

Conditions générales de vente

Date de dernière mise à jour des Conditions Générales de Vente : 02/08/2010

Il est préalablement précisé que les présentes conditions régissent exclusivement les ventes par la SARL Alexander Winter dont le nom commercial est « RCOLORS» sur le site internet www.rcolors.com, de produits cosmétiques (ci-après désigné le Site)

Article 1 – Acceptation des Conditions d'utilisation et limites du serveur diagnostic coloration

Le client déclare accepter les points suivants et en particulier reconnaître :

- que le client est le seul responsable de l'usage qu'il fait des informations. En conséquence "rcolors.com" ne pourra être tenu du fait d'une obligation expresse ou tacite, comme civilement responsable envers le client de quelconques dommages directs ou indirects découlant de l'utilisation desdites informations.
- que le diagnostic personnalisé sera le résultat de ses différentes sélections. EN AUCUN CAS, notre société ne pourra être inquiétée ou tenue responsable d'incident ou d'un résultat non conforme à ses souhaits.
- que les diagnostics proposés sur le site "www.rcolors.com" sont des aides. A ce titre, il appartient au client d'adapter ces aides aux caractéristiques précises et concrètes de sa situation. Les diagnostics proposés constituent une aide à la réalisation de sa coloration cheveux, MAIS il est EXPRESSEMENT rappelé que cette aide ne saurait se substituer aux conseils des professionnels de la coiffure.
- que le client s'interdit dès à présent de poursuivre l'éditeur de ce service sur toute action judiciaire.

Article 1Bis – Acceptation des Conditions Générales de Vente

Le client déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions générales de vente avant la passation de sa commande. La validation de la commande vaut donc acceptation de ces Conditions Générales de Vente. Sauf preuve contraire, les données enregistrées par RCOLORS constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées par RCOLORS et le client.

Article 2 - Commande

Le client remplit sous sa seule responsabilité le bon de commande en ligne en précisant les références des produits choisis et leur quantité. Le client précisera également son nom (ou éventuellement son numéro de client) et l'adresse de livraison.

En cas d'erreur de saisie, RCOLORS ne saurait être tenue responsable des conséquences en terme de retard ou d'impossibilité de livraison. Tous les frais liés à la réexpédition des produits dus à une erreur de saisie du client seront à la charge exclusive du client.

Le client pourra vérifier le détail de sa commande et le prix total avant son envoi à RCOLORS. Le client a la possibilité de modifier, voire d'annuler sa commande avant son envoi à RCOLORS.

RCOLORS accusera réception de la commande par l'envoi au client d'un courriel à l'adresse figurant sur le bon de commande.

La commande ne sera définitive qu'après paiement par carte bancaire sur le Site ou après encaissement du chèque en cas de paiement par chèque bancaire.

RCOLORS se réserve le droit de refuser une commande si un litige de paiement est en cours avec le client ou si ce dernier n'a pas réglé une commande en cours.

Les informations contractuelles feront l'objet d'une confirmation écrite adressée au plus tard au moment de la livraison du produit.

Article 3 - Disponibilité

Les offres de produits et de prix sont valables tant qu'ils sont visibles sur le Site et dans la limite des stocks disponibles. Dans l'éventualité d'une indisponibilité de produit après passation de la commande, le client en sera informé par courriel aux coordonnées indiquées sur le bon de commande. RCOLORS pourra proposer au client un produit similaire à un prix identique. Si le client refuse le produit de substitution, il pourra alors annuler sa commande en adressant un courriel à RCOLORS à l'adresse suivante : contact@rcolors.com. Si un chèque a été adressé à RCOLORS, RCOLORS retournera le chèque au client par voie postale. Si le compte bancaire du client a été débité, RCOLORS adressera un chèque au client. Le client sera remboursé dans un délai maximum de 30 jours à compter de son refus d'un produit de substitution.

Article 4 - Produits

Le client est informé que des différences peuvent exister entre les photos des produits figurant sur le Site et les produits eux-mêmes (couleur, taille...).

Article 5 - Prix

Les prix de nos produits sont indiqués sur le Site en euros, TTC **hors participation aux frais de traitement et d'expédition (voir Article 6 Livraison /délais et coûts).**

Le client est informé des coûts de traitement de la commande et des frais de livraison lors de sa commande sur le Site.

RCOLORS se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais le produit sera facturé au client sur la base du tarif en vigueur au moment de sa validation de commande. **Le produit demeure la propriété de RCOLORS jusqu'au complet encaissement du prix par RCOLORS.**

Article 6 - Livraison/Délais

Les produits achetés sur le Site ne sont livrés qu'en France métropolitaine (à l'exclusion de la Corse). Les conditions de livraison des produits sont décrites ci-dessous ; le client est informé que RCOLORS se réserve le droit de choisir le mode de transport le plus adapté en fonction de la nature du produit, de son poids et de son volume.

Les délais moyens de livraison sont entre 3 à 4 jours ouvrés à compter de la validation du paiement si passer avant 12H et 5 jours ouvrés à compter de la validation du paiement si passer après 12H. Ces délais sont des délais moyens correspondant aux services utilisés.

Article 7 – Vérification des colis à la livraison

Le client doit vérifier dès la livraison du produit tous dommages apparents. En cas de dommages apparents (par exemple : colis endommagé, déjà ouvert...), le client pourra refuser le produit ou l'accepter avec réserve. Le client devra confirmer le refus du colis ou les réserves au plus tard dans les trois jours ouvrés de la livraison par courrier simple à RCOLORS au service Commandes, 8 rue Lucien Fromage 76160 DARNETAL. Pour obtenir le remplacement et/ou le remboursement du produit, le client devra se conformer à la procédure décrite dans l'article 16 ci-après.

Article 8 - Paiement

Le paiement d'un produit sur le Site est effectué soit par PAYPAL sur le Site ou soit par envoi d'un chèque, en remplissant le bon de commande en suivant les indications précises puis en payant par le site de transaction sécurisé. Le débit de la carte est effectué dès l'envoi de l'accusé de réception de la commande.

Article 9 - Droit de rétractation

Conformément aux dispositions légales en vigueur, le client dispose d'un délai de 7 jours à compter de la livraison du produit pour exercer son droit de rétractation auprès de RCOLORS sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité. En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix du ou des produits achetés (hors frais d'envoi) seront remboursés au client, **les frais de retour restant à la charge du client.** Le client devra informer RCOLORS par courriel à l'adresse contact@rcolors.com de sa décision d'exercer son droit de rétractation. RCOLORS informera le client par courriel des modalités d'envoi ou de reprise du produit. Le client sera informé au préalable du coût du retour du produit. Ce coût sera déduit des sommes remboursées au client au titre de son droit de rétractation. Le client est en droit de demander toute justification à RCOLORS concernant le coût de cette reprise. Le produit doit être retourné ou récupéré par RCOLORS dans son état d'origine et complet (emballage, accessoires, notice...) permettant sa recommercialisation à l'état neuf et accompagné de la copie de la facture d'achat.

Les produits en mauvais état ne sont pas repris.

Une fois le produit retourné et jugé conforme par RCOLORS, ce dernier remboursera le client par chèque ou CB dans les 30 jours suivant le retour du produit. Le remboursement sera adressé à l'adresse de facturation indiquée sur le bon de commande.

Article 10 - Sécurisation

Le Site fait l'objet d'un système de sécurisation qui utilise le protocole de sécurisation SSL (Secure Socket Layer) pour crypter les informations bancaires du client. Les informations relatives au système de sécurisation sont décrites dans la rubrique « Informations Légales » du Site. Tout impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire entraînera l'inscription des coordonnées en rapport avec la commande au fichier incident de paiement.

Article 11- Service clientèle

Pour toute information ou question, le Service clientèle de RCOLORS est à la disposition du client :

- par courriel à l'adresse suivante contact@rcolors.com
- par courrier postal à l'adresse suivante pour tout réclamation ou demande d'information :
RCOLORS - Service Clientèle
8 Rue Lucien Fromage - 76160 DARNETAL

Article 12 - Gestion des mots de passe

Le client créera un mot de passe pour accéder à son compte client. Ce mot de passe est personnel et confidentiel. Le client est seul responsable de l'utilisation et de la confidentialité de ce mot de passe. RCOLORS exclut toute responsabilité en cas d'utilisation frauduleuse de ce mot de passe.

Article 13 - Propriété intellectuelle

Tous les textes, commentaires, ouvrages, illustrations, œuvres et images reproduits ou représentés sur le Site sont strictement réservés à RCOLORS au titre du droit d'auteur ainsi qu'au titre de la propriété intellectuelle et pour le monde entier. Toute reproduction ou représentation totale ou partielle du Site ou de tout ou partie des éléments se trouvant sur le Site est strictement interdite.

Article 14 - Responsabilité

Les produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur et aux normes applicables en France. Le client est invité à se reporter au descriptif de chaque produit pour en connaître les caractéristiques précises.

Le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites de l'Internet et en particulier reconnaître :

- que le Client est le seul responsable de l'usage qu'il fait des informations. En conséquence RCOLORS ne pourra être tenu du fait d'une obligation expresse ou tacite, comme civilement responsable envers le Client de quelconques dommages directs ou indirects découlant de l'utilisation desdites informations ;
- que le diagnostic personnalisé sera le résultat des différentes sélections réalisées par le Client, EN AUCUN CAS, notre société ne pourra être inquiétée ou tenue responsable d'incident ou d'un résultat non conforme au souhait dudit Client.
- qu'il appartient au Client de prendre toutes mesures nécessaires pour s'assurer que les caractéristiques techniques de son ordinateur lui permettent la consultation des informations ;
- qu'il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciel de la contamination par d'éventuels virus circulant à travers le site.
- que les diagnostics proposés sur le site www.RCOLORS.com sont des aides. A ce titre, il appartient au client d'adapter ces aides aux caractéristiques précises et concrètes de sa situation. Les diagnostics proposés constituent une aide à la réalisation de sa coloration cheveux, mais il est expressément rappelé que cette aide ne saurait se substituer aux conseils d'un professionnel de la coiffure.
- que le Client s'interdit dès à présent de poursuivre l'éditeur de ce service sur toute action judiciaire. RCOLORS n'encourra aucune responsabilité pour tous dommages indirects du fait des présentes, perte d'exploitation, perte de profit, perte de chance, pertes de données et fichiers, qui pourraient survenir du fait de l'achat d'un produit sur le Site.

Article 15 - Force majeure

RCOLORS ne saurait être tenue responsable en cas d'inexécution de ses obligations en cas de force majeure. De convention expresse sont notamment considérés comme des cas de force majeure les grèves au sein de RCOLORS ou de ses sous-traitants ou prestataires (notamment des transporteurs), le vol, l'incendie, les catastrophes naturelles.

Article 16 - Non-conformité d'un produit à la livraison

Si le produit livré ne correspond pas au produit commandé ou si le produit arrive endommagé à la livraison chez le client, RCOLORS s'engage à procéder à son choix au remplacement du produit ou à son remboursement, sans frais pour le client. Le client devra informer RCOLORS du refus de livraison ou du défaut de conformité à la livraison en adressant un courriel à l'adresse suivante contact@RCOLORS.com. **Ce courriel doit être adressé à RCOLORS dans les 48 heures de la livraison (ou du refus de livraison) du produit.** Le client devra préciser dans ce courriel le produit concerné (n° de référence) ainsi que les causes du refus de livraison ou de la réclamation.

Le client devra en plus de l'envoi du courriel à RCOLORS se conformer à la procédure décrite à l'article 7 ci-dessus concernant la formulation des réserves auprès du transporteur (ou des services concernés). RCOLORS précisera au client par courriel les conditions de retour du produit non conforme. Tout retour d'un produit par le client sera soumis à l'accord préalable de RCOLORS. Un numéro de retour sera affecté par RCOLORS au client.

Le produit non conforme doit être renvoyé ou récupéré par RCOLORS dans l'état où il a été reçu, dans son emballage d'origine avec l'ensemble des éléments et accessoires livrés (mode d'emploi, accessoires divers...). Le client devra également préciser par écrit le numéro du retour attribué par RCOLORS. RCOLORS ne pourra procéder au remboursement ou au remplacement du produit non conforme ou endommagé qu'une fois ledit produit retourné à RCOLORS.

Les frais de retour que pourrait engager le client au titre du retour d'un produit non conforme seront remboursés au client par RCOLORS sur présentation des justificatifs.

Le remboursement sera effectué dans un délai maximum de 30 jours à compter du retour du produit non conforme par chèque adressé au client à l'adresse figurant sur le bon de commande.

Tout autre défaut du produit sera couvert par la garantie commerciale et/ou par la garantie légale, telle que précisées dans les articles 17, 18 et 19 ci-dessous.

Article 17 - Garantie légale des vices cachés

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.

Article 1648 alinéa 1er du Code civil: l'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Article 20 - Droit applicable - Litiges

Le présent contrat est soumis à la loi française

Rubrique : Informations Légales

Informations sur la société

Le présent Site est la propriété de la Société Alexander Winter (nom commercial RCOLORS)

Siège social : 8 Rue Lucien Fromage 76160 DARNETAL

Adresse de courrier électronique : contact@rcolors.com

SARL Alexander Winter au capital de 6000 Euros

Immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de ROUEN sous le numéro SIRET 47794499500026

Directeur de la publication : HIS Claudine

Validité des offres

Les informations sur la disponibilité des modèles sur le Site sont actualisées en permanence.

Les offres de produits et de prix sont valables tant qu'elles sont visibles sur le Site.

Sécurité et confidentialité

Les données peuvent être transmises à des sociétés tierces chargées du suivi des commandes et/ou de la gestion des moyens de paiement. Ces données sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires et ainsi que pour permettre à RCOLORS d'améliorer et personnaliser les services proposés au client.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant. Pour exercer ce droit, le client doit écrire par courrier au Service clientèle RCOLORS, 8 Rue Lucien Fromage 76160 DARNETAL, en indiquant son nom, prénom, e-mail adresse.

Les données relatives au client ne sont ni cédées ni louées à un tiers. Elles pourront néanmoins être utilisées pour adresser au client des informations sur des produits analogues à ceux fournis précédemment. Le client pourra s'opposer sans frais à ces envois en écrivant à RCOLORS au service Commandes, 8 rue Lucien Fromage 76160 DARNETAL. Pour naviguer sur le Site, le client doit avoir paramétré son navigateur pour qu'il accepte les "cookies session" ou "cookies temporaires". Ce cookie a pour but de permettre l'achat et est détruit dès la fin de la visite du client. Il ne s'agit pas de "cookies persistants" dont RCOLORS s'interdit l'usage.

Lutte contre la fraude aux moyens de paiement sur internet et demande de justificatifs

Par souci de limiter les fraudes, RCOLORS peut être amenée à demander au client tous les justificatifs nécessaires à l'exécution de la commande (pièces d'identité, justificatifs de domicile...). Ces demandes seront effectuées par courriel. Le refus par le client de fournir ces documents entraînera l'annulation de la commande. Le délai de transmission à RCOLORS des pièces sollicitées peut décaler d'autant la livraison du produit commandé.