

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE NARS

En vigueur à compter du 2 mars 2023

Ces conditions générales de vente (ci-après les « Conditions Générales de Vente ») sont conclues entre (a) SHISEIDO BELGIUM srl, distributeur exclusif de la marque NARS en Belgique, Pays-Bas et Luxembourg (ci-après « NARS ») et (b) la personne souhaitant effectuer un achat (ci-après le « Client ») de produits cosmétiques de la marques NARS (ci-après les « Produits ») par l'intermédiaire du site internet de commerce électronique <https://www.narscosmetics.be> (ci-après « le Site »).

SHISEIDO BELGIUM srl, est une société à responsabilité limitée de droit belge, immatriculée au RPM de Bruxelles, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0860.654.967 et dont le siège social est sis Avenue Louise 326 / 60 - 1050 - Bruxelles - Belgique. Numéro de TVA : BE 0860 654 967. Téléphone : +31 207247900.

Service Client :

Par email à contact@narscosmetics.fr

Par téléphone au +33186765701, Du lundi au vendredi de 8h à 20h, UTC+1, hors jours fériés officiels.

VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT CES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Il est indiqué que les Produits sont vendus dans le cadre d'un réseau de distribution sélective et sont exclusivement destinés à une utilisation personnelle du Client. Toute commande ne correspondant manifestement pas à une vente au détail pourra être refusée par NARS.

Par ailleurs, le Client est informé en particulier qu'il ne peut pas commander plus de cinq (5) Produits ayant une même référence. Si une commande dépasse le nombre indiqué ci-dessus, elle ne pourra être validée.

En passant commande d'un Produit sur le Site, le Client reconnaît avoir lu et accepté sans réserve ces Conditions Générales de Vente. Aucune signature ne sera nécessaire de la part du Client pour que cet accord soit valable.

La consultation du Site par le Client est également régie par les **Conditions Générales d'Utilisation du Site** ainsi que par la **Politique de Protection de la Vie Privée** accessibles sur le Site.

Le Client peut enregistrer ou imprimer ces Conditions Générales de Vente, à condition de ne pas les modifier. Toute condition spéciale indiquée, par exemple dans les documents émis par le Client (y compris la commande), n'aura pas préséance sur ces Conditions Générales de Vente sans le consentement explicite préalable de NARS.

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les modalités de vente en ligne et de livraison des Produits par NARS au Client, ainsi que les droits et obligations des Parties nés de la vente en ligne des Produits proposés sur le Site.

Elles définissent notamment toutes les étapes nécessaires à la passation de la commande.

ARTICLE 2 : PRODUITS

2.1. DESCRIPTION DES PRODUITS

NARS présente sur le Site les Produits en vente et leurs descriptions détaillées sous la forme de fiches produits, et ce, afin de permettre au client potentiel de se renseigner sur les caractéristiques essentielles des produits qu'il souhaite acheter avant de passer commande.

NARS fera également ses meilleurs efforts pour que les représentations visuelles des Produits affichées sur le Site soient fidèles aux Produits d'origine. Néanmoins, NARS ne maîtrisant pas les limitations techniques de rendu des couleurs du matériel informatique du Client, NARS ne pourra être tenu pour responsable d'inexactitude des photographies figurant sur le Site.

Pour toute question ou demande de conseil relative aux Produits et à leur utilisation, le Client peut contacter le Service Client :

- Par email à contact@narscosmetics.fr
- Par téléphone au +33186765701, Du lundi au vendredi de 8h à 20h, UTC+1, hors jours fériés officiels.

2.2 DISPONIBILITÉ DES PRODUITS

2.2.1. Les Produits offerts à la vente par NARS sont ceux qui figurent sur le Site le jour de la consultation du Site par le Client et dans la limite des stocks disponibles.

NARS fera ses meilleurs efforts pour signaler toute indisponibilité temporaire ou définitive de Produits sur la page d'information du Site décrivant chaque Produit ou au moment de la passation de la commande.

2.2.2. Si en dépit de notre vigilance un Produit commandé n'était plus disponible au moment d'expédier la commande, NARS sera dans l'obligation d'annuler intégralement la commande et en avertira le Client dès que possible par e-mail ou téléphone.

Si la commande portait sur plusieurs produits, le Client pourra passer une nouvelle commande avec les produits disponibles.

Cet avertissement pourra être envoyé à tout moment entre la validation de la commande et l'expédition. Si le compte bancaire / carte bancaire du Client a déjà été débité au moment de l'annulation, NARS s'engage à rembourser dans les meilleurs délais le Client du montant de la commande sur le compte bancaire/ carte bancaire utilisé pour payer la commande et au plus tard dans les 14 jours de l'avertissement.

L'indisponibilité d'échantillon gratuit ou cadeau contre achat n'entraînera pas d'annulation de la commande.

ARTICLE 3 : PRIX

Tous les prix des Produits sont fermes et indiqués en euros. Les prix applicables sont ceux qui sont affichés sur le Site au moment où le Client passe sa commande.

Ces prix s'entendent toutes taxes comprises, à l'exception des frais de livraison et tous frais de douane et taxes associés à la livraison qui seront facturés en sus et indiqués spécifiquement sur le récapitulatif de la commande avant validation définitive par le Client, ainsi que dans l'email de confirmation adressé électroniquement au Client.

Le prix total indiqué dans le récapitulatif de la commande et dans l'email de confirmation de la commande représentera la totalité des sommes qui seront facturées, avec toutes les taxes et tous les frais de livraison et de douane compris.

Les prix sont assujettis à la TVA applicable en vigueur au moment de la commande et tout changement du taux légal de cette TVA sera répercuté sur le prix des Produits présentés sur le Site, à compter de la date stipulée par la réglementation régissant ce changement.

Par ailleurs, si le Client utilise une carte bancaire associée à un compte qui utilise une devise autre que l'euro, la banque du Client est susceptible de facturer des frais de change et des frais bancaires, lesquels sont uniquement payables par le Client.

En cas d'erreur sur le prix affiché d'un Produit lors de la commande, lorsque le prix affiché est dérisoire par rapport au prix réel du Produit, nous vous contacterons pour vous proposer soit de confirmer votre commande au prix correct, soit d'annuler votre commande.

ARTICLE 4 : COMMANDES

4.1. PASSER UNE COMMANDE

En naviguant sur le Site, le Client peut obtenir plus de renseignements sur les divers Produits offerts à la vente le jour de sa visite. La navigation sur les différentes pages du Site n'engage pas le Client à passer une commande.

Pour passer une commande, le Client sera guidé par une série d'instructions simples figurant sur le Site :

Pour passer une commande sur le Site, le Client doit avoir 16 ans et avoir la capacité à s'engager au titre des présentes et disposer d'un moyen de paiement tel que défini à l'article 4.1 ci-après.

Quand il navigue sur le Site, le Client souhaitant passer une commande peut le faire en cliquant sur le produit ou sur le bouton [ACHAT RAPIDE] puis en cliquant sur [AJOUTER AU PANIER] situé à côté de chaque Produit affiché ; son « Panier » s'affichera alors en haut à droite à l'écran, indiquant tous les articles de la commande, le montant total de produits à payer (hors frais de livraison), ainsi que le nom et la photo et la quantité des Produits commandés. Si le Client souhaite choisir d'autres Produits, il lui suffit de continuer à naviguer sur le Site.

Pour voir les articles ajoutés à votre panier, cliquer sur l'icône [PANIER] en haut à droite de l'écran. La page « Panier » s'affichera à l'écran, indiquant tous les articles de la commande avec la photo et le nom, la quantité des Produits commandés, le montant total à payer TTC et une estimation des frais de livraison qui seront confirmés à l'étape suivante du tunnel de commande selon le pays de l'adresse livraison.

Le Client pourra, depuis cette page, modifier la couleur et la quantité d'un Produit, l'ajouter à sa liste de favoris (Wishlist) ou le supprimer, ce qui recalculera automatiquement le montant total du panier.

Le Client pourra enfin choisir ses échantillons et cadeaux offerts, renseigner un code promotionnel, contacter le Service Client ou s'inscrire à la newsletter.

Le Client est informé qu'à tout moment, au cours de la passation de la commande et jusqu'au paiement de la commande conformément aux conditions indiquées au présent article et à l'article 6, il a la possibilité de revenir sur cette commande, de la modifier, de l'annuler et d'ajouter des Produits jusqu'à ce qu'elle soit validée.

Pour retirer un article du panier, le Client pourra cliquer sur [SUPPRIMER] à droite de la photo du Produit dans son panier. Le montant total du panier sera alors automatiquement recalculé.

Si le Client bénéficie d'un code promotionnel, il devra saisir celui-ci sur cette page, avant de procéder au paiement. Pour ce faire, le Client devra entrer le code dans le champ [SAISIR LE

BON DE REDUCTION] situé en bas de votre panier. Après avoir cliqué sur [OK] la remise apparaîtra automatiquement dans le panier.

Une fois la sélection des Produits terminée, le Client pourra les commander à partir du panier en cliquant sur le bouton [VALIDER]. À ce moment, une nouvelle page s'affichera, amenant le Client à se connecter, à créer un compte ou à continuer en mode invité.

A l'étape suivante, le Client devra renseigner ses coordonnées de livraison en remplissant le formulaire affiché. Le Client s'engage en particulier à fournir une adresse à laquelle la livraison peut être effectuée pendant les heures de travail, du lundi au vendredi en Belgique, Pays-Bas et Luxembourg, ainsi que son nom complet et son adresse email. Une fois le formulaire entièrement rempli, le Client devra cliquer sur le bouton [CONTINUER].

A l'étape suivante, il devra choisir son mode de paiement, renseigner ses coordonnées bancaires, puis confirmer son adresse de facturation (qui pourra soit être identique à son adresse de livraison, soit spécifique).

Un récapitulatif de la commande indiquera en colonne de droite toutes les informations relatives à cette commande, par exemple le type, la quantité et le prix des Produits, le montant total (frais de livraison compris) de la commande, les coordonnées du Client, l'adresse de livraison et l'adresse de facturation.

Après avoir vérifié le statut de sa commande, le Client sera invité à : démarrer la procédure de paiement pour sa commande, conformément aux termes de l'article 6 des présentes; • ou changer les caractéristiques de sa commande et/ou ses coordonnées soit en utilisant le bouton « Retour arrière » de son navigateur, soit en cliquant sur le bouton [MODIFIER] à côté de chaque étape, soit en cliquant sur le logo NARS en entête du Site.

Le Client est d'abord amené à prendre connaissance et accepter les Conditions Générales de Vente en cochant la case située en face du message correspondant, avant de cliquer sur le bouton [PAYER MA COMMANDE].

Une fois les Conditions Générales de Vente acceptées, et que le Client a cliqué sur le bouton [PAYER MA COMMANDE] la page de confirmation de la commande s'affiche. Les données enregistrées par NARS servent de preuves pour toutes les transactions effectuées entre NARS et le Client.

Une fois cette étape validée, le Client ne pourra plus annuler sa 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).

4.2. CONFIRMATION DE LA COMMANDE

Une fois la commande confirmée par le Client et le paiement validé conformément aux procédures expliquées dans l'article 6 ci-dessous, un récapitulatif de la commande du Client indiquant les Produits commandés sera affiché et un email confirmant la commande sera envoyé au Client (ci-après la « Confirmation de la commande »).

L'email de confirmation envoyé par NARS comprendra les détails suivants :

- Le numéro de commande déterminé par NARS au moment de la passation de la commande par le Client ;
- Le récapitulatif de la commande (identification du ou des Produits commandés, la quantité et le prix) ;
- Le montant total de la commande, avec toutes les taxes comprises ;
- Les frais de livraison ;
- Le mode de livraison.

Le montant de la commande sera prélevé lorsque celle-ci aura été expédiée. Le Client recevra alors un e-mail l'informant de l'expédition de sa commande.

Si le Client a besoin d'informations concernant ses commandes, il peut se rendre sur son compte client pour suivre leur statut de la commande, ou contacter le Service Client en cas de problème en cliquant contact@narscosmetics.fr et en téléphonant au +33186765701, Du lundi au vendredi de 8h à 20h, UTC+1, hors jours fériés officiels.

4.3 PREUVE DE LA COMMANDE

Il est recommandé d'imprimer et de conserver la Confirmation de la commande afin de conserver une trace de la commande.

De manière générale, il est prévu de convention expresse entre NARS et le Client que les courriers électroniques feront foi entre les Parties, de même que les systèmes d'archivage automatiques utilisés par le Site, notamment quant à la nature et à la date de la commande. Le Client peut accéder, le cas échéant conformément aux règles du droit commun, au contrat électronique établi entre le Client et NARS. Pour ce faire, le Client doit s'adresser au Service Client au +33186765701, Du lundi au vendredi de 8h à 20h, UTC+1, hors jours fériés officiels, ou nous envoyer un email à contact@narscosmetics.fr, auquel il fournira toutes les informations nécessaires à la procédure, en particulier ses coordonnées et le numéro de la commande.

De manière générale NARS recommande au Client de conserver une copie des tous les emails concernant la commande. Le Client est informé que les courriers électroniques sont envoyés à l'adresse de messagerie électronique renseignée par le Client. Aussi, en cas d'erreur de saisie de l'adresse de messagerie électronique concernée entraînant la non-réception du

message de la Confirmation de la commande, la responsabilité de NARS ne saurait être engagée.

Par ailleurs, NARS conserve les éléments relatifs à toute commande d'un montant égal ou supérieur à 120 euros pendant une durée de 10 ans et les tient à disposition du Client sur simple demande adressée par ce dernier à contact@narscosmetics.fr.

ARTICLE 5 : RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

NARS reste le propriétaire du ou des Produits commandés jusqu'à ce que le paiement complet pour le prix et les frais associés, y compris les frais de livraison, soit effectué par le Client. Le Client reconnaît et accepte qu'en cas de défaut de paiement de l'intégralité des sommes dues pour les Produits le transfert de propriété en sa faveur est suspendue.

En revanche, les risques (notamment de perte, de vol ou de détérioration) concernant les Produits livrés sont assumés par le Client au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui prend physiquement possession des Produits.

ARTICLE 6 : PAIEMENT

6.1. MOYENS DE PAIEMENT

Le paiement doit être effectué immédiatement sur le Site au moment de la commande, en euros et uniquement par carte de crédit (Visa, MasterCard, American Express), PayPal, Apple Pay ou par transfert bancaire. Toute autre méthode de paiement sera refusée.

Les moyens de paiement acceptés pourront à tout moment être mis à jour par NARS directement sur le Site.

Les cartes émises par des banques domiciliées hors de Belgique doivent obligatoirement être des cartes bancaires internationales. Dans ce cadre, le Client s'engage à procéder au paiement via une carte bancaire dont il est personnellement titulaire et portant mention de son identité (nom et prénom).

Si le Client utilise une carte bancaire associée à un compte qui utilise une devise autre que l'euro, la banque du Client est susceptible de facturer des frais de change et des frais bancaires, lesquels sont uniquement payables par le Client. En cas de retour, ces frais ne feront pas l'objet d'un remboursement.

Le Client assure à NARS qu'il détient les autorisations pouvant être nécessaires à l'utilisation de la méthode de paiement choisie au moment de la validation de la commande.

A défaut de paiement complet du prix, NARS se réserve le droit d'annuler la commande correspondante et le Client sera averti par email.

6.2 TRANSACTION SECURISÉE

6.2.1 La transaction est effectuée par le Client selon les normes de sécurité bancaire. Afin d'assurer la sécurité du paiement par carte bancaire sur le Site, le Client devra transmettre à NARS le cryptogramme visuel (CVV) figurant au verso de la carte bancaire utilisée par le Client.

La carte bancaire du Client est ensuite débitée après vérification de la satisfaction de sa commande aux présentes conditions générales de vente, de la disponibilité de(s) l'article(s), au moment de l'expédition de celui (ceux)-ci par NARS.

Pour les paiements par transfert bancaire, les sommes seront débitées à la confirmation de la commande.

6.2.2 NARS utilise la plateforme de paiement sécurisé appelée ADYEN.

Dans le cadre de la lutte contre les fraudes sur Internet, les informations relatives à la commande du Client pourront être transmises à tout tiers habilité par la loi aux seules fins de vérification de l'identité du Client, de la validité de la commande, du mode de règlement utilisé et de la livraison envisagée.

Suite à ce contrôle, NARS se réserve le droit de demander une photocopie de la carte d'identité du Client et/ou un justificatif de domicile, afin de s'assurer de l'identité du détenteur de la carte bancaire ayant servi au paiement. Tout Client dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et de suppression des données à caractère personnel qui le concerne et traitées par NARS. Tout Client dispose également d'un droit à la limitation du traitement de ses données et à la portabilité de ses données. Pour en savoir plus sur ces droits et les exercer, veuillez-vous référer à la «Politique de Protection de la Vie Privée».

Sauf si une réponse à une demande pour des informations supplémentaires effectuée par NARS est reçue dans un délai de quinze (15) jours de ladite demande, toutes les commandes suspectes par carte de crédit seront immédiatement annulées, et un remboursement sera effectué sur le compte bancaire débité au moment de la commande, et ce, dès que possible.

ARTICLE 7 : LIVRAISON ET REÇU

7.1 MODALITÉS ET FRAIS DE LIVRAISON

Les Produits commandés ne pourront être livrés qu'en Belgique, Pays-bas et Luxembourg.

Une fois la commande préparée, elle sera expédiée à l'adresse postale fournie par le Client au moment de la passation de la commande.

Un courrier électronique lui sera envoyé lors de l'expédition de la commande.

Il est recommandé au Client d'imprimer ce dernier afin de conserver une trace de sa commande.

Le Client aura alors la possibilité de suivre la progression de sa livraison sur le Site en cliquant sur le lien « Mon compte » (situé en haut de l'écran), et en saisissant l'adresse email et le mot de passe renseignés au moment de la commande, ou depuis le lien « Statut de commande » se trouvant en bas de chaque page du Site. Le ou les Produits commandés par le Client seront livrés à l'adresse de livraison indiquée dans l'Email de confirmation de la commande.

Frais et délai de livraison à compter de l'expédition : Pour plus d'informations, merci de cliquer sur le lien suivant : Service Client.

Mode de livraison	Livraison standard		Livraison express		Livraison Mondial Relay	
Pays	Frais de livraison	Délai de livraison (hors temps de traitement)	Frais de livraison	Délai de livraison (hors temps de traitement)	Frais de livraison	Délai de livraison (hors temps de traitement)
Belgique	3,95 €	4 jours ouvrés	9,95 €	2 à 3 jours ouvrés	2,95 €	1 à 3 jours ouvrés
France	5,95 €	2 à 4 jours ouvrés	8,00 €	1 à 2 jours ouvrés	3,95 €	3 à 5 jours ouvrés

La livraison est gratuite à partir de 50 euros d'achats. Une commande éligible à une livraison gratuite sera envoyée selon le mode de livraison standard.

La livraison étant assurée par un prestataire tiers, le Client est informé que NARS ne pourra aucunement être tenue pour responsable si l'inexécution ou la mauvaise exécution de cette obligation est imputable au Client ou au fait imprévisible ou insurmontable d'un tiers au contrat ou à un cas de force majeure.

En tout état de cause, et conformément aux dispositions de l'article VI.43 § 1° du Code de droit économique belge, la commande sera exécutée dans un délai maximum de trente (30) jours à compter du jour suivant celui où le Client a transmis sa commande, sous réserve du paiement complet du prix.

Faute de livraison à l'expiration de ce délai, le Client aura le droit d'annuler sa commande conformément aux conditions indiquées dans l'article 7.2 ci-dessous. La somme payée par le Client sera alors remboursée.

7.2 RETARD DE LIVRAISON

Le Client doit avertir NARS de tout retard de livraison dès que possible en appelant le Service Client au +33186765701, Du lundi au vendredi de 8h à 20h UTC+1 hors jours fériés officiels, ou en envoyant un email à contact@narscosmetics.fr pour permettre à NARS d'effectuer les démarches nécessaires auprès des services postaux ou de l'expéditeur.

Si NARS ne livre pas les Produits dans un délai raisonnable suivant l'envoi de l'email par le Client et au plus tard trente (30) jours après la commande, le Client peut faire annuler sa commande en appelant le Service Client au +33186765701, Du lundi au vendredi de 8h à 20h UTC+1 hors jours fériés officiels, ou en envoyant un email à contact@narscosmetics.fr. Une fois le droit d'annulation exercé, NARS effectuera un remboursement de la commande sur le compte bancaire utilisé pour passer la commande, ce, dans les meilleurs délais et au plus tard 14 (quatorze) jours à compter de la réception de la demande d'annulation du Client.

Aucune livraison partielle ne sera effectuée.

7.3 RÉCEPTION

Chaque livraison est réputée effectuée dès que le Client ou tout tiers désigné par lui prend physiquement possession des Produits, contre signature du bon de livraison.

Il est de la responsabilité du Client de vérifier le bon état et la conformité de la commande au moment de la réception du ou des Produits.

En cas d'articles endommagés ou manquants, le Client doit émettre ses réserves de manière précise et complète, tant qualitative (état de la marchandise) et que quantitative, immédiatement auprès du transporteur sur son bordereau.

Toutes les réserves de ce type doivent aussi être transférées au service client de NARS en envoyant un email à contact@narscosmetics.fr dans les meilleurs délais.

Toute réclamation ne respectant pas la forme requise ne pourra être acceptée.

ARTICLE 8 : DROIT DE RÉTRACTATION ET POLITIQUE DE RETOUR

8.1 DROIT LÉGAL DE RETRACTATION

Conformément aux dispositions de l'article VI.47 du Code de droit économique belge, le Client dispose d'un délai de réflexion de quatorze (14) jours ouvrés à compter du jour de la réception du bien par le Client, pour retourner le(s) Produit(s) commandé(s) ne lui donnant pas satisfaction.

Vous pouvez exercer votre droit de rétractation dans les conditions suivantes :

- Votre décision de vous rétracter devra nous être notifiée dans un délai maximal de (14) jours ouvrés à compter du jour de la réception de votre commande,
- Les produits devront être retournés dans un délai maximal de (14) jours ouvrés à compter de la notification de la rétractation,.

Vous pouvez notifier votre décision de rétractation :

- En suivant la procédure en ligne décrite à l'article 8.3 ci-après,
- Ou par une déclaration écrite dénuée de toute ambiguïté, ou en utilisant le formulaire de rétractation ci-dessous, à adresser de préférence par email à contact@narscosmetics.fr ou à l'adresse mentionnée ci-dessous.

Le(s) Produit(s) doit/doivent être impérativement renvoyé(s) complet(s), neuf(s) et non utilisé(s), en parfait état et dans leur emballage d'origine ;

Cependant, conformément à l'article VI.53 du Code de droit économique belge, le Client ne pourra pas retourner le (ou les) Produit(s) et réclamer un remboursement si le (ou les) Produit(s) ont été personnalisés sur demande, ou si les Produit(s) ont été descellés par le Client et ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène (ce qui est notamment le cas des produits cosmétiques).

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Si le Consommateur souhaite se rétracter du contrat, il doit remplir le formulaire ci-dessous et le retourner accompagné du numéro de commande par courrier ou par email à l'attention de :

SHISEIDO BELGIUM srl, Avenue Louise 326 / 60, 1050 Bruxelles, contact@narscosmetics.fr

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Date :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

(*) Rayez la mention inutile.

8.2 FRAIS DE RENVOI

Conformément à l'article VI.51 du Code de droit économique belge, les frais de renvoi des Produits sont à la charge du Client excepté en cas de défaut de conformité des Produits livrés par rapport à la commande (dans ce cas ces frais de retour seront à la charge de NARS).

Toutefois NARS propose au Client de prendre en charge le renvoi des Produits dans le cadre de l'exercice du droit de rétractation si le Client opte pour la procédure de retour proposée à l'article 8.3 ci-dessous.

8.3 PROCÉDURE DE RETOUR EN LIGNE

Pour tout retour dans le cadre de l'exercice de votre droit légal de rétractation de Produits, nous vous recommandons d'effectuer une demande de retour en ligne. Vous pouvez également contacter notre Service Client par téléphone +33186765701 (du lundi au vendredi de 8h à 20h, UTC+1, ou en cliquant sur <https://www.narscosmetics.be/fr/customer-service.html>.

Déclaration de retour en ligne et modalité de renvoi :

- Déclarez votre retour en ligne en cliquant sur « Créer un retour » sur la page de détails de votre commande, ou en cliquant sur le lien « Suivre ma commande » situé en pied de page si vous n'avez pas de compte.
- À partir de votre récapitulatif de retour en ligne, imprimez le bordereau de retour et glissez-le dans votre colis. Ce document est obligatoire pour mener à bien notre procédure de retour.
- En bas de cette même page, imprimez votre étiquette prépayée.
- Sur la même page, fixez la date de collecte de votre colis avec le service de livraison DHL en indiquant le numéro WAYBILL figurant sur votre étiquette prépayée. Veuillez noter que l'affichage de la disponibilité de votre retour sur la page de réservation de DHL peut prendre quelques minutes.
- Emballez le(s) article(s) à retourner de préférence dans leur emballage d'origine ou dans tout autre emballage approprié.
- Assurez-vous que votre emballage est bien fermé, collez l'étiquette prépayée sur votre colis et vérifiez que celle-ci recouvre entièrement l'ancienne étiquette de livraison.
- Confiez votre colis au livreur DHL à la date prévue.

Dans tous les cas le numéro de commande doit être indiqué dans le colis pour le bon traitement de votre retour.

Exclusions : les Produit(s) ont été descellés ou ouverts par le Client ou les Produit(s) personnalisés sur demande ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène (ce qui est notamment le cas des produits cosmétiques) et ne feront l'objet d'aucun remboursement.

Preuve d'envoi : Merci de vous assurer que vous obtenez une preuve d'envoi lorsque vous nous retournez les produits. Nous vous conseillons de conserver votre preuve d'envoi dans le cas peu probable où nous ne recevriions pas le colis retourné. Nous ne pouvons accepter une quelconque responsabilité pour les produits perdus en transit.

Dès que nous aurons reçus les Produits retournés nous effectuerons une vérification de leur parfait état. S'il s'avère que les Produits ont été descellés/utilisés et/ou personnalisés à la demande du Client, nous vous informerons que le remboursement n'aura pas lieu et il vous appartiendra d'organiser le retour à vos frais de ces produits chez vous dans les 28 jours maximum de notre notification.

8.4 TRAITEMENT DU REMBOURSEMENT

Sous réserve du respect des conditions de retour décrites aux présentes, NARS s'engage à rembourser la totalité du produits retournés dans leur condition d'origine à l'adresse indiquée dans les 14 jours ouvrés de la communication de votre décision de rétractation, ainsi que les frais de livraison standard si l'intégralité de la commande est retournée.

Le remboursement sera effectué sur le compte débité lors de la commande, dans un délai maximum de quatorze (14) jours ouvrés à compter de la réception par NARS des Produits retournés.

Toutefois, NARS peut décaler le remboursement jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens,

NARS procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client aura utilisé pour la transaction initiale. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client. Vous recevrez de notre équipe Service Clients une notification par email de votre remboursement.

Cette politique n'est applicable qu'aux achats réalisés en ligne sur le Site. Nous ne sommes pas en mesure de traiter les retours concernant des achats réalisés dans une boutique partenaire.

ARTICLE 9 : GARANTIES LÉGALES

9.1 GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ

Le Client bénéficie d'une garantie légale de conformité.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le Client :

- doit signaler le défaut à NARS dans les deux mois de la constatation du défaut ;
- bénéficie d'un délai à compter du jour où il a constaté le défaut de conformité (apparu endéans un délai de deux ans à partir de la livraison) pour agir, sans que ce délai puisse expirer avant la fin d'un délai de deux ans à compter de la livraison du Produit;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sauf si l'une des modalités entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut, auquel cas le professionnel est tenu de choisir la modalité la moins coûteuse ;
- peut exiger, s'il n'a droit ni à la réparation ni au remplacement du Produit ou si le vendeur n'a pas effectué la réparation ou le remplacement endéans un délai raisonnable ou sans inconvénient majeur pour le Client, une réduction adéquate du prix ou la résolution du contrat.
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

9.2 GARANTIE DES VICES CACHES

Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil. Dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

9.3 MISE EN ŒUVRE DES GARANTIES LÉGALES

Dans le cadre de la garantie légale de conformité, NARS s'engage, au choix du Client :

- Soit à remplacer le Produit par un Produit identique en fonction des stocks disponibles,
- Soit à rembourser le prix du Produit dans un délai maximal de trente (30) jours si le remplacement d'un produit s'avérait impossible.

Dans le cadre de la garantie légale contre les vices cachés, NARS s'engage, au choix du Client et après évaluation du vice :

- Soit à lui rembourser la totalité du prix du Produit retourné dans un délai maximal de trente (30) jours,

- Soit à lui rembourser une partie du prix du Produit dans un délai maximal de trente (30) jours si le Client décide de conserver le Produit.

9.4 EXCLUSION DE GARANTIES

Ne seront pas couverts par les garanties les Produits modifiés ou réparés par le Client ainsi que les Produits endommagés du fait d'une mauvaise utilisation.

ARTICLE 10 : RESPONSABILITÉ RELATIVE AU SITE INTERNET

La responsabilité de NARS ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatique, et de l'impossibilité d'accéder au Site en raison d'opérations de maintenance, de pannes techniques, d'un cas de force majeure ou de toute circonstance indépendante de sa volonté.

NARS ne saurait être tenue pour responsable des erreurs non substantielles qui pourraient intervenir concernant les éléments présentés sur le Site notamment les informations, et descriptifs des produits.

NARS ne saurait en outre voir sa responsabilité engagée du fait de l'impossibilité de contacter le Service Client en raison de faits indépendants de sa volonté, notamment en cas de panne informatique, d'interruptions du réseau téléphonique, du réseau internet, de défaillance du matériel de réception dudit réseau internet, etc.

Sans limiter la portée des autres dispositions des présentes Conditions Générales de Vente, notamment de l'article 9 relatif aux Garanties Légales, la responsabilité de NARS ne pourra être retenue qu'en cas de faute prouvée lui étant imputable, et sera en tout état de cause limitée aux seuls dommages directs.

ARTICLE 11 : CAPACITE

Le Client souhaitant effectuer une commande de Produits sur le Site déclare avoir au moins 16 ans et pouvoir s'engager au titre des présentes CGV.

ARTICLE 12 : DONNÉES PERSONNELLES

La politique de confidentialité de NARS, accessible sur le Site, fait partie intégrante des présentes Conditions Générales de Vente. La Politique de Protection de la Vie Privée définit notamment les conditions dans lesquelles sont traitées les données personnelles des Clients que nous collectons, ou que le Client fournit à NARS lorsque le Client passe commande sur le Site.

ARTICLE 13 : FORCE MAJEURE

Aucune Partie ne peut voir sa responsabilité engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de ses obligations, et si une telle inexécution est due à la survenance d'un élément constitutif de force majeure tel que défini par la jurisprudence. La Partie affectée par ces événements devra informer l'autre Partie dès que possible et dans un délai maximal de cinq (5) jours ouvrés à compter de la survenance de l'événement en question. Les Parties conviennent qu'elles devront se concerter dans les meilleurs délais afin de déterminer les modalités d'exécution de la commande pendant la durée du cas de force majeure.

Si le cas de force majeure dure plus d'un (1) mois, chacune des Parties pourra immédiatement mettre fin au contrat par courrier recommandé avec accusé de réception adressé à l'autre Partie, à charge pour NARS de rembourser le cas échéant le Client des sommes versées par lui au titre de la commande concernée.

ARTICLE 14 : NON-VALIDATION PARTIELLE

Si une ou plusieurs des stipulations présentes Conditions Générales de Vente sont tenues pour non valides ou déclarées 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.

ARTICLE 15 : NON-RENONCIATION

Le fait que l'une des Parties n'ait pas exigé l'application d'une clause des présentes Conditions Générales de Vente, que ce soit de façon temporaire ou permanente, ne constitue en aucun cas une renonciation des droits accordés à cette Partie par ladite clause.

ARTICLE 16 : EN-TÊTES

En cas de problèmes d'interprétation entre l'un quelconque des articles et chapitres et l'une quelconque des clauses, les titres sont réputés inexistantes.

ARTICLE 17 : CHANGEMENTS APPORTÉS AUX CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

NARS se réserve le droit de modifier ces conditions générales de vente à tout moment. Toute nouvelle version de ces conditions sera annoncée à l'avance sur le Site. La version en ligne sur le Site aura, sans aucune contestation, préséance sur toutes les autres versions de ces conditions générales de vente. Néanmoins, les Conditions Générales de Vente applicables à la commande sont celles acceptées par le Client au moment de la passation de la commande.

ARTICLE 18 : CLAUSE D'INTÉGRALITÉ

Les présentes Conditions Générales de Vente et le récapitulatif de commande envoyé au Client forment un ensemble contractuel et représentent l'intégralité de la relation contractuelle établie entre les Parties.

ARTICLE 19 : LANGUE

Les présentes Conditions Générales de Vente du Site sont établies en français, et néerlandais

Tout le contenu du Site est accessible en français et néerlandais.

ARTICLE 20 : DROIT APPLICABLE - LITIGES

Le droit applicable aux présentes Conditions Générales de Vente et aux commandes y afférentes est le droit belge.

Si le Client a essayé de régler le litige directement avec NARS sans parvenir à trouver une solution, il peut s'adresser au Service de Médiation pour le Consommateur. Le Client peut introduire gratuitement une plainte via la plateforme en ligne (<https://mediationconsommateur.be/fr>).

Le Client pourra également déposer une plainte sur la plateforme européenne de règlement des litiges de consommation, à l'adresse suivante :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>