

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

ARTICLE 1 : DÉFINITION DES TERMES ET PRÉAMBULE

Le terme « Société » dans le texte désigne : la société SAS DIVABOX, société par actions simplifiée au capital de 40 000 Euros, inscrite au RCS d'AJACCIO sous le n° 301 242 772 001 37, dont le siège social est sis 20090 AJACCIO

Le terme « Site » dans le texte désigne : le site Web, relié au réseau internet, dont l'adresse électronique est la suivante : <http://www.my-origines.com>

Le terme « Produits » dans le texte désigne : l'ensemble des articles de parfumeries, produits cosmétiques et de beauté, d'esthétique et accessoires, mis en vente par l'intermédiaire du « Site »

Le terme « Client » dans le texte désigne : l'acheteur, personne physique ou personne morale, non professionnelle agissant en qualité de consommateur et passant commande sur le « Site »

Le terme « Parties » dans le texte désigne : la « Société » et les « Clients » collectivement.

La « Société » met en place une activité de vente au détail en ligne de « Produits » par l'intermédiaire du « Site » qui présente lesdits « Produits » dans un catalogue numérique aux éventuels « Clients ».

Le « Site » est édité par la « Société » qui en détient la pleine propriété.

ARTICLE 2 : OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet, d'une part d'informer tout éventuel « Client » sur les conditions et les modalités dans lesquelles la « Société » procède à la vente et à la livraison des « Produits » commandés et, d'autre part, de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente en ligne des « Produits » par la « Société » aux « Clients ».

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des commandes, ventes et prestations attenantes, des « Produits » proposés par la « Société » sur le « Site ».

En conséquence, le fait pour toute personne de commander un produit proposé à la vente sur le « Site » emporte acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de vente dont le « Client » reconnaît avoir pris connaissance préalablement à sa commande.

La « Société » se réserve la possibilité de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. Néanmoins les Conditions Générales de Vente applicables à la commande passée par un « Client » sur le « Site » sont celles acceptées par celui-ci au moment de la passation de ladite commande.

Les présentes Conditions Générales de Vente viennent compléter les conditions d'utilisation du site www.my-origines.com disponibles à tout moment par la rubrique "Mentions légales" du « Site » et applicables aux « Clients »

ARTICLE 3 : CARACTÉRISTIQUES DES « PRODUITS »

www.my-origines.com est un site de vente en ligne d'article de parfumerie, de produits cosmétiques, de beauté, d'esthétique et d'accessoires.

Conformément aux dispositions des article L. 111-1 et suivants du Code de la consommation, le « Client » peut, préalablement à sa commande prendre connaissance, sur le « Site », des caractéristiques essentielles du ou des produits qu'il désire commander en cliquant sur le produit.

La « Société » s'approvisionne en « Produits » auprès de fabricants ayant expressément acceptés d'être référencés dans le catalogue numérique du « Site ».

Les offres présentées par la « Société » sont valables dans la limite des stocks disponibles. Pour les « Produits » non stockés dans ses entrepôts, les offres présentées par la « Société » sont valables sous réserve de leur disponibilité

Pour chaque « Produit », les caractéristiques essentielles, qualitatives et quantitatives sont obtenues directement des fabricants et apparaissent dans les fiches produits.

La « Société » est susceptible à tout moment d'ajouter de nouveaux « Produits », de supprimer toute ou partie des « Produits » vendus ou présenté sur le catalogue numérique du « Site », de changer leur présentation ou de cesser leur commercialisation sur son « Site », sans préjudice des commandes passées par le « Client », et cela, sans qu'elle soit contrainte d'en aviser préalablement le « Client »,

Les « Produits » référencés sur le « Site » sont proposés à la vente et à la livraison sur le territoire géographique suivant : espace économique européen.

Article 3.1 : la e-carte cadeau

L'OBJET

Les présentes conditions générales d'utilisations régissent les conditions d'utilisation des e-cartes cadeaux MYORIGINES émises et distribuées par MyOrigines, par toute personne physique détentrices d'une e-Carte « le bénéficiaire » souhaitant effectuer une commande sur le site Internet /fr/.

L'ACHAT

La e-carte peut être achetée sur le Site Internet dans les conditions décrites dans les Conditions Générales de Vente.

Aucune annulation ou remboursement peut être effectué pour l'achat d'une e-carte cadeau.

LA VALIDITÉ DE LA E-CARTE

La e-carte a une durée de validité de douze (12) mois à compter de la date d'achat.

A l'issue de la période de validité, la Carte ne pourra plus être utilisée. Le solde restant sur la e-carte sera alors perdu. La e-carte ne sera, ni renouvelée ni échangée.

L'UTILISATION DE LA E-CARTE

Utilisable en une ou plusieurs fois à hauteur de son montant. Peut être complétée par un autre moyen de paiement.

Ne peut donner lieu à aucun échange ou remboursement, même partiel, notamment en cas de perte ou de fin de validité.

Pour connaître le solde de la e-carte, le bénéficiaire peut se rendre dans son compte client.

ARTICLE 4 : INFORMATIONS DIFFUSÉES SUR LE « SITE »

Tout en apportant le plus grand soin à la mise en ligne des informations et des données disponibles gratuitement sur le « Site » et à leur mise à jour, la « Société » ne saurait être tenue responsable des inexactitudes, erreurs ou omissions qui se seraient éventuellement glissées dans le descriptif des « Produits » qui lui aura été communiqué par les fabricants.

Par ailleurs, la « Société » ne pourra pas être tenue responsable des erreurs typographiques figurant dans le « Site » indépendamment de sa volonté ou encore d'un visuel du produit qui ne serait pas à jour. De même, les photographies et graphismes du catalogue numérique qui illustrent, à l'appui du texte, les « Produits » ne sont qu'indicatifs et n'entrent pas

dans le champ contractuel. Ils n'engagent donc nullement la « Société » qui ne pourra pas être tenue pour responsable des inexactitudes ou des erreurs qui y seraient éventuellement introduites.

Plus généralement, la Société ne pourra pas être tenue responsable :

- des interruptions ou retards enregistrés sur le « Site » en raison de l'exécution de travaux de maintenance, de pannes techniques, d'un cas de force majeure, du fait de tiers ou de toutes circonstances quelles qu'elles soient, indépendamment de sa volonté ;

- de l'impossibilité d'accéder momentanément au « Site », due à des faits indépendants de sa volonté, tels que les cas d'interruptions du réseau Internet ou de défaillance du matériel de réception du « Client » au réseau Internet.

ARTICLE 5 : COMMANDES

Article 5.1 : Passation de commandes

Toute commande d'un « Produit » proposé sur le « Site » suppose la consultation et l'acceptation expresse des présentes conditions générales de vente, sans préjudice de conditions contractuelles particulières convenues entre les « Parties ».

En conséquence, le fait pour toute personne de commander un produit proposé à la vente sur le « Site » emporte acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de vente dont le « Client » reconnaît avoir pris connaissance préalablement à sa commande.

Le « Client » préalablement à sa commande, déclare que :

- l'achat de produits sur le « Site » est sans rapport direct avec une activité professionnelle et est limité à une utilisation strictement personnelle ;

- avoir la pleine capacité juridique, lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales de vente.

Toute commande ne correspondant pas manifestement à une vente au détail et, plus généralement, toute commande frauduleuse ou présumée comme telle, sera considérée par la « Société » comme nulle et non avenue.

La prise de commande sur le « Site » est soumise au strict respect d'une procédure décrite ci-dessous et concrétisée en ligne par une succession de différents écrans sur lesquelles sont indiquées les différentes phases que le « Client » doit suivre pour faire valider sa commande par la « Société ».

Les commandes sont passées en ligne, conformément au bon de commande du « Site » (cliquez : Ajouter au compte commande).

Le « Client » s'engage à ce que les informations communiquées à la « Société » soient complètes, exactes et à jour. En cas d'informations incomplètes ou inexactes, la « Société » se réserve le droit d'annuler purement et simplement la commande ainsi que le paiement.

La commande peut être effectuée pour une ou plusieurs adresses de livraison. La « Société » se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute commande d'un « Client » avec lequel elle est en litige au sujet d'une commande précédente.

Tout Client Entreprise qui souhaite effectuer un achat groupé est invité à contacter la « Société ». En effet, un client entreprise ne pourra en aucun cas acheter de manière groupée et bénéficier des mêmes avantages qu'un client individuel, notamment pour ce qui concerne les règles de cumul d'avantages lors de l'achat.

La « Société » se réserve le droit de refuser ou d'annuler la commande si elle estime que le client se livre à de la distribution ou exerce une activité économique grâce aux produits ainsi commandés, ou pour tout autre motif légitime.

En application de l'article L.213-1 du code de la consommation, lorsqu'une commande porte sur un montant égal ou supérieur à 120 €, la « Société » conserve l'écrit que constate le contrat conclu entre elle-même et le « Client » par voie électronique pendant un délai courant à compter de la conclusion du contrat jusqu'à la date de livraison et pendant une durée de 10 ans. Le « Client » disposera alors d'un accès à ce document à tout moment, sur demande effectuée auprès de la « Société ».

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le « Client » dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppressions des données personnelles le concernant. Pour exercer ce droit, il lui suffit d'adresser un courrier à la « Société ».

Sur le bon de commande, le « Client » doit également saisir et valider l'identification et la quantité des « Produits » commandés (dont la disponibilité est à confirmer le cas échéant par la « Société »), ainsi que les prix d'achat (également à confirmer le cas échéant par la « Société »). S'agissant de vente exclusivement au détail, la quantité qu'un client pourra commander d'une même référence est automatiquement limitée, selon les recommandations émises à cet égard par les fabricants.

Il est précisé qu'un même « Client » ne pourra commander qu'un maximum de 9 produits d'une même référence, par commande. En cas de commande d'une quantité supérieure sur une même référence, la quantité de cette référence sera ramenée à 9 et un remboursement correspondant au trop perçu sera effectué.

Le « Client » en ligne peut librement remplir son compte de commande, supprimer un article qu'il ne souhaite plus acquérir, modifier les quantités commandées ou encore ajouter un « Produit » en cliquant sur les boutons correspondants. Le « Client » doit ensuite valider l'adresse de facturation et le lieu de livraison, ainsi que le mode de paiement choisi : chèque, carte bancaire, avec ou sans complément de paiement par chèque cadeau, ou encore chèque fidélité.

Une fois toutes ces informations régulièrement saisies et validées, le « Client » clique sur le bouton " Valider " et son bon de commande est directement transmis au service de la « Société ». Le « Client » voit alors s'afficher son numéro de commande.

Le « Client » a la possibilité de vérifier le détail de son projet de commande et de corriger d'éventuelles erreurs. A partir du moment où le « Client » confirme sa commande en cliquant sur l'icône "Valider", il est considéré comme ayant accepté en connaissance de cause les présentes conditions générales de vente, les prix, volumes et quantités des produits proposés à la vente et commandés par lui.

Les commandes engagent le « Client » dès la réception par la « Société » du bon de commande dûment rempli et validé par le « Client » en cliquant sur le bouton "Valider".

Toutefois, la commande n'est effectuée que sous réserve de la confirmation de celle-ci par la « Société » au « Client » par courrier électronique, reprenant l'ensemble des informations communiquées par le « Client » avec indication le cas échéant des difficultés ou réserves éventuelles soulevées par la commande (disponibilité des « Produits » commandés ou mode de paiement choisi).

La « Société » recommande au « Client » de conserver les informations contenues dans la confirmation de commande envoyée par elle sur un document support papier ou informatique

Article 5.2 : Marques La Roche Posay, Vichy, Skinceuticals et Roger & Gallet

La vente des produits La Roche Posay, Vichy, Skinceuticals et Roger & Gallet est limitée aux visiteurs du site qui sont établis ou résidents dans l'espace Economique Européen ou dans les territoires de l'Association Européenne de Libre Echange (Norvège, Suisse, Islande et Liechtenstein).

La vente des produits La Roche Posay, Vichy, Skinceuticals et Roger & Gallet est limitée à six (6) produits identiques par jour, par commande et/ou par personne. Toute demande de livraison supérieure à ce nombre sera refusée et le fournisseur en sera informé. Les ventes de produits sont réservées aux personnes physiques pour leur usage et consommation personnels et aux distributeurs agréés.

Article 5.3 : Marques Pierre Fabre Dermo Cosmétique

Pierre Fabre Dermo Cosmétique (A-derma, Eau Thermale Avène, Ducray, Elancyl, Klorane et René Furterer) limite la vente de ses Produits à 6 références identiques vendues à un même utilisateur final au cours d'une période de 15 jours consécutifs.

Nous sommes tenus d'informer Pierre Fabre Dermo Cosmétique pour toute demande de livraison supérieure à ce nombre.

ARTICLE 6 : PREUVE DES COMMANDES

De manière générale, il est prévu de convention expresse entre les « Parties » que les courriers électroniques feront foi entre elles de même que les systèmes d'enregistrement automatiques utilisés sur le « Site », notamment quant à la nature et la date de la commande.

ARTICLE 7 : MODIFICATION DES COMMANDES

Toute modification de la commande demandée par le « Client » ne peut être prise en considération que si elle est parvenue à la « Société » par courrier électronique avant l'expédition des « Produits ».

ARTICLE 8 : TARIFS – FACTURATION – PAIEMENT

Article 8.1 : Tarifs

Les prix de vente des Produits sur le Site, indiqués en euros, sont ceux en vigueur au moment de la passation de la commande par le Client. Ces prix peuvent être modifiés par la Société à tout moment. Les modifications de prix seront signalées au Client avant toute commande. Les prix figurant sur le Site sont applicables dans le cadre de la vente à distance.

Les prix de vente des Produits sur le Site ne comprennent pas les frais d'expédition, facturés en supplément du prix des Produits achetés. Les frais d'expédition seront indiqués avant l'enregistrement de la commande par le Client, selon le mode de livraison choisi par le Client.

Les prix de vente des Produits sur le Site comprennent la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) applicable au jour de la Commande. Tout changement du taux de TVA applicable sera automatiquement répercuté sur le prix des Produits vendus par la Société sur son Site.

Le Client pourra également bénéficier, pendant certaines périodes déterminées, d'offres promotionnelles sur certains Produits. Ces offres seront annoncées en ligne sur le Site et seront valables pendant la période indiquée et toujours dans la limite des stocks disponibles.

Article 8.2 : Prix de comparaison

Le prix de comparaison correspond au prix moyen auquel un même produit est vendu par un panel de sites « e-commerce » concurrents au nôtre ; comprenant entre 1 à 3 sites concurrents représentant à eux trois la majorité de l'activité des ventes de produits « beauté cosmétique » en ligne à destination de la France et l'Europe

Le relevé des prix des sites Internet E-commerce concurrents est réalisé par un prestataire professionnel indépendant (la société Netrivals).

Ce relevé est effectué quotidiennement et est disponible sur demande par e-mail : info@my-origines.com

En cas de produits qui ne seraient pas disponibles dans le relevé de prix quotidien (effectué par le prestataire professionnel indépendant), nous prendrons alors comme prix de comparaison, le prix de vente directement conseillé par le vendeur des produits concernés

Lorsqu'une pastille de réduction est présente sur l'un de nos produits, il s'agit du pourcentage de réduction entre le prix moyen de comparaison des sites concurrents (ou du prix de vente conseillé par le vendeur, le cas échéant) et le prix que nous pratiquons (sur un produit comparable, hors frais de livraison et services associés)

Détail de la méthode de calcul du pourcentage de réduction :

Le prix moyen de comparaison d'un produit est calculé 1 fois par semaine

Il se base sur la moyenne des prix du produit appliqués par les sites « e-commerce » concurrents sur 15 jours glissants (à compter de la semaine précédente la mise à jour du prix)

La moyenne des prix sur 15 jours glissants se base sur le relevé quotidien effectué par un prestataire professionnel indépendant (ou du prix de vente conseillé par le vendeur, le cas échéant)

Article 8.3 : Facturation

Une facture est établie pour chaque livraison et mise à disposition du « Client » dans son espace personnel.

Toute réclamation concernant les factures, doit être portée à la connaissance de la « Société » par courrier électronique dans les 10 jours de leur réception. A défaut, elles sont considérées comme acceptées sans aucune réserve. L'éventuelle livraison incomplète d'une commande ne peut justifier le refus de paiement des « Produits » livrés.

Tout litige opposant les « Parties » n'est en aucun cas une cause de suspension du règlement de la partie non contestée de la facture.

Article 8.4 : Paiement

Le paiement doit être réalisé lors de la commande en ligne par le « Client ». A aucun moment, les sommes versées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes.

Toutes les commandes sont payables en euros, toutes taxes et contributions obligatoires comprises. Les éventuels frais bancaires (tels que les commissions de change) restent à la charge du « Client » y compris dans le cas d'un remboursement.

Pour régler sa commande sur le « Site », le « Client » dispose des modes de règlements suivants : Carte bancaire, Chèque bancaire, Virement, Bon d'achat en ligne.

- Paiement par carte bancaire :

Les cartes bancaires acceptées sur le « Site » sont les suivantes : Carte Bleue, Visa, Master Card et doivent être délivrées par un établissement bancaire ou financier situé dans l'Union Européenne ou à Monaco

Le paiement s'effectue après avoir cliqué sur " Paiement CB ou VISA ". La transaction est alors effectuée par le « Client » selon les normes de sécurité bancaire. Grâce aux caractéristiques techniques du logiciel de chiffrement utilisé sur le « Site », les coordonnées bancaires (numéro de la carte bancaire et sa date d'expiration) communiquées par le « Client » ne peuvent pas être interceptées par un tiers. De ce fait, aucune de ces informations ne transite ou n'est stockée sur Internet. En communiquant ses coordonnées bancaires, le « Client » accepte par avance et sans condition que la « Société » procède à la transaction sécurisée. Le « Client » autorise donc par avance sa banque à débiter son compte à la vue des enregistrements ou des relevés transmis par la « Société », même en l'absence de factures signées de la main du titulaire de la carte. L'autorisation de débit du compte du « Client » est toujours donnée pour le montant du « Produit » acheté tel que facturé par la « Société ».

- Paiement par chèque bancaire :

Le paiement par chèque bancaire doit être demandé à la « Société » soit par téléphone, soit par courrier électronique pour être activé sur le compte du « Client ». Une fois l'activation effectué, le « Client » pourrez passer sa commande et la valider par chèque.

Le paiement par chèque bancaire s'effectue par envoi postal. Le règlement à la commande est exigé par la « Société », la livraison s'effectuant dès réception et encaissement du chèque bancaire du « Client ».

Le « Client » doit, en effet, après avoir passé la commande en cliquant sur le bouton "Valider" du bon de commande dûment rempli et vérifié par ses soins, et après avoir reçu par courrier électronique une confirmation par la « Société » de la commande, adresser à celle-ci par envoi postal son chèque de règlement, en prenant soin de respecter les montant indiqués, à l'adresse de la « Société ».

- Paiement par Virement :

Le paiement par virement doit être demandé à la « Société » soit par téléphone, soit par courrier électronique pour être activé sur le compte du « Client ». Une fois l'activation effectué, le « Client » pourez passer sa commande et la valider par virement.

Le règlement à la commande est exigé par la « Société », la livraison s'effectuant dès réception et encaissement du virement du « Client ».

Le « Client » doit, en effet, après avoir passé la commande en cliquant sur le bouton "Valider" du bon de commande dûment rempli et vérifié par ses soins, et après avoir reçu par courrier électronique une confirmation par la « Société » de la commande, adresser à celle-ci son virement de règlement, en prenant soin de respecter les montant indiqués, sur le compte bancaire de la « Société » comme indiqué dans le courrier de confirmation.

- Paiement par bon d'achat en ligne

Les avoirs en ligne sont des avoirs émis exclusivement par la « Société » et utilisables par leur bénéficiaire uniquement sur le « Site ». Ils ont une durée de validité d'un an à compter de leur date d'émission et ne sont pas utilisables en magasin.

En tout état, et quel que soit le mode de règlement choisi, le « Client » garantit à la « Société » qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de règlement qu'il aura choisi pour sa commande, lors de l'enregistrement de son bon de commande.

La « Société » se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute exécution d'une commande et/ou livraison, quelle que soit sa nature et niveau d'exécution, en cas de défaut de paiement ou paiement partiel de toute somme qui serait due par le « Client », en cas d'incident de paiement, ou en cas de fraude ou tentative de fraude relative à l'utilisation du « Site ».

Des pénalités d'un montant égal au taux d'intérêt légal majoré de cinq points sont applicables de plein droit aux montants impayés à l'issue d'un délai de dix jours suivant la date de règlement ou dès notification du rejet de paiement bancaire pour tout autre moyen de paiement. La livraison de toute nouvelle commande pourra être suspendue en cas de retard de paiement ou de paiement partiel d'une précédente commande et ce notwithstanding les dispositions des présentes.

La « Société » se réserve le droit de demander une photocopie de la carte d'identité, et/ou le cas échéant de la carte bancaire (recto uniquement) de l'Acheteur, et/ou les justificatifs de domicile pour les adresses de facturation et de livraison, pour tout paiement par carte bancaire ou par chèque bancaire.

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

ARTICLE 9 : LIVRAISON

Article 9.1 : Règles générales

Les « Produits » faisant l'objet d'une commande définitive du « Client » dans les conditions décrites à l'article 5 ci-dessus seront livrés à l'adresse indiquée le bon de commande, uniquement sur le territoire géographique suivant : France Métropolitaine, Belgique, Luxembourg.

Les factures d'achat sont adressées par courrier électronique à l'adresse E-mail indiquée par le « Client » lors de son inscription sur le « Site ».

Les livraisons ne sont opérées qu'en fonction des disponibilités et dans l'ordre d'arrivée des commandes. En cas de rupture de stock pour l'un des « Produits » commandés, la « Société » informera le « Client » de la nouvelle disponibilité des « Produits », et procédera sauf instruction contraire et immédiate du « Client » à la livraison partielle de la commande.

Article 9.2 : Caractéristique de la livraison

La livraison est effectuée par un transporteur. Elle prend effet au moment de l'enlèvement des « Produits » par le transporteur. Les risques liés au transport pèsent donc sur le « Client ».

Le colis est livré à domicile et remis contre signature soit au « Client » ou au destinataire des produits commandés, soit, à la discrétion de La Poste, à une autre personne, notamment toute personne attachée à son service, demeurant avec lui, mandatée spécialement, munie d'une procuration ou encore à un tiers identifié.

Lorsque le colis n'a pu être livré pour les raisons citées précédemment (taille insuffisante de la boîte aux lettres et/ou absence du destinataire), le « Client » ou le destinataire de la commande reçoit un avis de passage, lui permettant de retirer les produits commandés au bureau de Poste indiqué sur l'avis de passage, pendant un délai de quinze jours. Passé ce délai, le colis est retourné à l'expéditeur.

Lorsque le colis n'a pu être livré pour cause de saisie d'adresse de livraison erronée ou incomplète de la part du « Client », le « Client » pourra demander, soit un nouvel envoi à l'adresse de son choix en payant les frais de port de réexpédition, soit un remboursement de sa commande déduction faite des frais de port initiaux, que ceux-ci lui aient été offerts ou non.

Aucune contestation relative à la livraison en elle-même n'est possible si le colis apparaît comme ayant été livré, le système informatique de La Poste faisant foi.

En présence d'une anomalie apparente du colis (notamment colis endommagé, colis ouvert, traces de liquide, etc.), le « Client » ou le destinataire des produits commandés ne doit pas ouvrir le colis mais est invité à le rapporter non ouvert dans un délai de cinq jours ouvrés dans un bureau de Poste et à y faire établir un "constat de spoliation".

L'ouverture dudit colis exclut tout recours auprès de La Poste. Il est également invité à signaler le problème rencontré à la « Société » par tout moyen.

En présence d'une anomalie quant au contenu du colis (produit manquant, produit endommagé, ...), le « Client » ou le destinataire des produits commandés est invité à signaler le problème rencontré à la « Société » par tout moyen.

Article 9.3 : Délais de livraison

Les délais de livraison sont fixés de bonne foi aussi exactement que possible mais ne sont donnés qu'à titre indicatif.

Pour toute commande confirmée du lundi au vendredi (hors jours fériés) sur le « Site », la préparation de la commande aura lieu le lendemain, dans la limite des stocks disponibles.

Une commande est considérée comme confirmée lorsqu'elle a été validée par notre système de contrôle anti-fraude. Toutefois dans le cas où la commande passée par le client requiert des investigations supplémentaires de la part du service anti-fraude pour être validée, le point de départ du délai de livraison choisi par le client sera décalé du temps nécessaire au service pour traiter le dossier du client et valider la commande (hors temps de préparation de la commande).

Suite à validation de la commande dans les conditions décrites à l'article 5 ci-dessus, la livraison interviendra dans un délai d'inférieur ou égal à 20 jours, temps de préparation de la commande inclus.

Conformément aux dispositions des articles L. 114-1 et R. 114-1 du Code de la consommation, pour toute commande dont le prix excède 500 €, la « Société » s'engage à livrer les « Produits » commandés dans un délai maximum d'un mois.

Pour ces commandes dont le prix excède 500 €, en cas de dépassement de ce délai excédant 7 jours et non dû à un cas de force majeure, le « Client » aura la possibilité d'annuler sa commande par lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée à la « Société ». La « Société » procédera alors à une enquête auprès du transporteur concerné préalablement au remboursement des produits commandés non livrés.

Pour ces commandes dont le prix excède 500 €, le « Client » peut exercer cette faculté d'annulation de sa commande pour défaut de livraison dans le délai contractuel, dans un délai maximal de soixante jours ouvrés courant à compter du dépassement du délai maximum indiqué pour la livraison des produits. La totalité des sommes versées par le « Client » lui sera alors restituée, sous forme d'avoir ou de remboursement au choix de celui-ci si l'intégralité de la commande est retournée, à l'exclusion de toute autre indemnité ou dommages intérêts.

La restitution s'opérera dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours suivant la date à laquelle il a exercé son droit à obtenir l'annulation de sa commande. Le « Client » aura également la possibilité d'accepter un nouveau délai de livraison sans qu'il puisse toutefois exiger une remise de prix ou des dommages intérêts. En toute hypothèse, la livraison dans les délais ne peut intervenir que si le « Client » est à jour de ses obligations envers la « Société », quelle qu'en soit la cause.

Pour toute autre commande dont le prix n'excède pas 500 €, un retard dans la livraison ne peut, en aucun cas, donner droit à l'annulation des commandes en cours, et aucune indemnisation ou pénalité pour retard de livraison ne pourra être réclamée quelles qu'en soient les causes, et conséquences directes ou indirectes.

La « Société » tiendra le « Client » informé, dans un délai raisonnable, des cas et événements de force majeure susceptibles de perturber le processus de livraison du Produit commandé.

En cas de rupture de stock exceptionnelle, le « Client » sera averti par mail ou par téléphone. Il pourra alors demander une livraison partielle et un envoi ultérieur du ou des articles concernés ou bien demander le remboursement de la somme des produits non livrés.

ARTICLE 10 : RÉCEPTION DES « PRODUITS »

Il appartient au « Client » lors de la réception des « Produits », de vérifier sans délai leur conformité et intégrité. De manière générale, les réserves ou constatations portées sur le bon de livraison doivent être complètes et précises. Elles doivent notamment définir le dommage précisément, en faisant figurer le numéro de commande.

ARTICLE 11 : DROIT ET DÉLAI DE RÉTRACTATION

Article 11.1 : Droit et Délai de rétractation légal

Conformément aux dispositions de l'article L.221-28 du Code de la consommation, l'ouverture des produits de beauté (produits cosmétiques et de maquillage) rendant ces produits impropres à toute commercialisation ultérieure, le Client ne dispose d'aucun droit de rétractation et tout produit cosmétique qui aura été ouvert, abîmé, ou dont l'emballage d'origine aura été descellé, ne sera ni remboursé, ni repris, ni échangé, et ce pour des raisons d'hygiène et de protection de la santé.

Sous réserve des exceptions définies dans l'article L.221-28 du Code de la consommation et notamment celle rappelée à l'alinéa précédent, le Client dispose, conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, d'un délai de quatorze jours à compter de la réception du Produit pour exercer son droit de rétractation. Lorsque le délai de quatorze jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le Client pourra exercer son droit de rétractation :

- soit par un écrit transmis par courrier à l'adresse suivante : SAS DIVABOX – CS 14001 – 20700 AJACCIO CEDEX 9;
- soit par e-mail à l'adresse suivante : info@my-origines.com.

Vous pouvez utiliser le formulaire de rétractation suivant :

Formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de la SAS DIVABOX – CS 14001 – 20700 AJACCIO CEDEX 9.

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien ci-dessous :

N° Commande :

Reçu le :

Nom du Client :

Adresse du Client :

Signature du Client (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

Le Client doit restituer le ou les Produits sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivants la communication de sa décision de se rétracter, à l'adresse suivante : SAS DIVABOX – CS 14001 – 20700 AJACCIO CEDEX 9. Les Produits concernés doivent impérativement être retournés par le Client complets, en parfait état et dans leur emballage d'origine, placés dans un carton vierge afin de permettre une nouvelle commercialisation de ces Produits. La

responsabilité du Client n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du Produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du Produit.

Afin de faciliter le traitement des retours, il est vivement recommandé aux Clients de mentionner sur leur retour de manière lisible le numéro de commande initial et/ou joindre le Bon de Retour transmis avec les produits livrés, signé par le destinataire de la commande.

La Société se réserve le droit de refuser tout retour transmis au-delà du délai légal de rétractation.

La Société n'accepte pas les colis adressés en port dû ou en contre remboursement.

Afin d'éviter toute contestation, il est vivement recommandé aux Clients souhaitant exercer leur droit de rétractation de retourner leurs Produits dans des conditions similaires à celles de l'envoi initial (Colissimo Suivi de la POSTE ou Chronopost), avec une valeur déclarée correspondant au prix de la commande initiale, et de conserver toute preuve de leur envoi (numéro de colis) jusqu'au complet remboursement de leur commande.

Conformément aux dispositions de l'article L.221-24 du code de la consommation, lorsque le Client exerce valablement son droit de rétractation, la Société s'engage à lui rembourser la totalité des sommes versées y compris les frais de livraison aller au coût standard, dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle le Client a informé la Société de son intention de se rétracter sous réserve toutefois que la Société ait récupéré le ou les Produits ou que le Client ait fourni la preuve de l'expédition dudit Produit.

Le remboursement se fera selon le moyen de paiement utilisé pour la transaction initiale, sauf accord exprès du Client pour un autre moyen de remboursement ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

Article 11.2 : Droit et Délai de rétractation contractuel

La « Société » étend le délai de rétractation légal par un délai de rétractation contractuel. Le délai de rétractation contractuel peut être exercé par l'Acheteur ou le destinataire de la Commande pendant deux (2) mois à compter de la date de réception de la Commande.

Le « Client » dispose de ce délai à compter du jour de réception de sa commande par lui-même ou par le destinataire de la commande, pour retourner à ses frais l'intégralité de sa commande et obtenir un bon d'achat correspondant au montant de sa commande.

ARTICLE 12 : RETOUR DES « PRODUITS »

Article 12.1 : Modalités

En cas d'anomalie technique du « Produit », ou d'erreur sur la référence livrée, le « Client » suivra la Procédure de Retour de Produit décrite ci-après.

Les anomalies techniques ou erreurs sur la référence doivent être communiquées à la « Société » par tout moyen dans un délai de 7 jours, suivant la date de livraison, en indiquant les références du « Client », le numéro et la date de facture, la référence du « Produit », la quantité ainsi que le motif exact de la demande.

Les produits doivent impérativement être retournés à MyOrigines dans un état propre à une nouvelle commercialisation (produits en parfait état ni ouverts, ni déballés, ni utilisés, accompagnés de leur emballage d'origine, accessoires, notices, ...), placés dans un carton vierge en indiquant de manière lisible le numéro de commande initial. La « Société » se réserve le droit de refuser tout retour non conforme aux conditions mentionnées ci-dessus.

La « Société » n'accepte pas les colis adressés en port dû ou en contre remboursement. Tout risque lié au retour du produit est à la charge de l'acheteur.

Les produits devront être expédiés à l'adresse suivante : SAS DIVABOX - CS 14001 - 20700 AJACCIO CEDEX 9

Article 12.2 : Conséquences

Toute reprise acceptée par la « Société », après vérification qualitative et quantitative des « Produits » retournés, entraînera, au choix du « Client », constitution d'un avoir à son profit, le remplacement gratuit ou le remboursement des « Produits », à l'exclusion de toute indemnité ou de dommages intérêts.

ARTICLE 13 : GARANTIE

Le Client bénéficie de la garantie légale des vices cachés résultant des articles 1641 à 1649 du Code civil et de la garantie légale de conformité des articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation.

En cas de défaut de conformité (Produit impropre à l'usage habituellement attendu d'un Produit semblable, qui ne correspond pas à la description donnée par la Société ou qui ne possède pas les qualités annoncées par la Société ou convenues avec le Client) ou de vice caché du Produit (défaut caché du Produit vendu qui le rend impropre à l'usage auquel on le destine, ou qui diminue tellement cet usage, que le Client ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il l'avait connu), et dans le respect des conditions fixées par la loi, le Client peut agir dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice (article 1648 du Code civil) ou à compter de la délivrance du Produit (article L.217-12 du Code de la consommation).

En cas de défaut de conformité, le Client a le choix entre la réparation du Produit ou son remplacement. Toutefois si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné pour la Société, elle pourra procéder à la modalité non choisie. Si la réparation et le remplacement du Produit sont impossibles, le Client pourra le rendre et se faire restituer le prix du Produit ou le garder et se faire rendre une partie du prix. La même faculté lui est ouverte d'une part, si la réparation ou le remplacement ne peut être mis en œuvre dans le délai d'un mois suivant sa réclamation ou, d'autre part, si la réparation ou le remplacement lui cause un inconvénient majeur.

En cas de vice caché de la chose vendue, le Client peut rendre le produit et se faire restituer le prix ou le garder et se faire rendre une partie du prix.

En cas de remboursement, les sommes réglées en numéraires seront créditées sur la carte ayant été utilisée par le Client pour régler sa commande.

ARTICLE 14 : RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

La « Société » conserve la propriété pleine et entière des produits vendus jusqu'au parfait encaissement du prix intégral, en principal, frais, taxes et contributions obligatoires compris.

ARTICLE 15 : RESPONSABILITÉ

La « Société » ne pourra être tenue pour responsable de tous dommages indirects qui pourraient survenir du fait de l'achat des produits. De même la responsabilité de la « Société » au titre des obligations des présentes Conditions Générales de Vente ne saurait être engagée en cas de survenance d'un événement de force majeure tel que défini par les juridictions françaises.

En tout état, si la responsabilité de la « Société » devait être retenue à la suite de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de ses prestations, le total des indemnités ne pourrait, de convention expresse, dépasser un montant égal au prix du « Produit » qui est à l'origine du dommage.

ARTICLE 16 : SERVICE CLIENT – RÉCLAMATIONS – MÉDIATIONS – LITIGES

La Société met à disposition du Client un service de relation clientèle accessible pendant les heures ouvrables :

- par formulaire électronique : rubrique « Service Clients », « Contactez-nous »
- par téléphone : 0 969 321 310 (n° Cristal – appel non surtaxé),
- par courrier : SAS DIVABOX – CS 14001 – 20700 AJACCIO CEDEX.

Le Client devra décrire clairement le motif détaillé de sa réclamation et rappeler ses nom, prénom, adresse et numéro de carte de fidélité et/ou référence de la commande. Il devra joindre aussi chaque fois que possible afin d'obtenir satisfaction plus rapidement, la photocopie, ou le scan de son dernier bon de commande, de sa dernière facture ou de la dernière correspondance échangée avec la Société.

La Société s'engage à apporter une réponse à toute demande d'information du Client, quelles qu'en soient les modalités : lettre, e-mail, ou appel téléphonique. La Société s'engage en outre à informer le Client si elle n'a pas de solution immédiate à la réclamation émise. Toute réponse mentionne l'identification de la personne ayant assuré le traitement de la réclamation ou du litige.

ARTICLE 17 : NON RENONCIATION

Le fait pour l'une des « Parties » de ne pas se prévaloir auprès de l'autre d'un manquement à l'une quelconque des obligations visées au sein des présentes conditions générales de vente ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

ARTICLE 18 : LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les ventes de produits de la « Société » sont soumises à la loi française. Tout litige relatif à l'existence, l'interprétation, l'exécution ou la rupture du contrat conclu entre les « Parties », même en cas de pluralité de défendeurs, sera, à défaut d'accord amiable, de la compétence exclusive des tribunaux d'AJACCIO.

SERVICE DE MEDIATION A LA CONSOMMATION :

Règlement amiable des litiges entre le professionnel et le consommateur conformément aux articles L611-1 à L 641-1 et R 612-1 à R 616-2 du Code de la consommation.

En cas de litiges non résolu entre le Professionnel et le Consommateur, le consommateur peut saisir le médiateur de la consommation.

Avant de saisir le médiateur de la consommation, le consommateur doit déjà avoir tenté de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite ou avoir fait une réclamation selon les termes du contrat conclu avec le professionnel.

La médiation de la consommation est un règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation.

Si les conditions sont réunies, une médiation de la consommation se déroulera selon un processus précis et selon les textes en vigueur.

La procédure est gratuite pour le consommateur (R612-1 du Code de la Consommation).

POUR SAISIR LE MEDiateur DE LA CONSOMMATION :

MEDIATION – VIVONS MIEUX ENSEMBLE

Adresse du site : www.mediation-vivons-mieux-ensemble.fr

Adresse du médiateur : 465 avenue de la Libération 54 000 NANCY

IMPORTANT :

Ne jamais envoyer les documents originaux au médiateur de la consommation. Merci de faire des photocopies

Ne jamais envoyer les objets défectueux, litigieux ou pour remboursement au médiateur de la consommation.

Pour obtenir plus d'informations sur le règlement extrajudiciaire des litiges et la plateforme de règlement en ligne des litiges, vous pouvez également consulter le site :

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

ARTICLE 19 : INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Les données à caractère personnel du « Client » (nom, prénom, raison sociale, fonction, adresses électronique et géographique, numéros de téléphone et de télécopie, informations bancaires) sont collectées par la « Société » pour les besoins d'une bonne gestion des commandes, des livraisons et des factures, et sous le respect des dispositions de la Loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978. Les informations qui doivent être obligatoirement enregistrées par le « Client » pour pouvoir passer commande sont identifiées en ligne par un astérisque. Le « Client » dispose à tout moment d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations personnelles collectées par la « Société » le concernant.

Pour exercer ce droit, le « Client » peut, à son choix, envoyer un e-mail à l'adresse info@my-origines.com, soit adresser un courrier à la « Société », à SAS DIVABOX – CS 14001– 20700 AJACCIO CEDEX 9 (copie de la carte d'identité à joindre).

En passant commande sur le Site, le « Client » donne son consentement à l'utilisation des données nominatives recueillies lors de la prise de la commande au titre du fichier de clientèle de la « Société » pour les besoins de la facturation. La « Société » conservera ces informations pendant une durée de 2 ans après prise de la commande sur support informatique. Par ailleurs, la « Société » peut utiliser les données personnelles concernant le « Client » afin de lui adresser des offres commerciales susceptibles de l'intéresser. En application de la Loi Informatique et Libertés, le « Client » dispose cependant du droit de s'opposer à la réception par courrier électronique de documents de prospection commerciale non sollicitée, en cochant en ligne la case prévue à cet effet ou en adressant un courrier à la « Société ».

Enfin, la « Société » peut également être amenée à transmettre les données personnelles communiquées par le « Client » et le concernant à des partenaires commerciaux à des fins de prospection. En application de la Loi Informatique et Libertés, le « Client » dispose cependant du droit de s'opposer à la transmission à des tiers de ses données personnelles en cochant en ligne la case prévue à cet effet ou en adressant un courrier à la « Société ».

ARTICLE 20 : NON RENONCIATION

Le fait que la « Société » s'abstienne d'exiger à un moment donné l'exécution de l'une quelconque des dispositions des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du Site ne peut être interprété comme valant renonciation à invoquer ultérieurement ladite inexécution totale ou partielle.

ARTICLE 21 : VALIDITÉ DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Si l'une quelconque des dispositions des présentes Conditions Générales de Vente est tenue pour non valide ou déclarée nulle en application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision de justice devenue définitive, les autres dispositions et les autres droits et obligations nés de ces Conditions Générales demeureront inchangés et resteront applicables.

ARTICLE 22 : ACCESSIBILITÉ DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

La version à jour des présentes Conditions Générales de Vente est constamment accessible en ligne par le « Client ». Il suffit pour ce faire de cliquer sur "conditions de vente" où sont référencées lesdites Conditions dans leur version intégrale.

Le Client peut également se procurer ce document en écrivant à la « Société », SAS DIVABOX – CS 14001 – 20700 AJACCIO CEDEX 9.