

## CONDITIONS GÉNÉRALES DU MAGASIN EN LIGNE THE NORMAL COMPANY

Ce site Web (www.THE NORMAL COMPANY.com) est exploité par THE NORMAL COMPANY SL (ci-après « THE NORMAL COMPANY », « nous », « notre(nos) », « notre »), une société de droit espagnol, dont le siège social est situé à C/ Cuartel 91, 07300, Inca, Majorque, Îles Baléares, Espagne, enregistré au registre du commerce de Palma de Majorque et dont le numéro d'identification fiscale est B-16747958.

Ce site Web et les services qui s'y rapportent sont disponibles aux termes des Conditions générales suivantes (« CGV ») applicables à toutes les ventes des produits offerts par son intermédiaire (ci-après les « Produits »), et avec l'offre, le prix et la description de ceux-ci par l'intermédiaire dudit site Web, et, le cas échéant, les conditions particulières de ceux-ci incluses dans ce document, régissent votre relation juridique avec THE NORMAL COMPANY, composant l'intégralité de l'accord entre les deux parties.

Veuillez lire attentivement les conditions générales avant de passer des commandes sur ce site Web. Nous vous recommandons de conserver une copie de ces conditions générales pour référence ultérieure. L'acceptation de ces CGV par vous est une exigence essentielle afin de formaliser toute relation contractuelle entre vous et THE NORMAL COMPANY. Si vous n'êtes pas d'accord avec ces conditions générales, n'accédez pas ou n'utilisez pas ce site Web à l'avenir. Pour certaines campagnes, offres ou concours, des conditions supplémentaires s'appliqueront. Si vous souhaitez participer à une telle campagne, offre ou concours, vous devez vous conformer aux conditions générales qui leur sont applicables. En cas de contradiction entre les présentes conditions générales et les CGV, celles-ci prévaudront.

En particulier, nous souhaitons que vous soyez attentif à nos politiques relatives aux conditions d'achat énoncées dans les présentes Conditions générales et notre [Politique de confidentialité](#). Si vous êtes mineur, vous devez informer vos parents ou tuteurs de ces conditions générales et de la [Politique de confidentialité](#) de THE NORMAL COMPANY. Ils doivent exprimer leur acceptation des présentes avant que vous n'utilisiez ce site Web ou les services qui y sont offerts. Seules les commandes passées par des personnes majeures sont acceptées.

THE NORMAL COMPANY se réserve le droit de rectifier, modifier et/ou remplacer en tout ou en partie ce site Web, les informations et le matériel qu'il contient, ainsi que les conditions générales. Vérifiez périodiquement ces conditions générales pour d'éventuels changements ou modifications.

### Inscription

Pour effectuer des achats sur notre site Web, vous n'avez pas besoin de vous inscrire. Cependant, si vous souhaitez recevoir des avantages exclusifs et des services personnalisés, vous pouvez créer un compte THE NORMAL COMPANY [ici](#). Ces avantages et services, expliqués [ici](#) en détail, peuvent être modifiés de temps à autre pour les mettre à jour avec de nouvelles offres et/ou promotions pour vous.

En vous inscrivant, nous vous demandons de nous fournir des informations véridiques, exactes, à jour et complètes à tous égards. Il est important que vous complétiez votre profil dans Mon compte. Cela facilitera vos achats en ligne et nous aidera à adapter et à diriger nos communications et nos offres vers vous. Pour modifier votre profil, accédez à Mon compte sur THE NORMAL COMPANY.com, accédez à Mon profil et apportez les modifications que vous souhaitez.

Vous pouvez également consulter notre [Politique de confidentialité](#). À l'occasion, nous pouvons modifier les exigences d'enregistrement, dans auquel cas vous serez dûment informé.

### **Droit d'achat**

Avec la formalisation de l'achat via notre site Web, THE NORMAL COMPANY est tenu de mettre à votre disposition les Produits achetés, moyennant le paiement par vous du prix indiqué au moment de l'achat.

Lorsque vous effectuez un achat sur ce site Web, vos données personnelles vous seront demandées. Spécifiquement, vous devrez fournir votre nom réel, votre numéro de téléphone, votre adresse e-mail, votre adresse de livraison et d'autres informations demandées. Il vous sera également demandé de fournir des informations de paiement lors de la commande d'articles, en vous assurant que les informations de paiement que vous nous fournissez lors de la commande sont valides et correctes, et en confirmant que vous êtes la personne mentionnée dans les informations de facturation que vous nous fournissez.

En passant une commande, vous nous autorisez expressément à effectuer une vérification de vos données et, lorsque THE NORMAL COMPANY le juge nécessaire, à communiquer ou obtenir des informations de tiers (y compris toute information mise à jour) à votre sujet, y compris, mais sans s'y limiter, votre numéro de carte de crédit, à la valider, à obtenir l'autorisation initiale de celle-ci et à être en mesure d'autoriser l'opération d'achat.

### **Données personnelles**

Pour savoir comment nous traiterons vos données personnelles, consultez notre [Politique de confidentialité](#).

### **Conditions d'achat**

#### Stock

Les produits présentés sur ce site ne sont qu'une sélection du catalogue des CAMPEURS. Cette collection a été spécialement choisie pour la boutique en ligne THE NORMAL COMPANY.

La disponibilité de nos produits est en temps réel. Veuillez noter que les articles dans le sac THE NORMAL COMPANY ne sont pas réservés et peuvent être achetés par un autre client. Cela signifie qu'il est possible que certains produits sélectionnés ne soient pas en stock lorsque vous

allez faire l'achat. Si pour une raison quelconque, une fois l'achat effectué, il n'y a pas de stock du produit acheté, nous vous informerons par e-mail et vous offrirons la possibilité, si possible, d'attendre que nous réapprovisionnions le stock, auquel cas nous vous offrirons une nouvelle date de livraison, ou le remboursement du montant payé pour le produit ainsi que, le cas échéant, les frais d'expédition que vous auriez payés pour celui-ci.

Nos produits changent chaque saison.

### Effectuer un achat

THE NORMAL COMPANY utilise la procédure d'achat suivante :

Vous devez sélectionner et ajouter au Sac de THE NORMAL COMPANY (THE NORMAL COMPANY Bag) les articles que vous souhaitez acheter en cliquant sur l'icône Sac de THE NORMAL COMPANY (THE NORMAL COMPANY Bag) qui apparaît sur le site Web.

Le sac de THE NORMAL COMPANY comprendra le numéro de référence du ou des articles sélectionnés, leur nom, leur taille et leur prix (TVA comprise).

Dans le même sac, nous vous montrerons la liste des articles que vous avez à acheter, ainsi que le prix total (TVA et frais de port inclus). C'est ici que vous pourrez accéder à votre compte pour traiter votre commande si vous êtes déjà inscrit. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez vous inscrire ou continuer l'achat sans avoir à vous inscrire.

Une fois le(s) article(s) sélectionné(s), vous pourrez saisir votre code promotionnel si vous l'avez. Veuillez noter que le code de l'offre, son utilisation, sa durée, la possibilité d'accumuler d'autres offres ou non, et d'autres caractéristiques de celui-ci seront soumis à certaines conditions spéciales qui vous seront indiquées au moment où le code est fourni.

Ensuite, vous devez cliquer sur « Confirmer l'achat ». Vous devez remplir le bon de commande. Dans ce formulaire de commande, vous devez indiquer vos données personnelles et vos informations de paiement afin de traiter votre commande. Veuillez noter que toutes les données doivent être remplies correctement pour éviter toute confusion et tout problème lors de l'expédition du ou des articles achetés.

La vérification de ces données sera de votre seule et unique responsabilité. THE NORMAL COMPANY ne sera pas responsable des erreurs et inexactitudes de la commande si elle avait envoyé les Produits contenus dans la confirmation de commande.

Une fois que vous avez examiné vos données et la commande, vous devez lire et accepter les conditions d'achat et la politique de confidentialité, puis cliquer sur « Confirmer l'achat ».

### Confirmation de commande

Une fois que vous avez fait votre choix et émis la commande, vous recevrez un e-mail de THE NORMAL COMPANY confirmant que votre commande a été enregistrée (confirmation de commande). Cette confirmation de commande comprendra, mais sans s'y limiter, des informations concernant l'identification du ou des articles achetés, le prix total (TVA et frais d'expédition inclus) et les détails de livraison.

Si vous faites une erreur lors de votre commande, veuillez contacter notre service clientèle où nous serons heureux de vous aider. Cependant, assurez-vous toujours de vérifier votre commande avant de confirmer votre achat. Avant de confirmer, vous avez la possibilité de modifier les informations que vous avez saisies, telles que l'adresse de livraison ou de facturation ou les détails de votre carte de crédit ; vous pouvez également modifier ou supprimer des articles inclus dans votre sac de THE NORMAL COMPANY.

Si une erreur survient dans le message, il peut s'agir d'un problème de communication temporaire avec le réseau ou d'une erreur lors de l'écriture de l'adresse e-mail fournie. Dans les deux cas, veuillez contacter notre service clientèle à [customercare@nnormal.com](mailto:customercare@nnormal.com). Nous nous réservons le droit de ne pas accepter votre commande si, par exemple, il n'est pas possible d'obtenir une autorisation de paiement, si des restrictions d'expédition s'appliquent à un article particulier, ou si l'article n'est pas en stock. Si ce dernier se produit, nous vous informerons par e-mail et vous offrirons la possibilité, si possible, d'attendre que nous réapprovisionnions le stock, auquel cas nous vous offrirons un nouveau délai de livraison, ou le remboursement du montant payé pour le produit ainsi que, le cas échéant, les frais d'expédition que vous auriez payés pour celui-ci.

### Politique de tarification

Les prix indiqués sur ce site sont en euros et comprennent toutes les taxes applicables, à l'exception de celles qui sont expressément exclues. Tous les prix et offres correspondent à ceux publiés sur le site. Le prix des produits affichés sur ce site au moment de la confirmation de commande sera valable, sauf en cas d'erreurs typographiques. THE NORMAL COMPANY n'est pas responsable des frais spéciaux, des droits de douane ou des frais de livraison supplémentaires. Les prix indiqués sur le site annulent tous ceux précédemment publiés et sont valables au moment de la publication. THE NORMAL COMPANY se réserve le droit de modifier ses prix de détail à tout moment, à l'exception des commandes qui ont déjà été passées.

### Modes de paiement et sécurité

Il est possible de passer des commandes à tout moment, 24 heures sur 24, tous les jours de la semaine.

Comme indiqué sur la page de paiement, THE NORMAL COMPANY n'acceptera que les paiements effectués par cartes de crédit ou de débit, systèmes de paiement électronique ou

virement bancaire selon la disponibilité indiquée sur la page de paiement, en fonction du pays vers lequel la commande est envoyée.

Aucune autre forme de paiement ne sera acceptée, à l'exception de celles mentionnées ci-dessus.

En cas de paiement par carte de crédit/débit, vous devez confirmer que la carte de crédit/débit que vous utilisez est la vôtre ou que le titulaire de la carte vous a autorisé à l'utiliser. Les titulaires d'une carte de crédit/débit sont soumis à des contrôles de validation et d'autorisation par leur émetteur de carte. Si l'émetteur de votre carte refuse d'autoriser le paiement à THE NORMAL COMPANY, nous ne serons pas responsables de tout retard de livraison.

Nous ferons de notre mieux pour rendre ce site Web sûr. Afin d'assurer la sécurité des opérations de paiement, THE NORMAL COMPANY utilise un système de paiement sécurisé. Cela signifie que toutes les données sensibles (par exemple, le numéro de carte de crédit et la date d'expiration) sont cryptées et transmises directement à un serveur sécurisé, en utilisant la technologie Secure Socket Layer (SSL).

Les paiements effectués par le biais de plateformes de paiement numérique, telles que PAYPAL, seront dirigés vers la page appropriée afin que vous puissiez vous connecter et payer par le biais des services sécurisés de ces plateformes. L'utilisation de ces services peut entraîner des coûts supplémentaires découlant des frais facturés par ces entités, qui doivent être payés par vous. Ces coûts seront indiqués dans chaque cas, et toujours avant de procéder à la confirmation de l'achat.

Si vous sélectionnez le virement bancaire comme mode de paiement, une fois la commande terminée, la procédure à suivre apparaîtra à l'écran, ainsi que le numéro de compte auquel le virement doit être effectué. Veuillez noter que votre banque peut vous facturer des frais pour l'envoi d'un tel transfert. Si vous choisissez cette option de paiement, vous disposerez de 72 heures à compter de la fin de la commande pour effectuer le virement bancaire. Pendant ces 72 heures, le produit de votre commande sera réservé. Si nous ne recevons pas de confirmation de paiement dans ce délai, nous remettrons les produits en vente et votre commande sera annulée. La commande sera envoyée le premier jour ouvrable, du lundi au vendredi, à compter de la confirmation du paiement.

Nous conserverons, dans la mesure où nous y sommes autorisés, vos informations de commande et de paiement de manière sécurisée ; toutefois, en l'absence de négligence de notre part, nous ne pouvons être tenus responsables des pertes que vous pourriez subir si un tiers tente d'accéder sans autorisation aux informations que vous fournissez lors de l'accès à ce site Web ou lors de la commande à partir de ce site Web.

THE NORMAL COMPANY n'assumera pas la responsabilité des retards dans la livraison des marchandises qui résultent de l'absence d'autorisation de la banque.

THE NORMAL COMPANY se réserve le droit de suspendre toute commande pour des raisons de sécurité. Les clients concernés seront informés. Nous nous réservons également le droit d'annuler la commande lorsque nous ne sommes pas en mesure de vérifier les détails d'expédition et/ou de facturation, au cas où cela se produirait, nous vous en informerons. Nous nous réservons également le droit de ne pas accepter et/ou annuler une commande si nous pensons que l'acheteur souhaite obtenir les articles pour la revente.

#### Limite d'achat

Les clients finaux qui souhaitent acheter plus de 10 paires de chaussures doivent contacter le service clientèle de la boutique en ligne du THE NORMAL COMPANY, où ils recevront des informations détaillées sur les options d'achat. Les personnes et entités décrites à l'article 14, paragraphe 4, points 1.a et 2.a, de la directive 2006/112 seront considérées comme des clients ou des consommateurs finaux.

THE NORMAL COMPANY n'autorise pas l'achat des Produits proposés sur son site Web pour une revente ultérieure. Ainsi, l'accréditation obtenue avec l'acquisition du produit est personnelle et non transférable.

#### Caractéristiques d'achat

Vous pouvez acheter n'importe lequel de nos produits proposés sur le site Web, quels que soient votre nationalité ou votre lieu de résidence, mais veuillez noter que **nous ne livrons qu'aux adresses situées dans les territoires suivants** : Union européenne, Norvège, Suisse, Royaume-Uni, Andorre, États-Unis et Canada

Les articles offerts sur ce site sont une sélection de produits de la collection THE NORMAL COMPANY et répondent aux mêmes exigences de qualité et de garantie que ceux vendus dans les magasins THE NORMAL COMPANY.

Chaque produit contient les informations suivantes

- Nom du modèle
- Modèle d'image
- Tailles
- Matériaux
- Prix en Euros

THE NORMAL COMPANY vise à montrer la couleur de ses produits aussi près que possible de la couleur réelle. Cependant, la couleur des produits peut être sujette à des variations en fonction de la qualité de l'écran de votre ordinateur. Pour cette raison, le CAMPEUR ne peut pas garantir

que la couleur affichée sur l'écran est une reproduction exacte de l'original. Dans tous les cas, à la réception du produit acheté, vous pouvez exercer votre droit de rétractation, le retourner ou l'échanger contre un autre, sans aucune justification.

Les offres spéciales et les remises seront valables jusqu'à la date indiquée ou jusqu'à ce qu'il n'y ait plus d'articles en stock, selon la première éventualité.

Nos produits ont une garantie de 2 ans pour les défauts de fabrication, à compter du moment où le produit est livré. Pour faire usage de la garantie dans le délai légal de 2 ans suivant la livraison du produit, il sera essentiel de présenter la preuve d'achat. Vous pouvez le faire via l'adresse e-mail [customercare@THE NORMAL COMPANY.com](mailto:customercare@THE NORMAL COMPANY.com).

La garantie ne couvre pas les cas où l'usure ou le défaut est causé par une mauvaise utilisation du produit, ou par des défaillances causées par une négligence, des coups, une utilisation ou une manipulation inappropriée, ou des matériaux soumis à l'usure en raison d'une utilisation normale, ainsi que les cas où certaines des données de la garantie ou de la preuve d'achat et/ou le produit a été manipulé ou réparé par des tiers en dehors du THE NORMAL COMPANY.

Dans les cas qui justifient l'utilisation de la garantie, il sera opté pour la réparation, le remplacement de l'article, la remise ou le retour, dans les conditions légalement établies.

### **Livraisons et assurances**

THE NORMAL COMPANY assure chaque achat pendant le temps de transit jusqu'à la livraison à l'adresse de livraison spécifiée. Toutes les commandes traitées par THE NORMAL COMPANY sont livrées par des sociétés de transport réputées.

Les commandes seront traitées une fois la commande a été confirmée, le mode de paiement validé ou à partir de la réception du paiement en cas de paiement par virement bancaire.

Les délais de livraison dépendront de l'emplacement de nos entrepôts dans lesquels le produit acheté est situé, du lieu où l'expédition doit être effectuée, ainsi que du type d'expédition que vous choisirez.

Les frais d'expédition apparaîtront à l'écran au moment de l'achat avec le délai de livraison estimé, et peuvent varier en fonction de l'adresse d'expédition et du mode spécifique de chaque commande qui ont été choisis.

Vous pouvez en savoir plus sur les prix, les méthodes de livraison et les délais d'expédition [ici](#).

Les livraisons seront effectuées à l'adresse que vous avez indiquée, mais veuillez noter que nous ne livrons qu'aux adresses situées dans les territoires suivants : Union européenne, Norvège, Suisse, Royaume-Uni, Andorre, États-Unis et Canada.

Toutes les livraisons doivent être signées dès réception. Une fois le reçu signé, les articles seront sous votre responsabilité. Nous ne livrons pas à P.O. Boîtes.

Les livraisons peuvent également être effectuées dans l'un des magasins THE NORMAL COMPANY exploités par la filiale correspondante du Groupe THE NORMAL COMPANY.

Aucune livraison n'est effectuée les samedis, dimanches ou jours fériés locaux, régionaux ou nationaux.

Afin d'éviter des problèmes avec les livraisons (adresses incorrectes, personne absente de l'adresse), le formulaire correspondant doit être rempli correctement, en particulier la boîte avec le numéro de téléphone de contact.

Dès que vous confirmez votre achat, vous pouvez vérifier le statut de votre commande dans la section Vos commandes. Lorsque votre commande aura quitté l'entrepôt, nous vous enverrons un e-mail indiquant le numéro de suivi du colis attribué par la société de transport pour la livraison de votre ou vos articles, afin que vous puissiez vérifier avec eux l'état de l'expédition. Cela vous permet de voir où se trouve votre commande à tout moment. Vous recevrez également une notification par e-mail lorsque votre commande arrivera au magasin THE NORMAL COMPANY choisi. Les commandes composées de plusieurs articles peuvent être divisées pour accélérer l'expédition. Dans ce cas, nous vous enverrons un e-mail pour vous le faire savoir.

Nous vous informerons de toute cause de force majeure qui empêche ou retarde la livraison du produit, avec la proposition d'une nouvelle date de livraison sans aucune responsabilité pour le THE NORMAL COMPANY. Quiconque empêche la livraison de la commande pour des raisons sans rapport avec l'une des parties, à titre d'exemple, mais sans s'y limiter, les grèves, la guerre, les alertes sanitaires ou autres, les inondations ou autres catastrophes naturelles, l'absence ou l'impossibilité de fournir des matériaux, doit être compris comme des cas de force majeure.

THE NORMAL COMPANY conservera la propriété des articles jusqu'à ce que le paiement soit reçu.

### **Annulation de commande**

Vous pouvez annuler votre (vos) commande(s) à tout moment avant qu'elle (s) ne soit (sont) expédiée (s) ou avant que nous ayons commencé à la préparer s'il s'agit d'un produit personnalisé. Dans les deux cas, vous recevrez le remboursement intégral. Si votre commande a déjà été expédiée (c'est-à-dire a déjà quitté l'entrepôt), vous devrez attendre jusqu'à la livraison pour pouvoir annuler la commande, bien que cette annulation soit soumise aux conditions générales établies pour les retraits et les retours (voir la section « Retrait, modifications et retours »). Si votre commande est un produit personnalisé et a déjà commencé à être préparé, vous ne serez pas en mesure de l'annuler, de le retourner ou de l'échanger, sauf pour les défauts de fabrication.



Pour annuler une commande, accédez à la section « Vos commandes » et entrez le numéro de commande et l'adresse e-mail utilisés. Le système affichera automatiquement les détails de la commande et si l'option « Annuler » apparaît, vous devez cliquer dessus pour annuler la commande. Si cette option n'apparaît pas, cela signifie que votre commande a déjà quitté l'entrepôt ou a commencé à être préparée si elle est un produit personnalisé et ne peut pas être annulée.

Vous pouvez également contacter notre service clientèle pour annuler votre commande en envoyant un e-mail à [customercare@nnormal.com](mailto:customercare@nnormal.com).

## **Retrait, modifications et retours**

### Retrait

Vous avez le droit de résilier le présent contrat dans un délai de quatorze (14) jours calendaires sans justification, sauf dans le cas où :

- Il s'agit d'un produit personnalisé ou sur mesure, auquel cas vous reconnaissez et acceptez qu'en raison des caractéristiques particulières desdits produits, vous perdez votre droit de rétractation, de retour ou d'échange.

- Il s'agit d'un produit scellé qui ne se prête pas au retour pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui a été déballé après la livraison, comme les masques, les cosmétiques ou les produits d'hygiène personnelle.

Le délai de rétractation expirera le quatorzième (14) jour civil du jour où vous ou un tiers indiqué par vous, autre que le transporteur, avez acquis la possession matérielle des marchandises.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez informer THE NORMAL COMPANY, à l'adresse ci-dessous, de votre décision de vous rétracter du contrat par une déclaration sans équivoque (par exemple, une lettre envoyée par courrier ou par courriel). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de retrait que vous pouvez télécharger [ICI](#), bien qu'il ne soit pas obligatoire de l'utiliser.

THE NORMAL COMPANY (att. E-shop), THE NORMAL COMPANY (ATT. ESHOP),  
Polígono Industrial Fondos de L'estació  
Barcelona Sur 2C-2D  
08792 La Granada del Penedés  
(Barcelona). Espagne.  
Courriel : [customercare@nnormal.com](mailto:customercare@nnormal.com)

Pour respecter le délai de rétractation, vous devez envoyer la communication concernant l'exercice par vous de ce droit avant l'expiration du délai correspondant.

### Conséquences du retrait :

En cas de rétractation par vous, nous vous rembourserons tous les paiements que nous avons reçus pour l'achat du produit, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires résultant de votre choix d'un mode de livraison autre que le mode de livraison ordinaire le moins cher que nous offrons) sans retard indu et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours calendaires à compter de la date à laquelle vous nous informez de votre décision de vous rétracter du présent contrat. Nous procéderons à ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que vous avez utilisé pour la transaction initiale, sauf disposition contraire expresse de votre part ; en tout état de cause, vous n'encourez aucune dépense à la suite du remboursement. Nous pouvons retenir le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu la marchandise, ou jusqu'à ce que vous nous ayez fourni une preuve de retour de la marchandise, selon la première condition remplie.

Vous pouvez choisir entre l'enlèvement par nos soins du bien, auquel cas nous prenons en charge les frais de retour du bien, ou l'envoi direct du bien à l'adresse suivante, auquel cas vous devez assumer les frais directs de retour du bien, et le retour du bien doit être effectué sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours calendaires à compter de la date à laquelle vous avez communiqué votre décision de rétractation du contrat. Le délai est réputé écoulé si vous restituez le bien avant l'expiration du délai.

THE NORMAL COMPANY (att. E-shop),  
*Polígono Industrial Fondos de L'estació*  
*Barcelona Sur 2C-2D*  
*08792 La Granada del Penedés*  
*(Barcelona). Spain.*

Vous ne serez responsable que de la diminution de la valeur des marchandises résultant d'une manipulation autre que celle nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement des marchandises, celles-ci doivent être retournées dans leur emballage d'origine, ou si cela n'est pas possible dans une autre de caractéristiques similaires et adaptées au transport du produit.

### Échanges et retours

Si lors de la réception de votre commande vous n'êtes pas satisfait, vous disposez d'un délai de 30 jours à compter de la date de réception pour retourner le produit pour quelque raison que ce soit ou échanger ledit article contre un autre, sauf dans le cas d'un produit personnalisé ou personnalisé, auquel cas vous reconnaissez et acceptez qu'en raison des caractéristiques particulières desdits produits, son retour ou son échange n'est pas autorisé ; ainsi que des produits scellés qui ne sont pas appropriés pour être retournés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été déballés après la livraison, telle que des masques, des produits cosmétiques ou de l'hygiène personnelle, que vous pouvez retourner ou échanger si vous les ouvrez ou les déballer.

Pour retourner ou échanger une commande, vous devrez vérifier que les conditions suivantes sont remplies.

- Le produit n'a pas été utilisé.
- Le produit doit être retourné dans l'état dans lequel il a été expédié et, si possible, dans son emballage d'origine. Si l'emballage d'origine n'est pas disponible, il doit être remplacé par un emballage de taille et de capacité similaires.
- Le produit doit être retourné à nos bureaux (voir adresse ci-dessous) dans les 30 jours suivant la réception de votre commande.

THE NORMAL COMPANY n'autorise pas les changements dans les magasins multimarques qui vendent des produits de THE NORMAL COMPANY. De même, le THE NORMAL COMPANY ne permet pas le retour d'articles à la boutique en ligne lorsque ceux-ci ont été achetés dans des magasins de THE NORMAL COMPANY ou dans des magasins multimarques qui vendent des chaussures de THE NORMAL COMPANY.

Lorsque vous envoyez des articles pour retour ou échange, les produits doivent de préférence être présentés dans leur emballage d'origine, et seront envoyés par courrier régulier certifié à l'adresse indiquée ci-dessous (ainsi que pendant le processus de retour). Si vous choisissez la deuxième option, vous n'aurez qu'à suivre les étapes expliquées dans [www.nnormal.com](http://www.nnormal.com), puis le courrier ira récupérer l'envoi, mais veuillez noter que cette option n'est disponible que pour la récupération des produits dans le pays où l'achat a été effectué.

Les changements et les retours peuvent être effectués via notre boutique en ligne, vous devez retourner les articles à :

*THE NORMAL COMPANY (ATT. ESHOP),  
Polígono Industrial Fondos de L'estació  
Barcelona Sur 2C-2D  
08792 Grenade del Penedés  
(Barcelona). Espagne.*

Ou, dans l'un des magasins THE NORMAL COMPANY exploités par les filiales du groupe THE NORMAL COMPANY. Cliquez ici pour consulter les adresses de nos magasins en France.

### Remboursements

Pour demander le retour d'un article, procédez comme suit :

- Entrez dans la section « Vos commandes » et entrez le numéro de commande et l'adresse e-mail utilisés.

- Le système vous montrera les détails de la commande et l'option de retour. Cliquez sur cette option et indiquez le ou les articles que vous souhaitez retourner.

THE NORMAL COMPANY vous remboursera le montant que vous avez payé pour le (s) article(s). Si vous demandez le retour dans les 14 jours civils suivant le jour où vous ou un tiers autorisé par vous autres que le transporteur avez acquis la possession matérielle du produit, les conditions pour le droit de rétractation indiquées ci-dessus s'appliqueront à vous.

Puisque le THE NORMAL COMPANY a un délai de retour plus long (30 jours), si vous souhaitez retourner un article après les 14 jours civils suivant le jour où vous avez reçu les articles, mais avant l'expiration du délai de 30 jours, THE NORMAL COMPANY a le droit de déduire les frais de livraison initiaux.

Les frais directs de retour du ou des articles doivent toujours être à la charge du client, sauf en cas de défaut de fabrication ou de qualité, où THE NORMAL COMPANY sera responsable des frais de retour du ou des articles.

Si l'article est retourné en raison d'un défaut de fabrication ou de qualité dont THE NORMAL COMPANY est responsable, nous vous rembourserons le montant total dans les 10 jours ouvrables. Le paiement sera effectué automatiquement sur la carte de crédit ou le compte bancaire indiqué par le client, en fonction du mode de paiement utilisé par ce dernier.

En aucun cas les expéditions avec enlèvement de fret ne seront acceptées.

### Échanges

Pour demander un changement de taille ou de modèle, veuillez suivre ces étapes :

- Entrez dans la section « Mes commandes » et entrez le numéro de commande et l'adresse e-mail utilisés.

- Le système vous montrera les détails de la commande et l'option d'échange. Cliquez sur cette option et indiquez le ou les éléments que vous souhaitez échanger, puis sélectionnez la raison pour laquelle vous souhaitez effectuer la modification.

Dans le cas des échanges, l'acheteur est responsable de tous les frais de livraison et de ramassage. En aucun cas les expéditions avec enlèvement de fret ne seront acceptées.

Lorsque nous aurons reçu le (s) article(s), nous vous enverrons la nouvelle taille ou le (s) article(s), en utilisant le même service que celui utilisé pour l'achat original.

### **Assistance après-vente**

Notre service client dispose d'un service après-vente pour aider à résoudre tous les problèmes liés à nos articles ou livraisons, offrant aux clients une réponse rapide et efficace.

## **Contact**

Pour toute demande, question, réclamation ou suggestion concernant votre commande ou votre achat en ligne, veuillez envoyer un e-mail à : [customercare@normal.com](mailto:customercare@normal.com).

## **Droits de propriété intellectuelle**

Tous les droits de propriété intellectuelle (y compris le droit d'auteur, les brevets, les marques, les noms commerciaux, la base de données et les droits de conception) et toutes les informations et le matériel (y compris tous les logos, graphiques et logiciels) fournis via ce site Web sont la propriété de THE NORMAL COMPANY ou de ses sociétés affiliées, ou sont utilisés avec le consentement des titulaires de droits concernés, et sont explicitement réservés.

L'utilisation de ce site Web et de son contenu, ou l'achat de produits par son intermédiaire, ne signifie en aucun cas l'octroi de tout droit ou cession en relation avec les droits d'auteur, les conceptions, les marques de commerce et tout autre droit de propriété intellectuelle lié au contenu (tel que décrit dans la section Contenu, ci-dessous), y compris le logiciel THE NORMAL COMPANY et tous les codes HTML et autres contenus sur ce site Web et/ou avec les produits achetés. Ces Contenus, y compris les marques de tiers, les dessins et modèles et les droits de propriété intellectuelle mentionnés ou affichés sur ce site Web, sont protégés par la propriété intellectuelle nationale et d'autres lois et dispositions des traités internationaux.

Vous avez l'autorisation d'utiliser le Contenu uniquement de la manière expressément autorisée par THE NORMAL COMPANY et/ou un tiers titulaire de licence. La reproduction ou la redistribution du Contenu susmentionné est interdite et peut constituer des infractions civiles et pénales. Nonobstant ce qui précède, il est expressément interdit de copier et d'utiliser les documents énumérés ci-dessus sur tout autre serveur, emplacement ou support à des fins de publication, de reproduction ou de distribution.

## **Table des matières**

Outre les droits de propriété intellectuelle susmentionnés, le Contenu est défini comme l'ensemble des graphismes, photographies, y compris les droits d'image, de son, de musique, de vidéo, d'audio ou de texte sur ce site Web. THE NORMAL COMPANY met tout en œuvre pour s'assurer que le contenu du site Web est exact, à jour, complet et exact ou que le contenu ne contient pas de défauts, d'erreurs et/ou de virus. Cependant, THE NORMAL COMPANY ne peut garantir l'absence d'erreurs ou d'omissions ou que le contenu du site est mis à jour en permanence. D'autre part, THE NORMAL COMPANY se réserve le droit d'interrompre l'accessibilité à ce site pour des processus de maintenance ou de mise à jour. Nous recommandons toujours que tous les utilisateurs d'Internet s'assurent qu'ils ont un antivirus installé.

## **Usage non commercial**

Ce site Web est réservé à un usage personnel et non commercial. Vous ne pouvez pas modifier, copier, distribuer, transmettre, afficher, transformer, reproduire, publier, autoriser, exploiter commercialement, créer des œuvres dérivées de ce site, céder ou vendre le contenu, les logiciels, les produits ou les services contenus dans ce site Web. Vous ne pouvez pas utiliser ce site Web, ou une partie de son contenu, à des fins commerciales, y compris des publicités ou des activités publicitaires qui génèrent des profits sur votre propre site Web.

## **Votre activité**

Vous acceptez d'être personnellement responsable de votre utilisation de ce site Web et de toute votre communication et activité sur ce site Web. Si nous constatons que vous êtes ou avez été lié à des activités illégales, sans respecter les autres utilisateurs, ou que les conditions générales ont été violées, vous serez refusé l'accès à ce site Web temporairement ou définitivement.

## **Limitation de responsabilité**

En aucun cas THE NORMAL COMPANY ne sera tenu responsable des pertes, dommages ou dépenses directs ou indirects, quelle que soit la manière dont ils se sont produits, qui peuvent survenir en raison de et/ou causés par l'utilisation de ce site Web et/ou les informations ou matériaux qu'il contient, ou à la suite de l'inaccessibilité de ce site Web.

La clause ci-dessus n'exclut ni ne limite la responsabilité du THE NORMAL COMPANY dans les cas où la responsabilité ne peut être exclue ou limitée par la loi.

## **Indemnisation**

À notre demande, vous acceptez de nous indemniser pleinement, de nous défendre et de nous dégager de toute responsabilité si nécessaire, ainsi que notre personnel, nos administrateurs, nos agents, nos sociétés affiliées, nos titulaires de licence et nos fournisseurs contre toute responsabilité, réclamation, dépense, dommages et pertes, y compris les frais de justice qui surviennent dans le cas où vous violez ces conditions générales de quelque manière que ce soit, y compris dans le cas où une autre personne accède à ce site Web en utilisant votre compte à la suite de leur action ou inaction.

## **Partenariats**

Vous reconnaissez qu'il n'y a pas de participation conjointe, de partenariat, de relation de travail ou de délégation entre vous et THE NORMAL COMPANY en raison de ces conditions générales ou de l'utilisation de ce site Web. Vous acceptez de ne pas vous présenter comme un représentant, un mandataire ou un employé de THE NORMAL COMPANY, ne nous rendant pas responsables des représentations, actes ou omissions de votre part.

## **Pas de renonciation**

Si vous enfreignez les Conditions générales et que nous n'engageons pas de poursuites contre vous, nous pouvons en tout état de cause utiliser nos droits et recours dans toute autre situation où vous enfreignez les Conditions générales.

## **Modification des Conditions**

THE NORMAL COMPANY se réserve le droit de modifier le présent contrat, lorsqu'elle le jugera approprié ou afin d'adapter lesdits textes aux évolutions législatives ou technologiques ou à leur relation contractuelle avec des tiers. Vous serez bien informé de ces modifications. Ces modifications n'affecteront pas les commandes déjà passées au moment de la modification ou en cours.

## **Nullité partielle**

Si une partie de ces conditions d'emploi est illégale et donc invalide, cela n'affectera pas les autres dispositions conformément à la loi. Les parties s'engagent à renégocier les parties des conditions contractuelles nulles et non avenues et à les incorporer dans le reste des conditions contractuelles.

## **Loi applicable et règlement des différends**

Les présentes conditions générales sont régies et interprétées conformément au droit espagnol. Les Parties conviennent de régler toute divergence ou tout conflit hors cour et seulement dans le cas où il n'est pas possible les parties se soumettent aux Cours et Tribunaux qui correspondent par la loi. Dans le cas où l'Utilisateur serait considéré comme un consommateur et un utilisateur, les Tribunaux et Tribunaux correspondant à l'adresse de l'Utilisateur seront compétents pour connaître de toute divergence.

Notre entité est affiliée à Confianza Online (association à but non lucratif), inscrite au Registre National des Associations Groupe 1, Section 1, numéro national 594400, CIF G85804011, Calle de la Palma 59, Bajo A., 28015 Madrid (Espagne). Pour plus d'informations : [www.confianzaonline.es](http://www.confianzaonline.es).

De même, conformément aux dispositions de la loi sur le règlement extrajudiciaire des litiges, nous informons les consommateurs qu'encamper tant qu'entité affiliée et en vertu du Code de déontologie, les utilisateurs peuvent se tourner vers Confianza Online pour le règlement extrajudiciaire de tout litige (<https://www.confianzaonline.es/como-reclamar/formulario-de-reclamaciones/>). S'il s'agit de transactions électroniques avec les consommateurs, ou de la protection des données lorsqu'elles sont liées à ce domaine, les plaintes seront résolues par le Comité de médiation de confiance en ligne, accrédité pour le règlement alternatif des litiges de consommation. Si les plaintes concernent la publicité numérique ou la protection des données liées à ce domaine, elles seront soumises au Jury de la publicité AUTOCONTRÔLÉ.

Nous vous rappelons également que vous pouvez accéder à la plateforme de règlement des litiges en ligne de l'Union européenne en suivant ce lien : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>.

©THE NORMAL COMPANY