

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

DU SITE www.vichy.fr

En vigueur à compter du 05 MARS 2021

Si votre commande est antérieure à cette date, vous pouvez accéder aux CGV en vigueur à la date de votre commande en cliquant <https://www.vichy.fr/article/contactez-nous/a76544.aspx>

Les présentes conditions générales de vente et les relations contractuelles entre VICHY et l'Acheteur sont soumises à la loi française. En cas de litige, une solution amiable sera recherchée avant toute action judiciaire.

MENTIONS LEGALES

URL : www.vichy.fr

Edité par la société L'OREAL, société anonyme au capital de 111.971.315,20 euros, dont le siège social est 14, rue Royale 75008 PARIS, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 632 012 100 agissant au nom et pour le compte de sa division COSMETIQUE ACTIVE FRANCE et de sa marque VICHY (ci-après la « **Société Editrice** » ou « **Nous** »).

N° de TVA intracommunautaire : FR 10 632 012 100

Service client : 0 969 320 946 (numéro CRISTAL)

Contact - Courrier électronique : relationclient@vichy.oaccare.fr

Directeur de la Publication : Aline CRISTIANI

Hébergement par la société : L'OREAL, société anonyme au capital de 111.855.722,20 euros, dont le siège social est 14, rue Royale 75008 PARIS, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 632 012 100, n° TVA intra-communautaire FR 10 632 012 100, agissant au nom et pour le compte de sa division Cosmétique Active France.

Numéro de téléphone :

Nous Vous souhaitons la bienvenue sur le site www.vichy.fr (le « **Site** »).

Nous Vous invitons à lire attentivement les présentes conditions générales de vente (les « **CGV** ») ainsi que les Conditions d'Utilisation du Site (accessible [ici](#)) et la Politique des Données à caractère personnel (accessible [ici](#)) qui régissent Votre navigation sur le Site ainsi que nos relations si Vous commandez des produits sur le Site (les « **Produits** »).

Dans le cadre des présentes CGV, il est convenu que « **Vous** » ou l'« **Acheteur** » désigne la personne navigant sur le Site et/ou commandant des Produits sur le Site ; « **Nous** » ou le « **Vendeur** » désigne la société identifiée dans les mentions légales ci-dessus; l'Acheteur et le Vendeur seront collectivement dénommés les « **Parties** » et individuellement dénommés la « **Partie** ».

Toute commande d'un Produit sur le Site suppose la consultation et l'acceptation expresse des CGV en cochant la case prévue à cet effet lors du processus de commande.

Les présentes CGV s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour les ventes en magasin ou au moyen d'autres circuits de distribution ou de commercialisation.

Conformément aux dispositions législatives et réglementaires applicables, il est rappelé que la validation du bon de commande telle que précisée dans les présentes CGV, constitue un contrat électronique entre les Parties qui vaut preuve entre les Parties de l'intégralité de la commande et de l'exigibilité des sommes dues en exécution de ladite commande.

TABLE DES MATIERES

1.	CONDITIONS D'ACHAT	3
2.	PRODUITS – PRIX.....	3
	A) PRODUITS.....	3
	C) PRIX.....	3
	D) NOTES ET COMMENTAIRES DES INTERNAUTES.....	4
3.	ENREGISTREMENT ET VALIDATION DE LA COMMANDE.....	4
	A) MODALITES DE LA COMMANDE	4
	B) CONFIRMATION DE LA COMMANDE	5
	C) PREUVE DE LA COMMANDE	6
4.	PAIEMENT.....	6
5.	LIVRAISON ET RECEPTION	7
	A) MODALITES DE LIVRAISON.....	7
	B) DELAIS.....	7
	C) RETARD DE LIVRAISON	7
	D) RECEPTION.....	8
6.	GARANTIES LEGALES	8
7.	DROIT DE RETRACTATION.....	9
8.	MEDIATION.....	10
9.	DONNEES A CARACTERE PERSONNEL.....	10
	A) DONNEES A CARACTERE PERSONNEL.....	10
	B) COOKIES.....	11
10.	STIPULATIONS DIVERSES.....	11
	A) FORCE MAJEURE	11
	B) NON-VALIDITE PARTIELLE.....	11
	C) INTEGRALITE DES CGV	11
	D) MODIFICATION DES CGV	11
	E) LOI APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPETENTES.....	11

1. CONDITIONS D'ACHAT

Les Produits que Nous proposons sur le Site sont réservés aux personnes âgées de 16 ans ou plus. Nous nous réservons le droit à tout moment de Vous demander un justificatif d'identité attestant de votre âge. Nous nous réservons le droit de ne pas répondre à une commande et/ou d'exclure de notre base de données clients/prospects, un Acheteur qui n'aurait pas répondu à la demande ci-dessus ou qui ne remplit pas les exigences prévues à la présente clause.

Il est précisé que les Produits sont destinés à l'utilisation personnelle de l'Acheteur, qui ne doit pas être en lien avec l'activité professionnelle de celui-ci, en ce compris toute revente du Produit. A ce titre, l'attention de l'Acheteur est tout particulièrement attirée sur le fait que le montant de ses commandes ne devra pas excéder la somme de [500 (cinq cents)] euros par commande. En outre, il est précisé qu'un même Acheteur n'est autorisé à commander qu'un maximum de 6 d'une même référence par commande. Il est par ailleurs précisé que les commandes de Produits contenant de l'alcool (du type parfums) sont limitées à [200 ml] par commande.

Enfin, un même Acheteur n'est autorisé à passer que [deux] commandes par jour. En cas de commande supérieure au montant susmentionné et/ou au nombre susvisé, la commande pourra être considérée comme nulle.

2. PRODUITS – PRIX

a) Produits

Les Produits proposés à la vente sur le Site sont ceux qui figurent sur le Site, au jour de la consultation du Site par l'Acheteur.

L'Acheteur est informé que les photographies et les textes illustrant les Produits sont susceptibles d'évoluer.

b) Indisponibilité d'un Produit

En cas d'indisponibilité d'un Produit, Vous êtes informé de cette indisponibilité :

- soit, lors de l'établissement de la commande : un message s'affiche et indique que le Produit souhaité est momentanément indisponible,
- soit, suite à la validation de la commande et avant la livraison, par courrier électronique.

Si la commande est validée par l'Acheteur, il est alors informé du choix dont il dispose, à savoir (i) être livré d'une seule commande partielle, sans le(s) Produit(s) indisponible(s) à la date de la commande ou (ii) annuler la totalité de sa commande.

L'Acheteur dispose alors de quarante-huit (48) heures ouvrées (hors week-end et jours fériés) à compter de la réception du courrier électronique d'information envoyé par le Vendeur pour confirmer via la procédure proposée par le Vendeur :

- l'annulation de la totalité de la commande,
- ou l'envoi de la commande partielle dans des conditions de livraisons particulières précisées par le Vendeur.

Passé ce délai de quarante-huit (48) heures, et si aucune demande de l'Acheteur n'a été adressée au Vendeur via la procédure précisée par le Vendeur, la commande partielle est expédiée à l'Acheteur et livrée à celui-ci au tarif standard de livraison indiqué dans le tableau à l'Article « Prix » ci-dessous. Le prix de la commande est alors facturé à l'Acheteur, minoré du prix correspondant au(x) Produit(s) non disponible(s). Dans le cas où la totalité du prix aurait été encaissé directement lors de la commande de l'Acheteur, le Vendeur s'engage à rembourser l'Acheteur de la portion du prix correspondant au(x) Produit(s) non disponibles dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de la notification de non disponibilité adressée à l'Acheteur, et selon le mode de paiement utilisé par l'Acheteur.

Dans le cas où l'Acheteur demande l'annulation de l'ensemble de sa commande, le prix de la commande ne sera pas encaissé.

Dans le cas où le paiement de l'Acheteur aurait été encaissé immédiatement lors de sa commande, le Vendeur s'engage à rembourser l'Acheteur des sommes versées par celui-ci dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de la date de réception de sa demande d'annulation de commande, selon le mode de paiement utilisé par l'Acheteur.

c) Prix

Les prix sont indiqués en euros (€) et sont valables en France métropolitaine et en Corse. Ils tiennent compte d'éventuelles réductions ainsi que de la T.V.A., applicables au jour de la commande. Tout changement du taux applicable de TVA sera répercuté sur le prix des Produits.

Les prix indiqués ne tiennent pas compte des frais de traitement et de livraison qui seront indiqués avant la validation de la commande et facturés en sus. Ils s'élèvent par commande au montant indiqué dans le tableau ci-dessous :

MODE DE LIVRAISON	TARIF PAR COMMANDE
Mondial Relay	3,55€
Colissimo	5,95€
Chronopost	12,95€

Il est précisé que les éventuelles promotions accordées sous forme de bons de réduction ne sont valables que pour une seule commande par foyer et sur une période de validité donnée et ne sont pas cumulables avec d'autres offres de réductions.

Le Vendeur se réserve le droit, de modifier ses prix à tout moment mais les Produits sont facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande.

d) Notes et commentaires des internautes

Vous avez la possibilité de donner votre avis et de recommander chaque Produit. Vous avez également la possibilité de consulter les avis et recommandations des autres internautes. Les avis et recommandations exprimés pour chaque Produit correspondent à la moyenne des notes et des recommandations des internautes ayant répondu à chaque question, et n'engagent que ces derniers. Ces avis et recommandations ne peuvent en aucun cas constituer un élément contractuel de la part du Vendeur.

Les étoiles figurant sur le Site à côté des Produits représentent la moyenne des notes, à un instant donné, laissées par les personnes qui se sont exprimées sur notre Site à propos de ce Produit. Elles sont donc susceptibles d'évoluer tous les jours.

3. ENREGISTREMENT ET VALIDATION DE LA COMMANDE

a) Modalités de la commande

Pour saisir une commande, l'Acheteur doit dans un premier temps se connecter au Site.

L'Acheteur a ensuite la possibilité de prendre connaissance des différents Produits proposés à la vente au jour de la consultation du Site et de choisir ses Produits en (i) naviguant dans les différentes catégories de Produits ou (ii) en saisissant directement le nom du Produit dans le moteur de recherche ou (iii) en cliquant sur une des pages dans le plan du Site présent en bas de chaque page, et en accédant ainsi à toute la gamme des Produits.

Au cours de la navigation sur le Site, l'Acheteur souhaitant effectuer une commande peut le faire en cliquant simplement sur le bouton destiné à ajouter le Produit au panier d'achat.

Pour toute commande l'Acheteur sera soumis aux règles suivantes :

- Nombre d'unités maximal par commande : 6
- Montant maximal par commande : 500€

Dès cette opération effectuée, l'Acheteur voit s'afficher le nombre de Produits se trouvant dans son panier. Nous attirons l'attention de l'Acheteur sur le fait que le contenu du panier peut être soumis à un délai d'expiration.

L'Acheteur peut alors poursuivre sa visite ou cliquer sur son panier d'achat pour voir s'afficher à l'écran le contenu de son panier, reprenant tous les éléments de la commande et notamment les caractéristiques essentielles des Produits, le montant global de la commande, les coordonnées de facturation et de livraison, les délais, frais et éventuelles restrictions de livraison ainsi que les droits et garanties légales dont dispose l'Acheteur.

L'Acheteur peut revenir sur cette commande, la compléter, la modifier, l'annuler tant qu'il ne l'aura pas validée définitivement. Si l'Acheteur souhaite choisir d'autres Produit(s), il peut poursuivre sa navigation sur le Site, étant assuré que le(s) Produit(s) qu'il vient de sélectionner est/sont bien conservé(s) dans son panier d'achat.

Une fois la sélection des Produits terminée, l'Acheteur peut les commander en validant la commande via le bouton prévu à cet effet. Dès lors, une nouvelle page s'ouvre invitant l'Acheteur soit à :

- renseigner son identifiant (adresse de courrier électronique) et son mot de passe si l'Acheteur est déjà inscrit sur le Site,
- remplir avec exactitude un formulaire de collecte de données à caractère personnel en renseignant les champs obligatoires, notamment Nom, Prénom, Adresse de courrier électronique, Adresse postale de facturation, Adresse postale de livraison (adresse à laquelle peut être effectuée la livraison durant les heures ouvrables du lundi au vendredi en France).

L'Acheteur s'engage à compléter de bonne foi le formulaire mis à sa disposition. L'Acheteur reconnaît que les données qu'il communique au Vendeur et qui sont stockées dans les systèmes d'information du Vendeur et/ou ses sous-traitants sont exactes et valent preuve de son identité. Il est rappelé que ces données à caractère personnel sont régies par la Politique de Données à caractère personnel accessible [ici](#)

Après avoir vérifié le contenu de sa commande, l'Acheteur est invité :

- soit à cliquer sur le bouton permettant d'accéder au paiement de sa commande, dans les conditions décrites aux présentes CGV ;
- soit à cliquer sur le bouton lui permettant de modifier son panier et/ou les informations relatives à ses coordonnées personnelles ;

En cliquant sur le bouton donnant accès au paiement de la commande, l'Acheteur doit obligatoirement, dans un premier temps, prendre connaissance des présentes CGV, puis dans un second temps, confirmer son accord sur l'ensemble des CGV en mettant en œuvre une action de confirmation d'acceptation requise sur le Site (par exemple en cochant une case).

Dès lors que l'Acheteur confirme son acceptation des CGV, une page Internet consacrée au paiement de la commande s'ouvre. Toute commande est une commande avec obligation de paiement, ce qui signifie que la passation d'une commande implique un règlement de l'Acheteur.

L'Acheteur doit alors procéder au paiement de sa commande dans les conditions décrites aux présentes CGV.

Il est précisé qu'en choisissant un règlement par carte bancaire, tel que prévu à l'Article 4 ci-après, l'Acheteur sera alors basculé automatiquement sur le serveur monétique du prestataire de paiement. Le serveur du prestataire de paiement fait l'objet d'une sécurisation par cryptage S.S.L. (Secure Socket Layer) de manière à protéger le plus efficacement possible toutes les données liées aux moyens de paiement, et qu'à aucun moment les données bancaires de l'Acheteur ne transiteront sur le système informatique du Vendeur. Sa responsabilité est donc déchargée.

Les registres informatisés ou toutes autres données enregistrées par le Vendeur constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre le Vendeur et l'Acheteur.

b) Confirmation de la commande

Une fois la commande confirmée et son paiement validé selon les modalités prévues ci-dessous, un récapitulatif imprimable et enregistrable de la commande de l'Acheteur s'affiche et mentionne notamment les références de la commande.

Un courrier électronique de confirmation de commande est envoyé dans les meilleurs délais par le Vendeur à l'adresse de courrier électronique fourni par l'Acheteur et comporte notamment les informations suivantes :

- o l'identité du Vendeur ainsi que ses coordonnées,
- o la référence de la commande enregistrée au moment de la passation de la commande,
- o le récapitulatif de la commande et les caractéristiques essentielles des Produits,
- o les délais, frais et éventuelles restrictions de livraison,
- o le montant total de la commande, toutes taxes comprises,
- o les droits et garanties légales dont dispose l'Acheteur,
- o la confirmation du paiement,
- o les présentes Conditions Générales de Vente,
- o le formulaire de rétractation.

Le Vendeur conserve la propriété du/des Produit(s) et/ou Service(s) commandé(s) jusqu'au complet encaissement du prix et de ses accessoires en ce inclus les frais de port par le Vendeur. En cas d'incident de paiement, l'Acheteur s'engage à restituer au Vendeur, à ses frais, les Produits reçus et ce, dès la première demande.

En vue de protéger le Vendeur des pratiques abusives opérées par des fraudeurs, et dans l'hypothèse où le Vendeur ou le prestataire de paiement en ligne suspecte le caractère frauduleux d'une commande, ils se réservent le droit de demander à l'Acheteur (préalablement au traitement de la commande) des pièces supplémentaires (notamment un justificatif d'identité de l'Acheteur) en vue de vérifier le caractère non frauduleux de celle-ci.

En l'absence de réponse de la part de l'Acheteur dans les quinze (15) jours suivant l'envoi de la demande par le Vendeur ou le prestataire de paiement en ligne, la commande sera annulée et aucun paiement ne sera encaissé par le Vendeur. Dans l'hypothèse où le paiement de la commande aurait déjà été encaissé, le Vendeur procédera dans les quatorze (14) jours suivant l'expiration du délai susmentionné au remboursement de celle-ci, selon le mode de paiement utilisé par l'Acheteur.

c) Preuve de la commande

Il est prévu de convention expresse entre le Vendeur et l'Acheteur que les courriers électroniques font foi entre les Parties de même que les systèmes d'enregistrement automatiques utilisés sur le Site, notamment quant à la nature et à la date de la commande.

L'Acheteur peut accéder, le cas échéant conformément aux règles du droit commun, au contrat électronique conclu entre l'Acheteur et le Vendeur. Il s'adresse pour ce faire au Service Client [ici](#) [auquel il fournira toutes les informations nécessaires pour ce faire, notamment le numéro de commande et ses coordonnées.

4. PAIEMENT

Le montant dû par l'Acheteur est le montant indiqué sur la confirmation de commande telle qu'affiché sur la page internet dédié à cet effet et transmis ensuite par courrier électronique par le Vendeur à l'Acheteur.

L'Acheteur a le choix lors de la validation de sa commande telle que précisée ci-avant, entre différents modes de paiement.

Le paiement peut s'effectuer par :

CARTES :

- Carte Bancaire
- Visa
- Visa electron
- Mastercard
- American Express

PAIEMENT VIRTUEL :

- Paypal

PROCESSUS DE PAIEMENT & SÉCURITÉ

Après validation de votre panier, vous serez redirigés vers la page de paiement de notre partenaire Ingenico pour une sécurité optimale. La page de paiement n'appartient pas à Vichy, aucune information de paiement ne transitera ou ne sera stockée sur le site de Vichy.

Une fois la commande acceptée, vous serez redirigés vers le site Vichy pour voir le résumé de votre commande.

Veuillez faire attention à ne pas fermer la page de paiement avant la redirection vers notre page de confirmation qui fournit votre numéro de commande. Vous recevrez également un email de confirmation.

Vichy se réserve le droit de refuser de traiter une commande si elle ne fournit pas toutes les garanties nécessaires pour assurer un paiement conforme et sécurisé et en cas de suspicion de fraude ou d'activité illégale selon les lois françaises et européennes.

Toute commande implique le paiement. Des actions en justice appropriées seront engagées en cas de paiement frauduleux.

3-D SECURE

Afin de vous fournir une transaction sécurisée, Vichy peut déclencher le protocole 3 D Secure à des fins d'authentification. Après avoir saisi les données de votre carte de crédit, vous serez redirigé(e) vers la page ou l'application en ligne de votre banque, afin de vous conformer à son protocole d'authentification.

PROCESSUS DE REMBOURSEMENT

Dans le cas d'un retour physique, nous vous prions de suivre les indications expliqués dans nos conditions générales de vente.

Dès réception de la demande, il sera procédé à votre remboursement dans un délai de 14 jours maximum.

Veuillez noter que nous n'acceptons pas les retours dans ou à partir de nos magasins physiques.

La commande n'est validée par le Vendeur qu'après (i) acceptation des CGV par l'Acheteur, (ii) vérification et confirmation de la validité du paiement et (iii) envoi à l'Acheteur de la confirmation de l'acceptation de sa commande.

En tout état de cause, le Vendeur se réserve le droit de refuser toute commande ou toute livraison en cas (i) de dépassement des plafonds indiqués en article « Conditions d'Achat » des présentes, (ii) de litige existant avec l'Acheteur, (iii) de non-paiement total ou partiel d'une commande précédente par l'Acheteur, (iv) de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire des organismes bancaires, (v) de non-paiement ou de paiement partiel.

5. LIVRAISON ET RECEPTION

a) Modalités de livraison

Une fois la commande préparée elle est expédiée à l'adresse postale renseignée par l'Acheteur à l'occasion de sa commande.

Les Produits sont livrés par les services postaux ou par un prestataire spécialisé (selon le cas et/ou les options de livraison sélectionnées) (ci-après le « **Transporteur** »). En cas d'absence de l'Acheteur, le Transporteur laisse un avis de passage dans la boîte aux lettres de l'Acheteur. L'Acheteur doit alors reprendre contact avec le Transporteur afin de convenir d'une nouvelle date de livraison. Il est néanmoins précisé que si l'Acheteur ne reprend pas contact avec le Transporteur, ce dernier réalise deux nouveaux essais de livraison dont la date et l'heure seront déterminées discrétionnairement par le Transporteur.

L'Acheteur est informé que le colis est conservé par le Livreur pendant une période de quatorze jours (14) jours après la première présentation.

b) Délais

Les commandes réglées par carte bancaire sont traitées dans un délai maximum de 1 (un) jour(s) ouvré(s).

Il est rappelé qu'une commande n'est acheminée qu'une fois qu'elle aura été traitée.

A compter du traitement de la commande, les Produits correspondants sont acheminés et livrés par le Transporteur dans les délais suivants :

- livraison par Mondial Relay : 72h (trois (3) jours ouvrés)
- livraison par Colissimo : 48h à 72h (deux (2) à trois (3) jours ouvrés)
- livraison par Chronopost : 24h (un (1) jour ouvré ou ouvrable)

Les dimanches et jours fériés ne sont pas considérés comme étant des jours ouvrés.

En tout état de cause, la commande est exécutée dans un délai maximum de trente (30) jours à compter du jour suivant celui où l'Acheteur a validé sa commande, sous réserve du paiement complet du prix et du respect des conditions d'achat définies à l'article « Conditions d'Achat » des présentes CGV.

Faute de livraison à l'expiration de ce délai, l'Acheteur a la possibilité d'annuler sa commande dans les conditions prévues à l'article « Retard de Livraison » ci-après.

c) Retard de livraison

En cas de retard de livraison (dépassement du délai de livraison indiqué ou, à défaut, du délai maximal de livraison de trente (30) jours après validation de la commande), l'Acheteur doit, dans les meilleurs délais, signaler ce retard au Vendeur par courrier électronique en cliquant [ici](#) et ce, afin que le Vendeur puisse faire effectuer une enquête auprès du Transporteur.

Si au cours de cette enquête, la commande est retrouvée, elle est immédiatement réacheminée au lieu de livraison désigné dans la commande. En revanche, si à l'issue de cette enquête la perte de la commande est confirmée, le Vendeur effectue, à ses frais, une réexpédition du ou des Produit(s) à l'Acheteur ou en cas d'indisponibilité définitive, effectue un remboursement de la totalité des sommes versées par l'Acheteur (frais de livraison inclus), selon le mode de paiement utilisé.

En tout état de cause, en cas de retard de livraison de plus de 30 jours ouvrés à compter du courrier électronique de l'Acheteur signalant le retard, non dû à un cas de force majeure, l'Acheteur a la possibilité d'annuler sa commande auprès du Service Client [ici](#)

Si l'Acheteur exerce ce droit de dénonciation dans les conditions du présent article 5.c, le prix de la commande ne sera pas encaissé par le Vendeur.

Dans l'hypothèse où le paiement de la commande aurait déjà été encaissé, le Vendeur effectue un remboursement de la totalité des sommes versées par l'Acheteur (frais de livraison inclus), selon le mode de paiement utilisé dans

un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de la réception de la dénonciation, et ce, à l'exclusion de toute autre indemnisation.

d) Réception

Chaque livraison est réputée effectuée dès mise à disposition du ou des Produit(s) par le Transporteur auprès de l'Acheteur, ou d'un tiers indiqué par l'Acheteur. Il appartient à l'Acheteur de vérifier immédiatement au moment de la réception du/des Produit(s) la conformité et l'intégrité du ou des Produit(s) expédié(s).

Toute anomalie/réserve identifiée au moment de la livraison (notamment livraison en retard, produit manquant ou endommagé) doit être signalée de façon complète et précise par l'Acheteur sur le récépissé remis par le Transporteur au moment de la mise à disposition des Produits et/ou confirmé par lettre recommandée au Transporteur dans les dix (10) jours qui suivent la réception de la commande.

Toute réserve de ce type doit être notifiée en parallèle et dans les meilleurs délais au Service Client du Vendeur [ici](#). Une copie de la réclamation adressée au Transporteur devra être jointe.

6. GARANTIES LEGALES

a) Description des garanties légales

Conformément aux articles L. 217-4 et suivants du Code de consommation, le Vendeur est tenu de livrer un Produit conforme à la commande réalisée par l'Acheteur et doit répondre des défauts de conformité existant au moment de la délivrance de ce dernier.

A ce titre, pour être conforme au contrat, le Produit doit :

1° Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un Produit semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le Vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'Acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- présenter les qualités qu'un Acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le Vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les Parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'Acheteur, porté à la connaissance du Vendeur et que ce dernier a accepté.

De même, conformément à l'article 1641 du Code civil, le Vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'Acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

b) Procédure à suivre

Si les Produits livrés sont non-conformes aux Produits commandés par l'Acheteur ou s'ils présentent des vices-cachés, ce dernier doit envoyer un courrier électronique au Service client du Vendeur [ici](#) pour lui notifier la non-conformité ou les vices-cachés de son(ses) Produit(s).

Le Service Client du Vendeur accuse réception de la demande de l'Acheteur et lui confirme la procédure à suivre. A réception des instructions du Service Client du Vendeur, l'Acheteur renvoie les Produits non-conformes ou affectés d'un vice-caché au Vendeur à l'adresse suivante :

Vichy – BSL
ZI La Massue
23 rue Edouard Branly
35170 Bruz

Le(s) Produit(s) doit/doivent être impérativement (i) renvoyé(s) complet(s), non utilisé(s), dans son (leur) conditionnement d'origine intact et (ii) dans la mesure du possible accompagné(s) de son (leur) emballage d'origine ainsi que du bon de retour et d'une photocopie de la facture.

Par ailleurs, le Vendeur n'accepte pas les colis adressés en port dû. Tout risque lié au retour du ou des Produit(s) est à la charge de l'Acheteur.

A réception du ou des Produit(s) présumé(s) non-conforme(s) ou affectés d'un vice caché, le Vendeur réalise un contrôle du ou des Produit(s) pour constater la conformité ou non desdits Produits. De même, le Vendeur peut procéder sur le(s) Produit(s) retourné(s) par l'Acheteur à un test qualité pour vérifier que le(s) Produit(s) retourné(s) sont bien de(s) Produit(s) d'origine. Il est entendu que ces contrôles sont effectués dans les plus brefs délais et dans un délai maximum d'un (1) mois.

c) Contenu des garanties légales

Si le caractère non conforme du ou des Produits est confirmé ou que le vice-caché est avéré :

L'Acheteur peut choisir entre la réparation et le remplacement du Produit, sous réserve des conditions de coûts prévues par l'article L. 217-9 du Code de la consommation. A noter que l'Acheteur (i) bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du Produit pour agir et (ii) est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit durant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du Produit.

Dans le cadre de la mise en œuvre de la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue par l'Acheteur au sens de l'article 1641 du Code civil, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

7. DROIT DE RETRACTATION

a. La notification au Vendeur de la décision de rétractation

L'Acheteur dispose d'un droit de rétractation qu'il peut exercer dans un délai de quatorze (14) jours francs, sans avoir à donner des motifs, ni à payer de pénalités. Ce délai de rétractation expire quatorze (14) jours francs après le jour où l'Acheteur, ou un tiers qu'il aura désigné autre que le Transporteur, prend physiquement possession des Produits.

Si l'Acheteur a commandé plusieurs Produits lors d'une seule commande, ou que la livraison des Produits a été effectuée en plusieurs parties, le délai de rétractation ne commence pas avant que l'Acheteur, ou un tiers désigné par lui autre que le Transporteur, ne prenne physiquement possession du dernier Produit ou de la dernière partie de la livraison.

Pour exercer son droit de rétractation, l'Acheteur doit faire parvenir sa décision de rétractation au Vendeur par toute déclaration dénuée d'ambiguïté avant l'expiration du délai de rétractation, notamment :

(i) par courrier postal à l'adresse suivante :

Vichy – BSL
ZI La Massue
23 rue Edouard Branly
35170 Bruz

(ii) par email à l'adresse suivante : relationclient@vichy.oaccare.fr

L'Acheteur peut également remplir et transmettre le formulaire de rétractation : téléchargeable [ici](#), mais ce n'est pas obligatoire. Dans ce cas, dès réception du formulaire par le Vendeur, le Vendeur accuse réception de cette demande via l'envoi d'un e-mail ou d'une lettre.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que l'Acheteur transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

b. Le renvoi des Produits objet de la rétractation

Suivant la communication de l'Acheteur de sa décision de se rétracter, l'Acheteur doit renvoyer au Vendeur le(s) Produit(s) complet(s), non utilisé(s), dans son(leur) conditionnement d'origine intact et dans la mesure du possible accompagné(s) de son (leur) emballage d'origine ainsi que du bon de retour et d'une copie de la facture, sans retard excessif et au plus tard dans un délai de quatorze (14) jours suivant la communication par l'Acheteur de sa décision de se rétracter, à

Vichy BSL
ZA La Massue
23 rue Edouard Branly
35170 BRUZ

Ce délai est réputé respecté si les Produits sont renvoyés avant l'expiration du délai de rétractation de quatorze (14) jours.

A défaut du renvoi des Produits dans un délai de quatorze (14) jours suivant la communication par l'Acheteur de sa décision de se rétracter aucun remboursement ne pourra intervenir.

c. Le remboursement des Produits objet de la rétractation

Le Vendeur s'engage à rembourser l'Acheteur de la totalité des sommes versées, en ce compris les frais de livraison (à l'exception des frais de livraisons supplémentaires découlant du fait que l'Acheteur a choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par le Vendeur). Sauf accord exprès de l'Acheteur pour un autre moyen de remboursement, le remboursement du/des Produit(s) s'effectue selon le mode de paiement originale utilisé par l'Acheteur, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard dans un délai de quatorze (14) jours à compter du jour où le Vendeur est informé de la décision de rétractation de l'Acheteur. Ce remboursement n'occasionnera aucun frais pour l'Acheteur. Le remboursement de cette somme peut toutefois être différé jusqu'à la récupération effective des Produits retournés ou jusqu'à ce que l'Acheteur ait fourni une preuve d'expédition du Produit, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

L'Acheteur est informé que les Produits descellés après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ne peuvent pas bénéficier du droit de détractation (notamment, et sans que cette liste ne puisse être considérée comme exclusive, les produits cosmétiques dont l'opercule aurait été enlevé).

Pour toute information complémentaire sur l'étendue, le contenu et les instructions quant à l'exercice du droit de rétractation de l'Acheteur, ce dernier peut contacter le Service Client par email à l'adresse suivante : relationclient@vichy.oaccare.fr

8. MEDIATION

Pour tout problème, merci de prendre contact avec notre Service Client :

relationclient@vichy.oaccare.fr
Numéro de téléphone : 0 969 320 946 (numéro CRISTAL)
Du lundi au vendredi de 09h à 19h

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, L'Oréal adhère aux services du Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (ci-après le « Médiateur ») dont les coordonnées sont les suivantes : 39 avenue Franklin D. Roosevelt - 75008 Paris - <http://www.cmap.fr>.

En cas de réclamation écrite non résolue par notre Service Consommateurs, vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, [cliquez ici](#). Au niveau européen, la Commission Européenne a également mis en place une plateforme de résolution en ligne des litiges [accessible ici](#).

A défaut de résolution du litige dans le cadre de cette médiation, le litige sera porté devant les juridictions françaises compétentes.

9. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

a) Données à caractère personnel

Le renseignement des informations nominatives (données à caractère personnel), signalées par un astérisque, et collectées dans le cadre de la vente à distance est obligatoire, ces informations étant nécessaires pour le traitement et la livraison des commandes ainsi que pour l'établissement des factures. Ces informations sont strictement confidentielles et ne sont utilisées que par le Vendeur, ou ses sous-traitants soumis aux mêmes obligations, que pour le traitement des commandes réalisées et conformément à la Politique de Données à caractère personnel accessible [ici](#).

Il est rappelé que l'Acheteur dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données à caractère personnel le concernant.

Pour exercer ce droit, l'Acheteur peut envoyer un message en l'accompagnant d'un justificatif d'identité au Service Client du Vendeur [ici](#).

L'Acheteur peut être amené à recevoir du Vendeur des courriers électroniques d'information sur les Produits et activités du Vendeur, si l'Acheteur y a préalablement consenti en cochant la case prévue à cet effet. L'Acheteur conserve le droit de refuser une telle communication soit *a priori* en ne donnant pas son consentement au moment de la validation de la commande, soit *a posteriori* en manifestant son refus par courrier électronique en cliquant [ici](#)

b) Cookies

Le Site recourt à l'usage de cookies. Les cookies sont des fichiers informatiques, stockés sur le disque dur du micro-ordinateur de l'Acheteur. Pour plus d'informations sur l'utilisation des cookies par le Vendeur sur ce Site, Nous Vous invitons à lire les informations disponibles [ici](#).

10. STIPULATIONS DIVERSES

a) Force majeure

Aucune Partie n'est responsable de la non-exécution totale ou partielle de ses obligations au titre des présentes CGV si cette non-exécution est provoquée par un événement constitutif de force majeure.

Sont considérés comme cas de force majeure les événements remplissant les critères fixés par la jurisprudence de la Cour de cassation et la législation.

La Partie invoquant un événement constitutif de force majeure devra en aviser l'autre Partie dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la survenance de cet événement. Les Parties conviennent qu'elles doivent se concerter dans les meilleurs délais afin de déterminer ensemble les modalités d'exécution de la commande pendant la durée du cas de force majeure. Au-delà d'un délai de un (1) mois d'interruption pour cause de force majeure, le Vendeur peut ne pas honorer la commande, à charge pour elle de rembourser l'Acheteur le cas échéant.

b) 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 gardent toute leur force et leur portée.

c) Intégralité des CGV

Les présentes CGV et le récapitulatif de commande transmis à l'Acheteur forment un ensemble contractuel et constituent l'intégralité des relations contractuelles intervenues entre les Parties.

En cas de contradiction entre ces documents, les CGV prévaudront.

d) Modification des CGV

Il est précisé que l'Acheteur peut sauvegarder ou imprimer les présentes CGV, à condition toutefois de ne pas les modifier.

Les CGV en vigueur peuvent être consultées à tout moment sous la rubrique « Conditions Générales de Vente » accessible via toutes les pages du Site.

Le Vendeur peut à tout moment mettre à jour les présentes CGV. Une telle mise à jour faisant l'objet d'une notification préalable et spécifique sur le Site.

e) Loi applicable et juridictions compétentes

Les présentes CGV et les relations contractuelles entre l'Acheteur et le Vendeur sont soumises à la loi française. En cas de litige entre l'Acheteur et le Vendeur, et à défaut de résolution du litige dans le cadre de la médiation prévue à l'article 8 ci-dessus, ce dernier sera porté devant les juridictions françaises compétentes.