

Conditions Générales de Vente

Les présentes conditions générales de vente ont été complétées le 1er mars 2016 par un article 15 relatif au règlement extrajudiciaire des litiges.

1- Objet et acceptation des conditions générales

Le site Clarins France (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 (ci-après dénommé « Utilisateur »).

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](#)

Le Site permet à Clarins de proposer à la vente, des produits cosmétiques à des Internautes naviguant sur le Site (ci-après dénommés « Utilisateurs »). Pour l'application des présentes, il est convenu que l'Utilisateur et Clarins seront collectivement dénommés les « Parties » et individuellement dénommés « Partie », et que l'Utilisateur ayant validé une commande sera alors dénommé « Acheteur ». Les droits et obligations de l'Utilisateur s'appliquent nécessairement à l'Acheteur.

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 précisé que l'Utilisateur peut sauvegarder ou imprimer les présentes conditions générales de vente, à condition toutefois de ne pas les modifier.

Clarins se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales et spécifiques de vente à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux réservations et aux commandes préalablement acceptées et confirmées par l'Acheteur.

Les présentes conditions s'appliquent à l'exclusion de tout autre document.

2- Produits commercialisés sur www.clarins.com

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

L'Acheteur peut, préalablement à sa commande, prendre connaissance, sur le Site Clarins France, des caractéristiques essentielles du ou des produits qu'il désire commander.

Les offres d'achat y compris les offres promotionnelles sont valables tant qu'elles sont annoncées sur le Site.

3- Tarifs des produits en vente sur le site

Les prix figurant sur ce 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.

Ils ne comprennent pas les frais d'expédition, facturés en supplément du prix des produits achetés suivant le montant de la commande. Les frais d'expédition seront indiqués avant l'enregistrement de la commande par l'Acheteur.

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.

4- Commandes

Toute commande suppose l'adhésion sans restriction ni réserve aux présentes conditions générales de vente.

L'Acheteur accepte que les systèmes d'enregistrement de la commande de Clarins valent preuve de la nature de la convention et de sa date.

Le montant de chaque commande est limité à la somme de 500 Euros par commande. De plus, une même référence de produit ne peut pas être commandée pour une quantité supérieure à 3 articles par commande.

Lorsque la commande est confirmée en cliquant sur le bouton "Terminer la commande", l'Acheteur déclare accepter celle-ci ainsi que les présentes conditions générales de vente. Le bon de commande peut être imprimé.

Dès enregistrement de la commande, un accusé de réception détaillé de celle-ci sera envoyé à l'Acheteur, 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.

En cas d'indisponibilité d'un ou plusieurs produits après passation de la commande, vous serez averti par e-mail. Le montant de votre commande sera recalculé et vous serez débité du nouveau montant, diminué des produits manquants. Si votre commande est entièrement indisponible vous serez averti par mail et vous ne serez pas débité.

Vous pouvez aussi annuler une commande passée sur le site en contactant le Service Client au 01.70.48.90.43. Si le Service Client vous informe que la commande a déjà été traitée, vous ne pourrez l'annuler : vous devrez alors refuser le colis lors de la réception de votre commande.

Clarins se réserve cependant le droit de suspendre ou d'annuler toute commande d'un Acheteur 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.

5- Paiements

Toutes les commandes sont payables en Euros.

Pour régler sa commande, l'Acheteur dispose du mode de paiement suivant : carte bancaire.

Les cartes bancaires acceptées sur le site sont les suivantes: Visa, Master Card et American Express.

Les paiements via PayPal sont également acceptés.

L'Acheteur garantit à Clarins qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement qu'il aura choisi, lors de l'enregistrement du bon 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 l'Acheteur 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, l'Acheteur 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.

6- Livraison des commandes

Les produits seront livrés à l'adresse indiquée par l'Acheteur sur le bon de commande, selon le mode de livraison choisi parmi les modes décrits dans la page [Expédition /La 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.

7- Garantie légale

L'Acheteur 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.

En cas de défaut de conformité du produit, notamment en raison d'une anomalie ou d'une erreur sur les références livrées, l'Acheteur 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 l'Acheteur.

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

8- Droit de rétractation

L'Acheteur dispose d'un délai de 14 jours francs à compter de la date de réception du produit, pour retourner à ses frais, les produits commandés, pour remboursement.

Le remboursement sera effectué par tout moyen de paiement au choix de l'Acheteur exprimé après l'exercice de son droit de rétractation, au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle le droit est exercé (dès réception de la commande retournée ou de la preuve de l'expédition du produit retourné).

9- Instructions pour le retour des produits

Les produits peuvent être retournés par l'Acheteur dans les conditions et selon les instructions ci-dessous :

- Nous acceptons le retour de tout article acheté sur le site si celui-ci est retourné dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception de sa commande par l'Acheteur.
- Nous invitons l'acheteur à joindre à son envoi le Formulaire de retour joint à sa commande, afin de faciliter le traitement du dit retour.
- 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 de 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).
- Les frais de port du colis de retour sont prépayés par Clarins.
- Le produit doit être intact, dans son état d'origine, dans son emballage, avec ses accessoires et sa notice. Il ne doit pas avoir été utilisé.
- Si un coffret ou un set devait être retourné, il est impératif de faire parvenir l'intégralité de ce coffret ou de ce set.

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 à l'Acheteur de suivre les instructions suivantes : Utiliser l'emballage d'origine pour retourner le produit (une seconde bande autocollante a été ajoutée au colis pour faciliter sa réutilisation)

Remplir et y joindre le Formulaire 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

Tout risque lié au retour du produit est à la charge de l'Acheteur.

10- 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.

11- 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.

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.

12- Propriété intellectuelle

En accord avec les lois régissant la propriété des droits littéraires et artistiques ou autres droits similaires, le présent Site et tous les éléments, marques, dessins, modèles, photographies, textes, illustrations, logos, séquences animées ou non, sonores ou non, graphiques etc. se trouvant dans le présent site ainsi que leur compilation sont la propriété exclusive de Clarins , celle-ci ne concédant aucune licence ni aucun autre droit que celui de consulter le Site. La reproduction, ou l'utilisation de tout ou partie de ces éléments est seulement autorisée aux fins exclusives d'information pour un usage personnel et privé, toute reproduction et toute

utilisation de copies réalisées à d'autres fins étant expressément interdite. Ni le Site (en tout ou partie), ni son contenu, ni les marques 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. Toute autre utilisation est constitutive de contrefaçon.

13- Informatiques et Liberté

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, 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 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 est invité à consulter la Politique de Confidentialité.

14- Loi applicable

Les ventes de produits de Clarins sont soumises à la loi française.

15- Médiation

L'Acheteur 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.

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

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 : [://ec.europa.eu/odr](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.

16- Conditions generales d'utilisation du programme de fidelite clarins « Club Clarins »

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

CLARINS