

# Conditions Générales de Vente [www.clarins.fr](http://www.clarins.fr)

*Les présentes conditions générales de vente ont été modifiées le 30 octobre 2023.*

## 1 - Définitions

*Cadeau* : désigne tous les éléments remis à titre gratuit 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](http://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](http://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

Identifiants uniques délivrés par l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME) : FR232477\_03JQJB et FR217809\_01JWFA

Directeur de Publication : CLARINS, en sa qualité de Président représentée par M. Nicolas Prieur.

***Il est hébergé par :***

ISOBAR COMMERCE 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

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

***Objet :***

Régies par l'article 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 [en cliquant ici](#). 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 DPD Predict ou DPD Relais. Dans le cas où le Client fait le choix d'une livraison Chronopost 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 manifesterà ledit intérêt en cliquant sur « Ajouter au panier ».

À 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 cinq (5) 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 indiquée par ce dernier. 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.

La sécurité des paiements sur le Site est garantie par Adyen.

Pour assurer la sécurité des paiements par carte bancaire, l'Acheteur doit utiliser la passerelle de paiement sécurisé Adyen.

Toutes les données fournies à cet effet seront cryptées afin de garantir une sécurité et une confidentialité maximales et seront stockées sur un serveur sécurisé certifié par le protocole SSL (Secure Socket Layer).

### ***Moyens de Paiement acceptés :***

Cartes bancaires : Les cartes bancaires acceptées sur le Site sont les suivantes : CB, 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.

L'e-Carte Cadeau Clarins : L'e-Carte Cadeau Clarins a une durée de validité d'un an à compter de sa date d'émission par email. Passé ce délai elle deviendra inutilisable. La e-Carte Cadeau Clarins doit être dépensée sur uniquement le site [www.clarins.com](http://www.clarins.com), ou en boutiques Clarins pour l'achat de produits ou d'un Soins Spa. Elle n'est valable ni dans nos Grands Magasins, ni dans nos Spas d'Hôtels, ni chez nos distributeurs agréés Clarins.

Enfin le montant de la e-Carte Cadeau Clarins n'est pas compris dans le calcul des paliers des offres en cours. Attention, la e-Carte Cadeau Clarins n'est pas envoyée immédiatement après achat mais sous 24h minimum.

L'e-Carte Cadeau Clarins CSE : La e-Carte Cadeau Clarins CSE peut être achetée sur une des plateformes distributeurs ou peut être achetée ou offerte par un Comité Social Economique d'entreprises partenaires (CSE). La e-Carte Cadeau Clarins CSE doit être dépensée uniquement sur le site [www.clarins.com](http://www.clarins.com) ou en boutique Clarins et uniquement pour des Produits Clarins. Elle ne peut pas être utilisée pour l'achat de Produits de Soins Spa ou Open Spa. La liste des plateformes distributeurs susmentionnés est la suivante : Bimpli, DeltaCE, HelloCSE, Illicado, Obiz, ProwebCE, Qwertys Sodexo, Wedoogif.

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

Clarins se réserve le droit de modifier cette liste à tout moment.

## **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 Options de 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***

DPD et Chronopost 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 DPD ou Chronopost 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).

### ***Perte de colis lors du transport***

Si en revanche le colis n'est pas retrouvé à l'issue du délai de 21 jours, DPD et Chronopost 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 DPD ou Chronopost. 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).

### ***Paielement :***

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 reçue, 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**

Les Clients bénéficient des garanties légales prévues par le droit français que sont la garantie légale de conformité (*article L. 217-3 et suivants du Code de la consommation*) et la garantie légale contre les vices cachés (*article 1641 et suivants du Code civil*) dont les modalités d'application sont rappelées dans l'encadré ci-après.



Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité.

Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1. Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
2. La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
3. La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
4. La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des *articles L. 217-1 à L. 217-32 du Code de la consommation*.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

## **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 réception du retour à notre entrepôt**. Le remboursement sera effectué par tout moyen de paiement au choix que 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. Les sommes éventuellement versées à titre de don à une association lors de votre commande ne font pas l'objet d'un remboursement.

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).

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 suivant les instructions relatives à [notre politique de retour](#), ce qui facilitera le traitement du dit retour ;
- Notifier Clarins de sa décision de se rétracter par téléphone au [01 70 48 90 43](tel:0170489043) ou via notre [formulaire de contact](#).

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 les 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 réaction nous vous invitons à nous contacter préalablement par téléphone au [01 70 48 90 43](tel:0170489043) ou via notre [formulaire de contact](#). Une procédure de retour spécifique vous sera alors communiquée.

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

1. Utilisez l'emballage d'origine pour retourner le produit (une deuxième bande adhésive a été ajoutée à l'emballage pour faciliter sa réutilisation).
2. Connectez-vous à votre [Compte](#), dans la rubrique **Historique de mes commandes**, puis sélectionnez **Retour** en bas à droite de votre commande.
3. Suivez les instructions afin de sélectionner le(s) produit(s) à retourner, la quantité et le motif du retour.
4. Valider la déclaration de votre retour afin d'obtenir votre étiquette de retour prépayée.
5. Collez l'étiquette retour prépayée sur le colis puis déposez le dans votre centre DPD le plus proche et conserver la preuve de l'affranchissement. Trouvez votre centre DPD le plus proche [en cliquant ici](#).

Un e-mail de confirmation vous informera de la réception de votre colis et du traitement de votre demande.

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 à 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 à 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 via le formulaire de contact du site [www.clarins.com](http://www.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 par téléphone au [01 70 48 90 43](tel:0170489043) ou via notre [formulaire de contact](#).

## **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**

[Voir CGU Club Clarins](#)