

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE SHISEIDO

En vigueur à compter du 31 janvier 2023

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

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

Numéro de TVA : BE 0860 654 967

Service client :

Contact : <https://www.shiseido.be/be/fr/nous-contacter>

Téléphone : +33186765900, Du lundi au vendredi de 9h à 18h. Hors jours fériés officiels.

Pour l'application des présentes Conditions Générales de Vente, il est convenu que le Client et SHISEIDO répondront conjointement à l'appellation « Parties », et individuellement à l'appellation « Partie ».

VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT CES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

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

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

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

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

Le Client peut enregistrer ou imprimer ces Conditions Générales de Vente, à condition de ne pas les modifier.

Toute condition spéciale indiquée, par exemple dans les documents émis par le Client (y compris la commande), n'aura pas préséance sur ces Conditions Générales de Vente sans le consentement explicite préalable de SHISEIDO.

ARTICLE 1 : OBJET

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

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

ARTICLE 2 : PRODUITS

2.1. DESCRIPTION DES PRODUITS :

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

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

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

- En remplissant le formulaire : <https://www.shiseido.be/be/fr/nous-contacter>
- Par téléphone au +33186765900, du lundi au vendredi de 9h à 18h. Hors jours fériés officiels.

2.2 DISPONIBILITE DES PRODUITS

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

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

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

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

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

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

ARTICLE 3 : PRIX

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

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

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

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

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

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

ARTICLE 4 : COMMANDES

4.1. PASSER UNE COMMANDE

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

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

- 1) Pour passer une commande sur le Site, le Client doit avoir 16 ans et avoir la capacité à s'engager au titre des présentes et disposer d'un moyen de paiement tel que défini à l'article 4.1 ci-après.
- 2) Quand il navigue sur le Site, le Client souhaitant passer une commande peut le faire en cliquant directement sur le bouton [J'ACHETE] situé à côté de chaque Produit affiché, ou en cliquant sur le produit puis sur [AJOUTER AU PANIER]. Si le Client souhaite choisir d'autres Produits, il lui suffit de continuer à naviguer sur le Site.
- 3) Pour voir les articles ajoutés à votre panier, pointer le curseur sur l'icône « PANIER » en haut à droite de l'écran puis cliquer sur [VOIR LE PANIER]. La page « Panier » s'affichera à l'écran, indiquant tous les articles de la commande avec la photo et le nom, la quantité des Produits commandés, le montant total à payer TTC et une estimation des frais de livraison qui seront confirmés avant la validation définitive de la commande selon le pays sélectionné pour la livraison.

Le Client pourra, depuis cette page, modifier la couleur et la quantité d'un Produit ou le supprimer, ce qui recalculera automatiquement le montant total du panier.

Le Client pourra enfin avoir la possibilité de choisir ses échantillons et cadeaux offerts.

Si le Client bénéficie d'un code promotionnel, il devra saisir celui-ci sur cette page, avant de procéder au paiement. Pour ce faire, le Client devra entrer le code dans le champ [Code Promo] situé en bas de votre panier. Après avoir cliqué sur [APPLIQUER] la remise apparaîtra automatiquement dans le panier.

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

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

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

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

6) A l'étape suivante, il devra :

- renseigner ses données de paiement,
- puis confirmer son adresse de facturation (qui pourra soit être identique à son adresse de livraison, soit différente).

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

Le Client sera invité à cliquer sur [CONTINUER] pour vérifier le statut de sa commande.

7) Après avoir vérifié le statut de sa commande, le Client sera invité à confirmer le paiement de sa commande, conformément aux termes des présentes.

A cette étape, le Client aura la possibilité de changer les caractéristiques de sa commande et/ou ses coordonnées soit en utilisant le bouton « Retour arrière » de son navigateur, soit en cliquant sur le bouton [MODIFIER] à côté de chaque étape, soit en cliquant sur le logo SHISEIDO en entête du Site, puis devra recommencer le procédé ci-dessus.

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

Une fois les Conditions Générales de Vente acceptées, et que le Client a cliqué sur le

bouton [PAYER MA COMMANDE] la page de confirmation de la commande s'affiche. Les données enregistrées par SHISEIDO servent de preuves pour toutes les transactions effectuées entre SHISEIDO et le Client. Une fois cette étape validée, le Client ne pourra plus annuler sa commande. La vente sera définitive (sous réserve de l'exercice par le Client de son droit de rétractation dans les conditions prévues à l'article 6 des présentes Conditions Générales de Vente).

4.2. CONFIRMATION DE LA COMMANDE

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

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

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

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

La facture sera disponible dans le compte du Client.

Si le Client a besoin d'informations concernant ses commandes, il peut se rendre sur son compte client pour suivre leur statut de la commande, ou contacter le Service Client en cas de problème en cliquant [ICI](#) et par téléphone.

4.3 PREUVE DE LA COMMANDE

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

De manière générale, il est prévu de convention expresse entre SHISEIDO et le Client que les courriers électroniques feront foi entre les Parties, de même que les systèmes d'archivage automatiques utilisés par le Site, notamment quant à la nature et à la date de la commande. Le Client peut accéder, le cas échéant conformément aux règles du droit commun, au contrat électronique établi entre le Client et SHISEIDO. Pour ce faire, le Client

doit s'adresser au Service Client, par téléphone ou la [page contact](#), auquel il fournira toutes les informations nécessaires à la procédure, en particulier ses coordonnées et le numéro de la commande.

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

Par ailleurs, SHISEIDO conserve les éléments relatifs à toute commande d'un montant égal ou supérieur à 120 euros pendant une durée de 10 ans et les tient à disposition du Client sur simple demande adressée par ce dernier à : <https://www.shiseido.be/be/fr/nous-contacter>.

ARTICLE 5 : RESERVE DE PROPRIÉTÉ

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

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

ARTICLE 6 : PAIEMENT

6.1. MOYENS DE PAIEMENT

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

Les moyens de paiement pourront être à tout moment modifiés par SHISEIDO et seront mis à jour dans la rubrique [Service client](#) Service client du Site.

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

Si le Client utilise une carte bancaire associée à un compte qui utilise une devise autre que l'euro, la banque du Client est susceptible de facturer des frais de change et des frais

bancaires, lesquels sont uniquement payables par le Client. En cas de retour, ces frais ne feront pas l'objet d'un remboursement.

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

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

6.2 TRANSACTION SECURISEE

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

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

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

6.2.2 SHISEIDO utilise la plateforme de paiement sécurisé appelée ADYEN.

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

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

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

ARTICLE 7 : LIVRAISON ET REÇU

7.1. MODALITES ET FRAIS DE LIVRAISON

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

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

Un courrier électronique lui sera envoyé lors de l'expédition de la commande. Il est recommandé au Client d'imprimer ce dernier afin de conserver une trace de sa commande.

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

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

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

En tout état de cause, et conformément aux dispositions de l'article VI.43 § 1° du Code de droit économique belge, la commande sera exécutée dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter du jour suivant celui où le Client a transmis sa commande, sous réserve du paiement complet du prix.

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

7.2 RETARD DE LIVRAISON :

Le Client doit avertir SHISEIDO de tout retard de livraison dès que possible en appelant le Service Client ou en envoyant un message via <https://www.shiseido.be/be/fr/nous-contacter> pour permettre à SHISEIDO d'effectuer les démarches nécessaires auprès des services postaux ou de l'expéditeur.

Si SHISEIDO ne livre pas les Produits dans un délai raisonnable suivant l'envoi de l'email par le Client et au plus tard quatorze (14) jours après la commande, le Client peut faire

annuler sa commande en appelant le Service Client au +33186765900 ou en envoyant un message via <https://www.shiseido.be/be/fr/nous-contacter>.

Une fois le droit d'annulation exercé, SHISEIDO effectuera un remboursement de la commande sur le compte bancaire utilisé pour passer la commande, ce, dans les meilleurs délais et au plus tard 14 (quatorze) jours à compter de la réception de la demande d'annulation du Client.

Aucune livraison partielle ne sera effectuée.

7.3 RÉCEPTION :

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

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

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

Toutes les réserves de ce type doivent aussi être transférées au service client de SHISEIDO en envoyant un message via <https://www.shiseido.be/be/fr/nous-contacter> dans les meilleurs délais.

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

ARTICLE 8 : DROIT DE RÉTRACTATION ET POLITIQUE DE RETOUR

8.1 DROIT LEGAL DE RETRACTATION

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

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

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

Vous pouvez notifier votre décision de rétractation :

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

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

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

En conséquence une fois un produit descellé ou ouvert, vous ne pouvez pas exercer votre droit de rétractation sur ce produit.

Formulaire de rétractation

Si le Consommateur souhaite se rétracter du contrat, il doit remplir le formulaire ci-dessous et le retourner accompagné du numéro de commande à l'attention de : SHISEIDO BELGIUM srl, Avenue Louise 326 / 60, 1050 Bruxelles, <https://www.shiseido.be/be/fr/nous-contacter>

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

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Date :

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

(*) Rayez la mention inutile.

Sous réserve du respect de la procédure de retour décrite aux présentes, SHISEIDO s'engage à rembourser le Client de la totalité des sommes versées y compris les frais de livraison standard.

8.2 FRAIS DE RENVOI

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

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

8.3 PROCEDURE DE retour en ligne

Pour tout retour dans le cadre de l'exercice de votre droit légal de rétractation de Produits, nous vous recommandons d'effectuer une demande de retour en ligne.

Vous pouvez également contacter l'équipe Service Client au +33186765900 du lundi au vendredi de 9h à 18h, hors jours fériés officiels) ou adresser un message via à <https://www.shiseido.be/be/fr/nous-contacter> avec les détails de votre commande.

Déclaration de retour en ligne et modalités de renvoi :

- 1. Formulez une demande de retour en ligne en cliquant sur « Créer un retour » depuis la page d'information de votre commande d'origine, accessible sur votre compte client. Si vous n'avez pas de compte, vous pouvez également cliquer sur « Suivi de la commande » en bas de chaque page du site.
- 2. Une fois le retour créé, imprimez le formulaire de retour depuis la page de confirmation et joignez-le à votre colis. Veuillez noter que ce document est nécessaire pour le bon traitement de votre retour.
- 3. Sur la même page, cliquez sur « Envoyer l'étiquette prépayée par e-mail ».
- 4. Consultez la boîte de réception de l'adresse e-mail fournie lors de la commande et imprimez l'étiquette prépayée envoyée par Colissimo.
- 5. Remettez les articles que vous souhaitez retourner dans leur emballage d'origine, si possible, ou dans tout autre emballage approprié, puis veillez à ce que le colis soit correctement fermé.
- 6. Collez l'étiquette prépayée de retour sur le colis et assurez-vous que les étiquettes d'expédition précédentes ne sont plus visibles.

- 7. Remettez votre colis à un bureau de poste.

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

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

Preuve d'envoi :

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

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

8.4 – TRAITEMENT DU REMBOURSEMENT

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

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

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

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

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

ARTICLE 9 : GARANTIES LÉGALES

9.1 GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE

Le Client bénéficie d'une garantie légale de conformité

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

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

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

9.2 GARANTIE DES VICES CACHES

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

9.3 MISE EN ŒUVRE DES GARANTIES LEGALES

Dans le cadre de la garantie légale de conformité, SHISEIDO s'engage:

- Soit à remplacer le Produit par un Produit identique en fonction des stocks disponibles,
- Soit à rembourser le prix du Produit dans un délai maximal de quatorze (14) jours si le remplacement d'un produit s'avérait impossible.

Dans le cadre de la garantie légale contre les vices cachés, SHISEIDO s'engage, après évaluation du vice :

- Soit à lui rembourser la totalité du prix du Produit retourné dans un délai maximal de quatorze (14) jours,
- Soit à lui rembourser une partie du prix du Produit dans un délai maximal de quatorze (14) jours si le Client décide de conserver le Produit.

9.4 EXCLUSION DE GARANTIES

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

ARTICLE 10 : RESPONSABILITÉ RELATIVE AU SITE

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

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

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

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

ARTICLE 11 - CAPACITÉ

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

ARTICLE 12 – DONNÉES PERSONNELLES :

La Politique de protection de la vie privée de SHISEIDO, accessible sur le Site, fait partie intégrante des présentes Conditions Générales de Vente. La Politique de Confidentialité définit notamment les conditions dans lesquelles sont traitées les données personnelles

des Clients que nous collectons, ou que le Client fournit à SHISEIDO lorsque le Client passe commande sur le Site.

ARTICLE 13 - FORCE MAJEURE :

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

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

ARTICLE 14 - NON-VALIDATION PARTIELLE

Si une ou plusieurs des stipulations présentes Conditions Générales de Vente sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

ARTICLE 15 - NON-RENONCIATION

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

ARTICLE 16 - EN-TÊTES

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

ARTICLE 17 - CHANGEMENTS APPORTÉS AUX CONDITIONS

SHISEIDO se réserve le droit de modifier ces conditions générales de vente à tout moment. Toute nouvelle version de ces conditions sera annoncée à l'avance sur le Site. La version en ligne sur le Site aura, sans aucune contestation, préséance sur toutes les autres versions de ces conditions générales de vente. Néanmoins, les Conditions Générales de

Vente applicables à la commande sont celles acceptées par le Client au moment de la passation de la commande.

ARTICLE 18 - CLAUSE D'INTÉGRALITÉ

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

ARTICLE 19 - LANGUE

Les présentes Conditions Générales de Vente du Site sont établies en français, et néerlandais Tout le contenu du Site est accessible en français et néerlandais.

ARTICLE 20 - DROIT APPLICABLE - LITIGES

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

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

Le Client pourra également déposer une plainte sur la plateforme européenne de règlement des litiges de consommation, à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>