

La SARL Royer Cosmétique, dont le siège social se trouve au 1 La Morelière, 85500 Les Herbiers 0251920425 ou [contact@maisonroyer.fr](mailto:contact@maisonroyer.fr), est inscrite au registre du commerce sous le numéro B 801 340 977 La Roche-sur-Yon B 801 340 977. Le capital social est de 2 000€.

Toute prise de commande au titre d'un produit figurant au sein de la boutique en ligne du site [www.maisonroyer.fr](http://www.maisonroyer.fr) suppose la consultation et l'acceptation préalable des présentes conditions générales de vente. Le clic de validation de la commande implique une pleine acceptation des présentes. Ce clic à valeur de "signature numérique"

## **ARTICLE 1- Objets**

Les présentes CGV sont conclues entre ROYER COSMETIQUE et toute personne physique majeure, résidant en France, qui garantit avoir la qualité de consommateur telle que définie par le droit et la jurisprudence française (ci-après « le Client »). Le Client agit en dehors de toute activité habituelle ou commerciale.

Les présentes CGV ont vocation à encadrer la vente et la livraison des produits commandés par le Client sur le site internet <https://www.maisonroyer.fr/> (ci-après « le Client »).

TOUTE COMMANDE PASSEE SUR LE SITE IMPLIQUE OBLIGATOIREMENT L'ACCEPTATION SANS RESERVE DU CLIENT DES PRESENTES CGV.

## **ARTICLE 2 – COMMANDES**

### **2.1. Inscription**

Il appartient au Client de sélectionner sur le site <https://www.maisonroyer.fr> les produits qu'il désire commander, selon les modalités suivantes :

Pour passer une commande, Le Client doit s'identifier avec son adresse email et son mot de passe. Pour toute première commande, Le Client devra suivre une procédure de création de compte indiquée sur le Site Internet. Toute inscription sur le Site est gratuite.

Les informations que le Client fournit à ROYER COSMETIQUE doivent être complètes, exactes, sincères et à jour. Le Client s'engage à mettre à jour sans délai ces informations au sein de son compte en cas de modifications.

Le Client recevra un courriel lui confirmant son inscription.

L'inscription du Client entraîne l'ouverture d'un compte à son nom auquel il pourra accéder avec son adresse email et le mot de passe choisi (ci-après « les Identifiants »).

Le Client sera seul responsable de l'utilisation de ses Identifiants ou des actions faites par l'intermédiaire de son compte. ROYER COSMETIQUE ne saurait être responsable en cas d'usurpation de l'identité du Client. Tout accès et action effectués à partir de son compte seront présumés être effectués par le Client, dans la mesure où ROYER COSMETIQUE n'a pas pour obligation et ne dispose pas des moyens techniques lui permettant de s'assurer de l'identité des personnes ayant accès aux comptes.

En cas de perte, détournement, ou utilisation non autorisée des Identifiants, le Client est tenu d'en avertir ROYER COSMETIQUE sans délai par courriel à [contact@maisonroyer.fr](mailto:contact@maisonroyer.fr)

En cas de perte ou d'oubli du mot de passe, Le Client pourra le redemander en cliquant sur "Mot de passe oublié". Il recevra alors son mot de passe sur l'adresse email qu'il a communiqué au moment de son inscription.

Le Client peut demander à tout moment la suppression de son compte en envoyant un courriel à

contact@maisonroyer.fr. En cas de commandes en cours, celles-ci devront être payées par le Client et livrées par ROYER COSMETIQUE.

## **2.2. Procédure de commande**

ROYER COSMETIQUE s'engage à présenter les caractéristiques essentielles des produits et les informations obligatoires que le Client doit recevoir en vertu du droit applicable. Ces caractéristiques figurent sur les fiches produits présentes sur le Site. Le Client s'engage à lire attentivement ces informations avant de passer une commande sur le Site.

Le Client a la possibilité de passer sa commande en ligne, en remplissant son panier virtuel. Pour cela Le Client doit cliquer sur le bouton « ajouter au panier » pour les produits que Le Client souhaite commander. Il appartient au Client d'indiquer la quantité qu'il souhaite commander par produit. Pour finaliser sa commande, le Client doit valider le panier en cliquant sur « passer commande ». A ce stade, le Client est invité à vérifier le contenu de sa commande (y compris les références, les quantités, le prix) avant de cliquer sur « valider mon panier ».

Le Client devra accepter les Conditions Générales, choisir l'adresse de facturation et de livraison ainsi que le mode de livraison, et enfin valider le mode de paiement, cette dernière étape formalisant le contrat de vente entre ROYER COSMETIQUE et Le Client.

Il appartient donc au client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler toute erreur avant de procéder au paiement. ROYER COSMETIQUE accusera réception de la commande dès sa validation par l'envoi d'un courrier électronique.

ROYER COSMETIQUE s'engage à livrer le produit à la date ou dans le délai indiqué au Client sauf si les parties en ont convenu autrement. L'indisponibilité d'un produit est indiquée sur la page du produit concerné. Par exception, si l'indisponibilité n'a pas été indiquée au moment de la commande, ROYER COSMETIQUE s'engage à informer le Client sans délai si le produit est indisponible. Dans l'hypothèse où un produit est indisponible, ROYER COSMETIQUE peut, et si les parties en conviennent, proposer un produit alternatif de prix et de qualité équivalents, accepté par le Client. Si le Client décide d'annuler sa commande de produits indisponibles, il obtiendra le remboursement de toutes les sommes versées au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

### **ARTICLE 3 – TARIFS**

Pour tous Les Produits, sont affichés des prix en euros toutes taxes comprises (TTC). Les prix incluent la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) au taux en vigueur à la date de la Commande. Toute modification du taux applicable pourra impacter le prix des produits à compter de la date d'entrée en vigueur du nouveau taux. Le taux de TVA est exprimé en pourcentage de la valeur du produit vendu.

Les prix des fournisseurs de ROYER COSMETIQUE sont susceptibles d'être modifiés. En conséquence, les prix indiqués sur le Site peuvent changer. Ils peuvent également être modifiés en cas d'offres spéciales. Les prix indiqués sont valables sauf erreur grossière.

Le prix applicable est celui indiqué sur le Site à la date à laquelle la commande est passée par le Client.

Les prix affichés ne comprennent pas les frais de traitement, d'expédition, de transport et de livraison, qui sont facturés en supplément, dans les conditions indiquées sur le Site et calculés préalablement à la passation de la commande.

Une facture est établie par Royer Cosmétique et envoyée par courrier email au Client après la livraison des produits commandés.

## **ARTICLE 4 - PAIEMENT**

Le règlement peut être effectué par :

- Carte bancaire : Visa, Mastercard, CB. Le traitement des données bancaires est sécurisé et fait sur le site e-Transaction du Crédit Agricole. Aucune donnée bancaire n'est sauvegardée sur le site maisonroyer.fr

- Paypal

- Chèque bancaire, dûment complété, daté du jour de la commande, signé et libellé à l'ordre de MAISON ROYER & ROYER COSMÉTIQUE. Le numéro de la commande devra être indiqué au dos du chèque. Le chèque devra être expédié dans un délai de 10 jours suivant la commande et à l'adresse suivante :

### **MAISON ROYER & ROYER COSMÉTIQUE**

Royer Cosmétique  
1 La Morelière  
85500 Les herbiers

Si le chèque n'est pas reçu dans les 20 jours suivant la commande, celle-ci sera annulée.

- Django La Banque Postale (CF. Article 4-1)

Le Vendeur ne sera pas tenu de procéder à la délivrance des produits commandés par Le Client si celui-ci ne lui en paye pas le prix en totalité dans les conditions ci-dessus indiquées.

Les paiements effectués par Le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par le Vendeur.

Le Vendeur se réserve le droit, en cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, de suspendre ou d'annuler la livraison des commandes en cours effectuées par Le Client.

### **ARTICLES 4.1 –**

Paiement de votre commande en 2 ou 3 (sans frais) par carte bancaire pour tous vos achats compris entre 10€ et 3000€ avec Django.

Notre partenaire Django est une solution de paiement en plusieurs fois qui vous propose de payer tous vos achats dont le montant est compris entre 10€ et 3000€ en 2 ou (sans frais) avec votre carte bancaire.

Conditions : Le service de paiement en plusieurs fois ou en différé proposé par Django est réservé aux personnes physiques majeures, âgées de dix-huit (18) ans et plus, n'étant pas en état d'incapacité juridique, tutelle, curatelle, résidant en France (Métropolitaine ou DOM) et titulaire d'une carte bancaire CB, Visa ou Mastercard, émise à leur nom par un établissement français avec une date de validité supérieure à la date de la dernière échéance. Les cartes à autorisation systématique de type Electron ou Maestro, les cartes prépayées, les cartes Indigo et American Express ne sont pas acceptées.

Remplir ces conditions d'éligibilité ne signifie pas que la facilité de paiement vous sera octroyée. Django se réserve le droit d'accepter ou de refuser toute demande de paiement ou en plusieurs fois, après étude du dossier.

Modalités de souscription : Une fois que vous avez confirmé votre achat sur notre site internet, vous pouvez sélectionner le paiement en plusieurs fois ou en différé avec Django sur la page dédiée au paiement de votre panier.

Confirmez que vous souhaitez procéder au paiement en saisissant les coordonnées de votre carte bancaire.

Prenez connaissance des conditions générales d'utilisation de la solution de paiement proposée par Django et à laquelle vous souhaitez souscrire. Vous notifiez votre acceptation électronique à ces dites conditions en cochant la case correspondante.

Cliquez sur le bouton « Valider » pour finaliser l'opération d'acceptation du paiement. Cette validation constitue une acceptation irrévocable et sans réserve de la Convention, valable uniquement si la transaction est bien conclue.

Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours pour renoncer à votre demande de paiement en plusieurs fois ou en différé.

Fonctionnement : Le paiement en plusieurs fois (sans frais) par carte bancaire vous permet de payer votre commande effectuée sur notre site marchand de la façon suivante :

#### **Dans le cas du « Paiement en 2 fois »**

- Une première échéance obligatoire, débitée le jour de la passation de commande et correspondant à la moitié du montant total de la commande.
- Une autre mensualité, prélevée 30 jours après la commande et correspondant chacune à la moitié du montant total de la commande.

Exemple : Pour un achat de 100€, vous êtes débité de 50€ le jour de la commande puis de 50€ 30 jours après la commande. Cette solution vous est proposée au taux de 0% soit un TAEG fixe de 0%.

#### **Dans le cas du « Paiement en 3 fois »**

- Une première échéance obligatoire, débitée le jour de la passation de commande et correspondant à un tiers du montant total de la commande.
- Deux autres mensualités, prélevées 30 jours et 60 jours après le jour de la commande et correspondant chacune à un tiers du montant total de la commande.

Exemple : Pour un achat de 150€, vous êtes débité de 50€ le jour de la commande puis de 50€ 30 jours et 60 jours après la commande. Cette solution vous est proposée au taux de 0% soit un TAEG fixe de 0%.

Détail des frais :

	Taux Client	TAEG Fixe
Pour une commande entre 10€ et 3000€		
Paiement en 2x	0%	0%
Paiement en 3x	0%	0%

## **ARTICLE 5 – LIVRAISONS**

### **5.1 – Modalités de livraison**

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par le Client sur la commande et uniquement sur les zones géographiques que nous desservons.

Tous nos produits partent de nos locaux en parfait état.

Le Client se doit de signaler au transporteur (ou au facteur) la moindre petite trace de choc (Trous, traces d'écrasement, etc..) sur le colis, et le cas échéant de refuser le colis.

Au cours du processus de commande, le Client pourra prendre connaissance des délais de livraison, des frais associés et des modes de livraison disponibles.

A défaut d'indication ou d'accord quant à la date de livraison, ROYER COSMETIQUE livre le produit sans retard injustifié et au plus tard trente (30) jours après la date de conclusion du contrat (Article L.216-1 du Code de la consommation).

## **5.2 – Problème de livraison**

Le Client est informé de la date de livraison fixée au moment où il choisit le transporteur, à la fin de la procédure de commande en ligne, avant de confirmer la commande. Sauf accord particulier entre les parties, les livraisons seront effectuées sous trente (30) jours maximums. A défaut, le Client doit mettre en demeure ROYER COSMETIQUE de livrer dans un délai raisonnable et en cas de non livraison dans ce délai, il pourra résilier le contrat. ROYER COSMETIQUE remboursera, sans retard excessif à compter de la réception de la lettre de résiliation au Client le montant total payé pour les produits, taxes et frais de livraison inclus, au moyen du même mode de paiement que celui utilisé par le Client pour acheter les produits. ROYER COSMETIQUE est responsable jusqu'à la livraison des produits au Client.

Toute anomalie concernant la livraison (avarie, produit manquant par rapport au bon de livraison, colis endommagé, produits cassés...) devra être impérativement indiquée sur le bon de livraison sous forme de "réserve manuscrites", accompagnée de la signature du client.

Le Client devra parallèlement confirmer cette anomalie en adressant au transporteur dans les (2) deux jours ouvrables suivant la date de livraison un courrier recommandé avec accusé de réception exposant lesdites réclamations. Le Client devra transmettre une copie de ce courrier à l'ADRESSE DU VENDEUR. Sans ce constat, nous ne procédons à aucun échange.

Le Client dispose d'un délai de trois (3) jours pour notifier au transporteur les avaries ou pertes partielles constatées lors de la livraison.

## **5.3 – Modalités de retrait**

Les produits commandés sur le Site par le Client pourront être retirés en boutique à l'adresse suivante : 1 LA MORELIERE 85500 LES HERBIERS – Vendée.

Le retrait est gratuit.

Le Client sera informé par courriel à l'adresse électronique renseignée lors de la prise de commande, dès que le produit sera disponible. Les horaires d'ouverture de la boutique seront rappelés au Client.

Le produit sera ensuite disponible en boutique pendant un délai de trente (30) jours suivant l'envoi de la confirmation de la disponibilité du produit par courrier électronique.

Le Client pourra récupérer sa commande en boutique sur présentation d'une pièce d'identité, en indiquant le numéro de la commande

## **ARTICLE 6 – GARANTIE**

### **6.1 - Garantie de conformité**

Article L. 217-4 du Code de la consommation : « Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité ».

Article L.217-5 du Code de la consommation : « Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente 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 s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté ».

ROYER COSMETIQUE est susceptible de répondre des défauts de conformité existants lors de la délivrance et des défauts de conformité résultant de l'emballage, le cas échéant des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge ou a été réalisée sous sa responsabilité.

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux (2) ans à compter de la délivrance du Produit. (Article L.217-12 du Code de la consommation)

En cas de défaut de conformité, le Client pourra demander le remplacement ou la réparation du Produit, à son choix. Toutefois, si le coût du choix du Client est manifestement disproportionné au regard de l'autre option envisageable, compte tenu de la valeur du Produit ou de l'importance du défaut, ROYER COSMETIQUE pourra procéder à un remboursement, sans suivre l'option choisie par le Client.

Dans l'hypothèse où un remplacement ou une réparation serait impossible, ROYER COSMETIQUE s'engage à restituer le prix du Produit sous trente (30) jours à réception du Produit retourné et en échange du renvoi du Produit par le Client à l'adresse suivante : 1 LA MORELIERE 85500 LES HERBIERS.

Enfin, le Client est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit pendant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du Produit excepté pour les biens d'occasion pour lesquels ce délai est fixé à six (6) mois. (Article L. 217-7 du Code de la consommation).

Il est précisé que la présente garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale consentie, le cas échéant, sur les Produits.

### **6.2. Garanties de vices cachés**

ROYER COSMETIQUE est tenue de la garantie à raison des vices cachés du Produit vendu qui le rendent impropre à l'usage auquel on le destine, ou qui diminuent tellement cet usage que le Client ne l'aurait pas acquis, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. (Article 1641 du Code Civil).

Cette garantie permet au Client qui peut prouver l'existence d'un vice caché de choisir entre le remboursement du prix du Produit s'il est retourné et le remboursement d'une partie de son prix, si le Produit n'est pas retourné.

Dans l'hypothèse où un remplacement ou une réparation serait impossible, ROYER COSMETIQUE s'engage à restituer le prix du Produit sous trente (30) jours à réception du Produit retourné et en échange du renvoi du Produit par le Client à l'adresse suivante : 1 LA MORELIERE 85500 LES HERBIERS.

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par le Client dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice. (Alinéa 1er de l'article 1648 du Code Civil).

#### **ARTICLE 7 - TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ - TRANSFERT DES RISQUES**

ROYER COSMETIQUE reste le propriétaire des produits livrés jusqu'à leur complet paiement par le Client.

Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle au transfert au Client, au moment de la réception par lui ou par un tiers désigné par lui autre que le transporteur, des risques de perte ou de dommage des Produits faisant l'objet de la réserve de propriété, ainsi que des risques de dommage qu'ils pourront entraîner.

#### **ARTICLE 8 - DROIT DE RÉTRACTATION**

Les modalités relatives à l'exercice du droit de rétractation sont prévues dans « la politique de rétractation » disponible en Annexe 1 des présentes CGV.

#### **ARTICLE 9 - RESPONSABILITÉ DU VENDEUR – GARANTIE**

La responsabilité de ROYER COSMETIQUE ne pourra en aucun cas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des obligations contractuelles imputables au Client, notamment lors de la saisie de sa commande.

ROYER COSMETIQUE ne pourra être tenue pour responsable, ou considérée comme ayant failli aux présentes, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure telle qu'elle est définie par la jurisprudence des cours et Tribunaux français.

Il est par ailleurs précisé que ROYER COSMETIQUE ne contrôle pas les sites web qui sont directement ou indirectement liés au Site. En conséquence, il exclut toute responsabilité au titre des informations qui y sont publiées. Les liens vers des sites web de tiers ne sont fournis qu'à titre indicatif et aucune garantie n'est fournie quant à leur contenu.

#### **ARTICLE 10 - RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ**

La responsabilité de ROYER COSMETIQUE ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes CGV découle d'un cas de force majeure.

Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un évènement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil.

En cas de survenance d'un des évènements susvisés, ROYER COSMETIQUE s'efforcera d'informer le Client dès que possible.

#### **ARTICLE 11 - PREUVE ET ARCHIVAGE**

Tout contrat conclu avec le Client correspondant à une Commande d'un montant supérieur à 120 euros TTC sera archivé par ROYER COSMETIQUE pendant une durée de dix (10) ans conformément à l'article L. 213-1 du Code de la consommation.

ROYER COSMETIQUE accepte d'archiver ces informations afin d'assurer un suivi des transactions et de produire une copie du contrat à la demande du Client.

En cas de litige, ROYER COSMETIQUE aura la possibilité de prouver que son système de suivi électronique est fiable et qu'il garantit l'intégrité de la transaction.

#### **ARTICLE 12 - INFORMATIQUES ET LIBERTÉ**

Tout consommateur a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL

<https://conso.bloctel.fr/index.php/inscription.php>

Conformément à la loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, tout professionnel se réserve le droit de démarcher un consommateur inscrit sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique lorsqu'il s'agit de sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et ayant un rapport avec l'objet dudit contrat, y compris lorsqu'il s'agit de proposer au consommateur des produits ou services afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité.

En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 et du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, il est rappelé que ROYER COSMETIQUE traite les données personnelles du Client pour le traitement de sa commande et l'établissement des factures.

Le Client dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification de mise à jour, de complétude des données, droit de verrouillage ou d'effacement des données personnelles, droit de retirer à tout moment son consentement, droit d'opposition s'agissant des informations le concernant, droit à la limitation du traitement ainsi que le droit de définir le sort de ses données après sa mort.

A ce titre, le Client est invité à consulter la Politique de Confidentialité de ROYER COSMETIQUE accessible à l'adresse suivante : [Lien vers la Politique de Confidentialité à compléter] qui lui donnera plus amples informations relatives à la protection des données à caractère personnel, aux traitements effectués via le Site



et aux modalités d'exercice des droits.

### **ARTICLE 13 -PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Tous les éléments du site est la propriété de Royer Cosmétique et de ses partenaires et sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle et plus précisément par le droit d'auteur, le droit des dessins et modèles et le droit des marques.

Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu, par quel que procédé que ce soit est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon sanctionné par les dispositions du Code de la propriété intellectuelle.

L'acceptation des présentes CGV vaut reconnaissance par le Client des droits de propriété intellectuelle de ROYER COSMETIQUE et engagement à les respecter.

### **ARTICLE 14 - VALIDITÉ DES CGV**

Toute modification de la législation ou de la réglementation en vigueur, ou toute décision d'un tribunal compétent invalidant une ou plusieurs clauses des présentes Conditions Générales de Vente ne saurait affecter la validité des présentes Conditions Générales de Vente. Une telle modification ou décision n'autorise en aucun cas les Clients à méconnaître les présentes Conditions Générales de Vente.

### **ARTICLE 15 - MODIFICATION DES CGV**

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à tous les achats effectués en ligne sur le Site, tant que le Site est disponible en ligne.

Les Conditions Générales sont datées de manière précise et pourront être modifiées et mises à jour par ROYER COSMETIQUE à tout moment. Les Conditions Générales applicables sont celles en vigueur au moment de la commande.

Les modifications apportées aux CGV ne s'appliqueront pas aux produits déjà achetés.

### **ARTICLE 16 - COMPÉTENCE ET DROIT APPLICABLE**

LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES AINSI QUE LES RELATIONS ENTRE LE CLIENT ET ROYER COSMETIQUE SONT REGIES PAR LE DROIT FRANÇAIS.

EN CAS DE LITIGE, SEULS LES TRIBUNAUX FRANÇAIS SERONT COMPETENTS.

Toutefois, préalablement à tout recours au juge arbitral ou étatique, le Client est invité à contacter le service réclamation de ROYER COSMETIQUE par courriel à [contact@maisonroyer.fr](mailto:contact@maisonroyer.fr) .

Si aucun accord n'est trouvé ou si le Client justifie avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de ROYER COSMETIQUE par une réclamation écrite, il sera alors proposé une procédure de médiation facultative, menée dans un esprit de loyauté et de bonne foi en vue de parvenir à un accord amiable lors de la survenance de tout conflit relatif au présent contrat, y compris portant sur sa validité.

Pour enclencher cette médiation, le Client peut contacter le médiateur de ROYER COSMETIQUE : Nom du médiateur à compléter qui peut être saisi par voie postale à l'adresse suivante (En cours de validation – Nous contacter).

La partie souhaitant mettre en œuvre le processus de médiation devra préalablement en informer l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception en indiquant les éléments du conflit.

La médiation ne présentant pas un caractère obligatoire, le Client ou ROYER COSMETIQUE peut à tout moment se retirer du processus.

DANS L'HYPOTHESE OU LA MEDIATION ECHOUERAIT OU NE SERAIT PAS ENVISAGEE, LE LITIGE AYANT PU DONNER LIEU A UNE MEDIATION SERA CONFIE A LA JURIDICTION COMPETENTE DESIGNEE CI-DESSUS.

## **ANNEXE 1 - POLITIQUE DE RÉTRACTATION**

### **Principe de rétractation**

Le Client dispose par principe du droit de se rétracter en renvoyant ou en restituant le produit à ROYER COSMETIQUE, sans donner de motif.

Pour cela, le produit devra être renvoyé ou restitué au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter, à moins que ROYER COSMETIQUE, ne propose de récupérer elle-même le produit.

### **Délai de rétractation**

Le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du bien.

Dans le cas où le Client aurait commandé plusieurs produits via une seule commande donnant lieu à plusieurs livraisons (ou dans le cas d'une Commande d'un seul Produit livré en plusieurs lots), le délai de rétractation expirera quatorze (14) jours après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier bien.

En cas de livraison du produit en plusieurs lots de pièces, le délai de rétractation expirera quatorze (14) jours après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier lot ou de la dernière pièce.

### **Notification du droit de rétractation**

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier sa décision de se rétracter au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique) à : ROYER COSMETIQUE - 1 LA MORELIERE 85500 LES HERBIERS.

ou à: [contact@maisonroyer.fr](mailto:contact@maisonroyer.fr)

Il peut également utiliser le formulaire ci-dessous :

### **FORMULAIRE DE RETRACTATION**

À l'attention de ROYER COSMETIQUE 1 LA MORELIERE 85500 LES HERBIERS

Adresse de courrier électronique de ROYER COSMETIQUE : contact@maisonroyer.fr

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

Référence du produit : \_\_\_\_\_

N° de la facture : \_\_\_\_\_

- Commandé le [\_\_\_\_\_] / délivrée le [\_\_\_\_\_]

- Moyen de paiement utilisé :

- Nom du Client et le cas échéant du bénéficiaire de la commande : \_\_\_\_\_

- Adresse du Client : \_\_\_\_\_

- Signature du Client (sauf cas de transmission par courriel)

- Date :

Pour que le délai de rétractation soit respecté, le Client doit transmettre sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

#### **Effets de la rétractation**

En cas de rétractation de la part du Client, ROYER COSMETIQUE s'engage à rembourser la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié, et au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du Client de se rétracter (Article L.221-24 du Code de la consommation).

A moins qu'elle ne propose de récupérer elle-même les produits, ROYER COSMETIQUE peut différer le remboursement jusqu'à récupération des produits ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de l'expédition des produits, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

ROYER COSMETIQUE procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client aura utilisé pour la transaction initiale, sauf accord exprès du Client pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

#### **Modalités de retour**

Le Client devra en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours après communication de sa décision de se rétracter au présent contrat, renvoyer le bien à ROYER COSMETIQUE 1 LA MORELIERE 85500 LES HERBIERS.

Ce délai est réputé respecté si le Client renvoie le bien avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours.

#### **Frais de retour**

Les frais directs de renvoi sont à la charge du Client.

### **Etat du bien retourné**

Le produit doit être retourné suivant les consignes de ROYER COSMETIQUE et comporter notamment tous les accessoires livrés.

La responsabilité du Client n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce produit. En d'autres termes, le Client dispose de la possibilité de tester le produit mais sa responsabilité pourra être engagée s'il procède à des manipulations autres que celles qui sont nécessaires.

### **Exclusion du droit de rétractation**

Le droit de rétractation est notamment exclu dans les hypothèses suivantes :

- Fournitures de biens scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés par le Client après la livraison.
- Fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement.
- Fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés.