

Conditions Générales

1. Les présentes Conditions

1.1 Les présentes conditions générales régissent l'utilisation de notre site Web (y compris l'application mobile Rituals) et la vente de nos produits.

1.2 Veuillez lire attentivement ces conditions avant de nous envoyer votre commande. Ces conditions, entre autres, vous indiquent qui nous sommes, comment nous vous fournirons les produits, comment vous ou nous pouvons modifier ou annuler des commandes, ce qu'il faut faire en cas de problème et d'autres informations importantes.

2. Informations À Propos De Nous

2.1 Nous sommes Rituals Cosmetics, une multinationale. Veuillez consulter le tableau ci-dessous pour connaître les coordonnées de notre société.

À Rituals Cosmetics Luxembourg Sarl

- Adresse de correspondance: P.O. Box 1550, 1001 DW, Amsterdam
- Adresse de visite: 5, Rue Alphonse Weicker / galerie AUCHAN, L-2721 Luxembourg
- Numéro de téléphone: 352 (0) 27863507
- Adresse e-mail: service@rituals.com

- Numéro d'enregistrement: B - 188266
- Numéro d'identification de la TVA: LU27207086

2.2 Vous pouvez contacter notre service client dans votre pays par téléphone ou par e-mail. Veuillez consulter les coordonnées dans le tableau ci-dessus.

2.3 Si nous devons vous contacter, nous le ferons par téléphone ou par écrit à l'adresse e-mail ou postale que vous nous avez fournie lors de votre commande.

3. Utilisation De Notre Site Web

3.1 Sur notre site Web, vous pouvez acheter nos produits via notre canal de distribution en ligne. L'achat en ligne de nos produits et l'utilisation de notre site Web sont réservés aux consommateurs. Nous ne sommes en aucun cas obligés d'accepter les commandes d'entrepreneurs ou de personnes morales. Nous nous réservons le droit de refuser les commandes destinées à la revente de produits par un distributeur et/ou un canal de distribution non autorisé (livraison directe incluse).

3.2 Les informations concernant nos produits sont disponibles sur notre site Web. Nous nous efforçons de faire en sorte que toutes les informations du site Web soient complètes et correctes. Cependant, sachez que d'éventuelles inexactitudes peuvent se produire au moment de passer votre commande. Sous réserve de la loi applicable, nous n'acceptons aucune responsabilité pour ces inexactitudes.

3.3 Nous nous réservons le droit de modifier, d'ajouter et de supprimer des informations sur notre site Web à tout moment sans préavis.

3.4 Lorsque vous passez une commande chez nous, vous acceptez les présentes Conditions générales et les règles afférentes à l'utilisation de notre site Web (ci-après les « Règles internes »), qui se trouvent également sur notre site [Web sous l'onglet Règles](#) internes ou qui sont disponibles sur la page d'accueil de l'application sous l'onglet Clause de non-responsabilité. Lorsque nous détectons un comportement suspect sur notre site Web, par exemple par le biais d'anomalies ou d'irrégularités dans les commandes, de transactions frauduleuses, d'une mauvaise utilisation des promotions et d'une violation des conditions de détention d'un compte client, nous nous réservons le droit d'enquêter et de prendre des mesures, y compris, mais sans s'y limiter, le blocage des comptes (bancaires) et/ou des paiements, de manière occasionnelle ou permanente, ou l'annulation des commandes. Les mesures à prendre et le moment où elles doivent être prises sont à notre seule discrétion.

3.5 En outre, nous conservons un protocole pour les situations mentionnées dans la clause 3.4. En cas de violation des Règles internes, nous nous réservons le droit d'ajouter les personnes concernées à notre base de données relative aux fraudes. Nous ne le ferons que dans le respect des lois et règlements applicables en matière de protection des données, y compris, mais sans s'y limiter, le RGPD. Nous traiterons les données à caractère personnel liées à la base de données relative aux fraudes sur la base de nos intérêts légitimes, à savoir la protection contre et la prévention des dommages à notre entreprise par des actions frauduleuses. Les Données à caractère personnel contenues dans la base de données seront conservées pendant une période de 1 à 5 ans maximum, en fonction de la gravité de la violation des Règles internes.

3.6 Veuillez consulter les « [Règles internes de Rituals](#) » pour obtenir des informations sur l'utilisation acceptable de notre site [Web et cliquez](#) pour lire notre politique de confidentialité qui contient des informations supplémentaires sur nos pratiques de traitement des données et nos mesures de sécurité.

3.7 Tout droit de propriété intellectuelle relatif à ce site Web en ce qui concerne, entre autres, les visuels, les noms de marque, les descriptions de produits et autres communications incluses sur le site est notre propriété, celle du groupe de sociétés auquel nous appartenons ou celle de nos concédants de licence. Il est interdit de publier, de copier, d'utiliser ou de reproduire le contenu de ce site Web ou des parties de celui-ci de quelque manière que ce soit, à moins que vous n'ayez reçu l'autorisation de le faire. Vous êtes autorisé, pendant votre utilisation de ce site Web, à copier les informations nécessaires à votre usage personnel, telles que les informations utiles à votre commande.

4. Passer Une Commande Sur Notre Site Web

4.1 Vous pouvez commander des produits sur notre site Web en les sélectionnant et en les plaçant dans votre panier. Vous pouvez vérifier le contenu de votre panier avant de poursuivre votre commande. Dans votre panier, vous pouvez modifier votre commande. Veuillez noter que les produits figurant dans votre panier ne vous sont pas réservés tant que le processus de commande n'est pas entièrement terminé. Si vous pensez que votre commande est correcte, veuillez saisir et vérifier vos coordonnées dans la commande avant de la confirmer. Après confirmation, veuillez sélectionner un mode de livraison. Les frais de livraison vous seront indiqués sur notre site Web. Vous serez ensuite dirigé vers le processus de paiement, où vous pourrez sélectionner et effectuer

le paiement par la méthode de votre choix. Une fois que votre paiement a été traité, nous confirmerons votre commande par e-mail avec un numéro de commande.

4.2 Si vous avez sélectionné la livraison à votre adresse, nous vous enverrons un autre e-mail avec le ou les délais de livraison estimés. Il est possible que votre livraison soit effectuée en plusieurs fois (livraisons fractionnées) depuis nos entrepôts et boutiques si vous avez commandé plusieurs produits sur notre site Web.

Lorsque cela est possible : si vous avez demandé à retirer les produits dans une ou plusieurs de nos boutiques par le biais du système « click and collect », vous pouvez les retirer auprès de nous pendant les heures d'ouverture après que nous avons confirmé que votre commande est prête et vous attend dans la ou les boutiques de votre choix. Veuillez consulter notre site Web ou notre application pour connaître les horaires d'ouverture actuels de nos boutiques et les options de livraison qui vous sont proposées.

5. Notre Contrat Avec Vous

5.1 L'acceptation de votre commande se fera par e-mail. Votre commande est définitive lorsque nous l'acceptons et que nous en confirmons la livraison. Un contrat est alors établi entre vous et nous.

5.2 Des circonstances peuvent se produire et affecter l'acceptation des commandes. Sous réserve de la loi applicable, nous conservons à tout moment

le droit de ne pas accepter de commandes et/ou de refuser la livraison à notre discrétion.

5.3 Si nous ne sommes pas en mesure d'accepter votre commande, nous vous en informerons par e-mail et ne vous facturerons pas le produit. Cela peut être dû à une rupture de stock du produit, à des limites inattendues de nos ressources que nous ne pouvions pas raisonnablement prévoir, à une référence de crédit que nous avons obtenue vous concernant et qui ne répond pas à nos exigences minimales, à une erreur dans le prix ou la description du produit, à l'impossibilité de respecter un délai de livraison que vous avez spécifié, ou à d'autres raisons.

5.4 Toutes les commandes sont soumises à la disponibilité des produits et à la possibilité de livraison. Si des articles sont en rupture de stock, nous nous réservons le droit de vous proposer des articles alternatifs ou similaires en vente sur notre site Web. Si vous ne souhaitez pas acheter ces articles, nous vous rembourserons tout paiement que vous avez déjà effectué pour les articles non disponibles. Si une commande ne peut plus être exécutée en raison de circonstances indépendantes de notre volonté (force majeure), telles que des erreurs de disponibilité et/ou de livraison, nous vous en informerons dans un délai maximum de 14 jours après la date de votre commande et nous pourrions mettre fin au contrat. Nous vous rembourserons les sommes que vous avez versées à l'avance pour les produits qui ne peuvent plus vous être fournis.

5.5 Lorsque vous passez une commande, il vous sera demandé de renseigner une adresse de livraison dans le pays du site Web. Malheureusement, nous ne

livrons pas à des adresses postales ou en dehors du pays du site Web sur lequel vous avez passé votre commande.

6. Nos Produits

6.1 Les images des produits figurant sur notre site Web sont uniquement destinées à des fins d'illustration. Bien que nous ayons fait tout notre possible pour afficher les couleurs avec précision, nous ne pouvons pas garantir que l'affichage des couleurs d'un appareil reflète avec précision la couleur des produits. Votre produit peut être légèrement différent de ces images. L'emballage du produit peut être différent de celui présenté sur les images de notre site Web.

6.2 Ce qui précède n'affecte pas vos droits légaux en ce qui concerne les produits défectueux ou mal décrits.

7. Vos Droits D'annuler Votre Commande

7.1 Vos droits lorsque vous annulez la commande et mettez ainsi fin au contrat dépendent de ce que vous avez acheté, de l'existence d'un problème, de notre exécution du contrat et du moment où vous décidez de le résilier. Les droits d'annulation et/ou de résiliation énoncés dans la présente clause 7 n'affectent ni ne limitent les droits de résiliation dont vous disposez en vertu de toute loi obligatoire applicable.

7.2 Si le produit que vous avez acheté est défectueux ou mal décrit, vous pouvez avoir le droit légal de mettre fin au contrat (ou d'obtenir la réparation ou le

remplacement du produit, la ré-exécution d'un service ou le remboursement d'une partie ou de la totalité de votre argent).

7.3 Vous pouvez mettre fin au contrat dans les cas où nous vous informons que nous ne sommes pas en mesure de faire ce que nous vous avons promis, par exemple :

- a) nous vous avons informé d'une modification à venir du produit ou des présentes conditions que vous n'acceptez pas ;
- b) nous vous avons signalé une erreur dans le prix ou la description du produit que vous avez commandé, et vous ne souhaitez pas poursuivre la commande ;
- c) il existe un risque que la fourniture des produits soit considérablement retardée en raison d'événements indépendants de notre volonté ;
- d) nous avons suspendu la fourniture des produits pour des raisons techniques, ou nous vous informons que nous allons les suspendre pour des raisons techniques, dans un cas comme dans l'autre pour une période de plus de 14 jours ; ou

7.4 Si vous mettez fin à un contrat pour une raison énoncée à la [clause 7.3 \(a\) à \(d\)](#) ci-dessus, le contrat prendra fin immédiatement et nous vous rembourserons intégralement pour les produits qui n'ont pas été fournis.

7.5 Si vous avez changé d'avis sur un produit, vous pouvez le renvoyer et obtenir un remboursement dans le cas où la période de réflexion de 30 jours, qui commence à la date de réception des produits, n'est pas encore écoulée. Cette politique de retour de 30 jours va au-delà de votre droit légal de changer d'avis dans les 14 jours suivant la livraison des produits.

7.6 Si vous choisissez de faire valoir votre droit légal de changer d'avis (c'est-à-dire votre droit de rétractation), vous pouvez le faire en nous envoyant le Modèle de formulaire de rétractation visé à la [clause 8.1 c\)](#) ou en nous envoyant une déclaration non équivoque indiquant votre choix de faire valoir votre droit de rétractation dans les 14 jours suivant la date de livraison des produits. Vous devrez nous retourner les Produits dans un délai de 14 jours à compter de la date d'envoi du Modèle de formulaire de rétractation ou de toute autre déclaration.

8. Comment Annuler Votre Commande

8.1 Pour mettre fin au contrat avec nous, veuillez nous le faire savoir en effectuant l'une des démarches suivantes :

- a) Téléphone ou e-mail : appelez ou envoyez un e-mail au service client aux coordonnées indiquées dans le tableau figurant à la clause 2. Veuillez indiquer votre nom, votre adresse personnelle, les détails de la commande et, le cas échéant, votre numéro de téléphone et votre adresse e-mail ; ou
- b) En ligne : [remplissez le formulaire](#) sur notre site Web ; ou
- c) Dans le cas d'un retour correspondant à la [clause 7.5](#) des présentes Conditions générales, veuillez remplir le formulaire de retour via notre [Portail de retour](#) qui figure à la fin des présentes Conditions générales en Annexe 1 ;
ou
- d) Par tout autre type de déclaration non équivoque.

9. Comment Nous Retourner Votre Commande

9.1 Si vous souhaitez nous retourner votre commande, vous pouvez le faire dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date de réception des produits. Le retour des produits est gratuit si l'envoi est effectué depuis le même pays que celui où nous avons livré les produits. Dans tous les autres cas, les frais d'expédition seront à votre charge. Lorsque vous nous renvoyez votre commande, assurez-vous de l'expédier dans son emballage d'origine et de remplir le formulaire de retour qui vous est fourni avec votre commande. Vous pouvez également [trouver le formulaire ici](#).

9.2 Nous nous réservons le droit de refuser le retour des articles qui ont été scellés à des fins de protection de la santé ou d'hygiène si ceux-ci ont été descellés après leur réception.

9.3 Conformément à la clause 9.2, il n'est pas possible de retourner les produits cosmétiques, les sous-vêtements, les vêtements et les boucles d'oreilles dont l'emballage scellé a été ouvert ou lorsque ces articles ont été utilisés et/ou portés, ce qui a pour conséquence que nous ne sommes plus en mesure de revendre ces produits. Il n'est pas non plus possible de retourner des produits personnalisés qui sont spécifiquement conçus sur la base de vos spécifications et qui sont fabriqués par nos soins selon vos décisions ou vos choix individuels, ou qui vous sont spécifiquement destinés de manière claire, tels que, mais sans s'y limiter, le shampooing/après-shampooing The Hair Temple et les bâtonnets de senteur Mansion Collection XL.

9.4 Les commandes en ligne que vous avez retirées dans notre magasin (click and collect) ainsi que les commandes en ligne expédiées à votre domicile

peuvent être retournées dans le magasin de votre choix. Si disponible dans votre pays.

9.5 Si vous avez reçu un cadeau avec votre commande et que vous souhaitez nous retourner la totalité de la commande, veuillez à inclure le cadeau dans votre envoi de retour. Si vous conservez le cadeau, nous déduisons le prix du cadeau de votre remboursement.

9.6 Nous vous rembourserons dans les plus brefs délais après réception de votre retour, au maximum 14 jours suivant la réception des articles retournés. Si vous avez réglé la commande concernée au moyen d'une carte cadeau (virtuelle) Rituals ou d'une carte cadeau de tiers, Rituals remboursera le montant concerné uniquement sur la même carte cadeau (virtuelle) Rituals ou de tiers (pas en espèces, sauf si la loi l'exige). Si vous n'êtes plus en possession de la carte cadeau (virtuelle) Rituals en question, Rituals en émettra une nouvelle à votre demande. Si vous n'êtes plus en possession de la carte cadeau de tiers en question, veuillez contacter l'émetteur tiers de la carte cadeau en question. Rituals vous recommande de conserver votre carte cadeau (virtuelle) Rituals ou carte cadeau de tiers jusqu'à expiration de la période de retour de votre commande. Veuillez consulter les Conditions générales relatives aux cartes cadeaux Rituals [pour connaître les dispositions concernant la carte cadeau \(virtuelle\) Rituals.](#)

9.7 [Veuillez consulter notre page FAQ](#) pour plus d'informations sur notre processus de commande et de retour.

10. Produit

10.1 Si vous avez des questions ou des réclamations concernant le produit, veuillez nous contacter. Vous pouvez contacter notre service client via le numéro et l'adresse e-mail indiqués à la [clause 2](#) ou nous envoyer un courrier. Nos adresses postales sont également mentionnées à la clause 2.

10.2 Nous sommes légalement tenus de fournir des produits conformes à votre commande. Aucune disposition des présentes Conditions générales n'affectera vos droits légaux.

11. Prix et Paiement

11.1 Le prix du produit (TVA incluse) sera le prix indiqué sur les pages de commande lorsque vous avez passé votre commande. Nous prenons toutes les précautions raisonnables pour nous assurer que le prix du produit qui vous est communiqué est correct. Il est toujours possible que, malgré tous nos efforts, le prix de certains des produits que nous vendons soit incorrect sur le site Web. Le prix qui s'affiche dans votre panier est le prix de vente. Sous réserve de la loi applicable, nous ne sommes pas responsables des prix manifestement incorrects ou erronés ni tenus de les respecter.

11.2 Si nous acceptons et traitons votre commande alors qu'une erreur de prix est évidente et indubitable et que vous auriez pu raisonnablement la reconnaître comme une erreur de prix, nous pouvons i) vous facturer le prix corrigé des articles, ou ii) si vous n'êtes pas d'accord avec le prix corrigé, nous pouvons mettre fin au contrat, vous rembourser toutes les sommes que vous avez payées et exiger le retour de tous les articles qui vous ont été livrés.

11.3 Nous acceptons différents modes de paiement :

- **Carte de crédit (MasterCard, VISA, American Express) :** votre carte de crédit sera débitée lors de la confirmation de commande.
- **PayPal:** vous payez le montant de la facture via le fournisseur en ligne PayPal. En général, vous devez vous inscrire ou être inscrit auprès de PayPal, saisir vos données de connexion pour confirmer votre identité, puis confirmer l'instruction de paiement à notre profit. Vous recevrez des informations supplémentaires pendant le processus de commande.
- **Payer plus tard avec Klarna :** en coopération avec Klarna Bank AB (publ), Sveavägen 46, 111 34 Stockholm, Suède, le délai de paiement est de 14 jours (ou deux (2) mois contre paiement de frais) à compter de l'expédition des produits. Vous trouverez [les conditions générales complètes](#) pour les marchés où ce mode de paiement est disponible sur. Si vous payez plus tard avec Klarna, nous conservons la propriété des produits qui vous ont été livrés jusqu'à ce que le paiement ait été effectué en totalité. Vous n'êtes pas autorisé à revendre les produits qui vous ont été livrés et qui font l'objet d'une réserve de propriété comme indiqué à la présente clause 11.3, sauf si nous avons donné notre accord écrit préalable à cette revente.
- **Carte cadeau (virtuelle) de RITUALS :** Pour payer à l'aide de votre carte cadeau (virtuelle), ajoutez votre nom, le numéro de la carte cadeau et le code PIN dans la case du code cadeau au moment du paiement. Le montant total de votre commande sera automatiquement déduit du solde de votre carte cadeau (virtuelle). Vous pouvez utiliser un autre mode de paiement pour payer le reste de votre commande, si le solde de votre carte cadeau (virtuelle) ne couvre pas le montant total de la commande. Vous ne pouvez pas choisir d'appliquer une partie seulement du solde de

votre carte cadeau (virtuelle) à une commande. Si vous utilisez une carte cadeau (virtuelle) et que le montant total de la commande est inférieur au montant contenu dans la carte, le solde éventuel restera sur la carte et pourra être appliqué à des achats futurs, à condition que la carte n'ait pas expiré.

12. Notre Responsabilité En Cas De Perte Ou De Dommage Subi Par Vous

12.1 Si nous ne respectons pas les présentes Conditions générales, nous serons responsables des pertes ou des dommages que vous pourriez subir et qui seraient le résultat prévisible de notre violation du présent Contrat ou de notre manquement à faire preuve d'une diligence et de compétences raisonnables. Néanmoins, nous ne serons pas responsables des pertes ou des dommages qui ne sont pas prévisibles.

Cela inclut la responsabilité en cas de décès ou de préjudice corporel causés par notre négligence ou la négligence de nos employés, agents ou sous-traitants ; en cas de fraude ou de fausse déclaration ; en cas de violation de vos droits légaux en rapport avec les produits.

12.2 Nous ne fournissons que des produits destinés à un usage domestique et privé. Si vous utilisez les produits à des fins commerciales, professionnelles ou de revente, nous ne serons pas responsables envers vous de toute perte de profit, perte d'activité, interruption d'activité ou perte d'opportunité commerciale.

13. Comment Nous Pouvons Utiliser Vos Informations Personnelles

13.1 Nous utiliserons vos informations à caractère personnel uniquement de la manière décrite dans notre [Politique de confidentialité](#).

14. Autres Conditions Importantes

14.1 Les présentes Conditions générales sont susceptibles d'être modifiées à tout moment. Les conditions générales modifiées s'appliqueront aux commandes passées après leur entrée en vigueur. Veuillez consulter notre site Web [pour en obtenir la version la plus récente](#).

14.2 Les présentes Conditions générales sont régies par les lois du territoire dans lequel vous êtes domicilié et vous pouvez intenter des poursuites judiciaires concernant les produits devant les tribunaux du territoire dans lequel vous êtes domicilié.

14.3 Pour toute réclamation, veuillez nous contacter par service@rituals.com / 33 (0) 125 627 4944, voir la a clause 2 pour obtenir plus d'informations. Nous ferons tout notre possible pour répondre à votre réclamation dans les 14 jours suivant sa réception. Si un délai supplémentaire est nécessaire pour formuler une réponse, nous vous informerons de ce retard et de nos raisons.

14.4 Nous demandons à nos clients de faire des efforts raisonnables pour traiter toute réclamation d'un commun accord, avant de soumettre la réclamation à une quelconque procédure judiciaire.

15. Modifications Des Présentes Conditions Générales En Fonction De Votre Lieu De Résidence

Belgique

15.1 Si vous êtes un client domicilié en Belgique, les dispositions suivantes remplacent la clause 12 des présentes Conditions générales :

Si nous ne respectons pas les présentes Conditions générales, nous serons responsables des pertes ou des dommages que vous pourriez subir et qui seraient le résultat prévisible de notre violation du présent Contrat ou de notre manquement à faire preuve d'une diligence et de compétences raisonnables. Néanmoins, nous ne serons pas responsables des pertes ou des dommages qui ne sont pas prévisibles.

Nous ne fournissons que des produits destinés à un usage domestique et privé. Si vous utilisez les produits à des fins commerciales, professionnelles ou de revente, nous ne serons pas responsables envers vous de toute perte de profit, perte d'activité, interruption d'activité ou perte d'opportunité commerciale.

Les limitations de responsabilité susmentionnées ne s'appliquent pas en cas de dommages corporels ou de décès qui nous sont imputables ni en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave.

États-Unis

15.2 Si vous êtes un client domicilié aux États-Unis, la disposition suivante remplacera la clause 4.2 des présentes Conditions générales :

Vous pouvez faire livrer votre commande à une adresse personnelle ou à un point de retrait. Nous pouvons recourir aux services de UPS ou d'un autre transporteur pour livrer votre commande. Si vous avez sélectionné la livraison à votre adresse, nous vous enverrons un autre e-mail avec le ou les délais de livraison estimés. Il est possible que votre livraison soit effectuée en plusieurs fois (livraisons fractionnées) depuis nos entrepôts et boutiques si vous avez commandé plusieurs produits sur notre site Web. Nous pouvons appliquer des frais de livraison.

Le cas échéant : si vous avez demandé à retirer les produits dans une ou plusieurs de nos boutiques par le biais du système « click and collect », vous pouvez les retirer pendant les heures d'ouverture après que nous avons confirmé que votre commande est prête et vous attend dans la ou les boutiques de votre choix. Veuillez consulter notre site Web pour connaître les horaires d'ouverture actuels de nos boutiques.

La disposition suivante sera ajoutée à la clause 12 :

SOUS RÉSERVE DE LA LOI APPLICABLE, NOUS DÉCLINONS PAR LES PRÉSENTES TOUTE GARANTIE IMPLICITE DE QUALITÉ MARCHANDE ET D'ADÉQUATION À VOTRE USAGE PRÉVU.

Croatie

15.3 Si vous êtes un client domicilié en Croatie, les dispositions suivantes remplacent la clause 12 des présentes Conditions générales :

Si nous ne respectons pas les présentes Conditions générales, nous serons responsables des pertes ou des dommages que vous pourriez subir et qui seraient le résultat prévisible de notre violation du présent Contrat ou de notre

manquement à faire preuve d'une diligence et de compétences raisonnables. Néanmoins, nous ne serons pas responsables des pertes ou des dommages qui ne sont pas prévisibles.

Nous ne fournissons que des produits destinés à un usage domestique et privé. Si vous utilisez les produits à des fins commerciales, professionnelles ou de revente, nous ne serons pas responsables envers vous de toute perte de profit, perte d'activité, interruption d'activité ou perte d'opportunité commerciale.

Pologne

15.4 Si vous êtes un client domicilié en Pologne, la disposition suivante remplacera la clause 9.1 des présentes Conditions générales :

Si vous souhaitez nous retourner votre commande, vous pouvez le faire dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date de réception des produits. Le retour des produits est gratuit si l'envoi est effectué depuis le même pays que celui où nous avons livré les produits. Dans tous les autres cas, les frais d'expédition seront à votre charge. Lorsque vous nous renvoyez votre commande, assurez-vous de l'expédier dans son emballage d'origine ou dans un autre emballage garantissant une protection adéquate de la commande et de remplir le formulaire de retour qui vous est fourni avec votre commande. Vous pouvez également [trouver le formulaire ici](#).

La disposition suivante remplacera la clause 11 des présentes Conditions générales :

Le prix du produit (TVA incluse) sera le prix indiqué sur les pages de commande lorsque vous avez passé votre commande. Nous prenons toutes les précautions raisonnables pour nous assurer que le prix du produit qui vous est communiqué est correct. Il est toujours possible que, malgré tous nos efforts, le prix de certains

des produits que nous vendons soit incorrect sur le site Web. Le prix qui s'affiche dans votre panier est le prix de vente.

Si nous acceptons et traitons votre commande alors qu'une erreur de prix est évidente et indubitable et que vous auriez pu raisonnablement la reconnaître comme une erreur de prix, nous mettrons fin au contrat, vous rembourserons toutes les sommes que vous avez payées et exigerons le retour de tous les articles qui vous ont été livrés.

Norvège

15.5 Si vous êtes un client domicilié en Norvège, les dispositions suivantes remplacent la clause 3.4 des présentes Conditions générales :

Lorsque vous passez une commande auprès de nous, vous acceptez les présentes Conditions générales et les règles régissant l'utilisation acceptable de notre site Web (ci-après les « Règles internes »), qui se trouvent également sur notre site [Web à l'adresse](#). Lorsque nous détectons un comportement suspect sur notre site Web, par exemple par le biais d'anomalies ou d'irrégularités dans les commandes, de transactions frauduleuses, d'une mauvaise utilisation des promotions et d'une violation des conditions de détention d'un compte client, nous nous réservons le droit d'enquêter et de prendre des mesures, y compris, mais sans s'y limiter, le blocage des comptes (bancaires) et/ou des paiements, de manière occasionnelle ou permanente, ou l'annulation des commandes. Les mesures à prendre et le moment où elles doivent être prises sont à notre seule discrétion et, sur demande, nous vous fournirons la raison de la mesure concernée.

Suède

15.6 Si vous êtes un client domicilié en Suède, la disposition suivante remplacera la clause 9.3 des présentes Conditions générales :

Conformément à la clause 9.2, il n'est pas possible de retourner les produits cosmétiques, les sous-vêtements et les boucles d'oreilles dont l'emballage scellé a été ouvert ou lorsque ces articles ont été utilisés et/ou portés, ce qui a pour conséquence que nous ne sommes plus en mesure de revendre ces produits. Il n'est pas non plus possible de retourner des produits personnalisés qui sont spécifiquement conçus sur la base de vos spécifications et qui sont fabriqués par nos soins selon vos décisions ou vos choix individuels, ou qui vous sont spécifiquement destinés de manière claire, tels que, mais sans s'y limiter, le shampoing/après-shampoing The Hair Temple et les bâtonnets de senteur Mansion Collection XL.

La disposition suivante remplacera la clause 14.3 des présentes Conditions générales :

Vous pouvez également soumettre un litige à la Commission nationale suédoise des litiges de consommation (ARN) via l'adresse <https://arn.se/om-arn/anmalan/> ou la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (chacune et conjointement dénommées « RLL ») à l'adresse <http://ec.europa.eu/odr>. La plateforme RLL est une plateforme Web conçue pour vous aider lorsque vous avez acheté des produits ou des services en ligne.

UK

15.7 Si vous êtes un client domicilié au Royaume-Uni, les dispositions suivantes remplaceront la clause 12 des présentes Conditions générales :

Si nous ne respectons pas les présentes Conditions générales, nous serons responsables des pertes ou des dommages que vous pourriez subir et qui seraient le résultat prévisible de notre violation du présent Contrat ou de notre manquement à faire preuve d'une diligence et de compétences raisonnables.

Néanmoins (sauf dans les circonstances énoncées dans la clause 0 ci-dessous), nous ne serons pas responsables des pertes ou des dommages qui ne sont pas prévisibles.

Aucune disposition des présentes Conditions générales ne vise à exclure notre responsabilité en cas de i) décès ou de préjudice corporel causé par notre négligence ou la négligence de nos employés, agents ou sous-traitants ; ii) en cas de fraude ou de fausse déclaration ; et/ou iii) en cas de violation de vos droits légaux en rapport avec les produits.

Nous ne fournissons que des produits destinés à un usage domestique et privé. Si vous utilisez les produits à des fins commerciales, professionnelles ou de revente, nous ne serons pas responsables envers vous (sauf dans les circonstances décrites à la clause 12.2 ci-dessus) de toute perte de profit, perte d'activité, interruption d'activité ou perte d'opportunité commerciale.

Italie

15.8 Si vous êtes un client domicilié en Italie, la disposition suivante remplacera la clause 7.3 des présentes Conditions générales :

Nous serons responsables des défauts de conformité du produit pendant une période de deux (2) ans à compter de la livraison du produit, à condition que vous nous communiquiez ces défauts dans les deux (2) mois suivant leur découverte. Vous aurez alors le droit de : (a) choisir entre la réparation ou le remplacement du produit, à nos frais, à condition que votre choix ne soit pas impossible à réaliser ou n'entraîne pas des coûts manifestement disproportionnés par rapport à l'autre méthode, compte tenu de la nature ou de la valeur du produit ou de l'importance du défaut ; (b) demander une réduction du prix ou mettre fin au contrat, à condition que (i) la réparation ou le remplacement du produit soit impossible ou

excessivement onéreux ; (ii) nous n'ayons pas réparé ou remplacé le produit dans un délai raisonnable ; ou (iii) la réparation ou le remplacement du produit vous ait causé un désagrément important.

Vous êtes dispensé de prouver l'existence du défaut de conformité du produit pendant la période de six (6) mois suivant la livraison, sauf si cela est incompatible avec la nature du produit ou la nature du défaut.

Vous pouvez trouver plus d'informations concernant la garantie en consultant notre [section FAQ](#) sur notre site Web.

La disposition suivante remplacera la clause 12 des présentes Conditions générales :

Si nous ne respectons pas les présentes Conditions générales, nous serons responsables des pertes ou des dommages que vous pourriez subir et qui seraient le résultat prévisible de notre violation du présent Contrat ou de notre manquement à faire preuve d'une diligence et de compétences raisonnables. Néanmoins, nous ne serons pas responsables des pertes ou des dommages qui ne sont pas prévisibles.

Aucune disposition du présent Contrat ne doit être interprétée comme limitant ou excluant notre responsabilité en cas de décès ou de préjudice corporel causés par notre négligence ou la négligence de nos employés, agents ou sous-traitants ; en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave ; en cas de violation de vos droits légaux en lien avec les produits.

Nous ne fournissons que des produits destinés à un usage domestique et privé. Si vous utilisez les produits à des fins commerciales, professionnelles ou de revente, nous ne serons pas responsables envers vous de toute perte de profit, perte d'activité, interruption d'activité ou perte d'opportunité commerciale.

Modèle de formulaire de rétractation

(Remplissez et renvoyez ce formulaire uniquement si vous souhaitez vous retirer du contrat)

- Je/Nous (*) vous notifie/notifions par la présente mon/notre retrait mon/notre (*) du contrat de vente des marchandises suivantes (*)/de prestation du service suivant (*),
- Commandé le (*)/reçu le (*),
- Nom du ou des consommateur(s),
- Adresse du ou de(s) consommateur(s),
- Signature du ou de(s) consommateur(s) (uniquement si ce formulaire est notifié sur papier),
- Date

(*) Rayer les mentions inutiles.

Les retours peuvent être effectués via notre Portail de retour.