

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION

TOMMY HILFIGER

En passant votre commande, vous acceptez les conditions générales suivantes.

I. Applicabilité, II. Conditions d'utilisation du site web, III. Conditions de vente, IV. AVIS DE CONFIDENTIALITÉ

I. APPLICABILITÉ

« Les présentes conditions générales (les « Conditions ») s'appliquent à :

a) l'utilisation d'informations, d'images, de documents et/ou autres services sur les boutiques en ligne européennes suivantes de Tommy Hilfiger (tommy.com), à savoir at.tommy.com, be.tommy.com, ch.tommy.com, cz.tommy.com, de.tommy.com, dk.tommy.com, ee.tommy.com, es.tommy.com, fi.tommy.com, fr.tommy.com, hr.tommy.com, hu.tommy.com, ie.tommy.com, it.tommy.com, lt.tommy.com, lu.tommy.com, lv.tommy.com, nl.tommy.com, pl.tommy.com, pt.tommy.com, ru.tommy.com, se.tommy.com, si.tommy.com, sk.tommy.com, uk.tommy.com et leurs différentes versions (le « Site Web ») ; et

b) l'achat de produits marqués Tommy Hilfiger et/ou Tommy Jeans sur le Site Web.

II. CONDITIONS D'UTILISATION DU SITE WEB

EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ POUR LES LIENS EXTERNES

Le Site Web peut contenir des liens vers des sites Internet externes. Par les présentes, Tommy Hilfiger déclare explicitement n'avoir aucune influence sur la présentation ou sur le contenu des pages liées et se dissocie expressément de tous les contenus de toutes les pages liées de tiers. Tommy Hilfiger n'est pas responsable de l'utilisation ou du contenu des sites Internet qui renvoient au présent site ou vers lesquels ce dernier renvoie. Nos avis relatifs à la confidentialité et aux cookies ne s'appliquent pas à la collecte et au traitement de vos données à caractère personnel sur lesdits sites externes ou via ces sites.

INFORMATIONS FIGURANT SUR LE SITE WEB

Les informations sur le Site Web sont fournies à titre d'information générale uniquement et ne tiennent pas lieu de conseil. Même si Tommy Hilfiger a composé son Site Web avec soin, les informations, textes, documents, graphiques, films, la musique et/ou d'autres services/informations qui s'y trouvent peuvent contenir des erreurs ou, quoi qu'il en soit, être inexacts ou incomplets. Tommy Hilfiger ne garantit pas que le Site Web et/ou les informations sont exempts d'erreurs, de défauts, de logiciels malveillants et de virus ou que le Site Web et/ou les informations sont corrects, à jour et exacts.

Dans la mesure maximale autorisée par la loi applicable, Tommy Hilfiger ne saurait être tenu pour responsable des dommages résultant de l'impossibilité temporaire d'utiliser le Site Web, et de dommages causés par des logiciels malveillants et des virus, à moins que ces dommages ne résultent d'une faute intentionnelle ou d'une négligence grave de la part de Tommy Hilfiger.

De plus, Tommy Hilfiger ne sera pas responsable des dommages résultant de l'utilisation de moyens électroniques de communication avec le présent Site Web (ou de l'impossibilité de les utiliser), y compris, mais sans s'y limiter, les dommages résultant d'une défaillance ou d'un

retard dans la livraison de communications électroniques, de l'interception ou de la manipulation de communications électroniques par des tiers ou par des programmes informatiques utilisés pour les communications électroniques et pour la transmission de virus.

PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'ensemble des marques de fabrique, logos, noms de produits et titres utilisés sur le Site Web sont des marques de commerce ou des appellations commerciales de Tommy Hilfiger ou des marques de commerce ou des appellations commerciales de détenteurs tiers. Vous n'êtes pas autorisé(e) à utiliser ou à reproduire ces marques de commerce, logos ou appellations commerciales, car cela peut constituer une violation des droits de leur détenteur.

Les droits portant sur la conception du Site Web, sur les textes, documents, films, musique et/ou autres services ainsi que sur leur sélection et arrangement, et toutes les compilations logicielles, codes source sous-jacents, logiciels et tous les autres matériels contenus sur ce Site Web appartiennent ou sont donnés sous licence à Tommy Hilfiger et/ou à ses fournisseurs et sous-traitants.

Vous êtes uniquement autorisé(e) à faire des copies électroniques et à imprimer sur papier des parties du Site Web dans la mesure où cela est nécessaire pour passer une commande chez nous ou pour utiliser le Site Web comme ressource d'achat. Vous n'êtes pas autorisé à faire d'autre utilisation des informations et des matériels contenus sur ce Site Web y compris leur reproduction pour des finalités autres que celles mentionnées ci-dessus, leur modification, distribution ou nouvelle publication. Au cas où vous souhaiteriez utiliser des matériels ou des informations provenant de ce Site Web, vous devrez obtenir notre approbation écrite préalable.

EXTRACTION DE TEXTES ET DE DONNÉES (TDM)

Les contenus, textes, données, images, vidéos et autres éléments rendus publics sur ce Site sont protégés par le droit d'auteur. Conformément à l'article 4(3) de la directive (UE) 2019/790 sur le droit d'auteur et les droits voisins, nous nous réservons expressément tous les droits et n'autorisons pas l'utilisation de ces contenus à des fins d'extraction commerciale de textes et de données (TDM), y compris pour l'entraînement de systèmes d'IA générative, sans notre consentement écrit préalable.

Cette réserve ne s'applique pas à l'indexation et à l'accès des moteurs de recherche dans le but d'améliorer la découvrabilité du contenu, tels que le crawl et l'indexation par des moteurs de recherche généralistes (par ex. Google, Bing) ou des systèmes d'IA utilisés exclusivement pour répondre aux requêtes des utilisateurs avec des références factuelles à nos produits ou services afin de les aider dans leurs recherches, leurs achats ou pour leur proposer une publicité liée à nos produits.

Toute utilisation de notre contenu à des fins de TDM, d'entraînement de modèles d'IA ou d'analyses automatisées allant au-delà de l'indexation légale et de la découverte de contenu décrite est interdite sans licence explicite de notre part.

CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

Tommy Hilfiger recueille et traite vos données à caractère personnel conformément aux avis relatifs à la confidentialité et aux cookies.

IDÉES NON SOLLICITÉES

Dans le cas où vous publieriez des idées et/ou des matériels non sollicités sur ce Site Web, qu'ils soient composés de textes, d'images, de sons, de logiciels ou autre (les Matériels), ou que vous les envoyiez à Tommy Hilfiger par e-mail ou autrement, vous nous accordez un droit

irrévocable, libre de redevances, non exclusif et mondial à l'effet d'utiliser, copier, adapter, modifier, publier et/ou exploiter commercialement lesdits Matériels dans la mesure la plus large possible sous quelque forme que ce soit et sur tous les médias connus et inconnus à ce jour pendant toute la durée des droits de propriété intellectuelle portant sur les Matériels et nous ne serons liés à aucune obligation de confidentialité concernant lesdits Matériels.

Dans la mesure maximale autorisée par la loi applicable, par les présentes, vous indemnisez et préservez Tommy Hilfiger de tout préjudice concernant toute action, réclamation et responsabilité que nous subirions, encourrions ou soutiendrions par suite de l'utilisation et/ou de l'exploitation de Matériels s'avérant enfreindre les droits (de propriété intellectuelle) de tout tiers ou, quoi qu'il en soit, s'avérant illicites envers un tiers.

III. Conditions de vente

Le présent document, ainsi que notre avis de confidentialité et de cookies, ci-après les « Conditions », énoncent les conditions générales qui s'appliquent à la vente de produits par le biais des écrans électroniques disponibles dans certains de nos magasins physiques (les « Magasins ») et sur ce site Web (be.tommy.com) (collectivement, les « Points de vente numériques »).

Lorsque vous passez une commande, nous supposons que vous avez lu et compris les Conditions et considérons que vous êtes lié par lesdites Conditions. Nous vous recommandons donc vivement de lire les présentes Conditions avant de passer une commande. Si vous n'agréez pas les présentes Conditions ou ne souhaitez pas les accepter, vous ne pouvez pas passer de commande via les Points de vente numériques et nous vous recommandons de vous rendre dans l'un de nos Magasins.

Nous pouvons modifier les Conditions de temps à autre. Il est de votre responsabilité de lire les présentes Conditions avant de passer une commande. Les Conditions publiées sur les Points de vente numériques au moment de la conclusion du contrat de vente (expliqué ci-dessous) sont les Conditions applicables à votre achat.

1. Avec quelle entité concluez-vous un contrat ?.
2. Quand pouvez-vous passer une commande ?.
3. Comment pouvez-vous passer une commande ?.
4. Quand le contrat entre-t-il en vigueur ?.
5. Pouvez-vous annuler ou modifier la commande avant sa livraison ?.
6. Est-il possible qu'un produit que vous avez commandé soit en rupture de stock ?.
7. Pouvons-nous refuser ou annuler votre commande ?.
8. Quel est le montant de votre commande ?.
9. Comment pouvez-vous payer votre commande ?.
10. Comment pouvez-vous utiliser un code promotionnel ?.
11. Quand et comment recevrez-vous les produits ?.
12. Pouvez-vous retourner les produits ?.
13. Pouvez-vous échanger des produits ?.

14. Quelles lois s'appliquent au contrat et aux Conditions, et à quel tribunal puis-je m'adresser ?

15. À qui puis-je m'adresser si j'ai des questions ?

Annexe 1 Informations sur le retour de produits.

1. Avec quelle entité concluez-vous un contrat ?

Lorsque vous commandez un produit par l'intermédiaire de l'un de nos Points de vente numériques, le contrat sera conclu entre vous et PVH Brands Belgium BV sis Van Breestraat 2, 2018 Anvers, Belgique, enregistrée auprès de la Chambre de commerce belge sous le numéro 0475.871.409, numéro fiscal BE0475.871.409, ci-après « nous », « notre » ou « nos ».

2. Quand pouvez-vous passer une commande ?

Vous pouvez passer une commande si :

- vous êtes un client de nos Points de vente numériques et êtes en possession d'une adresse électronique personnelle ou si vous avez un compte sur nos Points de vente numériques ; et
- vous êtes un consommateur (personne non imposable) et que vous passez une commande au titre de quantités habituelles pour les ménages ; et
- vous avez 18 ans ou plus ou avez l'autorisation de votre parent ou tuteur légal et êtes légalement habilité à conclure un contrat.

3. Comment pouvez-vous passer une commande ?

Vous pouvez passer une commande via nos Points de vente numériques. Les commandes et les livraisons ne peuvent être effectuées qu'en Belgique. Vous pouvez commander des produits via les Points de vente numériques dans le pays où vous souhaitez que la commande soit livrée. Veuillez noter que nos offres figurant sur les Points de vente numériques sont sans obligation (*vrijblijvend*) au sens de l'article 6:219 (2) du Code civil néerlandais. Cela signifie que nous pouvons retirer notre offre rapidement après que la commande a été passée, par exemple si le ou les produit(s) commandés sont en rupture de stock.

Pour passer une commande, vous devrez suivre toutes les étapes du processus de commande en ligne et cliquer sur « Passer la commande ».

Après avoir passé une commande, nous vous enverrons un e-mail accusant réception de votre commande et vous confirmant les caractéristiques du produit commandé, le prix d'achat global et les modes de paiement, avec une copie des présentes conditions générales régissant la vente par nous et l'achat du produit commandé par vous, le tout dans un format imprimable ou téléchargeable (la « Confirmation de commande »). Nous vous enverrons également un e-mail confirmant que les produits ont été expédiés (la « Confirmation d'expédition »).

4. Quand le contrat entre-t-il en vigueur ?

Le contrat prend effet une fois que vous avez passé votre commande et reçu une Confirmation de commande.

5. Pouvez-vous annuler ou modifier la commande avant sa livraison ?

Si vous avez passé une commande par inadvertance ou souhaitez annuler votre commande avant qu'elle ne vous ait été livrée, veuillez contacter immédiatement notre [Service clientèle](#). Nous ferons de notre mieux pour vous aider. Compte tenu du fait que nous nous efforçons toujours de livrer rapidement, le délai dont vous disposez pour annuler votre commande est court. Une fois que nous vous avons envoyé la Confirmation d'expédition, vous ne pouvez pas annuler votre commande. Votre droit de rétractation en vertu de la section 12 reste inchangé.

Veuillez noter que nous ne pouvons annuler que la commande entière et que nous ne pouvons apporter ni accepter de modifications de votre commande (adresse, taille, couleur) une fois votre commande passée.

6. Est-il possible qu'un produit que vous avez commandé soit en rupture de stock ?

Nous nous efforçons de faire en sorte que tous les produits proposés sur nos Points de vente numériques soient en stock et prêts à être expédiés. Lorsque nous ne sommes pas en mesure d'expédier un article que vous avez commandé, nous pouvons révoquer notre offre ou annuler ou décliner cette partie de la commande et vous rembourser le montant réglé pour ledit article si vous l'avez déjà payé. Nous travaillons dur pour maintenir nos niveaux de stock aussi précis que possible. Occasionnellement, des erreurs peuvent survenir. Nous réapprovisionnons régulièrement notre collection en ligne ; n'hésitez donc pas à la consulter régulièrement. Par ailleurs, si le ou les produits que vous recherchez est/sont en rupture de stock, pensez à vérifier s'ils sont disponibles dans nos Magasins via notre [Localisateur de magasins](#).

7. Pouvons-nous refuser ou annuler votre commande ?

Nous nous réservons explicitement le droit de révoquer notre offre, ou de décliner ou annuler votre commande pour toute raison légitime, et notamment dans les situations suivantes :

- Le produit n'est pas disponible ;
- si vos données de facturation ou l'adresse de livraison ne sont pas correctes ou ne peuvent être vérifiées ;
- si nos systèmes de sécurité signalent que votre commande est inhabituelle ou susceptible de constituer une fraude ;
- si nous avons des raisons de suspecter une fraude ;
- si vous avez moins de 18 ans et n'avez pas le consentement de votre parent ou tuteur légal, ou si vous n'êtes pas autorisé en vertu de la loi applicable à conclure un contrat avec nous ;

- si vous êtes un revendeur ou un entrepreneur ;
- le cas échéant, si nous n'avons pas reçu votre virement bancaire dans les 5 jours ouvrables suivant la Confirmation de commande
- Nous ne pouvons pas livrer à l'adresse que vous avez indiquée ;
- si les données que vous indiquez sur les Points de vente numériques contiennent des erreurs manifestes ;
- en cas de circonstances ou d'événements échappant à notre contrôle ou d'autres circonstances (force majeure) à la suite desquelles il ne peut nous être raisonnablement demandé de donner suite au contrat.

Si nous refusons ou annulons votre commande (ou si nous révoquons notre offre), il se peut que vous ne receviez pas de Confirmation d'expédition. Nous vous rembourserons tous les montants que nous aurons reçus au titre de la commande. Nous vous informerons par e-mail du refus, de l'annulation ou de la révocation de votre commande, ainsi que des raisons pour lesquelles la commande a été annulée.

8. Quel est le montant de votre commande ?

Les prix des produits seront affichés dans la devise locale sur les Points de vente numériques, TVA incluse. Le prix total indiqué sur l'écran de paiement final est également en devise locale et comprend les taxes et les frais d'expédition. Ce prix sera inscrit dans la Confirmation de commande. En cas de paiement par carte de crédit, le montant total de votre commande globale sera reporté sur votre relevé bancaire.

Les prix peuvent subir des variations de temps à autre, mais ces variations seront sans incidence sur toute commande que nous aurons confirmée dans la Confirmation de commande.

Si nous découvrons une erreur de tarification concernant un ou plusieurs des produits que vous avez commandés, nous vous en informerons dès que possible et vous donnerons la possibilité de confirmer votre commande au prix correct ou d'annuler votre commande. Si vous souhaitez annuler votre commande et que vous l'avez déjà réglée, nous vous rembourserons dès que possible. Nous ne sommes pas tenus de livrer des produits pour lesquels nous avons indiqué un prix erroné à moins que (a) vous n'ayez déjà reçu une Confirmation de commande et (b) vous ayez compris que le prix incorrect était correct et que vous puissiez légitimement le justifier.

9. Comment pouvez-vous payer votre commande ?

Vous pouvez payer les produits par carte de crédit (MasterCard, Visa, American Express) ou PayPal et par les autres moyens éventuellement proposés sur les Points de vente numériques. Il est également possible de payer (partiellement) votre commande avec un code promotionnel ou une carte-cadeau valable. En cas de paiement après votre commande (si cette option est offerte), vous devrez payer votre commande dans le délai de paiement fixé par le prestataire du service de paiement. Cliquez [ici](#) pour en savoir plus sur le processus de paiement.

En plus des Conditions, des conditions spécifiques s'appliquent à l'achat et à l'utilisation des cartes-cadeaux, qui incluent le droit de rétractation et précisent où et quand il est possible de les utiliser. En cas de divergence, les conditions spécifiques régissant les cartes-cadeaux prévalent sur les Conditions. Cliquez [ici](#) pour consulter les conditions pertinentes.

Le montant maximum que vous pouvez dépenser pour une commande varie selon la méthode de paiement que vous sélectionnez et selon que vous êtes un utilisateur enregistré ou un invité. Veuillez cliquer [ici](#) pour en savoir plus sur vos options de paiement.

Au cours du processus de paiement, nous pouvons effectuer des vérifications de crédit. Sur la base des résultats de ces vérifications, nous pouvons modifier, ajuster ou refuser une commande et/ou la méthode de paiement sélectionnée. Dans la plupart des cas, nous vous donnerons la possibilité de sélectionner une méthode de paiement différente. Notre Service clientèle ne sera pas informé des résultats des vérifications de crédit.

10. Comment pouvez-vous utiliser un code promotionnel ?

Les codes promotionnels ne sont valables que pour les achats effectués sur nos Points de vente numériques et sont à usage unique.

Les codes promotionnels peuvent être saisis en cliquant sur « Saisir votre code promotionnel » lorsque vous êtes sur la page du panier. Cliquez ensuite sur « Appliquer ».

Des conditions supplémentaires peuvent s'appliquer aux codes promotionnels : sauf indication contraire, votre code promotionnel ne sera pas compatible avec d'autres remises ou promotions.

En cas de retour, la remise appliquée relativement au code promotionnel sera répartie proportionnellement entre les articles commandés. Les codes promotionnels ne peuvent pas être remboursés ou remplacés en cas de retour (complet ou partiel) d'une commande.

11. Quand et comment recevrez-vous les produits ?

Nous prévoyons un délai de livraison de 2 à 5 jours ouvrables après l'expédition de la commande. Veuillez noter que ce délai de livraison est uniquement indicatif et qu'il peut être affecté par les périodes de soldes ou de promotions. Consultez nos [informations en matière de livraison](#) pour en savoir plus et connaître nos tarifs de livraison (le cas échéant). Si, pour une raison quelconque, nous ne sommes pas en mesure de livrer vos produits à temps ou si nous ne pouvons pas les livrer du tout, nous vous en informerons. Nous annulerons ensuite votre commande et vous rembourserons tout montant déjà réglé. Vous pouvez choisir le site Web du pays que vous souhaitez consulter et où vous souhaitez passer votre commande. Les produits ne pourront dès lors être livrés que dans le pays sélectionné.

Livraison à l'adresse ou au lieu que vous avez choisi(e)

Pendant le processus de commande, vous pouvez choisir votre mode de livraison préféré. Dans la Confirmation de commande, vous trouverez plus d'informations sur la livraison.

Si les produits livrés présentent des défauts matériels ou de fabrication évidents, par exemple des dommages subis pendant le transport, veuillez avertir notre [Service clientèle](#) de ces défauts immédiatement par courrier électronique ou par téléphone.

Vous êtes responsable des produits après leur livraison à l'adresse que vous nous avez fournie. Les produits demeurent notre propriété jusqu'à ce que le paiement ait été effectué.

intégralement.

Livraison dans l'un de nos Magasins

Si vous choisissez de récupérer votre commande dans l'un de nos Magasins, vous recevrez une confirmation de notre part lorsque votre commande sera prête à être récupérée. Vous pouvez récupérer votre commande en personne en présentant votre numéro de commande et votre identifiant à un employé du Magasin. Si vous souhaitez que quelqu'un récupère le colis à votre place, cette personne doit également indiquer le numéro de commande. Vous ou la personne que vous avez choisie pour récupérer la commande à votre place devrez signer un bon de remise de la commande.

12. Pouvez-vous retourner les produits ?

Les produits retournés doivent être retournés dans l'état dans lequel vous les avez reçus : les produits retournés doivent être complets, ne pas avoir été portés ou utilisés et ne pas avoir été lavés ; toutes les étiquettes et autres marques du produit doivent être intactes ; aucune utilisation des produits autre que ce qui raisonnablement nécessaire pour décider si vous souhaitez les conserver n'est admise. Si vous ne respectez pas ce qui précède et que la valeur du produit baisse en conséquence de cela, nous pouvons vous tenir pour responsable de cette baisse de valeur.

Veillez à ne pas nous retourner de produits provenant de plusieurs commandes dans un même colis ; l'obtention de votre remboursement n'en sera que plus rapide.

Les produits suivants ne peuvent pas être retournés : articles personnalisés et cartes-cadeaux (partiellement) utilisées. Pour des raisons d'hygiène, les parfums et maquillages ne peuvent être retournés que dans leur emballage d'origine scellé et totalement intact. Les sous-vêtements et maillots de bain peuvent être retournés. Nous pouvons facturer des frais pour le nettoyage des sous-vêtements et des maillots de bain qui ne sont pas retournés entièrement intacts dans leur emballage d'origine scellé.

Votre droit de rétractation légal

Vous avez le droit de vous retirer du contrat dans les 14 jours civils sans avoir à vous justifier (retrait légal). Cette période de 14 jours commence le jour où vous ou un tiers désigné par vous avez reçu le produit. Si vous avez commandé plusieurs produits dans le cadre d'une même commande et qu'ils ont été livrés séparément, la période de 14 jours commence à partir du moment où vous avez reçu le dernier produit.

Pour exercer ce droit, vous devez nous informer de votre décision de vous retirer du contrat en nous contactant. Vous pouvez utiliser notre formulaire type, mais ce n'est pas obligatoire.

Si vous vous retirez du contrat, les conditions suivantes s'appliqueront :

(a) Vous recevrez tous les paiements que vous aurez effectués relativement à votre commande jusqu'à ce moment-là sans retard injustifié et au plus tard 14 jours civils après que nous aurons reçu votre déclaration de révocation. Sauf indication contraire expresse, les frais d'expédition seront inclus à l'exception des éventuels frais résultant de votre choix d'un mode d'expédition autre que l'expédition standard que nous proposons. Nous pourrions toutefois suspendre le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu les produits retournés ou jusqu'à ce que vous nous ayez transmis des justificatifs attestant de l'envoi des produits, en fonction de l'événement qui se produira en premier

(b) Nous vous rembourserons par le même moyen de paiement que celui utilisé pour effectuer la transaction initiale. Une fois que les produits que vous aurez retournés auront été vérifiés et inspectés, vous recevrez un e-mail de confirmation en cas de remboursement.

(c) Les remboursements apparaissent généralement sur votre relevé sous 8 à 14 jours ouvrables. La durée dépend de la politique de votre banque. Vous pouvez vérifier où en est votre remboursement sur votre compte en ligne ou en contactant l'émetteur de votre carte.

(d) Vous devrez nous retourner les produits sans retard injustifié et en tout état de cause au plus tard 14 jours à compter du jour où vous nous aurez notifié votre révocation du contrat. Vous pourrez retourner le produit en utilisant l'étiquette de retour et en remettant le colis au bureau de poste ou au transporteur. Ce n'est que si le Localisateur de magasins indique que le service Retour en magasin est proposé dans un magasin donné, qu'il est également possible de retourner les articles dans l'un de nos Magasins. Vous supporterez les risques liés aux produits jusqu'à ce que nous les ayons reçus.

Droit de retour contractuel supplémentaire

En plus de votre droit légal de vous retirer du contrat, nous vous offrons une période supplémentaire de 16 jours civils pour retourner les produits. Cette période commence après l'expiration de votre droit de rétractation légal. Cela signifie que vous pouvez retourner les produits pendant les 30 jours civils suivant la date de réception des produits. Si vous avez commandé plusieurs produits dans le cadre d'une même commande et qu'ils sont livrés séparément, la période de 30 jours civils commencera à partir du moment où vous recevez le dernier produit. Les clauses susmentionnées concernant votre droit de rétractation légal tel que mentionné aux points (a), (b), (c) et (d) s'appliquent également si vous utilisez votre droit de rétractation contractuel.

Retour de produits défectueux

Si les produits livrés contiennent des défauts matériels ou de fabrication évidents, par exemple des dommages subis lors du transport, nous vous demandons de signaler immédiatement ces défauts à notre Service clientèle par téléphone ou par e-mail. Vous pouvez retourner les articles que vous avez reçus s'ils sont défectueux, mal décrits ou par ailleurs non conformes à votre commande. Vous pouvez le faire dans les 2 ans suivant la réception de votre commande en utilisant l'étiquette de retour et en remettant le colis au bureau de poste ou au transporteur. Si votre motif de retour est bien fondé, le prix d'achat et les frais d'expédition (le cas échéant) vous seront remboursés. Ce qui précède est sans préjudice de vos droits légaux en cas de non-conformité. .

Nous vous rappelons en outre qu'en vertu du droit néerlandais et de l'UE, les produits livrés doivent être conformes au contrat, que nous sommes responsables envers vous de tout défaut de conformité et que vous disposez de plusieurs droits légaux dans ce contexte à condition que vous formuliez une réclamation dans un délai raisonnable après la découverte du défaut. Après votre réclamation, un délai de prescription de deux ans commence en ce qui concerne vos droits. Ce qui précède ne limite en rien les droits prévus par la loi.

13. Pouvez-vous échanger des produits ?

Il n'est pas possible d'échanger des produits. Vous pouvez retourner tout produit qui ne vous satisfait pas pleinement et recevoir un remboursement comme indiqué dans les Conditions. Si vous souhaitez un autre produit, une autre couleur ou une autre taille, veuillez passer une nouvelle commande.

14. Quelles lois s'appliquent au contrat et aux Conditions, et à quel tribunal puis-je m'adresser ?

Le contrat et les Conditions sont régis par les lois des Pays-Bas, à l'exclusion de la Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises. Ce choix de loi ne vous prive pas de la protection que peuvent vous garantir les dispositions auxquelles il n'est pas possible de déroger par accord mutuel en vertu de la loi du pays dans lequel vous vivez, à condition que nous vendions nos produits dans ledit pays.

Le tribunal compétent d'Amsterdam, aux Pays-Bas, aura compétence non exclusive pour régler tout litige en lien avec les présentes Conditions, ce qui signifie que vous pouvez faire valoir vos droits en matière de protection des consommateurs dans le cadre des présentes conditions générales à Amsterdam. Si nous décidons d'engager une procédure à votre encontre devant le tribunal d'Amsterdam, aux Pays-Bas, vous aurez le droit, dans un délai d'un mois après que nous vous en aurons informé par écrit, de nous indiquer si vous optez pour la résolution du litige par ledit tribunal compétent en vertu de la loi.

Vous pouvez également soumettre votre litige à un organisme de règlement extrajudiciaire des litiges (REL). Bien que nous ne soyons pas affiliés à un tel organisme, vous pouvez contacter :

Service de médiation des consommateurs

Porte Nord II

Avenue du Roi Albert II 8 bus 1

1000 Bruxelles

Adresse e-mail : contact@mediationconsommateur.be

Site web : <https://mediationconsommateur.be/>

Téléphone : 0032 2 702 52 00

15. À qui puis-je m'adresser si j'ai des questions ?

Si vous avez des questions, des préoccupations ou des réclamations, veuillez contacter notre Service clientèle :

Tommy Hilfiger Europe B.V.

Danzigerkade 165

1013 AP Amsterdam

Pays-Bas

et

PVH Brands Belgium B.V.

Van Breestraat 2

2018 Anvers

Belgique

Téléphone : 00800-866694445 (tarifs standard, les prix des appels à partir de mobiles peuvent varier)

e-mail : contact.fr-be@service.tommy.com

[Dernière mise à jour : {17/03/25 }]

Annexe 1 Informations sur le retour de produits

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous informer de votre décision d'annuler votre commande par une déclaration sans équivoque (p. ex., par courrier postal, fax ou courrier électronique) en utilisant les coordonnées suivantes :

e-mail : contact.fr-be@service.tommy.com

PVH Brands Belgium BV

John Hicksstraat 2-4,

5928 SJ Venlo NL

Vous pouvez vous servir du formulaire type de retour ci-dessous disponible en ligne, mais vous n'y êtes pas obligé(e).

Formulaire de retour type

Adresse de facturation : Adresse de livraison :

Numéro de client : _____

Numéro de facture : _____

Date de facturation : _____

Pds. Motifs NEA :

Veuillez saisir le numéro correspondant au motif à l'origine du retour de l'article ou des articles à retourner :

Raison du retour :

1. Aucun motif
2. Ne convient pas
3. Ne semble pas correspondre à ce qui est visible sur le site
4. Plusieurs tailles commandées
5. Choix fait pour plusieurs articles
6. Réclamation
7. Qualité
8. Autre motif :

Pour retourner gratuitement vos articles, procédez comme suit :

1. Remplissez le formulaire et envoyez-le en ligne et/ou ajoutez-le au colis.
2. Collez l'autocollant fourni avec l'adresse sur l'emballage. Assurez-vous qu'il recouvre l'ancienne étiquette.
3. Remettez le colis au transporteur ou, si disponible dans votre pays, retournez le colis dans l'un de nos magasins.

Les conditions suivantes s'appliquent aux retours :

Tous vos articles doivent être complets, ne pas avoir été portés ni lavés et être accompagnés de toutes les étiquettes dans l'emballage d'origine. Les articles doivent être retournés dans les 30 jours suivant la réception de votre commande. Veuillez noter que certains articles ne peuvent pas être retournés. Pour en savoir plus, veuillez consulter nos [informations sur le retour de produits](#).

IV. AVIS DE CONFIDENTIALITÉ

Bonjour, voici notre avis de confidentialité. Lorsque vous visitez nos magasins ou nos points de vente, que vous consultez nos sites Web, que vous interagissez avec nous par le biais de nos sites Web, de notre programme de fidélité, de nos pages sur les réseaux sociaux, par e-mail ou par d'autres moyens numériques (les « **sites Web** »), ou lorsque vous consultez, achetez et utilisez nos articles en ligne ou en magasin, nous collectons et traitons des informations qui vous concernent, et qui sont appelées « données à caractère personnel ».

Dans le présent avis, nous expliquons quelles données à caractère personnel nous collectons et traitons à votre sujet, pourquoi nous les collectons et ce que nous en faisons. Cet avis s'applique tant aux consommateurs qu'aux petites entreprises, lorsque cela est indiqué, (collectivement désignés « **vous** » ou « **Clients** »), qui achètent nos vêtements et autres articles ou qui, quoi qu'il en soit, interagissent avec nous en ligne ou hors ligne.

Veuillez noter que le présent avis de confidentialité peut subir des modifications. Toute modification entrera en vigueur lorsque nous aurons publié l'avis de confidentialité révisé sur nos sites Web.

1. QUI EST LE RESPONSABLE DU TRAITEMENT ?

2. QUELLES INFORMATIONS COLLECTONS-NOUS ET POURQUOI ?

2.1. Pour gérer vos achats, vous fournir des services (service clientèle) et répondre à d'autres demandes

2.1.1. Commandes, achats en magasin et comptes

2.1.2. Utilisation de la vidéosurveillance

2.1.3. Service à la clientèle et autres demandes

2.1.4. Modification des termes, des conditions ou des avis

2.1.5. Vérification des cas d'utilisation frauduleuse de cartes de crédit ou d'abus de rejets de débit

2.2. Pour gérer et entretenir notre relation avec vous par le biais de notre programme de fidélité

2.3. Pour maintenir notre relation avec vous par des initiatives de marketing (numérique) et d'écoute des réseaux sociaux

2.3.1. Bulletins d'information, communications promotionnelles ou liens cliquables dans un e-mail et/ou notifications push

2.3.2. Expérience personnalisée et amélioration de l'expérience en ligne

2.3.3. Publicité ciblée personnalisée

2.3.4. Participation à un tirage au sort, à un concours ou à une promotion saisonnière ou autre

2.3.5. Écoute des réseaux sociaux

2.4. Pour vous offrir un accès Internet sans fil gratuit dans nos magasins

2.5. Pour améliorer nos services et nos articles

- 2.6. Dans le cadre d'une vente ou d'une transaction commerciale
- 2.7. Pour gérer et améliorer la fonctionnalité de nos sites Web
- 2.8. Pour vous demander de participer à nos enquêtes
- 2.9. Pour la sécurité et la prévention de la fraude
- 2.10. Pour protéger nos droits et nous défendre contre les poursuites en justice

3. UTILISATION PAR LES MINEURS

4. QUI A ACCÈS À VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ?

5. PENDANT COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ?

6. TRANSFÉRONS-NOUS VOS DONNÉES EN DEHORS DE L'EEE ?

7. VOS DROITS

8. NOS COORDONNÉES

1. QUI EST LE RESPONSABLE DU TRAITEMENT ?

Tommy Hilfiger Europe B.V. est responsables du présent avis de confidentialité. Cette entité juridique est désignée par « **nous** » ou « **notre/nos/nôtre** » dans le présent document. Vous pouvez nous contacter à l'adresse indiquée à la fin du présent avis de confidentialité.

2. QUELLES INFORMATIONS COLLECTONS-NOUS ET POURQUOI ?

2.1. Pour gérer vos achats, vous fournir des services (service clientèle) et répondre à d'autres demandes

Veillez noter que PVH Brands Belgium B.V. est conjointement responsable du traitement de vos données personnelles liées à votre transaction en ligne ou en magasin (paragraphe 2.1.1.).

2.1.1. Commandes, achats en magasin et comptes

En ligne, lorsque vous achetez un article sur l'un de nos sites Web ou, le cas échéant, via l'un des écrans numériques de nos magasins, nous collectons votre nom et le nom de votre société (si vous êtes une petite entreprise), votre adresse complète et/ou votre adresse de facturation si distincte, votre adresse e-mail, les articles que vous avez commandés et retournés, vos informations de livraison, vos informations de facturation et d'autres données liées à l'exécution de votre commande. Nous collectons également des données sur l'utilisation de vos bons (par ex., validité et montant) ou de vos cartes-cadeaux. En outre, nous collectons certaines données que vous choisissez de nous fournir dans des champs supplémentaires, comme votre date de naissance et votre numéro de téléphone.

Nous utilisons ces données car elles nous servent à conclure, exécuter et gérer votre achat et à gérer votre commande. Veillez noter que, dans certains cas, les informations demandées peuvent être obligatoires. Si vous ne nous fournissez pas de nom et d'adresse de livraison, nous ne pourrions pas livrer vos articles.

Au cours du processus d'achat, vous pouvez avoir la possibilité de vous inscrire à notre programme de fidélité, Tommy Together, et de créer un compte personnel. Si vous choisissez de le faire, nous vous demanderons également de créer un mot de passe personnel, de nous communiquer votre date de naissance et de choisir de vous abonner aux communications commerciales.

Vous pouvez également créer un compte en vous inscrivant à notre site Web via un fournisseur (de réseaux sociaux). C'est ce qu'on appelle une connexion sociale. Lorsque nous utilisons une connexion sociale, nous recevons des informations vous concernant par l'intermédiaire du fournisseur (de réseaux sociaux) concerné. Ces informations comprennent uniquement votre nom complet et votre adresse e-mail et nous les recueillons afin d'exécuter notre contrat avec

vous et de créer un compte pour vous. Vous trouverez plus d'informations sur le recueil de données via l'utilisation d'une connexion sociale à l'article 3.

Les titulaires de compte sont invités à s'inscrire à notre programme de fidélité, The Hilfiger Club. Cliquez [ici](#) pour plus d'informations sur The Hilfiger Club. Veuillez également consulter la section ci-dessous consacrée à notre programme de fidélité pour en savoir plus sur la façon dont nous utilisons vos données.

Cliquez [ici](#) pour plus d'informations sur Tommy Together. Veuillez également consulter la section ci-dessous consacrée à notre programme de fidélité pour en savoir plus sur la façon dont nous utilisons vos données.

Dans nos magasins, selon que vous soyez un consommateur ou non, nous collectons votre nom, votre adresse et d'autres informations personnelles pertinentes si cela est nécessaire pour respecter les exigences fiscales et légales locales. Nous pouvons avoir besoin de ces informations pour pouvoir vous rembourser ou vous fournir un reçu fiscal (reçu de TVA). Si vous avez choisi un reçu électronique, nous traiterons votre adresse e-mail. Ces données sont collectées dans le magasin via notre terminal de point de vente.

De plus, certaines de nos boutiques offrent la possibilité de récupérer ou de retourner vos articles commandés en ligne dans l'une de nos boutiques sélectionnées. Afin de vous fournir ces services, nous traiterons vos données à caractère personnel telles que votre adresse e-mail pour vous envoyer des informations concernant votre commande. Par exemple, lorsque votre commande est prête à être récupérée. De plus, les employés de nos boutiques enregistreront si vous avez récupéré ou retourné une commande.

Nous traitons ces données à caractère personnel car elles nous servent à conclure, exécuter et gérer vos achats et/ou retours d'articles.

Certains de nos magasins offrent également la possibilité de prendre un rendez-vous en magasin (virtuel) ou lors d'un événement par le biais de notre outil de réservation. Afin de vous fournir ces services, nous traitons vos données à caractère personnel telles que votre prénom et votre nom, votre code postal, votre adresse e-mail et votre numéro de téléphone pour vous envoyer des informations concernant votre visite de magasin ou d'événement. En outre, nous pouvons traiter les informations que vous choisissez de nous fournir dans des champs supplémentaires. Ces champs peuvent inclure des questions liées à votre rendez-vous en magasin, telles que l'occasion pour laquelle vous faites vos achats, votre taille de vêtement ou toute autre information que vous acceptez de partager avec nous ou avec les vendeurs afin d'améliorer votre expérience dans le cadre de votre rendez-vous de shopping ou à un événement. Le traitement de ces informations est nécessaire pour l'exécution de l'accord de rendez-vous en magasin ou lors d'un événement.

Nous pouvons également traiter les données relatives aux ventes liées à votre rendez-vous, notamment si vous avez acheté des produits lors de votre rendez-vous. En outre, nous enregistrons le fait que vous ayez ou non assisté au rendez-vous afin de vérifier les éventuels avantages (supplémentaires) auxquels vous pourriez avoir droit dans le cadre de notre programme de fidélité.

Nous traitons ces données à caractère personnel pour servir notre intérêt commercial légitime afin d'organiser et d'améliorer nos services de rendez-vous en magasin et lors d'événements.

2.1.2. Utilisation de la vidéosurveillance

Pour renforcer la sécurité de nos magasins, nous sommes susceptibles d'utiliser un système de vidéosurveillance. Les caméras de vidéosurveillance peuvent être placées dans les espaces publics de nos magasins et enregistrer des images en temps réel. Le système de

vidéosurveillance nous aide à sécuriser et à protéger nos magasins, nos employés qui y travaillent et nos clients, ainsi que les produits situés ou stockés dans les locaux du magasin. Le système de vidéosurveillance nous permet également de prévenir, détecter et enquêter sur le vol de nos produits ou sur les risques pour la sécurité de nos employés de magasin ou de nos clients.

Nous traitons les images de vidéosurveillance pour servir notre intérêt commercial légitime, à savoir protéger les locaux de notre magasin et les employés qui y travaillent, et prévenir, détecter et enquêter sur les incidents. Les images de vidéosurveillance sont généralement conservées pendant 30 jours maximum à compter de l'enregistrement avant d'être automatiquement écrasées ou supprimées, sauf si un incident a été enregistré. Dans ce cas, ces images peuvent être conservées jusqu'à ce que l'incident ait été traité ou résolu, ou plus longtemps si les lois en vigueur l'exigent ou l'autorisent.

2.1.3. Service à la clientèle et autres demandes

Nous collectons également certaines données pour répondre à vos questions au téléphone, par courrier, par e-mail ou en ligne par le biais d'un chatbot, d'un formulaire en ligne ou le service de chat. Dans ce cas, nous vous demanderons de nous fournir uniquement les données nécessaires au traitement de votre demande (pour gérer notre relation contractuelle avec vous et/ou pour respecter une obligation légale). Par exemple, si vous nous contactez au sujet d'un retour d'article, nous pouvons vous demander la date et le lieu de votre achat ou des informations concernant votre décision de nous retourner l'article.

Lorsque vous interagissez avec des chatbots (interlocuteurs automatisés) et/ou dans le chat, nous enregistrons également vos réponses à ces chatbots et/ou dans le chat et la manière dont vous interagissez avec eux, et nous stockerons les données liées à l'appareil que vous utilisez. En fonction de la plateforme du chatbot et/ou du chat et de votre consentement, nous pouvons collecter des données sur l'appareil telles que : Adresse IP, pseudonyme utilisé sur les médias sociaux, fuseau horaire, pays et position GPS. La plateforme qui fournit le chatbot et/ou le chat peut également collecter certaines de ces données. Par exemple, si le chatbot et/ou le service de chat sont fournis sur Facebook, Facebook peut également collecter vos données utilisateur. Nous collectons également d'autres informations concernant la réponse apportée à votre demande, notamment le contenu de la conversation.

Nous pouvons traiter ces données soit sur la base de votre consentement, soit parce qu'elles sont nécessaires à la gestion de notre relation contractuelle avec vous si votre demande est liée à une commande, soit parce que c'est notre intérêt légitime de vous aider et d'améliorer ainsi nos services.

2.1.4. Modification des termes, des conditions ou des avis

La loi nous oblige à vous informer des conditions générales et des avis qui s'appliquent à la relation que nous avons avec vous (et de toute modification de ces derniers). Afin de respecter ces obligations légales, nous pouvons utiliser vos coordonnées, votre adresse e-mail par exemple, pour vous en informer.

2.1.5. Vérification des cas d'utilisation frauduleuse de cartes de crédit ou d'abus de rejets de débit

Nous devons traiter vos données à caractère personnel afin de traiter votre paiement si vous achetez quelque chose chez nous. Vos données seront partagées avec les prestataires de services de paiement avec lesquels nous travaillons en partenariat. Ces prestataires de services de paiement sont également des responsables du traitement des données concernant vos données utilisées à des fins de paiement. Si vous avez des questions concernant l'utilisation de vos données à caractère personnel par les prestataires de services

de paiement, veuillez les contacter directement. Vous trouverez plus d'informations sur les prestataires de services de paiement et la façon dont ils utilisent vos données à caractère personnel [ici](#).

Si vous souhaitez payer votre commande par carte de crédit, nous procéderons à une vérification de crédit afin d'établir que vos données à caractère personnel ne sont pas associées à une utilisation frauduleuse de cartes de crédit ou à un abus de rejets de débit. À cette fin, notre prestataire de services de paiement utilisera votre nom et vos coordonnées bancaires. Nous ne collectons pas nous-mêmes d'informations relatives à l'instrument de paiement que vous utilisez, par ex., les informations liées à la carte de crédit. Ces informations sont traitées uniquement par notre prestataire de services de paiement et par les fournisseurs des instruments de paiement soumis à des assurances strictes quant à la sécurité des informations. Nous faisons effectuer ces vérifications afin de protéger nos intérêts commerciaux légitimes pour éviter les fraudes et les pertes financières, ou pour respecter nos obligations légales.

2.2. Pour gérer et entretenir notre relation avec vous par le biais de notre programme de fidélité

Si vous vous êtes inscrit à notre programme de fidélité personnalisé, nous collectons votre adresse e-mail pour créer et gérer votre compte de fidélité et vous donner accès à tous les avantages et récompenses qu'il comporte. En outre, nous collectons les données à caractère personnel que vous choisissez de nous fournir dans des champs supplémentaires, notamment votre prénom et votre nom, votre date de naissance, votre numéro de téléphone et/ou votre sexe. Nous utiliserons les données à caractère personnel obtenues directement auprès de vous lorsque vous vous êtes inscrit(e) à notre programme de fidélité en combinaison avec les informations sur les achats que vous effectuez en tant que membre connecté ou en tant qu'invité(e) à l'aide de l'adresse e-mail connectée à votre compte de fidélité. Nous les combinons également avec les informations que vous partagez avec nous ou que nous générons par votre utilisation de nos services, à la fois en ligne et en magasin.

Pour en savoir plus sur le programme de fidélité, notamment sur les avantages et récompenses qu'il propose, veuillez consulter les [Conditions générales applicables](#).

Nous traitons vos données à caractère personnel pour maintenir votre compte de fidélité à jour. Cela nous permet de vous fournir, entre autres, des informations pertinentes sur votre historique d'achats, des informations sur vos commandes, votre statut de membre, ainsi que les avantages et récompenses à votre disposition. Nous pouvons traiter ces données à caractère personnel parce qu'elles sont nécessaires pour gérer notre relation contractuelle avec vous.

En outre, nous utiliserons vos données à caractère personnel pour rendre le programme de fidélité encore plus pertinent et plus personnalisé en tenant compte de vos centres d'intérêt en vous fournissant des informations personnalisées, des offres personnelles et des promotions exclusives, des recommandations personnelles, un accès en avant-première à des ventes et des collections exclusives, et en vous envoyant des invitations pour des événements, concours et activités à venir, comme la semaine des membres. Nous procédons à cette personnalisation en utilisant une combinaison de données obtenues à partir de votre interaction avec nos services, notamment des données obtenues à partir de vos achats précédents en utilisant l'adresse email liée à votre compte fidélité, vos préférences, vos interactions par e-mail ou l'utilisation des avantages de l'adhésion, et par le biais de cookies et d'autres outils numériques combinés à d'autres données que nous détenons à votre sujet ou que nous recevons de tiers, tels que Google ou Facebook. Notre utilisation de cookies, de pixels et d'autres outils numériques ayant des fonctionnalités similaires (les « cookies ») est décrite plus en détail dans notre avis relatif aux cookies que vous pouvez consulter [ici](#).

Nous sommes susceptibles d'utiliser vos données à caractère personnel pour vous fournir des informations et des communications personnalisées parce que nous avons un intérêt commercial légitime à vous fournir des services et des communications que nous considérons comme pertinents pour vous et comme pouvant vous intéresser. Si les lois locales en vigueur l'exigent, nous vous demanderons votre consentement à ce traitement et vous enverrons des offres (personnalisées), des invitations à des événements à venir et/ou d'autres communications de marketing direct.

En outre, nous sommes susceptibles d'utiliser vos données à caractère personnel pour évaluer, élaborer, améliorer, modifier et mettre à jour notre programme de fidélité, y compris tous les produits et services qu'il comporte. Nous pouvons traiter ces données à caractère personnel parce qu'il est de notre intérêt commercial légitime de veiller à continuer à fournir les meilleurs services et produits possible à nos clients.

2.3. Pour maintenir notre relation avec vous par des initiatives de marketing (numérique) et d'écoute des réseaux sociaux

2.3.1. Bulletins d'information, communications promotionnelles ou liens cliquables dans un e-mail et/ou notifications push

Lorsque vous y consentez ou lorsque nous avons un intérêt légitime à le faire, nous recueillons votre adresse e-mail et/ou votre numéro de téléphone portable et/ou votre adresse postale pour vous envoyer nos bulletins d'information, nos notifications quand un article est de nouveau disponible et d'autres messages commerciaux. En outre, nous conserverons un historique des e-mails et SMS que nous vous envoyons et nous enregistrerons ce que vous en faites (par exemple, si vous les ouvrez ou cliquez sur leur contenu).

De plus, nous utiliserons vos données personnelles pour personnaliser nos newsletters et autres messages commerciaux et les adapter à vos centres d'intérêt. Cette personnalisation repose sur l'utilisation d'une combinaison de données issues de vos interactions avec nos services et nos e-mails, y compris l'utilisation de technologies de suivi comme des pixels ou des liens de suivi, de données issues de tous vos précédents achats effectués avec l'adresse e-mail associée à votre compte de fidélité, et via des cookies combinés avec d'autres données que nous détenons vous concernant ou que nous avons reçues de tiers, tels que [Google](#) ou Facebook. Notre utilisation de cookies est décrite plus en détail dans notre avis relatif aux cookies que vous pouvez consulter [ici](#).

Vous pouvez choisir d'accepter et de recevoir des notifications push sur nos sites Web. Les notifications push sont des messages affichés sur votre appareil même lorsque le navigateur n'est pas actif. Si vous consentez à recevoir des notifications push dans votre navigateur, votre appareil enverra à notre site Web un Localisateur de ressources uniforme ou « URL » (Uniform Resource Locator) spécifique à votre appareil et permettant à notre serveur d'envoyer des notifications push sur votre appareil. Nos notifications push sont envoyées sur Internet à l'URL et reçues sur une plateforme spécifique à votre appareil, comme indiqué dans la chaîne URL ; par exemple, pour les smartphones Android, cette plateforme est généralement fournie par le fournisseur du système d'exploitation. Dès réception, le fournisseur du système d'exploitation de votre appareil déclenchera la notification push. Les notifications push sont envoyées entièrement cryptées sur Internet et ne contiennent pas de données à caractère personnel.

Nous n'avons aucun moyen raisonnable d'identifier toute personne qui reçoit des notifications push. Cependant, le fournisseur du système d'exploitation de votre appareil peut connecter la réception d'une notification push et son contenu spécifique à un appareil particulier et à un compte utilisateur associé (par ex., compte Google, Windows ou Apple). Cela signifie, par exemple, que Google saura que vous avez reçu notre notification de retour en stock. Nous sommes un responsable des données conjoint avec le fournisseur de système d'exploitation de

vos appareils (par ex., Google, Apple, Microsoft, Samsung ou un autre fournisseur de système d'exploitation). Si vous souhaitez exercer des droits concernant les données à caractère personnel générées à la suite de la réception d'une notification push sur votre appareil, vous pouvez le faire via les paramètres de compte du compte spécifique à votre système d'exploitation (par ex., compte Google).

Nous sommes susceptibles d'utiliser vos données à caractère personnel pour vous fournir ces communications personnalisées parce que nous avons un intérêt commercial légitime à vous fournir des communications que nous considérons comme pertinentes pour vous et comme pouvant vous intéresser. Pour les messages push en particulier, nous obtenons votre consentement. Si les lois locales en vigueur l'exigent, nous vous permettons de vous opposer à la réception de ces communications ou nous vous demanderons de fournir votre consentement à une telle utilisation de vos données à caractère personnel.

Veuillez noter que vous pouvez vous désabonner à tout moment à l'aide du bouton « se désabonner » ou « s'exclure du service » ci-dessous, ou en nous demandant de le faire en nous contactant à l'aide des coordonnées indiquées ci-dessous ou dans le message commercial en question.

2.3.2. Expérience personnalisée et amélioration de l'expérience en ligne

Lorsque vous visitez nos sites Web, nous plaçons des cookies sur votre navigateur ou sur votre appareil pour nous permettre de mieux vous comprendre, de personnaliser votre expérience avec nous et de mieux cibler la communication et le marketing à votre intention.

Nous sommes susceptibles d'utiliser vos données à caractère personnel pour vous fournir de telles expériences personnalisées parce que nous avons un intérêt commercial légitime à vous fournir des expériences et des services que nous considérons comme pertinents pour vous et comme pouvant vous intéresser. Si les lois locales en vigueur l'exigent, nous vous demanderons de fournir votre consentement à une telle utilisation de vos données à caractère personnel.

Notre utilisation de cookies est décrite plus en détail dans notre avis relatif aux cookies que vous pouvez consulter [ici](#).

Nous vous permettons également de vous connecter à notre site Web en utilisant la fonctionnalité de connexion sociale. C'est une autre façon d'améliorer votre expérience en ligne.

Lorsque vous utilisez l'un de nos fournisseurs (de réseaux sociaux) partenaires pour vous connecter ou créer un compte chez nous, nous recueillons vos données. Le fournisseur (de réseaux sociaux) que vous choisissez d'utiliser nous fournira certaines informations en fonction de notre demande. Nous ne demanderons que les informations nécessaires pour faciliter la connexion par l'intermédiaire de notre fournisseur (de réseaux sociaux) partenaire, qui est uniquement votre nom complet et votre adresse e-mail. Le recueil de ces informations se fait sur la base juridique pour exécuter notre contrat avec vous. Lorsque nous recueillons vos données, nous le faisons conformément à notre politique de confidentialité et à nos conditions de service.

Nous facilitons la connexion sociale sur notre site Web et notre application via les fournisseurs (de réseaux sociaux) suivants : Google, Apple et Facebook. Lorsque vous choisissez d'utiliser l'un de ces fournisseurs (de réseaux sociaux) partenaires pour vous connecter à notre site Web, ces fournisseurs (de réseaux sociaux) recevront une notification de votre connexion avec nous. Les fournisseurs (de réseaux sociaux) peuvent utiliser ces informations à diverses fins, telles que vous fournir des publicités personnalisées sur leur plateforme. Les fournisseurs (de réseaux sociaux) partenaires traitent ces informations conformément à leur Politique de

confidentialité et aux autres conditions générales, et demeurent le responsable du traitement de ces informations. Si vous souhaitez exercer vos droits concernant les informations traitées par le fournisseur (de réseaux sociaux), vous pouvez le faire via les paramètres de votre compte auprès du fournisseur (de réseaux sociaux) concerné.

2.3.3. Publicité ciblée personnalisée

Sur la base de votre comportement et de votre historique d'achat en ligne et hors ligne, de votre comportement et de votre interaction avec nos sites Web (pages visitées, liens ayant fait l'objet de clics, achats effectués) et de votre interaction avec les chatbots, le service de chat, les e-mails que vous avez reçus de Tommy Hilfiger et du service à la clientèle, nous établirons et maintiendrons votre profil personnel de marketing numérique afin de vous montrer uniquement des publicités qui correspondent le plus à vos goûts personnels. C'est ce que l'on appelle de la publicité ciblée. Plus cette publicité ciblée est réussie, plus la satisfaction de nos clients (potentiels) est grande.

Pour pouvoir vous montrer des publicités ciblées, nous pouvons également relier votre profil de données à des clients ayant un profil similaire.

En vue de cibler notre publicité, nous utilisons les informations collectées sur la manière dont nos clients réagissent à nos produits, à notre marque et à nos publicités. Ces informations sont collectées auprès de différentes sources qui nous sont disponibles hors ligne, en ligne et par mobile, par exemple lorsque vous visitez notre site Web. À cela s'ajoutent des informations qui sont collectées par d'autres, comme les données relatives à la météo locale. Sur la base de ces informations, nos équipes marketing repèrent et définissent des segments pertinents de publics en ligne vers lesquels diriger les campagnes de marketing. Ces segments nous aident également à décider comment atteindre au mieux nos clients au sein des canaux numériques de Tommy Hilfiger et au-delà. Si votre profil marketing numérique tombe dans un tel segment, les annonces publicitaires que vous recevrez de nous seront probablement taillées sur mesure en fonction des intérêts du segment dans lequel nous vous avons placé sur Facebook, les propriétés de Google, les propriétés en ligne de parties dites affiliées ainsi que sur d'autres sites et matériels en ligne et hors ligne, dans le cadre d'une publicité ciblée.

Nous pouvons également collecter des données auprès de fournisseurs tiers, comme Facebook, Google ou d'autres acteurs en ligne et sur les réseaux sociaux qui ont collecté des données vous concernant pour les utiliser en lien avec la publicité ciblée personnalisée. En outre, nous pouvons partager votre profil de données avec des tiers, comme Facebook, Google ou d'autres acteurs en ligne et sur les réseaux sociaux, à des fins de reciblage en vous montrant une publicité ciblée sur le site Web d'un tiers qui est lié à un événement sur notre site Web, par exemple l'achat d'un article spécifique qui a été laissé dans le panier.

En outre, Facebook, Google et d'autres acteurs en ligne et sur les réseaux sociaux peuvent enregistrer de leur côté l'utilisation que vous faites de nos publicités, au moyen de cookies. Veuillez lire les politiques de ces tiers en matière de confidentialité et de cookies pour en savoir plus, car nous ne sommes pas responsables des données à caractère personnel qu'ils traitent à leurs propres fins.

Vous pouvez nous demander de supprimer votre profil de marketing numérique en nous envoyant un e-mail à l'adresse e-mail affichée ci-dessous.

Nous n'utilisons vos données pour des opérations de publicité ciblée décrite ci-dessus que si vous avez donné votre consentement, notamment au placement de cookies et à la collecte de données à caractère personnel par le biais de ces cookies. Notre utilisation de cookies est décrite plus en détail dans notre avis relatif aux cookies que vous pouvez consulter [ici](#).

2.3.4. Participation à un tirage au sort, à un concours ou à une promotion saisonnière ou autre

Nous pouvons vous offrir la possibilité de participer à un tirage au sort, à un concours ou autre promotion (en magasin). Certaines de ces promotions comportent des règles supplémentaires contenant des informations sur la manière dont nous utiliserons et divulguons vos données à caractère personnel.

Nous collectons les informations nécessaires, votre nom et votre adresse e-mail par exemple, pour vous permettre de participer à l'activité et pour gérer notre relation contractuelle avec vous. Les données à caractère personnel que nous collectons dans le cadre d'un tirage au sort, d'un concours ou d'une promotion saisonnière ou autre peuvent être soumises à des avis de confidentialité supplémentaires.

En principe, nous obtenons vos données à caractère personnel directement auprès de vous. Cependant, dans certains cas, nous recevons des données à caractère personnel, comme vos préférences d'achat et vos activités, par le biais de bases de données publiquement accessibles, à travers nos activités de marketing numérique ou auprès de nos partenaires lorsqu'ils partagent ces informations avec nous. Veuillez consulter la section 2.3.3 ci-dessus pour en savoir plus.

2.3.5. Écoute des réseaux sociaux

Si vous communiquez activement sur nous ou sur nos marques sur les réseaux sociaux, nous collectons une copie de vos communications. Par exemple, si vous utilisez #TommyHilfiger en parlant d'un de nos articles, nous conserverons une copie du tweet et pourrions l'utiliser pour accroître la notoriété de nos marques. Pour ce faire, nous avons fait appel aux services d'écoute des réseaux sociaux de prestataire tiers. Veuillez noter que toute information que vous publiez ou divulguez via ces services deviendra publique et pourra être accessible à d'autres utilisateurs et au grand public.

Soyez vigilant lorsque vous communiquez des données à caractère personnel concernant d'autres personnes à nous ou à nos prestataires de services, car vous êtes responsable de la divulgation de ces données à caractère personnel de tiers. Si vous choisissez de connecter votre compte de média social à votre compte Tommy Hilfiger (lorsque cette fonctionnalité est disponible), vous partagerez avec nous certaines données à caractère personnel de votre compte de média social ; par exemple, votre nom, adresse e-mail, photo, liste de contacts du média social et toute autre information éventuellement accessible ou que vous rendez accessible lorsque vous connectez votre compte de média social à votre compte Tommy Hilfiger. Nous mènerons ces activités pour gérer notre relation contractuelle avec vous, avec votre consentement ou lorsque nous avons un intérêt légitime.

2.4. Pour vous offrir un accès Internet sans fil gratuit dans nos magasins

Lorsque vous utilisez gratuitement notre accès Internet sans fil dans nos magasins (ceux qui proposent cette option) et autres sites (lors d'événements marketing et de spectacles par exemple), nous collectons votre adresse MAC ainsi que des informations sur votre activité de navigation. L'accès au réseau sans fil gratuit n'est généralement disponible que lorsque votre appareil mobile est enregistré comme étant présent dans nos magasins, et après que vous avez accepté les conditions générales applicables d'accès au réseau sans fil gratuit. Nous mènerons ces activités pour gérer notre relation contractuelle avec vous, avec votre consentement ou lorsque nous avons un intérêt légitime.

2.5. Pour améliorer nos services et nos articles

Nous traitons vos données à caractère personnel pour identifier des tendances d'utilisation et des contenus de service personnalisés (par ex., articles, recommandations sur les tailles) sur les différents sites Web. Les informations que nous obtenons sont utilisées pour améliorer davantage nos services et nos articles, par exemple pour nous aider à créer et à concevoir

notre nouvelle collection, ou pour apporter des améliorations aux collections actuelles afin de répondre à vos attentes.

Par exemple, si vous communiquez activement sur nous ou nos marques sur les réseaux sociaux, si vous interagissez avec notre chatbot ou nos canaux de communication du service à la clientèle (notamment le chat), nous pouvons utiliser votre contribution pour améliorer nos services et nos articles. Nous mènerons cette activité lorsque nous avons un intérêt légitime.

2.6. Dans le cadre d'une vente ou d'une transaction commerciale

Nous pouvons partager vos données à caractère personnel avec un tiers dans le cadre d'une restructuration, d'une fusion, d'une vente, d'une coentreprise, d'une cession, d'un transfert ou autre aliénation de l'ensemble ou d'une partie de notre entreprise, de nos actifs ou actions (y compris dans le cadre d'une procédure de faillite ou procédure similaire). Ces tiers peuvent inclure, par exemple, une entité acquérante et ses conseillers. Nous mènerons cette activité lorsque nous avons un intérêt légitime.

2.7. Pour gérer et améliorer la fonctionnalité de nos sites Web

Lorsque vous visitez nos sites Web, nous plaçons des cookies sur votre navigateur ou sur votre appareil pour nous permettre d'améliorer la conception et le fonctionnement de nos sites Web ainsi que la réactivité de nos chatbots et de notre service de chat, et pour nous permettre d'assurer la gestion technique et fonctionnelle de nos sites Web (y compris la sécurité des informations), par exemple en identifiant des parties à faible latence de nos sites Web. Nous mènerons cette activité lorsque nous avons un intérêt légitime. Notre utilisation de cookies est décrite plus en détail dans notre avis relatif aux cookies que vous pouvez consulter [ici](#).

2.8. Pour vous demander de participer à nos enquêtes

Nous nous efforçons d'améliorer en permanence nos services et de les adapter encore mieux à vos besoins. C'est pourquoi, si vous nous avez contactés ou si vous avez acheté nos produits, nous pourrions vous inviter à participer à une ou plusieurs de nos enquêtes. Si vous décidez de participer et de répondre à nos enquêtes, vos commentaires seront utilisés pour gérer et améliorer nos produits et services. Nous pouvons également vous contacter pour comprendre de quelle manière nous pouvons améliorer notre relation. Nous le ferons si nous avons un intérêt légitime ou avec votre consentement.

2.9. Pour la sécurité et la prévention de la fraude

Dans la mesure nécessaire, nous sommes susceptibles d'utiliser vos données à caractère personnel pour gérer la sécurité et la fraude, notamment pour détecter et prévenir les cyberattaques ou les tentatives d'usurpation d'identité, ce qui relève de nos intérêts légitimes et sert également vos intérêts légitimes et ceux de tiers pour préserver la sécurité de nos services et de vos données à caractère personnel.

2.10. Pour protéger nos droits et nous défendre contre les poursuites en justice

Nous sommes susceptibles d'utiliser vos données à caractère personnel pour protéger nos droits et nous défendre en cas de poursuites judiciaires ainsi que pour répondre à des obligations légales et réglementaires, comme des demandes présentées par des autorités publiques et gouvernementales. Nous menons ces activités pour respecter une obligation légale ou parce que nous avons un intérêt légitime.

3. UTILISATION PAR LES MINEURS

Veuillez noter que nos sites Web ne sont pas destinés aux enfants de moins de seize (16) ans. Nous vous demandons de ne pas publier les commentaires ou contributions d'enfants en dessous de cet âge.

4. QUI A ACCÈS À VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ?

Vos données à caractère personnel sont accessibles à nos employés dans la mesure où cet accès leur est nécessaire pour pouvoir effectuer leur travail pour nous. En outre, nous divulguons les données à caractère personnel à :

- **Nos sociétés affiliées aux fins décrites dans le présent avis de confidentialité**, y compris notre société mère PVH Corp.
- **Nos prestataires de services tiers qui facilitent l'administration de nos sites Web, des initiatives marketing (y compris concours, loteries et promotions similaires), des services d'écoute de réseaux sociaux, de chatbot, d'outils de réservations et d'autres besoins commerciaux**, par exemple, hébergement de données, analyse de données, sécurité et technologie de l'information et fourniture d'infrastructure connexe, service aux clients, audit, prestataires de services de paiement, fournisseurs de services de marketing, et autres objectifs commerciaux.
- **D'autres personnes avec lesquelles vous choisissez de partager vos données à caractère personnel, notamment**, à titre d'exemple, des tiers qui sont nos partenaires ou avec lesquels nous interagissons, y compris partenaires marketing et médias sociaux.
- **Les pouvoirs publics, autorités judiciaires et de police, les autorités fiscales et autres autorités investies de pouvoirs d'enquête ou de missions d'autorité publique conformément à la loi applicable.**
- **D'autres parties lorsque nous avons une base juridique, par exemple pour nous conformer à une obligation légale ou lorsque nous avons obtenu votre consentement.**

5. PENDANT COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ?

Nous conservons vos données à caractère personnel tout au long de votre interaction active avec nous. Votre interaction avec nous cesse d'être considérée active si, pendant une période de deux (2) ans consécutifs, vous n'avez pas acheté d'article chez nous ou n'avez pas visité l'un de nos sites Web ou si vous n'avez pas réagi à nos communications par email. Après cette période de deux (2) ans, nous conserverons uniquement des données à caractère personnel spécifiques qui doivent être conservées (i) à la lumière des finalités pour lesquelles elles ont été obtenues, (ii) si elles sont requises pour se conformer à une obligation légale ou (iii) si nécessaire, pour protéger nos droits et notre position juridique.

6. TRANSFÉRONS-NOUS VOS DONNÉES EN DEHORS DE L'EEE ?

Oui, vos données à caractère personnel peuvent être transférées en dehors de l'Espace économique européen (« EEE »), par exemple vers des pays où nous avons des installations ou dans lesquels nous disposons de prestataires de services, notamment aux États-Unis, siège de notre société mère. Certains pays en dehors de l'EEE sont reconnus par la Commission européenne comme fournissant un niveau adéquat de protection des données conformément aux normes de l'EEE (la liste complète de ces pays est disponible [ici](#)). Pour les transferts de l'EEE vers des pays non reconnus par la Commission européenne comme assurant un niveau adéquat de protection des données, nous avons mis en place des mesures adéquates, telles que des clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne pour protéger vos données à caractère personnel. Dans certaines circonstances, les tribunaux, les forces de police, les agences de réglementation ou les autorités chargées de la sécurité de pays en

dehors de l'EEE peuvent avoir le droit d'accéder à vos données à caractère personnel. Si vous souhaitez recevoir une copie de nos garanties mises en œuvre (lorsque cela est possible), vous pouvez nous contacter aux coordonnées indiquées ci-dessous.

7. VOS DROITS

Nous respectons les droits qui vous sont accordés en vertu des lois en vigueur, y compris le droit d'accéder à vos données à caractère personnel que nous détenons à votre sujet, de rectifier ou d'effacer certaines données à caractère personnel, de limiter le traitement de vos données à caractère personnel et d'obtenir une copie électronique de vos données à caractère personnel aux fins de les transmettre à une autre société. Si vous souhaitez exercer l'un de vos droits, y compris votre droit à la suppression de vos données personnelles, veuillez contacter le service client ou accéder à "Mon compte". En cas de demande de suppression, vos données personnelles seront supprimées sur demande, sauf si la loi nous oblige à les conserver.

En outre, lorsque nous nous appuyons sur notre intérêt légitime pour traiter vos données à caractère personnel, vous avez le droit de vous opposer à ce traitement, en tout ou en partie, pour des raisons liées à votre situation particulière. Cela inclut le fait que vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel à des fins de marketing direct, y compris le profilage lié à ce marketing direct. Si vous souhaitez ne plus recevoir de communications de prospection, vous pouvez cliquer sur le lien d'exclusion du service dans le message correspondant.

Lorsque nous nous appuyons sur votre consentement pour traiter vos données à caractère personnel, vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment.

Pour vos droits concernant les cookies, veuillez vous reporter à notre avis relatif aux cookies que vous pouvez consulter ici.

Vous avez également le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de protection des données de votre pays ou région ou en cas de violation présumée du droit applicable à la protection des données. Une liste des autorités de protection des données est disponible en suivant le lien ici.

8. NOS COORDONNÉES

Tommy Hilfiger Europe B.V.

Service à la clientèle

Danzigerkade 165

1013 AP Amsterdam, Pays-Bas

Et

PVH Brands Belgium BV

Service à la clientèle

Van Breestraat 2

2018 Anvers, Belgique

Pour toute demande relative au présent avis de confidentialité :

e-mail : contact.fr-be@service.tommy.com

Formulaire en ligne : be.tommy.com/FR/CustomerService-ContactUs

Téléphone : 00800-86669445

Dernière mise à jour Juillet 2026

NOTICE D'INFORMATION SUR LES COOKIES

Nous vous invitons à consulter vos droits en relation avec les cookies en lisant la notice d'information sur les cookies accessible [ici](#).

(© 2023 Tommy Hilfiger Licensing BV.All rights reserved.)