

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Extime Duty Free Paris sur la Marketplace Extime.com

(Date de mise à jour : 12/05/2023)

Les Présentes Conditions Générales de Vente sont conclues entre Extime Duty Free Paris, société par actions simplifiée au capital de 1 million d'euros ayant son siège social à Roissy-CDG – Le Dôme, 3 rue de la Haye – 93290 Tremblay-en France (ci-après "**Extime Duty Free Paris**" ou le "**Vendeur**") et le client (ci-après le "**Client**").

Le Vendeur et le Client peuvent également être désignés individuellement une "partie" (ci-après une "**Partie**") et ensemble les "parties" (ci-après les "**Parties**").

Toute vente entre Extime Duty Free Paris et le Client exige de ce dernier qu'il ait préalablement pris connaissance dans leur intégralité et accepte sans réserve les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « **CGV** »), applicables à sa commande effectuée via la Marketplace Extime.com d'Aéroport de Paris (ci-après la « **Marketplace** »).

Les Conditions Générales d'Utilisation de la Marketplace (ci-après les « **CGU** ») sont disponibles au lien suivant : <https://www.extime.com/paris/conditions-generales>.

POUR POUVOIR EFFECTUER UNE COMMANDE SUR LA MARKETPLACE, LE CLIENT DOIT AU PREALABLE RESPECTER LES CONDITIONS CUMULATIVES SUIVANTES :

- Être une personne physique, âgée d'au moins dix-huit (18) ans et disposer de la pleine capacité juridique au sens du droit français ;
- Avoir accepté dans leur intégralité et sans réserve les CGV ;
- Avoir accepté la politique de confidentialité de la Marketplace disponible au lien suivant <https://www.extime.com/paris/politique-de-confidentialite> (ci-après la "**Politique de confidentialité**") ;
- Disposer d'un compte de fidélité Extime Rewards dont les conditions générales d'utilisation sont disponibles au lien suivant : <https://www.extime.com/paris/conditions-generales> (ci-après les "**CGU Extime Rewards**") ;
- Disposer, au jour de sa commande, d'une carte d'embarquement valide au départ du même terminal aéroportuaire que le terminal renseigné lors de l'enregistrement de sa commande sur la Marketplace ;
- Réaliser les achats sur la Marketplace à des fins non commerciales, licites et personnelles.

Si le Client ne respecte pas les conditions décrites ci-dessus, Extime Duty Free Paris se réserve le droit d'annuler la commande.

1 PREAMBULE

Les CGV régissent les relations entre le Vendeur et le Client qui passe commande des biens proposés par le Vendeur sur la Marketplace.

Les biens commandés par le Client peuvent uniquement être retirés par le Client au sein des points de vente spécifiquement désignés sur la Marketplace. Le Vendeur n'assure pas la livraison des biens hors de ces points de vente.

Le Vendeur propose au Client sur la Marketplace la vente de produits appartenant aux catégories parfums, cosmétiques, spiritueux, vin, champagne, gastronomie et confiserie à l'exclusion de toute autre catégorie de produits (ci-après les « **Biens** »).

Le Vendeur se réserve le droit de modifier à tout moment les CGV par la publication d'une nouvelle version sur la Marketplace ; les CGV applicables étant celles qui auront été acceptées par le Client au jour de sa commande sur la Marketplace.

Ces CGV sont proposées en langue française et sont accessibles à tout moment en cliquant sur la page du Vendeur rubrique « CGV » sur la Marketplace.

Les précédentes versions des CGV sont également disponibles sur demande.

2 OBJET

Les présentes CGV déterminent les droits et obligations des Parties dans le cadre de la vente du ou des Biens commandés par le Client auprès du Vendeur sur la Marketplace.

Toute commande de Biens par le Client donnera lieu à l'acceptation par ce dernier des CGV applicables au jour de la commande.

3 ANNULATION/MODIFICATION DE COMMANDE

3.1 ANNULATION EN CAS DE NON-RESPECT DES CGV PAR LE CLIENT

Pour effectuer une commande auprès du Vendeur sur la Marketplace, le Client doit avoir au préalable créé un compte sur la Marketplace (ci-après le "**Compte**") et respecter l'ensemble des autres conditions cumulatives qui figurent en introduction des CGV. Le Compte permet au Client de suivre l'historique de ses commandes.

L'accès à la Marketplace et au Compte relève de la responsabilité de la Marketplace. Le Client est invité à consulter régulièrement les CGU.

Le Vendeur se réserve le droit d'annuler une commande du Client en cas :

- (i) D'une suspicion ou tentative de fraude ou d'une utilisation frauduleuse de la Marketplace ;
- (ii) De non-présentation, le jour du retrait de la commande en point de vente, de sa carte d'embarquement valide et dont, si éligible, la destination finale justifie l'application du prix détaxé des Biens. Etant précisé que l'éligibilité au prix détaxé des Biens est réalisée par le Vendeur en application des dispositions légales et réglementaires françaises en vigueur ;
- (iii) Si la quantité de Biens lors de la commande est excessive et ne correspond pas à un usage strictement personnel ;
- (iv) De non-respect de l'un des prérequis décrits en introduction des CGV.

3.2 ANNULATION/MODIFICATION DE LA COMMANDE A L'INITIATIVE DU CLIENT

Sans préjudice du droit de rétractation dont dispose le Client (tel que décrit à l'article 10 des CGV), une fois que la commande a été payée par le Client celle-ci ne peut plus être modifiée.

Toutefois, sans préjudice du droit de rétractation dont dispose le Client (tel que décrit à l'article 10 des CGV), le Client a la possibilité d'annuler sa commande depuis son compte client accessible sur la

Marketplace tant que le Vendeur ne l'a pas informé par email que le(s) Bien(s) peuvent être retirés en point de vente.

Enfin, sans préjudice du droit de rétractation dont dispose le Client (tel que décrit à l'article 10 des CGV), après avoir reçu l'email du Vendeur l'informant que le(s) Bien(s) peuvent être retirés en point de vente, en cas d'impossibilité du Client de procéder au retrait de sa commande entre cette confirmation par email et le jour de son vol, il peut en informer le Vendeur aux coordonnées indiquées sur l'email de confirmation de commande. Dans ce cas, le Vendeur procédera à l'annulation de la commande et au remboursement du Client dans un délai de sept (7) jours à compter de la réception de l'email du Client.

4 RESTRICTIONS RELATIVES A CERTAINS BIENS PROPOSES A LA VENTE

La vente des Biens proposés dans les catégories spiritueux, vin, champagne est exclusivement réservée aux personnes ayant dix-huit (18) ans révolus. Etant également rappelé, à toute fin utile, que pour pouvoir créer un Compte il est exigé que le Client ait plus de dix-huit (18) ans.

Le Client est informé qu'une pièce d'identité en cours de validité comportant sa date de naissance sera demandée lors du retrait de sa commande en point de vente.

Le Vendeur se réserve le droit de refuser la livraison des Biens et d'annuler la commande à tout Client ne justifiant pas avoir plus de dix-huit (18) ans.

La vente d'alcool aux mineurs de moins de 18 ans est interdite.

La consommation de boissons alcoolisées pendant la grossesse, même en faible quantité, peut avoir des conséquences graves sur la santé de l'enfant.

L'abus d'alcool est dangereux pour la santé. A consommer avec modération.

5 DISPONIBILITE DES BIENS

Les Biens présentés sur la Marketplace sont proposés à la vente sous réserve de leur disponibilité.

Le Vendeur s'efforce de ne présenter que des Biens disponibles sur la Marketplace. Toutefois, le Client est informé que seul l'email adressé par le Vendeur au Client, indiquant que le(s) Bien(s) peuvent être retirés en point de vente, vaut confirmation de la disponibilité des Biens.

Si les Biens commandés par le Client ne sont pas disponibles, dans leur intégralité ou partiellement, le Vendeur informera le Client par email via la Marketplace dans les plus brefs délais.

En cas d'indisponibilité totale des Biens commandés par le Client, le Vendeur procédera à l'annulation de la commande et remboursera les sommes payées par le Client.

En cas d'indisponibilité de certains Biens commandés, la commande du Client sera maintenue, le Client pourra retirer en point de vente les Biens disponibles et le Vendeur remboursera au Client le prix du ou des Biens non disponibles.

6 PROCESSUS DE PASSATION DES COMMANDES

Toute commande passée sur la Marketplace requiert le respect de l'ensemble des conditions cumulatives décrites en introduction des CGV.

La Marketplace requiert les informations de vol du Client. Si le Client y est éligible en application des dispositions légales et réglementaires françaises, la Marketplace appliquera le prix détaxé aux Biens.

La commande sera validée une fois que le paiement effectif aura été réalisé par le Client, et la commande acceptée par le Vendeur.

La validation de sa commande par le Client entraîne la reconnaissance par ce dernier de son obligation de paiement du prix. La validation de la commande par le Client vaut également acceptation des caractéristiques et quantités des Biens commandés ainsi que des modalités et délais de mise à disposition des Biens.

La vente devient définitive lors de l'acceptation du paiement par l'établissement bancaire teneur de compte bancaire du Client. Le Client dispose toutefois de la faculté de se rétracter dans les conditions prévues à l'article 10 des CGV et d'annuler sa commande dans les conditions prévues à l'article 3.2 des CGV.

En cas de refus de paiement par le Client ou l'établissement bancaire teneur du compte bancaire du Client, la commande sera automatiquement annulée et le Client en sera informé par la Marketplace.

Le Client est informé par email du Vendeur via la Marketplace de la confirmation de sa commande. Le Vendeur s'engage à confirmer toute commande dans un délai raisonnable et au maximum dans un délai de sept (7) jours à compter de la validation de la commande par le Vendeur. Passé ce délai, la commande sera annulée par le Vendeur et celui-ci procédera au remboursement des sommes payées par le Client.

7 PRIX

7.1 PRIX APPLICABLE

Pour un Client non éligible à la détaxe en application des dispositions légales et réglementaires françaises, les prix indiqués sur la Marketplace sont exprimés en euros (€) et s'entendent toutes taxes comprises (TTC).

Pour un Client éligible à la détaxe en application des dispositions légales et réglementaires françaises, les prix indiqués sur la Marketplace sont exprimés en euros (€) et s'entendent hors taxes (HT).

Toute modification du taux de taxe applicable, en application des dispositions légales et réglementaires françaises, sera répercutée immédiatement sur les prix de vente des Biens.

7.2 POLITIQUE DE REMISE LIEE AU PROGRAMME DE FIDELITE EXTIME REWARDS

Conformément aux dispositions des CGU Extime Rewards, le Client peut bénéficier des avantages du Programme de fidélité Extime Rewards lors de ses achats sur la Marketplace.

7.2.1 Remise permanente sur la catégorie beauté

Du fait de son adhésion au Programme de Fidélité Extime Rewards, le Client bénéficie d'une remise permanente sur la catégorie beauté. Pour en connaître les modalités complètes, le Client est invité à consulter les CGU Extime Rewards.

7.2.2 Avantages additionnels

Du fait de son adhésion au Programme de Fidélité Extime Rewards, le Client pourra notamment profiter des avantages additionnels suivants :

- Lorsque le service sera effectivement disponible sur la Marketplace, cumuler et convertir des Points Extime dont les conditions figurent dans les CGU Extime Rewards ;
- Accéder à des offres ponctuelles qui seront éventuellement proposées par le Vendeur.

8 PAIEMENT

Le règlement du montant des commandes est effectué auprès du fournisseur de service de paiement de la Marketplace. Aucune donnée concernant les moyens de paiement n'est transmise au Vendeur.

Le prix des Biens commandés doit être réglé dans son intégralité au moment de la validation de la commande par le Client. Le Vendeur n'accorde aucun délai ou facilité de paiement. A défaut du

paiement intégral par le Client lors de la validation de la commande, cette commande sera annulée par le Vendeur.

9 LIVRAISON DU BIEN COMMANDE : RETRAIT EN POINT DE VENTE

Aucun frais de livraison ne s'applique à la commande. Les Biens commandés doivent être retirés personnellement par le Client dans le point de vente du Vendeur sélectionné lors de la commande. Il est précisé que le retrait des Biens commandés ne peut se faire qu'une fois que Client aura reçu un email l'informant que ces derniers sont prêts à être retirés.

Il est précisé, à toutes fins utiles, que les Biens commandés ne peuvent pas faire l'objet d'une livraison par voie postale.

Le Client dispose d'un délai de vingt-quatre (24) heures après l'heure de départ du vol indiqué lors de sa commande sur la Marketplace pour retirer sa commande. Passé ce délai, la commande sera annulée par le Vendeur et le Vendeur procédera au remboursement des sommes payées par le Client.

Pour retirer sa commande en point de vente, le Client doit se rendre dans le point de vente sélectionné, muni d'une pièce d'identité en cours de validité, du numéro de la commande figurant sur l'email de confirmation de commande envoyé par Vendeur ainsi que de sa carte d'embarquement valide sur laquelle figure la destination finale (telle que précisée par le Client lors de sa commande sur la Marketplace). Le Vendeur se réserve le droit de refuser de délivrer la commande des Biens dans le cas où le Client ne respecte pas ces conditions.

Le Vendeur enregistrera la livraison de la commande lors du retrait dans le point de vente. Une fois cette action réalisée, la livraison ne pourra plus faire l'objet de contestation. Le Client se verra remettre un ticket de caisse valant facture au moment du retrait de sa commande en point de vente. Le Vendeur rappelle qu'au moment où le Client prend possession physiquement des Biens, le risque de perte ou d'endommagement des Biens lui est transféré.

Il est conseillé au Client de vérifier l'état apparent du colis et des Biens lors du retrait de sa commande afin de s'assurer de la conformité des Biens.

En cas d'anomalie portant sur le colis (colis endommagé, trace de liquide, ...) ou sur le(s) Bien(s) commandé(s) (Bien(s) manquant(s), Bien(s) endommagé(s)), le Client est invité à le signaler aux personnels du point de vente et à refuser la livraison du Bien en indiquant le motif au personnel de vente du Vendeur.

10 DROIT DE RETRACTATION

En application de l'article L. 221-18 du Code de la consommation le Client dispose d'un droit de rétractation sans avoir à justifier d'un motif. Le Client peut exercer ce droit de rétractation dans un délai de 14 (quatorze) jours à compter du jour suivant la date de réception physique du ou des Bien(s) de la commande.

Le Client peut faire valoir son droit de rétractation auprès du Vendeur au moyen du formulaire de rétractation figurant en Annexe 1 des CGV ou de toute autre déclaration non dénuée d'ambiguïté et exprimant sa volonté de se rétracter.

Le Client peut, s'il le souhaite et sans que cela ne soit obligatoire, faire part de sa volonté de se rétracter en déposant en main propre dans le point de vente du Vendeur le formulaire de rétractation (sous la forme présentée en Annexe 1 des CGV).

A toute fin utile, il est précisé que le Client peut contacter le Vendeur en s'adressant au Service Client Extime Duty Free Paris au lien suivant : <https://www.extimedutyfreeparis.com/hc/fr/articles/360020090340>.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le Client transmette au Vendeur la communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Si le Client souhaite rapporter le ou les Bien(s) en point de vente : le Client rapporte le ou les Bien(s) concerné(s) dans un point de vente du Vendeur, à l'état neuf, dans son conditionnement et emballage d'origine et accompagné d'un justificatif du montant de la commande retournée (par exemple un courrier électronique de confirmation de commande, de facturation). Le Client est informé qu'il doit procéder à cette restitution, sans retard excessif, et au plus tard quatorze (14) jours après la communication de sa décision de se rétracter. Les coûts de restitution directs des Biens sont à la charge du Client. Du fait que le Client retourne lui-même le Bien objet de la rétractation en point de vente, il n'y a pas lieu pour le Vendeur de rembourser au Client des frais de livraison liés à ce retour.

Si le Client souhaite renvoyer par voie postale le ou les Bien(s) : le Client renvoie par voie postale le ou les Bien(s) concerné(s) à l'adresse communiquée par le Vendeur suite à la demande de rétractation du Client. Le Client doit renvoyer le ou les Bien(s) concerné(s) à l'état neuf, dans son conditionnement et emballage d'origine et accompagné d'un justificatif du montant de la commande retournée (par exemple un courrier électronique de confirmation de commande, de facturation). Le Client est informé qu'il doit procéder à cette restitution, sans retard excessif, et au plus tard quatorze (14) jours après la communication de sa décision de se rétracter. Les coûts directs de renvoi du ou des Bien(s) sont à la charge du Client. Le Client est informé qu'en cas d'expédition depuis un pays hors de l'Union Européenne, des frais de dédouanement s'appliqueront au renvoi du ou des Bien(s). La déclaration douanière et les frais de dédouanement restent à la charge du Client et relèvent de sa responsabilité. Le Vendeur ne réceptionnera pas de Bien(s) pour le(s)quel(s) des frais de dédouanement restent à payer.

Le Client est informé qu'en application de l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les commandes portant sur :

- La fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;
- La fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés ;
- La fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- La fourniture de biens qui ont été descellés par le Client après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- La fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
- La fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel.

En conséquence le Client est informé qu'il ne pourra pas faire valoir son droit de rétractation pour les Biens commandés entrant dans le champ d'application des situations décrites ci-dessus.

Le Client est informé que sa responsabilité ne pourra être engagée qu'en cas de dépréciation du Bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques le bon fonctionnement du Bien.

En cas de rétractation de la part du Client, le Vendeur remboursera le Client de la totalité des sommes versées qu'il a versé concernant le Bien. Ce remboursement s'effectuera sans retard excessif et au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où le Vendeur est informé de la décision de rétractation du Client.

Le Vendeur peut différer le remboursement jusqu'à la date de réception, du Bien objet de la rétractation.

Les remboursements seront effectués par le Vendeur et seront réalisés sur la carte bancaire ou de paiement utilisée par le Client pour le paiement de sa commande. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

11 GARANTIES LEGALES

Tous les Biens proposés à la vente sur la Marketplace bénéficient de la garantie légale de conformité (telle que définie aux articles L217-1 et suivants du Code de la Consommation) et de la garantie légale des vices cachés (telle que définie aux articles 1641 et suivants du Code Civil).

11.1 GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE

11.1.1 Obligation de délivrance du Bien conforme par le Vendeur

Le Vendeur doit délivrer au Client un Bien conforme à l'usage attendu et à la description fournie par le Vendeur. A défaut le Client dispose d'un délai de vingt-quatre (24) mois, à compter de la délivrance du Bien par le Vendeur, pour mettre en œuvre la garantie légale de conformité.

11.1.2 Possibilité pour le Client de demander la réparation ou le remplacement du Bien

En présence d'un défaut de conformité du Bien, mise en œuvre dans le délai précité, le Client peut demander la réparation ou le remplacement du Bien.

La mise en conformité du Bien par le Vendeur aura lieu dans un délai raisonnable qui ne pourra être supérieur à trente (30) jours suivant la demande du Client et sans inconvénient majeur pour lui, compte tenu de la nature du Bien et de l'usage recherché par le Client.

La mise en conformité du Bien se fera sans frais pour le Client.

Le Client ne sera pas tenu de payer pour l'utilisation normale qu'il a faite du Bien remplacé pendant la période antérieure à son remplacement.

11.1.3 Possibilité du Vendeur de ne pas procéder selon le choix du Client

Il est précisé que le Vendeur peut ne pas procéder selon le choix opéré par le Client si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment :

- 1- De la valeur qu'aurait le Bien en l'absence de défaut de conformité ;
- 2- De l'importance du défaut de conformité ; et
- 3- De la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le Client.

Le Vendeur peut refuser la mise en conformité du Bien si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés notamment au regard des points numéros 1 et 2 figurants la liste ci-dessus. Lorsque ces conditions ne sont pas respectées, le Client peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée. Tout refus par le Vendeur de procéder selon le choix du Client ou de mettre le Bien en conformité, est motivé par écrit ou sur support durable.

11.1.4 Extension de garantie en cas de réparation du Bien

Le Client bénéficie d'une extension de la garantie légale de conformité du Bien réparé dans le cadre de ladite garantie.

Si le Client fait le choix de la réparation mais que le Vendeur ne la met pas en œuvre, la mise en conformité par le remplacement du Bien fait courir, au bénéfice du Client, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au Client.

11.1.5 Réduction du prix

Le Client a droit à une réduction du prix du Bien dans les cas suivants :

- Lorsque le Vendeur refuse toute mise en conformité ;
- Lorsque la mise en conformité intervient au-delà d'un délai de trente (30) jours suivant la demande du Client ou si elle lui occasionne un inconvénient majeur ;

- Si le Client supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du Bien non conforme, ou s'il supporte l'installation du bien réparé ou de remplacement ou les frais y afférents ;
- Lorsque la non-conformité du Bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du Vendeur restée infructueuse.

Le Client a également droit à une réduction du prix du Bien lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix soit immédiate. Le Client n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du Bien au préalable.

Le Client n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur, ce qu'il incombe au Vendeur de démontrer.

Dans les cas listés ci-dessus, le Client informe le Vendeur de sa décision d'obtenir une réduction de prix du Bien. Il est précisé que la réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur du Bien délivré et la valeur de ce Bien en l'absence du défaut de conformité.

11.1.6 Procédure au titre de la garantie légale de conformité

Le Client met le Bien à la disposition du Vendeur. Le Client lui communique également son justificatif d'achat du Bien.

La réparation ou le remplacement du Bien non conforme inclut, s'il y a lieu, l'enlèvement et la reprise de ce Bien et l'installation du Bien réparé ou du bien de remplacement par le Vendeur.

Pour toute question relative à la garantie légale de conformité le Client peut s'adresser au Service Client d'Extime Duty Free Paris au lien suivant : <https://www.extimedutyfreeparis.com/hc/fr/articles/360020090340>.

11.1.7 Remboursement au profit du Client

Le remboursement au Client des sommes dues par le Vendeur au titre de la garantie légale de conformité est effectué dès réception du Bien et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivants cette réception.

Sauf accord du Client à procéder autrement, le Vendeur rembourse ces sommes en recourant au même moyen de paiement que celui utilisé par le Client lors du paiement de sa commande. Il est précisé qu'en tout état de cause ce remboursement se fera sans frais supplémentaires.

11.2 GARANTIE LEGALE DES VICES CACHES

11.2.1 Obligation du Vendeur de garantir les vices cachés

Le Vendeur est tenu vis-à-vis du Client de la garantie de vices cachés du Bien vendu. C'est-à-dire des défauts du Bien qui le rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que le Client ne l'aurait pas acquis, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Le Client dispose d'un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice pour mettre en œuvre la garantie légale des vices cachés.

La garantie légale des vices cachés ne jouera pas pour les vices apparents.

11.2.2 Choix du Client en présence d'un vice caché

En présence d'un vice caché, le Client peut à son choix :

- Rendre le Bien au Vendeur ;
- Demander au Vendeur de se faire rembourser du prix du Bien ;
- Garder le Bien et demander au Vendeur de se faire rembourser une partie du prix du Bien.

Toutefois, si le Vendeur ignorait les vices du Bien, ce dernier ne sera tenu qu'au remboursement du prix du Bien et au remboursement au Client des frais occasionnés par la vente.

Si le Vendeur connaissait les vices du Bien, il est tenu, en plus du remboursement du prix du Bien, des dommages et intérêts en raison du préjudice causé au Client par lesdits vices du Bien.

11.2.3 Bien de mauvaise qualité ayant péri et perte par cas fortuit

Si le Bien atteint d'un vice caché a péri par suite de sa mauvaise qualité, la perte est à la charge du Vendeur. En ce cas, le Vendeur sera tenu envers le Client au remboursement du prix du Bien ainsi qu'au remboursement des frais occasionnés par la vente.

En présence d'une perte du Bien par cas fortuit, cette perte sera pour le compte du Client.

11.2.4 Procédure en présence d'un vice caché

En présence d'un vice caché le Client peut, dans le délai visé au deuxième alinéa de l'article 11.2.1 des CGV, le Client peut à son choix :

- Se rendre dans un point de vente du Vendeur avec son justificatif d'achat ;
- Envoyer une lettre au Vendeur (à l'adresse figurant au début des CGV) avec une copie de son justificatif d'achat.

11.3 EXCLUSIONS DES GARANTIES LEGALES DE CONFORMITE ET DES VICES CACHES

Sont exclus des garanties légales de conformité et des vices cachés les Biens modifiés, réparés, intégrés ou ajoutés par le Client. La garantie ne prendra pas en charge les Biens endommagés du fait d'une mauvaise utilisation.

12 POLITIQUE DE RETOURS CONTRACTUELLE SUITE A UN CHANGEMENT D'AVIS

Sans préjudice du droit de rétractation (tel que décrit à l'article 10 des CGV) et des garanties légales (décrites à l'article 11 des CGV) dont dispose le Client, le présent article décrit la politique de retours contractuelle, suite à un changement d'avis, applicable aux Biens du Client.

12.1 DELAI POUR EFFECTUER UN RETOUR

Le Client peut effectuer un retour des Biens dans un délai de trente (30) jours calendaires suivants la date où il a récupéré sa commande en point de vente.

12.2 CONDITIONS RELATIVES AUX BIENS AFIN DE POUVOIR EFFECTUER UN RETOUR

12.2.1 Il est précisé au Client que certains Biens ne peuvent faire l'objet d'un retour que dans les conditions suivantes :

- Pour les produits de beauté (à l'exclusion des produits de maquillage) : que s'ils sont non utilisés (hermétiquement scellés) et intacts.

12.2.2 Il est précisé au Client que les Biens suivants ne peuvent faire l'objet d'un retour :

- Les produits de maquillage ;
- Les produits de spiritueux, vin, champagne ;
- Les produits de gastronomie ;
- Les produits ayant subi une opération de personnalisation.

12.2.3 En tout état de cause il est précisé au Client que, pour pouvoir être retournés, les Biens doivent être en état neuf, dans leur emballage d'origine (comprenant notamment tous les matériaux de protection, la boîte et l'emballage d'origine), les accessoires, la carte de garantie et tous les autres documents fournis avec le Bien.

12.3 PROCEDURE DE RETOUR

Le Client doit tout d'abord s'assurer que le Bien concerné peut effectivement faire l'objet d'un retour au regard des dispositions des articles 12.1 et 12.2 des CGV.

Le Client peut ensuite s'adresser au Service Client du Vendeur en le contactant via le lien suivant en sélectionnant le motif "J'ai une question après-vente" puis "Changement d'avis" : [Envoyer une demande – Extime Duty Free Paris](#)

Une fois la demande envoyée par le Client, le Vendeur étudiera la demande de retour. Le Vendeur pourra, le cas échéant, demander des photographies du Bien que le Client souhaite retourner.

Si le Vendeur considère que la demande du Client respecte effectivement les dispositions des articles 12.1 et 12.2 des CGV, le Client devra renvoyer par voie postale le Bien à l'adresse que le Vendeur lui communiquera.

Le Client devra retourner le Bien en s'assurant qu'il respecte les conditions fixées à l'article 12.2 des CGV. Il s'assure notamment que le Bien est en état neuf, dans son emballage d'origine (comportant notamment tous les matériaux de protection, la boîte et l'emballage d'origine), les accessoires, la carte de garantie et tous les autres documents fournis avec le Bien. Le Client devra également joindre à son envoi sa preuve d'achat du Bien.

Il est précisé que les frais de retour sont à la charge du Client. Le Client est informé qu'en cas d'expédition depuis un pays hors de l'Union Européenne, des frais de dédouanement s'appliqueront au retour du Bien. La déclaration douanière et les frais de dédouanement restent à la charge du Client et relèvent de sa responsabilité. Le Vendeur ne réceptionnera pas des Biens pour le(s)quel(s) des frais de dédouanement restent à payer.

Le retour étant sous la responsabilité du Client, le Vendeur décline toute responsabilité dans le cas où le Bien retourné ne serait pas reçu par le Vendeur.

Au moment de la réception par le Vendeur du Bien retourné, le Client recevra un email de confirmation de la réception. S'il n'a pas reçu d'email de confirmation de la réception dans un délai de quatorze (14) jours ouvrés, il lui est recommandé de se rapprocher du transporteur muni de son numéro de suivi et de sa preuve d'envoi.

12.4 CONTROLE DE LA QUALITE DU BIEN SUITE AU RETOUR DU CLIENT

A réception, le Vendeur vérifiera que le Bien respecte effectivement les dispositions des articles 12.1 et 12.2 des CGV. Le Vendeur vérifiera également de la présence du justificatif d'achat du Bien. Cette vérification sera réalisée dans les meilleurs délais par le Vendeur. Le Client peut, à tout moment, contacter le Service Client du Vendeur afin d'obtenir des informations sur le suivi de son dossier. Il est précisé qu'en l'absence du justificatif d'achat du Bien dans le colis retour envoyé par le Client, le Vendeur peut refuser la demande de retour du Client. Par conséquent le Bien ne sera ni échangé, ni remboursé.

Si le Bien ne répond pas aux dispositions des articles 12.1 et 12.2 des CGV : le Bien retourné ne sera ni remboursé ni échangé. Le Bien retourné sera renvoyé par le Vendeur à l'adresse communiquée par le Client.

Si le Bien répond aux dispositions des articles 12.1 et 12.2 des CGV : Le Bien sera remboursé par le Vendeur ou, sur demande expresse du Client et sous réserve de disponibilité, échangé par le même bien neuf. Dans le cas d'un remboursement, le Bien sera remboursé dans les plus brefs délais au Client sur le compte bancaire de la carte bancaire ou du portefeuille électronique ayant servi au paiement.

13 PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les marques "Extime" et "Extime Duty Free", ainsi que l'ensemble des marques figuratives ou non et toutes les illustrations, images et logo et tout contenu du Vendeur ou d'autres sociétés figurant sur la Marketplace sont et demeureront la propriété exclusive du Vendeur ou du titulaire des droits de propriété intellectuelle concerné.

Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces marques, illustrations, images et logo, ou tout autre contenu du Vendeur ou d'autres sociétés présents sur la Marketplace pour quelque motif et sur quelque support que ce soit, sans accord exprès, écrit et préalable du Vendeur ou du titulaire

des droits de propriété intellectuelle concerné est strictement interdite. Cette interdiction s'applique également à l'ensemble des éléments protégés par les droits d'auteur, régime des dessins et modèles, brevets figurant et/ou utilisés sur la Marketplace.

14 SERVICE CLIENT

Pour tout renseignement, réclamation ou remboursement, le Client peut s'adresser directement au Vendeur sur le lien suivant : <https://www.extimedutyfreeparis.com/hc/fr/articles/360020090340>

Numéro de téléphone pour contacter le Service Client du Vendeur (du lundi au vendredi de 9 heures à 17 heures – Heure de Paris France) : +33 1.76.27.68.19.

15 DONNEES PERSONNELLES

Le Vendeur reçoit de la part de la Marketplace des données personnelles relatives au Client aux fins d'exécuter la commande passée : Civilité, Nom, Prénoms, Numéro de Téléphone.

Le Client dispose notamment d'un droit d'accès, de rectification, de suppression à ses données personnelles, ainsi que celui de demander la limitation du traitement de ses données personnelles.

Les conditions dans lesquelles la Marketplace collecte, traite et conserve les données personnelles du Client ainsi que les droits dont le Client dispose du fait de ce traitement, sont détaillées dans la Politique de confidentialité.

16 OBLIGATIONS LEGALES ET REGLEMENTAIRES

Le Vendeur n'est pas responsable des commandes réalisées par le Client, ni de l'application des éventuels droits et taxes douanières susceptibles d'être exigibles dans le pays de transit et à l'arrivée dans le pays de destination.

Il est rappelé que le Client est tenu au respect des dispositions légales et réglementaires françaises et l'Union européenne relatives au blanchiment d'argent. Le Vendeur pourra mettre en œuvre toutes les opérations de contrôle nécessaires afin de s'assurer du respect par le Client desdites obligations. Il est précisé que le Vendeur se réserve le droit de ne pas vendre les Biens, délivrer les Biens, ou d'annuler une commande à un Client qui ne respecterait pas ou contreviendrait auxdites obligations.

Par ailleurs, le Vendeur se réserve le droit de ne pas vendre les Biens, délivrer les Biens, ou d'annuler une commande à un Client qui ne respecterait pas ou contreviendrait aux dispositions légales et réglementaires françaises et de l'Union européenne relatives aux mesures restrictives applicables à la Russie.

Le Client est informé que tout ou partie des Biens achetés, en fonction de leur nature, lui seront remis dans un sac officiel et scellé.

17 GENERALITES

17.1 NON-VALIDITE PARTIELLE

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

17.2 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 des obligations visées au sein des présentes CGV ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

17.3 MEDIATION

Conformément à l'alinéa premier de l'article L.612-1 du Code de la consommation le Client : « [...] a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation. »

En cas de litige avec le Vendeur, sans que cela ne constitue une obligation préalable à la saisine du juge, le Client peut contacter le médiateur de la consommation dont les coordonnées sont les suivantes :

La Société de la Médiation Professionnelle

- Site internet : www.mediateur-consommation-smp.fr,
- Adresse postale :
La Société de la Médiation Professionnelle
Médiateur-Consommation-Smp
24 rue Albert de Mun
33000 Bordeaux
- Le contact par courriel est disponible au lien suivant : www.mediateur-consommation-smp.fr/contact/

17.4 LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de litige relatif à l'existence, l'interprétation, l'exécution ou la rupture des présentes CGV et de toutes commandes passées, les Parties tenteront de trouver un accord amiable.

Tout litige entre les Parties relatif à l'existence, l'interprétation, l'exécution ou la rupture des présentes CGV et de toutes commandes passées par le Client sera, à défaut d'accord amiable, de la compétence exclusive des tribunaux français compétents en application des dispositions du Code de procédure civile.

ANNEXE 1 : MODELE DE FORMULAIRE DE RETRACTATION

(Veuillez compléter et transmettre ce formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter)

A l'attention de **Extime Duty Free Paris**, société par actions simplifiée au capital de 1 million d'euros ayant son siège social à Roissy-pole – Le Dôme, 3 rue de la Haye – 93290 Tremblay-en France :

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente mon/notre (*) intention d'exercer mon/notre (*) droit de rétractation s'agissant de la commande suivante :

- Commandé le [.....] (*) reçu le [.....] (*)
- Nom du (des) client(s) :
- Adresse du (des) client(s) :
- Date :

Numéro de commande :

Montant de la commande :

(*) Rayez la mention inutile

Date et signature du (des) clients :

Date et signature du Vendeur à réception du formulaire :