

CONDITIONS DE VENTE FRESHLY COSMETICS S.L.

Bonjour ! Et bienvenue sur Freshly Cosmetics !

L'achat de nos produits sur le site Web www.freshlycosmetics.com (ci-après le « Site Web » ou « freshlycosmetics.com ») est régi par les Conditions de vente figurant ci-dessous.

Pour toute question concernant les Conditions de vente, veuillez contacter notre Équipe du Customer Love par e-mail à hello@freshlycosmetics.com

1. DONNÉES D'IDENTIFICATION

Le propriétaire du domaine du site Web freshlycosmetics.com est FRESHLY COSMETICS, S.L., une entité commerciale constituée conformément à la législation espagnole, dont le siège social se situe à Reus, code postal 43204, calle Nicaragua, numéro 34, inscrite au Registre du commerce de Tarragone au tome 2899, folio 18, page numéro T-48804, sous le numéro d'identification fiscale (CIF) B-55666143 (ci-après « FRESHLY COSMETICS »).

L'activité de FRESHLY COSMETICS consiste à vendre des produits cosmétiques en ligne, sur son Site Web, ainsi que dans nos Freshly Stores en physique.

2. COMMENT ACHETER SUR LE SITE WEB ?

Chaque commande réalisée auprès de FRESHLY COSMETICS sur notre Site Web est définie dans les présentes Conditions de vente. En passant commande, l'Utilisateur reconnaît avoir lu, compris et accepté les présentes Conditions de vente.

ÂGE MINIMUM

Vous devez être majeur pour pouvoir acheter nos produits sur le Site Web.

PRIX ET TAXES

Les produits sont vendus au prix indiqué sur le Site Web, le prix en vigueur étant celui qui est appliqué au moment où le client confirme la commande.

Tous les prix incluent la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) en vigueur, mais ils ne comprennent pas les frais d'envoi qui dépendront du nombre de produits achetés et du pays ou de la région de destination de la livraison.

PROCESSUS D'ACHAT

C'est très facile ! :) Tout d'abord, vous devez choisir le ou les produits souhaités. Pour ce faire, allez dans le menu, dans la partie supérieure du site Web. Différentes rubriques vous sont proposées, choisissez celle qui vous intéresse le plus.

En cliquant sur chaque produit, vous pouvez sélectionner la quantité souhaitée et ajouter les produits au panier. En outre, vous pouvez lire toutes les informations, tous les ingrédients contenus dans le produit, ainsi que les commentaires d'autres clients. Ils vous seront certainement très utiles !

Après avoir ajouté les produits au panier, vous pouvez poursuivre vos achats, ajouter d'autres produits ou modifier les quantités d'un produit. Lorsque vos produits favoris sont dans le panier, vous pouvez cliquer sur « **VOIR LE PANIER** », puis sur « **PASSER LA COMMANDE** ». Une fois votre e-mail renseigné, vous devez accepter nos Conditions de vente et notre Politique de confidentialité et de Protection des données. Nous vous demandons de les lire attentivement et de les accepter en cliquant sur « *J'ai lu et j'accepte les Conditions de vente, les Conditions d'utilisation et la Politique de confidentialité et de Protection des données* », puis cliquez sur « **CONTINUER** ».

Attention : si vous disposez d'un bon, vous pouvez l'appliquer dans le champ vierge prévu à cet effet. Cliquez ensuite sur « **APPLIQUER** », puis sur « **CONTINUER** » pour poursuivre. N'oubliez pas que les bons ne sont pas cumulables avec des promotions, et qu'ils ne peuvent pas être cumulés entre eux.

Rappelez-vous en outre que l'adhésion au FRESHLY CLUB vous permet de profiter d'avantages lors de vos achats, comme des remises et des cadeaux spéciaux. Découvrez-le dans votre espace FRESHLY CLUB !

Renseignez ensuite vos données personnelles et votre adresse d'expédition et/ou de facturation, puis cliquez sur « **CONTINUER** ». Vous pouvez également laisser des commentaires pour le transporteur avec une note concernant l'adresse, l'heure de livraison... ou à l'attention de FRESHLY COSMETICS, par exemple pour séparer la commande en deux colis distincts, ajouter un petit mot à la commande, etc. En outre, dans le champ d'adresse, vous avez la possibilité de demander d'emballer la commande pour être offerte.

Sélectionnez votre mode d'envoi et poursuivez le processus ! Vous pouvez choisir la livraison à domicile ou dans un point de retrait. Si vous préférez la livraison dans un point de retrait, vous devez penser à sélectionner le point de livraison qui vous convient le plus et cliquer sur « **CONTINUER** ».

Sélectionnez ensuite le mode de paiement, puis cliquez sur « **FINALISER LA COMMANDE** ». Pour procéder au paiement, vous pouvez choisir entre le paiement par **carte**, **PayPal**, le paiement différé avec **Aplazame** ou le paiement Contre remboursement, **Multibanco**.

Si vous n'avez pas encore appliqué votre bon, ne vous inquiétez pas ! :) Un résumé de votre commande apparaît à droite de l'écran, avec un espace prévu pour saisir vos bons de remise. N'oubliez pas de cliquer sur « **APPLIQUER** » pour que la remise soit prise en compte.

Lorsque le processus de paiement est complet, vous recevez un e-mail de confirmation de votre commande ainsi que la facture.

Si vous avez encore des doutes ou que vous ne parvenez pas à ajouter ou modifier un produit, écrivez-nous à hello@freshlycosmetics.com ! Nous vous aiderons au plus vite.

3. INFORMATIONS RELATIVES AUX ENVOIS NATIONAUX

Délais de livraison des envois nationaux

Nous comprenons que vous souhaitiez recevoir votre commande le plus rapidement possible. C'est pourquoi nous mettons tout en œuvre pour livrer votre commande au plus vite, avec une livraison gratuite en 48/72h (compter 5/6 jours pour la Corse) pour la France métropolitaine. Ne sont pas comprises les périodes de lancement, promotions ou campagne comme les Freshly days et le Black Friday, pour lesquelles les délais de livraison ne sont pas garantis. Mais l'attente en vaudra la peine, sans nul doute ! Vous pouvez également opter pour une livraison à domicile express en 24/48h (compter 3/4 jours pour la Corse) moyennant 5.99€ de frais de livraison ou une livraison en point relais en 24/48h (compter 5/6 jours pour la Corse) moyennant 4.99€ de frais de livraison.

Pour connaître la date d'envoi de votre commande, restez attentif à la réception de vos e-mails. Nous vous enverrons une confirmation d'envoi de votre commande et vous recevrez également un SMS de la part de l'entreprise logistique indiquant la date de livraison prévue. En fin de semaine ou les jours fériés, les envois sont traités le jour ouvrable suivant.

Pour toutes autres commandes internationales, merci de vous référer à notre page envois afin d'obtenir plus de détails sur les conditions et tarifs en vigueur.

Comment fonctionne l'envoi et que faire si je suis absent de mon domicile le jour de la livraison ?

Si vous avez choisi la livraison à domicile gratuite, une livraison sera effectuée à l'adresse d'expédition indiquée. Si vous êtes absent au moment de la livraison, l'agence en charge de votre secteur déposera votre colis dans le point relais le plus proche et vous serez avertis.

Si vous avez choisi la livraison à domicile express, une première livraison sera effectuée à l'adresse d'expédition indiquée. Si vous êtes absent au moment de la livraison, l'agence en charge de votre secteur essaiera de vous contacter pour convenir d'une seconde livraison. Si vous êtes également absent lors de la seconde livraison, la commande sera en attente à l'agence de votre secteur afin que vous puissiez la récupérer. Si, pour quelque raison que ce soit, ils n'ont pas réussi à vous joindre pour fixer le rendez-vous, vous pouvez nous écrire à hello@freshlycosmetics.com

pour que nous puissions vous communiquer les informations de contact ou vous aider si besoin.

Puis-je récupérer ma commande dans une agence ou un point de retrait ?

Bien sûr ! Nous proposons la livraison en points de retrait. C'est très simple : avant de finaliser la commande, il vous suffit de choisir l'option d'envoi en « point de retrait » puis de sélectionner celui qui vous convient le plus.

Si vous choisissez ce mode de livraison, vous recevrez les mêmes informations qu'en cas de livraison à domicile, et l'entreprise logistique vous informera par SMS de la disponibilité de votre commande pour son retrait au point de livraison. De plus, si vous vivez à proximité d'une Freshly Store, vous pouvez également passer votre commande en ligne et la récupérer dans votre boutique de référence. Lorsque votre commande sera disponible dans votre Freshly Store, vous recevrez un courrier avec un QR code vous permettant de la retirer, et cela vous permettra de découvrir notre boutique.

Comment suivre mon envoi ?

Vous pouvez suivre votre commande en utilisant le lien qui se trouve dans l'e-mail de confirmation d'envoi de votre commande. Si vous préférez, vous pouvez suivre votre commande via un outil que vous trouverez dans le SMS que vous enverra l'entreprise logistique.

Puis-je recevoir ma commande dans la plage horaire de mon choix ?

Vous pouvez communiquer vos préférences concernant l'horaire de livraison dans le champ de commentaires, à l'attention du transporteur, avant de finaliser votre commande. Même si nous sommes conscients des efforts réalisés pour effectuer la livraison dans la plage horaire spécifiée, il peut leur être difficile d'y parvenir en fonction de l'itinéraire du transporteur. Si vous préférez, vous pouvez également sélectionner un point de retrait et récupérer votre commande quand vous le souhaitez.

Que se passe-t-il si mon adresse de livraison est incorrecte ?

Si vous constatez une erreur dans vos données, vous pouvez les modifier sur votre espace client si la commande n'a pas encore été préparée, ou nous écrire à hello@freshlycosmetics.com. Cette modification peut décaler la livraison de 24 à 48 heures. Pensez à bien vérifier tous les champs !

4. INFORMATIONS RELATIVES AUX ENVOIS INTERNATIONAUX

PAYS	DÉLAI DE LIVRAISON	FRAIS D'EXPÉDITION
Belgique	48/72h ouvrables 24/48h ouvrables 24/48h ouvrables	<ul style="list-style-type: none"> ● Livraison gratuite à domicile ● 4,99€ - Livraison en point relais ● 5,99 € - Livraison à domicile express
Italie	48/72h ouvrables 24/48h ouvrables 24h ouvrables	<ul style="list-style-type: none"> ● Livraison gratuite à domicile ● 4,99€ - Livraison en point relais ● 5,99 € - Livraison à domicile express
Portugal	24/48h ouvrables sur le continent 72h ouvrables dans les îles	<ul style="list-style-type: none"> ● Livraison gratuite sur le continent ● 19,90€ sur les îles portugaises, gratuit à partir de 50€ et plus
Allemagne, Andorre, Autriche, Bulgarie, Croatie, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie,	48/72h ouvrables	<ul style="list-style-type: none"> ● Expédition gratuite

Royaume-Uni, Slovaquie, Suède, Suisse		
États-Unis	48/72h ouvrables	4,99\$ - Pour les commandes de moins de 90\$. Livraison gratuite pour les commandes de plus de 90 \$.
Canada	48/72h ouvrables	9,99CAD - Pour les commandes inférieures à 125CAD Livraison gratuite à partir de 125CAD
Brésil	72/96h ouvrables	49BRL - Pour les commandes inférieures à 350BRL Livraison gratuite à partir de 350BRL
Mexique		199MXN - Pour les commandes inférieures à 1500MXN. Livraison gratuite à partir de 125MXN

**Des retards peuvent survenir en raison de l'inspection douanière.*

Puis-je recevoir ma commande dans un point de retrait ?

Bien sûr ! C'est très simple : avant de finaliser la commande, il vous suffit de choisir l'option d'envoi en "**DHL Service Point**" ou "point de collecte" puis de sélectionner celui qui vous convient le plus.

Si vous choisissez ce mode de livraison, vous recevrez les mêmes informations qu'en cas de livraison à domicile, et l'entreprise logistique vous informera par SMS de la disponibilité de votre commande pour son retrait au point de livraison. En outre, vous nous aiderez à préserver l'environnement.

5. JOURS FÉRIÉS

Jours de congé dans notre centre logistique pour l'année 2022. Aucune commande n'est préparée durant ces jours, mais elles sont reportées au jour ouvrable suivant. Toutes nos excuses pour le désagrément :

Janvier : le 01 et le 06

Avril : le 15 et le 18

Mai : le 01

Juin : le 06 et le 24

Août : le 15

Septembre : le 11

Octobre : le 12

Novembre : le 01

Décembre : le 06, le 08, le 25 et le 26

6. INFORMATIONS RELATIVES AUX MODES DE PAIEMENT

Le paiement s'effectue à la dernière étape du processus d'achat.

Options de paiement

Les commandes peuvent être réglées par carte de crédit ou de débit, via Aplazame, un compte PayPal, Contre remboursement ou Multibanco.

- **Carte bancaire** : après sélection du paiement par carte, vous pourrez saisir toutes les données de votre carte dans la section de paiement sécurisé Adyen o Checkout. Le paiement de votre commande peut être effectué par carte Visa, Visa Electron, MasterCard, American Express.
- **PayPal** : pour acheter via PayPal, sélectionnez ce mode de paiement et cliquez sur FINALISER LA COMMANDE. Vous serez ensuite redirigé vers le site de PayPal pour effectuer le paiement.
- **Aplazame** : le service Aplazame est valable uniquement pour les envois en Espagne. Une fenêtre s'ouvrira dans laquelle vous devrez spécifier votre pièce d'identité. Attention : ce mode de paiement est disponible uniquement pour les cartes de crédit. Vous pourrez échelonner votre

paiement, jusqu'à trois versements, sans intérêts à partir de cinquante euros d'achat.

- **Multibanco** : disponible uniquement au Portugal.
- **Contre remboursement** : les commandes effectuées contre remboursement devront être réglées en espèces au moment de la livraison. Ce service est disponible en Espagne, en Italie et au Portugal.

Si, pour quelque raison que ce soit, vous ne pouvez pas finaliser votre commande ou en cas d'erreur, contactez-nous par téléphone ou par e-mail à hello@freshlycosmetics.com. Nous restons à votre disposition pour vous aider.

Après avoir effectué toutes les étapes, quelle que soit l'option de paiement, vous serez à nouveau dirigé vers le Site Web de FRESHLY COSMETICS sur lequel s'affichera un message indiquant que la commande est terminée. Vous recevrez également un e-mail de confirmation de la commande.

Confidentialité et sécurité / Modes de paiement

PayPal, Adyen, Checkout et Aplazame sont la manière la plus fiable, sûre et rapide d'effectuer des paiements sur Internet. En effet, PayPal, Adyen, Checkout et Aplazame effectuant les paiements directement à nos clients, FRESHLY COSMETICS n'aura pas accès à leurs données bancaires.

Pour plus d'informations, veuillez consulter www.paypal.com, www.aplazame.com, www.checkout.com, www.aplazame.com, la section sur la plateforme de paiement de www.adyen.com, ou nous contacter à hello@freshlycosmetics.com

- Paiement avec Aplazame : l'utilisateur accepte que toutes ses données à caractère personnel soient cédées en intégralité à Aplazame dès la mise en place du service de paiement différé proposé par la plateforme au moment de sélectionner le mode de paiement. Cette acceptation s'étend aux tierces entités devant accéder aux fichiers pour la bonne exécution du contrat.

Nous disposons du Certificat SSL qui protège la vie privée du consommateur.

Nous nous réservons le droit d'utiliser les données commerciales de manière anonyme pour étudier les habitudes et usages en matière d'achat.

6. **DÉCOUVREZ NOTRE POLITIQUE DE RETOURS - DROIT DE RÉTRACTATION**

Dernière mise à jour : 19/05/2022

Vous avez changé d'avis sur votre commande ? Pas d'inquiétude. Le retour est très simple !

Si vous avez changé d'avis sur votre commande ou que vous vous êtes trompé, ne vous inquiétez pas ! Nous nous occupons de tout !

Si vous n'avez pas utilisé les produits, qu'ils sont dans le même état qu'au moment de la réception : non ouverts et avec leur emballage d'origine, dans un délai de 60 jours calendaires à compter du jour de réception. Attention : s'il s'agit d'un coffret, il ne peut pas être divisé. Il faut donc **retourner l'ensemble du coffret.**

*Pour les commandes effectuées entre le 01 novembre et le 31 décembre 2022, le délai de retour est prolongé jusqu'au 04 mars 2023.

Les retours sont toujours gratuits, à l'exception des îles Canaries et du Royaume-Uni en raison des douanes. Après réception des produits retournés, nous vérifierons que tout est correct et nous vous contacterons pour vous confirmer le traitement du remboursement ou de l'échange.

Pour pouvoir traiter le retour, merci de nous écrire à hello@freshlycosmetics.com ou remplissez ce [formulaire](#). Communiquez-nous les données de la commande et nous vous dirons comment procéder.

Si une Freshly Store se trouve près de chez vous, vous pouvez effectuer le retour des produits dans cette Freshly Store. Si l'achat a été effectué en boutique, vous aurez besoin du ticket. Et s'il s'agit d'un achat en ligne, vous devrez communiquer la référence de la commande. Attention : les coffrets sont considérés comme un seul et unique produit, et vous ne pourrez pas retourner uniquement une partie de ces coffrets.

Que se passe-t-il si le produit ne répond pas à mes attentes ?

Écrivez-nous pour que nous puissions effectuer un échange avec un produit qui vous convient davantage ou pour traiter le retour. En cas d'échange, le prix du produit doit être équivalent ou inférieur. S'il est inférieur, nous vous rembourserons la différence. Tout cela sans frais d'envoi à votre charge !

Si une Freshly Store se trouve près de chez vous, vous pouvez effectuer le retour ou l'échange des produits dans cette Freshly Store en présentant le ticket ou l'e-mail de confirmation de la commande.

Nous n'effectuerons aucun remboursement dans les cas suivants :

- Produits endommagés en raison d'une mauvaise utilisation ou en cas de négligence.
- Produits achetés ailleurs que sur le Site Web.

Garantie du produit en cas de défaut ou de différence avec la référence d'achat

Dans ce cas, nous traiterons l'ensemble du processus très simplement et sans frais à votre charge. Envoyez un e-mail à hello@freshlycosmetics.com en indiquant les

données de la commande et en joignant une photo du produit reçu afin que nous trouvions rapidement une solution.

Après réception des produits retournés, nous les examinerons via un contrôle qualité.

- Si le contrôle qualité confirme la non-conformité ou les défauts du produit retourné, nous vous contacterons pour vous confirmer le traitement du remboursement. Dans ce cas, nous vous rembourserons tous les frais engagés dans un délai maximum de 14 jours calendaires, comprenant : le montant payé pour le ou les produits retournés et, le cas échéant, les frais d'envoi d'origine et les frais d'envoi générés par le retour. Le remboursement sera effectué via le même mode de paiement choisi au moment de passer la commande.
- Si le contrôle qualité ne révèle aucune non-conformité et aucun défaut matériel de fabrication, nous vous rembourserons le prix du produit ainsi que les frais d'envoi d'origine. Dans ce cas, le client devra assumer les frais d'envoi générés par le retour.

7. ANNULATION DE COMMANDES

FRESHLY COSMETICS garantit la qualité des produits achetés sur son site Web. En ce sens, FRESHLY COSMETICS déploiera tous les efforts raisonnables pour respecter ses obligations. Cependant, FRESHLY COSMETICS ne peut être tenue responsable des retards ou erreurs de livraisons découlant de circonstances indépendantes de sa volonté. Ces circonstances incluent les grèves, guerres, catastrophes naturelles ou toute autre situation susceptible d'empêcher la production, le transport ou la livraison des produits.

8. FORCE MAJEURE

Je viens de passer une commande mais je souhaite l'annuler. Que puis-je faire ?

Si vous souhaitez annuler votre commande, veuillez nous en informer au plus vite via notre tchat, par téléphone ou par e-mail à hello@freshlycosmetics.com

Si la commande n'a pas encore été traitée, nous pourrions l'annuler et vous rembourser la totalité du montant de l'achat. Dans le cas contraire, si la commande est déjà traitée ou si elle a été envoyée et qu'elle est gérée par l'entreprise de transport, vous devrez suivre le processus de retour.

8. INFORMATIONS RELATIVES AU TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

Si vous souhaitez savoir comment nous traitons les données personnelles collectées sur notre Site Web, vous pouvez consulter notre **Politique de confidentialité et de Protection des données**.

9. MODIFICATIONS

FRESHLY COSMETICS se réserve le droit de modifier les présentes Conditions de vente, au moyen d'une publication sur ce même site Web avec la version actualisée des Conditions.

10. DROIT APPLICABLE ET RÉOLUTION DE CONFLITS

Les présentes Conditions de vente seront interprétées conformément au droit espagnol. Cependant, le droit du pays dans lequel vous résidez peut bénéficier de règles plus favorables, auxquelles vous pourrez avoir recours.

Concernant la résolution de conflits pouvant découler de l'interprétation, de la validité et de l'exécution des présentes Conditions, si vous êtes résident ou citoyen de l'Union européenne, vous pouvez accéder à la Plateforme de règlement en ligne des litiges de la Commission européenne, via le lien suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>.

Vous pouvez également soumettre l'affaire aux juges et tribunaux compétents conformément aux dispositions de la législation applicable.