

Conditions Générales de Vente (07/12/2016)

Article 1 – Généralités

Les présentes conditions générales de vente (les "**Conditions Générales de Vente**") régissent l'ensemble des relations contractuelles entre la société Reckitt Benckiser France SAS, au capital de 167.980.000 euros, située au 38 rue Victor BASCH CS 11018, 91305 - Massy Cedex, immatriculée sous le numéro 562 102 558 RCS EVRY, (ci-après « **RBF** ») et les Clients passant commande par le biais du site www.Durex.fr (le "**Site Internet**").

La passation de Commande par le biais du Site Internet implique l'acceptation sans réserve par le Client des Conditions Générales de Vente. Les Conditions Générales de Vente applicables seront celles en vigueur au jour de la passation de la Commande.

Les produits et services sont proposés en France métropolitaine, en langue française.

Article 2 - Définitions

« **Client** » désigne chaque personne physique, majeure et capable, souhaitant bénéficier des Services de RBF et qui satisfera aux présentes Conditions Générales de Vente.

« **Commande** » désigne chaque acquisition d'un produit effectuée par un Client sur le Site Internet dans les conditions prévues dans les présentes Conditions Générales de Vente.

« **Compte de Client** » désigne le compte que chaque Client devra créer afin de pouvoir commander les produits souhaités sur le Site Internet.

« **Fiche Produit /Fiche Descriptive** » désigne l'emplacement sur le Site Internet où est regroupé l'ensemble des informations ou renseignements communiqués par le fournisseur relatifs aux Produits proposés à la vente par RBF.

« **Produit(s)** » désigne les produits de santé, d'hygiène et/ou d'entretien présentés sur le Site Internet et proposé à la vente par RBF.

Article 3 – Modalités de commande et paiement

3.1. Afin de passer toute Commande de Produits, le Client doit préalablement à la validation de sa Commande se connecter à son Compte Client ou en créer un s'il n'en dispose pas.

Une fois les Produits sélectionnés, mis dans le panier et les données d'identification renseignées, le Client devra procéder à la sélection de son mode de paiement.

Le Client s'engage à renseigner toutes les informations étant identifiées comme obligatoires pour la passation de sa Commande. La fourniture par le Client d'information/renseignement incomplet ne pourra aboutir à la finalisation de sa Commande.

Le Client garantit l'exactitude des informations renseignées le concernant et ne pourra en aucun cas tenir RBF responsable de tout problème lié directement ou à la transmission

d'informations fausses ou erronées de sa part (notamment erreur d'adresse).

3.2 Le paiement des achats s'effectue au moyen d'une carte de paiement ou un compte Paypal.

Les cartes de paiement acceptées à ce jour sont : Mastercard, Visa, Visa Debit, Visa Electron, Maestro, AMEX.

Il appartient au Client d'enregistrer et d'imprimer son certificat de paiement s'il souhaite conserver ses détails bancaires et relatives à sa transaction.

Le Client garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser la carte de paiement pour le paiement de sa Commande et que ces moyens de paiement donnent accès à des fonds suffisants pour couvrir le montant total de sa Commande.

3.3. En cliquant sur le bouton "Valider et payer" pendant le processus de Commande, et après avoir vérifié dans son « Panier » le contenu de la Commande et, le cas échéant, de l'avoir modifié, le Client déclare accepter pleinement et sans réserve l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente.

Après avoir confirmé le contenu de sa Commande, le Client la validera définitivement par le paiement. La Commande ne sera définitive qu'à compter du paiement du prix correspondant.

RBF confirmera systématiquement la commande de chaque Client par courrier électronique. RBF se réserve le droit de refuser toute commande pour des motifs légitimes et notamment dans les cas où les quantités commandées sont anormalement élevées ou inhabituelles pour un seul Client.

3.4. Le prix toutes taxes comprises de chaque produit est indiqué dans la Fiche Produit correspondante. Les frais d'expédition de la Commande du Client lui seront indiqués avant la validation définitive de celle-ci.

3.5. Le non-respect par le Client des obligations souscrites aux termes des présentes Conditions Générales de Vente, et en particulier en cas de fraude ou de toute tentative de fraude, et de tout incident de paiement du prix d'une commande, pourra entraîner la suspension de l'accès aux Services de RBF, voire la résiliation de son Compte de Client en fonction du degré de gravité des agissements en cause, sans préjudice de tous dommages et intérêts que pourrait solliciter la société RBF. En conséquence, RBF se réserve le droit de refuser toute Commande d'un Client avec lequel existerait un tel litige.

Dans le cadre de sa politique de lutte contre la fraude, RBF peut être amené à demander au Client des informations et documents complémentaires afin de finaliser la Commande. En cas de non régularisation de la Commande dans le délai imparti, RBF pourrait être contraint d'annuler la Commande, bloquer l'accès au compte du Client et de procéder à l'inscription de certaines données, notamment à caractère personnelles, du Client concerné dans un fichier nommé « incidents de paiement ». Pour plus d'informations, consultez la [Politique de Confidentialité](#) de RBF sur le Site Internet.

Article 4 - Conformité des produits

4.1. En cas de non-conformité du produit livré au Client (erreur sur la quantité ou la nature du Produit commandé uniquement), ce dernier pourra le retourner à la société RBF. Afin de faciliter le traitement de son dossier, nous recommandons vivement aux Clients de suivre la procédure prévue à la rubrique «[Livraison & retour](#)» accessible sur le Site Internet. Le Client pourra demander à RBF:

- Soit le remplacement d'un produit identique à celui commandé, dans la limite des stocks disponibles ;
- Soit d'être livré d'un produit de qualité et de prix équivalent, dans la limite des stocks disponibles ;
- Soit d'être remboursé du prix du produit commandé dans les 30 jours à compter de la date d'achat initiale pour retourner les produits suivant la demande du Client si le remplacement d'un produit ou service équivalent s'avérait impossible.

En cas de non-conformité d'un produit, les frais de retour du produit commandé et livré au Client, ainsi que l'éventuelle livraison d'un autre produit seront supportés par RBF.

4.2. En tout état de cause, ces dispositions ne privent pas le Client du bénéfice de son droit de rétractation, tel qu'encadré par l'article 5 des présentes Conditions Générales de Vente.

4.3. Tout effet indésirable survenu lors de l'utilisation de l'un des Produits dont le Client aurait connaissance, par quelque moyen que ce soit, doit être porté à la connaissance de RBF dans les 24 heures à compter de son information.

Le Client communique toutes les informations dont il dispose concernant l'effet indésirable par:

- Téléphone au : 01 69 93 17 00 aux horaires d'ouverture (9H-12H/ 13H-17H30) pendant les Jours ouvrés
- Ou par email à l'adresse suivante : EUconsumerCareFR@rb.com

Article 5 – Droit de rétractation

5.1. Périmètre

Concernant les biens commercialisés sur le Site Internet, et hormis les exceptions énumérées ci-dessous, les Clients bénéficient d'un droit de se rétracter et de renvoyer leur(s) Produit(s) pendant **quatorze jours** francs à compter de la date de la réception du bien par le Client, conformément aux dispositions de l'article L 221-18 du Code de la consommation, dans le cadre des contrats conclus à distance.

En revanche, certains produits listés à l'article L221-28 du Code de la consommation ne peuvent faire l'objet d'un droit de rétractation de la part du Client, les produits concernés étant en tout état de cause désignés comme tels aux Clients avant la conclusion de la vente, dans les Fiches Descriptives.

Il s'agit notamment et sans que cette liste soit exhaustive:

- **de la fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;**

- de la fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- de la fourniture de 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 ;
- de la fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles.

5.2. Modalités

Préalablement à tout retour d'un produit, le Client devra notifier son intention de se rétracter dans un délai de 14 jours à compter de la réception de sa commande en renvoyant le formulaire de rétractation que vous trouverez sous le lien [suivant complété et signé](#) à l'adresse suivante : fr_care@rb.com

A réception de la demande de rétractation du Client, RBF enverra par email le détail de la procédure à suivre et des documents nécessaires au traitement de sa demande.

A réception des totalités des éléments requis, le remboursement sera engagé et le Client recevra alors un email reprenant toutes les informations relatives à cette transaction.

5.3. Frais de retours et Remboursement

5.3.1. Frais de retours

Les frais de retours des produits sont à la charge du Client.

Le transport des produits ainsi retournés est de la responsabilité du Client.

5.3.2. Remboursement

Le retour de l'ensemble des produits commandés donnera lieu à un remboursement égal à la totalité des sommes versées par le Client, c'est à dire au prix d'achat du ou des produit(s) acheté(s).

Les remboursements sont directement portés au crédit de la carte de paiement / du compte ayant servi à effectuer l'achat. Les remboursements interviennent dans les 14 jours suivant la date de réception par RBF de la totalité des éléments requis.

Article 6 – Sécurisation

Le site RBF a renforcé l'ensemble des procédés de brouillage et de cryptage afin de protéger le plus efficacement possible toutes les données sensibles liées aux moyens de paiement.

Pour une information plus complète sur la sécurité du site et la sécurité des paiements, RBF vous invite à consulter sa [Politique de Confidentialité](#)

Article 7– Livraison

7.1. Lieu de livraison

Les produits seront envoyés à l'adresse de livraison que le Client a indiquée au cours du processus de Commande.

7.2. Frais de port

Pour des raisons logistiques, les livraisons sont actuellement assurées uniquement en France Métropolitaine et les frais de port y afférant sont les suivants :

Livraison standard : 1,99€

Livraison express : 4,99€

Livraison gratuite à partir de 30€ d'achat

Toute modification des frais de port par les services postaux notamment impliquera une modification de ces frais auprès du Client. Les tarifs applicables sont ceux indiqués dans le récapitulatif de passation de Commande préalablement à sa validation et ce même en cas de contradiction avec le Conditions générales de Ventes.

7.3. Délai de livraison

Les commandes passées après 14h seront expédiées le jour ouvrable suivant.

7.3.1 Livraison standard

L'option Livraison standard prévoit une livraison sous 5-7 jours.

7.3.2. Livraison expresse sous 24h

Si le Client commande avant 14h, et choisit l'option Livraison expresse sous 24h, les Produits vous seront livrés au plus tard le jour ouvré suivant avant 18h. Le terme Jour ouvré désigne tous les jours de la semaine, du lundi au vendredi, à l'exclusion des samedis et dimanches. Par exemple, une commande passée avant 14h un vendredi sera livrée le lundi suivant. Les commandes passées un samedi ou un dimanche seront livrées le mercredi-jeudi suivant.

7.4 Horaires de livraison

Les livraisons sont assurées jusqu'à 18h, du lundi au vendredi.

Le Client recevra à l'adresse email renseignée lors de sa Commande une confirmation d'expédition accompagnée d'un numéro d'envoi, une fois votre commande expédiée. Le Client sera alors informé(e) de son expédition et pourra la suivre.

7.5 Absence lors du passage du livreur

Toutes les commandes sont livrées à l'adresse de livraison que le Client aura indiquée lors de la passation de sa Commande. Si notre transporteur ne peut livrer la Commande, deux autres tentatives seront effectuées. Si notre transporteur ne peut toujours pas livrer la Commande, il indiquera alors au Client où et quand il pourra venir récupérer votre colis.

7.6 Contact livraison

Pour toute question relative à votre Commande, vous pouvez contacter: fr_care@rb.com

Article 8 - Garanties

8.1. Garanties légales

8.1.1 Garantie légale de conformité (article L 217-4 et suivants du Code de la consommation)

Le Client est informé que le garant des défauts de la chose vendue est la société RBF. Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité et comme détaillé plus bas, le Client:

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir lorsqu'il s'agit uniquement d'un produit électrique ou électronique ;
- peut opter pour le remplacement du bien;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien.

Dans le cadre de la garantie légale de conformité si le bien commandé par le Client présente un défaut de conformité existant lors de la délivrance, RBF selon ce qu'il est possible de faire, s'engage :

- soit à remplacer le produit du Client par un produit identique en fonction des stocks disponibles,
- soit à lui échanger un produit pour un produit de qualité et de prix équivalent en fonction des stocks disponibles,
- soit à lui rembourser le prix du produit ou service commandé dans les 30 jours suivant la demande du Client si le remplacement d'un produit ou service identique ou équivalent s'avérait impossible.

8.1.2. Garantie des vices cachés (article 1641 et suivants du Code civil)

Dans le cadre de la garantie des défauts de la chose vendue, RBF, selon le choix du Client s'engage, après évaluation du vice :

- Soit à lui rembourser la totalité du prix du produit retourné à RBF,
- Soit à lui rembourser une partie du prix du produit si le Client décide de le conserver.

Pour toute demande concernant les garanties légales, le Client doit alors contacter le Service Consommateurs par le biais de la rubrique « Nous contacter » du Site Internet.

Ces dispositions ne sont pas exclusives du droit de rétractation défini à l'article 7 ci-dessus.

8.2. Garantie commerciale

Certains produits ou services peuvent donner lieu à garantie commerciale (dite «garantie fabricant») à laquelle RBF n'est pas partie.

8.3. Exclusion de garanties

Sont exclus de garantie les produits modifiés, réparés, intégrés ou ajoutés par le Client ou toute autre personne non autorisée par le fournisseur dudit produit. La garantie ne jouera pas pour les vices apparents. La garantie ne prendra pas en charge les produits ou services endommagés lors du transport ou d'une mauvaise utilisation.

Article 9 – Modification des conditions générales de vente

RBF se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales de Vente.

Les Clients qui ne souhaiteraient pas que les relations contractuelles soient régies par la nouvelle version des Conditions Générales de Vente applicables à toute nouvelle commande, devront le notifier et, à compter de la date à partir de laquelle la nouvelle version prendra effet, ils devront cesser d'utiliser les services de RBF.

Article 10– Données personnelles

10.1 Les informations recueillies concernant le Client font l'objet d'un traitement automatique nécessaire au traitement de la Commande du Client notamment.

Pour une information plus complète sur le traitement des données personnelles, RBF vous invite à consulter sa [Politique de Confidentialité](#).

10.2. RBF s'engage à respecter la confidentialité des données personnelles communiquées par les Clients sur le Site Internet et à les traiter dans le respect de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978.

10.3. RBF informe le Client que ces données seront utilisées par ses services internes, par ses sociétés sœurs, et/ou par ceux des sociétés du groupe auquel RBF appartient ou encore par ses prestataires :

- Pour informer son Client des ventes et événements à venir par l'envoi d'emails ;
- Pour le traitement de la commande du Client.
- Pour renforcer et personnaliser la communication notamment par l'envoi de newsletters, d'offres spéciales (et notamment des concours, des jeux, etc...) et d'emails spéciaux dans le cadre de la personnalisation du Site en fonction des préférences constatées des Clients.

Par ailleurs, RBF rappelle que si le Client venait à changer d'avis et ne souhaitait plus recevoir que certaines catégories d'emails, il pourrait à tout moment configurer ses choix concernant ces envois d'emails en se rendant sur le Site, dans la rubrique « [Nous contacter](#) ».

10.4. RBF informe le Client qu'elle pourra également être amenée à communiquer ses données personnelles pour assurer l'accomplissement de tâches nécessaires à l'exécution de la Commande du Client, pour assurer la livraison de biens et la réalisation de prestations, pour lutter contre la fraude et plus généralement toute activité pénalement répréhensible, pour certains aspects du service après-vente, et pour réaliser des enquêtes de satisfaction. De plus, RBF pourra aussi communiquer ces données pour répondre à une injonction des autorités légales.

10.5. Lors de la création ou consultation de son compte, le Client pourra choisir de recevoir, des offres notamment commerciales envoyées par RBF et/ou par les sociétés du groupe auquel RBF appartient et concernant leurs partenaires commerciaux.

10.6. En outre, conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le Client peut à tout moment exercer son droit d'accès au fichier, son droit d'opposition et son droit de rectification ou de suppression pour les renseignements le concernant en adressant sa demande (en indiquant adresse de courrier électronique, nom, prénom, adresse postale) :

Par courrier électronique à l'adresse EUconsumerCareFR@rb.com ;

- Ou encore par courrier postal à l'adresse suivante :

Reckitt Benckiser France
Service Consommateurs
38 RUE VICTOR BASCH
CS 11018,
91305 - Massy Cedex

Toute opposition au traitement des données personnelles concernant le Client ne permettra pas à RBF de traiter la Commande.

Article 11. Divers

Dans l'hypothèse où l'un quelconque des termes des Conditions Générales de Vente serait considéré comme illégal ou inopposable par une décision de justice les autres dispositions resteront en vigueur.

Article 12. Droit – Litige – Responsabilité

Les présentes Conditions Générales de Vente en langue française seront exécutées et interprétées conformément au droit français.

En cas de litige, le Client s'adressera par priorité à RBF pour obtenir une solution amiable.

A défaut, les tribunaux français seront compétents.