Conditions générales de vente

1. Dispositions initiales

i. Les présentes Conditions générales de vente définissent la relation entre notre société, NTN Beauté SAS, une société par actions simplifiée au capital social de 10.000 euros dont le siège social est sis 10 rue du Colisée, 75008 Paris, et enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 824 560 346, en tant que vendeur et exploitant du magasin en ligne www.notino.fr, et vous, le client, qui concluez un accord d'achat avec nous.

ii. Nous appliquons une approche uniforme et proposons les mêmes prestations à tous nos clients, qu'ils soient ou non consommateurs. Les stipulations ci-après indiquées dans nos Conditions générales de vente s'appliquent donc à tous nos clients.

iii. Les présentes Conditions générales de Vente concernent essentiellement l'achat de produits sur notre site de commerce en ligne. Elles s'appliquent aussi à l'achat de produits par téléphone auprès de notre service client.

2. Conclusion du Contrat d'achat

i. Vous pouvez passer un contrat d'achat avec nous à distance, soit par notre magasin en ligne, soit par téléphone auprès de notre service client.

ii. Dans le cas d'un contrat d'achat passé à distance, la commande soumise sur le site web ou par l'intermédiaire de notre ligne clients ne constituera qu'une ébauche de contrat qui restera valide pendant 7 jours et dont nous confirmerons la réception par e-mail. Le contrat d'achat deviendra effectif au moment où nous accepterons cette ébauche de contrat en expédiant la marchandise commandée. Vous serez informé de l'envoi de la marchandise par e-mail.

iii. Nous fournissons les produits dans des quantités correspondant à une utilisation habituelle pour un foyer. Dans certains cas particuliers (par exemple dans le cadre de promotions et de liquidations des stocks), nous sommes en droit de fixer une quantité maximum disponible.

iv. La commande est envoyée à la boutique en ligne au moment où vous appuyez sur le bouton « Commander ». Le texte des conditions générales de vente et les données

de la commande sont conservés pendant 6 ans. Si vous saisissez des informations erronées lors de votre commande, vous avez la possibilité de les corriger via le formulaire de commande ou via votre compte client.

3. Rétractation sans motif

i. La loi vous autorise à renoncer à un accord conclu par internet ou par téléphone, sans aucune justification, dans un délai de 14 jours à compter de la livraison de la marchandise. Notre société permet à chaque acheteur de renoncer à son achat sans aucune justification pendant un délai de 90 jours à compter de la livraison de la marchandise.

ii. Si vous souhaitez faire valoir ce droit, vous devez nous envoyer votre demande de rétractation dans le délai précédemment défini. Dans un tel cas, la meilleure façon de nous contacter est d'écrire à info@notino.fr ou de téléphoner au +33(0)1 81 22 12 88. Vous pouvez également utiliser le modèle de formulaire de rétractation ici proposé (vous pouvez trouver le libellé du décret n. 2014-1061 ici) .

iii. Si vous faites valoir votre droit de rétractation, nous vous retournerons le prix d'achat de la marchandise. Si vous faites valoir ce droit dans un délai de 14 jours à compter de la date de livraison, vous aurez également le droit au remboursement des frais de livraison à hauteur du coût du mode de livraison le moins cher. Si vous faites valoir votre droit de rétractation plus tard, nous vous rembourserons uniquement le prix de la marchandise. Les montants susmentionnés vous seront retournés sans délai inutile, au plus tard dans un délai de 14 jours à compter de la date de rétractation. La loi nous autorise cependant à effectuer le remboursement après le retour de la marchandise. Sauf accord particulier différent, le retour du montant se fera par le même mode de paiement que celui avec lequel vous aurez payé la marchandise.

iv. Si dans le cadre du contrat d'achat, le vendeur envoie gratuitement un produit à l'acheteur (« cadeau »), ce cadeau devra également être retourné. Si le client ne renvoie pas le cadeau offert avec les produits retournés, le vendeur est en droit de ne pas lui rembourser le prix d'achat de la marchandise jusqu'au retour du cadeau. En cas de rétractation de votre achat les frais de retour sont à votre charge.

v. Veuillez noter que la loi vous tient pour responsable de toute diminution de la valeur de la marchandise causée par une manipulation autre que celle nécessaire à ce que vous vous familiarisiez avec la nature, les caractéristiques et les fonctions de la marchandise (par ex. si vous continuez d'utiliser un parfum même après l'avoir essayé). Veuillez également noter que vous n'avez aucun droit de rétractation dans le cas de biens ayant été personnalisés (par exemple dans le cas d'un emballage gravé selon vos souhaits) et dans le cas de biens ayant été sortis de leur emballage et ne pouvant pas y être remis pour des raisons hygiéniques (par exemple dans le cas de produits cosmétiques ouverts et autres produits étant entrés en contact direct avec votre peau). De plus, le vendeur attire l'attention sur le fait qu'il est impossible de résilier un contrat d'achat concernant un emballage cadeau ou un emballage écologique dès lors que la marchandise est déjà emballée et que le service a donc déjà été exécuté (le service d'emballage cadeau et d'emballage écologique est exécuté par le vendeur immédiatement après le passage de la commande dès lors que le client a commandé un tel service dans sa commande).

4. Réclamations

i. Si la marchandise présente un défaut à la livraison, nous pouvons vous accorder une compensation sous forme de bon d'achat. Vous avez également le droit de demander la suppression du défaut soit par livraison d'un nouveau produit, soit par réparation. S'il est impossible de supprimer le défaut ou qu'une telle suppression entraîne des coûts déraisonnables, vous aurez le droit de demander une remise sur le prix d'achat ou de faire valoir votre droit de rétractation du contrat d'achat. Ces mêmes droits restent valables même si les défauts se manifestent plus tard.

ii. Nous sommes responsables des défauts de marchandise apparus dans un délai de 2 ans à compter de la date de livraison de la marchandise ou jusqu'à la date d'expiration des produits, telle qu'inscrite sur l'emballage.

iii. Les biens seront considérés comme défectueux, notamment s'ils n'ont plus leurs propriétés habituelles ou les propriétés qu'ils sont sensés avoir, qu'ils ne remplissent pas la fonction prévue, qu'ils ne sont pas conformes aux exigences légales ou s'ils n'ont pas été livrés dans les quantités convenues. Veuillez noter qu'une sensibilité accrue ou une réaction allergique aux biens livrés ne pourront pas être considérées comme des défauts de produits. De même, l'absence d'un cadeau ou d'un service gratuit proposé au delà du cadre de votre commande ne pourra pas être considéré comme un défaut. Toutes les illustrations de marchandises présentées sur notre e-shop n'ont qu'un caractère indicatif et ne constituent donc pas une description contractuelle des propriétés de la marchandise (le conditionnement peut par exemple être différent du fait d'un changement effectué par le fabricant).

iv. N’hésitez pas à envoyer toutes vos questions concernant les réclamations à info@notino.fr ou au tél. +33(0)1 81 22 12 88.

v. Nous vous informerons de l’évolution du traitement de votre réclamation, essentiellement de sa réception, de son refus ou de son acceptation, et cela soit par e-mail ou par sms. Nous pouvons également vous contacter par téléphone.

vi. Nous statuerons sans aucun délai sur votre réclamation. Le traitement de la réclamation, y compris la suppression du défaut constaté, ne dépassera généralement pas 30 jours. Dans le cas contraire, vous serez en droit de résilier le contrat d’achat. Vous devez cependant apporter l’assistance nécessaire pour que nous puissions respecter les délais sus-mentionnés.

vii. Dans le cas d’une réclamation justifiée, nous prendrons en charge les coûts associés au retour de la marchandise.

viii. Le vendeur offre à ses clients la possibilité de souscrire au service « Réclamations prioritaires ». Ce service s’applique uniquement en cas de réclamation relative à la livraison. Les réclamations prioritaires visent à accélérer le traitement d’une réclamation liée à la livraison lorsque le colis d’un client n’arrive pas à destination ou lorsqu’il lui parvient endommagé. Si le client a souscrit à ce service dans le cadre de sa commande, sa réclamation relative à la livraison sera traitée au plus tard 3 jours après la communication de celle-ci au vendeur, documentation éventuelle comprise. Dans le cadre d’une réclamation prioritaire, le vendeur envoie au client des marchandises totalement neuves. Si le client ne tient pas à recevoir de nouveaux produits, le vendeur et le client peuvent convenir d’un autre type de compensation sous la forme d’un bon de réduction valable lors de son prochain achat. Si le client ne souscrit pas à ce service lors de sa commande, la réclamation relative à la livraison du colis sera traitée conformément aux délais légaux.

5. Mode de paiement et de livraison

i. Vous pouvez sélectionner les modes de paiement et de livraison parmi les options que nous proposons. Nous vous indiquerons les modes de paiement et de livraison

sélectionnés ainsi que les coûts engagés avant d’expédier la marchandise. Si le client choisit de payer par carte de crédit, il reconnaît que le montant à payer sera débité directement sur la carte de crédit au moment de la transaction.

ii. Vous pouvez ici trouver les méthodes de paiement et de livraisons actuellement proposées ainsi que leurs coûts.

iii. Le délai de livraison indiqué n'est qu'une estimation, et il est basé sur le délai de livraison estimé des transporteurs.

iv. Nous nous réservons le droit d’assurer la livraison de la marchandise gratuitement dans certains cas particuliers.

6. Divers

i. Nous proposons divers cadeaux, remises et bons d’achat à nos clients. Leur utilisation est régie par des règles dont nous informerons le client dans chaque cas particulier. Sauf stipulation contraire, chaque remise ou bon d’achat ne peut être utilisé qu’une fois et un seul bon d’achat de même type peut être utilisé par achat. De même, les remises ne peuvent pas être combinées à moins qu’il en soit indiqué différemment. Si la valeur du bon d’achat est supérieure à la valeur de l’achat complet, la différence ne pourra pas être transférée sur un nouveau bon d’achat et la somme ne pourra pas être retournée au client.

ii. Suite à votre achat, vous pouvez recevoir un questionnaire d’évaluation qui vous est envoyé par une partie tierce. Vous pouvez partager votre expérience client et évoquer votre achat et les produits achetés avec les autres. Nous serons très heureux si vous nous donnez votre avis dans le questionnaire.

7. Envoi d’échantillons

i. Nous proposons le service Notino Try&Buy ainsi que le service d’envoi d’échantillons gratuits à certains clients sélectionnés. Nous nous réservons le droit de vous offrir la possibilité de gratuitement recevoir des échantillons de parfums et d’autres produits cosmétiques en fonction de l’offre actuelle de notre e-shop afin que vous puissiez tester les produits proposés par notre e-shop.

ii. La sélection d’échantillons disponibles est limitée par notre stock et par l’offre actuelle de notre e-shop pour Notino Try&Buy service.

iii. Le service Try&Buy et le service d'envoi d'échantillons gratuits ont pour objectif d'informer le client sur l'offre de notre e-shop. L'objectif n'est pas de déterminer la qualité ou le design selon un échantillon convenu. Le service Try&Buy et le service d'envoi d'échantillons gratuits sont des services à caractère publicitaire et ne constituent pas une exécution au titre d'un contrat d'achat. Aucune anomalie de l'échantillon ne pourra donc donner de droits découlant d'une exécution défectueuse.

iv. Il est possible que vous soyez contacté afin de vérifier que vous êtes satisfait du produit choisi. En passant votre commande de produits, vous donnez également votre accord pour être contacté.

8. Informations générales

i. Le vendeur est dans l'obligation d'établir un reçu pour le client. Le vendeur est également dans l'obligation d'enregistrer la vente en ligne auprès des autorités fiscales, au plus tard dans les 48 heures qui suivent l'achat si un problème est intervenu.

ii. Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, NTN Beauté adhère au service de médiation du CMAP (Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris) dont les coordonnées sont les suivantes: 39 avenue Franklin D. Roosevelt 75008 Paris - https://www.cmap.fr/. Après démarche préalable écrite vis-à-vis de NTN Beauté et en cas de réclamation non résolue amiablement par le Service Clients NTN Beauté, le Service du médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, veuillez accéder à https://www.cmap.fr/offre/un-consommateur/ . Vous pouvez également accéder à la plateforme de règlement en ligne des litiges (ODR) de la Commission européenne à l'adresse http://ec.europa.eu/consumers/odr/.

iii. Le contrat sera conclu en français et sera régi par la loi française.

iv. Les livraisons sont limitées à la France métropolitaine (c'est-à-dire la France continentale et la Corse).

v. Tous les prix des produits et services sont indiqués avec la TVA applicable au moment où la commande est passée. Si le taux de TVA venait à changer avant la conclusion de l'accord ou avant l'expédition de la marchandise, le client sera obligé de verser le manque à payer du prix d'achat en fonction du mode de paiement choisi ou bien le vendeur devra rapidement envoyé au client un e-mail pour lui demander où il peut reverser l'éventuel trop-perçu au client.

vi. En envoyant votre commande, vous acceptez de recevoir la facture en version électronique. Nous vous l'enverrons dans l'e-mail contenant les informations sur l'expédition de votre commande. Cependant, si vous souhaitez recevoir la facture en version papier, veuillez nous envoyer un message et nous vous enverrons la facture avec la marchandise.

vii.Tous les prix, y compris les prix remisés, sont valides jusqu'à nouvel ordre ou jusqu'à épuisement des stocks.

viii. Vous pouvez ici télécharger les Conditions générales de vente.