

# Conditions Générales de Vente

Les présentes conditions générales de vente ont été mises à jour le [23/10/2018].

## 1- Objet et acceptation des conditions générales

Le site Internet Clarins Benelux (ci-après dénommé le « Site ») est un site de commerce électronique accessible par le réseau Internet à l'adresse [www.bnl.clarins.com](http://www.bnl.clarins.com). Il est ouvert à tout utilisateur de ce réseau.

Il est édité par :

CLARINS Benelux (ci-après dénommée « Clarins »)  
Clarins Benelux SA, Waterloo Atrium - 4<sup>e</sup> Etage, Drève Richelle 167 - B 1410 Waterloo, Belgique  
Email : [serviceclient-bnl@online.clarins.com](mailto:serviceclient-bnl@online.clarins.com)  
N° TVA : BE 0412.622.360

Les coordonnées de Clarins sont les suivantes :

- Numéro de téléphone :
  - Belgique: +32 (0)2 620 06 09
  - Pays-Bas: +31 (0)20 721 95 82
  - Luxembourg: +352 (0)27 30 00 62
- Adresse e-mail : [serviceclient-bnl@online.clarins.com](mailto:serviceclient-bnl@online.clarins.com)

Il est hébergé par :

ECOMMERA GLOBAL LIMITED ("Isobar Commerce global Limited" depuis le 10.11.2017)  
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

Le Site permet à Clarins de proposer à la vente, des produits cosmétiques à des Internautes naviguant sur le Site (ci-après dénommés « Utilisateurs »). Le terme "produit(s)" dans ces conditions générales comprennent autant les biens que les services. 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. Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les offres, commandes et/ou contrats et livraisons par ou avec Clarins, sauf accord écrit contraire avec l'Utilisateur.

Dans les présentes conditions générales, on entend par "écrit": toute lettre, e-mail, fax ou tout autre moyen de communication non verbale qui, compte tenu de l'état de la technique et des opinions prévalant dans la société, peut y être assimilé.

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.

Les conditions générales sont facilement accessibles à l'Utilisateur et à toute autre personne et sont reprises sur le Site de Clarins.

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.

L'Acheteur accepte de recevoir également électroniquement tous les accords, informations, confirmations et autres communications de la part de Clarins auxquels ces termes et conditions se réfèrent, de la part de Clarins, y compris, mais sans s'y limiter, par e-mail ou en plaçant des messages sur le Site.

Le Site de Clarins est disponible en français et en néerlandais.

## **2- Produits commercialisés sur le site**

Les offres, y compris les offres publicitaires, sont valables tant qu'elles sont annoncées sur le site. Si une offre a une durée de validité limitée ou est soumise à des conditions, cela sera explicitement indiqué dans l'offre.

Les produits offerts sur le Site ne peuvent être livrés qu'en Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg. L'Acheteur peut, préalablement à sa commande, prendre connaissance, sur le Site Clarins Benelux, des caractéristiques essentielles du ou des produits qu'il désire commander.

Toutes les offres de Clarins sont sans engagement, sauf mention explicite contraire.

## **3- Contrat**

En principe, un contrat à distance est conclu avec Clarins au moment de l'acceptation électronique par l'Acheteur de l'offre faite par Clarins sur le Site et dès que les conditions qui y sont énoncées sont satisfaites. Clarins confirmera à l'Acheteur dans les plus brefs délais par voie électronique la réception de l'acceptation de l'offre par l'Acheteur.

## 4- 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.

## 5- Commandes

Toute commande suppose l'adhésion sans restriction ni réserve aux présentes conditions générales de vente. L'Acheteur ne peut exécuter une commande qu'après avoir pris connaissance des présentes conditions générales et les avoir expressément acceptées en cochant la case "J'accepte les conditions générales de Clarins applicables au contrat" avant de procéder au paiement de sa commande.

Avant de passer une commande, l'Acheteur consulte le résumé de sa commande, l'aperçu de celle-ci, qui est fourni à l'Acheteur lors de la procédure de commande.

L'Acheteur accepte que les systèmes d'enregistrement de la commande de Clarins et les communications électroniques puissent être utilisés comme moyen pour établir la preuve de la nature de la transaction et de sa date.

L'Acheteur garantit et est responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations qu'il fournit à Clarins, notamment en ce qui concerne son adresse, son paiement et ses coordonnées. Clarins ne peut pas être tenue responsable de l'inexactitude des informations fournies par le l'Acheteur à Clarins.

Le montant total 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 plus de 3 fois par commande.

Avant que l'utilisateur ne passe commande, il dispose d'une description des Produits et de leur prix. Il a aussi pu lire, sur une page claire et lisible, quelles restrictions de livraisons s'appliquent et quels moyens de paiement sont acceptés.

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

Clarins enverra à l'Acheteur dans les plus brefs délais par voie électronique l'accusé de réception de la commande et l'acceptation de la commande par l'Acheteur et lui adressera une confirmation du contrat dans un délai raisonnable à compter de la conclusion du contrat mais en tout état de cause lors de la livraison des produits ou avant l'exécution du service à l'adresse e-mail indiquée par lui sur le Site. L'Acheteur accepte expressément l'utilisation du courrier électronique pour la confirmation par Clarins de la commande et du contrat. Cet accusé de réception indiquant, entre autres, le montant exact facturé et les conditions de

livraison de la commande, vaut acceptation de la commande et validera la transaction sous réserve du paiement de la commande;

L'Acheteur est tenu de payer le prix convenu. La gamme de produits est disponible dans la limite des stocks disponibles. L'information sur la disponibilité d'un produit est fournie lorsque le produit est placé dans le "panier" sur le site ou au début du processus de commande sur le Site. Si, malgré la vigilance de Clarins, un ou plusieurs produits ou l'ensemble des produits commandés ne sont pas disponibles après passation de la commande, le consommateur en sera informé dans les plus brefs délais par e-mail, ce qui lui donnera également la possibilité de résilier ou de modifier sa commande et de réduire le prix en fonction de l'écart par rapport au prix convenu. Aucun débit ne sera effectué à l'Acheteur pour le montant correspondant au(x) produit(s) indisponible(s). Si la commande n'est pas disponible du tout, l'Acheteur en sera informé par e-mail et rien ne lui sera facturé. Tout montant déjà payé d'avance par l'Acheteur pour un produit indisponible sera remboursé à l'Acheteur dans les 14 jours.

Clarins peut, dans les limites de la loi, vérifier si l'Acheteur est en mesure d'honorer ses obligations de paiement, ainsi que tous les faits et facteurs pertinents pour une conclusion responsable du contrat à travers le Site. Si Clarins, sur la base de cette enquête, a de bonnes raisons de ne pas conclure le contrat, Clarins aura le droit de refuser une commande, de la motiver ou d'assortir son exécution de conditions particulières. Clarins se réserve notamment le droit de suspendre ou de refuser les commandes des Acheteurs avec lesquels il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure ou pour tout autre motif légitime, notamment en raison du caractère inhabituel de la commande.

## **6- 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 et Master Card.

Les paiements via PayPal sont également acceptés, ainsi que les paiements via Bancontact en Belgique.

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.

L'Acheteur s'engage à signaler immédiatement à Clarins toute inexactitude dans les données de paiement fournies ou indiquées.

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.

La société PFS Web prend en charge les paiements, remboursements et rejets de débits. Son siège social est situé au 5 rue Louis Blériot, 4460 Grâce-Hollogne, Belgique. N° de TVA : BE0466681054.

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

## **7- Livraison des commandes**

Les produits seront livrés à l'adresse aux Pays-Bas, en Belgique ou au Luxembourg, indiquée par l'Acheteur et selon le mode de livraison choisi parmi les modes décrits sur le Site, comme requis sur le bon de commande et dans la confirmation du contrat.

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 par Clarins.

Tous les délais de livraison signalés ou mentionnés ne sont donnés qu'à titre indicatif et ne forment pas un terme de rigueur.

Clarins n'est en retard sur le délai de livraison que si l'Acheteur l'a mis en demeure par écrit après l'expiration du délai indicatif convenu, lui accordant un délai raisonnable de mise en conformité et si Clarins ne livre toujours pas, sauf si et dans la mesure où cela est dû à des circonstances indépendantes de la volonté de Clarins.

Si les produits ne sont pas disponibles dans les délais indicatifs de livraison, Clarins discutera des solutions qui peuvent être envisagées avec l'Acheteur.

Le risque de perte ou d'endommagement des Produits est transféré à l'Acheteur lorsque celui-ci prend physiquement possession des Produits, conformément à l'article VI.44 du Code de droit économique, Le risque est également transféré lorsque Clarins met le produit à la disposition de l'Acheteur au lieu de livraison convenu, indépendamment du fait que l'Acheteur ou un représentant de celui-ci, connu de Clarins, prenne effectivement livraison du produit, sauf s'il en a expressément été convenu autrement.

Clarins conseille à l'Acheteur d'inspecter les Produits livrés immédiatement après la livraison en présence du transporteur et de signaler toute non-conformité visible constatée.

## **8- Garantie légale**

L'Acheteur bénéficie des dispositions de la garantie légale de conformité en application des articles 1604 et suivants du Code civil et de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 et suivants 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, l'Acheteur peut choisir de retourner le produit à Clarins et d'en obtenir le remboursement, sans préjudice des autres droits que la loi confère à l'Acheteur dans ce cas.

L'Acheteur ne peut plus invoquer le fait que les Produits livrés ne sont pas conformes au contrat s'il n'a pas informé Clarins de la non-conformité des Produits livrés dans les deux mois suivant la découverte de la non-conformité en contactant le service client par téléphone, par courrier ou e-mail à l'adresse : [serviceclient-bnl@online.clarins.com](mailto:serviceclient-bnl@online.clarins.com).

Les frais de retour seront remboursés par Clarins.

Pour toute réclamation, l'Acheteur pourra prendre contact avec Clarins à l'adresse suivante : [serviceclient-bnl@online.clarins.com](mailto:serviceclient-bnl@online.clarins.com). Voir également l'article 16.

## 9- Droit de rétractation

Pour des raisons de protection de la santé et d'hygiène, l'Acheteur ne peut exercer le droit de rétractation pour des Produits scellés qu'il aurait descellés après la livraison.

L'Acheteur dispose d'un délai de 14 jours ouvrables, pour retourner, à ses frais sans avoir à motiver sa décision, les produits commandés, pour remboursement, à moins que les produits ne puissent pas faire l'objet du droit de rétractation.

Le délai de rétractation expire dans les quatorze jours suivant le jour:

L'exercice du droit de rétractation se fera dans le délai au moyen du « formulaire de rétractation » prévu à l'article 17 ou par le biais d'une demande claire envoyée à l'adresse e-mail suivante: [serviceclient-bnl@online.clarins.com](mailto:serviceclient-bnl@online.clarins.com).

Le formulaire est également placé sur le site Clarins et est mis à la disposition de l'Acheteur lors du processus de commande sur le site et avant de passer commande. Si la demande de rétractation de l'Acheteur s'effectue par voie électronique, par e-mail ou sur le site, Clarins enverra une confirmation de réception dans les plus brefs délais après réception de cette demande.

Clarins remboursera tous les paiements reçus de la part de l'Acheteur, en ce compris, le cas échéant, les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires résultant du choix de l'Acheteur d'un mode de livraison différent de la livraison standard la moins chère proposée par Clarins) sans retard excessif et au plus tard dans les 14 jours suivant celui où Clarins est informée de la décision de l'Acheteur de se rétracter, conformément à l'article VI.50 du Code de droit économique.

L'Acheteur renvoie les Produits à Clarins au plus tard 14 jours suivant la communication de sa décision de se rétracter, dans l'état dans lequel il a reçu lesdits Produits.

Les frais de retour sont à la charge de Clarins.

Le remboursement s'effectue par les mêmes moyens de paiement que ceux utilisés par l'Acheteur pour remplir les obligations qui lui incombent avant la rétractation, sauf si l'Acheteur a expressément choisi un autre moyen, qu'il a fait connaître après avoir exercé son droit de rétractation ou si l'Acheteur a accepté un autre mode de paiement, étant entendu qu'il n'a pas à supporter de frais à ce titre,

Celui-ci s'effectue dans un délai de 14 jours à compter de la date à laquelle le droit de rétractation est exercé (lors de la réception de la commande retournée ou de la preuve d'expédition du produit retourné) et uniquement après réception par Clarins de la marchandise ou que l'Acheteur ait démontré qu'il l'a retournée, en fonction de quel moment arrive en premier.

Pendant le délai de rétractation, l'Acheteur manipulera le produit et son emballage avec soin. L'Acheteur ne manipulera et n'inspectera le produit que comme il serait autorisé à le faire dans un magasin.

L'Acheteur n'est responsable que de la dévalorisation des produits résultant de l'utilisation de ceux-ci, qui va au-delà de ce qui est nécessaire pour déterminer la nature, les caractéristiques et le fonctionnement des produits.

## 10- 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 dudit retour. Le formulaire de retour est également disponible sur le site et peut également être trouvé ci-dessous (article 17);
- 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 VI.50, § 2, du Code de droit économique, 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 ou par email à [serviceclient-bnl@online.clarins.com](mailto:serviceclient-bnl@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 point poste le plus proche et conservez la preuve de l'affranchissement. Trouvez votre point relais UPS le plus proche: [www.ups.com/dropoff?loc=fr\\_BE](http://www.ups.com/dropoff?loc=fr_BE).

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

## 11- 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.

## 12- Limite de responsabilité

Clarins ne pourra être tenue pour responsable de l'inexécution de ses obligations découlant du contrat en cas de force majeure ou lorsque l'inexécution du contrat est causée par un fait de l'Acheteur ou est la conséquence d'un acte ou d'une omission d'un tiers.

Clarins décline, dans la mesure où la loi le permet, 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.

## 13- 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.

## 14- 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 de l'Acheteur et adresser, sauf opposition de la part de l'Acheteur, des informations sur les produits et services de Clarins, effectuer des opérations de gestion de la relation client (CRM) et/ou gérer l'adhésion de l'Acheteur au programme de fidélité. L'Acheteur 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, l'Acheteur est invité à consulter [la Politique de respect de la vie privée](#).



## 15- Loi applicable

Les ventes de produits de Clarins et les présentes conditions générales sont soumises à la loi belge, sans préjudice des droits dont le consommateur pourrait disposer en vertu de sa propre loi et de la possibilité de s'adresser au juge compétent de sa juridiction.

## 16- Plaintes et Médiation

Si l'Acheteur a inopinément des réclamations à faire concernant Clarins ou concernant un produit livré par Clarins, il peut adresser cette réclamation à Clarins en contactant le service client. Les réclamations relatives à l'exécution du contrat doivent être adressées à Clarins d'une manière complète et clairement décrite dans un délai raisonnable après que l'Acheteur ait découvert le défaut. Les plaintes soumises doivent faire l'objet d'une réponse dans les 14 jours suivant leur réception. Si la plainte n'est pas résolue à la satisfaction de l'Acheteur dans les 4 semaines suivant la réception de la plainte, survient un litige. En cas de litige, à défaut d'accord amiable qui devra être recherché avant tout recours judiciaire, les Parties feront appel à un médiateur agréé.

La saisine d'un 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. Les Parties peuvent également introduire une plainte par le biais de la plateforme de règlement en ligne des litiges de la Commission européenne 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, par courrier ou par e-mail à l'adresse : [serviceclient-bnl@online.clarins.com](mailto:serviceclient-bnl@online.clarins.com).

## 17- Formulaire Standard de rétractation

Si vous souhaitez vous rétracter du contrat, vous pouvez utiliser le formulaire ci-dessous, qui n'est pas obligatoire.

Vous pouvez envoyer ce formulaire à:

Clarins Benelux SA

att. Service Clientèle

**Adresse:** Waterloo Atrium - 4e étage, Drève Richelle 167 - B 1410  
Waterloo - Belgique.

**E-mail :** [serviceclient-bnl@online.clarins.be](mailto:serviceclient-bnl@online.clarins.be)

Je/Nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente des produits/ prestation des services suivants(\*).

---

---

---

---

révoque/révoquons(\*)

Commandé le(\*)/Reçu le(\*)

Nom/Noms de l' (des) Acheteur(s)

Adresse de l' (des) Acheteur(s);

---

---

---

Signature de l' (des) Acheteur(s) (uniquement si le formulaire est rendu en version papier)

Date \_\_\_\_\_

(\*) Biffer la mention inutile ou compléter le cas échéant.

- où l'Acheteur ou un tiers, autre que le transporteur et désigné par l'Acheteur, a reçu les produits;
- où l'Acheteur ou un tiers, autre que le transporteur et désigné par l'Acheteur, a reçu le dernier article, si l'Acheteur a commandé plusieurs articles dans la même commande qui sont livrés séparément ;
- où l'Acheteur ou un tiers, autre que le transporteur et désigné par l'Acheteur, a reçu le dernier envoi ou la dernière partie si la livraison d'un article consiste en plusieurs envois ou parties ; ou
- où l'Acheteur ou un tiers, autre que le transporteur et désigné par l'Acheteur, a reçu le premier article d'un contrat qui comprend une la livraison régulière d'articles pendant une certaine période.

**CLARINS**