, l'Internaute sera remboursé du montant du Produit ainsi que les frais de livraison éventuellement payés par l'Internaute, dans l'hypothèse où l'indisponibilité concernerait l'ensemble de la commande considérée. Dans le cas contraire, si l'indisponibilité ne porte pas sur l'intégralité de la commande considérée, le Vendeur s'engage à ne rembourser que le prix payé pour le Produit indisponible, à l'exclusion des frais de livraison de la commande éventuellement payés par l'Internaute. Le remboursement sera effectué au plus tard 14 jours après la notification de l'annulation de la commande directement sur le compte bancaire utilisé lors de la passation de commande.

Le Vendeur rappelle qu'il se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute commande en cas de circonstances particulières :

- (i) quand la commande a été passée dans des conditions laissant légitimement penser que la commande a été réalisée pour des besoins professionnels et non personnels ;
- (ii) lorsque les coordonnées communiquées sont inexactes ou incomplètes ;
- (iii) en cas de non-respect des présentes conditions générales de vente par l'Internaute ;
- (iv) en cas de suspicion de fraude.

5.2. Passation de commande via l'e-réservation (si cette fonctionnalité est disponible sur le Site)

#### (i) Constitution du panier d'e-réservation

L'Internaute sélectionnera le Produit qu'il souhaite e-réserver au sein du Point de vente via la fiche correspondante en sélectionnant notamment la taille, le coloris et en cliquant sur « Réserver en boutique » (ou mention équivalente) ; étant rappelé que cette faculté est offerte aux Points de vente à l'exclusion des magasins d'usine.

L'Internaute ne pourra en aucun cas e-réserver plus de 8 (huit) Produits par jour de manière simultanée.

L'Internaute localisé hors du Territoire pourra e-réserver un Produit au sein des Points de vente situés sur le Territoire.

#### (ii) Choix du Point de vente

Si l'Internaute a accepté la géolocalisation, le Point de vente le plus proche lui sera proposé. L'Internaute pourra valider cette pré-sélection ou saisir manuellement toute autre ville de son choix pour sélectionner ensuite le Point de vente de son choix. Si l'Internaute n'a pas accepté la géolocalisation, il saisira manuellement la ville de son choix pour sélectionner ensuite le Point de vente de son choix.

#### (iii) Identification

Une fois le Point de vente validé, l'Internaute devra remplir le formulaire de contact afin de pouvoir être prévenu de la réservation ou non du Produit souhaité. Lors de son identification, il pourra être demandé un code de validation de l'e-réservation à l'Internaute. Dans ce cas, l'Internaute recevra par sms ou courriel ledit code qu'il devra reporter dans le formulaire de contact afin de valider sa e-réservation. L'Internaute devra enfin accepter les CGU de l'e-réservation sur le Site afin de valider sa e-réservation.

#### (iv) Suivi de l'e-réservation et retrait en Point de vente

Une fois la demande d'e-réservation du Produit validée, l'Internaute recevra un courriel de confirmation de la disponibilité ou non du Produit sélectionné. Sous réserve de la disponibilité du Produit dans le Point de vente sélectionné, le Produit sera réservé au nom de l'Internaute dans le Point de vente sélectionné.

L'Internaute pourra annuler sa e-réservation en cliquant sur « Annuler l'e-réservation » (ou toute mention équivalente) sur le lien prévu à cet effet dans le courriel de confirmation de l'e-réservation.

A réception du courriel de confirmation de l'e-réservation, l'Internaute disposera de 48 (quarante-huit) heures pour effectuer le retrait en Point de vente du Produit concerné (ce délai peut changer en périodes des fortes promotions, comme les soldes).

Faute pour l'Internaute de retirer le Produit en Point de vente dans ledit délai de 48 (quarante-huit) heures, le Produit concerné sera remis en surface de vente.

Le paiement du Produit s'effectuera en Point de vente lors de son retrait.

### 6. Identification lors d'une passation de commande sur le Site

6.1 Pour toute passation de commande sur le Site, l'Internaute aura le choix entre l'une des options décrite ci-après, soit :

(i) passer commande en utilisant son Compte-Client via son Espace Client ou (ii) passer commande sans utilisation d'un Compte-Client selon les modalités précisées ci-après :

- La création d'un Compte-Client est possible directement sur le Site ou par l'intermédiaire d'un compte Google depuis le Site (si ce service existe).

Les conditions de création d'un Compte-Client sont définies aux Conditions d'Utilisation du Compte-Client.

- Commande sans création de compte

Il est précisé que l'Internaute n'aura pas l'obligation de créer un Compte-client pour passer commande. S'il décide de ne pas créer de compte, l'Internaute devra uniquement renseigner, sur la page dédiée, tous les champs signalés par un astérisque et notamment : sa civilité, ses nom et prénom, son adresse e-mail et son adresse de livraison/facturation. L'Internaute s'engage à renseigner son profil avec des informations exactes et à jour et dégage le Vendeur de toute responsabilité du fait de l'inexactitude des informations

communiquées.

## 7. Newsletters

En passant commande auprès du Vendeur, l'Internaute devient un client du Vendeur. Par conséquent, l'Internaute est susceptible de recevoir des newsletters de la part du Vendeur. Le client peut se désabonner à tout moment de cette newsletter en activant le lien de désabonnement contenu dans chaque newsletter, en caisse sur simple demande, sur le web dans son Espace Client ou via une demande auprès du service clients.

## 8. Accès au Programme de fidélité "Caroll et Vous"

La création du Compte-Client permet à l'Internaute de bénéficier automatiquement du Programme (même sans achat) et lui permet d'obtenir des avantages et de cumuler des points dès la passation de sa première commande.

L'Internaute peut également bénéficier des avantages du Programme en y adhérant via l'opt-in.

Il est précisé que l'Internaute pourra à tout moment et sans justification se désinscrire du Programme directement via son Espace-Client.

Les Conditions d'Utilisation du Compte-Client permettant l'accès à l'Espace Client sont accessibles [ici](#) et les modalités de fonctionnement du Programme sont accessibles [ici](#).

## 9. Livraison

### 9.1 Lieu de livraison

Les Produits proposés à la vente sur le Site sont disponibles pour une livraison sur le Territoire. L'Internaute a le choix entre différents modes de livraison, à savoir :

FRANCE METROPOLITAINE (hors codes postaux des armées)

### **Livraison à domicile sur une adresse de son choix :**

Le colis est remis à l'Internaute ou livré dans sa boîte aux lettres. En cas d'absence, ou si sa taille ne permet pas une remise en boîte aux lettres, il peut être remis en main propre à un voisin ou dans le bureau de poste auquel l'Internaute est rattaché. Celui-ci dispose ainsi de 10 jours ouvrables depuis l'arrivée du colis en bureau de poste, pour venir le retirer. Passé ce délai, il sera retourné au Vendeur. Dans tous les cas, l'Internaute en est informé, par e-mail, 24h avant la livraison du colis.

TARIF : 4.90€

DELAIS DE LIVRAISON : 3 à 5 jours ouvrés

### **Livraison en Point Retrait :**

Livraison dans l'un des 10 000 bureaux de poste de votre choix en France (sans passage préalable du facteur au domicile de l'Internaute). L'Internaute sera informé de la disponibilité du colis par e-mail et SMS, avec un bon de retrait lui permettant de venir le retirer en bureau dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de l'email et SMS susvisés. Passé ce délai, le colis sera retourné au Vendeur. Si le(s) Produit(s) est(sont) retourné(s) au Vendeur au motif «



n'habite pas à l'adresse indiquée, le Vendeur en informera l'Internaute par courriel. Ce courriel indiquera la procédure à suivre et, le cas échéant, les frais de réexpédition à prendre en charge par l'Internaute.

TARIF : 3€

DELAIS DE LIVRAISON : 3 à 5 jours ouvrés

**Livraison en Point Retrait Express :**

Récupérez votre colis dans l'un des points Chronopost le plus proche dans les 48 heures ouvrées. Les délais de livraison s'entendent en 48 heures ouvrables à compter de la date d'achat. Les commandes expédiées en multi-colis ne pourront pas bénéficier des modes de livraisons Chronopost express. Les jours ouvrables sont du lundi au vendredi. Les samedis, dimanches et jours fériés sont exclus des délais de livraison. Lors des saisons de soldes, de périodes de Noël et/ou de promotions spéciales, les livraisons peuvent être retardées. Livraison en France Métropolitaine, hors codes postaux des armées.

TARIF : 3,90€ TTC pour toute commande ; Gratuit pour les clientes ayant le statut de fidélité "Allure".

DELAIS DE LIVRAISON : 48 heures ouvrées

**Livraison dans l'un des Points de vente, figurant sur la liste accessible sur le Site :**  
L'Internaute a la possibilité de se faire livrer gratuitement dans tous les Points de vente à l'exception du magasin CAROLL de Bastia, grands magasins et boutiques stocks.

A réception de la commande dans le Point de vente sélectionné, l'Internaute reçoit un e-mail le prévenant de la mise à disposition de son colis. L'Internaute doit présenter son e-mail de confirmation d'expédition ou le numéro de commande ainsi qu'une pièce d'identité pour pouvoir retirer son colis. L'Internaute dispose d'un délai de 30 jours pour retirer son colis. Au-delà du délai de 30 jours, le colis sera retourné au Vendeur. Le Vendeur se réserve le droit de suspendre ce service à tout moment et sans préavis, notamment en période de soldes et autres opérations commerciales ou en cas de fermeture temporaire ou définitive de boutiques.

TARIF : Gratuit

DELAIS DE LIVRAISON : 2 jours ouvrés

Il est précisé que les délais indiqués ci-dessus peuvent être rallongés si la commande est passée après le vendredi 12h00, le samedi ou le dimanche. Dans ce cas, la commande sera traitée par le Vendeur le lundi suivant. La commande passée par l'Internaute un jour férié sera traitée le jour ouvré suivant. Les délais de livraison pourront également être prolongés de 2 (deux) jours en période de soldes ou de toute autre opération promotionnelle.

La date de livraison sera considérée comme la date de réception par l'Internaute, ou un tiers désigné par lui autre que le transporteur, du(es) Produit(s), ou, en cas d'absence de l'Internaute, de l'avis de passage mentionné ci-dessus, ou encore, en cas de retour du(es) Produit(s) au motif « n'habite pas à l'adresse indiquée », à la date de retour du pli au Vendeur.

Si un retard est susceptible d'intervenir dans la livraison, le Vendeur s'engage à en avertir l'Internaute au plus vite.

En cas de retard prolongé de la livraison, l'Internaute est invité à le signaler au plus vite au Service Clients du Vendeur grâce au numéro de téléphone indiqué dans le cadre du courriel de Confirmation de commande.

## 9.2. Réception des Produits

A réception du(es) Produit(s), l'Internaute est tenu de vérifier l'état du(es) Produit(s) livré(s). Il dispose d'un délai de 3 (trois) jours ouvrés à compter de la livraison pour formuler toutes réserves au transporteur et au Service Clients du Vendeur avec tous les justificatifs correspondants, par lettre recommandée avec accusé de réception, sans préjudice de l'application de la garantie légale de conformité des Produits ainsi que de la garantie légale des vices cachés, qui pourraient s'appliquer en dehors de toute défectuosité résultant des conditions de transport.

Dans l'hypothèse où l'Internaute aura passé commande via son Compte Client, il pourra à tout moment retrouver les éléments relatifs à sa(es) commande(s) en se connectant à son Espace client et notamment son(es) bon(s) de commande, sa(es) facture(s), etc.. Au cas où l'Internaute a passé sa commande sans création de compte, celui-ci pourra à tout moment retrouver les éléments relatifs à sa(es) commande(s) et notamment son(es) bon(s) de commande, sa(es) facture(s) etc..., en cliquant sur le lien prévu à cet effet disponible dans le courriel de confirmation de commande qu'il aura précédemment reçu.

## 10. Modalités de Paiement

### 10.1. Modes de paiement

L'Internaute a la faculté de payer selon les modes de paiement détaillés ci-après (selon disponibilité desdits modes de paiement sur le Site, au moment du paiement de la Commande). Il est précisé, qu'il est possible de passer via Google Pay et Apple Pay.

Pour rappel, le Vendeur accepte, pour l'achat d'une carte cadeau, uniquement le paiement par carte bancaire ou Paypal.

- **Par carte bancaire :** Carte Bleue, Visa, Mastercard, émises dans les pays membres de l'Union Européenne

L'Internaute doit indiquer son numéro de carte figurant au recto de celle-ci (16 chiffres), la date de validité ainsi que les trois derniers chiffres figurant au dos de celle-ci. Au moment de la saisie, le Site est en mode crypté et toutes les informations véhiculées sont codées. Aucune de ces données ne transitent en clair sur Internet.

Ce mode de paiement peut intégrer le système de vérification 3D Secure (en cas de problèmes rencontrés avec 3D Secure, l'Internaute doit contacter sa banque).

L'Internaute aura la possibilité, s'il le souhaite, d'enregistrer les coordonnées de sa carte bancaire au sein de son espace-client au moment de la première utilisation de sa carte bancaire. Les données liées à la carte bancaire de l'Internaute seront traitées conformément à l'article 16 «Charte de confidentialité des données à caractère personnel et politique relative aux cookies» [accessible ici](#).

- **Par PayPal en 1 à 4 fois :**

L'Internaute devra faire le nécessaire afin d'obtenir tout renseignement sur cette modalité de paiement, pour l'apprécier au regard de ses propres capacités de remboursement et ainsi éviter un risque de surendettement.

L'Internaute doit se créer / s'identifier à son compte auprès de la société Paypal.

Ce sont uniquement les conditions générales de ventes et/ou d'utilisation ainsi que la politique de confidentialité de Paypal qui s'appliquent (Pour plus d'information : l'Internaute peut consulter le site de Paypal).

L'Internaute devra valider le paiement sur son compte Paypal avant de terminer la commande sur le Site.

Paypal deviendra alors son unique interlocuteur pour toute question ou demande relative à ce mode de paiement. L'Internaute devra faire le nécessaire afin d'obtenir tout renseignement sur cette modalité de paiement, pour l'apprécier au regard de ses propres capacités de remboursement et ainsi éviter un risque de surendettement.

- **Par Carte cadeaux Caroll :**

Le numéro de la carte cadeau figurant au verso de la carte (13 chiffres) est à indiquer dans le champ réservé à cet effet. La carte cadeau sera débitée lors de la Confirmation de commande. En cas d'annulation totale ou partielle, une nouvelle carte cadeau sera expédiée pour le montant du remboursement.

Il est possible de régler la commande en utilisant plusieurs Cartes Cadeaux Caroll.

Pour tout paiement partiel par Carte(s) Cadeau(x) Caroll (en utilisant une ou plusieurs Cartes Cadeaux Caroll), de compléter son paiement par un seul autre moyen de paiement, comme suit :

- Carte bancaire ou Paypal ; Ou,
- Klarna ou Alma : sous réserve que (1) la commande ne comporte pas d'achat Carte(s) Cadeau(x) Caroll et que le reste à payer, déduction faite du montant payé par Carte(s) Cadeau(x) Caroll, soit compris entre 50 euros et 3 000 euros.

- **Par Alma en 3 fois sans frais**

L'Internaute devra faire le nécessaire afin d'obtenir tout renseignement sur cette modalité de paiement, pour l'apprécier au regard de ses propres capacités de remboursement et ainsi éviter un risque de surendettement.

Valable uniquement pour une demande de paiement en 3x sans frais d'un montant compris entre 50 euros et 3 000 euros ;

Ce sont uniquement les conditions générales de ventes et/ou d'utilisation ainsi que la politique de confidentialité d'Alma qui s'appliquent (Pour plus d'information : l'Internaute peut consulter le site d'Alma).

Alma est gestionnaire de télé-paiement et délivre un certificat électronique qui vaudra preuve du montant et de la date de la transaction conformément aux dispositions des articles 1316 et suivants du code civil. Résiliation La sécurisation des paiements est assurée par Alma et ses prestataires. Tous les paiements sont protégés par le 3D Secure L'Internaute devra valider le paiement via Alma avant de terminer la commande sur le Site.

Alma deviendra alors son unique interlocuteur pour toute question ou demande relative à ce mode de paiement.

Toute résiliation des présentes qui lient le Vendeur et l'Internaute, entraîne la résiliation des conditions contractuelles entre Alma et l'Internaute.

- **Par Klarna en 3 fois sans frais (si disponible)**

L'Internaute devra faire le nécessaire afin d'obtenir tout renseignement sur cette modalité de paiement, pour l'apprécier au regard de ses propres capacités de remboursement et ainsi éviter un risque de surendettement.

Valable uniquement pour une demande de paiement en 3x sans frais d'un montant compris entre 50 euros et 3 000 euros ;

L'Internaute doit se créer / s'identifier à son compte auprès de la société Klarna.

Ce sont uniquement les conditions générales de ventes et/ou d'utilisation ainsi que la politique de confidentialité de Klarna qui s'appliquent (Pour plus d'information : l'Internaute peut consulter le site de Klarna).

L'Internaute devra valider le paiement sur son compte Klarna avant de terminer la commande sur le Site.

Klarna deviendra alors son unique interlocuteur pour toute question ou demande relative à ce mode de paiement. L'Internaute devra faire le nécessaire afin d'obtenir tout renseignement sur cette modalité de paiement, pour l'apprécier au regard de ses propres capacités de remboursement et ainsi éviter un risque de surendettement.

## 10.2. Sécurité des paiements

Le Site utilise un service de paiement sécurisé. Ce service intègre la norme de sécurité SSL.

Lorsque la commande est validée, la demande de paiement est routée en temps réel sur le gestionnaire de télépaiement sécurisé. Celui-ci adresse une demande d'autorisation au réseau carte bancaire. Le gestionnaire de télépaiement délivre un certificat électronique.

La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire entraînera l'inscription des coordonnées du bon de commande associé à cet impayé au sein d'un fichier incident de paiement. Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique.

Le Vendeur pourra utiliser la procédure 3Dsecure, notamment selon les exigences de l'émetteur de la carte bancaire de l'Internaute. Dans ce cas, l'Internaute recevra sur son téléphone portable un code à reporter sur la page de paiement après avoir communiqué toutes les références de sa carte bancaire. Le Vendeur pourra également, dans cette perspective, procéder à des demandes de justificatifs complémentaires (copie carte nationale d'identité, justificatif de domicile) dont les seuls destinataires sont les membres de son service client habilités à traiter la lutte contre la fraude.

En cas de défaut de réponse, le Vendeur se réserve la possibilité d'annuler la commande.

Le Vendeur pourra également annuler la commande, en cas de difficultés dans le processus de paiement (anomalie dans le paiement), en cas de non-conformité aux modalités de paiement mentionnées ci-dessus, en cas de non-paiement, total ou partiel, d'une commande précédente ou en cours.

## 11. Clause de réserve de propriété et transfert de risques

Les Produits demeurent la propriété du Vendeur jusqu'au complet paiement du prix de la commande. Toutefois, les risques des marchandises livrées sont transférés à l'Internaute à compter de la prise de possession physique du(es) Produit(s) par lui-même ou par un tiers autre que le transporteur mandaté par le Vendeur.

## 12. Rétractation et Retour des Produits

L'Internaute dispose d'un délai de 30 (trente) jours à compter de la Réception des Produits telle que définie à l'article 9.2 ci-avant (ci-après dénommé le "**Délai de rétractation**"), pour (i) exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier d'un motif, et (ii) retourner au Vendeur le(s) Produit(s) concerné(s) (ci-après dénommé le "**Droit de rétractation**").

Attention, il est précisé que le Délai de rétractation est **de 14 jours pour les articles de la rubrique « OUTLET »**.

Pour mettre en œuvre son Droit de rétractation, l'Internaute devra retourner au Vendeur le(s) Produit(s) concerné(s), accompagné(s) du formulaire de rétractation dûment rempli (téléchargeable directement prérempli, sur votre Espace-client, après la passation d'une commande), avant l'expiration du Délai de rétractation, dans les conditions ci-après précisées. A défaut d'imprimer ledit formulaire, l'Internaute pourra exercer son Droit à rétractation sur « papier libre » dans le Délai de rétractation en respectant les dispositions ci-après.

L'Internaute devra retourner le(s) Produit(s) :

- Soit gratuitement en déposant son colis :

> Dans le Point de vente de son choix situé sur le Territoire (sauf les boutiques de Bastia, Evreux, grands magasins et boutiques outlets) ; OU

ATTENTION : il n'est pas possible de retourner des articles de la rubrique « OUTLET » en Point de vente.

> En bureau de Poste ou dans l'un des points Colissimo situé sur le Territoire :  
En utilisant l'étiquette de retour Colissimo (à imprimer et apposer sur le colis), disponible via l'Espace client ou, via le lien disponible dans l'email de confirmation de commande qu'il aura reçu.

La liste des points Colissimo figure sur [www.colissimo.fr/retour](http://www.colissimo.fr/retour)

Si le service est disponible dans le lieu du domicile de l'Internaute, dans sa boîte aux lettres avant 08h00 du matin et en faisant une demande sur [www.colissimo.fr/retour.bal](http://www.colissimo.fr/retour.bal); OU

- Soit par voie postale à l'adresse suivante- étant précisé que les frais de retours sont à la charge de l'Internaute :

Dépôt Caroll

Service Retour Web

ZAC de la Crosne - RD 30

45300 Ascoux

Quel que soit le mode de retour choisi, l'Internaute doit impérativement accompagner son produit retourné du bon de retour dûment complété et téléchargé à partir de son Espace Client ou de la déclaration libre de rétractation reprenant les références de la commande et de l'expédition.

La charge de la preuve du retour des Produits incombe à l'Internaute. A ce titre, l'Internaute devra conserver la preuve de dépôt du colis qui lui sera remise par le transporteur qu'il aura choisi. En cas de perte du colis, aucun remboursement ne pourra être effectué sans cette preuve de dépôt.

En cas d'exercice de son Droit de rétractation par l'Internaute, le Vendeur remboursera l'Internaute de tous les paiements reçus relatifs à l'achat du/des Produit(s) pour lequel (lesquels) le Droit de rétractation est exercé, y compris les frais de livraison initiaux éventuellement payés par l'Internaute, sous réserve que la rétractation porte sur l'intégralité de la commande. A défaut de porter sur l'intégralité de la commande, l'exercice du Droit de rétractation ne donnera pas lieu au remboursement des frais de livraison initiaux éventuellement payés par l'Internaute.

Il est, toutefois, précisé que lesdits frais de livraison initiaux payés par l'Internaute ne seront remboursés qu'à hauteur des frais correspondant au mode de livraison standard.

En cas de retour de Produit(s) ayant fait l'objet d'offres promotionnelles, comme les ventes en lot, les offres commerciales du type « 1 produit acheté, le 2ème à 1 euros », les offres promotionnelles conditionnelles permettant d'obtenir une réduction en fonction du volume de Produits achetés ou l'octroi d'un cadeau pour l'achat d'un ou plusieurs Produits les conditions ci-après s'appliquent.

Le remboursement du(es) Produit(s) retourné(s) et, le cas échéant les éventuels frais de livraison initiaux payés par l'Internaute lors de la commande, se fera au plus tard dans un délai de 14 (quatorze) jours à compter de la date à laquelle le Vendeur aura récupéré le/les Produit/s retourné/s.

Le remboursement de l'Internaute se fera selon le même moyen de paiement utilisé par l'Internaute pour le paiement de sa commande.

Dans l'hypothèse d'un paiement de commande par l'Internaute par carte bancaire et par carte cadeau, le remboursement se fera prioritairement par carte bancaire dans la limite du montant payé par carte bancaire par l'Internaute et le solde éventuel donnera lieu à l'émission d'une carte cadeau virtuelle.

Le Vendeur se réserve le droit de refuser tout Produit retourné qui serait déprécié en raison de manipulations de l'Internaute autres que celles nécessaires pour établir la nature et les caractéristiques du (des) Produit(s) concerné(s) par le retour. Il en sera ainsi si le Produit est endommagé, sali, incomplet ou ayant été porté, exception faite de l'essayage du Produit. Par ailleurs, le Vendeur n'est pas tenu d'accepter les retours de Produit(s) et de procéder au remboursement du(es) Produit(s), dans le cas où l'Internaute ne se conformerait pas aux dispositions du présent article relatives aux conditions d'exercice du droit de rétractation.

### 13. Garanties

#### 13.1. Les Produits fournis par le Vendeur bénéficient des garanties suivantes

Le Vendeur est tenu des défauts de conformité du (des) Produit(s) à la commande de l'Internaute dans les conditions des articles L 217-4 et suivants du Code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil.

- La garantie légale de conformité (articles L 217-4 et suivants du Code de la consommation) :

Cette garantie peut être actionnée par l'Internaute dans le cas où le Produit ne correspondrait pas aux caractéristiques précisées dans sa commande.

L'Internaute dispose d'un délai de 2 (deux) ans à compter de la délivrance du Produit pour actionner la garantie en renvoyant le Produit concerné avec tous les justificatifs correspondants dans les conditions de l'article 11.2 ci-après, sans avoir à rapporter la preuve de l'existence d'un défaut de conformité du Produit au moment de la délivrance de ce dernier.

En cas d'application de la garantie de non-conformité, l'Internaute pourra choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit, sous réserve des conditions de coûts prévues par l'article L 217-9 du Code de la consommation.

- La garantie contre les vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil) :

Cette garantie peut être actionnée dans le cas où le Produit est endommagé ou affecté par un défaut de matière, de conception ou de fabrication rendant le Produit impropre à l'utilisation.

L'Internaute dispose d'un délai de 2 (deux) ans à compter de la découverte du vice pour agir, en renvoyant le Produit concerné avec tous les justificatifs correspondants dans les conditions de l'article 11.2 ci-après.  
En cas d'application de la garantie contre les vices cachés, l'Internaute pourra choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

13.2. Dans le cas où l'Internaute voudrait mettre en œuvre l'une de ces garanties, il devra dans un premier temps informer le Vendeur par l'envoi d'un courriel via le formulaire de contact disponible sur le Site.

Après avoir informé le Vendeur, l'Internaute devra renvoyer le Produit en précisant le motif de son retour à l'adresse suivante :

Dépôt Caroll  
Service Retour Web  
ZAC de la Crosne - RD 30  
45300 Ascoux

Il appartient à l'Internaute de se ménager la charge de la preuve de ce retour. Toute garantie est exclue en cas de mauvaise utilisation, négligence ou défaut d'entretien de la part de l'Internaute, comme en cas d'usure normale du bien, d'accident ou de force majeure.

13.3. Dans le cas où l'Internaute est localisé hors du Territoire et si les dispositions du droit local relatives aux garanties précitées lui sont plus favorables, les dispositions du droit local seront applicables.

#### 14. Responsabilité

Le Vendeur ne sera pas considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence.

De la même façon, la responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet et totalement extérieurs aux diligences et précautions prises par le Vendeur.

En particulier, toute perturbation dans la fourniture du service ou toute intrusion extérieure ou présence de virus informatiques, ne saurait engager la responsabilité du Vendeur.

En cas de manquement de la part de l'Internaute aux présentes CGV, le Vendeur enverra à l'Internaute à son adresse de facturation, une mise en demeure d'y remédier. Si cette mise en demeure reste sans effet après un délai de 8 (huit) jours, le Vendeur pourra de plein droit, supprimer son compte personnel et/ou refuser ses futures commandes. En cas de manquement grave de l'Internaute aux CGV, notamment en cas de fraude, le Vendeur pourra de plein droit, supprimer son compte personnel et/ou refuser ses futures commandes.

#### 15. Environnement - Eco-organismes

Le Vendeur appartient à la filière de responsabilité élargie des producteurs (REP), soumise au Code de l'environnement et adhère notamment aux éco-organismes Refashion et Citeo.

Le Vendeur a procédé à une déclaration auprès de l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME), qui s'assure annuellement de la conformité du Vendeur à ses

obligations de contributions à ces éco-organismes, ou celles relatives à la gestion de ses déchets.

Pour la société Caroll International, les numéros d'identifications uniques sont les suivants :

- Auprès de REFASHION : FR218605\_11FAHA
- Auprès de CITEO Emballages : FR209676\_01AHDI
- Auprès de CITEO Papiers : FR209676\_03HSGG

16. Charte de confidentialité des données à caractère personnel et politique relative aux cookies

La Charte de confidentialité des données à caractère personnel est disponible [ici](#) et la politique relative aux cookies est disponible [ici](#).

17. Propriété intellectuelle

Le Vendeur est propriétaire de l'ensemble des éléments constituant le Site et notamment des droits sur les textes, l'architecture générale, les images animées ou non, les graphismes et les sons.

Conformément au Code de la Propriété Intellectuelle, toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement du Vendeur est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque.

La violation de cette clause constitue une contrefaçon susceptible d'entraîner des sanctions pénales. En France, au sens du Code de propriété intellectuelle, la contrefaçon constitue un délit pouvant être puni de 3 ans d'emprisonnement et de 300.000 euros d'amende.

Les marques distribuées par le Vendeur sont des marques déposées. La reproduction, l'imitation, l'utilisation, la position, la suppression ou la modification d'une marque déposée constitue une contrefaçon susceptible d'entraîner des sanctions pénales. En France, la contrefaçon constitue un délit pouvant être puni de 3 ans d'emprisonnement et de 300.000 euros d'amende.

L'utilisation du Site par l'Internaute ne lui confère aucun droit de propriété intellectuelle sur le Site et/ou son contenu.

Aucune disposition des présentes CGV ne pourra être interprétée comme concédant à l'Internaute un droit de quelque nature que ce soit sur les éléments protégés par la propriété intellectuelle, dont le Vendeur pourrait avoir la propriété ou le droit exclusif d'exploitation.

L'Internaute qui dispose d'un site Internet à titre personnel et qui désire placer, pour un usage personnel, sur son site un lien renvoyant directement au Site, doit obligatoirement solliciter préalablement l'autorisation écrite du Vendeur.

En tout état de cause, tout lien, non expressément autorisé, devra être retiré sur simple demande du Vendeur.

18. Intégralité du contrat

Les présentes CGV conclues entre le Vendeur et l'Internaute expriment l'intégralité des droits et des obligations des Parties.



Si une disposition particulière des présentes CGV est tenue pour non valide ou déclarée comme telle par une décision ayant autorité de la chose jugée d'une juridiction compétente ou si l'une des clauses des présentes CGV était considérée comme nulle et non-avenue par un changement de législation, de réglementation, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée. Cela ne saurait en aucun cas affecter la validité et le respect des autres dispositions des présentes CGV.

#### 19. Droit applicable

Les présentes CGV sont soumises à la loi française. L'Internaute bénéficie, en outre, de la protection du droit impératif du pays de son lieu de résidence habituelle.

#### 20. Litiges

En cas de différend relatif à la conclusion, l'exécution, ou la fin d'une commande, l'Internaute peut porter toute réclamation auprès du Vendeur en remplissant le [formulaire de contact](#).

Faute de parvenir à un accord amiable avec le Vendeur, et conformément aux dispositions de l'article L 152-2 du Code de la Consommation, l'Internaute pourra initier gratuitement une procédure de médiation auprès :

- Du Médiateur de la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD) - 60 rue la Boétie – 75008 Paris – [relationconso@fevad.com](mailto:relationconso@fevad.com), [www.fevad.com](http://www.fevad.com)). Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur de la FEVAD, cliquez [ici](#).
- Ou sur la plateforme de résolution des litiges mise en ligne par la Commission Européenne : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.

Faute de parvenir à un accord à l'issue de la procédure de médiation, l'Internaute et/ou le Vendeur pourront saisir les tribunaux compétents.

Dans le cas où l'Internaute est localisé hors du Territoire, l'Internaute pourra initier, à son choix, toute procédure de médiation conventionnelle et faire appel au médiateur de son choix, initier tout autre mode alternatif des différends, ou bien saisir les tribunaux compétents.