



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

*Ancienne version des CGV en date du 25/08/2017.*

Conditions Générales de Vente applicables aux commandes passées sur le site de commerce en ligne de MAKE UP FOR EVER par les consommateurs finaux situés en France métropolitaine (hors Corse) ou à Monaco.

### ARTICLE PRÉLIMINAIRE

La société MAKE UP FOR EVER SA (ci-après dénommée « MAKE UP FOR EVER ») commercialise les produits de cosmétiques MAKE UP FOR EVER en France notamment.

MAKE UP FOR EVER a souhaité mettre en place, parallèlement au réseau de points de vente et de Boutiques en propre au sein desquels les Produits sont vendus, son propre site de vente en ligne. MAKE UP FOR EVER vend les produits présents sur son site Internet uniquement au détail et à des consommateurs finaux. Toute commande ne correspondant manifestement pas à une vente au détail et, plus généralement, toute commande frauduleuse ou présumée comme telle, sera considérée par MAKE UP FOR EVER comme nulle et non avenue.

Par exception certains professionnels du maquillage titulaires de la Carte Backstage (ci-après « Clients Professionnels ») peuvent réaliser des commandes pour une utilisation des Produits dans le cadre de leur activité. Certaines dispositions spécifiques leurs sont applicables (cf. article 20 ci-après).

### DÉFINITIONS

« Client(s) » désigne le ou les internaute(s) naviguant sur le Site et effectuant un achat en ligne de Produit(s) à des fins personnelles pour une livraison en France métropolitaine et Monaco (hors Corse).

Clients Professionnels désigne le ou les internaute(s) titulaire(s) de la Carte Backstage et naviguant sur le Site et effectuant un achat en ligne de Produit(s) à des fins professionnels et à l'exclusion de toute revente.

Les articles ci-après s'appliquent aux « Clients » comme aux « Clients Professionnels », excepté pour les dispositions spécifiques aux Clients Professionnels (cf. article 20 ci-après).

« MAKE UP FOR EVER » désigne MAKE UP FOR EVER SA, au capital de 1 050 000 € immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 318 309 267, dont le siège social est sis 5 rue La Boétie – 75008 PARIS – France.

Téléphone : +33 1 41 43 13 19

Courriel : [contact@makeupforever.fr](mailto:contact@makeupforever.fr)

TVA : FR61318309267

« Conditions Générales de Vente » désigne les présentes conditions générales de vente de Produits sur le Site

« Parties(s) » désigne alternativement ou collectivement MAKE UP FOR EVER et/ou le(s) Client(s).

« Produit(s) » désigne les produits de cosmétiques de la marque MAKE UP FOR EVER proposés à la vente sur le Site.

« Site » désigne le site Internet de commerce électronique de MAKE UP FOR EVER, accessible par le réseau Internet aux adresses suivantes : [www.makeupforever.com](http://www.makeupforever.com) et [www.makeupforever.fr](http://www.makeupforever.fr), proposant à la vente les Produits.

### OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les modalités de vente en ligne des Produits par MAKE UP FOR EVER aux Clients, ainsi que les droits et obligations des Parties nés de la vente en ligne des Produits proposés sur le Site.

« Site » désigne le site Internet de commerce électronique de MAKE UP FOR EVER, accessible par le réseau Internet aux adresses suivantes : [www.makeupforever.com](http://www.makeupforever.com) et [www.makeupforever.fr](http://www.makeupforever.fr), proposant à la vente les Produits.



## OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les modalités de vente en ligne des Produits par MAKE UP FOR EVER aux Clients, ainsi que les droits et obligations des Parties nés de la vente en ligne des Produits proposés sur le Site.

Les Conditions Générales de Vente sont mises à la disposition des Clients sur le Site à l'adresse suivante : [www.makeupforever.fr](http://www.makeupforever.fr) et peuvent également lui être communiquées sur simple demande par téléphone au +33 1 41 43 13 19 courrier électronique à l'adresse suivante : [contact@makeupforever.fr](mailto:contact@makeupforever.fr) ou courrier postal à l'adresse suivante : MAKE UP FOR EVER - Service Relation Clientèle – 5-7, rue du Commandant Pilot 92 200 Neuilly-Sur-Seine

En passant commande d'un Produit sur le Site, le Client reconnaît, en cochant une case prévue à cet effet « En validant votre commande, vous acceptez les Conditions Générales de Vente », avoir pris connaissance des Conditions Générales de Vente en vigueur au jour de la commande avant la passation de sa commande et les avoir acceptées sans restriction, cette acceptation n'étant en aucune façon conditionnée par une signature manuscrite de la part du Client.

Il est précisé que le Client peut, à tout moment, sauvegarder ou imprimer les présentes Conditions Générales de Vente à condition toutefois de ne pas les modifier et qu'un exemplaire de ces dernières lui sera adressé avec sa commande.

MAKE UP FOR EVER se réserve le droit de mettre à jour à tout moment les Conditions Générales de Vente. En cas de modification des Conditions Générales de Vente, les Conditions Générales de Vente applicables sont celles en vigueur à la date de la commande.

Les Conditions Générales de Vente s'appliquent à toute vente en ligne réalisée sur le Site à l'exclusion de tout autre document, et notamment des conditions applicables pour les ventes en magasin ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation.

## PRODUITS

### 1. DESCRIPTION DES PRODUITS

Les Produits proposés à la vente par MAKE UP FOR EVER sont ceux qui figurent sur le Site, au jour de la consultation du Site par le Client, et dans la limite des stocks disponibles. MAKE UP FOR EVER se réserve le droit de retirer des Produits de la vente à tout moment.

MAKE UP FOR EVER met le plus grand soin dans la présentation des Produits sur le Site. Néanmoins, les photographies illustrant les Produits n'ont qu'un caractère indicatif et n'entrent pas dans le champ contractuel.

En effet, si tous les efforts sont faits pour assurer que les teintes des Produits, dont les photos sont affichées sur le Site, soient fidèles aux produits originaux, des variations (notamment des légères différences de couleur et de proportion) peuvent intervenir, notamment en raison des limitations techniques des rendus de couleur d'un équipement informatique. Par conséquent, MAKE UP FOR EVER ne peut être tenue responsable d'erreurs ou d'inexactitude des photographies ou des représentations graphiques des Produits présentés sur le Site.

Pour toute question relative à l'achat des Produits et à leur utilisation, ou demande de conseils, le Client peut contacter le Service Relation Clientèle MAKE UP FOR EVER :

- par courriel électronique à l'adresse [contact@makeupforever.fr](mailto:contact@makeupforever.fr), ou

- par téléphone au +33 1 41 43 13 19 (coût d'une communication locale) du lundi au vendredi de 9h à 19h et samedi de 10h à 17h.

### 2. DISPONIBILITÉ DES PRODUITS

Les Produits sont proposés dans la limite des stocks disponibles. MAKE UP FOR EVER ne garantit pas la disponibilité des Produits présentés sur le Site. En cas d'indisponibilité de l'un ou plusieurs des Produits concernés par la commande, le Client sera informé au plus tôt par courrier électronique ou téléphone de l'indisponibilité du/des Produits et de la possible annulation de sa commande.



En cas d'annulation totale de la commande, pour indisponibilité, la commande du Client sera automatiquement annulée et son compte bancaire ne sera pas débité.

En cas d'annulation partielle de la commande pour indisponibilité :

- la commande du Client sera validée et son compte bancaire ne sera débité que du montant des produits effectivement expédiés
- le Client sera prévenu dans les plus brefs délais, par téléphone ou par email de l'indisponibilité des produits concernés
- le Client sera livré des produits disponibles

### 3. SERVICE DE PERSONNALISATION DES PRODUITS

MAKE UP FOR EVER propose un service de personnalisation de certains de ses Produits. Le contenu personnalisé ne doit pas être diffamatoire, injurieux, illicite ou discriminatoire. Si tel était le cas, MAKE UP FOR EVER se réserve le droit d'annuler la commande correspondante.

## PRIX

Les prix des Produits sont fermes. Ils sont indiqués en euros. Le tarif en vigueur est celui indiqué pour chaque Produit sur le Site.

Ces prix tiennent compte de la T.V.A. applicable au jour de la commande mais n'incluent pas les frais d'emballage et de livraison qui seront facturés en sus et seront précisés au Client lors de la validation définitive de sa commande.

Le montant des frais d'expédition sera indiqué avant la validation de la commande par le Client. Les différentes modalités d'expédition sont prévues ci-après dans les Conditions Générales de Vente et pourront être modifiées à tout moment par MAKE UP FOR EVER.

Le prix facturé au Client est le prix indiqué lors de la confirmation de commande, affichée sur le Site lors de la confirmation de commande et transmise par courriel électronique par MAKE UP FOR EVER.

MAKE UP FOR EVER se réserve le droit, ce que le Client accepte, de modifier ses prix à tout moment, sans autre formalité que de porter les modifications sur le Site. Ces modifications n'auront cependant pas d'incidence sur les commandes que le Client aura validées avant l'entrée en vigueur de ces modifications, sous réserve de la disponibilité des Produits commandés.

## RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Les Produits commandés demeurent la propriété de MAKE UP FOR EVER jusqu'au complet encaissement de leur prix par MAKE UP FOR EVER.

## MODALITÉS DE COMMANDE

### 1. NAVIGATION À L'INTÉRIEUR DU SITE

Le Client peut prendre connaissance des différents Produits proposés à la vente par MAKE UP FOR EVER sur le Site. Le Client peut naviguer librement sur les différentes pages du Site, sans pour autant être engagé au titre d'une commande.

### 2. ENREGISTREMENT DE LA COMMANDE

Il est précisé que les Produits sont destinés à une utilisation personnelle du Client, sans aucun rapport direct avec l'activité professionnelle de celui-ci.

A ce titre, l'attention du Client est tout particulièrement attirée sur le fait qu'il ne saurait commander plus de quatre (4) Produits d'une même référence par mois.

En cas de commande supérieure au nombre susvisé, la commande pourra être considérée comme nulle et ne sera pas prise en compte par MAKE UP FOR EVER.

Pour passer une commande sur le Site, le Client doit être majeur, avoir la capacité juridique et être titulaire d'une carte bancaire.



### 3. PROCESSUS

Afin de passer commande, le Client doit procéder aux étapes suivantes :

- Remplir le panier virtuel en cliquant sur le bouton « Achat express » ou « Ajouter au panier » et en indiquant les Produits sélectionnés et les quantités souhaitées.
- Cliquer sur le bouton « Commander et régler ».
- Vérifier le panier virtuel et modifier, le cas échéant, les quantités souhaitées pour chaque Produit.
- Indiquer le choix du mode de livraison retenu (Colissimo ou Chronopost) et renseigner l'adresse de livraison (France métropolitaine et Monaco (hors corse) seulement).
- S'identifier sur le Site

- soit en créant un compte sur le Site en cochant la case « Je n'ai pas encore de compte » en complétant un formulaire dont certains champs sont obligatoires pour la prise en compte de sa commande ;

- soit en se connectant sur le Site en cochant la case « J'ai déjà un compte » en entrant son adresse de courriel électronique et son mot de passe s'il a déjà créé un compte.

- Soit en « mode invité : sans création de compte mais avec renseignement du formulaire adéquat.

- Remplir la fiche d'identification sur laquelle le Client indique toutes les coordonnées demandées (identité complète, adresse de courrier électronique, numéro de téléphone, coordonnées de livraison).
- Préciser si l'adresse de facturation est identique à l'adresse d'expédition en cochant la case « Utiliser cette adresse pour la facturation » et le cas échéant, renseigner l'adresse de facturation si elle est différente de l'adresse d'expédition.
- Effectuer le paiement dans les conditions prévues (par Carte Bancaire : Carte Bleue, Visa, Mastercard et American Express exclusivement).
- Cocher la case « En validant votre commande, vous acceptez les Conditions Générales de Vente »
- Jusqu'à l'étape « Confirmer le paiement », le Client peut modifier sa commande en cliquant sur l'icône « Etape précédente » en haut et en bas à gauche de l'écran afin de :

- vérifier le détail de sa commande et son prix total ;

- revenir aux pages précédentes pour corriger d'éventuelles erreurs commises dans la saisie des données ou modifier sa commande.

A partir du moment où le Client confirme sa commande en cliquant sur l'icône « Confirmer le paiement », le Client ne pourra plus annuler ou modifier sa commande.

### 4. VALIDATION DÉFINITIVE DE LA COMMANDE

Suite à la validation du paiement par le Client, une confirmation de l'acceptation de la commande sera envoyée par courriel au Client par MAKE UP FOR EVER. La confirmation de commande reprend le récapitulatif des produits commandés, le prix, les frais de transport, le numéro de commande. Elle mentionne la faculté de rétractation et le formulaire-type de rétractation et fait référence aux Conditions Générales de Vente.

La vente ne sera considérée comme formée définitivement qu'après la validation du paiement par le Client et la réception par le Client du courriel électronique de confirmation de l'acceptation de la commande par MAKE UP FOR EVER.

La validation du paiement par le Client et l'email de confirmation de l'acceptation de la commande par MAKE UP FOR EVER vaudront preuve de l'acceptation de ladite commande et de sa validation définitive. Ces éléments vaudront exigibilité des sommes engagées par la saisie des Produits figurant sur la commande.

### 5. REFUS DE COMMANDE

MAKE UP FOR EVER se réserve le droit de refuser toute commande en cas de :

- dépassement des plafonds de commande indiqués à l'article 6.2 des présentes ;

- litige existant avec le Client ;

- non-paiement total ou partiel d'une commande précédente par le Client ;

- refus d'autorisation de paiement par carte bancaire des organismes de paiement dont Paybox prestataire utilisé par MAKE UP FOR EVER pour détecter les fraudes à la carte bancaire ;

- demande de personnalisation non conforme aux dispositions de l'article 5.3 des Conditions Générales de Vente ;

- caractère anormal de cette dernière, notamment en cas de commande pour des quantités et/ou des montants inhabituels pour un consommateur final.



## 6. ECHANTILLONS

Toute commande pourra être accompagnée d'un échantillon gratuit dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité des échantillons demandés lors de la commande, ces derniers pourront être remplacés par MAKE UP FOR EVER sans notification préalable du Client.

## ARCHIVAGE ET PREUVE DU CONTRAT

Le Client accepte que les échanges entre les Parties se fassent par courrier électronique. La conservation sur les systèmes informatiques de MAKE UP FOR EVER de la commande, de la confirmation de l'acceptation de la commande et de tout échange intervenu entre les Parties sera considérée comme des preuves du contrat de vente.

Les registres informatisés et conservés dans les systèmes informatiques de MAKE UP FOR EVER et de ses partenaires seront considérés comme des preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les Parties.

Chaque commande d'un montant supérieur à 120 euros est archivée par MAKE UP FOR EVER pendant une durée de 10 ans à compter de la dernière livraison. A tout moment, le Client peut accéder au détail de ses commandes passées en envoyant un courrier électronique au Service Clients à l'adresse suivante: [contact@makeupforever.fr](mailto:contact@makeupforever.fr)

## CARTES CADEAUX

La carte cadeau MAKE UP FOR EVER est un bon cadeau utilisable en magasin MAKE UP FOR EVER. La carte cadeau MAKE UP FOR EVER est utilisable uniquement en France et dans les boutiques MAKE UP FOR EVER. La carte cadeau MAKE UP FOR EVER est utilisable uniquement en France et dans les boutiques MAKE UP FOR EVER sur des produits et des services. Elle ne peut servir à l'achat d'une nouvelle carte cadeau. Les présentes conditions générales d'utilisation s'appliquent aux Cartes cadeau MAKE UP FOR EVER achetées dans l'un de nos magasins MAKE UP FOR EVER. En achetant des Cartes cadeau MAKE UP FOR EVER, vous acceptez les présentes conditions générales d'utilisation (« Conditions générales d'utilisation »). MAKE UP FOR EVER se réserve le droit d'interpréter, modifier ou annuler les présentes Conditions générales d'utilisation sans notification préalable. Les Conditions générales d'utilisation les plus récentes seront systématiquement publiées sur [makeupforever.fr](http://makeupforever.fr).

Les Cartes cadeau MAKE UP FOR EVER peuvent être utilisées dans les magasins MAKE UP FOR EVER dans le pays d'achat de la carte. Vous pouvez utiliser les Cartes cadeau MAKE UP FOR EVER pour payer la totalité ou une partie de vos articles sélectionnés. Si le montant de votre achat est supérieur au solde disponible sur vos Cartes cadeau MAKE UP FOR EVER, vous pouvez utiliser un autre mode de paiement pour compléter votre achat.

Chaque achat de Cartes cadeau MAKE UP FOR EVER est limité à une valeur maximale de 250 €. La valeur minimale des Cartes cadeau MAKE UP FOR EVER est de 5 €. Les Cartes cadeau MAKE UP FOR EVER sont sécables, leur montant peut donc être utilisé en plusieurs fois. Les Cartes cadeau MAKE UP FOR EVER sont valables 12 mois à compter de la date d'achat. À l'issue de la période de validité, les Cartes cadeau MAKE UP FOR EVER ne pourront plus être utilisées pour des achats ou réactivées, et le solde restant ne sera pas restitué. Les Cartes cadeau MAKE UP FOR EVER peuvent être utilisées jusqu'à ce que le solde atteigne zéro.

MAKE UP FOR EVER décline toute responsabilité pour toute perte, vol, désactivation ou dommage des Cartes cadeau MAKE UP FOR EVER activées. Traitez vos Cartes cadeau MAKE UP FOR EVER comme s'il s'agissait d'espèces.

## PAIEMENT

Sauf indisponibilité du serveur, le Client réglera sa commande après validation définitive de celle-ci sur le Site, par Carte Bancaire (Carte Bleue, Visa, Mastercard et American Express exclusivement) émise sur un compte domicilié en France Métropolitaine (hors Corse) ou Monaco. Le Client entrera son numéro de carte, la date d'expiration de celle-ci, le nom du porteur de la carte et le cryptogramme visuel (les trois ou quatre derniers numéros inscrits au dos de sa carte bancaire).

Le paiement s'effectue via le serveur sécurisé de la société, Paybox, opérateur de paiement sécurisé. Ceci implique qu'aucune information bancaire concernant le Client ne transite via le Site. Le paiement par carte bancaire est donc complètement sécurisé.



Toutes les commandes sont payables en euros, toutes taxes et contributions obligatoires comprises.  
La carte bancaire est débitée au moment de l'expédition de la commande.  
Les paiements par chèques ne sont pas acceptés.

Le Client garantit MAKE UP FOR EVER qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi au moment de la validation de la commande. En cas de refus de la banque, la commande sera automatiquement annulée.

Les factures d'achat seront adressées par courrier électronique à l'adresse de messagerie électronique indiquée par le Client lors de l'enregistrement de sa commande sur le site de MAKE UP FOR EVER.

Dans le cadre de la lutte contre les fraudes sur Internet, les informations relatives aux commandes sont contrôlées par le partenaire de paiement désigné par MAKE UP FOR EVER : Paybox System, opérateur de paiement sécurisé. Cette société est responsable du stockage et du traitement automatisé des informations relatives à chaque commande, y compris des coordonnées cartes bancaires dans un environnement sécurisé.

Les informations en rapport avec les commandes font l'objet d'un traitement automatisé de données dont le responsable est Paybox System. Ce traitement automatisé de données a pour finalité de définir un niveau d'analyse d'une transaction et de lutter contre la fraude aux moyens de paiement et notamment contre la fraude à la carte bancaire.

[Paybox System] et MAKE UP FOR EVER sont les destinataires des données en rapport avec la commande du Client. La non-transmission des données en rapport avec la commande du Client empêche la réalisation et l'analyse d'une transaction.

La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire ou d'un autre moyen de paiement entraînera l'inscription des coordonnées en rapport avec la commande associée à cet impayé au sein d'un fichier « incident de paiement » mis en œuvre par Paybox System. Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique. Pour toute information relative à ce traitement, vous pouvez vous adresser à Paybox System 11a, Rue Jacques Cartier | 78 280 Guyancourt, FRANCE.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le Client dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition à l'ensemble de ses données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de son identité à MAKE UP FOR EVER– Service Informatique et Libertés Service Relation Clientèle 5-7, rue du Commandant Pilot 92 200 Neuilly-Sur-Seine.

MAKE UP FOR EVER a déclaré le traitement des données à la CNIL, n° de déclaration n° 1990917.

## LIVRAISONS

### 1. ADRESSE DE LIVRAISON

Les Produits commandés par le Client conformément aux présentes Conditions Générales de Vente seront livrés à l'adresse indiquée par le Client comme adresse de livraison lors de sa commande.

Seront toujours exclues les livraisons pour lesquelles l'adresse de livraison renseignée sur le Site sera celle :

- d'un hôtel ou autres foyers d'hébergement ;
- d'une poste restante ;
- d'une boîte postale ;
- d'une adresse ou domicile non fixe (c'est-à-dire, et sans que cette liste soit exhaustive, les mobile homes, les caravanes, les campings, et autres domiciliations non fixes) ou dans un lieu collectif où une adresse individuelle ne peut être attribuée de façon claire et durable à une personne physique ou morale.

### 2. DÉLAIS DE LIVRAISON / COÛT DE LIVRAISON

(Dispositions spécifiques pour les Clients Professionnels)

Le délai et le coût de livraison dépendent du mode de livraison choisi par le Client lors de sa commande.

Le délai de livraison commence à courir dès que la commande est expédiée.

Pour toute livraison, les produits sont livrés par Colissimo ou Chronopost et le montant des frais de livraison est calculé de façon forfaitaire comme suit :

STANDARD (Colissimo) (à l'exclusion de la Corse) :



- Le coût de la livraison d'une commande d'un montant inférieur à quarante-neuf (49) Euros TTC est au jour de la rédaction des présentes Conditions Générales de Vente de cinq (5) Euros TTC.
- Au-delà d'un montant de quarante-neuf (49) Euros TTC, la commande est expédiée gratuitement en standard au Client.
- Le délai maximum de livraison de la commande est de six (6) jours ouvrés.

EXPRESS (Chronopost) (à l'exclusion de la Corse) :

- Le coût de la livraison est au jour de la rédaction des présentes Conditions Générales de Vente de : douze (12) Euros TTC.
- Le délai maximum de livraison est de trois (3) jours ouvrés.

Chaque colis d'envoi contient un Bon de Livraison mentionnant les conditions et modalités possibles de retour des Produits reçus.

## RÉCEPTION DES PRODUITS

Le Client s'engage, lors de la livraison des Produits, à vérifier la conformité et l'état de l'emballage du Produit ainsi que la conformité du Produit.

En cas d'anomalie concernant la livraison, notamment de détérioration ou de perte partielle du produit (articles manquants par rapport à la facture de MAKE UP FOR EVER, retard de livraison etc.), le Client doit impérativement formuler, à la réception, des réserves qui devront être portées sur le récépissé de livraison présenté par le transporteur puis communiqué par courriel à l'adresse suivante : [contact@makeupforever.fr](mailto:contact@makeupforever.fr) à l'attention de MAKE UP FOR EVER ou par téléphone au numéro suivant : +33 1 41 43 13 19 dans un délai maximum de 10 jours à compter de la réception des Produits.

Dans l'hypothèse où le Client aurait signalé un produit manquant ou un retard de livraison, une enquête auprès du transporteur sera mise en place.

En cas de produit manquant, si celui-ci est retrouvé avant la date de livraison indiquée, le Produit pourra être réacheminé au lieu de livraison désigné dans le bon de commande.

Si la commande ou le Produit manquant n'a pas été livré après la date de livraison indiquée, pour toute autre cause qu'un cas de force majeure, le Client doit écrire à MAKE UP FOR EVER, par lettre recommandée avec accusé de réception aux fins de l'informer du retard et lui demander d'effectuer la livraison, à l'adresse suivante :

MAKE UP FOR EVER  
Service Relation Clientèle  
5-7, rue du Commandant Pilot  
92 200 Neuilly-Sur-Seine  
+33 1 41 43 13 19

Si la livraison n'est pas exécutée dans un délai supplémentaire raisonnable, le Client peut résoudre le contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, à la même adresse. Le contrat de vente sera considéré comme résolu à la réception par MAKE UP FOR EVER de la lettre du Client l'informant de sa décision (à moins que MAKE UP FOR EVER ne se soit exécuté entre-temps). Dans un tel cas, la totalité des sommes versées par le Client lui sera alors restituée sous forme de remboursement dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

## DROIT DE RÉTRACTATION ET RETOUR DES ARTICLES

Conformément aux dispositions de l'article L. 221-18 du Code de la Consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours, à compter de la réception des Produits commandés sur le Site, pour notifier à MAKE UP FOR EVER sa volonté d'exercer son droit de rétractation.

A compter de l'exercice de ce droit, le Client dispose d'un délai complémentaire de quatorze (14) jours pour retourner, à ses frais, le(s) Produit(s) qu'il a commandé(s) si celui (ceux)-ci ne lui donne(nt) pas satisfaction, et pour annuler sa commande.

Toutefois, conformément aux dispositions de l'article L.221-28 du Code de la Consommation, ce droit de rétractation ne peut être exercé pour le(s) Produit(s) confectionné(s) selon les spécifications du Client ou nettement personnalisé(s) ni pour le(s) Produit(s) ouverts et/ou descellés et/ou utilisés après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé (notamment les produits cosmétiques).



Le(s) Produit(s) devra (devront) être retourné(s) dans son (leur) conditionnement et son (leur) emballage d'origine non ouvert(s) et permettant une re-commercialisation en l'état neuf, en suivant la procédure décrite sur le bon de livraison joint au colis d'envoi. Le retour des Produits devra être accompagné du bon de retour à télécharger sur la page [https://www.makeupforever.com/social/fr/BON\\_DE\\_RETOUR\\_RETRACTATION.pdf](https://www.makeupforever.com/social/fr/BON_DE_RETOUR_RETRACTATION.pdf)

Tout colis devra être retourné à l'adresse suivante :

MAKE UP FOR EVER  
Retours E-Commerce Europe  
16-18, Rue Thomas Edison  
92230 GENNEVILLIERS

Les frais de retour sont à la charge du Client, excepté en cas de défaut de conformité des produits livrés par rapport à la Commande (dans ce cas, les frais de retour sont à la charge de MAKE UP FOR EVER). MAKE UP FOR EVER n'accepte pas les colis en port dû.

Tout risque lié au retour du (des) produit(s) est à la charge du Client. MAKE UP FOR EVER recommande à ses Clients de souscrire à une option de suivi de colis afin d'éviter tout désagrément en cas de perte ou de vol des Produits lors du transport de retour.

Si les conditions susmentionnées sont remplies, MAKE UP FOR EVER remboursera au Client, par le même moyen de paiement que celui initialement utilisé, l'ensemble des sommes engagées à l'occasion de la commande des Produits rendus à l'exception des frais de retour, dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de la réception du bon de retour, ou au plus tard à compter de la plus récente des dates suivantes : soit au jour où MAKE UP FOR EVER réceptionne les produits retournés, soit à compter du jour où le Client fournit une preuve d'expédition des biens pour lesquels il a exercé son droit de rétractation, selon la première de ces dates. Par ailleurs, dans l'hypothèse où le Client a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par MAKE UP FOR EVER, les frais supplémentaires ne seront pas remboursés et resteront à la charge du Client.

En cas de retour partiel de Produits, seul le prix des Produits retournés sera remboursé par MAKE UP FOR EVER et non les frais de livraison, dans la mesure où le Client a bénéficié du service de livraison pour les articles conservés et que les tarifs de livraison n'évoluent pas en fonction du volume commandé.

En cas de retour de Produits ayant fait l'objet d'une offre promotionnelle globale incluant un ou plusieurs cadeaux, les cadeaux consentis par MAKE UP FOR EVER liés à l'achat d'un ou plusieurs Produits devront être retournés à MAKE UP FOR EVER. Dans le cas où le client conserve le(s) Produit(s) offert(s) dans le cadre de l'offre promotionnelle globale, ils lui seront facturés sur la base de leur prix initial. Une facture complémentaire sera éditée à ce titre dans les 15 jours du retour partiel des Produits et accessible dans l'espace « Votre compte ».

## GARANTIE LÉGALE

Tous les Produits vendus par MAKE UP FOR EVER bénéficient de la garantie légale de conformité prévue aux articles L217-4 à L217-14 du Code de la Consommation et de la garantie légale des vices cachés prévues aux articles 1641 à 1649 du Code Civil.

Lorsqu'il agit sur le fondement de la garantie légale de conformité, le Client :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sauf si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. MAKE UP FOR EVER sera alors tenue de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par le Client.
- 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. La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale.

Dans l'hypothèse où l'action fondée sur la garantie des défauts cachés de la chose vendue est intentée par le Client dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code Civil, celui-ci pourra demander soit la résolution de la vente, soit une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

En cas de défaut de conformité d'un Produit livré, le Client peut retourner à MAKE UP FOR EVER le Produit présentant le défaut de conformité, dans son état d'origine, revêtu impérativement des étiquettes originales et accompagné de l'emballage d'origine et du bon de livraison, en informant préalablement le Service Relation Clientèle à l'adresse suivante : [contact@makeupforever.fr](mailto:contact@makeupforever.fr) ou par téléphone au +33 1 41 43 13 19 (coût d'une communication locale) du lundi au samedi, de 9h à 19h.



A défaut, MAKE UP FOR EVER ne procèdera ni à la réparation, ni au remboursement du Produit défectueux retourné. Dans l'hypothèse où la restitution du Produit défectueux est bien fondée, MAKE UP FOR EVER procèdera au remboursement du Produit défectueux et des frais de livraison, à l'exclusion de toute autre indemnisation. Dans l'éventualité où le choix du Client entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, MAKE UP FOR EVER procèdera à l'autre modalité.

En aucun cas, la réparation ou le remboursement ne pourront être demandés et/ou effectués en magasin.

A l'exception des hypothèses ci-dessus, aucun échange ou réparation de Produit n'est autorisé.

Rappel des articles L217-4, L 217-5 et L 217-12 du Code de la Consommation et des articles 1641 et 1648, premier alinéa du Code Civil :

- Article L 217-4 du Code de la Consommation :

« Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

- Article L 217-5 du Code de la Consommation :

« Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

- Article L217-12 du Code de la Consommation :

« L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien ».

- 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 du Code Civil, 1er alinéa :

« 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. »

## RESPONSABILITÉ

MAKE UP FOR EVER n'est tenu que d'une obligation de moyens. Le Client demeure seul juge du caractère approprié et adapté à ses besoins et à sa consommation des articles qu'il commande.

MAKE UP FOR EVER ne saurait voir sa responsabilité engagée pour une utilisation des Produits non conforme à leur destination.

Il est rappelé que le Client, préalablement à sa commande, déclare avoir la pleine capacité juridique, lui permettant de s'engager au titre des présentes Conditions Générales de Vente. MAKE UP FOR EVER ne peut en aucun cas être tenu de vérifier la capacité juridique de ses visiteurs et Clients du Site. En conséquence, si une personne ne disposant pas de la capacité juridique commandait des articles sur le Site, ses responsables légaux assumeraient l'entière responsabilité de cette Commande et devraient notamment en honorer le prix.

MAKE UP FOR EVER ne garantit pas que le Site soit disponible de manière continue, sans interruption provisoire, sans suspension ou sans erreur. Notamment, MAKE UP FOR EVER ne pourra être tenu responsable :

- des interruptions ou retards enregistrés sur le Site en raison de pannes techniques, d'un cas de force majeure, du fait de tiers ou de toutes circonstances quelles qu'elles soient, indépendamment de sa volonté;

- de l'impossibilité du Client ou d'accéder momentanément au Site, due à des faits indépendants de sa volonté, tels que les cas de panne informatique, d'interruptions du réseau téléphonique, du réseau internet ou de défaillance du matériel de réception du client du réseau internet.



MAKE UP FOR EVER ne peut être considérée comme responsable (i) de la perte, de l'altération ou de l'accès frauduleux à des données personnelles du Client, (ii) de la transmission accidentelle, de virus ou d'autres éléments nuisibles, résultant de l'accès à l'Internet ou des transmissions par courrier électronique.

Sans limiter la portée des autres dispositions des Conditions Générales de Vente, la responsabilité de MAKE UP FOR EVER ne pourra être retenue qu'en cas de faute prouvée lui étant exclusivement imputable. En tout état de cause, elle sera limitée aux seuls dommages directs.

MAKE UP FOR EVER se réserve le droit de suspendre l'exploitation du Site.

## RÉCLAMATIONS – INFORMATIONS

Pour toute information, réclamation ou question relative aux conditions de vente par correspondances mises en place par MAKE UP FOR EVER ou aux articles eux-mêmes, les Clients devront s'adresser au service client de MAKE UP FOR EVER par téléphone 01 41 43 13 19 (prix d'un appel local), par courrier à MAKE UP FOR EVER – Service Relation Clientèle – 5-7 rue du commandant Pilot 92200 Neuilly sur Seine ou courriel électronique à [contact@makeupforever.fr](mailto:contact@makeupforever.fr) en rappelant leur numéro de commande.

## FORCE MAJEURE

MAKE UP FOR EVER ne pourra être tenue pour responsable de la mauvaise exécution ou de la non-exécution totale ou partielle de ses obligations, si celle-ci est due soit au consommateur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit en cas de force majeure. Ces événements constituent une cause de suspension et/ou d'extinction des obligations de MAKE UP FOR EVER envers le Client, sans indemnité au profit du Client.

## PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les droits de propriété intellectuelle attachés aux Produits vendus sur le Site sont et demeurent la propriété exclusive de MAKE UP FOR EVER. Tous les droits d'exploitation lui sont exclusivement réservés. Dans ces conditions, nul n'est autorisé à reproduire, exploiter, diffuser ou utiliser à quel titre que ce soit, même partiellement, les droits de propriété intellectuelle, sans l'accord préalable et écrit de MAKE UP FOR EVER. Les marques et logos de MAKE UP FOR EVER sont des marques déposées. Toute reproduction constitue, par conséquent, une contrefaçon.

## INTÉGRALITÉ DU CONTRAT

Les Conditions Générales de Vente, le récapitulatif de commande transmis au Client et le courriel électronique de confirmation de la commande forment un ensemble contractuel et constituent l'intégralité des relations contractuelles intervenues entre les Parties. Ils constituent les seuls documents contractuels opposables aux Parties, à l'exclusion de tout autre document ou photographie des Produits qui n'ont qu'une valeur indicative.

## LOI APPLICABLE – LITIGES

Les présentes Conditions Générales de Ventes et les relations contractuelles entre MAKE UP FOR EVER et le Client sont régies par le droit français. Toute contestation née de l'application ou de l'interprétation des Conditions Générales de Vente relève, à défaut d'arrangement amiable, de la compétence des tribunaux français.

Conformément à l'article L. 211-3 du Code de la consommation, le Client est également informé de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à la procédure de médiation de la consommation dont les conditions sont fixées par le titre Ier du livre VI du Code de la consommation.

## NON-RENONCIATION

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir auprès de l'autre Partie d'un manquement à l'une quelconque de ses obligations visées au sein des présentes Conditions Générales de Vente ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.



## DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AUX CLIENTS PROFESSIONNELS ET ÉTUDIANTS

Par dérogation aux dispositions de l'article 10.2, les délais de livraison applicables pour les Clients Professionnels et Étudiants seront de :

- **STANDARD** : le délai de livraison maximum est de 10 jours à compter de la confirmation de la commande et la livraison n'est gratuite qu'à compter d'un montant d'achat minimum de cent cinquante (150) euros.
- **EXPRESS** : le délai de livraison maximum est de 5 jours à compter de la confirmation de la commande.

Par dérogation aux dispositions de l'article 6.6, aucun échantillon n'est fourni avec les commandes des Clients Professionnels et Étudiants.

Par dérogation aux dispositions de l'article 4, les Clients Professionnels et Étudiants bénéficient d'une remise particulière sous réserve de la validation de leur adhésion au programme Backstage dans les conditions définies ci-après. Les produits achetés dans le cadre du Programme Backstage doivent être réservés à un usage exclusivement professionnel et sont interdits à la revente. Tout manquement aux règles définies pourra mener à la suppression des avantages attribués au titulaire ou à la structure titulaire du Compte Backstage sans préavis.

En complément des dispositions de l'article 6.2, les plafonds annuels de commande suivants s'appliquent aux Clients Professionnels et Étudiants:

- Professionnels indépendants : 6000€
- Professionnels utilisant les produits MAKE UP FOR EVER dans le cadre de leur activité : 2000€
- Entreprises, associations ou organismes publics utilisant les produits MAKE UP FOR EVER dans le cadre de leur activité: pas de montant plafond dans la limite des dispositions stipulées dans l'article 6.2.
- Étudiants : 2500€

Dispositions du Programme Backstage