
Conditions Générales de Vente applicables pour un achat réalisé sur www.nocibe.fr

Table des matières

Article 1. Champs d'application.....	2
Article 2. Déroulé d'une commande.....	2
Article 3. Les prix	3
Article 4. Paiement	3
4.1. Moyens de paiement acceptés sur www.nocibe.fr	3
4.1.1. Cartes Bancaires :.....	3
4.1.2. Cartes cadeaux :.....	3
4.1.3. PayPal :	4
4.2. Modalités de paiement.....	4
4.3. Sécurité des opérations de paiement.....	4
Article 5. Livraison et réception	4
5.1. Informations générales.....	4
5.2. Modes de livraison	5
5.2.1. Livraisons à domicile : Colissimo suivi / Chronopost	5
5.2.2. Livraisons en magasin	5
5.2.2.1. Livraison en magasin	5
5.2.2.2. « Click & Collect 1h »	6
5.2.3. Livraison en points de retrait	6
5.2.4. Autres moyens de livraison : livraison par coursier	6
5.3. Réception de la commande	6
5.4 Procédures en cas de colis endommagé, produit manquant ou produit endommagé.....	6
Article 6. Rétractation, remboursements et retours,	7
Article 7. Garanties légales.....	8
7.1. Garantie légale de conformité	8
7.2. Garantie des vices cachés	8
Article 8. Accessoires électriques	9
Article 9. Service Clientèle.....	9
Article 10. Réserve de propriété.....	9
Article 11. Droit de propriété intellectuelle	9
Article 12. Données Personnelles	9
Article 13. Responsabilité	9
13.1. Limitation de responsabilité	9
13.2. Capacité de l'Acheteur	9
Article 14. Loi applicable et juridiction compétente	9
14.1. Loi applicable.....	9
14.2. Médiation.....	10
Annexe 1 : modèle de formulaire type de rétractation.....	11

Retrouvez l'ensemble de nos Conditions Générales de Vente sur www.nocibe.fr

Article 1. Champs d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après désignées « CGV ») ont pour objet de régir l'ensemble des relations contractuelles entre la société GROUPE NOCIBE, SAS au capital de 274 390 780 euros dont le siège est situé : 2 rue de Ticléni – 59493 VILLENEUVE D'ASCQ -France- - RCS LILLE METROPOLE B 451 489 017 - N°TVA intracommunautaire FR94 451 489 017 et pour identifiant unique pour la Responsabilité Elargie du Producteur (REP) Emballages : 503194: FR212487_01ULVC (Contrat Citeo de janvier 2022)-(ci-après désignée "GN") et les clients (ci-après désignés "Acheteur") passant commande sur le site www.nocibe.fr (ci-après désigné "Site") ou sur les Applications Mobiles. Des conditions générales de vente spécifiques s'appliquent à la vente de produits réalisée dans les magasins physiques.

Ces CGV ont pour objet :

- de préciser les conditions et modalités des ventes en ligne proposées par GN et de livraison des produits commandés sur le Site,
- informer l'Acheteur sur ses droits et ses obligations dans le cadre de la vente en ligne de ces produits.

Ces CGV s'appliquent, sans restriction ni réserves, à l'ensemble des ventes de tous les produits, cartes cadeaux et cartes instituts, proposés sur le Site accessible :

- via le réseau Internet, à l'adresse www.nocibe.fr. La mise en place des moyens informatiques nécessaires permettant l'accès au Site et les frais d'accès sont à votre charge.
- via les plateformes d'application mobile sous la forme d'une application mobile.

Toute passation de commande par le biais du Site par l'Acheteur implique son acceptation sans réserve des CGV. A cet effet, l'Acheteur confirme accepter l'ensemble des CGV et en avoir pris connaissance lorsque ce dernier coche la case « **J'accepte** » au moment de la passation de sa commande.

GN se réserve la possibilité de modifier à tout moment les présentes CGV pour le futur. Il incombe à l'Acheteur de faire une lecture attentive des CGV applicables au moment considéré à chaque nouvelle commande. Les CGV applicables à la Commande sont celles acceptées par l'Acheteur au moment où il passe commande.

Les CGV en vigueur sont accessibles à tout moment sur le Site et prévalent sur tout autre version antérieure ou tout autre document contradictoire. Les CGV sont complétées par la charte de « [Politique Générale de Protections des données personnelles](#) ».

Article 2. Déroulé d'une commande

Le processus ci-dessous décrit le déroulé de la commande du/des produits sélectionnés par l'Acheteur (ci-après les « Produits »).

L'identification de l'Acheteur :

L'identification de l'Acheteur peut être réalisée directement après la sélection des Produits ou via son compte client Nocibé (ci-après le « Compte »).

L'ouverture d'un Compte nécessite de renseigner une adresse de courrier électronique valide et un mot de passe (ci-après les « Identifiants »). Ces identifiants sont personnels à l'Acheteur et devront être tenus confidentiels. Lors de la première commande, un compte de fidélité est automatiquement créé et des points de fidélité crédités. Vous avez la possibilité à tout moment de retirer une carte de fidélité physiquement dans l'une des parfumeries GN.

L'Acheteur accède au Site et peut ajouter dans son panier les produits qu'il souhaite commander. Il a ensuite accès au contenu de son panier comprenant l'ensemble des Produits qu'il a ajoutés. L'Acheteur devra alors procéder à son identification. Dans ce cadre, l'Acheteur s'engage à fournir à GN des informations fiables et exactes, permettant à GN d'exécuter l'ensemble de ses obligations contractuelles. La responsabilité de GN ne peut pas être engagée dans l'hypothèse où les informations fournies par l'Acheteur se révéleraient totalement ou partiellement fausses et/ou incomplètes.

Dans cette situation ou en cas de défaut de paiement ou de tout autre irrégularité sur le compte de l'Acheteur, GN se réserve le droit de procéder à l'annulation de la commande et/ou de supprimer le compte utilisateur de l'Acheteur.

L'identification de l'expéditeur des produits :

Les produits vendus sur le Site sont vendus par GN en son nom et pour son compte.

Certains produits que GN expose sur son Site sont stockés chez ses Fournisseurs partenaires (ci-après « Partenaire »).

Pour ce type de produits, GN n'est pas à l'origine de l'expédition des produits achetés par le consommateur final. L'expéditeur est alors le Partenaire. Le vendeur reste néanmoins GN qui acquiert la propriété des produits avant de les revendre à l'Acheteur.

Passation de la commande par l'Acheteur :

Après que l'Acheteur a mis les produits qu'il souhaite commander dans le panier et qu'il a renseigné ses données d'identification, un récapitulatif de la commande est alors présenté à l'Acheteur, lui permettant de vérifier le détail de sa commande et de procéder à la correction d'éventuelles erreurs.

Un service d'emballage des Produits peut être proposé gratuitement ainsi que l'insertion d'un message personnalisé pour le destinataire du cadeau. L'emballage cadeau se limite à un emballage par colis. Les Produits seront glissés dans une boîte cadeau ou un pochon. Les Produits d'une même commande ne peuvent pas être emballés individuellement. L'emballage cadeau sera choisi selon la taille des Produits présents dans le colis. Les cartes cadeaux et institut, sont personnalisées et pré-emballées dans des pochettes cadeau. L'emballage cadeau n'est pas garanti

pour les commandes Click&Collect 1H (service en magasin sur demande après vérification de la conformité de votre commande) et Livraison par coursier.

Si l'Acheteur en a exprimé la demande, deux échantillons, choisis par GN, seront remis à l'Acheteur dans son colis (Hors livraison Click&Collect 1H et Livraison par coursier).

Les possible remise d'échantillons, les cadeaux, ainsi que la possibilité d'avoir recours au service d'emballage ne sont proposés à l'Acheteur que lorsque l'expédition des produits est effectuée par GN, à l'exclusion des produits expédiés par l'un de ses Partenaires.

L'Acheteur devra renseigner et vérifier l'adresse de facturation et de livraison, puis procédera au choix de son mode de livraison et de paiement.

Un numéro de commande sera attribué à l'Acheteur dès qu'il aura payé sa commande.

Confirmation définitive de la commande :

Seule la confirmation du paiement valide définitivement la commande et engage contractuellement GN vis-à-vis de l'Acheteur. La facture sera disponible sur le compte client Nocibé.

L'Acheteur se verra débité du montant de sa commande au moment de l'envoi de cette dernière (sauf en cas de paiement par compte PAYPAL où le débit sera immédiat à compter de la passation de la commande) ou au plus tard dans les 7 jours suivant la confirmation de la commande sur le Site.

Caractéristiques et disponibilités des Produits :

Préalablement à sa commande, l'Acheteur peut, prendre connaissance des caractéristiques essentielles du ou des Produits qu'il désire commander en cliquant sur la fiche Produit. L'Acheteur dispose également de la possibilité de se rendre dans un magasin Nocibé pour obtenir des conseils complémentaires, manipuler, tester et sentir les Produits.

En cas de rupture de produits, l'Acheteur sera averti dans son mail confirmant sa commande.

Le montant total des achats ne peut pas dépasser 3000 euros TTC / commande. Par ailleurs, toute commande anormale, notamment du fait de son montant, volume ou fréquence, pourra être suspendue, justifier la suspension et/ou clôture du compte client et en conséquence la suppression de la carte de Fidélité et des points qui lui sont associés.

En outre, certains Produits Sélectifs font l'objet d'une restriction quantitative par commande et par personne. Si l'Acheteur est une société, une institution ou un comité social et économique ayant qualité de consommateur, il devra préalablement signer le « contrat de vente d'une personne morale ayant qualité de

consommateur » et s'engage à faire respecter les éventuelles restrictions quantitatives.

GN se réserve le droit de modifier à tout moment l'assortiment des Produits proposés à la vente sur son Site, notamment lié aux contraintes en lien avec ses fournisseurs.

Article 3. Les prix

Les prix de vente des Produits proposés sur le Site sont indiqués en euros et « Toute Taxe Comprise » (TTC). Les prix de vente des Produits sur le Site sont ceux en vigueur au moment de la passation de la commande par l'Acheteur.

Les prix sont applicables dans le cadre de la vente à distance.

Les prix ne comprennent pas les frais d'expédition, facturés en supplément du prix des produits achetés. Les frais d'expédition sont indiqués avant la confirmation de la commande par l'Acheteur.

Article 4. Paiement

L'Acheteur assure auprès de GN être détenteur des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de règlement qu'il aura choisi pour régler sa Commande, lors de l'enregistrement de cette dernière.

L'Acheteur se voit proposer plusieurs moyens de paiement sur le Site qui peuvent varier en fonction des Produits commandés, des offres en cours ou du mode de livraison choisi (« Click&Collect », « Coursier », etc...).

4.1. Moyens de paiement acceptés sur www.nocibe.fr

4.1.1. Cartes Bancaires :

Sont acceptées les cartes suivantes : CB, VISA, EUROCARD/MASTERCARD ou AMERICAN EXPRESS (à l'exception de celles émises depuis l'Argentine, le Chili, la Corée du Sud, la Croatie, la Finlande, Hong-Kong, l'Inde, le Japon, le Kazakhstan, Macao, la Malaisie, la Norvège, le Pérou, les Philippines, Singapour, la Suède et Taiwan). Toutes les données saisies lors du paiement par Carte Bancaire sont immédiatement cryptées grâce au protocole SSL et enregistrées sur le serveur de la BNP Paribas. Aucune donnée confidentielle de paiement n'est stockée par GN. Ces informations sont accessibles uniquement à notre partenaire bancaire. A aucun moment, GN n'a accès aux données bancaires de l'Acheteur.

4.1.2. Cartes cadeaux :

Sont admises : la **Carte Cadeau Nocibé** physique, la **e-carte cadeau Nocibé** dématérialisée et la **Carte Cadeau Illicado** (ci-après dénommées « Carte cadeau »). Les conditions d'utilisation sont identiques pour l'ensemble de ces Cartes cadeau, à l'exception de la e-carte cadeau qui n'est utilisable que sur le Site.

La Carte cadeau est utilisable en une ou plusieurs fois sur le Site, à concurrence de son montant créditeur au moment de la commande. Au moment du paiement en Carte cadeau, l'Acheteur sera redirigé vers une page sécurisée de notre partenaire HiPay.

Dans le cas où la Carte Cadeau ne couvrirait pas intégralement le montant de la commande, le solde devra être réglé par carte bancaire (montant minimum de transaction de 1€). Une seule Carte cadeau sera acceptée pour le paiement de la commande de l'Acheteur.

Le paiement par Carte cadeau n'est pas possible pour les Commandes livrées en « Click&Collect » et « Livraison par coursier ».

La transaction sera réalisée de façon sécurisée par le biais du service de paiement de ONEY. L'Acheteur devra conserver sa Carte cadeau jusqu'à la fin de son délai de rétractation (cf [Article 6](#)).

Cas particulier de la Carte Cadeau Nocibé physique : étape d'utilisation de la Carte Cadeau Nocibé au moment de la commande sur le Site :

- 1- L'Acheteur devra indiquer le numéro de la carte cadeau figurant au verso de la carte (19 chiffres)
- 2- Après avoir gratté la zone grisée au verso, l'Acheteur devra renseigner le cryptogramme dans le champ prévu (3 chiffres)

Pour la e-carte cadeau, l'Acheteur recevra deux mails :

- 1- Un mail comprenant le numéro de la carte
- 2- Un autre mail comprenant le cryptogramme

4.1.3. PayPal :

Cette possibilité implique la détention d'un compte PayPal par l'Acheteur. L'Acheteur sera alors redirigé vers une page sécurisée de PayPal.

L'Acheteur devra entrer l'adresse e-mail liée à son compte PayPal et son mot de passe PayPal au moment du règlement de la commande. Les informations financières et personnelles sont cryptées automatiquement lors de l'envoi de toute information sensible vers les serveurs PayPal. Dans le cas d'un retour d'article, le remboursement sera effectué sous forme de recrédit sur le compte PayPal utilisé pour le règlement de la commande d'origine.

Le paiement par PayPal n'est pas possible pour les Commandes livrées en « Click&Collect » et « Livraison par coursier ».

4.2. Modalités de paiement

Les commandes sont payables en euros, TTC et contributions obligatoires comprises et frais de livraison. L'Acheteur prendra en charge les éventuels frais bancaires (y compris dans le cas d'un remboursement).

En cas de défaut de paiement ou paiement partiel de toute somme qui serait due par l'Acheteur, en cas d'incident de paiement, ou en cas de fraude ou tentative de fraude relative à l'utilisation du Site, y compris à l'occasion de commandes antérieures ; GN se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute exécution d'une commande et/ou livraison, quelle que soit sa nature et niveau d'exécution.

4.3. Sécurité des opérations de paiement

Dans le cadre de la lutte contre les fraudes sur Internet, les informations relatives à la commande de l'Acheteur pourront être transmises à tout tiers habilité par la loi ou désigné par GN aux seules fins de vérification de l'identité de l'Acheteur, de la validité de la Commande, du mode de règlement utilisé et de la livraison envisagée.

Afin de lutter contre les usurpations d'identité et tentatives de fraude à la carte bancaire sur le Site, GN fait appel aux services de la société HiPay, immatriculée au RCS de Nanterre sous le n°390 334 225 00096. NF lui transmet ainsi toutes les informations que l'Acheteur a renseigné lors de sa commande jusqu'à son paiement. La société HiPay est chargée de détecter les anomalies.

GN se réserve le droit de procéder à l'annulation de la commande si les vérifications menées devaient révéler la fourniture de données inexactes ou frauduleuses, notamment celles relatives à l'historique du compte client, l'IP et/ou le pays à partir duquel la commande est passée, ou d'autres éléments propres à nos algorithmes ou à ceux de HiPay.

Article 5. Livraison et réception

5.1. Informations générales

On entend par livraison l'ensemble des moyens mis en œuvre pour livrer au destinataire de la commande (ci-après dénommé « **Destinataire** ») les Produits commandés par l'Acheteur.

Les Produits commandés par l'Acheteur seront livrés à l'adresse de livraison indiquée par l'Acheteur lors de sa commande (« **Adresse de livraison** »). La livraison de la commande est possible exclusivement en France métropolitaine, Corse, Monaco et la Belgique. Les livraisons ne pourront pas être réalisées les dimanches et les jours fériés.

La livraison interviendra dans les délais indiqués sur la confirmation de commande que GN aura adressé à l'Acheteur. Les délais de livraison courent à compter de la date de la validation définitive de la commande.

GN s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires pour respecter des délais de livraisons indiquées. En cas d'éléments externes à la volonté de GN (notamment intempéries, périodes de forte influence sur le Site ou Force majeure), les délais de livraison peuvent être rallongés. Dans l'hypothèse où GN serait informée

d'un retard de livraison, GN s'engage à avertir l'Acheteur dans les plus brefs délais.

Modes de livraison applicables pour les livraisons effectuées en France Métropolitaine, Corse et Monaco

Mode de livraison	Délai	Frais de livraison
Livraison en Magasin	3-4 jours	3,95€ - Gratuit pour toute commande supérieure à 40€
Colissimo Suivi	3-4 jours	3,95€ - Gratuit pour toute commande supérieure à 60€
Chronopost	2-3 jours	9,95€ - 6,95€ pour toute commande supérieure à 60€
Click & Collect	1 heures	Gratuit pour toute commande
Livraison par coursier	2 heures	9,95€ - 6,95€ pour toute commande supérieure à 60€
Point de retrait Chrono Relais	2-3 jours	3,95€ - Gratuit pour toute commande supérieure à 60€
Colis privé	3-4 jours	3,95€ - Gratuit pour toute commande supérieure à 60€
Point de retrait Mondial Relay	3-4 jours	3,95€ - Gratuit pour toute commande supérieure à 60€

Mode(s) de livraison applicable(s) pour les livraisons effectuées en Belgique

Il est précisé que GN ne dispose pas de magasins Physiques en Belgique, mais propose les différent(s) mode(s) et conditions de livraison pour la Belgique suivant(s) :

Mode de livraison	Délai	Frais de livraison
Colis privé	3-4 jours	3,95€ - Gratuit pour toute commande supérieure à 60€

Dans le but de faciliter la livraison, l'adresse électronique et le numéro de téléphone transmis par l'Acheteur sont susceptibles d'être apposés sur l'étiquette présente sur le colis à livrer, que le colis soit expédié par GN ou l'un de ses Partenaires.

L'apposition de ces informations vise à faciliter la livraison, et notamment à permettre au transporteur de contacter l'Acheteur.

5.2. Modes de livraison

5.2.1. Livraisons à domicile : Colissimo suivi / Chronopost / Colis privé

Pour la livraison par Colissimo, Chronopost ou Colis privé, le colis est livré à domicile et remis au Destinataire. Le Destinataire est invité à signer le récépissé remis à la livraison. Ce récépissé signé vaut preuve de la livraison par GN, et de la réception des Produits commandés par le Destinataire.

En cas d'absence lors de la livraison, le Destinataire reçoit un avis de passage à présenter au lieu indiqué dans cet avis de passage, muni d'une pièce d'identité valide afin de retirer le colis et ce, dans un délai de quinze jours.

Dans le cas où le Destinataire est dans l'impossibilité de retirer le colis dans le délai indiqué sur l'avis de passage, le colis est retourné à GN. Dans ce cas, l'Acheteur sera remboursé du montant de la Commande et des frais de livraison, par tout moyen, au choix de GN, dès que le colis aura été réceptionné par GN.

5.2.2. Livraisons en magasin

5.2.2.1. Livraison en magasin

La Livraison en magasin consiste pour le Destinataire à venir récupérer son colis, préalablement commandé et payé sur le Site, dans un des magasins proposant ce service GN.

Dès que sa commande est disponible, l'Acheteur reçoit un courrier électronique l'informant que sa commande peut être retirée dans le magasin sélectionné. L'Acheteur dispose d'un délai d'un mois à compter de la réception de ce courrier électronique pour venir retirer son colis. Passé ce délai, la commande sera annulée et l'Acheteur sera remboursé du montant de sa commande en ligne.

Pour retirer son colis, l'Acheteur devra se munir du courrier électronique de confirmation comprenant le numéro de commande et un justificatif d'identité valide correspondant au nom et prénom indiqués sur le courrier électronique de confirmation.

En cas de retrait par un tiers, ce dernier devra être muni d'une pièce d'identité valide, de la copie de la pièce d'identité de l'Acheteur ainsi que du numéro de commande.

5.2.2.2. « Click & Collect 1h »

La livraison en « Click & Collect 1h » permet au Destinataire de venir récupérer son colis, qu'il a préalablement commandé et prépayé sur le Site, dans l'un des magasins GN proposant ce service (payable uniquement en carte bancaire). Ce mode de retrait ne permet pas la remise d'échantillons, de cadeau de marque, de service d'emballage.

Le Click&Collect est conditionné à la disponibilité du (ou des) produit(s) commandé(s) dans le magasin de retrait choisi. La commande est alors confirmée ou infirmée à l'Acheteur dans un délai de 1h à partir de la passation de la commande sur le Site. Les heures et jours de fermeture du magasin sélectionné ne sont pas pris en compte dans le calcul du délai.

En cas d'impossibilité de préparer la commande à l'Acheteur (notamment en raison de ventes en cours dans la parfumerie sélectionnée), l'Acheteur recevra sous ce même délai de 1 heure un courrier électronique l'informant que sa commande ne peut pas être honorée. L'Acheteur est informé qu'il ne sera pas débité et est invité à repasser commande.

Une fois le courrier électronique de confirmation reçu, le Destinataire dispose d'un délai de 8 jours ouvrable pour retirer son colis.

Pour retirer son colis, le Destinataire devra se munir du courrier électronique de confirmation et d'un justificatif d'identité en cours de validité.

En cas de retrait par un tiers, ce dernier devra être muni d'une pièce d'identité valide, de la copie de la pièce d'identité de l'Acheteur de la commande, ainsi que du numéro de commande.

5.2.3. Livraison en points de retrait

Cette livraison permet à l'Acheteur de faire livrer son colis dans le point de retrait qu'il aura sélectionné lors de sa commande.

L'Acheteur reçoit un courrier électronique l'informant de la disponibilité de sa commande au point de retrait souhaité. L'Acheteur dispose d'un délai de 14 jours pour retirer son colis dès la réception du courrier électronique.

Afin de retirer son colis, l'Acheteur devra présenter le courrier électronique susvisé et sa pièce d'identité valide.

En cas de retrait par un tiers, ce dernier devra être muni d'une pièce d'identité valide, de la copie de la pièce d'identité de l'Acheteur ainsi que du numéro de commande.

Passé 14 jours, le colis ne sera plus disponible. L'Acheteur sera alors remboursé du montant de sa commande et des frais de livraison.

5.2.4. Autres moyens de livraison : La livraison par coursier

La Livraison par coursier est un service qui permet une livraison express permettant à l'Acheteur de se faire livrer à l'adresse de son choix (à son domicile ou son lieu de travail par exemple), en prenant rendez-vous sur un créneau de 2h. L'Acheteur sera informé par courriers électronique et Sms de l'état d'avancée de sa livraison.

Ce mode de retrait ne permet pas la remise d'échantillons, de cadeau de marque, de service d'emballage.

En cas d'impossibilité de livraison (par exemple : Destinataire absent), l'Acheteur en sera informé par Sms. L'Acheteur est alors remboursé dans un délai raisonnable, à l'exception des frais de livraison.

5.3. Réception de la commande

Lors de la réception du colis, le Destinataire est invité à vérifier l'état et le contenu du colis, et à signer le récépissé de livraison en portant les éventuelles réserves observées.

La signature apposée sur le récépissé de réception doit correspondre à la signature du Destinataire. Toute vérification pourra être effectuée par GN en cas de doute.

En cas d'anomalies importantes portant sur l'état du colis (colis fortement endommagé, colis ouvert, trace de fuite, ...) ou sur la nature, qualité ou la quantité des produits commandés (produits manquants et/ou produits endommagés), le Destinataire devra suivre impérativement le déroulé des procédures décrites ci-après, qui correspond aux conditions de la Commande, et ce dans un délai de 3 jours à compter de la réception. Le non-respect de la procédure adéquate exclut tout recours à l'égard du transporteur et de GN. Par ailleurs, l'Acheteur ne pourra prétendre à aucun remboursement. L'Acheteur ou le Destinataire ne pourra également prétendre à ce que GN relivre les produits commandés.

La livraison est réputée réalisée dès la mise à disposition du colis en main propre, dans la boîte aux lettres du Destinataire ou lors de son dépôt au sein du point de retrait choisi. L'Acheteur est invité à suivre le bon acheminement de son colis via le service de suivi colis et informer le service postal et le Service Client de GN dès la constatation du dépassement du délai de livraison susmentionné.

En cas de force majeure, GN ne peut être mis en cause ou tenu responsable pour toutes conséquences directes ou indirectes en résultant.

5.4. Procédures en cas de colis endommagé, produit manquant ou produit endommagé

Le Destinataire doit vérifier l'état du colis, ainsi que les quantités, les références et l'état des Produits livrés.

En cas de problème, le Destinataire émettra des réserves au sein du bon de livraison du transporteur.

Le Destinataire s'engage à faire le signalement le plus rapidement possible, mais en tout état de cause dans les 3 jours suivants la livraison, auprès du Service Client Nocibé.

Pour effectuer le signalement, le Destinataire se rapprochera du Service Client :

Au numéro suivant : Du lundi au vendredi, de 8h à 19h



Par message via notre formulaire de contact : [Nous contacter](#)

Pour nous contacter par téléphone depuis la Belgique :

+33 969 39 30 40 au prix d'une communication internationale de votre opérateur.

Le Service Clients GN se chargera de traiter votre demande de retour et le cas échéant, pourra demander toute information complémentaire, et/ou procéder à toute vérification nécessaire.

5.5. Livraison et réception des produits par un Partenaire

A l'exception des conditions indiquées dans le présent paragraphe 5.5, toutes les indications prévues ci-dessus quant à la livraison et la réception (article 5) sont applicables.

Les conditions de livraison varient selon que le produit commandé est expédié par GN ou par l'un de ses Partenaires.

L'Acheteur peut voir dans la description du produit si celui-ci est livré par GN ou par l'un de ses Partenaires.

Seule la livraison standard à domicile est possible lorsque les produits sont expédiés par un Partenaire.

Les produits expédiés par un Partenaire font l'objet d'un colis spécifique par Partenaire.

Les transporteurs en relation avec les Partenaires pour l'envoi des colis sont susceptibles de différer de ceux mentionnés à l'article 5.1, de même que les frais et délais de livraison.

Article 6. Rétractation, remboursements et retours

Conformément à l'article L221-18 et suivants du code de la consommation, l'Acheteur peut exercer son droit de rétractation sans motivation de motifs à compter de la réception de sa commande, ou de la mise à disposition de celle-ci au tiers de son choix.

Dans le cadre de sa politique commerciale, GN augmente le délai du droit de rétractation à 30 jours à compter de la date de réception de la commande ou de la mise à disposition de celle-ci (sauf pour les cartes cadeaux et cartes instituts où le délai reste à 14 jours : voir conditions ci-après)

Conformément à l'article L221-28 du code de la consommation, l'Acheteur ne pourra pas exercer son droit de rétractation pour certains produits et notamment pour :

- Des biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé (exemple : rouges à lèvres).

Sous réserve du respect des présentes conditions en termes de délai, d'état des produits et de modalités de retour des produits, l'Acheteur obtiendra un remboursement des produits retournés et le cas échéant, des frais de livraison afférents. Conformément à l'article L221-24 du code de la consommation. GN s'engage à rembourser l'Acheteur selon le mode de paiement utilisé pour la transaction initiale ou tout autre moyen après accord de l'Acheteur.

- Modalités d'exercice du droit de rétractation

Modalités communes à tous les modes de retours

L'Acheteur ne pourra exercer son droit de rétractation qu'à compter de la réception de sa commande.

Le(s) produit(s) pour lequel(s) l'Acheteur souhaite exercer son droit de rétractation devra(ont) être remis et/ou renvoyé(s) dans un état propre à une nouvelle commercialisation (produits en parfait état, dans leur emballage d'origine, non utilisé ou dégradé, accompagnés des accessoires, échantillons, notice...).

Si l'Acheteur a bénéficié sur le Site d'une offre contre achat, lui donnant droit, sous conditions, à un ou plusieurs produit(s) offert(s) en contrepartie de sa Commande et, que du fait de l'exercice de son droit de rétractation, ce dernier n'est plus éligible à l'offre en question ; l'Acheteur devra alors adresser le(s) produit(s) qu'il souhaite retourner accompagné(s) du ou des produit(s) offert(s) reçu(s) en contrepartie de la Commande du ou des produit(s) retourné(s).

La responsabilité de l'Acheteur pourra être engagée en cas de dépréciation du produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et, le cas échéant, le bon fonctionnement des produits.

GN s'engage, sous réserve du respect des conditions évoquées ci-dessus, à rembourser l'Acheteur dès la récupération des produits.

Si la commande de l'Acheteur comporte des frais de livraison, l'Acheteur est invité à effectuer son retour en utilisant la procédure relative au retours effectués par voie postale.

Les retours effectués directement en magasin

Ce process de retour n'est utilisable que pour les commandes livrées en France métropolitaine, Corse, Monaco.

Pour les produits ayant été expédiés par GN, l'Acheteur peut exercer son droit de rétractation auprès d'un des magasins NF (à l'exclusion des magasins franchisés dont la liste figure ici). Ainsi, sur présentation d'un justificatif de la commande et du bon de livraison, et contre remise du/des Produit(s) dans les conditions précisées ci-dessus, le magasin procédera au remboursement du/des produits retourné(s).

Les retours en magasin ne sont pas possibles pour les produits ayant été expédiés par un Partenaire. Pour ces produits, les retours devront être effectués directement auprès du Partenaire concerné.

Les retours effectués par voie postale

Ce process de retour est utilisable pour les commandes livrées en France métropolitaine, Corse, Monaco et est l'unique mode de retour des commandes livrées en Belgique

Les frais de retour du/des produit(s) et les risques inhérents au retour des produits sont à la charge de l'Acheteur.

Aussi, l'Acheteur devra informer GN de sa volonté de se rétracter dans le délai de 30 jours suivant la réception de la Commande, par l'un des moyens mis à sa disposition :

- via le formulaire de contact : [Nous contacter](#)
- en renvoyant le formulaire de rétractation (présent au sein de la Commande de l'Acheteur ou téléchargeable en annexe des CGV et par son envoi à l'adresse suivante :

Service Relation Clients – Droit rétractation

SAS Groupe Nocibé
2 rue de Tieléni
59658 Villeneuve d'Ascq

Un bon de retour sera adressé par GN à l'Acheteur. Ce bon de retour facilite le traitement du retour par GN.

Pour les produits ayant été expédiés par GN, l'Acheteur s'engage à retourner les produits concernés à l'adresse indiquée sur le formulaire de rétractation (adresse ci-après) et ce dans un délai maximum de 14 jours à compter de la date à laquelle l'Acheteur a informé GN de sa volonté de se rétracter. Les retours envoyés au-delà de ce délai ne seront pas acceptés.

Adresse où il convient de renvoyer les produits :

GEODIS LOGISTICS NORD

396 Rue de Bruxelles
Bat. DC1
62138 DOUVIRIN

Les produits devront en outre être accompagnés du bon de retour, ou d'une copie du formulaire de rétractation dûment complété ou, à défaut devront être accompagné de tout document faisant référence au numéro de la commande initiale.

Les produits ayant été expédiés par un Partenaire doivent être renvoyés au Partenaire concerné. Pour cela, l'Acheteur doit utiliser l'étiquette préaffranchie prévue à cet effet et comprise dans le colis livré.

Le cas spécifique des Cartes Cadeaux et Instituts Dans le cas d'un achat d'une carte cadeau sur le Site, l'Acheteur pourra exercer ce droit de rétractation dans le délai de 14 jours, sous réserve que la carte cadeau n'ait pas été utilisée (même partiellement) avant l'expiration du délai. Dans l'hypothèse où l'Acheteur souhaite exercer son droit de rétractation, il est invité à se rapprocher du Service Client Nocibé par voie postale à l'adresse postale Groupe Nocibé, Service Relation Clients TAS 83000 59675 WASQUEHAL CEDEX ou par téléphone, du lundi au vendredi, de 8h à 19H, au numéro suivant :

Pour nous contacter par téléphone depuis la Belgique : +33 969 39 30 40 au prix d'une communication internationale de votre opérateur.

Article 7. Garanties légales

7.1. Garantie légale de conformité

GN est tenue des défauts de conformité du Produit, dans les conditions des articles L211-4 et suivants du Code de la consommation.

Sous réserve de la présentation d'une preuve d'achat, l'Acheteur dispose d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du Produit pour faire valoir la garantie légale de conformité. Pour les 24 premiers mois suivant la délivrance du Produit, l'Acheteur est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité, l'apport de la preuve pesant sur GN.

En cas de défaut de conformité, l'Acheteur aura le choix entre la réparation et le remplacement du Produit. Dans le cas où le choix de l'Acheteur entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité proposée, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut ; GN se réserve le droit de ne pas procéder selon le choix de l'Acheteur.

Si aucune des solutions envisagées ne peut être mise en œuvre dans le mois suivant la réclamation, l'Acheteur a la possibilité de demander une diminution du prix ou un remboursement. Dans le cas où le défaut de conformité est mineur, l'Acheteur ne pourra bénéficier du remboursement.

7.2. Garantie des vices cachés

GN est tenue des vices cachés du Produit dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil. Sous réserve de la présentation d'une preuve d'achat, l'Acheteur pourra faire valoir la garantie des vices cachés dans un délai de 2 ans.

L'Acheteur devra apporter la preuve que le vice était non apparent, existait lors de l'achat et rend le produit impropre à l'usage auquel il est destiné, ou diminue très fortement cet usage.

Sous réserve de l'apport de cette preuve, l'Acheteur pourra choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente, conformément à l'article 1644 du Code civil.

La garantie des vices cachés et la garantie légale de conformité s'appliquent indépendamment des éventuelles autres mécaniques commerciales de reprise des produits de GN.

Article 8. Accessoires électriques

En vertu de l'article R543-180 du code de l'environnement, en cas de vente d'un équipement électrique ou électronique, le magasin reprend gratuitement les équipements électriques et électroniques usagés, dans la limite de la quantité et du type de produit vendu.

L'Acheteur est invité à se rendre en magasin pour procéder à la reprise.

Article 9. Service Clientèle

Pour tout problème dans le cadre de votre commande, le Service Client se tient à votre disposition.

Par voie postale :

Groupe Nocibé
SERVICE RELATION CLIENTS
TSA 83000
59675 WASQUEHAL CEDEX

Au numéro suivant : Du lundi au vendredi, de 8h à 19h



Pour nous contacter par téléphone depuis la Belgique : +33 969 39 30 40 au prix d'une communication internationale de votre opérateur.

Par message via notre formulaire de contact : [Nous contacter](#)

Article 10. Réserve de propriété

GN conserve la propriété pleine et entière des produits vendus jusqu'au parfait encaissement du prix, en principal, frais et taxes compris. Le défaut de paiement pourra entraîner la revendication des Produits.

Le transfert des risques de perte ou de détérioration est opéré entre les mains de l'Acheteur à compter de la livraison des Produits.

Article 11. Droit de propriété intellectuelle

Le Site et tous ses éléments s'y trouvant (marque, dessins, logos, modèles, etc...) sont soit la propriété exclusive de GN, soit GN en détient les droits. Toute reproduction totale ou partielle est interdite.

Article 12. Données Personnelles

GN attache une grande importance à la protection et au respect de la vie privée de ses Clients et de leurs données personnelles.

La Politique Générale de Protection des Données Personnelles de GN est disponible sur son Site à l'adresse suivante : <https://www.nocibe.fr/rgpd-1-1853.cd.html>. **L'Acheteur est invité à prendre connaissance de cette politique en matière de protection des données.**

Les données personnelles de l'Acheteur collectées et conservées par GN dans le cadre de toute commande ont pour but la bonne gestion des commandes, des livraisons et factures.

GN se réserve la possibilité d'utiliser à des fins commerciales les données transmises par l'Acheteur si celui-ci l'accepte lors de l'inscription sur le Site en cochant les mentions suivantes : « *Je souhaite recevoir les offres de Nocibé* » et « *Je souhaite m'abonner à la newsletter des partenaires Nocibé* ». Dans le cas contraire, l'Acheteur y renonce .

Article 13. Responsabilité

13.1. Limitation de responsabilité

La responsabilité de GN ne peut être engagée lorsque l'Acheteur ne respecte pas, en tout ou partie, les CGV, ou en cas de fait imprévisible d'un tiers ou en cas de Force majeure tel que défini par les juridictions françaises.

GN décline toute responsabilité quant aux dommages directs et/ou indirects, qu'ils soient prévisibles ou non, causés à l'occasion de l'utilisation du site.

13.2. Capacité de l'Acheteur

L'Acheteur déclare avoir la pleine capacité juridique, lui permettant de s'engager au titre des présentes CGV. GN n'est pas tenu de vérifier de la capacité des visiteurs et des Acheteurs sur son Site.

Si un Acheteur ne disposant pas de la capacité juridique est amené à commander des Produits sur le Site de GN, ses responsables légaux auront à assumer l'entière responsabilité de la commande et devront notamment honorer le prix de cette dernière.

Article 14. Loi applicable et juridiction compétente

14.1. Loi applicable

Les CGV sont soumises à la loi française. Tout litige relatif à l'existence, l'interprétation, l'exécution ou la rupture du contrat conclu entre GN et l'acheteur, même en cas de pluralité de défendeurs, sera, à défaut d'accord amiable, de la compétence exclusive des tribunaux français compétents en application des règles édictées par le code de procédure civile français.

Par dérogation, **et pour les commandes livrées en Belgique**, les Commandes sont soumises au droit français sous réserve des dispositions impératives belges qui viendront en remplacement des règles françaises en cas de contradiction. Par ailleurs, tout litige relatif à l'existence l'interprétation, l'exécution ou la rupture du

contrat conclu entre GN et l'Acheteur, même en cas de pluralité de défendeurs, pourra être, à défaut d'accord amiable, de la compétence des tribunaux belges.

14.2. Médiation

L'Acheteur est informé de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle en adressant une réclamation écrite au service de médiation FEVAD, pour toute réclamation liée à un achat sur le Site introduite au cours des 12 derniers mois.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, GN adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes :



Médiateur du e-commerce de la FEVAD
60 Rue La Boétie
75008 Paris
[FEVAD](#)

Après démarche préalable écrite de l'Acheteur auprès du service clientèle de GN, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, cliquer [ici](#).

Pour les livraisons effectuées en Belgique, toute plainte peut également être introduite au :

Service de médiation pour les consommateurs
Boulevard du Roi Albert II, 8, Bte 1
1000 Bruxelles
Tél. : 02/702.52.20
Fax. : 02/808.71.29
E-mail : contact@mediationconsommateur.be

La solution proposée par le Médiateur ne s'impose pas aux Parties, qui restent libres à tout moment de sortir du processus de médiation.

Pour obtenir plus d'informations sur le règlement extrajudiciaire des litiges et la plateforme de règlement en ligne des litiges, l'Acheteur peut également consulter le site : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

Annexe 1 : Modèle de formulaire de rétractation pour les colis livrés par GN

(Pour les Produits ayant été livré par un Partenaire, merci de lui restituer directement, en utilisant le formulaire de rétractation inséré dans le colis)

À l'attention de :

Groupe Nocibé
Service Relation Clients
Droit rétractation
2 rue de Ticléni
59493 Villeneuve d'Ascq

Je soussigné, _____, notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente de biens suivante :

-Nom(s) et référence(s) de(s) l'article(s) :

- | | |
|---------|---------|
| ▪ _____ | ▪ _____ |
| ▪ _____ | ▪ _____ |
| ▪ _____ | ▪ _____ |
| ▪ _____ | ▪ _____ |
| ▪ _____ | ▪ _____ |
| ▪ _____ | ▪ _____ |
| ▪ _____ | ▪ _____ |
| ▪ _____ | ▪ _____ |

- N° commande : _____

- Commandé(s) le : ____ / ____ / _____

- Reçu(s) le : ____ / ____ / _____

Acheteur :

- Nom : _____

- Adresse postale : _____

- Adresse mail : _____

Destinataire (si différent de l'Acheteur)

- Nom: _____

- Adresse postale de livraison : _____

Date : ____ / ____ / _____

Signature du client en cas de notification du présent formulaire sur papier