CONDITIONS GÉNÉRALES DU SERVICE « THE LONGEVITY HUB »

1. DESCRIPTION DU SERVICE

« The Longevity Hub » (ci-après également le **« Service »**) est le service proposé par **Tristate Digital SA**, dont le siège est situé à Lugano, Via Canova 9, CHE-338.710.554 (ci-après **« Tristate »**), disponible à l'adresse suivante *https://repair.cpcompany.com* (**« En ligne »**) ou dans les magasins Tristate listés à l'adresse suivante *https://repair.cpcompany.com/stores* (**« Magasins Participants »**) (ci-après, conjointement, les **« Canaux »**).

Le Service est mis à disposition des clients personnes physiques (ci-après les **« Clients »**) qui ont acheté un produit de la marque « C.P. Company », conformément à ce qui est indiqué au paragraphe 2 ci-dessous.

L'objectif du Service est de diminuer l'impact environnemental lié à l'arrivée en fin de cycle de vie d'un vêtement C.P. Company. L'objectif est donc de prolonger le cycle de vie d'un produit C.P. Company en procédant à la réparation d'éventuels dommages résultant du vieillissement normal de celui-ci ou de dommages accidentels, en le rendant à nouveau portable, bien que différent d'un produit neuf.

2. PRODUITS INCLUS DANS LE SERVICE – EXCLUSIONS

Sont inclus dans le Service les produits originaux C.P. Company, indépendamment de leur date d'achat et lieu d'achat, à condition qu'ils soient lavés et hygiénisés (**« Produits »**).

Sont exclus du Service les catégories suivantes : masques, porte-clés, maillots de bain, serviettes, produits individuels présentant plus de trois dommages et/ou pour lesquels plus de trois réparations sont demandées. Sont également exclus du Service : (a) le remplissage en duvet et/ou en ouate ; (b) la reteinture des Produits.

3. TERRITOIRE

Le Service est destiné à tous les Clients se trouvant à l'intérieur de l'Union européenne ou disposant d'une adresse à laquelle les Produits réparés seront expédiés située à l'intérieur de l'Union européenne.

Le Service est également destiné aux Clients se trouvant au Royaume-Uni.

4. Modalités d'Exécution du Service

En raison de la nécessité de garantir un niveau élevé de qualité et d'efficacité dans la fourniture du Service, et notamment en cas de maintenance technique, de gestion de volumes exceptionnels de demandes ou d'indisponibilité temporaire des matériaux nécessaires aux réparations, Tristate pourra désactiver ou suspendre temporairement les Canaux, moyennant un préavis de 72 heures via une bannière sur le site web : *https://repair.cpcompany.com*.

Il est entendu que, si un Client a remis un Produit et que celui-ci a été pris en charge par le canal En ligne ou par un Magasin Participant, le Service sera garanti par Tristate, même si – entre-temps – le canal En ligne ou le canal du Magasin Participant utilisé par le Client a été désactivé.

Il est en outre entendu qu'en cas de désactivation du canal En ligne, le Client aura la faculté de communiquer son adresse e-mail sur le canal En ligne afin d'être informé par Tristate, au moyen d'une notification spécifique par e-mail, de la réactivation ultérieure du Service fourni sur ledit canal En ligne.

Lorsque le Client remet le Produit dans un Magasin Participant ou avant de procéder à l'expédition depuis son domicile, conformément aux modalités indiquées aux articles suivants, le Client est tenu de remplir un formulaire (**« Formulaire »**) indiquant : nom, prénom, adresse e-mail, numéro de téléphone, code Produit, adresse à laquelle il demande la restitution du produit réparé (sauf dans le cas où le Produit est remis dans un Magasin Participant, la restitution ayant lieu dans ce même Magasin Participant), description du produit, description de la réparation souhaitée.

Il est entendu que toute erreur matérielle (par exemple, l'indication de données personnelles ou de coordonnées incorrectes, une adresse de restitution incomplète ou inexacte, un code Produit incorrect, ou l'absence ou la description erronée du Produit ou de la réparation demandée) commise par le Client lors de la compilation du Formulaire et entraînant des conséquences négatives (y compris la perte des Produits, la confusion des Produits, des retards de livraison) pour le Service n'engagera aucune responsabilité de Tristate ou de ses fournisseurs et aucune réclamation ne pourra être formulée, sauf en cas de dol ou de faute grave de Tristate, par le Client.

Le Client devra conserver une copie du Formulaire complété et – en cas de demandes d'indemnisation – présenter sans délai le Formulaire à Tristate, qui évaluera la régularité de sa compilation.

4.1 Remise en Magasin

Le Client a la faculté de remettre le Produit pour lequel il demande la réparation directement dans l'un des Magasins Participants. Dans ce cas, le Formulaire sera rempli directement par le Client dans le Magasin Participant, si le canal des Magasins Participants est actif au moment de la demande, et le Produit sera restitué et pourra être retiré par le Client directement dans le Magasin Participant où il a remis le Produit pour réparation.

4.2 Expédition depuis le domicile – UE et UK

En alternative, le Client peut choisir d'expédier le Produit pour lequel il demande la réparation de manière autonome, en choisissant le transporteur et en coordonnant les activités préalables nécessaires à l'expédition.

Dans ce cas, si le canal En ligne est actif au moment de la demande, le Formulaire devra d'abord être complété en ligne à l'adresse suivante : *https://repair.cpcompany.com/repair* ; par la suite, le Client recevra un e-mail de confirmation avec l'adresse à laquelle expédier le vêtement.

L'adresse à laquelle expédier le Produit, lorsque le Client se trouve dans l'UE et demande la livraison du Produit dans l'UE, est la suivante :

United Repair Centre
Krelis Louwenstraat 3
1055 KA Amsterdam
The Netherlands

L'adresse à laquelle expédier le Produit, lorsque le Client se trouve au Royaume-Uni et demande la livraison du Produit au Royaume-Uni, est la suivante :

Unit 4, Crusader Industrial Estate
167 Hermitage Road, London N4
United Kingdom

Le Client devra expédier le Produit accompagné du Formulaire complété et imprimé de manière lisible. L'expédition, organisée par le Client lui-même, devra toujours être munie d'un numéro de suivi (« tracking »).

Dans le cas où le Client choisit d'envoyer le Produit par expédition (Canal En ligne), il reconnaît et accepte expressément que la responsabilité du Produit, y compris tous les risques de perte, vol, disparition ou détérioration, reste entièrement à sa charge jusqu'à la réception du Produit par le centre de réparation autorisé par Tristate.

À cet effet, le Client reconnaît que : (i) la seule confirmation de livraison de la part du transporteur (ex. suivi de livraison) ne constitue pas une preuve de la réception effective du Produit par le centre de réparation ; (ii) toute réclamation relative à l'expédition (y compris perte, vol ou détérioration du colis) devra être adressée par le Client directement au transporteur mandaté, sans possibilité de recours contre Tristate ; (iii) Tristate ne sera en aucun cas responsable, sauf en cas de dol ou de faute grave, de la non-réception du Produit due à des causes imputables à des tiers (y compris le transporteur), même en présence de confirmations de livraison émises par le transporteur.

Le Client accepte donc de ne formuler aucune prétention, demande d'indemnisation ou autre forme de responsabilité à l'encontre de Tristate pour tout événement survenu pendant le transport du Produit vers le centre de réparation.

4.3 Conditions du Produit remis

Les Produits devront être remis propres. Dans le cas où des Produits non propres seraient remis, Tristate se réserve le droit de restituer au Client le Produit, sans effectuer la réparation, les frais de restitution étant à la charge de Tristate.

4.4 Réparation du Produit

L'objectif du Service est de réparer le Produit de manière à le maintenir, dans la mesure du possible, conforme à l'esthétique et à la fonctionnalité originales du Produit, en utilisant des tissus et d'autres éléments similaires, avec pour objectif de rendre le Produit à nouveau utilisable.

Dans les cas où les matériaux originaux ne seraient pas disponibles, la priorité sera de préserver l'intégrité du Produit lui-même, y compris en identifiant une couleur de tissu pour la réparation aussi similaire que possible.

Lorsque, pour procéder à la réparation, il est nécessaire d'apporter des modifications substantielles et structurelles au Produit (pouvant ainsi entraîner une modification invasive du produit), le Client sera contacté, par Tristate ou directement par ses fournisseurs chargés de la réparation, afin de convenir de la marche à suivre.

Dans le cas où il ne serait pas possible de procéder à la réparation, le Client sera contacté, par Tristate ou directement par ses fournisseurs chargés de la réparation, afin de convenir de la marche à suivre, à savoir s'il souhaite obtenir la restitution du Produit, avec tous les coûts à la charge de Tristate, ou s'il souhaite le recycler.

Il est précisé que, le Service étant un service accessoire et conventionnel, une fois le Produit réparé reçu, le Client ne pourra pas adhérer à nouveau au Service pour demander la même réparation, s'il estime qu'elle doit être effectuée à nouveau : reste toutefois réservée la faculté de demander à nouveau la réparation du même Produit lorsque celle-ci résulte d'une rupture survenue ultérieurement.

4.5 Délais – Restitution du Produit

L'objectif du Service est d'encourager la réparation des Produits tout en garantissant les plus hauts standards de qualité. L'objectif de Tristate et de ses partenaires impliqués dans la fourniture du Service est de garantir, hors délais de livraison et d'expédition/restitution des Produits, que le Produit sera réparé dans un délai de 10 jours. Il s'agit d'un objectif que Tristate s'engage à respecter mais qui, pour des raisons parfois imprévisibles (par exemple, l'absence de matériaux de réparation adéquats), ne peut être garanti. Certains facteurs susceptibles d'influencer les délais de livraison sont les commandes complexes, les volumes élevés pendant les saisons de pointe, les problèmes techniques et d'autres circonstances imprévues. En cas de retard, le Client sera constamment informé, sans préjudice de son droit d'annuler la réparation, avec restitution du Produit par Tristate, qui prendra en charge tous les coûts y afférents, en cas de retard injustifié.

Le Produit sera restitué à l'adresse communiquée par le Client lors de la compilation du Formulaire, comme indiqué aux articles 4.1 et 4.2 ci-dessus.

5. Coût du Service

En cas de remise du Produit dans un Magasin Participant, le Client ne devra supporter aucun coût pour la réparation du Produit ni pour sa restitution.

En cas d'envoi par transporteur, le Client devra supporter uniquement les frais de celui-ci, nécessaires pour l'expédition du Produit aux adresses indiquées à l'article 4.2 ci-dessus.

Tous les frais relatifs à la restitution du Produit sont à la charge de Tristate.

6. Perte des Produits

Sous réserve des exceptions déjà indiquées, dans le cas où Tristate perdrait les Produits (i) lors de leur expédition, reçus via les Magasins Participants, ou (ii) lors de leur restitution après réparation – que ce soit par le canal En ligne ou par les Magasins Participants – le Client se verra garantir l'envoi d'un article C.P. Company identique ou similaire (selon disponibilité) appartenant à la même catégorie de produits (ex. overshirt, vestes, chemises, t-shirts, pantalons, etc.).

Le Client reconnaît et accepte par les présentes ne pas avoir d'autres prétentions à l'encontre de Tristate en cas de perte des articles, dès lors qu'il reçoit l'une des solutions décrites ci-dessus, telles que définies par Tristate.

7. Traitement des Données Personnelles

Les données personnelles des Clients seront traitées conformément à ce qui est prévu dans la politique de confidentialité disponible ici :

- En anglais : *https://static.cpcompany.dev/the-longevity-hub/privacy-policy-v6-en.pdf*
- En italien : *https://static.cpcompany.dev/the-longevity-hub/privacy-policy-v6-it.pdf*
- En français : *https://static.cpcompany.dev/the-longevity-hub/privacy-policy-v6-fr.pdf*

8. Dispositions Diverses

Tristate se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales. La nouvelle version sera notifiée avec un préavis d'au moins 15 jours au moyen d'une bannière spécifique visible sur la page d'accueil du site *https://repair.cpcompany.com*. La version mise à jour des Conditions Générales entrera automatiquement en vigueur à l'expiration du délai susmentionné, sauf indication contraire.

Il est entendu que les éventuelles modifications ne s'appliqueront pas aux demandes de réparation déjà prises en charge par Tristate avant la date d'entrée en vigueur de la nouvelle version, lesquelles continueront d'être régies par les Conditions Générales en vigueur au moment de la prise en charge du Produit.

La version actuellement applicable est toujours consultable via le lien présent dans le footer du même site.