

FRESHLY COSMETICS, S.L. - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Bienvenue sur freshlycosmetics.com

L'achat de nos produits par le biais du site web www.freshlycosmetics.com (le "site internet" ou "freshlycosmetics.com") est régi par les conditions de vente suivantes.

Pour toute question concernant les conditions de vente, vous pouvez contacter notre [Équipe Customer Love Team](#).

1. IDENTITÉ DE LA SOCIÉTÉ

Le site web freshlycosmetics.com est un domaine appartenant à FRESHLY COSMETICS, S.L., société de droit espagnol, ayant son siège social à Reus, code postal 43204, calle Nicaragua, numéro 34, inscrite au Registre du Commerce de Tarragone au tome 2.899, folio 18, page T-48804, et pourvue du numéro C.I.F. B-55666143 (ci-après "FRESHLY COSMETICS").

L'activité de FRESHLY COSMETICS consiste en la vente de produits cosmétiques en ligne et hors ligne dans nos Freshly Store.

2. COMMENT ACHETER SUR LE SITE INTERNET ?

ÂGE MINIMUM

Pour acheter des produits sur notre site internet, vous devez avoir plus de 18 ans.

PRIX

Les produits seront vendus aux prix indiqués sur le site internet, valables au moment de la confirmation de la commande.

Tous les prix comprennent la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) en vigueur, mais excluent les frais d'expédition, qui varient en fonction de la valeur des produits achetés et du pays ou de la région où la livraison doit être effectuée.

PROCESSUS D'ACHAT

C'est très simple ! Tout d'abord, vous devez choisir le ou les produits que vous souhaitez. Vous pouvez le faire en cherchant dans les différentes rubriques et en choisissant celles qui vous intéressent le plus.

En cliquant sur chaque produit, vous pouvez choisir la quantité que vous souhaitez et l'ajouter à votre panier. Chaque produit dispose d'une page contenant toutes les informations nécessaires sur

ses avantages, ses résultats, ses ingrédients, sa manière de l'utiliser et les avis des clients qui l'ont essayé.

Une fois que vous avez ajouté des produits à votre panier, vous pouvez continuer à faire vos achats en ajoutant d'autres produits ou en modifiant la quantité. Lorsque votre panier est rempli des produits que vous souhaitez, vous pouvez procéder à l'achat en cliquant sur "**COMMANDER**". N'oubliez pas : si vous avez un code de réduction, vous devez l'appliquer dans l'espace prévu à cet effet et cliquer sur "**APPLIQUER**" avant de finaliser votre commande. Les coupons ne sont pas cumulables et ne peuvent pas être appliqués pendant les périodes de promotion.

N'oubliez pas ! Si vous êtes MEMBRE FRESHLY, vous pouvez toujours bénéficier d'avantages exclusifs sur vos achats tels que 30 % de réduction, d'autres remises spéciales, une livraison rapide et gratuite, des cadeaux exclusifs et un accès à la plateforme de vidéos Freshly.

Les détails d'expédition de votre commande vous seront demandés. Vous pouvez également indiquer votre adresse de livraison et/ou de facturation, sélectionner le mode de livraison et de paiement. De plus, dans la section adresse, vous trouverez l'option "Emballer pour un cadeau". Les données personnelles saisies sur le site web seront traitées conformément à notre [Politique de Confidentialité](#).

Vous pouvez également laisser un message au transporteur, concernant l'adresse ou le délai de livraison. Vous pouvez aussi faire la même chose avec FRESHLY COSMETICS, dans le cas où vous souhaitez séparer votre commande en deux boîtes différentes, ajouter un mot à votre commande, etc.

Si une fois rendu à cette étape vous n'avez toujours pas appliqué votre code de réduction, il est encore temps de le faire dans la partie résumé de la commande. Cliquez bien sur "AJOUTER" pour l'appliquer.

Sélectionnez ensuite votre mode d'expédition et de paiement. Vous pouvez choisir entre une carte de crédit/débit ou Paypal.

Avant de procéder au paiement, veuillez lire attentivement les présentes conditions de vente ainsi que notre [Politique de Confidentialité](#) en cliquant sur "**J'ai pris connaissance et j'accepte les conditions générales de vente**". Vous pouvez ensuite cliquer sur "**COMMANDER**".

Une fois le processus de paiement terminé, vous recevrez un e-mail de confirmation de la commande ainsi que la facture correspondante.

Si vous avez des questions, vous pouvez nous envoyer un e-mail à hello@freshlycosmetics.com, nous serons heureux de vous aider !

3. INFORMATION SUR LES ENVOIS EN FRANCE ET EN BELGIQUE

PAYS	PRIX	DÉLAIS DE LIVRAISON	LIVRAISON GRATUITE
France métropolitaine	0 €	24/48H	Sur toutes les commandes
Belgique	0 €	24/48H	Sur toutes les commandes

Délai de livraison

Nous nous efforçons de livrer votre commande le plus rapidement possible dans un délai de 24/48H, jours ouvrés. Néanmoins, nous excluons les périodes de lancement, de promotion ou de campagne Black Friday où ces périodes ne sont pas garanties.

Afin de savoir quand votre commande sera envoyée, veuillez vérifier vos emails. Nous vous enverrons une confirmation de commande et vous recevrez également un SMS du transporteur indiquant la date de livraison prévue. Si vous passez votre commande un jour ouvré avant 13H00, vous pouvez la recevoir le jour ouvré suivant, sinon, le délai sera prolongé d'un jour supplémentaire. Pour les commandes passées le week-end et les jours fériés, les envois seront gérés le jour ouvré suivant.

Comment fonctionne la livraison et que dois-je faire si je ne suis pas à mon domicile le jour de la livraison ?

Une première livraison sera effectuée à l'adresse de livraison indiquée. Si vous êtes absent au moment de la livraison, le livreur laissera un avis de passage dans la boîte aux lettres. Toutefois, il n'est pas toujours possible de laisser un avis de passage, car il arrive que le livreur ne puisse pas accéder au portail ou au lotissement. Après cette première tentative de livraison, la délégation qui distribue votre zone essaiera de vous contacter pour convenir d'une deuxième livraison. Si lors de la deuxième livraison vous êtes également absent, la commande restera dans la délégation de votre zone afin que vous puissiez la récupérer dans l'agence. Si, pour une raison quelconque, ils n'ont pas pu vous contacter pour organiser la livraison, vous pouvez écrire à hello@freshlycosmetics.com afin que nous puissions vous fournir les coordonnées ou vous aider à récupérer votre colis.

Comment puis-je suivre ma commande ?

Vous pouvez suivre votre envoi grâce au lien figurant dans l'email de confirmation de votre commande. Vous pouvez aussi suivre votre colis grâce au SMS envoyé par l'entreprise de transport.

Puis-je choisir un créneau horaire pour recevoir ma commande ?

Vous pouvez indiquer le créneau horaire dans lequel vous préférez recevoir votre commande (matin ou après-midi), en laissant un message au transporteur dans l'espace prévu à cet effet avant de terminer votre achat. Le transporteur fera tout son possible pour vous livrer à l'heure indiquée, mais nous ne pouvons pas vous le garantir, car cela dépendra de l'itinéraire qu'ils suivront ce jour-là. Si vous le souhaitez, vous pouvez aussi choisir un point de collecte en suivant le lien envoyé par le transporteur.

Que faire si mon adresse de livraison est incorrecte ?

Veillez à bien vérifier la saisie de l'adresse de livraison avant de terminer votre commande. Dans le cas où vous avez saisi une adresse erronée, veuillez nous en informer dès que possible en envoyant un e-mail à hello@freshlycosmetics.com. Si votre commande a déjà quitté notre centre logistique, le changement d'adresse entraînera un coût supplémentaire et un délai de livraison plus long.

4. INFORMATION SUR LES ENVOIS INTERNATIONAUX

Nous livrons dans toute l'Europe, sauf en CROATIE, SLOVAQUIE, CEUTA et MELILLA, CHYPRE, MALTE et NORVÈGE

Nous livrons également à Monaco. De plus, les livraisons sont toujours gratuites !

PAYS	PRIX	DÉLAI DE LIVRAISON	LIVRAISON GRATUITE
Allemagne	0€	24/48h	Sur toutes les commandes
Autriche	0€	24/48h	Sur toutes les commandes
Belgique	0€	24/48h	Sur toutes les commandes
Danemark	0€	24/48h	Sur toutes les commandes
Espagne (péninsule)	0 €	24/48h	Sur toutes les commandes
Îles Baléares (Espagne)	0€	48h	Sur toutes les commandes
Île Canaries (Espagne)	0€	48/72h	Sur toutes les commandes
Finlande	0€	24/48h	Sur toutes les commandes
Irlande	0€	24/48h	Sur toutes les commandes

Italie	0€	24/48h	Sur toutes les commandes
Monaco	0€	24/48h	Sur toutes les commandes
Portugal (péninsule)	0€	24/48h	Sur toutes les commandes
Angleterre	0€	24/48h	Sur toutes les commandes
Suède	0€	24/48h	Sur toutes les commandes

Nous nous efforçons de livrer votre commande le plus rapidement possible et dans un délai de 24/48H ouvrables. Néanmoins, les périodes de lancement, de promotions ou de campagnes Black Friday dans lesquelles ces périodes ne sont pas garanties.

Afin de savoir quand votre commande sera envoyée, veuillez vérifier vos emails. Nous vous enverrons une confirmation de commande et vous recevrez également un email du transporteur indiquant la date de livraison prévue. Le week-end ou les jours fériés, les envois sont traités le jour ouvrable suivant. Si vous avez des questions, veuillez contacter hello@freshlycosmetics.com, nous vous aiderons !

Jours fériés

Voici les jours de fermeture de notre centre logistique pour l'année 2020. Durant ces jours les commandes ne seront pas traitées et seront donc renvoyées au premier jour ouvré suivant. Nous nous excusons en avance :

Janvier : le 1er et le 6

Avril : le 10 et le 13

Mai : le 1er

Juin : le 24

Août : le 15

Septembre : le 11

Octobre : le 12

Novembre : le 1er

Décembre : le 6, 8, 25 et 26

5. INFORMATION SUR LES MOYENS DE PAIEMENT

Le paiement s'effectue lors de la finalisation de la commande, après avoir introduit toutes les données bancaires et avoir cliqué sur **FINALISEZ LA COMMANDE**.

Options de paiement

Le paiement de votre commande peut s'effectuer par carte bancaire Visa, Visa Electron, MasterCard, American Express, ou par Paypal. Si vous sélectionnez le mode de paiement par carte bancaire, vous pourrez introduire vos coordonnées dans la section de paiement sécurisé Ayden. Pour payer avec Paypal, sélectionnez cette méthode et cliquez sur **FINALISEZ LA COMMANDE**. Vous serez redirigé automatiquement vers la page de Paypal dans laquelle vous pourrez procéder au paiement.

Si pour un motif quelconque vous ne pouvez pas finaliser la commande ou une erreur se produit, écrivez nous à hello@freshlycosmetics.com, nous serons ravis de vous aider.

Une fois que vous aurez validé le paiement, vous serez redirigé automatiquement vers la page web de FRESHLY COSMETICS, dans laquelle s'affichera un message de confirmation de commande. C'est à ce moment-là que vous serez débité de votre compte bancaire ou Paypal et que vous recevrez le mail de confirmation de la commande.

6. DROIT DE RÉTRACTATION : DÉCOUVREZ NOTRE POLITIQUE DE RETOUR

Dernière actualisation 22/06/2020

Vous avez changé d'avis ? Puis-je retourner ma commande ? Le retour est très facile !

Il suffit de nous retourner les produits de votre choix dans l'état où vous les avez reçus, c'est-à-dire fermés et dans leur emballage d'origine, dans un délai de 60 jours à compter de la date de livraison. Rappelez-vous que seuls les packs complets seront acceptés ! Les retours restent gratuits. *Pour les commandes passées entre le 1er novembre et le 31 décembre, le délai de retour est prolongé jusqu'au 4 mars 2022.

A réception des produits retournés, nous vérifions leur état puis nous prenons contact avec vous pour le remboursement. Freshly Cosmetics vous remboursera le montant total des produits reçus, mais pas les frais d'expédition de la commande initiale.

Pour nous permettre de procéder au remboursement, complétez ce formulaire ou envoyez-nous un e-mail à hello@freshlycosmetics.com en nous communiquant les détails de votre commande et nous vous indiquerons comment procéder.

Une fois que nous aurons reçu les produits retournés, une vérification sera faite avant de procéder au remboursement. Dans ces cas, dans un délai de 14 jours, nous vous rembourserons le montant que vous avez payé pour le(s) produit(s) retourné(s) (y compris, le cas échéant, les frais d'expédition initiaux). Le remboursement sera effectué par le même mode de paiement que celui que vous avez choisi lors de votre commande.

Si vous avez un Freshly Store près de chez vous, vous pouvez retourner les produits au Freshly Store. N'oubliez pas que les emballages sont considérés comme un produit unique et que seule une partie d'entre eux peut être retournée.

Nous ne remboursons pas dans les cas suivants :

- Les produits endommagés en raison d'une mauvaise utilisation ou d'une négligence.
- Les produits qui ne sont pas achetés sur le site web.
- Produits usagés, dont l'emballage a été ouvert et/ou altéré.

Garantie du produit en cas de défaut ou de non-conformité à la référence d'achat

Nous nous chargeons de tout le processus qui est très facile et n'engendre aucun coût supplémentaire afin que vous puissiez profiter de nos produits au mieux. Envoyez-nous un mail à l'adresse hello@freshlycosmetics.com avec les données de la commande et une photographie des produits reçus, afin que nous puissions l'analyser.

A la réception des produits retournés, nous les analyserons à travers un contrôle de qualité.

- Si le contrôle de qualité confirme la non conformité ou les défauts du produit retourné, nous vous contacterons pour vous confirmer que nous avons enclenché le remboursement. Vous le recevrez dans un délai maximal de 14 jours ouvrés, nous vous rembourserons : le montant du/des produit/s retournés, les frais de livraison et les frais d'envoi pour le retour. Le remboursement sera effectué sur la même méthode de paiement que vous avez choisie lors de la finalisation de la commande.
- Si à travers le contrôle de qualité, nous ne détectons aucune non conformité ou aucun défaut de fabrication, nous vous rembourserons le montant du produit ainsi que les frais de livraison. Dans ce cas, le client devra prendre en charge les frais d'envoi qui peuvent être générés par le renvoi.

7. ANNULATIONS DES COMMANDES

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

Si vous souhaitez annuler la commande, vous devez nous le communiquer le plus rapidement possible par chat, téléphone ou en nous envoyant un mail à l'adresse hello@freshlycosmetics.com.

Si la commande n'a pas encore été traitée, nous pouvons l'annuler ou vous rembourser de la totalité du montant d'achat. Si, au contraire, la commande a déjà été traitée ou a déjà été envoyée, vous devrez suivre le processus de retour.

8. INFORMATION SUR LE TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

Si vous souhaitez connaître la façon dont nous traitons les données personnelles que nous récoltons à travers notre page web, vous pouvez consulter notre [Politique de Cookies](#) ainsi que notre [Politique de Confidentialité](#).

9. DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

Les présentes conditions de vente seront interprétées conformément aux règles du droit espagnol. Toutefois, la loi du pays dans lequel vous résidez peut contenir des règles plus favorables, auxquelles vous pouvez adhérer.

Pour la résolution des conflits pouvant découler de l'interprétation, de la validité et de l'exécution des présentes conditions de vente, si vous êtes résident ou citoyen de l'Union européenne, vous pouvez vous rendre sur la plateforme en ligne de la Commission européenne pour la résolution des litiges, via le lien suivant :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

Vous pouvez également vous adresser aux cours de justice qui sont compétentes en vertu du droit applicable.