

Conditions Générales de Vente

www.clarins.fr

1 - Définitions

Cadeau : désigne tous les éléments remis à titre gracieux au Client dans le cadre d'une Commande, tels que, et de manière non limitative, les échantillons, les tote-bags et les trousseaux.

Client : désigne tout Utilisateur ayant validé une Commande sur le Site. Les droits et obligations de l'Utilisateur s'appliquent nécessairement au Client.

Commande : désigne le processus consistant pour le Client à sélectionner les Produits, à les acheter et à se les faire livrer.

Contrat : désigne les présentes Conditions générales de Vente (ou « CGV »). Dès lors, le Client renonce à se prévaloir de tout document contradictoire qui viendrait s'opposer aux CGV, et qui serait par conséquent inopposable à Clarins.

Documentation Commerciale : désigne toutes informations relatives aux Produits figurant sur le Site, notamment leur fiche descriptive.

Données personnelles : désigne toute information se rapportant à un Client et/ou à un Utilisateur personne physique ou morale identifié ou identifiable.

Parties : désigne conjointement Clarins et les Utilisateurs du Site.

Prestation de soin(s) : désigne toute prestation de soin réalisée par Clarins dans l'un de ses instituts et qui fera l'objet d'une réservation par le Client via son compte personnel, accessible depuis une interface dédiée.

Produits : désigne les Produits cosmétiques, les accessoires et les produits dérivés ainsi que les Prestations de soins disponibles à la vente sur le Site.

Utilisateur : désigne toute personne physique ou morale accédant au Site qu'elle soit Client ou non.

2 - Site

Le Site www.clarins.fr (ci-après dénommé le « Site ») est un Site de commerce électronique accessible par le réseau Internet à l'adresse www.clarins.fr. Il est ouvert à tout Utilisateur de ce réseau.

Il est édité par :

CLARINS France (ci-après dénommée « Clarins »)
Société par Actions Simplifiées | Capital social : 13 991 739 € | RCS Paris 390 669 778

Siège social : 12 avenue de la Porte-des-Ternes, 75823 Paris Cedex 17, France
Email : [Formulaire de contact](#)

N° TVA : FR 56 390 669 778

Directeur de Publication : CLARINS, en sa qualité de Président représentée par M. Henri du Masle.

Il est hébergé par :

ECOMMERA GLOBAL LIMITED

Private Limited Company | Capital social : 6,556,000 GBP | Company number : 09484045

Siège social : 10 Triton Street Regents Place, London NW1 3BF, United Kingdom

Tel: +44 207 291 5800

Email: [Formulaire de contact](#)

3 - Objet des CGV – Acceptation des CGV - Modifications des CGV - Version en Vigueur - Prévalence

Objet : Régies par l'article L. 441-6 du Code de commerce et L. 111-1 du Code de la consommation, les présentes CGV ont pour objet (i) de définir les conditions dans lesquelles les Utilisateurs peuvent accéder au Site et passer des Commandes de Produits ainsi que (ii) de gérer les relations entre Clarins et les Utilisateurs et (iii) de déterminer les droits et obligations des Parties.

Acceptation : Toute Commande de Produit proposé sur le Site suppose la consultation et l'acceptation expresse des présentes Conditions générales de Vente, sans toutefois que cette acceptation soit conditionnée par une signature manuscrite de la part de l'Utilisateur.

Il est conseillé aux Utilisateurs de consulter régulièrement les CGV accessibles à l'adresse <https://www.clarins.fr/aide-terms-conditions/terms.html>. L'Utilisateur peut sauvegarder ou imprimer les présentes conditions générales de vente, à condition toutefois de ne pas les modifier.

Modification : Clarins se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment, sans préavis, afin notamment de prendre en compte toute évolution légale, jurisprudentielle et/ou technique, et étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux réservations et aux Commandes préalablement acceptées et confirmées par le Client. Ainsi, la version applicable à une Commande est celle en vigueur à la date de passation de cette dernière.

En tout état de cause, le fait pour l'Utilisateur de continuer à utiliser le Site après l'information de la modification des CGV entraîne l'acceptation des modifications de ces dernières par l'Utilisateur.

Mise à jour : La version des CGV qui prévaut est la dernière version à jour sur le Site.

Prévalence : Les CGV s'appliquent à l'exclusion de tout autre document.

4 - Périmètre géographique - Description des Produits commercialisés sur le Site - Disponibilité

Périmètre Géographique :

Toutes les offres de Produits proposées sur le Site sont limitées à la France Métropolitaine et à la Corse.

Description des Produits :

Le Client s'engage, préalablement à sa Commande, à prendre connaissance, sur le Site Clarins France, des caractéristiques essentielles du ou des Produits qu'il désire Commander.

La Documentation Commerciale reproduit, pour chaque Produit, les données techniques déterminées par Clarins en sa qualité de fabricant. Clarins fait ses meilleurs efforts pour que la représentation photographique des Produits sur le Site soit fidèle aux Produits.

Pour toute question relative aux Produits et à leur utilisation, toute question complémentaire ou demande de conseils, le Client peut contacter le [Service Client](#).

Disponibilité des stocks :

Des indications sur la disponibilité des Produits sont fournies au Client au moment de la passation de sa Commande. Des erreurs ou modifications peuvent néanmoins exceptionnellement exister.

Dans l'éventualité d'une indisponibilité totale ou partielle de Produits après passation de la Commande, le Client sera informé par courrier électronique, dès que possible, de l'indisponibilité du Produit et de la modification (indisponibilité partielle) ou de l'annulation (indisponibilité totale) de sa Commande.

En cas d'annulation de la Commande pour indisponibilité totale des Produits, le compte bancaire du Client ne sera pas débité.

5 - Tarifs des Produits – Frais de livraison - Taxes - Offres promotionnelles

Les prix figurant sur le Site sont indiqués en Euros toutes taxes comprises et sont susceptibles de variation en cours d'année, étant entendu que les Produits commandés sont facturés aux prix en vigueur lors de l'enregistrement de la Commande. Les prix tiennent compte d'éventuelles réductions et opérations promotionnelles.

Les frais d'expédition sont pris en charge par Clarins pour toute commande supérieure ou égale à soixante-dix (70€) euros, et dans le cas d'une livraison UPS Standard ou Colissimo Expert. Dans le cas où le Client fait le choix d'une livraison UPS Express, la livraison se fera au tarif indiqué dans la [FAQ Livraison](#).

Pour toute Commande d'un montant inférieur à soixante-dix euros (70€), les frais de livraison seront facturés au Client en conformité avec les indications de la [FAQ Livraison](#). Dans ces cas, les frais d'expédition seront indiqués avant l'enregistrement de la Commande par le Client.

Les prix comprennent la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) applicable au jour de la Commande et tout changement du taux applicable sera automatiquement répercuté sur le prix des Produits vendus par Clarins au sein de son Site.

Les offres d'achat, y compris les offres promotionnelles, sont valables, dans la limite des stocks disponibles, pendant la durée indiquée dans l'offre promotionnelle et à défaut tant qu'elles sont annoncées sur le Site.

6 - Capacité juridique - Conditions pour l'achat

L'Utilisateur doit être une personne morale dûment représentée ou une personne physique majeure disposant de la capacité juridique pour passer Commande auprès de Clarins. A défaut, il doit disposer de l'autorisation de son représentant légal, ce qu'il reconnaît et accepte expressément. Clarins ne peut en aucun cas être tenu de vérifier la capacité juridique de ses Clients.

En passant Commande, l'Utilisateur déclare et garantit être un Client et Utilisateur final de bonne foi effectuant un achat pour son propre usage ou l'usage personnel d'un tiers, et qu'il ne se livre pas, ne vend pas ou ne distribue pas de toute autre manière les Produits, ni n'achète les Produits ou services à des fins commerciales.

7 - Processus de Commande

Navigation à l'intérieur du Site

L'Utilisateur peut prendre connaissance des différents Produits proposés à la vente par Clarins sur son Site.

L'Utilisateur peut naviguer librement sur les différentes pages du Site sans être engagé au titre d'une Commande.

Enregistrement d'une Commande

Si l'Utilisateur souhaite passer commande, il choisira les différents Produits auxquels il porte un intérêt, et manifestera ledit intérêt en cliquant sur « Ajouter au panier ».

A tout moment, l'Utilisateur pourra :

- obtenir un récapitulatif des Produits qu'il a sélectionnés, en cliquant sur le panier ;
- poursuivre ou modifier sa sélection de Produits ;
- terminer sa sélection de Produits et commander ces Produits en cliquant sur "Continuer".

Aux fins de passation de la Commande, l'Utilisateur pourra :

- Créer un compte personnel ;
- Procéder au paiement des Produits choisis sans créer de compte personnel, ce dernier n'étant pas obligatoire.

Conditions pour la passation de Commande

Le Client accepte que les systèmes d'enregistrement de la Commande de Clarins valent preuve de la nature de la convention et de sa date.

Un Client ne peut acheter de Produits, sur une période de trente (30) jours glissants, pour un montant supérieur à trois cents Euros (300€).

De plus, une même référence de Produit ne peut pas être commandée pour une quantité supérieure à trois (3) articles par Commande.

Conséquences de la passation de la commande

Le Contrat est conclu à partir du moment où le Client confirme sa Commande en cliquant sur l'icône "Valider la commande".

Toute Commande suppose l'adhésion sans restriction ni réserve aux présentes CGV et à la Politique de respect de la vie privée. Ces deux documents sont portés à la connaissance du Client préalablement à toute Commande.

Le Client reconnaît que la passation de commande implique une obligation de paiement de sa part. Il donne son accord sur les prix, volumes, caractéristiques, quantités et délais de livraison des Produits qu'il a commandés.

Dès enregistrement de la Commande, un accusé de réception détaillé de celle-ci sera envoyé au Client, à l'adresse email qu'il aura indiquée. Cet accusé de réception précisera le montant exact facturé et les modalités de livraison de la Commande. Cet accusé de réception vaut acceptation de la Commande et validera la transaction sous réserve du paiement de la Commande.

La vente sera définitive sous réserve de l'exercice par le Client de son droit de rétractation dans les conditions prévues à l'article 6 des présentes Conditions Générales de Vente.

Clarins se réserve cependant le droit de suspendre ou d'annuler toute Commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une Commande antérieure, ou pour tout autre motif légitime tenant notamment au caractère anormal de la Commande.

8 - Paiements

Modalités de Paiement :

Toutes les Commandes sont payables en Euros.

Le Client garantit à Clarins qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement qu'il aura choisi, lors de l'enregistrement de la Commande.

Clarins est en droit d'encaisser l'intégralité du prix correspondant à la Commande dès la confirmation de Commande.

Clarins se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute Commande et/ou livraison, quelle que soit sa nature et niveau d'exécution, en cas de non-paiement de toute somme qui serait due par le Client, dans le cas d'un dépassement du montant maximum spécifié à l'article 7 ou en cas d'incident de paiement.

Des pénalités d'un montant égal au taux d'intérêt légal majoré de cinq points sont applicables de plein droit aux montants impayés à l'issue d'un délai de dix jours suivant la date de facturation.

Dans le cadre de la lutte contre les fraudes sur Internet, les informations relatives à votre Commande pourront être transmises à toute autorité compétente pour vérification.

Afin d'assurer la sécurité du paiement par carte bancaire, le Client devra transmettre à Ingenico Payment Services le cryptogramme visuel (CVV) de sa carte bancaire.

PFS Web prend en charge les paiements, remboursements et rejets de débits. Son siège social est situé au 5 rue Louis Bleriot, 4460 Grâce-Hollogne, Belgique.

La sécurité du paiement sur le Site est également assurée par PFS Web.

Moyens de Paiement acceptés :

Cartes bancaires : Les cartes bancaires acceptées sur le Site sont les suivantes : Carte Bleue, Visa et Master Card, American Express. Ces cartes de paiement doivent être délivrées par un établissement bancaire ou financier situé dans l'Union Européenne ou à Monaco. La même carte bancaire ne peut être utilisée, sur une période de trente (30) jours glissants, que deux (2) fois maximum pour passer commande.

Cartes cadeau Clarins : L'eCarte cadeau a une durée de validité d'un an à compter de sa date d'émission par email. Passé ce délai elle deviendra inutilisable. La eCarte cadeau doit être dépensée sur le site www.clarins.com, uniquement pour l'achat de produits. Elle n'est valable ni en boutique, ni dans nos Grands Magasins, ni dans nos Spas d'Hôtels. Enfin le montant de la eCarte cadeau n'est pas compris dans le calcul des paliers des offres en cours. Attention, la ecarte cadeau n'est pas envoyée immédiatement après achat mais sous 24h minimum.

Paypal : Le Client peut utiliser son compte PayPal pour régler ses Commandes sur le Site.

9 - Livraison – Expédition – Réception des Commandes

Adresse et modes de livraison : Les Produits seront livrés à l'adresse indiquée par le Client sur la Commande, selon le mode de livraison choisi parmi les modes décrits dans la page [Expédition /La Livraison](#).

Les Produits sur le Site sont livrés exclusivement en France métropolitaine et en Corse.

Délais de livraison

La livraison s'effectuera dans un délai moyen de 2 à 7 jours à compter de la réception du bon de Commande, selon le mode de livraison choisi et au maximum sous 30 jours à compter de la réception du bon de Commande.

Les délais de livraison excluent les dimanches et jours fériés.

Clarins faisant appel à des prestataires externes aux fins d'acheminements des Commandes, les délais de livraison peuvent être impactés du fait des prestataires sans que Clarins ne soit responsable de ces retards d'acheminement et des conséquences qui pourraient en découler.

Il est expressément convenu que dans l'hypothèse où Clarins est dans l'impossibilité de livrer un Produit dans les conditions prévues aux présentes en raison d'un manquement de l'un de ses Fournisseurs (retard de livraison, non-conformité de la Commande notamment), le Client sera informé par Clarins dans les plus brefs délais et par tout moyen. Dans cette hypothèse, le Client ne sera pas débité du montant du Produit concerné, ou sera remboursé dans les 14 (quatorze) jours à compter de la notification à Clarins par ce dernier. La responsabilité de Clarins est donc limitée au montant du Produit commandé par le Client.

Retard / absence de livraison

Perte de colis lors du transport

Colissimo, UPS, DPD et DHL sont des services très fiables. Toutefois, il se peut, comme dans toute expédition, qu'il puisse y avoir un retard de livraison ou que le colis s'égaré. Dans le cas d'un retard de livraison de plus de 7 jours, le Client devra en informer le service client de Clarins qui transmettra l'information à la Poste, UPS, DPD et DHL pour déclencher l'ouverture d'une enquête. Cette enquête peut durer jusqu'à 21 jours à compter de son ouverture. Si pendant ce délai, le colis est retrouvé, il sera réacheminé immédiatement au domicile du Client (dans la majorité des cas). Si en revanche le colis n'est pas retrouvé à l'issue du délai de 21 jours d'enquête, La poste, UPS, DPD et DHL considère le colis comme perdu. Dans cette hypothèse, Clarins renverra au Client un colis de remplacement, à ses frais. Si le ou les produits perdus n'étaient plus disponibles à ce moment, Clarins rembourserait au Client le montant de ces produits.

Anomalies

Toute anomalie concernant la livraison (avarie, colis ouvert, colis endommagé, produits cassés...) devra être impérativement indiquée sur le bon de livraison sous forme de "réserves manuscrites", accompagnée de la signature du Client. Le Client devra signaler immédiatement l'anomalie au Service Clients Clarins pour qu'une réclamation soit faite auprès de La Poste ou d'UPS. Le Client devra retourner les Produits à Clarins qui lui renverra le ou les produits de remplacement, à ses frais.

10 - Conditions particulières relatives à la réservation de prestations de soins Clarins

Réservation des Prestations de soin :

Afin de réserver une prestation de soin en ligne, l'Acheteur devra choisir entre les différentes catégories de soins proposées, puis sélectionner la prestation souhaitée. L'Acheteur pourra ensuite choisir la date et l'horaire de son choix, en fonction des disponibilités.

Garantie de réservation :

L'Acheteur est invité à communiquer ses coordonnées bancaires afin de procéder à la réservation de son/ses soin(s). Les cartes bancaires acceptées sur le site de réservation en ligne sont les suivantes : VISA, MasterCard et AmericanExpress. La carte bancaire de l'Acheteur n'est pas débitée lors de la réservation en ligne, elle permet de confirmer et de garantir la réservation. Le montant de la garantie de réservation est de cent pourcent (100%) du prix du/des soin(s).

Paiement :

Le règlement est exigible le jour de la réalisation de la Prestation de soin. Son paiement s'effectuera directement par l'Acheteur à l'Institut de son choix lors du rendez-vous.

Conditions de modification/annulation/retards :

L'Acheteur peut modifier/annuler son soin, sans frais, au plus tard 24 heures avant la date prévue du rendez-vous, en cliquant sur le lien d'annulation à partir du mail de confirmation de réservation qu'il aura reçu, ou en contactant l'institut de son choix.

Dans l'hypothèse où l'Acheteur annule sa réservation moins de 24 heures avant la date prévue du rendez-vous, ou ne se présente pas à la Boutique pour son soin, l'intégralité du prix tel que figurant sur le Site au jour de sa réservation, dont le montant a été inscrit sur votre carte et correspondant à des arrhes, sera prélevé sur la carte bancaire dont les données auront été transmises par l'Acheteur.

En cas de retard du client, la durée de la Prestation de soin pourra être écourtée par respect pour les rendez-vous suivants. Le client doit se présenter environ 10 min avant le début de sa Prestation de soin.

11 - Garanties

Le Client bénéficie des dispositions de la garantie légale de conformité en application des articles [L. 211-4 et suivants](#) du Code de la consommation et de la garantie légale des vices cachés en application des articles [1641 et suivants](#) du Code de la consommation.

Garantie légale de conformité :

Le Code de la consommation prévoit que :

Article L217-4 : Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L217-5 :

Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées au Client sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un Client peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par le Client, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L217-6

Le vendeur n'est pas tenu par les déclarations publiques du producteur ou de son représentant s'il est établi qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître.

Article L217-7

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire.

Pour les biens vendus d'occasion, ce délai est fixé à six mois.

Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué.

Article L217-8

LE Client est en droit d'exiger la conformité du bien au contrat. Il ne peut cependant contester la conformité en invoquant un défaut qu'il connaissait ou ne pouvait ignorer lorsqu'il a contracté. Il en va de même lorsque le défaut a son origine dans les matériaux qu'il a lui-même fournis.

Article L217-9

En cas de défaut de conformité, le Client choisit entre la réparation et le remplacement du bien.

Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de le Client si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par le Client.

Article L217-10

Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, le Client peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix.

La même faculté lui est ouverte :

1° Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article [L. 217-9](#) ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de le Client ;

2° Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche.

La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur.

Article L217-11

L'application des dispositions des articles [L. 217-9](#) et [L. 217-10](#) a lieu sans aucun frais pour le Client.

Ces mêmes dispositions ne font pas obstacle à l'allocation de dommages et intérêts.

Article L217-12

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article L217-13

Les dispositions de la présente section ne privent pas le Client du droit d'exercer l'action résultant des vices rédhibitoires telle qu'elle résulte des articles [1641 à 1649](#) du code civil ou toute autre action de nature contractuelle ou extracontractuelle qui lui est reconnue par la loi.

Article L217-14

L'action récursoire peut être exercée par le vendeur final à l'encontre des vendeurs ou intermédiaires successifs et du producteur du bien meuble corporel, selon les principes du [code civil](#).

- ⇒ En cas de défaut de conformité du Produit, notamment en raison d'une anomalie ou d'une erreur sur les références livrées, le Client peut choisir de retourner le Produit à Clarins et d'en obtenir le remboursement.

Les frais de retour seront remboursés par Clarins à la demande de le Client.

Pour toute réclamation, le Client pourra prendre contact avec Clarins à l'adresse suivante : serviceclient-fr@online.clarins.com.

Garantie contre les vices cachés :

Le Code civil prévoit que :

Article 1641 du Code Civil : Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que le Client ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1644 Code civil : Dans le cas des articles 1641 et 1643, le Client a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix.

Article 1645 Code civil : Si le vendeur connaissait les vices de la chose, il est tenu, outre la restitution du prix qu'il en a reçu, de tous les dommages et intérêts envers le Client.

Article 1646 Code civil : Si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix, et à rembourser à l'acquéreur les frais occasionnés par la vente.

Article 1648 du Code Civil : L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. Dans le cas prévu par l'article 1642-1, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices ou des défauts de conformité apparents.

- ⇒ Dans le cadre de la garantie légale des vices cachés, Clarins, selon le choix du Client, s'engage, après appréciation du vice soit :
- à lui rembourser la totalité du prix du Produit concerné ;
 - à lui rembourser une partie du prix du Produit si le Client décide de le conserver.

12 - Droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le Client est informé de ce que le droit de rétractation ne peut être exercé sur les Commandes portant notamment sur :

- La fourniture de biens qui ont été descellés après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- La fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés.

Le Client ne dispose en conséquent d'aucun droit de rétractation pour ce type de produits.

Ces dispositions s'appliquent sans préjudice des garanties prévues à l'article 10 des présentes CGV qui demeurent pleinement applicables.

Sous réserve des exceptions définies dans l'article L.221-28 du Code de la consommation et notamment celle rappelée à l'alinéa précédent, le Client dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours francs pour se rétracter, sans avoir à motiver sa décision, à compter de la réception du Produit commandé sur le Site.

Dans le cas d'une carte cadeau achetée sur le Site, le Client dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours à compter de la confirmation de sa Commande pour exercer son droit de rétractation, sous réserve néanmoins que la carte cadeau n'ait pas été utilisée en tout ou partie avant l'expiration de ce délai. En effet, dans ce cas aucun droit de rétractation ou remboursement sous quelque forme que ce soit n'est prévu.

Conformément à l'article L.221-19 du Code de la consommation :

- le jour de la réception du Produit n'est pas compté dans le délai de 14 (quatorze) jours ;
- le délai commence à courir au début de la première heure du premier jour et prend fin à l'expiration de la dernière heure du dernier jour du délai ;
- si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Passé ce délai, aucune demande de rétractation ne sera traitée par Clarins.

Si le Client exerce son droit de rétractation dans les conditions prévues au présent article en termes de délai et de modalités de retour des Produits, Clarins le remboursera de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison le cas échéant, sans retard injustifié et au plus tard dans les 14 (quatorze) jours francs à compter de la date à laquelle elle est informée de la décision du Client de se rétracter. Le remboursement sera effectué par tout moyen de paiement au choix de le Client exprimé après l'exercice de son droit de rétractation.

Le remboursement concerne la totalité des sommes versées à l'achat, y compris les frais de livraison. Il convient de préciser qu'en vertu de l'article L. 121-21-4 du Code la Consommation, seuls les frais standards de livraison seront pris en charges (les montants correspondants à des envois express ou spéciaux ne seront pas pris en charge).

Nonobstant ce qui précède, et conformément aux dispositions de l'article L.221-24 du Code de la consommation, Clarins peut différer le remboursement jusqu'à récupération du Produit/du Coffret concerné ou jusqu'à ce que le Client lui adresse la preuve de l'expédition du Produit/Coffret concerné, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

En cas de retard de remboursement, les sommes dues sont automatiquement majorées dans les conditions prévues aux articles L.242-1 et suivants du Code de la consommation.

13 - Conditions pour le retour des Produits

Le Client qui exerce son droit de rétractation devra informer Clarins de sa volonté de se rétracter de l'une des manières suivantes :

- Retourner les Produits concernés en faisant usage du Bon de retour joint à sa Commande, ce qui facilitera le traitement du dit retour ;
- Retourner les Produits concernés en les accompagnant du formulaire de rétractation disponible à l'adresse URL <https://www.clarins.fr/service-client> ou informer Clarins de sa décision de se rétracter par l'envoi d'une déclaration exprimant sa volonté de se rétracter, par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante : Clarins France, 12 avenue de la Porte-des-Ternes, 75823 Paris Cedex 17, France ou par email à l'adresse serviceclient-fr@online.clarins.com.

Le contenu de la notification de la rétractation pourrait être le suivant :

*« A l'attention de Clarins France, 12 avenue de la Porte-des-Ternes, 75823 Paris Cedex 17, France :
Je vous notifie par la présente ma rétractation au contrat portant sur l'achat du Produit/Coffret [Veuillez indiquer le nom du produit / coffret] commandé le [veillez indiquer la date de la commande] sur le Site internet www.clarins.com, reçu le [veillez indiquer la date de réception de votre commande], au nom de [veillez indiquer votre nom et prénom], à l'adresse [veillez indiquer votre adresse postale et code postal]. Signature et date ».*

Les Produits retournés par le Client devront répondre aux impératifs suivants :

- Le Produit doit être intact, dans son conditionnement et son emballage initial, dans son état d'origine, avec ses accessoires et sa notice. Tout Produit incomplet, abîmé, endommagé et/ou dont l'emballage aura été détérioré ne sera ni repris, ni échangé, ni remboursé ;
- Si un coffret ou un set devait être retourné, il est impératif de faire parvenir l'intégralité de ce coffret ou de ce set ;
- Si le Client a reçu, lors de sa commande, des Cadeaux en accompagnement des Produits achetés, le Client qui exerce son droit de rétractation sur la totalité de la commande devra alors adresser tous le(s) Produit(s) de la Commande accompagné(s) du ou des Cadeaux afin que Clarins puisse prendre en compte sa demande de rétractation ; A l'inverse, si le droit de rétractation n'est exercé que d'une manière partielle, le Client pourra conserver Cadeaux qui auront été joints à sa commande initiale ;
- Si le Client a bénéficié sur le Site d'une offre contre achat, lui donnant droit, sous conditions, à un ou plusieurs Produit(s) offert(s) en contrepartie de sa Commande et, que du fait de l'exercice de son droit de rétractation, ce dernier n'est plus éligible à l'offre en question; le Client devra alors adresser le(s) Produit(s) qu'il souhaite retourner accompagné(s) du ou des Produit(s) offert(s) reçu(s) en contrepartie de la Commande du ou des Produit(s) retourné(s) afin que Clarins puisse prendre en compte sa demande de rétractation ;
- Dans les cas particuliers de texture ou parfum altéré(e) ou d'une intolérance nous vous invitons à nous contacter préalablement par téléphone au 01 70 48 90 43 ou par email à serviceclient-fr@online.clarins.com. Une procédure de retour spécifique vous sera alors communiquée.

Pour retourner un article, il est conseillé au Client de suivre les instructions suivantes :

1/ Usage du Bon de retour :

- Utiliser l'emballage d'origine pour retourner le Produit (une seconde bande autocollante a été ajoutée au colis pour faciliter sa réutilisation) ;
- Remplir et joindre le Bon de Retour joint à sa Commande ;
- Coller l'étiquette retour prépayée jointe à la Commande (au-dessus du formulaire de retour) sur le colis ;
- Déposez le colis de retour dans votre centre UPS le plus proche et conservez la preuve de l'affranchissement. Trouvez votre centre UPS le plus proche : www.ups.com/dropoff

2/ Formulaire de rétractation ou courrier

- Utiliser l'emballage d'origine pour retourner le Produit (une seconde bande autocollante a été ajoutée au colis pour faciliter sa réutilisation) ;
- Remplir et joindre le formulaire de rétractation ou envoyer la notification de rétractation par courrier recommandé avec avis de réception à l'adresse suivante :
[A compléter]

Clarins n'accepte pas les colis ou les courriers adressés en port dû.

Afin d'éviter toute contestation, il est vivement recommandé aux Clients souhaitant exercer leur droit de rétractation de retourner leurs Produits dans des conditions similaires à celles de l'envoi initial, avec une valeur déclarée correspondant au prix de la commande initiale, et de conserver toute preuve de leur envoi (numéro de colis) jusqu'au complet remboursement de leur commande.

Tout risque lié au retour d'un Produit est à la charge du Client.

14 - Réserve de propriété

Clarins conserve la propriété pleine et entière des Produits vendus jusqu'au parfait encaissement du prix, en principal, frais et taxes compris.

15 - Limitation de responsabilité

Clarins ne pourra être tenue pour responsable de l'inexécution du contrat en cas de rupture de stock, hors cas de promotion par le prix non destiné à écouler les stocks, ou en cas d'indisponibilité du Produit du fait d'un cas de force majeure.

La responsabilité de Clarins au titre des obligations des présentes CGV ne saurait être engagée dans le cas où l'inexécution de ses obligations serait imputable au fait d'un tiers même s'il est prévisible, à la faute du Client, ou à la survenance d'un évènement de force majeure tel que défini par les juridictions françaises ou à tout autre évènement qui n'a pas été raisonnablement sous le contrôle exclusif de Clarins.

Clarins décline toute responsabilité :

- pour toute interruption du Site ;
- pour toute survenance de bugs ;
- pour tout dommage résultant d'une intrusion frauduleuse d'un tiers ayant entraîné une modification des informations mises à la disposition sur le Site ;
- et plus généralement de tout dommage direct ou indirect, quelles qu'en soient les causes, origines, natures ou conséquences en ce compris notamment les pertes de profits, de clientèle, de données ou toute autre perte de biens incorporels pouvant survenir à raison de l'accès de quiconque au Site ou de l'impossibilité d'y accéder ou du crédit accordé à une quelconque information provenant directement ou indirectement de ce dernier. La responsabilité de Clarins devait être établie et retenue a raison d'un préjudice subi par le Client et imputable exclusivement à la passation d'une Commande, celle-ci est limitée au montant de la Commande payée par le Client a Clarins.

16 - Propriété intellectuelle

Le Site et tous les éléments le composant (à titre non limitatif : code source, charte graphique, produits, marques, dessins, modèles, photographies, vidéos, textes, noms, illustrations, logos, séquences animées ou non, sonores ou non, graphiques etc.) ainsi que leur compilation sont la propriété exclusive de Clarins. Clarins ne concède aucune licence ou autorisation ni aucun droit à l'Utilisateur autre que celui de consulter le Site. Ni le Site (en tout ou partie), ni les éléments le composant ne peuvent être utilisés, reproduits, dupliqués, copiés, vendus, revendus, rendus accessibles, modifiés ou exploités de toute autre manière, en tout ou partie, pour quelque finalité que ce soit sauf autorisation préalable et écrite de Clarins.

17 - Données à caractère personnel

Les informations collectées sont destinées à Clarins, aux sociétés du groupe Clarins et à ses prestataires de service afin de traiter la Commande du Client et adresser, sauf opposition de la part du Client et ou

de l'Utilisateur, des informations sur les Produits et services de Clarins, effectuer des opérations de gestion de la relation client (CRM) et/ou gérer l'adhésion du Client au programme de fidélité. Le Client et ou l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression des données le concernant auprès de Clarins en s'adressant au [Service Client](#).

Pour en savoir plus sur la politique de Clarins en matière de protection des données personnelles, le Client et ou l'Utilisateur est invité à consulter la Politique de Confidentialité.

18 - Droit et juridiction applicable

Les présentes CGV et la vente de Produits par Clarins sont soumises à la loi française.

19 - Médiation

En cas de litige relatif à une Commande, le Client devra s'adresser en priorité à Clarins, afin de trouver une solution amiable, par email à l'adresse serviceclient-fr@online.clarins.com.

LE Client est informé de la possibilité de recourir à la médiation de la consommation pour les différends qui viendraient à se produire à propos de la vente de Produits Clarins. En effet, dans l'hypothèse où aucune solution amiable ne pourrait être trouvée, le Client peut faire appel au Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (CMAP), dont Clarins est adhérente, dans l'année qui suit la dernière démarche du Client auprès de Clarins. Pour plus d'informations, le Client peut se rendre sur le Site accessible à l'adresse <http://www.cmap.fr>.

La saisine du médiateur n'est possible que si le Client s'est déjà adressé au Service Client et n'a pas obtenu de réponse ou satisfaction à sa réclamation.

En outre, la Commission européenne propose un guichet unique pour les consommateurs et les professionnels souhaitant résoudre, par voie extrajudiciaire, des litiges nés de transactions en ligne. Ce service est accessible à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/odr>.

Si vous avez des questions concernant la résolution de litige éventuel, veuillez prendre contact avec notre Service Client ou par courriel serviceclient-fr@online.clarins.com.

20 - Dispositions diverses

Non-validité partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Non-renonciation

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir auprès de l'autre Partie d'un manquement à l'une quelconque des obligations visées au sein des CGV ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

21 - Conditions générales d'utilisation du programme de fidélité « Club Clarins »

[CGU Club Clarins – Mise à jour 1^{er} mars 19](#)