

# Conditions générales de vente Planet Parfum

## Table des matières

- Article 1 – Identité du vendeur
- Article 2 – Champ d'application et conditions
- Article 3 – Offre et commande
- Article 4 – Prix
- Article 5 – Paiement
- Article 6 – Livraison et exécution
- Article 7 – Conformité
- Article 8 – Responsabilité
- Article 9 – Droit de rétractation
- Article 10 – Force majeure
- Article 11 – Protection de la vie privée
- Article 12 – Propriété intellectuelle
- Article 13 – Traitement des réclamations et litiges
- Article 14 – Modification des conditions générales

## Article 1 - Identité du vendeur

Planet Parfum S.A.  
Route de Lennik 551  
1070 Bruxelles  
Belgique  
(ci-après dénommé « **nous** » ou « **notre** » ou « **nos** »)

Adresse e-mail du Customer Service: [contact@planetparfum.be](mailto:contact@planetparfum.be)  
Numéro de téléphone : 0032 2 420 39 38  
Numéro d'entreprise : 408.311.404  
Numéro de TVA : BE0408 311 404  
Site Internet: [www.planetparfum.com](http://www.planetparfum.com), [www.planetparfum.eu](http://www.planetparfum.eu)  
et [www.planetparfum.be](http://www.planetparfum.be) (ci-après dénommés collectivement le "site Internet")

La société a pour objet,

1. l'achat, la vente en détail et en gros, l'exportation, l'importation, la fabrication, la représentation et la transformation des produits et articles ci-après:
  1. parfumerie, parfums, produits de beauté et leurs accessoires;
  2. tout accessoire de maroquinerie et chaussures, des bijoux, ainsi que tout article textile.
2. la pratique de tous soins de beauté en Institut.
3. la fourniture de services de management, de supervision, de contrôle et de consultance.

Elle peut en outre faire toutes les opérations commerciales, industrielles, mobilières, immobilières ou financières se rattachant directement ou indirectement à son objet social.

Elle peut notamment s'intéresser par voie d'apports, de souscriptions, d'interventions financières ou par tout autre mode, dans toutes sociétés ou entreprises ayant, en tout ou en partie, un objet similaire ou connexe au sien ou susceptible d'en favoriser l'extension et le développement.

## **Article 2 - Champ d'application et conditions**

1. Nos conditions générales sont applicables à toutes nos offres faites à vous en qualité d'utilisateur final, c.à.d. une personne physique qui acquiert ou utilise des produits ou services exclusivement à des fins non-professionnelles (ci-après dénommé « vous » ou « vos »).
2. Nous fournissons uniquement en Belgique. Nous sommes en droit de refuser toute livraison à une adresse de livraison située dans un autre pays.
3. Pour pouvoir placer une commande, vous devez être âgé d'au moins 18 ans. Si vous n'êtes pas âgé de 18 ans, veuillez faire placer la commande par vos parents ou votre tuteur légal. Nous sommes en droit de refuser toute commande dont nous constatons qu'elle est passée par un mineur.
4. Si des conditions particulières complémentaires sont applicables en plus des présentes conditions générales, les dispositions précédentes sont également applicables à ces conditions particulières. En cas de contradiction entre nos conditions générales et ces conditions particulières, nos conditions particulières prévalent.
5. Toutes vos commandes passées en ligne supposent la consultation préalable et l'acceptation expresse de nos conditions générales de vente.  
Nos conditions générales de vente sont à tout moment disponibles sur le site Internet. Aucune commande ne pourra avoir été validée sans que le champ dédié à la reconnaissance de la prise de connaissance des conditions générales n'ait été coché.
6. Notre site Internet est disponible en français et néerlandais. Vous pouvez faire votre choix lors de votre première visite ou en cliquant sur une langue dans le coin supérieur droit de la page d'accueil de notre site Internet. La langue que vous choisirez sera également la langue utilisée pour les transactions et les communications avec nous.

## **Article 3 - Offre et commande**

1. Lorsqu'une offre n'est valable que pendant une période limitée ou qu'elle est soumise à certaines conditions, nous l'indiquons expressément dans notre offre.
2. Disponibilité produits : les produits proposés à la vente sont ceux qui figurent sur le site Internet au jour et au moment précis de votre consultation du site Internet. Nous nous engageons à mettre tous les moyens à notre disposition pour honorer toutes vos commandes. En tout état de cause, nous ne pourrions être tenus pour responsables des dommages résultant de l'indisponibilité d'un produit. En cas d'indisponibilité d'un produit qui fait l'objet d'une commande confirmée, vous serez informé par e-mail ou par téléphone de l'annulation totale ou partielle de votre commande. Si l'indisponibilité est communiquée alors que le montant de votre

commande a déjà été porté au débit de votre compte bancaire, le remboursement aura lieu dans les plus brefs délais qui suivent la date d'annulation de votre commande.

3. Nous décrivons toujours de bonne foi nos produits ainsi que nos promotions et le processus de commande. Les images présentées sur notre site Internet n'ont cependant aucune valeur contractuelle. Nous déclinons toute responsabilité relative à des erreurs qui pourraient figurer dans les descriptions des produits ou du processus de commande. Toutefois, et à condition qu'elles aient été portées à notre connaissance par écrit, nous nous engageons dans la mesure du possible et de nos moyens, à rectifier ces erreurs dans les plus brefs délais. Si le produit livré ne correspond pas aux spécifications du bon de livraison, vous pouvez le retourner selon les modalités définies à l'Article 7.4.
4. Depuis le site Internet, vous pouvez uniquement acheter des cartes cadeau Planet Parfum des montants suivants : 25€, 50€ et 100€. Si vous souhaitez un autre montant, vous pouvez vous rendre dans l'un de nos magasins. Les cartes cadeaux Planet Parfum sont utilisables en une ou plusieurs fois. Les cartes cadeaux Planet Parfum sont valables 12 mois à partir du jour d'achat. Elles ne peuvent donner lieu à échange ou remboursement, même partiel, en cas de perte, de vol ou de détérioration, et ce même à l'expiration de leur date de validité dans l'hypothèse où elles n'auraient pas été utilisées en totalité.
5. Pour acheter un produit, il suffit de l'ajouter dans votre panier. Indiquez ensuite les données de contact et de facturation. Choisissez votre mode de livraison. Dans la dernière étape du processus, une page récapitulative s'affiche, vous acceptez nos conditions générales et vous confirmez votre paiement en cliquant sur le bouton de commande accompagné de la mention « commande avec obligation de paiement ». Votre achat est définitif lorsque vous avez parcouru ces étapes. Nous vous enverrons une confirmation de votre commande par e-mail.

## Article 4 - Prix

1. Nous nous réservons le droit de modifier nos prix à tout moment. En tous cas, les produits seront facturés sur base du prix en vigueur au moment de votre commande.
2. Les prix mentionnés sur notre site Internet sont libellés en euros, et comprennent, sauf mention contraire, la TVA, les frais administratifs et tous autres services. Ils ne comprennent pas, le cas échéant, la participation aux frais logistiques et d'envoi, qui est mentionnée séparément et de manière claire lors du processus de commande et comprise dans le prix total.

## Article 5 - Paiement

1. Le paiement ne peut se faire sur notre site Internet qu'à l'aide des modules de paiement qui y sont mis à disposition.
2. Les modes de paiements acceptés sont les suivants (paiements électroniques) :
  1. Visa
  2. MasterCard
  3. American Express
  4. Maestro
  5. Cartes cadeaux Planet Parfum

3. En cas de paiement de la transaction avec une carte de crédit ou de débit, votre commande n'est complète et le contrat entre nous n'est définitif que lorsque nous obtenons l'accord de l'émetteur de la carte. Nous ne pouvons être tenus responsables des retards dans la livraison et/ou de l'absence de livraison de votre commande qui sont dus au refus de l'émetteur de votre carte d'effectuer votre paiement. Les commandes qui ne sont pas accompagnées d'un paiement valable au nom du titulaire de la carte ne sont pas acceptées ou traitées.
4. Nous nous réservons le droit d'annuler, ou de refuser toute commande ou toute livraison en cas de litige existant.
5. Vous pouvez payer avec la carte cadeau Planet Parfum achetée tant sur notre site Internet que dans nos points de vente. Dans le cas où la carte cadeau Planet Parfum ne couvrirait pas intégralement le montant des achats, la solde devra être payée en utilisant un autre moyen de paiement accepté sur le site Internet.
6. Pour garantir la sécurité du paiement en ligne et de vos données à caractère privé, les données de la transaction sont envoyées après cryptage par la technologie SSL. Vous ne devez pas disposer d'un logiciel particulier pour payer à l'aide de cette technologie. Vous reconnaîtrez une connexion SSL sécurisée au « cadenas » qui apparaît dans la barre de statut dans le bas de votre navigateur.

## Article 6 - Livraison et exécution

1. Tous les produits sont livrés à l'adresse que vous indiquez lors de la commande en ligne selon les modalités qui y sont spécifiées. Toutes les informations que vous fournissez lors de votre commande vous engagent. Nous ne pourrions être tenus responsables des conséquences de la communication de données erronées. Les produits commandés ne pourront être livrés qu'à une adresse située en Belgique, à l'exclusion d'une boîte postale.
2. Les modes de livraison proposés sur notre site Internet sont les suivants :
  1. Mode de livraison standard : Retrait dans un magasin Planet Parfum
  2. Autres modes de livraison :
    1. Livraison à domicile ou au travail
    2. Livraison dans un point d'enlèvement
    3. Livraison dans un distributeur de paquets
  3. Les prix de livraison sont les suivants:
    1. Retrait dans un magasin Planet Parfum: gratuit
    2. Livraison à domicile ou au travail / Livraison dans un point d'enlèvement / Livraison dans un distributeur de paquets :
      1. 3.95 € net (après déduction de tout bons/codes de réduction pour toute commande ) < 50€
      2. gratuit pour toute commande > 50€
  4. Les produits disponibles de stock sont présentés à votre adresse de livraison dans un délai de 1 à 4 jours ouvrables.
    1. Commande avant 17h (jours ouvrables), livraison le lendemain
    2. Commande après 17h, livraison le surlendemain
    3. Commande le vendredi avant 17h, livraison le lundi
    4. Commande le vendredi après 17h, livraison le mardi
      5. Les produits qui ne sont pas disponibles de stock ne seront pas livrés et vous serez remboursés du montant des produits concernés dans les plus brefs délais.

5. Les risques liés à la perte, au vol ou à la détérioration des produits seront portés par vous à partir du moment de livraison de ces produits.
6. Le jour où le colis quitte l'entrepôt, vous recevrez par e-mail un numéro de track & trace vous permettant de faire le suivi en ligne de votre colis. Vous recevrez également un e-mail avec la facture relative à votre commande. La facture reprendra le détail des frais de livraison et de TVA. La livraison sera accompagnée d'un bon de livraison reprenant la liste des produits livrés.
7. Votre commande sera présentée à vous-même ou à toute autre personne présente à l'adresse de livraison. Nous ne sommes pas tenus pour responsables des dommages de quelque nature qu'il soit qui pourraient résulter d'une réception de votre commande par toute autre personne présente à l'adresse de livraison. Si personne ne peut réceptionner votre commande au moment de la livraison, un avis de passage sera déposé. Cet avis contient l'adresse postale où vous pouvez récupérer vos produits ainsi qu'un numéro de téléphone pour que vous puissiez convenir un moment de livraison avec le transporteur. Vos produits restent à votre disposition pendant 14 jours après le moment de livraison. Après ce délai, les produits seront le cas échéant renvoyés à l'entrepôt. Dans ce cas, vous pouvez nous contacter pour organiser une nouvelle livraison, à vos frais.
8. Si vous avez choisi un distributeur de paquets pour retirer vos produits, vous serez averti par e-mail ou SMS dès que vos produits sont disponibles. Ceux-ci restent à votre disposition pendant 5 jours après la mise à votre disposition. Après ce délai, les produits seront le cas échéant renvoyés à l'entrepôt. Dans ce cas, vous pouvez nous contacter pour organiser une nouvelle livraison, à vos frais.
9. Si vous avez choisi un magasin Planet Parfum pour retirer vos produits, vous serez averti quand votre colis quitte notre entrepôt. Vous pourrez ensuite suivre votre colis via le numéro de suivi qui vous a été transmis. Lorsque le statut de votre colis est "distribué" sur la liste de bpost, cela signifie que votre colis est disponible dans le magasin Planet Parfum sélectionné lors de votre commande. Ceux-ci restent à votre disposition pendant 14 jours après la mise à disposition. Après ce délai, les produits seront le cas échéant renvoyés à l'entrepôt. Dans ce cas, vous pouvez nous contacter pour organiser une nouvelle livraison, à vos frais.
10. Nous ne pouvons être tenus responsables de tout dommage indirect provoqué par la livraison tardive ou l'absence de livraison par le transporteur. Dans ce cas, notre responsabilité reste limitée à la valeur des produits dont est démontrée l'absence de réception endéans les délais prévus à l'Article 6.4.

## **Article 7 - Conformité**

1. Nous garantissons que nos produits sont conformes à votre commande et qu'ils répondent aux attentes normales que vous pouvez avoir, compte tenu des spécifications du produit. Nous vous garantissons également que nos produits sont conformes à l'ensemble des lois en vigueur au moment de votre commande.
2. Vous vous engagez à vérifier que la qualité et la quantité des produits livrés correspondent à votre commande. Toute plainte pour vices apparents et produits

manquants doit être communiquée à notre Customer Service par e-mail au plus tard dans les 5 jours de la livraison. En l'absence d'une telle communication dans un délai de 5 jours suivant la livraison, vous perdez votre droit à introduire une plainte pour vices apparents et produits manquants. Les plaintes pour vices ne seront valables et traitées qu'à condition que vous n'ayez pas utilisé ou autrement endommagé les produits. Notre Customer Service vous indiquera la marche à suivre pour nous retourner les produits. En tout cas, le renvoi éventuel des produits n'aura lieu qu'à la suite de notre confirmation écrite préalable.

3. Vous bénéficiez également de la garantie légale des vices cachés sur les produits livrés. Toute plainte pour vices cachés qui ne sont pas dus à un cas de force majeure, à une intervention fautive de votre part ou de tiers ou qui sont dus à une usure normale, doit être communiquée à notre Customer Service par e-mail au plus tard dans les 2 mois suivant la découverte du vice caché. En l'absence d'une telle communication dans un délai de 2 mois suivant la découverte du vice caché, vous perdez votre droit à introduire une plainte pour vices cachés. Notre Customer Service vous indiquera la marche à suivre pour nous retourner les produits. En tout cas, le renvoi éventuel des produits n'aura lieu qu'à la suite de notre confirmation écrite préalable.
4. Dans le cas où un produit livré ne correspond pas à votre commande et à condition que la procédure visée à l'Article 7.2 a été respectée, nous nous engageons à remplacer le produit. Dans le cas où le remplacement est impossible ou disproportionné nous tenons à vous rembourser tous les paiements reçus, y compris, le cas échéant, les frais de livraison. Si un bon d'achat a été utilisé dans le cadre de votre commande, le montant net (c.à.d. le prix d'achat moins le montant du bon d'achat) vous sera remboursé. A votre demande expresse à notre Customer Service, un nouveau bon d'achat vous sera envoyé que vous pouvez utiliser pour un prochain achat.

## Article 8 - Responsabilité

1. Nous ne pourrions être tenus responsables des problèmes ou dommages de quelque nature qu'ils soient, qui pourraient résulter d'une mauvaise utilisation des produits. A cet égard, vous vous engagez à lire attentivement la notice fournie par le fabricant sur ou dans l'emballage du produit et qui comporte les informations (et notamment dosages et contre-indications) que vous devez respecter. De même, notre responsabilité ne peut être engagée pour d'éventuelles modifications des produits qui seraient le fait des fabricants.
2. Notre responsabilité ne pourrait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture du service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatique.
3. Nous ne sommes responsables que si le préjudice a été causé par notre faute intentionnelle ou notre dol. Nous ne sommes responsables que des dommages directs. Nous ne sommes jamais responsables des dommages indirects, en ce compris, mais pas exclusivement, les dommages consécutifs et les dommages causés à des tiers.
4. Dans l'hypothèse où nous serions tenus responsables d'un quelconque dommage, notre responsabilité sera plafonnée au montant de la facture de votre commande, et au maximum à la partie de la commande pour laquelle notre responsabilité est engagée.

5. Nous sommes libérés de plein droit et non tenue de respecter une quelconque obligation en cas de force majeure.

## Article 9 - Droit de rétractation

1. Vous disposez d'un délai de 14 jours pour vous rétracter de votre commande, sans avoir à motiver votre décision. Le délai de rétractation de 14 jours commence à compter du jour où vous ou un tiers autre que le transporteur, conformément à l'Article 6.7, prend physiquement possession du produit.
2. Vous devez nous informer de votre décision de vous rétracter avant l'expiration du délai de rétractation visé à l'Article 9.1. Pour ce faire, vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétraction figurant à l'annexe des présentes conditions générales ou vous pouvez nous contacter via la rubrique "Contact" sur notre site Internet. Si vous souhaitez utiliser le modèle de formulaire figurant à l'annexe des présentes conditions générales, ce formulaire doit être envoyé à notre Customer Service à l'adresse e-mail ou à l'adresse postale mentionnée dans ce formulaire.
3. Nous vous remboursons tous les paiements reçus, y compris, le cas échéant, les frais de livraison. Nous effectuons le remboursement en utilisant le même moyen de paiement que vous avez utilisé pour la transaction initiale, sauf votre accord express pour un autre moyen de paiement, tel que par exemple l'envoi d'une carte cadeau ou le remboursement en cash dans un de nos point de vente. Nous ne sommes pas tenus de rembourser les frais supplémentaires si vous avez expressément choisi un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard. Si un bon d'achat a été utilisé dans le cadre de votre commande, le montant net (c.à.d. le prix d'achat moins le montant du bon d'achat) vous sera remboursé. A votre demande expresse à notre Customer Service, un nouveau bon d'achat vous sera envoyé que vous pouvez utiliser pour un prochain achat. Le remboursement sera effectué dans les plus brefs délais après réception des produits, ou jusqu'à ce que vous avez fourni une preuve d'expédition des biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.
4. Après que vous nous avez informés de votre décision de vous rétracter, vous pouvez nous renvoyer les produits par voie postale à l'adresse mentionnée dans ces conditions générales ou ramener les produits dans un de nos magasins dans un délai de 14 jours ouvrables à compter de la communication de votre décision de vous rétracter de la commande. Les éventuels frais de renvoi sont à votre charge. Passé le délai de 14 jours, nous ne serons plus en mesure d'accepter le retour.
5. Les produits doivent être retournés à l'état neuf, dans leur emballage d'origine, en parfait état, incluant sans s'y limiter les échantillons inclus et toute notice d'emploi, obligatoirement accompagnés du bon de livraison et du document de retour envoyé par notre Customer Service. Nous ne sommes pas tenus de reprendre les parfums et produits de beauté dont l'emballage a été ouvert. Pour des raisons d'hygiène nous ne reprenons pas les produits de maquillage.
6. Les produits retournés en dehors du délai de 14 jours et/ou contraires à l'Article 9.5 ainsi que les retours pour lesquels la procédure de cette Article n'a pas été respectée ne seront pas acceptés et pas remboursés. En cas de retour manifestement abusif répétitif, nous nous réservons le droit de refuser toute commande ultérieure.
7. Vous pouvez également exercer votre droit de rétractation après la commande conformément à la procédure de l'Article 9.2 et de l'Article 9.3 . Dans ce cas, le

remboursement aura lieu dans les 14 jours qui suivent la date d'annulation de la commande. Nous vous enverrons un e-mail afin de vous informer de la réception de la rétractation, et de l'introduction d'une demande de remboursement.

[Télécharger le formulaire de rétractation](#)

## Article 10 - Force majeure

1. Nous ne sommes pas tenus de respecter nos obligations si un cas de force majeure se produit. Dans ce cas, nous pouvons soit suspendre nos obligations pendant la durée du cas de force majeure, soit résoudre définitivement le contrat.
2. Sera considéré comme force majeure tout événement au-delà de notre contrôle raisonnable, y compris, sans s'y limiter, toute cause telle que: catastrophe naturelle, guerre, émeute, troubles civils, sanctions économiques, incendie, inondations, conditions climatologiques particulièrement rigoureuses, explosion, épidémie, terrorisme, conflit de travail, grève, grève patronale ou toute autre forme d'action ou conflit collectif, ainsi que toute circonstance qui empêcherait la production normale, l'envoi ou le transport des produits, et autres situations similaires susceptibles d'affecter nous, nos sous-traitants, nos propres fournisseurs ou nos transporteurs.

## Article 11 - Protection de la vie privée

Votre commande sera traitée conformément à notre Politique de protection de la vie privée, accessible sur notre site Internet et faisant partie intégrante de ces conditions générales de vente.

## Article 12 - Propriété intellectuelle

1. Nous vous accordons le droit d'utiliser exclusivement notre site Internet à des fins strictement personnelles, conformément aux modalités et conditions énoncées dans les présentes conditions générales. Vous ne pouvez utiliser notre site Internet pour aucun autre objectif, en ce compris, mais pas exclusivement, pour des objectifs (personnels) commerciaux, spéculatifs et/ou frauduleux.
2. Notre site Internet et les textes, photos, illustrations, pictogrammes, sons, vidéos, logiciels, banques de données, structures, mises en page et toutes les autres données et éléments de notre site Internet sont protégés par des droits intellectuels et/ou d'autres droits (de propriété). L'accès et l'utilisation à notre site Internet ne vous donne aucun droit ou revendication sur une quelconque partie de notre site Internet et ne pourra en aucun cas être interprété comme une cession ou l'octroi d'une licence sur ces droits (de propriété intellectuelle).
3. Vous ne pouvez reproduire, restituer, modifier, transférer, publier, adapter ou exploiter d'une quelconque autre manière ledit site Internet (ou une partie de celui-ci) sur aucun support et d'aucune manière, en tout ou partie, sans notre autorisation écrite et préalable.
4. Les dénominations Planet Parfum, Close. et Close to you ainsi que les logos Planet Parfum, Close. et Close to you sont des marques déposées. L'utilisation de ces marques (à des fins autres que strictement personnelles) sans notre autorisation préalable et écrite, est formellement interdite. De même, lorsque vous utilisez le site



Internet et/ou commandez des produits de marques tierces à Planet Parfum via le site Internet, vous ne pouvez reproduire, modifier, adapter ou exploiter d'une quelconque autre manière lesdites marques, ni contrefaire les produits commandés.

## Article 13 - Traitement des réclamations et litiges

1. Nous espérons bien entendu toujours satisfaire pleinement nos clients. Si vous avez toutefois des réclamations à formuler à propos de nos produits ou services, n'hésitez pas à nous contacter à l'adresse du Customer Service ([contact@planetparfum.be](mailto:contact@planetparfum.be)) ou par le formulaire de contact sur notre site Internet. Nous mettrons tout en œuvre pour traiter votre réclamation dans les 5 jours.
2. Tous les contrats que nous concluons avec nos clients sont, indépendamment de leur lieu de domicile, exclusivement régis par le droit belge et seuls les tribunaux belges ayant juridiction sont compétents pour connaître des litiges éventuels. Si un autre droit était applicable pour des motifs de droit international, il serait avant tout fait référence, pour l'interprétation des présentes conditions générales, à la législation belge sur les pratiques du marché et la protection des consommateurs.
3. Si vous avez un problème concernant un achat sur notre e-shop, vous pouvez utiliser ce site <http://ec.europa.eu/odr/> pour faire appel à un mode alternatif de règlement des litiges en y déposant une plainte en vue d'un règlement extrajudiciaire.

## Article 14 - Modification des conditions générales

Nous nous réservons le droit de modifier ou de mettre à jour les présentes conditions générales du site Internet, à tout moment et sans préavis. La version en vigueur de ces conditions générales est affichée sur le site Internet à compter de la date à laquelle une modification prend effet. En tout cas, les conditions générales en vigueur au moment de votre commande seront applicables à votre commande.

## PlanetParfum membre de BeCommerce

En tant que membre de BeCommerce, nous assurons que notre site est conforme au **code de bonne conduite** émis par BeCommerce.