

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

MENTIONS LEGALES

www.laroche-posay.fr

Edité par la société COSMETIQUE ACTIVE FRANCE, SAS, dont le siège social est 30, rue d'Alsace à Levallois-Perret (92300), inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 325 202 711 agissant au nom et pour le compte de La Roche-Posay

Numéro de TVA intracommunautaire de Cosmétique Active France: FR90325202711.

Les présentes conditions de vente sont conclues entre :

- d'une part par Cosmétique Active France SAS et
- d'autre part, par toute personne physique ou morale souhaitant procéder à un achat via le site Internet La Roche-Posay étant entendu que cet achat sera finalisé sur le site La Roche-Posay

Contact - Courrier électronique relationclient@larocheposay.oaccare.fr

Numéro de téléphone : 0969390705

Directeur de la Publication: Aline CRISTIANI, Directrice Générale

Hébergement par la société :

Microsoft France, société SAS au capital de 4 240 000,00 euros, dont le siège social est 39 QUAI DU PRESIDENT ROOSEVELT, 92130 ISSY LES MOULINEAUX, France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 327 733 184

Nous vous souhaitons la bienvenue sur le site LaRoche-Posay.fr (le « Site »). Nous vous invitons à lire attentivement les présentes conditions générales de vente (les « CGV ») ainsi que les Conditions d'Utilisation du Site (accessible [ici](#)) et la Politique Données Personnelles (accessible [ici](#)) qui régissent la navigation sur ce Site ainsi que nos relations si vous commandez des Produits et services par l'intermédiaire de ce Site.

Toute commande d'un Produit implique la consultation et l'acceptation expresse des CGV, sans toutefois que cette acceptation soit conditionnée par une signature manuscrite de votre part.

Conformément aux dispositions législatives et réglementaires applicables et relatives à la signature électronique, il est rappelé que la validation de la commande telle que précisée dans les présentes CGV, constitue une signature électronique qui a, entre les Parties, la même valeur qu'une signature manuscrite et vaut preuve de l'intégralité de la commande et de l'exigibilité des sommes dues en exécution de ladite commande.

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

CONDITIONS D'ACHAT

Les Produits et services que Nous proposons sur le Site sont réservés aux personnes (i) majeures (ou mineures titulaires d'une autorisation de leur représentant légal leur permettant d'effectuer une commande par l'intermédiaire du Site) et (ii) disposant de la pleine capacité juridique pour passer des commandes sur le Site. Nous nous réservons le droit à tout moment de Vous demander un justificatif d'identité attestant de votre âge et/ou de l'autorisation du représentant légal précitée. Nous nous réservons le droit de ne pas répondre à une commande et/ou d'exclure de notre base de données clients/prospects, un Acheteur qui

n'aurait pas répondu à la demande ci-dessus ou qui ne se serait pas conformé aux principes édictés à la présente clause.

Il est précisé que les Produits sont destinés à une utilisation personnelle de l'Acheteur, sans aucun rapport direct avec l'activité professionnelle de celui-ci. A ce titre, l'attention de l'Acheteur est tout particulièrement attirée sur le fait que le montant de ses commandes ne devra pas excéder la somme de 500 € par commande. En outre, il est précisé qu'un même Acheteur ne pourra commander qu'un maximum de 5 Produits d'une même référence, hors produits échantillons et cadeaux, par commande. Il est par ailleurs précisé que les produits contenant de l'alcool (du type parfums) sont limités à 200 ml par commande.

Enfin, un même Acheteur ne pourra passer que deux commandes par jour. En cas de commande supérieure au montant susmentionné et/ou au nombre susvisé, la commande sera considérée comme nulle.

PRODUITS – PRIX

a. Produits

Les ventes de Produits sont réservées aux personnes physiques pour leur usage personnel et aux distributeurs agréés pour un usage commercial.

Les produits cosmétiques proposés à la vente sur le Site ainsi que les services accessoires qui peuvent éventuellement y être attachés (les « Produits ») sont ceux qui figurent sur le Site, au jour de la consultation du Site par l'Acheteur.

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

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

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

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

b. Prix

Les prix sont indiqués en Euros (€) et sont valables en France métropolitaine et Corse. Ils tiennent compte d'éventuelles réductions ainsi que de la T.V.A., applicables au jour de la commande.

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

MODE DE LIVRAISON	TARIF TTC PAR COMMANDE
Mondial Relais	3,55 euros
Colissimo	5,95 euros
Chronopost	12,95 euros

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

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

c. Notes et commentaires des internautes

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

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

ENREGISTREMENT ET VALIDATION DE LA COMMANDE

a. Modalités de la commande

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

b. Confirmation de la commande

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

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

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

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

En vue de protéger le Vendeur des pratiques abusives opérées par des fraudeurs, et dans l'hypothèse où le Vendeur ou le prestataire de paiement en ligne suspecte le caractère frauduleux d'une commande, ils se réservent le droit de demander à l'Acheteur (préalablement au traitement de la commande), des pièces supplémentaires (notamment des justificatifs de domicile et de débit au nom de l'Acheteur, photocopie de la

carte d'identité de l'Acheteur, photocopie de la carte bancaire de l'Acheteur) en vue de vérifier le caractère non frauduleux de celle-ci.

En l'absence de réponse de la part de l'Acheteur dans les quinze (15) jours suivant l'envoi de la demande par le Vendeur ou le prestataire de paiement en ligne, la commande est annulée et le Vendeur procède dans les quatorze jours suivant l'expiration du délai susmentionné au remboursement de celle-ci selon le mode de paiement utilisé par l'Acheteur.

c. Preuve de la commande

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

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

PAIEMENT

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

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

Le paiement s'effectue par internet par Carte Bancaire (Visa, Amex, Mastercard) en cours de validité.

La commande n'est validée par le Vendeur qu'après vérification et confirmation de la validité du paiement.

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

Le Vendeur reste propriétaire des Produits jusqu'au parfait encaissement du prix complet par lui.

LIVRAISON ET RECEPTION

a. Modalités de livraison

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

Les Produits sont livrés par les services postaux ou par un prestataire spécialisé (selon le cas et/ou les options de livraison sélectionnées par l'Acheteur) (ci-après le « Transporteur »).

- Chronopost : pour toute commande passée avant 13h, l'Acheteur reçoit son colis le lendemain avant 13h avec remise contre signature. En cas d'absence de l'Acheteur, le Transporteur laisse un avis de passage. Celui-ci contactera l'Acheteur par téléphone, puis par mail. Il est néanmoins précisé que si l'Acheteur ne reprend pas contact avec le Transporteur sous quatorze (14) jours ouvrés, le colis sera retourné à l'Expéditeur.

- Colissimo Domicile sans signature : en cas d'absence de l'Acheteur, le Transporteur laisse un avis de

passage dans la boîte aux lettres de l'Acheteur. L'Acheteur doit alors reprendre contact avec le Transporteur afin de convenir d'une nouvelle date de livraison. Il est néanmoins précisé que si l'Acheteur ne reprend pas contact avec le Transporteur, ce dernier réalise deux nouveaux essais de livraison dont la date et l'heure seront déterminées discrétionnairement par le Transporteur. Le colis est conservé par le Livreur pendant une période de dix (15) jours après la première présentation.

- Mondial Relay : l'Acheteur doit présenter une pièce d'identité au commerçant contre remise du colis. L'Acheteur valide alors la réception de celui-ci par une signature électronique. Le commerçant tiendra le colis à disposition pendant quatorze (14) jours. Passé ce délai, le colis sera retourné à l'Expéditeur.

b. Délais

Les commandes sont traitées dans un délai maximum de un (1) jour ouvré.

Il est rappelé qu'une commande n'est acheminée qu'une fois qu'elle aura été traitée et que le paiement aura bien été confirmé.

A compter du traitement de la commande, sous réserve des modalités de livraisons ci-dessus, les Produits correspondants sont acheminés et livrés par le Transporteur dans les délais suivants :

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

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

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

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

c. Retard de livraison

En cas de dépassement du délai maximal de livraison de trente (30) jours, l'Acheteur peut exercer son droit de dénonciation de la commande auprès du Service Client **ici**.

A compter de l'exercice du droit de dénonciation, le Vendeur effectue un remboursement de la totalité des sommes versées par l'Acheteur (frais de livraison inclus), selon le mode de paiement utilisé dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de la réception de la dénonciation, et ce, à l'exclusion de toute autre indemnisation. A ce titre, l'attention de l'Acheteur est attirée sur le fait que la carte bancaire ayant servi au paiement doit toujours être en cours de validité afin de permettre un remboursement dans le respect du délai précité.

Le Vendeur peut livrer la commande en plusieurs fois. A ce titre, en cas de livraison partielle, le remboursement précité ne concerne que le solde non livré de la commande.

Tout retard de livraison doit être signalé le plus rapidement possible par l'Acheteur par courrier électronique en cliquant [ici](#), afin que le Vendeur puisse faire effectuer une enquête auprès du Transporteur. L'Acheteur est informé que la durée de réalisation d'une enquête est aléatoire et peut être relativement longue, le Vendeur ne maîtrisant pas sa réalisation.

Si au cours de cette enquête, la commande est retrouvée, elle sera immédiatement réacheminée au lieu de livraison désigné dans la commande.

Si à l'issue de cette enquête la perte de la commande est confirmée, le Vendeur effectue, à ses frais, une réexpédition du ou des Produit(s) à l'Acheteur ou en cas d'indisponibilité définitive, rembourse, sur le compte bancaire débité lors de la commande, l'Acheteur des sommes encaissées.

d. Réception

Chaque livraison est réputée effectuée dès mise à disposition du ou des Produit(s) auprès de l'Acheteur par le Transporteur.

Il appartient à l'Acheteur de vérifier immédiatement, au moment de la réception du/des Produit(s), la conformité et l'intégrité du ou des Produit(s) expédié(s).

Toute anomalie/réserve identifiée au moment de la livraison (notamment livraison en retard, produit manquant ou endommagé) doit être signalée de façon complète et précise par l'Acheteur sur le récépissé remis par le Transporteur au moment de la mise à disposition des Produits et/ou confirmé par lettre recommandée au Transporteur dans les trois (3) jours qui suivent la réception de la commande.

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

GARANTIES LEGALES

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

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

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

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

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

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

Si les Produits livrés sont non-conformes aux Produits commandés par l'Acheteur ou s'ils présentent des vices-cachés, ce dernier doit envoyer un courrier électronique au Service client du Vendeur [ici](#) pour lui notifier la non-conformité ou les vices-cachés de son(ses) Produit(s). Conformément à l'article L 217-12 du Code de la Consommation et 1648 alinéa 1 du Code Civil, l'Acheteur dispose d'un délai de 2 (deux) ans à compter de la délivrance des Produits achetés pour exercer la garantie contre les vices cachés ou la garantie légale de conformité. Toute réclamation formulée après ce délai de 2 (deux) ans à compter de la date de prise de possession du bien en cas de non-conformité ou à compter de la découverte du défaut en cas de vices cachés sera rejetée et le Vendeur sera déchargé de toute responsabilité.

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

La Roche-Posay BSL
ZA La Massue 23 rue Edouard Branly
35170 BRUZ

Le(s) Produit(s) doit/doivent être impérativement (i) renvoyé(s) complet(s), non utilisé(s), dans son (leur) conditionnement d'origine intact et (ii) accompagné(s) de son (leur) emballage d'origine ainsi que du bon de retour communiqué par le service client du Vendeur et de la facture.

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

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

Si le caractère non conforme du ou des Produit(s) est confirmé ou que le vice-caché est avéré, le Vendeur procède alors, au choix de l'Acheteur :

- soit au remboursement du ou des Produit(s) non-conforme(s) ou affecté(s) d'un vice-caché ainsi que des frais d'envoi, selon le mode de paiement utilisé par l'Acheteur, dans un délai de trente jours (30) jours après la réception par le Vendeur du ou des Produit(s) non-conforme(s),

- soit à l'échange du ou des Produit(s) non-conforme(s) ou affecté(s) d'un vice-caché à la demande de l'Acheteur. L'envoi du ou des Produits à l'Acheteur est fait aux frais du Vendeur et selon les conditions des présentes CGV.

DROIT DE RETRACTATION

L'Acheteur dispose d'un délai de réflexion de quatorze (14) jours courants, à compter du jour de réception effective de la commande, pour retourner le(s) Produit(s) commandé(s), sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception des frais de retour qui sont à sa charge.

Pour faciliter le traitement du retour, il est recommandé à l'Acheteur de remplir à cet effet le formulaire de rétractation type téléchargeable [ici](#) et l'envoyer par mail avec accusé de réception relationclient@larocheposay.oaccare.fr

ou à l'adresse suivante par courrier recommandé avec accusé de réception :

La Roche-Posay BSL
ZA La Massue 23 rue Edouard Branly
35170 BRUZ

Dès réception de ce document, le Vendeur accuse réception de cette demande via l'envoi d'un e-mail ou d'une lettre.

L'Acheteur dispose d'un délai de quatorze (14) jours suivant la notification de la volonté de rétractation pour renvoyer à la même adresse ci-dessus, le(s) produit(s) complet(s), non utilisé(s), dans son (leur) conditionnement d'origine intact et dans la mesure du possible les accompagné(s) de son (leur) emballage d'origine ainsi que du bon de retour et de la copie de la facture. A défaut (i) de l'envoi du formulaire de rétractation dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception effective de la commande ou (ii) du renvoi des produits dans le délai imparti de quatorze (14) jours, à compter du jour de l'envoi du formulaire de rétractation, aucun remboursement ne pourra intervenir, à l'exception des cas prévues dans les présentes CGV.

Le Vendeur s'engage à rembourser l'Acheteur de la totalité des sommes versées. Le remboursement s'effectue selon le mode de paiement utilisé par l'Acheteur, dans un délai maximum de quatorze (14) jours après l'envoi du formulaire de rétractation par l'Acheteur. L'attention de l'Acheteur est attirée sur le fait que la carte bancaire ayant servi au paiement doit toujours être en cours de validité afin de permettre un remboursement dans le respect du délai précité.

Le remboursement de cette somme peut toutefois être différé jusqu'à la récupération des biens retournés.

Les frais de retour du bien demeurent cependant à la charge de l'Acheteur.

Pour toute information complémentaire sur l'étendue, le contenu et les instructions quant à l'exercice du droit de rétractation de l'Acheteur, ce dernier peut contacter le service après-vente par mail à l'adresse suivante : relationclient@larocheposay.oaccare.fr

DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

a. Informations nominatives

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

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

Il est rappelé que l'Acheteur dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations personnelles collectées le concernant.

Pour exercer ce droit, l'Acheteur peut envoyer un message au Vendeur [ici](#).

b. Cookies

Le Site recourt à l'usage de cookies. Les cookies sont des fichiers informatiques, stockés sur le disque dur du micro-ordinateur de l'Acheteur.

Pour plus d'informations sur l'utilisation des cookies par le Vendeur sur ce Site, nous vous invitons à lire les informations disponibles [ici](#).

STIPULATIONS DIVERSES

a. Force majeure

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

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

La Partie invoquant un événement constitutif de force majeure devra en aviser l'autre Partie dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la survenance de cet événement.

Les Parties conviennent qu'elles doivent se concerter dans les meilleurs délais afin de déterminer ensemble les modalités d'exécution de la commande pendant la durée du cas de force majeure.

Au-delà d'un délai de un (1) mois d'interruption pour cause de force majeure, le Vendeur peut ne pas honorer la commande, à charge pour lui de rembourser l'Acheteur le cas échéant.

b. Non-validité partielle

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

c. Intégralité du contrat

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

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

d. Modification des CGV

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

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

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

e. Loi applicable

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