

CONDITIONS GÉNÉRALES

1. Le propriétaire et l'exploitant de la boutique en ligne accessible à l'adresse <https://surf.inc/pl/> (ci-après la "Boutique en ligne" ou la "Boutique") est la société Surf Inc Sp. z o.o., dont le siège social est situé à Cracovie, adresse : ul. Ks. Stanisława Truskowskiego 32a, 31-352 Cracovie, inscrite au Registre des Entrepreneurs du Registre National Judiciaire tenu par le Tribunal d'arrondissement de Cracovie-Śródmieście à Cracovie, Xle chambre commerciale du Registre National Judiciaire, sous le numéro KRS : 0000728287, NIP : 9592006709, REGON : 38001723300000, capital social : 14 300 PLN (ci-après le "Vendeur").
2. Les présentes Conditions Générales s'adressent à tous les utilisateurs et définissent les règles d'enregistrement et d'utilisation d'un Compte individuel, de la vente de produits par l'intermédiaire de la Boutique en ligne, ainsi que les conditions de la fourniture gratuite de services par voie électronique.
3. Le Client peut contacter la Boutique en ligne par e-mail à l'adresse : support@surf.inc ou par téléphone auprès du Service Client du lundi au vendredi de 8h00 à 16h00 au numéro : +48 576095399. Les messages reçus les samedis, dimanches et jours fériés recevront une réponse le jour ouvrable suivant pendant les heures de travail de la hotline.
4. Le responsable du traitement des données à caractère personnel est la société Surf Inc Sp. z o.o., dont le siège social est situé à Cracovie, adresse : ul. Ks. Stanisława Truskowskiego 32a, 31-352 Cracovie, inscrite au Registre des Entrepreneurs du Registre National Judiciaire tenu par le Tribunal d'arrondissement de Cracovie-Śródmieście à Cracovie, Xle chambre commerciale du Registre National Judiciaire, sous le numéro KRS : 0000728287, NIP : 9592006709, REGON : 38001723300000. Contact avec le responsable du traitement : support@surf.inc

§ 1 Définitions

Client – entité utilisatrice du site web de la Boutique, au profit de laquelle, conformément aux Conditions Générales et aux dispositions légales, des services peuvent être fournis par l'intermédiaire de la Boutique en ligne.

Code civil – la loi polonaise du 23 avril 1964, le Code civil (Journal officiel de 2022, position 1360, tel que modifié).

Consommateur – une personne physique qui accomplit avec un entrepreneur un acte juridique non directement lié à son activité commerciale ou professionnelle.

Compte individuel – un panneau attribué individuellement au Client après l'enregistrement des données dans le système de la Boutique en ligne, identifié par l'adresse e-mail et le mot de passe indiqués par le Client dans le système informatique du Vendeur, permettant au Client d'utiliser des fonctionnalités supplémentaires du site web de la Boutique.

Entrepreneur – une personne physique, une personne morale ou une unité organisationnelle sans personnalité juridique à laquelle la loi reconnaît la capacité juridique, exerçant en son nom propre une activité commerciale ou professionnelle et accomplissant un acte juridique directement lié à son activité commerciale ou professionnelle.

Entrepreneur traité comme un Consommateur – une personne physique concluant un Contrat de Vente directement lié à son activité commerciale, lorsqu'il ressort du contenu du contrat qu'il n'a pas pour cette personne un caractère professionnel, découlant notamment de l'objet de son activité commerciale rendu accessible sur la base des dispositions relatives au Registre central et à l'information sur l'activité économique.

Conditions Générales – les présentes conditions générales.

Boutique en ligne ou Boutique – le site web accessible à l'adresse : <https://surf.inc/pl/>.

Vendeur – la société Surf Inc Sp. z o.o., dont le siège social est situé à Cracovie, adresse : ul. Ks. Stanisława Truskowskiego 32a, 31-352 Cracovie, inscrite au Registre des Entrepreneurs du Registre National Judiciaire

tenu par le Tribunal d'arrondissement de Cracovie-Śródmieście à Cracovie, Xle chambre commerciale du Registre National Judiciaire, sous le numéro KRS : 0000728287, NIP : 9592006709, REGON : 38001723300000.

Produit – un produit présenté à chaque fois par le Vendeur dans le cadre de la Boutique en ligne, en vue de sa vente.

Coordonnées – les données suivantes au moyen desquelles le Client peut contacter la Boutique en ligne : adresse e-mail : support@surf.inc ou par téléphone auprès du Service Client du lundi au vendredi de 8h00 à 16h00 au numéro : +48 576095399.

Contrat de Vente ou Contrat – un contrat de vente de Produits conclu entre le Vendeur et le Client, dont les conditions sont définies notamment dans les présentes Conditions Générales. Le Contrat de Vente est conclu à l'aide de moyens de communication à distance, après acceptation de la Commande par le Vendeur selon les règles définies dans les présentes Conditions Générales.

Newsletter – un bulletin d'information concernant les nouveautés et les promotions dans la Boutique en ligne, à l'abonnement duquel le Client a consenti en indiquant son adresse e-mail dans le champ "Newsletter" sur le site web de la Boutique et en sélectionnant l'option "S'inscrire".

§ 2 Dispositions générales et règles d'utilisation de la Boutique

1. Chaque Client peut accéder à tout moment aux Conditions Générales via le lien "Conditions Générales" placé sur le site web de la Boutique en ligne.
2. Les informations relatives aux Produits publiées dans la Boutique en ligne, telles que les photographies, les descriptions et les prix, constituent une invitation à conclure un contrat de vente au sens de l'article 71 du Code civil, conformément aux Conditions Générales.
3. Les photographies et les descriptions des produits proposés servent à présenter les modèles précis de Produits qui y sont indiqués.
4. Les exigences techniques minimales dont le respect est nécessaire pour coopérer avec le système informatique utilisé par le Vendeur, y compris pour conclure un Contrat de Vente et fournir d'autres services électroniques, sont les suivantes :
 - (1) un ordinateur, un ordinateur portable ou un autre appareil multimédia disposant d'un accès à Internet ; (2) un accès à la messagerie électronique et une adresse e-mail valide ; (3) un navigateur Internet standard.
5. Il n'est pas permis :
 - a. d'utiliser la Boutique en ligne pour exercer une activité qui porterait atteinte aux intérêts du propriétaire de la Boutique, d'une manière contraire à la loi, aux bonnes mœurs ou portant atteinte aux droits de la personnalité de tiers,
 - b. de fournir à la Boutique des contenus illicites,
 - c. d'utiliser la Boutique d'une manière qui perturbe son fonctionnement, ou d'entreprendre des actions informatiques ou toute autre action visant à entrer en possession d'informations non destinées au Client, y compris les données d'autres Clients ;
 - d. de placer dans le cadre de la Boutique des informations commerciales non sollicitées, et
 - e. d'utiliser les contenus placés sur le site web de la Boutique à un usage autre qu'un usage personnel.

§ 3 Règles de passation des Commandes et de conclusion du Contrat de Vente

1. Le Vendeur permet la conclusion de contrats de vente de Produits par l'intermédiaire d'Internet et fournit d'autres services prévus par les présentes Conditions Générales.
2. Afin d'enregistrer un Compte individuel et de conclure un Contrat de Vente par l'intermédiaire du site web de la Boutique, le Client doit disposer d'un compte de messagerie électronique actif.

3. La création d'un Compte individuel n'est pas nécessaire pour passer une commande dans la Boutique en ligne.
4. Le Client peut passer des commandes dans la Boutique en ligne par l'intermédiaire du site web de la Boutique 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.
5. Pour passer une commande, il convient de sélectionner les Produits dans la Boutique, notamment quant à leur modèle, leur quantité et leur taille. Chaque Produit doit être ajouté au "Panier" au moyen de l'option "Ajouter au Panier". Le Client peut ensuite poursuivre la sélection des Produits. Après avoir constitué l'ensemble de la commande, il convient de passer au "Panier" et de poursuivre la procédure de passation de commande. En passant la commande, le Client peut se connecter au Compte individuel ou passer la commande en tant qu'"invité" en complétant ses données personnelles et son adresse de livraison dans les champs appropriés. Aux étapes suivantes, le Client a la possibilité de choisir le mode de livraison des Produits et le mode de paiement et est informé du prix total du Produit sélectionné et de sa livraison, ainsi que de tous les coûts supplémentaires qu'il est tenu de supporter en lien avec la commande.
6. Ensuite, le Client passe la commande en sélectionnant l'option "Passer commande avec obligation de paiement".
7. La condition de la passation d'une commande est l'acceptation des Conditions Générales et de la Politique de Confidentialité en cochant la case appropriée dans le formulaire de commande.
8. Les informations fournies par le Client au cours de la passation de la commande doivent être conformes à la vérité, actuelles et exactes. Le Vendeur se réserve la possibilité de refuser l'exécution d'une commande lorsque les données fournies sont à ce point inexactes qu'elles empêchent l'exécution de la commande, et en particulier empêchent la livraison correcte du Produit commandé. Avant de refuser l'exécution de la commande, le Vendeur tentera de contacter le Client afin de déterminer les données nécessaires.
9. Jusqu'à la confirmation de la sélection des Produits au moyen du bouton "Passer commande avec obligation de paiement", le Client a la possibilité d'apporter des modifications aux Produits de la commande, ainsi qu'aux données d'adresse pour l'expédition ou la facturation. Jusqu'au moment du paiement, le Client peut renoncer à la passation de la commande en ne poursuivant pas les étapes suivantes. Dans une telle situation, la commande du Client ne sera pas exécutée.
10. La passation d'une commande par le Client constitue une offre du Client au Vendeur en vue de la conclusion d'un contrat de vente de Produits au sens des dispositions du Code civil.
11. Après la passation de la commande, le Vendeur envoie à l'adresse e-mail indiquée par le Client une confirmation de la passation de la commande.
12. La conclusion du Contrat de Vente de Produits entre le Vendeur et le Client intervient à la réception par le Client de l'information relative à l'acceptation de la commande, visée au paragraphe 11. Cette information contient la confirmation des conditions du Contrat de Vente conclu sur la base des Conditions Générales.

§ 4 Création d'un Compte individuel

1. Afin de créer un Compte individuel, le Client est tenu de procéder gratuitement à l'enregistrement de ses données dans la base de la Boutique. L'enregistrement des données s'effectue en remplissant le formulaire d'inscription disponible sous l'onglet "Se connecter" avec la sélection de l'option "Pas de compte ? Créez-le ici". Le remplissage du formulaire requiert l'indication des données suivantes : prénom, nom, adresse e-mail ainsi que la définition d'un mot de passe individuel pour le Client. Le Client peut, à titre facultatif, indiquer sa date de naissance.
2. La condition de la création d'un Compte individuel est l'acceptation des Conditions Générales et de la Politique de Confidentialité en cochant la case appropriée dans le formulaire.
3. Après l'envoi du formulaire d'inscription rempli, le Client reçoit sans délai, par voie électronique à l'adresse e-mail indiquée dans le formulaire d'inscription, la confirmation de l'enregistrement du Compte individuel dans la Boutique par le Vendeur. À ce moment, le contrat de fourniture par voie électronique du service de

Compte individuel est conclu, et le Client obtient la possibilité d'accéder au Compte individuel et de modifier ses données indiquées au moment de l'inscription.

§ 5 Livraison

1. Les Produits sont livrés à l'adresse indiquée par le Client dans la commande sur le territoire de la République de Pologne ainsi que dans d'autres pays, pour autant que la possibilité de livraison vers un pays donné soit rendue accessible dans la Boutique au stade de la passation de la commande. Les pays de livraison disponibles et les coûts de livraison sont présentés dans le formulaire de commande.
2. Les Produits sont livrés par l'intermédiaire de la société de messagerie INPOST au moyen de consignes automatiques, ainsi que par l'intermédiaire de la société de messagerie DHL par un coursier et par les points et automates DHL POP.
3. Les frais de livraison des Produits sont indiqués dans le cadre du formulaire de commande.
4. Le jour de l'expédition du Produit au Client, le Vendeur envoie à l'adresse e-mail du Client une information relative à l'expédition du colis.
5. Lorsqu'un délai de livraison est indiqué en jours ouvrables, il convient d'entendre par là tous les jours du lundi au vendredi inclus, à l'exception des jours fériés légaux.
6. Le délai de livraison du Produit au Client est de 4 jours ouvrables au maximum, sauf si le Vendeur indique un délai plus court lors de la passation de la Commande. Dans le cas de Produits ayant des délais de livraison différents, le délai de livraison est le plus long des délais indiqués.
7. Le délai de livraison du Produit au Client, visé au paragraphe 6 ci-dessus, se calcule de la manière suivante :
 - a. En cas de choix par le Client d'un mode de paiement électronique ou par carte de paiement – à compter du jour du crédit du compte bancaire ou du compte de règlement du Vendeur.
 - b. En cas de choix par le Client du mode de paiement différé par l'intermédiaire de PayPal – à compter du jour de la notification au Vendeur par le prêteur de la conclusion d'un contrat de crédit avec le Client, mais au plus tard à compter du jour du crédit du compte bancaire du Vendeur des fonds provenant du crédit accordé au Client.
8. Le Client reçoit une facture pour la commande à l'adresse e-mail indiquée dans le formulaire de commande.
9. Le Vendeur propose la livraison gratuite lorsque le Client passe une commande d'un montant supérieur à 799 PLN. Si le Client retourne l'intégralité de la commande ou une partie des Produits, ce qui entraîne une réduction de la valeur de la commande en dessous de 799 PLN, le Vendeur a le droit de facturer les frais de livraison et de les déduire du montant dû au Client pour le retour des Produits.
10. Lorsque le Client ne réceptionne pas le colis contenant la commande, le Vendeur peut mettre à la charge du Client les frais du colis de retour au Vendeur.
11. En cas de livraison de Produits en dehors du territoire douanier de l'Union européenne, les Produits peuvent être soumis à des redevances de caractère public liées à l'importation, calculées conformément aux dispositions en vigueur dans le pays de destination. Toutes les redevances liées à l'importation des Produits, y compris les droits de douane, la TVA, les frais administratifs ainsi que les frais perçus par le transporteur ou l'agence en douane, sont à la charge du Client, sauf mention contraire expresse dans l'offre ou lors de la passation de la commande. Ces redevances ne sont pas incluses dans le prix du Produit ni dans les coûts de livraison présentés dans la Boutique. Le Client peut être tenu de les acquitter auprès du transporteur ou de l'autorité douanière compétente comme condition de la remise ou du dédouanement du colis.

§ 6 Prix et Paiements

1. Les prix indiqués sur le site web sont exprimés en zlotys polonais et sont des prix TTC, incluant la TVA.

2. Au prix du Produit s'ajoutent les frais d'expédition, dont le montant dépend du mode de livraison et de paiement choisi.
3. Le prix d'achat du Produit indiqué sur le site web de la Boutique est définitif et revêt un caractère contraignant à compter du moment où le Client reçoit le message électronique confirmant l'acceptation de la commande d'achat des Produits sélectionnés passée par le Client, visée au § 3 paragraphe 11. Ce prix ne changera pas, indépendamment des modifications de prix introduites sur le site web de la Boutique ou des campagnes promotionnelles ou de liquidation entamées.
4. Le Client paie le prix des Produits commandés ainsi que les frais de livraison, à son choix :
- a. par paiement BLIK via un système externe exploité par la société Polski Standard Płatności sp. z o.o, dont le siège social est situé à Varsovie, adresse : ul. Czerniakowska 87A, 00-718 Varsovie, avant la livraison ;
 - b. par virement rapide, par carte de paiement via le paiement électronique réalisé dans le système de paiement Przelewy24 exploité par la société Krajowy PayPro S.A. dont le siège social est situé à Poznań, adresse : ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań, avant la livraison ;
 - c. via l'application mobile Apple Pay pour les appareils mobiles équipés du système d'exploitation iOS, avant la livraison ;
 - d. via l'application Google Play pour les appareils mobiles équipés du système d'exploitation Android, avant la livraison ;
 - e. via le paiement électronique réalisé dans le système de paiement PayPo exploité par PayPo sp. z o. o., dont le siège social est situé à Varsovie, adresse : ul. Domaniewska 39, 02-672 Varsovie, avant la livraison.
 - f. via le paiement électronique réalisé dans le système de paiement PayPo exploité par la société ING Bank Śląski S.A. dont le siège social est situé à Katowice (iMoje).
 - g. via le paiement électronique réalisé dans le système Paynow, exploité par mElements S.A., avant la livraison ;
5. En ce qui concerne les paiements réalisés par l'intermédiaire du système Paynow, l'entité fournissant le service de paiement en ligne est mElements S.A.
6. Le Client peut payer les Produits au moyen d'un bon cadeau (Voucher). Le bon peut être utilisé :
- a) dans la Boutique en ligne, en saisissant le code du bon dans le champ de paiement lors de la passation de la commande ;
 - b) dans la boutique physique du Vendeur, en présentant le bon au personnel de la boutique à la caisse, pour autant que le Vendeur exploite une boutique physique dans le pays dans lequel le bon a été acheté.
- Les règles détaillées d'émission et d'utilisation des bons sont définies dans un Règlement des Bons Cadeaux distinct, disponible sur le site web de la Boutique.
7. En cas de choix par le Client d'un mode de paiement visé aux paragraphes 4a. – 4d. ainsi que 4g. du présent paragraphe, le Vendeur commencera l'exécution de la commande après réception de la confirmation du paiement en provenance du système de paiement. L'absence de réception du paiement sur le compte du Vendeur dans un délai de 3 jours ouvrables à compter de la date de conclusion du Contrat de Vente, puis dans un délai supplémentaire fixé par le Vendeur, ouvre la possibilité pour le Vendeur de résilier le Contrat de Vente.
8. En cas de choix par le Client du mode de paiement visé au paragraphe 4e. du présent paragraphe, le Vendeur commencera l'exécution de la commande après réception, en provenance du système PayPo, de la confirmation du crédit accordé au Client. L'absence de réception du paiement sur le compte du Vendeur dans un délai de 3 jours ouvrables à compter de la date de conclusion du Contrat de Vente, puis dans un délai supplémentaire fixé par le Vendeur, ouvre la possibilité pour le Vendeur de résilier le Contrat de Vente.
9. Le Vendeur se réserve le droit de modifier les prix des Produits se trouvant dans la Boutique, d'introduire de nouveaux Produits dans la Boutique, de mener et d'annuler des campagnes promotionnelles sur les pages de

la boutique, ou d'y apporter des modifications conformément au Code civil et à d'autres lois, étant entendu que de telles modifications ne portent pas atteinte aux droits des personnes ayant conclu des Contrats de Vente de Produits proposés par la Boutique avant la réalisation desdites modifications, ni aux droits des personnes autorisées à bénéficier d'une promotion donnée, conformément à ses conditions et pendant sa durée.

§ 7 Conditions générales de Garantie et de réclamation

1. Une réclamation peut être introduite par écrit en renvoyant le produit accompagné d'une description du défaut et de la preuve d'achat auprès de la Boutique, par lettre recommandée ou une autre forme d'envoi, à l'adresse : Ul. Goleniowska 59, 70-847 Szczecin, partie gauche de l'entrepôt. Les réclamations peuvent également être introduites par l'envoi d'un e-mail à l'adresse : support@surf.inc, en y joignant une description du défaut signalé et des photographies du produit défectueux ou une description du problème signalé, si la réclamation concerne des services gratuits fournis par voie électronique par le Vendeur.
2. Les Produits vendus dans la Boutique sont couverts par la garantie du fabricant. La garantie n'exclut, ne limite ni ne suspend les droits du Client découlant des dispositions relatives à la garantie légale pour les défauts de la chose vendue, visées dans le Code civil. Afin d'exercer les droits découlant de la garantie, le Client doit procéder conformément à la procédure décrite dans les conditions générales.
3. Il est recommandé que la réclamation comporte notamment : le prénom, le nom, l'adresse de correspondance, l'adresse e-mail à laquelle la réponse à la réclamation doit être envoyée si le Client souhaite recevoir une réponse par e-mail, la date d'acquisition du produit, une description exacte du produit et la date de la constatation du défaut, la demande du Client, le mode préféré par le Client d'être informé de la manière dont la réclamation est traitée, ainsi que l'information indiquant si le Client possède le statut d'Entrepreneur traité comme un Consommateur. Avec la réclamation, il convient de fournir au Vendeur, dans la mesure du possible, la preuve d'achat du produit. Il peut s'agir par exemple d'une copie du ticket de caisse, d'une copie de la facture, d'un relevé de carte de paiement ou d'une autre preuve.
4. Le Client recevra une information sur la manière dont la réclamation est traitée dans un délai de 14 jours à compter du jour de l'introduction de la demande par le Client.
5. Le Client recevra l'information sur la manière dont la réclamation est traitée à l'adresse e-mail indiquée par le Client ou par écrit (par lettre recommandée) à l'adresse indiquée par le Client.
6. Dans tous les cas, le Client peut utiliser le modèle de formulaire de réclamation disponible sur le site web de l'Office de la protection de la concurrence et des consommateurs à l'adresse : <https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/formularze/>.

§ 8 Réclamation sur le fondement de la garantie légale pour les défauts

1. Les dispositions du présent paragraphe s'appliquent aux réclamations relatives aux Produits achetés par un Consommateur ou un Entrepreneur traité comme un Consommateur jusqu'au 31 décembre 2022.
2. Si le Produit acheté présente un défaut physique ou juridique, le Vendeur est responsable envers le Client qui est Consommateur ou Entrepreneur traité comme un Consommateur sur le fondement de l'article 556 et suivants du Code civil (garantie légale pour les défauts).
3. Si le Produit vendu présente un défaut, le Client qui est Consommateur ou Entrepreneur traité comme un Consommateur peut :
 - a. faire une déclaration de réduction du prix ou de résiliation du Contrat de Vente, à moins que le Vendeur ne remplace sans délai et sans inconvénient excessif pour le Consommateur ou l'Entrepreneur traité comme un Consommateur le Produit défectueux par un Produit exempt de défauts ou ne supprime le défaut. Cette limitation ne s'applique pas si le Produit a déjà été remplacé ou réparé par le Vendeur, ou si le Vendeur n'a pas satisfait à l'obligation de remplacer le Produit par un Produit exempt de défauts ou de supprimer les défauts,

b. exiger le remplacement du Produit par un Produit exempt de défauts ou la suppression du défaut. Le Vendeur est tenu de remplacer le Produit défectueux par un Produit exempt de défauts ou de supprimer le défaut dans un délai raisonnable et sans inconvénient excessif pour le Consommateur ou l'Entrepreneur traité comme un Consommateur.

4. Le Client qui est Consommateur ou Entrepreneur traité comme un Consommateur peut, au lieu de la suppression du défaut proposée par le Vendeur, exiger le remplacement du Produit par un Produit exempt de défauts, ou au lieu du remplacement du Produit exiger la suppression du défaut, à moins que la mise de la chose en conformité avec le contrat selon le mode choisi par le Client ne soit impossible ou n'exige des coûts excessifs par rapport au mode proposé par le Vendeur. Lors de l'appréciation du caractère excessif des coûts, il est tenu compte de la valeur du Produit exempt de défauts, de la nature et de l'importance du défaut constaté, ainsi que des inconvénients auxquels un autre mode de satisfaction exposerait le Consommateur ou l'Entrepreneur traité comme un Consommateur.

5. Le Vendeur peut refuser de faire droit à la demande du Client qui est Consommateur ou Entrepreneur traité comme un Consommateur quant au remplacement du Produit par un Produit exempt de défauts ou à la suppression du défaut, si la mise du Produit défectueux en conformité avec le Contrat de Vente selon le mode choisi par le Client est impossible ou, par rapport au second mode possible de mise en conformité, exigerait des coûts excessifs. Les coûts de la réparation ou du remplacement sont à la charge du Vendeur.

6. Le Client qui exerce les droits découlant de la garantie légale est tenu de livrer la chose défectueuse à l'adresse du Vendeur. Le coût de la livraison du Produit est pris en charge par le Vendeur.

7. Le Vendeur est responsable au titre de la garantie légale si un défaut physique est constaté avant l'expiration d'un délai de deux ans à compter de la remise du Produit au Client qui est Consommateur ou Entrepreneur traité comme un Consommateur. L'action en suppression du défaut ou en remplacement du Produit par un Produit exempt de défauts se prescrit par un an, mais, lorsque le client est Consommateur ou Entrepreneur traité comme un Consommateur, ce délai ne peut prendre fin avant l'expiration du délai indiqué dans la première phrase. Dans ce délai, le Client qui est Consommateur ou Entrepreneur traité comme un Consommateur peut résilier le Contrat de Vente ou faire une déclaration de réduction du prix en raison d'un défaut du Produit. Si le Client qui est Consommateur ou Entrepreneur traité comme un Consommateur a exigé le remplacement du Produit par un Produit exempt de défauts ou la suppression du défaut, le délai pour résilier le Contrat de Vente ou faire la déclaration de réduction du prix commence à courir à l'expiration infructueuse du délai de remplacement du Produit ou de suppression du défaut.

8. En cas d'introduction d'une réclamation sur le fondement de la garantie légale, les dispositions du § 7 des présentes Conditions Générales "Conditions générales d'introduction des réclamations" s'appliquent.

§ 9 Réclamation sur le fondement du défaut de conformité du Produit au Contrat

1. Les dispositions du présent paragraphe s'appliquent aux réclamations relatives aux Produits achetés par un Consommateur ou un Entrepreneur traité comme un Consommateur après le 31 décembre 2022.

2. Dans le cas d'un Contrat de Vente conclu entre le Vendeur et un Consommateur ou un Entrepreneur traité comme un Consommateur, le Vendeur est responsable du défaut de conformité du Produit au Contrat de Vente selon les règles définies dans la loi du 30 mai 2014 relative aux droits des consommateurs (texte consolidé : Journal officiel de 2020, position 287, tel que modifié).

3. Le Vendeur n'est pas responsable du défaut de conformité du Produit au Contrat si le Consommateur ou l'Entrepreneur traité comme un Consommateur a été, au plus tard au moment de la conclusion du Contrat, expressément informé qu'une caractéristique précise du Produit s'écarte des exigences de conformité et a expressément et séparément accepté l'absence d'une caractéristique précise du Produit.

4. Si le Produit n'est pas conforme au contrat, le Consommateur ou l'Entrepreneur traité comme un Consommateur peut exiger sa réparation ou son remplacement.

5. Le Vendeur peut procéder à un remplacement lorsque le Consommateur ou l'Entrepreneur traité comme un Consommateur exige une réparation, ou le Vendeur peut procéder à une réparation lorsque le Consommateur ou l'Entrepreneur traité comme un Consommateur exige un remplacement, si la mise du

Produit en conformité avec le Contrat selon le mode choisi par le Consommateur ou l'Entrepreneur traité comme un Consommateur est impossible ou exigerait des coûts excessifs pour le Vendeur. Si la réparation et le remplacement sont impossibles ou exigeraient des coûts excessifs pour le Vendeur, celui-ci peut refuser de mettre le Produit en conformité avec le Contrat.

6. Lors de l'appréciation du caractère excessif des coûts pour le Vendeur, il est tenu compte de toutes les circonstances de l'affaire, en particulier de l'importance du défaut de conformité du Produit au Contrat, de la valeur du Produit conforme au Contrat, ainsi que des inconvénients excessifs pour le Consommateur ou l'Entrepreneur traité comme un Consommateur résultant d'un changement du mode de mise du Produit en conformité avec le Contrat.

7. Le Vendeur procède à la réparation ou au remplacement dans un délai raisonnable à compter du moment où le Vendeur a été informé par le Consommateur ou l'Entrepreneur traité comme un Consommateur du défaut de conformité au contrat, et sans inconvénient excessif pour le Consommateur ou l'Entrepreneur traité comme un Consommateur, en tenant compte de la spécificité du produit et de la finalité pour laquelle le Consommateur ou l'Entrepreneur traité comme un Consommateur l'a acquis. Les coûts de la réparation ou du remplacement, y compris en particulier les coûts des frais postaux, de transport, de main-d'œuvre et de matériaux, sont à la charge du Vendeur.

8. Le Consommateur ou l'Entrepreneur traité comme un Consommateur met à la disposition du Vendeur le Produit devant faire l'objet d'une réparation ou d'un remplacement. Le Vendeur récupère le Produit auprès du Consommateur ou de l'Entrepreneur traité comme un Consommateur à ses frais.

9. Le Consommateur ou l'Entrepreneur traité comme un Consommateur n'est pas tenu de payer pour l'usage ordinaire du Produit qui a ensuite été remplacé.

10. Si le Produit n'est pas conforme au Contrat, le Consommateur ou l'Entrepreneur traité comme un Consommateur peut faire une déclaration de réduction du prix ou de résiliation du contrat lorsque :

- a. le Vendeur a refusé de mettre le Produit en conformité avec le Contrat ;
- b. le Vendeur n'a pas mis le Produit en conformité avec le Contrat ;
- c. le défaut de conformité du Produit au Contrat persiste, bien que le Vendeur ait tenté de mettre le Produit en conformité avec le Contrat ;
- d. le défaut de conformité du Produit au Contrat est suffisamment important pour justifier une réduction du prix ou la résiliation du Contrat ;
- e. il ressort clairement de la déclaration du Vendeur ou des circonstances qu'il ne mettra pas le Produit en conformité avec le Contrat dans un délai raisonnable ou sans inconvénient excessif pour le Consommateur ou l'Entrepreneur traité comme un Consommateur.

11. Le prix réduit doit demeurer dans une proportion au prix résultant du Contrat identique à celle de la valeur du Produit non conforme au Contrat par rapport à la valeur du Produit conforme au Contrat.

12. Le Vendeur restitue au Consommateur ou à l'Entrepreneur traité comme un Consommateur les montants dus en conséquence de l'exercice du droit de réduction du prix sans délai, et au plus tard dans un délai de 14 jours à compter du jour de la réception de la déclaration du Consommateur relative à la réduction du prix.

13. Le Consommateur ou l'Entrepreneur traité comme un Consommateur ne peut résilier le Contrat si le défaut de conformité du Produit au Contrat est insignifiant. Il est présumé que le défaut de conformité du Produit au Contrat est significatif.

14. Si le défaut de conformité au Contrat ne concerne que certains des Produits livrés en vertu du Contrat, le Consommateur ou l'Entrepreneur traité comme un Consommateur peut résilier le Contrat uniquement à l'égard de ces Produits, ainsi qu'à l'égard d'autres Produits acquis par le Consommateur ou l'Entrepreneur traité comme un Consommateur en même temps que les Produits non conformes au Contrat, s'il ne peut raisonnablement être attendu que le Consommateur ou l'Entrepreneur traité comme un Consommateur accepte de ne conserver que les Produits conformes au Contrat.

15. En cas de résiliation du Contrat, le Consommateur ou l'Entrepreneur traité comme un Consommateur restitue sans délai le Produit au Vendeur à ses frais. Le Vendeur restitue le prix au Consommateur ou à l'Entrepreneur traité comme un Consommateur sans délai, et au plus tard dans un délai de 14 jours à compter du jour de la réception du Produit ou de la preuve de son renvoi.

16. Le Vendeur procède à la restitution du prix en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Consommateur ou l'Entrepreneur traité comme un Consommateur, à moins que le Consommateur ou l'Entrepreneur traité comme un Consommateur n'ait expressément consenti à un autre mode de restitution qui n'entraîne pour lui aucun coût.

17. Le Vendeur est responsable du défaut de conformité du Produit au contrat existant au moment de sa livraison et révélé dans un délai de deux ans à compter de ce moment, à moins que la durée d'utilité du Produit, déterminée par le Vendeur, ses prédécesseurs en droit ou les personnes agissant en leur nom, ne soit plus longue.

18. En cas d'introduction d'une réclamation sur le fondement du défaut de conformité du Produit au Contrat, les dispositions du § 7 des présentes Conditions Générales "Conditions générales d'introduction des réclamations" s'appliquent.

§ 10 Droit de rétractation du Contrat de Vente

1. Un Client qui est Consommateur ou Entrepreneur traité comme un Consommateur et qui a conclu un Contrat de Vente peut, dans un délai de 14 jours, se rétracter de celui-ci sans indiquer de motif, sur le fondement de la loi du 30 mai 2014 relative aux droits des consommateurs (texte consolidé : Journal officiel de 2020, position 287, tel que modifié).

2. Le délai de rétractation du Contrat de Vente commence à courir à compter de la prise de possession du Produit par le Consommateur ou l'Entrepreneur traité comme un Consommateur. Si le Consommateur ou l'Entrepreneur traité comme un Consommateur désigne un tiers, autre que le transporteur, autorisé à prendre possession du Produit, le délai de rétractation du Contrat de Vente commence à courir à compter de la prise de possession du Produit par cette personne.

3. Le Consommateur ou l'Entrepreneur traité comme un Consommateur peut se rétracter du Contrat de Vente en informant la Boutique de sa décision de se rétracter du contrat au moyen d'une déclaration univoque, par exemple envoyée par écrit à l'adresse : Surf Inc Sp. z o.o., ul. Ks. Stanisława Truszkowskiego 32a, 31-352 Cracovie, ou par e-mail à l'adresse : support@surf.inc. Dans tous les cas, le Client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation disponible sur le site web de l'Office de la protection de la concurrence et des consommateurs à l'adresse : <https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/formularze/>

4. Pour respecter le délai indiqué au paragraphe 1, il suffit d'envoyer la déclaration de rétractation avant son expiration.

5. En cas de rétractation du Contrat de Vente, celui-ci est réputé non conclu.

6. Si le Consommateur ou l'Entrepreneur traité comme un Consommateur a fait une déclaration de rétractation du Contrat de Vente avant que le Vendeur n'ait accepté son offre, l'offre cesse de lier.

7. Le Vendeur est tenu, sans délai et au plus tard dans un délai de 14 jours à compter du jour de la réception de la déclaration de rétractation du Contrat de Vente faite par le Consommateur ou l'Entrepreneur traité comme un Consommateur, de lui restituer les paiements effectués, à l'exception du coût de la livraison du Produit. Le Vendeur procède à la restitution du paiement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Consommateur ou l'Entrepreneur traité comme un Consommateur, à moins que le Consommateur ou l'Entrepreneur traité comme un Consommateur n'ait expressément consenti à un autre mode de restitution qui n'entraîne pour le Vendeur aucun coût supplémentaire, sous réserve du paragraphe 9 du présent paragraphe.

8. Si le Vendeur n'a pas proposé de récupérer le Produit auprès du Consommateur ou de l'Entrepreneur traité comme un Consommateur, le Vendeur a le droit de retenir la restitution des paiements reçus du consommateur jusqu'au moment de la réception du Produit en retour ou de la fourniture par le

Consommateur ou l'Entrepreneur traité comme un Consommateur de la preuve de son renvoi, selon celui de ces événements qui survient le premier.

9. Si le Consommateur ou l'Entrepreneur traité comme un Consommateur exerçant le droit de rétractation a choisi un mode de livraison du Produit autre que le mode de livraison ordinaire le moins coûteux proposé par le Vendeur, le Vendeur n'est pas tenu de restituer au Consommateur ou à l'Entrepreneur traité comme un Consommateur les coûts supplémentaires supportés par lui.

10. Le Consommateur ou l'Entrepreneur traité comme un Consommateur est tenu de restituer le Produit au Vendeur sans délai, mais au plus tard dans un délai de 14 jours à compter du jour où il s'est rétracté du Contrat de Vente. Pour respecter le délai, il suffit de renvoyer le Produit avant son expiration. Le Produit restitué doit être envoyé par le Client à l'adresse : Ul. Goleniowska 59, 70-847 Szczecin, partie gauche de l'entrepôt. En cas de rétractation du Contrat de Vente, le Client qui est Consommateur ou Entrepreneur traité comme un Consommateur supporte les coûts directs du retour du Produit. Par conséquent, le Vendeur n'est pas tenu de réceptionner un envoi renvoyé contre remboursement ni d'autres envois qui impliquent pour le Vendeur la nécessité d'effectuer une prestation pécuniaire.

11. Le Consommateur ou l'Entrepreneur traité comme un Consommateur est responsable de la diminution de la valeur du Produit résultant de son utilisation d'une manière allant au-delà de ce qui est nécessaire pour constater la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du Produit.

12. Le droit de rétractation n'appartient pas au Consommateur ou à l'Entrepreneur traité comme un Consommateur à l'égard des contrats :

- 1) de fourniture de services pour lesquels le consommateur est tenu de payer un prix, si l'entrepreneur a pleinement exécuté le service avec le consentement exprès et préalable du consommateur, qui a été informé avant le début de la prestation qu'après l'exécution de la prestation par l'entrepreneur il perdrait le droit de rétractation du contrat, et qui en a pris acte ;
- 2) dont l'objet de la prestation est un produit non préfabriqué, fabriqué selon les spécifications du consommateur ou destiné à satisfaire ses besoins individualisés ;
- 3) dont l'objet de la prestation est un produit livré dans un emballage scellé qui, après ouverture de l'emballage, ne peut être retourné pour des raisons de protection de la santé ou pour des raisons d'hygiène, si l'emballage a été ouvert après la livraison ;
- 4) dont l'objet de la prestation sont des produits qui, après la livraison, en raison de leur nature, sont indissociablement mêlés à d'autres produits ;
- 5) de fourniture de contenus numériques non fournis sur un support matériel, pour lesquels le consommateur est tenu de payer un prix, si l'entrepreneur a commencé la prestation avec le consentement exprès et préalable du consommateur, qui a été informé avant le début de la prestation qu'après l'exécution de la prestation par l'entrepreneur il perdrait le droit de rétractation du contrat, et qui en a pris acte, et si l'entrepreneur a remis au consommateur une confirmation.

§ 11 Échange du Produit

1. Sans préjudice du droit de rétractation du Contrat de Vente ainsi que des droits découlant de la garantie légale pour les défauts et du défaut de conformité du Produit au Contrat appartenant au Consommateur ou à l'Entrepreneur traité comme un Consommateur, le Vendeur permet au Client de recourir à un service gratuit d'échange du Produit acheté uniquement contre une autre taille du même Produit (du même modèle, dans la même couleur et la même variante), ci-après l'«Échange». L'Échange ne comprend qu'un changement de taille, par exemple pour une taille plus petite ou plus grande, et ne comprend pas l'échange du Produit contre un autre modèle, une autre couleur, une autre variante ou tout autre Produit. L'Échange est un service supplémentaire facultatif et ne limite, n'exclut ni ne suspend les droits légaux du Client, en particulier le droit de rétractation du Contrat de Vente visé au § 10 des Conditions Générales.

2. Le Client communique au Vendeur son souhait de recourir à l'Échange au moyen des coordonnées, dans un délai de 14 jours à compter du jour de la prise de possession du Produit, en indiquant la taille contre laquelle le Produit doit être échangé.
3. L'Échange n'est possible que si le même Produit dans la taille demandée est disponible dans la Boutique au moment de l'examen de la demande. Le prix du Produit dans la nouvelle taille est identique au prix du Produit acheté initialement. En cas d'indisponibilité de la taille demandée, le Vendeur en informe le Client, et le Client peut exercer le droit de rétractation du Contrat de Vente selon les règles définies au § 10.
4. La condition de la réalisation de l'Échange est le retour du Produit actuel dans un état inchangé, complet, sans traces d'utilisation allant au-delà de ce qui est nécessaire pour constater la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du Produit, accompagné des étiquettes. Le Client est responsable de la diminution de la valeur du Produit résultant de son utilisation d'une manière allant au-delà du champ indiqué ci-dessus.
5. Les coûts du renvoi du Produit échangé au Vendeur sont à la charge du Client, de manière analogue au cas du retour du Produit lors de la rétractation du Contrat de Vente. Le Produit doit être envoyé à l'adresse : Ul. Goleniowska 59, 70-847 Szczecin, partie gauche de l'entrepôt. Le Vendeur n'est pas tenu de réceptionner les envois renvoyés contre remboursement.
6. Le Vendeur envoie le Produit dans la nouvelle taille sans percevoir du Client de frais supplémentaires quelconques, y compris sans frais de nouvelle livraison. Le Vendeur expédie le Produit dans la nouvelle taille sans délai après réception du Produit retourné.
7. L'Échange d'un exemplaire donné de Produit n'est possible qu'une seule fois. Un nouveau changement de taille du même exemplaire dans le cadre de l'Échange n'est pas possible. Dans un tel cas, le Client peut exercer le droit de rétractation du Contrat de Vente selon les règles générales.
8. La prise de possession du Produit dans la nouvelle taille fait courir un nouveau délai de 14 jours pour se rétracter du Contrat de Vente à l'égard de ce Produit, conformément au § 10 des Conditions Générales.

§ 12 Autres services fournis par voie électronique

1. Le Vendeur prend des mesures afin d'assurer le fonctionnement pleinement correct de la Boutique, dans la mesure résultant des connaissances techniques actuelles, et s'engage à remédier dans un délai raisonnable à toutes les irrégularités signalées par les Clients.
2. Outre le fait de permettre la conclusion de Contrats de Vente par l'intermédiaire de la Boutique conformément aux présentes Conditions Générales, le Vendeur fournit également gratuitement aux Clients, par voie électronique, les services suivants :
 - a. le service de Newsletter,
 - b. le service de Compte individuel,
 - c. le service de Notification de disponibilité du Produit.
3. Afin de commencer la fourniture du service de Newsletter, le consentement à recevoir la Newsletter est requis de la part du Client par l'indication de son adresse e-mail dans le champ approprié sur le site web de la Boutique et sa confirmation en cliquant sur le lien d'activation envoyé par le Vendeur à l'adresse e-mail indiquée par le Client (moment du commencement de la fourniture du service d'envoi de la Newsletter).
4. La Newsletter est fournie gratuitement pour une durée indéterminée. Le Client a la possibilité, à tout moment et sans indiquer de motif, de se désabonner de la Newsletter (renoncer à la Newsletter), en particulier en cliquant sur le lien de désactivation figurant dans chaque Newsletter envoyée au Client sous la forme d'un e-mail, ou en envoyant une demande appropriée au Vendeur en utilisant les coordonnées, ainsi qu'en indiquant son adresse e-mail dans le champ "Se désabonner de la Newsletter" sur le site web de la Boutique.
5. Le service de Compte individuel est disponible après l'enregistrement des données dans le système de la Boutique selon les règles décrites au § 4 des Conditions Générales et consiste à mettre à la disposition du Client un panneau individuel dans le système informatique du Vendeur, permettant au Client d'utiliser des

fonctionnalités supplémentaires du site web de la Boutique, telles que la modification des données du Client, le maintien de la session du Client après sa connexion au Compte individuel, ainsi que la conservation et la mise à la disposition du Client de l'historique des commandes et le suivi de l'état des commandes.

6. Le service de Notification de disponibilité du Produit est disponible après avoir complété le champ approprié avec une adresse e-mail.

7. Le Client a le droit à tout moment de demander la cessation de la fourniture par la Boutique des services indiqués au paragraphe 1. Dans un tel cas, le contrat de fourniture des services de Newsletter ou du service de Compte individuel, respectivement, est résilié, et le Vendeur dispose de 14 jours pour, respectivement, supprimer le Compte individuel ou supprimer les données du Client de la base de données des personnes ayant consenti à recevoir la Newsletter, sous réserve des règles de traitement des données à caractère personnel des Clients énoncées dans le document "Politique de Confidentialité", disponible sur le site web de la Boutique sous l'onglet "Politique de Confidentialité".

§ 13 Protection des données à caractère personnel

1. Les données à caractère personnel du Client sont traitées par la société Surf Inc Sp. z o.o, dont le siège social est situé à Cracovie, adresse : ul. Ks. Stanisława Truszkowskiego 32a, 31-352 Cracovie, inscrite au Registre des Entrepreneurs du Registre National Judiciaire tenu par le Tribunal d'arrondissement de Cracovie-Śródmieście à Cracovie, Xle chambre commerciale du Registre National Judiciaire, sous le numéro KRS : 0000728287, NIP : 9592006709, REGON : 38001723300000, en qualité de responsable du traitement des données à caractère personnel.

2. Le Vendeur applique des mesures techniques et organisationnelles appropriées assurant la protection des données à caractère personnel.

3. Les règles et les finalités du traitement des données à caractère personnel des Clients sont énoncées dans le document "Politique de Confidentialité", disponible sur le site web de la Boutique sous l'onglet "Politique de Confidentialité".

§ 14 Dispositions finales

1. Les Conditions Générales s'appliquent à compter du 1er janvier 2023.

2. Les contrats conclus par le Vendeur sont conclus en langue polonaise.

3. Le Vendeur est responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat. Dans le cas des contrats conclus avec des Clients qui sont des Entrepreneurs, le Vendeur n'est responsable qu'en cas de dommage causé intentionnellement, dans les limites des pertes réellement subies par le Client qui est un Entrepreneur. La phrase précédente ne s'applique pas à l'Entrepreneur traité comme un Consommateur.

4. Les parties s'efforceront de résoudre à l'amiable tout litige survenant en lien avec le contrat conclu sur la base des présentes Conditions Générales.

5. Le recours aux modes extrajudiciaires de traitement des réclamations et de recouvrement des créances revêt un caractère volontaire. Des informations détaillées relatives à la possibilité pour le Client de recourir à de tels modes de traitement des réclamations et de recouvrement des créances, ainsi que les règles d'accès à ces procédures, figurent sur le site web de l'Office de la protection de la concurrence et des consommateurs (www.uokik.gov.pl). Des informations à ce sujet peuvent également être disponibles aux sièges et sur les sites web des Inspections commerciales de voïvodie, des médiateurs de la consommation d'arrondissement (municipaux), ainsi que des organisations sociales dont les missions statutaires comprennent la protection des consommateurs. Un Client qui est Consommateur ou Entrepreneur traité comme un Consommateur dispose des modes extrajudiciaires suivants de recouvrement des créances et de traitement des réclamations :

- a. la possibilité d'introduire une demande de mise en œuvre d'une procédure de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation sur le fondement de la loi du 23 septembre 2016 relative à la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation (Journal officiel de 2016, position 1823), c'est-à-

dire par exemple auprès de l'Inspecteur commercial de voïvodie à Katowice ; b. l'introduction d'une demande d'examen de l'affaire par le Tribunal arbitral permanent de la consommation opérant auprès de l'Inspection commerciale de voïvodie compétente ; et c. le fait de s'adresser au Médiateur municipal des droits des consommateurs pour obtenir de l'aide dans le domaine de la protection des intérêts et des droits des consommateurs. d. la résolution du litige peut également être facilitée par la plateforme en ligne RLL (ODR), disponible à l'adresse : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

6. L'absence d'acceptation des Conditions Générales rend impossible l'achat des Produits proposés par la Boutique. La Boutique permettra au Client de prendre connaissance des Conditions Générales lors de la passation de la commande. Toutes les commandes acceptées par le Vendeur en vue de leur exécution avant le jour de l'entrée en vigueur de nouvelles Conditions Générales sont exécutées sur la base des Conditions Générales en vigueur le jour de la passation de la commande par le Client. Les Clients disposant d'un Compte individuel seront informés d'une modification des Conditions Générales par correspondance électronique. Un Client qui n'accepte pas les modifications introduites dans les Conditions Générales a le droit de se rétracter du contrat de fourniture de services par voie électronique.

7. Le droit applicable à la résolution de tout litige survenant en lien avec les présentes Conditions Générales est le droit polonais. Pour les questions non réglées dans les présentes Conditions Générales, les dispositions de droit polonais d'application générale s'appliquent, en particulier le Code civil ainsi que d'autres dispositions pertinentes de droit d'application générale.