

En vigueur à compter du 21 décembre 2023

Ces conditions générales de vente (ci-après les « Conditions Générales de Vente ») sont conclues entre
(a) **BEAUTE PRESTIGE INTERNATIONAL SAS** dont le nom commercial est SHISEIDO EMEA, distributeur exclusif de la marque NARS en France (ci-après « NARS ») et

(b) la personne souhaitant effectuer un achat (ci-après le « Client ») de produits cosmétiques, accessoires, et/ou tout autre type de produit qui serait développé sous la marque NARS (ci-après les « Produits ») par l'intermédiaire du site internet de commerce électronique <https://www.narscosmetics.fr> (ci-après « le Site »).

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

BEAUTE PRESTIGE INTERNATIONAL, dont le nom commercial est SHISEIDO EMEA, est une société par actions simplifiée au capital de 32.937.216 euros, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 379 445 984 et donc le siège social est sis 56A rue du Faubourg Saint-Honoré, 75008 Paris.
Téléphone : 0186765000.

Numéro de TVA : FR90 379 445 984

Service client :

Contact email : contact@narscosmetics.fr ou via la page *Nous contacter* du Site

Téléphone : 0186765701 Du lundi au vendredi de 9h à 18h. Hors jours fériés officiels. Prix d'un appel local depuis un fixe en France métropolitaine.

ARTICLE 1 : OBJET	3
2.1. Description Des Produits :	3
2.2 Disponibilité Des Produits	3
ARTICLE 3 : PRIX.....	4
ARTICLE 4 : COMMANDES	4
4.1. Passer Une Commande	4
4.2. Confirmation De La Commande	5
4.3 Preuve De La Commande	6
ARTICLE 5 : RISQUES PRODUITS	6
ARTICLE 6 : PAIEMENT.....	6
6.1. Moyens De Paiement	6
6.2 Transaction Sécurisée.....	7

ARTICLE 7 : LIVRAISON ET REÇU	8
7.1. Frais et délais de Livraison.....	8
7.2 Retard De Livraison :	9
7.3 Réception :.....	9
ARTICLE 8 : DROIT DE RÉTRACTATION ET POLITIQUE DE RETOUR.....	10
8.1 DROIT LEGAL DE RETRACTATION	10
8.2 Frais De Renvoi	10
8.3 Déclaration de retour en ligne et modalités de renvoi	11
8.4 Traitement du remboursement	11
ARTICLE 9 : GARANTIES LEGALES.....	12
9.1 GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE.....	12
9.2 GARANTIE DES VICES CACHES	Erreur ! Signet non défini.
9.3 MISE EN ŒUVRE DES GARANTIES LEGALES.....	Erreur ! Signet non défini.
9.4 EXCLUSION DE GARANTIES.....	12
ARTICLE 10 : RESPONSABILITÉ RELATIVE AU SITE INTERNET	13
ARTICLE 11 – CAPACITE	13
ARTICLE 12 – DONNÉES PERSONNELLES :	13
ARTICLE 13 – FORCE MAJEURE :	13
ARTICLE 14 – NON-VALIDATION PARTIELLE :	14
ARTICLE 16 – EN-TÊTES :.....	14
ARTICLE 17 – CHANGEMENTS APPORTÉS AUX CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE :	14
ARTICLE 18 – CLAUSE D’INTÉGRALITÉ :	14
ARTICLE 19 – L A N G U E	15
ARTICLE 20 – DROIT APPLICABLE – LITIGES.....	15

VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT CES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Il est indiqué que les Produits sont exclusivement destinés à une utilisation personnelle du Client.
Toute commande ne correspondant manifestement pas à une vente au détail pourra être refusée par NARS.

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.

La consultation du Site par le Client est également régie par les [Conditions Générales d’Utilisation du Site](#) ainsi que par [la Politique de Confidentialité](#) accessibles sur le Site.

En passant commande d'un Produit sur le Site, Vous reconnaissez avoir lu et accepté sans réserve les présentes Conditions Générales de Vente.

Si vous passez commande sur notre Site, nous vous invitons à enregistrer ou imprimer ces Conditions Générales de Vente .

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 NARS.

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 NARS au Client, ainsi que les droits et obligations des Parties nées 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 :

NARS 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.

NARS fera également ses meilleurs efforts pour que les représentations visuelles des Produits affichées sur le Site soient fidèles aux Produits d'origine. Néanmoins, NARS ne maîtrisant pas les limitations techniques de rendu des couleurs du matériel informatique du Client, NARS 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.

2.2 Disponibilité Des Produits

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

NARS 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, NARS 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, NARS 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 française 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 le décret d'application 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

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. Le Client sera guidé par une série d'instructions simples figurant sur le Site :

1) Sélectionnez les produits, ajoutez-les au PANIER en suivant les instruction à l'écran ; une fois la sélection terminée, Vous pourrez passer commande en **validant votre PANIER** figurant en haut à droite de l'écran.

Vous avez à tout moment la possibilité de valider votre PANIER, d'en modifier le contenu, la couleur ou la quantité d'un Produit, de supprimer ou d'ajouter des Produits ou de l'ajouter à votre liste de

favoris (Wishlist). En supprimant ou ajoutant un produit directement dans la PANIER , le montant total du panier sera alors automatiquement recalculé.

Vous pourrez enfin si vous le souhaitez choisir vos échantillons et cadeaux offerts lorsque le Site en offre la possibilité, contacter le Service Client ou s'inscrire à la newsletter.

Si Vous bénéficiez d'un code promotionnel, veuillez le saisir dans le champs dédié avant de procéder au paiement.

2) Aux étapes suivantes, Vous serez invité à vous connecter ou à continuer en mode invité, et à renseigner les informations de commande.

- adresses de facturation et de livraison
- options de livraison,
- données de paiement.

Vous vous engagez à fournir une adresse en France à laquelle la livraison peut être effectuée pendant les heures de travail, du lundi au vendredi, ainsi que vos nom complet et adresse email.

Les données enregistrées par NARS servent de preuves pour toutes les transactions effectuées entre NARS et le Client.

NARS ne pourra être tenu responsable d'un défaut de livraison en cas d'information de livraison erronées ou incomplètes fournies par le Client.

3) A l'étape suivante Vous serez invité à vérifier le récapitulatif de la commande puis confirmer le paiement de votre commande.

Vous pourrez modifier le contenu de votre commande et/ou vos coordonnées soit en utilisant le bouton « Retour arrière » du navigateur, soit en cliquant sur le logo NARS en entête du Site, puis recommencez les étapes décrites ci-dessus.

Avant de procéder à la validation définitive de votre commande, Vous serez amené à prendre connaissance et **accepter les Conditions Générales de Vente en cochant la case située en face du message correspondant.** La validation de votre commande emporte obligation de payer la commande.

Veuillez noter qu'une fois la commande et le paiement validé, Vous n'aurez plus la possibilité d'annuler votre 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).

Une fois la commande validée par le Client, une **page de récapitulatif de commande** s'affichera à l'écran avec le numéro de la commande

4.2. Confirmation De La Commande

Une fois la commande confirmée par le Client et le paiement validé conformément aux présentes, Vous recevrez un **email de confirmation de commande** détaillant le contenu et le numéro de la commande (ci-après la « Confirmation de la commande »).

Le montant de la commande sera prélevé au moment de l'expédition de la commande par NARS. Le Client recevra alors un e-mail l'informant de l'expédition de sa commande.

La facture sera disponible dans le compte client sur le Site et *via* la rubrique « Suivi de commande » en renseignant le numéro de commande et l'adresse email utilisée lors de la commande.

Si le Client a besoin d'informations concernant ses commandes, il peut se rendre sur son compte client pour suivre le statut de la commande, ou contacter le Service Client en cas de problème.

4.3 Preuve De La Commande

Il est recommandé d'enregistrer et de conserver la Confirmation de la commande, le numéro de commande et les Conditions Générales de Vente afin de conserver une trace de la commande.

De manière générale, il est prévu de convention expresse entre NARS 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 NARS. Pour ce faire, le Client doit s'adresser au Service Client, auquel il fournira toutes les informations nécessaires à la procédure, en particulier ses coordonnées et le numéro de la commande.

De manière générale NARS 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 NARS ne saurait être engagée.

ARTICLE 5 : RISQUES PRODUITS

NARS 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.

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 sera débité à l'expédition de la commande

Moyens de paiement acceptés (les moyens de paiement pourront à tout moment être mis à jour sur le Site ; nous faisons nos meilleurs efforts pour mettre à jour les présentes CGV dans les meilleurs délais. Merci de vous référer à la rubrique FAQ du Site) :

- **Carte de crédit (Visa, MasterCard, American Express),**

- **Paypal** : sélectionner ce mode de paiement lors du passage de votre commande, accepter les présentes Conditions Générales de Vente et cliquer sur « PAYER ». Vous serez automatiquement redirigé(e) vers votre compte PayPal afin de finaliser votre transaction. Vous serez également soumis aux conditions de paiement PayPal disponibles sur l'interface du prestataire de paiement. Une fois votre paiement validé, une page de confirmation de commande sera affichée sur notre Site. Un email de confirmation vous sera également envoyé.

Apple Pay : sélectionner ce mode de paiement lors du passage de votre commande sur la version mobile du Site, accepter les présentes Conditions Générales de Vente et cliquer sur « PAYER ». Vous serez automatiquement redirigé(e) vers votre compte Apple Pay afin de finaliser votre transaction. Vous serez également soumis aux conditions de paiement Apple Pay disponibles sur l'interface du prestataire de paiement. Une fois votre paiement validé, une page de confirmation de commande sera affichée sur notre Site. Un email de confirmation vous sera également envoyé.

- **Klarna - Payer en 3 versements** : **Klarna Bank AB** vous permet d'étaler votre paiement en 3 fois sans frais pour toute commande supérieure à 35 euros. Sélectionnez ce mode de paiement lors du passage de votre commande, accepter les présentes Conditions Générales de Vente NARS et cliquer sur « PAYER ». Vous serez automatiquement redirigé(e) vers une page Klarna. Et serez soumis aux conditions de paiement de **Klarna Bank AB**. Pour toutes informations complémentaires concernant KLARNA, nous vous invitons à cliquer sur les [« Termes et conditions du Paiement en 3 fois sans frais Klarna »](#). Une fois votre paiement validé, une page de confirmation de commande sera affichée sur notre Site. Un email de confirmation vous sera également envoyé.

Les cartes émises par des banques domiciliées hors de France 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 NARS 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, NARS se réserve le droit d'annuler la commande correspondante et le Client sera averti par email.

6.2 Transaction Sécurisée

6.2.1 La transaction est effectuée par le Client sur le Site selon les normes de sécurité bancaire. Afin d'assurer la sécurité du paiement par carte bancaire sur le Site, NARS utilise les services de la **plateforme de paiement sécurisé ADYEN**. Ce service intègre la norme de sécurité SSL3.0 5 (Les données confidentielles sont cryptées sur le serveur et ne sont à aucun moment transmises sur le serveur informatique de NARS).

Le Client devra transmettre à NARS le cryptogramme visuel (CVV) figurant au verso de sa carte bancaire.

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 la commande par NARS.

6.2.2 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.

Dans le cas d'une utilisation frauduleuse de la carte du Client, le Client est invité à contacter immédiatement après le constat de cette utilisation notre **Service Client** par téléphone, ou via la page [Nous contacter](#) du Site.

Suite à ce contrôle, NARS 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 NARS. 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 Confidentialité du Site.

Sauf si une réponse à une demande pour des informations supplémentaires effectuée par NARS 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. Frais et délais de Livraison

Les Produits commandés ne pourront être livrés qu'en **France Continentale, la Corse et Monaco**.

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

Un courrier électronique lui sera envoyé lors de l'expédition de la commande. Il est recommandé au Client d'enregistrer 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 « Suivre ma commande » se trouvant en bas de chaque page du Site.

Frais et délais de livraison à compter de l'expédition en France métropolitaine, Corse, Monaco :

Les modalités de livraison pourront être à tout moment mis à jour. Nous faisons nos meilleurs efforts pour mettre à jour les présentes CGV dans les meilleurs délais. Merci de vous référer également à la rubrique FAQ du Site.

Pays de livraison depuis Narscosmetics.fr	France métropolitaine, Corse, Monaco		
Transporteurs	Colis Prive	Chronopost	Mondial Relais
Délais de livraison * (après préparation de la commande)	2-4 jours ouvrés*	1-2 jours ouvrés*	3-5 jours ouvrés*
Frais de livraison	5,95 € (Livraison offerte dès 50€ d'achat)	8 €	3,95 € (Livraison offerte dès 50€ d'achat)

* Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif et ne tiennent pas compte du temps de préparation de votre commande estimé à 1 – 2 jours ouvrés. En cas de forte activité la préparation de la commande peut être allongée.

* « Jour ouvré » : du Lundi au Vendredi hors jours fériés.

La livraison étant assurée par un prestataire tiers. Le Client est informé que NARS 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.

7.2 Retard De Livraison :

Le Client doit avertir NARS de tout retard de livraison dès que possible en appelant le Service Client pour permettre à NARS d'effectuer les démarches nécessaires auprès des services postaux ou de l'expéditeur.

Aucune livraison partielle n'est 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 NARS en envoyant un message via la page [Nous contacter](#) du Site 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 L221-18 du Code de la consommation français, vous disposez d'un délai de réflexion pour retourner les(s) Produits commandés s'ils ne vous donnent pas satisfaction (à l'exclusion des produits personnalisés, descellée ou ouverts ou abimés conformément aux dispositions légales en vigueur).

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, complet(s), neuf(s) et non utilisé(s), en parfait état et dans leur emballage d'origine.

Les produits personnalisés, descellés, ouverts ou abimés ne sont pas éligibles au retour conformément aux dispositions légales en vigueur, notamment pour des raisons d'hygiène.

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 la DGCCRF figurant en annexe, à adresser de préférence via la page [Nous contacter](#) du Site ou à l'adresse mentionnée ci-après ; dans ce cas les frais de retour seront à votre charge :

BEAUTE PRESTIGE INTERNATIONAL – SHISEIDO EMEA www.narscosmetics.fr
56A rue du Faubourg Saint Honoré
75008 PARIS.

8.2 Modalités et Frais De Renvoi

NARS propose au Client de prendre à sa charge les frais de renvoi des Produits dans le cadre de l'exercice du droit de rétractation s'il opte pour la déclaration de retour en ligne et le mode de renvoi proposés à l'article 8.3 ci-dessous.

Toute autre mode de retour se fera aux frais exclusifs du Client (à l'exception toutefois des retours dans le cadre de la mise en œuvre des garanties légales). Dans tous les cas, le numéro de commande devra être indiqué dans le colis pour le bon traitement de votre retour.

8.3 Déclaration de retour en ligne et modalités de renvoi

Dans le cadre de la politique commerciale NARS, si vous n'êtes pas entièrement satisfait(e) de votre commande, sachez que vous disposez d'un délai de 30 jours suivant la réception de votre commande pour nous la retourner en effectuant votre demande de retour le ligne.

Pour ce faire, nous vous invitons à créer votre demande de retour depuis la page d'information de votre commande disponible depuis votre compte client. Si vous avez passé votre commande en tant qu'invité, vous pouvez aussi y accéder via le « Suivre ma commande ».

Vous pouvez également contacter notre Service Client par téléphone ou via la page [Nous contacter](#) du Site avec les détails de votre commande.

Pour effectuer une demande de retour sur le Site :

1. Déclarez votre retour en ligne en cliquant sur « **Créer un retour** » sur la page de détails de votre commande, ou en cliquant sur le lien « Suivre ma commande » situé en pied de page si vous n'avez pas de compte.
2. À partir de votre récapitulatif de retour en ligne, **imprimez le bordereau de retour et glissez-le dans votre colis**. Ce document est obligatoire pour mener à bien notre procédure de retour.
3. En bas de cette même page, **imprimez votre étiquette prépayée**.
4. Sur la même page, **fixez la date de collecte de votre colis avec le service de livraison DHL** en indiquant le numéro WAYBILL figurant sur votre étiquette prépayée. Veuillez noter que l'affichage de la disponibilité de votre retour sur la page de réservation de DHL peut prendre quelques minutes.
5. Emballez le(s) article(s) à retourner de préférence dans leur emballage d'origine ou dans tout autre emballage approprié.
6. Assurez-vous que votre emballage est bien fermé, collez l'étiquette prépayée sur votre colis et vérifiez que celle-ci recouvre entièrement l'ancienne étiquette de livraison.
7. **Confiez votre colis au livreur DHL à la date prévue.**

Le numéro de commande doit être indiqué dans le colis pour le bon traitement de votre retour. Les frais de retour seront à votre charge si nous n'utilisez pas cette étiquette prépayée

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 recevions 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 et après vérification de leur parfait état, nous procéderons au remboursement de votre achat

Si les Produits retournés ne satisfont pas les critères de remboursement décrits ci-dessous, le remboursement n'aura pas lieu.

8.4 Traitement du remboursement

Sous réserve du respect des conditions décrites aux présente aux paragraphes précédents, NARS s'engage à rembourser la totalité du produits retournés, 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 des Produits par NARS.

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

Vous recevrez un email vous notifiant le traitement de votre retour et le 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 LEGALES

9.1 GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE ET GARANTIE CONTRE LES VICES CACHES

Pour tout achat passé sur le Site, le Client bénéficie de la **garantie légale de conformité** ([articles L217-3 et suivants](#) et [articles L. 224-25-12 et suivants du Code de la Consommation](#)) et de la **garantie contre les vices cachés** ([articles 1641 à 1649 du code civil](#)), permettant au Client de renvoyer les Produits livrés défectueux ou non conformes. En cas de non-conformité, produit maquant, produit défectueux, merci de contacter le Service Client par téléphone ou via la page [Nous contacter](#) du Site.

Lorsqu'il agit en **garantie légale de conformité** au sens des [articles L217-3 et suivants](#) et [articles L. 224-25-12 et suivants du Code de la Consommation](#), le Client :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- 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 ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit durant les 24 mois suivant la délivrance du Produit.

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

Lorsque le Client met en œuvre la **garantie contre les vices cachés** de la chose vendue au sens des [articles 1641 à 1649 du code civil](#), le Client peut choisir entre :

- la résolution de la vente
- ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

9.2 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 INTERNET

La responsabilité de NARS 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.

NARS 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.

NARS 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 NARS 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 - CAPACITE

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 Confidentialité de NARS, 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 NARS 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 NARS 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 GÉNÉRALES DE VENTE :

NARS 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.

Tout le contenu du Site est accessible en français et en anglais.

ARTICLE 20 : RECLAMATION- MÉDIATION

Pour toute réclamation relative à une commande, le Client peut contacter notre Service Client via la page [Nous contacter](#) du Site, ou au +0186765701 (*prix d'un appel local depuis un fixe en France métropolitaine*) du lundi au vendredi de 9h à 18h UTC+1, hors jours fériés officiels.

A défaut de résolution amiable de la réclamation, le Client peut saisir le médiateur à la Consommation désigné par NARS.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, NARS adhère au Service du **Médiateur du e-commerce de la FEVAD** (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : **60 Rue La Boétie – 75008 Paris – <http://www.mediateurfevad.fr>**. Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de NARS, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, cliquer [ici](#).

Vous avez également la possibilité de déposer une demande de médiation 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>.

ARTICLE 21 - DROIT APPLICABLE - LITIGES

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

Tout différend qui pourrait naître à l'occasion de leur validité, de leur interprétation ou de leur exécution et qui n'aurait pas été réglé à l'amiable par les Parties, sera soumis aux tribunaux du ressort de Paris.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, NARS adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : **60 Rue La Boétie – 75008 Paris – <http://www.mediateurfevad.fr>**. Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de NARS, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, cliquer [ici](#).

Le Consommateur pourra également déposer une demande de médiation 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>.

ANNEXE : Formulaire de rétractation de la DGCCRF

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

A l'attention de

BEAUTE PRESTIGE INTERNATIONAL – SHISEIDO EMEA www.narscosmetics.fr

56A rue du Faubourg Saint Honoré

75008 PARIS

Email : contact@narscosmetics.fr

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) :

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

Date :

(*) Rayez la mention inutile.