

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DE LA BOUTIQUE EN LIGNE TENNIS-ZONE.FR

En vigueur à partir du 27.12.2023

Valable jusqu'au 13.08.2024

TABLE DES MATIÈRES :

- 1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES**
- 2. SERVICES ÉLECTRONIQUES DANS LA BOUTIQUE EN LIGNE**
- 3. CONDITIONS DE CONCLUSION DU CONTRAT DE VENTE**
- 4. MODALITÉS ET DÉLAIS DE PAIEMENT POUR LE PRODUIT**
- 5. COÛT, MODALITÉS ET DATE DE LIVRAISON ET DE RETRAIT DU PRODUIT**
- 6. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS**
- 7. PROCÉDURES DE RÉCLAMATION ET DE RECOURS EXTRAJUDICIAIRES ET RÈGLES D'ACCÈS À CES PROCÉDURES**
- 8. DROIT DE RENONCER AU CONTRAT**
- 9. DISPOSITIONS CONCERNANT LES COMMERÇANTS**
- 10. OPINIONS SUR LES PRODUITS**
- 11. DISPOSITIONS FINALES**
- 12. EXEMPLES DE FORMULAIRES**

La Boutique en ligne www.tennis-zone.fr se préoccupe des droits des consommateurs. Le consommateur ne peut pas renoncer aux droits qui lui sont accordés par la loi sur les droits des consommateurs. Les dispositions contractuelles moins favorables au consommateur que les dispositions de la loi sur les droits des consommateurs sont invalides et les dispositions de la loi sur les droits des consommateurs s'appliquent à leur place. Par conséquent, les dispositions du présent Règlement n'ont pas pour but d'exclure ou de limiter les droits des consommateurs en vertu des dispositions légales obligatoires et tout doute éventuel doit être interprété en faveur du consommateur. En cas d'incompatibilité entre les dispositions du présent Règlement et les dispositions ci-dessus, ces dispositions prévaudront et seront appliquées.

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1. La Boutique en ligne disponible à l'adresse Internet www.tennis-zone.fr est géré par la société Strefa Tenisa Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka Komandytowa, dont le siège social est situé à Varsovie (siège social et adresse de livraison) : Al. Bohaterów Września 12, 02-389 Varsovie); inscrite au registre des entrepreneurs du registre judiciaire national sous le numéro KRS 0000545256 ; tribunal du registre où sont conservés les documents de la société : Tribunal de district de la ville de Varsovie à Varsovie, XII Département du Registre du commerce sous le numéro NIP : 7010469498 ; REGON : 360859723; adresse électronique : info@tennis-zone.fr et numéro de téléphone de contact : (+48) 22 823 37 48.

1.2. Le présent Règlement s'adresse aussi bien aux consommateurs qu'aux entrepreneurs utilisant la Boutique en ligne, sauf si une disposition donnée du Règlement le prévoit.

1.3. L'Administrateur des données personnelles traitées dans la Boutique en ligne dans le cadre de la

mise en œuvre des dispositions du présent Règlement est le Vendeur. Les données personnelles sont traitées aux fins, pour la durée et sur la base des motifs et principes indiqués dans la politique de confidentialité publiée sur le site Internet de la Boutique en ligne. La politique de confidentialité contient principalement des règles concernant le traitement des données personnelles par l'Administrateur dans la Boutique en ligne, y compris les bases, les objectifs et la durée du traitement des données personnelles et les droits des personnes concernées, ainsi que des informations concernant l'utilisation de cookies et d'outils d'analyse dans la Boutique en ligne. L'utilisation de la Boutique en ligne, y compris les achats, est volontaire. De même, la fourniture de données personnelles par l'Utilisateur du Service ou le Client de la Boutique en ligne est volontaire, sous réserve des exceptions indiquées dans la politique de confidentialité (conclusion du contrat et obligations légales du Vendeur).

1.4. Définitions :

1.4.1. JOUR OUVRABLE – un jour du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés.

1.4.2. FORMULAIRE D'INSCRIPTION - formulaire disponible dans la Boutique pour la création d'un Compte.

1.4.3. FORMULAIRE DE COMMANDE - Service Électronique, formulaire interactif disponible dans la Boutique en ligne permettant de passer une Commande, notamment en ajoutant des Produits au panier électronique et en précisant les termes du Contrat de Vente, notamment le mode de livraison et de paiement.

1.4.4. CLIENT – (1) une personne physique ayant la pleine capacité juridique, et dans les cas prévus par les dispositions généralement applicables, également une personne physique ayant une capacité juridique limitée; (2) personne morale; ou (3) une unité organisationnelle sans personnalité juridique, à laquelle la loi confère la capacité juridique; - qui a conclu ou a l'intention de conclure un Contrat de vente avec le Vendeur.

1.4.5. CODE CIVIL - Loi sur le Code civil du 23 avril 1964 (J.O. 1964. n° 16, pos. 93, tel que modifié).

1.4.6. COMPTE - Service électronique, marqué d'un nom individuel (login) et d'un mot de passe fournis par le Destinataire, ensemble de ressources dans le système informatique du Prestataire de Services, dans lequel les données fournies par le Destinataire et les informations sur les Commandes passées par lui dans la Boutique en ligne sont stockées.

1.4.7. NEWSLETTER - Service électronique, service de distribution électronique fourni par le Prestataire de services par courrier électronique et SMS, qui permet à tous les Destinataires qui l'utilisent de recevoir automatiquement du Prestataire de services le contenu périodique des éditions ultérieures de la newsletter contenant des informations sur les Produits, les nouveautés et promotions dans la Boutique en ligne.

1.4.8. PRODUIT- objet mobilier/service disponible dans la Boutique en ligne et faisant l'objet du Contrat de vente entre le Client et le Vendeur.

1.4.9. CGV&U – présent règlement de la Boutique en ligne.

1.4.10. BOUTIQUE EN LIGNE - boutique en ligne du Prestataire de services disponible à l'adresse Internet suivante : www.tennis-zone.fr.

1.4.11. VENDEUR, PRESTATAIRE DE SERVICES - société Strefa Tenisa Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka Komandytowa, dont le siège social est situé à Varsovie (siège social et adresse de livraison) : Al. Bohaterów Września 12, 02-389 Varsovie) ; inscrite au registre des entrepreneurs du registre judiciaire national sous le numéro KRS 0000545256; tribunal du registre où sont conservés les documents de la société : Tribunal de district de la ville de Varsovie à Varsovie, XII Département du Registre du commerce sous le numéro NIP : 7010469498 ; REGON : 360859723 et adresse de courrier électronique : www.tennis-zone.fr.

1.4.12. CONTRAT DE VENTE - contrat de vente d'un Produit conclu entre le Client et le Vendeur par l'intermédiaire de la Boutique en ligne.

1.4.13. SERVICE ÉLECTRONIQUE - service fourni par voie électronique par le Prestataire de services au Destinataire par l'intermédiaire de la Boutique en ligne.

1.4.14. DESTINATAIRE – (1) une personne physique ayant la pleine capacité juridique, et dans les cas prévus par les dispositions généralement applicables, également une personne physique ayant

une capacité juridique limitée; (2) personne morale; ou (3) une unité organisationnelle sans personnalité juridique, à laquelle la loi confère la capacité juridique; - utilisant ou ayant l'intention d'utiliser le Service électronique.

1.4.15. LOI SUR LES DROITS DES CONSOMMATEURS - Loi du 30 mai 2014 sur les droits des consommateurs (J.O. de 2014, pos. 827, tel que modifié).

1.4.16. LOI SUR LA TVA - Loi du 11 juin 2004 sur la taxe sur la valeur ajoutée (J.O. 2004 n° 54, pos. 535, tel que modifié).

1.4.17. COMMANDE - déclaration de la volonté du Client soumise à travers le Formulaire de Commande et visant directement à conclure un Contrat de Vente d'un Produit ou des Produits avec le Vendeur.

2. SERVICES ÉLECTRONIQUES DANS LA BOUTIQUE EN LIGNE

2.1. Les Services électroniques suivants sont disponibles dans la Boutique en ligne : Compte, Formulaire de commande et Newsletter.

2.1.1. Compte - l'utilisation du compte est possible après avoir effectué deux étapes ultérieures par le Destinataire - (1) remplir le formulaire d'inscription, (2) cliquer sur le champ « Continuer ». Dans le Formulaire d'inscription, le Destinataire doit fournir les données suivantes : nom et prénom/nom de la société, adresse (rue, numéro de maison/appartement, code postal, ville, pays), adresse e-mail, numéro de téléphone de contact et mot de passe.

2.1.1.1. Le Service électronique Compte est fourni gratuitement pour une durée indéterminée. Le Destinataire peut, à tout moment et sans indication de motif, supprimer le Compte (se retirer du Compte) en envoyant une demande appropriée au Prestataire de services, notamment par e-mail à l'adresse suivante : www.tennis-zone.fr ou par écrit à l'adresse suivante : Al. Bohaterów Września 12, 02-389 Varsovie.

2.1.2. Formulaire de commande - l'utilisation du formulaire de commande commence lorsque le Client ajoute le premier Produit au panier électronique de la Boutique en ligne. La commande est passée une fois que le client a accompli deux étapes consécutives au total - (1) remplir le Formulaire de commande et (2) cliquer sur le champ « Commander et payer » sur le site de la Boutique en ligne après avoir rempli le Formulaire de commande - jusqu'à ce stade, il est possible de modifier soi-même les données saisies (pour cela, il convient de suivre les messages affichés et les informations disponibles sur le site de la Boutique en ligne). Dans le Formulaire de commande, le Client doit fournir les données suivantes concernant le Client : nom et prénom/nom de la société, adresse (rue, numéro de maison/appartement, code postal, ville, pays), adresse e-mail, numéro de téléphone de contact et les données concernant le Contrat de vente : Produit(s), quantité de Produit(s), lieu et mode de livraison du (des) Produit(s), mode de paiement. Dans le cas de Clients qui ne sont pas des consommateurs, il est également nécessaire de fournir le nom de l'entreprise et le numéro NIP.

2.1.2.1. Le Service électronique Formulaire de commande est fourni gratuitement et constitue un service unique qui prend fin lorsqu'une Commande est passée par son intermédiaire ou lorsque le Client cesse de passer une Commande par l'intermédiaire du Destinataire.

2.1.3. Newsletter - l'utilisation de la Newsletter est possible après l'accomplissement de trois étapes consécutives par le Destinataire - (1) fournir dans l'onglet « Newsletter » visible sur le site de la Boutique en ligne l'adresse e-mail à laquelle les éditions successives de la Newsletter doivent être envoyées, (2) cliquer sur le champ « S'inscrire », puis (3) confirmer l'intention de s'abonner à la Newsletter en cliquant sur le lien de confirmation envoyé à l'adresse e-mail fournie. Il est également possible de s'abonner à la Newsletter en cochant la case correspondante lors de la création d'un Compte ou de la passation d'une Commande - le Destinataire est abonné à la Newsletter dès la création du Compte ou la passation de la Commande.

2.1.3.1. Le Service électronique Newsletter est fourni gratuitement pour une durée indéterminée. Le Destinataire peut, à tout moment et sans indication de motif, se désinscrire de la Newsletter (se retirer de la Newsletter) en envoyant une demande appropriée au Prestataire de services, notamment par e-mail à l'adresse suivante : www.tennis-zone.fr ou par écrit à l'adresse suivante : Al. Bohaterów

Wrzeźnia 12, 02-389 Varsovie.

2.2. Exigences techniques nécessaires à la coopération avec le système téléinformatique utilisé par le Prestataire de services : (1) ordinateur, ordinateur portable ou autre appareil multimédia avec accès à Internet; (2) accès au courrier électronique; (3) navigateur Internet dans la version actuelle : Mozilla Firefox, Internet Explorer, Microsoft EDGE, Opera, Google Chrome, Safari; (4) résolution d'écran minimale recommandée : 1024x768 ; (5) activation des cookies et de la prise en charge de Javascript dans le navigateur Internet.

2.3. Le Destinataire est tenu d'utiliser la Boutique en ligne dans le respect de la loi et des bonnes pratiques, en tenant compte des droits personnels, des droits d'auteur et de la propriété intellectuelle du Prestataire de services et des tiers. Le Destinataire est tenu de saisir des données conformes à la situation réelle. Il est interdit au Destinataire de services de fournir du contenu illégal.

2.4. La procédure de réclamation concernant les Services électroniques est indiquée au point 6. du Règlement.

3. CONDITIONS DE CONCLUSION DU CONTRAT DE VENTE

3.1. La conclusion du Contrat de Vente entre le Client et le Vendeur a lieu après que le Client ait passé une Commande à l'aide du Formulaire de commande dans la Boutique en ligne conformément au point 2.1.2 du Règlement.

3.2. Le prix du produit indiqué sur le site de la Boutique en ligne est exprimé en EURO et inclut les taxes. Le Client est informé du prix total TTC du Produit faisant l'objet de la Commande, ainsi que des frais de livraison (y compris les frais de transport, de livraison et de services postaux) et autres frais, et lorsque le montant de ces frais ne peut être déterminé - de l'obligation de les payer, sur les pages de la Boutique en ligne lors de la passation de la Commande, y compris au moment de l'expression de la volonté du Client d'être lié par le Contrat de vente.

3.3. Procédure de conclusion d'un Contrat de vente dans la Boutique en ligne au moyen du Formulaire de commande.

3.3.1. La conclusion du Contrat de Vente entre le Client et le Vendeur a lieu après que le Client ait passé une Commande dans la Boutique en ligne conformément au point 2.1.2 du Règlement.

3.3.2. Après avoir passé la Commande, le Vendeur confirme immédiatement sa réception et accepte en même temps la Commande pour réalisation. La confirmation de la réception de la Commande et de son acceptation pour réalisation se fait par l'envoi par le Vendeur au Client d'un message électronique à l'adresse électronique du Client fournie lors de la Commande qui contient au moins les déclarations du Vendeur sur la réception de la Commande et son acceptation pour réalisation et la confirmation de la conclusion du Contrat de vente. Dès que le Client reçoit l'e-mail mentionné ci-dessus, le Contrat de vente est conclu entre le Client et le Vendeur.

3.4. Le contenu du Contrat de vente conclu est enregistré, sécurisé et mis à la disposition du Client par (1) la mise à disposition du présent Règlement sur le site Internet de la Boutique en ligne et (2) l'envoi au Client du message électronique dont il est question au point 3.3.2. du Règlement. Le contenu du Contrat de vente est également enregistré et sécurisé dans le système informatique de la Boutique en ligne du Vendeur.

4. MODALITÉS ET DÉLAIS DE PAIEMENT POUR LE PRODUIT

4.1. Le Vendeur met à la disposition du Client les modes de paiement suivants pour le Contrat de vente :

4.1.1. Virement bancaire ;

4.1.2. Carte de paiement ou virement bancaire à l'intermédiaire d'un système de paiement externe ;

4.1.3. Espèces ou carte lors du retrait en personne

4.1.4. Carte-cadeau - détails décrits dans le règlement de la carte-cadeau : [link](#)

4.2. Délai de paiement :

4.2.1. Si le Client choisit de payer par virement bancaire, par carte cadeau, par paiement électronique ou par carte de paiement, il est tenu d'effectuer le paiement dans un délai de 4 jours calendaires à compter de la conclusion du Contrat de vente.

4.2.2. Si le Client choisit de payer en espèces contre remboursement lors du retrait du colis ou de payer en espèces lors du retrait en personne, le Client est tenu d'effectuer le paiement lors du retrait du colis.

4.3. Si le Client n'effectue pas le paiement dans le délai dont il est question au point 4.2. du Règlement, le Vendeur a le droit de résilier le Contrat de vente. Après l'expiration inefficace du délai de paiement, le Vendeur enverra au Client une déclaration de résiliation du contrat par e-mail conformément à l'art. 492 du Code civil.

5. COÛT, MODALITÉS ET DATE DE LIVRAISON ET DE RETRAIT DU PRODUIT

5.1. Le produit est livré sur le territoire français avec les exclusions prévues dans la « Liste des prix de livraison ».

5.2. La livraison du Produit au Client est payante, sauf disposition contraire du Contrat de vente. Les frais de livraison des Produits (y compris les frais de transport, de livraison et de services postaux) sont indiqués au Client sur le site de la Boutique en ligne dans l'onglet d'informations concernant les frais de livraison et lors de la Commande, y compris lorsque le Client exprime sa volonté d'être lié par le Contrat de vente.

5.3. Le Vendeur met à la disposition du Client les méthodes suivantes de livraison ou de retrait du Produit :

5.3.1. Livraison par livreur, livraison par livreur contre remboursement.

5.4. Le Vendeur indique sur le site Internet de la Boutique en ligne le nombre de jours ouvrables nécessaires à la livraison et au traitement de la Commande. Le délai maximum est de 14 jours calendaires, à moins qu'un délai différent n'ait été convenu entre les parties dans un accord individuel.

5.5. Si le Client choisit une boîte postale, y compris un distributeur de colis, un point de retrait ou un point de collecte automatique comme mode de Livraison, l'adresse de Livraison est l'adresse du point choisi par le Client au moment de la commande.

5.6. Délai de préparation du Produit pour le retrait par le Client - si le Client choisit le retrait personnel du Produit, le Produit sera prêt à être récupéré par le Client à la date indiquée lors de la passation de la commande. Dans le cas de Produits avec des dates de préparation au retrait différentes, la date de préparation au retrait est la plus longue indiquée ; Le Client sera en outre informé par le Vendeur de la disponibilité du Produit à être récupéré. Le début du délai pour que le Produit soit prêt à être récupéré par le Client est compté de la manière suivante :

5.6.1. Si le Client choisit le mode de paiement par virement bancaire, paiement électronique ou carte de paiement - à compter de la date de crédit du compte bancaire ou du compte courant du Vendeur.

5.6.2. Si le Client choisit le mode de paiement en espèces lors du retrait en personne - à compter de la date de conclusion du Contrat de vente.

6. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

6.1. Le présent point 6. du Règlement définit la procédure de traitement des réclamations commune à toutes les réclamations soumises au Vendeur, notamment les réclamations concernant les Produits, les Contrats de vente, les Services électroniques et autres réclamations liées au fonctionnement du Vendeur ou de la Boutique en ligne.

6.2. La base et l'étendue de la responsabilité sont définies dans les dispositions légales généralement applicables, en particulier le Code civil, la loi sur les droits des consommateurs et la loi sur la fourniture de services électroniques du 18 juillet 2002 (J.O. n° 144, pos. 1204 tel que modifié).

6.2.1. Les dispositions détaillées concernant les réclamations concernant le Produit - bien meuble - acheté par le Client dans le cadre du Contrat de Vente conclu avec le Vendeur jusqu'au 31 décembre 2022, sont précisées dans les dispositions du Code Civil dans sa version en vigueur jusqu'au 31 décembre 2022, en particulier l'art. 556-576 du Code civil. Ces dispositions définissent notamment le fondement et l'étendue de la responsabilité du Vendeur à l'égard du Client si le Produit vendu présente un défaut physique ou juridique (garantie). Le Vendeur est tenu de fournir au Client un Produit exempt de défauts. Conformément à l'article 558 § 1 du Code civil, la responsabilité du

Vendeur au titre de la garantie pour un Produit acheté conformément à la phrase précédente à l'encontre d'un Client qui n'est pas un consommateur est exclue.

6.2.2. Les dispositions détaillées concernant la réclamation du Produit - bien meuble (y compris un bien meuble avec des éléments numériques), à l'exclusion toutefois d'un bien meuble qui sert uniquement de support à un contenu numérique - acheté par le Client sur la base d'un Contrat de vente conclu avec le Vendeur à partir du 1er janvier 2023 sont spécifiées dans les dispositions de la Loi sur les droits des consommateurs dans la formulation en vigueur à compter du 1er janvier 2023, en particulier les articles 43a - 43g de la Loi sur les droits des consommateurs. Ces dispositions définissent notamment le fondement et l'étendue de la responsabilité du Vendeur à l'égard du consommateur en cas de non-conformité du Produit au Contrat de vente.

6.2.3. Les dispositions détaillées concernant la réclamation du Produit - contenu ou service numérique ou appareil mobile utilisé exclusivement comme support d'un contenu numérique - acheté par le Client sur la base d'un Contrat de vente conclu avec le Vendeur à partir du 1er janvier 2023 sont spécifiées dans les dispositions de la Loi sur les droits des consommateurs dans la formulation en vigueur à compter du 1er janvier 2023, en particulier les articles 43h - 43q de la Loi sur les droits des consommateurs. Ces dispositions définissent notamment le fondement et l'étendue de la responsabilité du Vendeur à l'égard du consommateur en cas de non-conformité du Produit au Contrat de vente.

6.3. Une réclamation peut être déposée, par exemple :

6.3.1. par écrit à l'adresse : Al. Bohaterów Września 12, 02-389 Varsovie;

6.3.2. sous forme électronique, par courrier électronique à l'adresse suivante : www.tennis-zone.fr.

6.4. L'envoi ou le retour du produit dans le cadre d'une réclamation peut se faire à l'adresse suivante : Al. Bohaterów Września 12, 02-389 Varsovie.

6.5. Il est recommandé d'indiquer dans la description de la réclamation : (1) les informations et les circonstances concernant l'objet de la réclamation, en particulier le type du défaut et la date de survenance des irrégularités ou du manque de respect du contrat; (2) la demande de la manière de mettre le Produit en conformité avec le Contrat de vente ou une déclaration de réduction du prix ou de renonciation au Contrat de vente ou autre demande; et (3) les coordonnées du plaignant - cela facilitera et accélérera le traitement de la réclamation. Les exigences indiquées dans la phrase précédente ne sont que des recommandations et n'affectent pas l'efficacité des réclamations soumises sans la description recommandée de la réclamation.

6.6. Si les coordonnées fournies par le plaignant changent au cours du traitement de la réclamation, le plaignant est tenu d'en informer le Vendeur.

6.7. Le plaignant peut joindre à sa réclamation des éléments de preuve (par exemple, des photos, des documents ou le Produit) en rapport avec l'objet de la réclamation. Le Vendeur peut également demander au plaignant de fournir des informations supplémentaires ou d'envoyer des preuves (par exemple des photos) si cela peut faciliter et accélérer le traitement de la réclamation par le Vendeur.

6.8. Le Vendeur répond à la réclamation immédiatement, et au plus tard dans les 14 jours calendaires suivant sa réception.

7. PROCÉDURES DE RÉCLAMATION ET DE RECOURS EXTRAJUDICIAIRES ET RÈGLES D'ACCÈS À CES PROCÉDURES

7.1. Les informations détaillées sur la possibilité de recourir par le Client à des moyens extrajudiciaires de réclamation et de recours ainsi que les règles d'accès à ces procédures sont disponibles dans les bureaux et sur le site Internet de l'Office de la concurrence et de la protection des consommateurs à l'adresse suivante :

https://uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php.

7.2. Il existe également un point de contact auprès du Président de l'Office de la concurrence et de la protection des consommateurs (téléphone : 22 55 60 333, email : kontakt.adr@uokik.gov.pl ou adresse postale : Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-030 Varsovie.), dont la mission est, entre autres, de fournir une assistance aux consommateurs en matière de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

7.3. Le Consommateur possède les possibilités suivantes d'utiliser les moyens extrajudiciaires pour traiter les réclamations et les recours : (1) demande de résolution des litiges auprès d'un tribunal permanent de la consommation (pour plus d'informations, voir : <http://www.spsk.wiih.org.pl/>) ; (2) demande de résolution extrajudiciaire des litiges auprès d'un inspecteur de voïvodie de l'inspection commerciale (pour plus d'informations, voir le site web de l'inspecteur compétent pour le lieu d'activité du Vendeur); et (3) assistance d'un médiateur de la consommation de powiat (municipal) ou d'une organisation sociale dont les missions statutaires incluent la protection des consommateurs (par exemple, Fédération des consommateurs, Association polonaise des consommateurs). Les conseils sont fournis, entre autres, par courrier électronique à l'adresse porady@dlakonsumentow.pl et par l'intermédiaire du service d'assistance téléphonique aux consommateurs au numéro 801 440 220 (service d'assistance téléphonique ouvert les jours ouvrables, de 8h00 à 18h00, prix de l'appel selon le tarif de l'opérateur).

7.4. Une plateforme de règlement en ligne des litiges entre consommateurs et professionnels au niveau de l'Union européenne (plateforme ODR) est disponible à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. La plate-forme ODR est un site Internet interactif et multilingue qui offre un guichet unique aux consommateurs et aux entreprises souhaitant résoudre à l'amiable un litige relatif à des obligations contractuelles découlant d'un contrat de vente ou de service en ligne (pour plus d'informations, voir la plate-forme elle-même ou l'adresse du site Internet de l'Office de la concurrence et de la protection des consommateurs : https://uokik.gov.pl/spory_konsumenckie_faq_platforma_odr.php).

8. DROIT DE RENONCER AU CONTRAT

8.1. Le consommateur qui a conclu un contrat à distance peut, dans un délai de 14 jours calendrier, résilier le contrat sans donner de motif et sans encourir de frais, à l'exception des frais visés au point 8.8 du Règlement. Pour respecter le délai, il suffit d'envoyer une déclaration avant son expiration. La déclaration de résiliation du contrat peut être faite, par exemple :

8.1.1. par écrit à l'adresse : Al. Bohaterów Września 12, 02-389 Varsovie;

8.1.2. sous forme électronique, par courrier électronique à l'adresse suivante : www.tennis-zone.fr;

8.2. Le retour du Produit - objets mobiliers (y compris les objets mobiliers contenant des éléments numériques) dans le cadre de la résiliation du contrat peut avoir lieu à l'adresse suivante : Al. Bohaterów Września 12, 02-389 Varsovie.

8.3. Un exemple de formulaire de résiliation est inclus dans l'annexe n° 2 de la loi sur les droits des consommateurs et est également disponible au point 13 du Règlement. Le consommateur peut utiliser l'exemple du formulaire, mais ce n'est pas obligatoire.

8.4. Le délai de résiliation commence à courir :

8.4.1. pour un contrat en exécution duquel le Vendeur livre le Produit, étant obligé de transférer sa propriété - à partir de la prise de possession du Produit par le consommateur ou un tiers désigné par lui autre que le transporteur, et dans le cas d'un contrat qui : (1) couvre de nombreux Produits livrés séparément, en lots ou en parties - à partir de la prise de possession du dernier Produit, lot ou partie, ou (2) implique une livraison régulière des Produits pendant une période de temps spécifiée - à partir de la prise de possession du premier produit;

8.4.2. pour les autres contrats - à compter de la date de conclusion du contrat.

8.5. En cas de résiliation du Contrat conclu à distance, le Contrat est réputé non conclu.

8.6. Produits - objets meubles, y compris les objets meubles comportant des éléments numériques :

8.6.1. Le Vendeur est tenu de rembourser immédiatement au consommateur, au plus tard dans un délai de 14 jours calendaires à compter de la date de réception de la déclaration de résiliation du contrat par le consommateur, tous les paiements effectués par le consommateur, y compris les frais de livraison du Produit - un bien meuble, y compris un bien meuble contenant des éléments numériques (à l'exception des frais supplémentaires résultant du mode de livraison choisi par le consommateur autre que le mode de livraison ordinaire le moins cher disponible dans la Boutique en ligne). Le Vendeur rembourse le paiement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur, à moins que le consommateur n'ait expressément convenu d'un autre mode de

remboursement n'entraînant pas de frais pour lui. Dans le cas des produits - objets meubles (y compris les objets meubles contenant des éléments numériques) - si le Vendeur n'a pas proposé de récupérer lui-même le Produit auprès du consommateur, le Vendeur peut retenir le remboursement du paiement reçu du consommateur jusqu'à ce qu'il ait reçu le Produit en retour ou que le consommateur ait fourni une preuve de son retour, selon l'événement qui se produit en premier lieu.

8.6.2. Dans le cas de Produits - objets meubles (y compris les objets meubles contenant des éléments numériques) - le consommateur est tenu de renvoyer le Produit au Vendeur immédiatement, au plus tard dans les 14 jours calendaires à compter de la date à laquelle il a résilié le contrat, ou de le remettre à une personne autorisée par le Vendeur pour qu'elle vienne le chercher, à moins que le Vendeur n'ait proposé de venir chercher le Produit lui-même. Pour respecter le délai, il suffit de retourner le Produit avant son expiration.

8.6.3. Le consommateur est responsable de toute diminution de la valeur du Produit - bien meuble (y compris bien meuble avec des éléments numériques) - résultant d'une utilisation allant au-delà de ce qui est nécessaire pour connaître la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du Produit.

8.7. Produits - contenus numériques ou services numériques :

8.7.1. En cas de résiliation d'un contrat de fourniture de Produit - contenu numérique ou service numérique - le Vendeur, à compter de la date de réception de la déclaration de résiliation du consommateur, ne peut utiliser le contenu autre que les données personnelles fournies ou créées par le consommateur lors de l'utilisation du Produit - contenu numérique ou service numérique - fourni par le Vendeur, à l'exception des contenus qui : (1) ne sont utiles qu'en relation avec le contenu numérique ou le service numérique faisant l'objet du contrat ; (2) se rapportent exclusivement aux activités du consommateur pendant l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique fourni par le Vendeur ; (3) ont été combinées par l'entrepreneur avec d'autres données et ne peuvent en être extraites ou ne peuvent l'être qu'au prix d'un effort disproportionné ; (4) ont été produites par le consommateur conjointement avec d'autres consommateurs qui peuvent encore les utiliser. À l'exception des cas dont il est question aux points 1 à 3 ci-dessus, le Vendeur met à la disposition du consommateur, à la demande de celui-ci, un contenu autre que des données personnelles qui ont été fournies ou créées par le consommateur dans le cadre de l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique fourni par le Vendeur. En cas de résiliation du contrat, le Vendeur peut empêcher le consommateur de continuer à utiliser le contenu numérique ou le service numérique, notamment en l'empêchant d'accéder au contenu numérique ou au service numérique ou en bloquant son compte d'utilisateur, ce qui n'affecte pas les droits du consommateur dont il est question dans la phrase précédente. Le consommateur a le droit de récupérer gratuitement le contenu numérique auprès du Vendeur, sans entrave de la part de ce dernier, dans un délai raisonnable et dans un format couramment utilisé et lisible par machine.

8.7.2. En cas de résiliation du contrat de livraison d'un Produit - contenu numérique ou service numérique, le consommateur est tenu de cesser d'utiliser ce contenu numérique ou ce service numérique et de le mettre à la disposition de tiers.

8.8. Frais éventuels liés à la résiliation du contrat par le consommateur et que ce dernier est tenu de supporter :

8.8.1. Dans le cas des Produits - objets meubles (y compris les objets meubles contenant des éléments numériques) - si le consommateur a choisi pour le Produit un mode de livraison autre que le mode de livraison ordinaire le moins cher disponible dans la Boutique en ligne, le Vendeur n'est pas tenu de rembourser au consommateur les frais supplémentaires encourus par ce dernier.

8.8.2. Pour les produits - objets mobiliers (y compris les objets meubles contenant des éléments numériques) - le consommateur supporte les frais directs de renvoi du Produit.

8.8.3. Dans le cas du Produit - service dont la réalisation - à la demande expresse du consommateur - a commencé avant l'expiration du délai de résiliation du contrat, le consommateur qui exerce son droit de résiliation du contrat après avoir formulé une telle demande, est tenu de payer les services réalisés jusqu'à la résiliation du contrat. Le montant du paiement est calculé proportionnellement à l'étendue de la prestation, en tenant compte du prix ou de la rémunération convenu dans le contrat. Si le prix ou la rémunération est excessif, la base du calcul de ce montant est la valeur de marché du

service fourni.

8.9. Le droit de renoncer au contrat conclu à distance n'est pas accordé au consommateur en ce qui concerne les contrats :

8.9.1. (1) pour la fourniture de services dont le consommateur est tenu de payer le prix, si le Vendeur a entièrement réalisé le service avec le consentement exprès et préalable du consommateur qui a été informé avant le début de la prestation qu'après le Vendeur a terminé la prestation, il perdra le droit de résilier le contrat et a accepté ceci à titre informatif ; (2) dans lequel le prix ou la rémunération dépend des fluctuations du marché financier sur lesquelles le Vendeur n'a aucun contrôle et qui peuvent survenir avant le délai de résiliation du contrat ; (3) dans lequel l'objet du service est un Produit - un bien meuble (y compris un bien meuble comportant des éléments numériques) - non préfabriqué, fabriqué selon les spécifications du consommateur ou servant à répondre à ses besoins individuels ; (4) dont l'objet de la prestation est un Produit - un bien meuble (y compris un bien meuble comportant des éléments numériques) - sujet à une détérioration rapide ou ayant une courte durée de conservation ; (5) dans lequel l'objet de la prestation est un Produit - un bien meuble (y compris un bien meuble comportant des éléments numériques) - livré dans un emballage scellé qui ne peut être retourné après ouverture du colis pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène, si le colis a été ouvert après la livraison ; (6) dans lesquels l'objet de la fourniture sont des Produits - des biens meubles (y compris des biens meubles avec éléments numériques) - qui, après la livraison, en raison de leur nature, sont indissolublement liés à d'autres biens meubles, y compris des biens meubles avec des éléments numériques ; (7) dans lequel l'objet de la prestation sont des boissons alcoolisées dont le prix a été convenu lors de la conclusion du Contrat de vente et dont la livraison ne peut avoir lieu qu'après 30 jours et dont la valeur dépend des fluctuations du marché sur lesquelles le Vendeur n'a aucun contrôle; (8) dans lequel le consommateur a expressément demandé que le Vendeur s'adresse à lui pour une réparation ou un entretien urgent ; si le Vendeur fournit en outre d'autres services que ceux demandés par le consommateur ou livre des Produits - des objets meubles (y compris des objets meubles comportant des éléments numériques) - autres que des pièces de rechange nécessaires à la réparation ou à l'entretien, le consommateur a le droit de résilier le contrat en relation avec des services ou des produits supplémentaires ; (9) dans lequel l'objet de la prestation sont des enregistrements sonores ou visuels ou des logiciels informatiques livrés dans un emballage scellé, si l'emballage a été ouvert après la livraison ; (10) pour la livraison de journaux, périodiques ou magazines, à l'exception des contrats d'abonnement; (11) conclu par vente aux enchères publiques ; (12) pour la fourniture de services d'hébergement autre qu'à des fins d'habitation, de transport de marchandises, de location de voitures, de restauration, de services liés aux loisirs, au divertissement, à des événements sportifs ou culturels, si le contrat précise le jour ou la période de prestation du service ; (13) pour la fourniture d'un contenu numérique non livré sur un support matériel pour lequel le consommateur est tenu de payer le prix, si le vendeur a commencé la fourniture avec le consentement exprès et préalable du consommateur, qui a été informé avant le début de la fourniture, disposition selon laquelle une fois que le Vendeur a terminé la prestation, il perdra le droit de résilier le contrat et l'a reconnu, et le Vendeur a fourni au consommateur la confirmation dont il est question dans l'art. 15 al. 1 et 2 ou art. 21 al. 1 de la loi sur les droits des consommateurs ; (14) pour la fourniture de services pour lesquels le consommateur est obligé de payer un prix, pour lesquels le consommateur a expressément demandé au Vendeur de venir chez lui pour réparation, et le service a déjà été entièrement réalisé avec le consentement exprès et préalable du consommateur.

8.10. Les dispositions contenues dans le présent point 8 du Règlement concernant le consommateur s'appliquent à partir du 1er janvier 2021 et, pour les contrats conclus à partir de cette date, également au Destinataire ou au Client qui est une personne physique concluant un contrat directement lié à son activité professionnelle, s'il résulte du contenu de ce contrat qu'il n'est pas de nature professionnelle pour cette personne, découlant notamment de l'objet de son activité professionnelle, rendu disponible sur la base des dispositions du Registre central et des informations sur l'activité professionnelle.

9. DISPOSITIONS CONCERNANT LES COMMERÇANTS

9.1. Le présent point 9 du Règlement et toutes les dispositions qu'elles contiennent ne s'adressent et n'engagent que le Client ou le Destinataire qui n'est pas un consommateur et, à partir du 1er janvier 2021 et pour les contrats conclus à partir de cette date, qui n'est pas non plus une personne physique concluant un contrat directement lié à son activité professionnelle, lorsqu'il ressort du contenu de ce contrat qu'il n'est pas de nature professionnelle pour cette personne, découlant notamment de l'objet de son activité professionnelle rendu disponible sur la base des dispositions du Registre central et des informations sur l'activité professionnelle.

9.2. Le Vendeur a le droit de résilier le contrat de vente dans un délai de 14 jours calendaires à compter de sa conclusion. Dans ce cas, la résiliation du Contrat de vente peut avoir lieu sans indication du motif et ne peut donner lieu à aucune réclamation de la part du client à l'encontre du Vendeur.

9.3. Le Vendeur a le droit de limiter les modes de paiement disponibles, y compris en exigeant un paiement anticipé total ou partiel, quel que soit le mode de paiement choisi par le Client et le fait de conclure le Contrat de vente.

9.4. Le Prestataire de services peut résilier le contrat de fourniture de Services électroniques avec effet immédiat et sans indication de motifs en envoyant au Destinataire une déclaration appropriée.

9.5. La responsabilité du Prestataire de services/Vendeur à l'égard du Destinataire/Client, quelle que soit sa base juridique, est limitée - tant pour une réclamation unique que pour l'ensemble des réclamations - au montant du prix payé et des frais de livraison en vertu du Contrat de vente, mais pas plus de mille zlotys. La limitation du montant visée dans la phrase précédente s'applique à toutes les réclamations formulées par le Destinataire/Client à l'encontre du Prestataire de services/Vendeur, y compris en l'absence d'un Contrat de vente ou en l'absence de tout lien avec un Contrat de vente. Le Prestataire de services/Vendeur n'est responsable envers le Destinataire/Client que des dommages typiques prévisibles au moment de la conclusion du contrat et n'est pas responsable du manque à gagner. Le Vendeur n'est pas non plus responsable d'un éventuel retard dans le transport du colis.

9.6. Tout litige survenant entre le Vendeur/Prestataire de services et le Client/Destinataire sera soumis au tribunal compétent pour le siège du Vendeur/Prestataire de services.

9.7. La responsabilité du Vendeur au titre de la garantie du Produit ou de la non-conformité du Produit au Contrat de vente est exclue.

9.8. Le Vendeur répondra à la réclamation dans un délai de 30 jours calendaires à compter de la date de réception.

10. OPINIONS SUR LES PRODUITS

10.1. Le Vendeur permet à ses Clients d'émettre et d'accéder à des avis sur les Produits et la Boutique en ligne selon les règles indiquées dans le point présent du Règlement.

10.2. Le Client peut donner son avis en utilisant le formulaire pour ajouter une évaluation du Produit ou de la Boutique en ligne. Ce formulaire peut être mis à disposition directement sur le site Internet de la Boutique en ligne (y compris au moyen d'un widget externe) ou peut être mis à disposition au moyen d'un lien individuel reçu par le Client après l'achat à l'adresse électronique qu'il a fournie. En ajoutant un avis, le Destinataire peut également ajouter une évaluation graphique ou une photo du Produit, si une telle option est disponible dans le formulaire d'opinion.

10.3. Un avis sur le Produit ne peut être émis que pour les Produits effectivement achetés dans la Boutique en ligne du Vendeur et par le Client qui a acheté le Produit faisant l'objet de l'avis. Il est interdit de conclure des contrats de vente fictifs ou simulés afin de donner un avis sur le Produit. Un avis sur la Boutique en ligne peut être donné par une personne qui est Client de la Boutique en ligne.

10.4. L'ajout d'avis par les Clients ne peut être utilisé pour des activités illégales, notamment pour des activités constituant un acte de concurrence déloyale ou des activités violant les droits de la personne, les droits de propriété intellectuelle ou d'autres droits du Vendeur ou des tiers. En ajoutant un avis, le Client est tenu d'agir conformément à la loi, au présent Règlement et aux bonnes pratiques.

10.5. Les avis peuvent être mis à disposition directement sur le site Internet de la Boutique en ligne (par exemple à côté d'un Produit donné) ou sur un service externe de collecte d'avis avec lequel le

Vendeur coopère et vers lequel le Vendeur renvoie sur le site Internet de la Boutique en ligne (y compris au moyen d'un widget externe placé sur le site Internet de la Boutique en ligne).

10.6. Le Vendeur assure que les avis publiés sur les Produits proviennent de ses Clients qui ont acheté le Produit en question. Pour cela, le Vendeur prend les mesures suivantes pour vérifier si les avis proviennent de ses Clients :

10.6.1. La publication d'un avis émis à l'aide d'un formulaire disponible directement sur le site Internet de la Boutique en ligne nécessite une vérification préalable par le Prestataire. La vérification consiste à vérifier la conformité de l'avis au Règlement, notamment à vérifier si la personne qui donne l'avis est un Client de la Boutique en ligne - dans ce cas, le Vendeur vérifie si la personne a effectué un achat dans la Boutique en ligne, et dans le cas d'un avis sur un Produit, il vérifie en outre s'il a acheté le Produit évalué. La vérification a lieu sans retard injustifié.

10.6.2. Le Vendeur envoie à ses Clients (y compris via un service de collecte d'avis externe avec lequel il coopère) un lien individuel vers l'adresse e-mail fournie par le Vendeur lors de l'achat - de cette manière, seul le Client qui a acheté le Produit dans la Boutique en ligne a accès au formulaire d'avis.

10.6.3. En cas de doutes du Vendeur ou d'objections adressées au Vendeur par d'autres Clients ou des tiers quant à savoir si un avis donné provient du Client ou si un Client donné a acheté un Produit donné, le Vendeur se réserve le droit de contacter l'auteur de l'avis afin de vérifier et de confirmer qu'il est effectivement Client de la Boutique en ligne ou qu'il a acheté le Produit évalué.

10.7. Tous les commentaires, recours contre la vérification de l'avis ou réserves quant à savoir si un avis donné provient du Client ou si un Client donné a acheté un Produit donné peuvent être signalés de manière analogue à la procédure de réclamation indiquée au point 6 du Règlement.

10.8. Le Vendeur ne publie ni n'ordonne à aucune autre personne de publier de fausses opinions ou recommandations des Clients et ne déforme pas les opinions ou recommandations des Clients afin de promouvoir ses Produits. Le Vendeur publie aussi bien des avis positifs que négatifs. Le Vendeur ne publie pas les avis sponsorisés.

11. DISPOSITIONS FINALES

11.1. Les contrats conclus par la Boutique en ligne sont rédigés en français.

11.2. Modification du Règlement :

11.2.1. Le Prestataire de services se réserve le droit d'apporter des modifications au présent Règlement pour des raisons importantes, à savoir : modifications de la loi, modifications des modes de paiement et de livraison - dans la mesure où ces modifications affectent la réalisation du présent Règlement.

11.2.2. En cas de conclusion de contrats à caractère continu sur la base du présent Règlement (par exemple fourniture de Services électroniques - Compte), le règlement modifié s'impose au Destinataire si les exigences spécifiées à l'art. 384 et 384[1] du Code civil, c'est-à-dire que le Destinataire a été dûment informé des modifications et n'a pas résilié le contrat dans un délai de 15 jours calendaires à compter de la date de notification. Si une modification du Règlement entraîne l'introduction de nouveaux frais quelconques ou une augmentation des frais actuels, le Destinataire a le droit de résilier le contrat.

11.2.3. En cas de conclusion de contrats de nature différente des contrats à caractère continu sur la base du présent Règlement (par exemple Contrat de vente), les modifications du Règlement ne violeront en aucune façon les droits acquis par les Destinataires/Clients avant la date d'entrée en vigueur des modifications du Règlement, en particulier les modifications du Règlement n'affecteront pas les Commandes déjà passées ou soumises et les Contrats de vente conclus, exécutés ou complétés.

11.3. Dans les matières non couvertes par le présent Règlement, les dispositions généralement applicables du droit polonais s'appliquent, en particulier : Code civil ; Loi sur la prestation de services électroniques du 18 juillet 2002 (J.O. 2002, n° 144, pos. 1204, tel que modifié) ; Loi sur les droits des consommateurs ; et d'autres dispositions pertinentes du droit généralement applicable.

12. EXEMPLES DE FORMULAIRES

12.1. Modèle de formulaire de résiliation du contrat (formulaire de retour) - [TÉLÉCHARGER LE MODÈLE](#)

12.2. Modèle du formulaire de réclamation - [TÉLÉCHARGER LE MODÈLE](#)