

## PRO COIFFURE ESTHÉTIQUE

9, quai de la Banquière – 06730 Saint-André de la Roche

Tel. [04 93 80 09 00](tel:0493800900)

SIRET 352 851 430 000 87

APE 4645 Z

N° de TVA Intracommunautaire FR 92352 851 430

### Conditions générales de vente en ligne B2C

#### Préambules

La Société **Pro Coiffure Esthétique**, SAS au capital social de 200.000 euros, immatriculée au RCS Nice 352 851 430 et dont le siège social se situe 9 quai de la Banquière – 06730 Saint André de la Roche édite le site internet disponible aux adresses suivantes [www.procoiffure.com](http://www.procoiffure.com) et [www.procoiffure.fr](http://www.procoiffure.fr).

La Société **Pro Coiffure Esthétique** exerce une activité de distribution de produits et matériel de coiffure, esthétique et onglerie pour professionnels et particuliers, d'agencement de salon de coiffure, de centre de beauté, de cabine d'esthétique, de centre solarium, de Hammam et de Sauna et de formation en prothésie ongulaire.

Le Site présente les activités et les produits que vend la Société PRO COIFFURE ESTHÉTIQUE et propose une Boutique de vente en ligne.

Les présentes Conditions générales de vente, en vigueur depuis le 01/06/2015 sont applicables à **Pro Coiffure Esthétique** en sa qualité de vendeur de produits et aux Acheteurs tels que définis ci-après. En créant un Compte, l'Acheteur déclare accepter l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV »), pleinement et sans réserve.

**Pro Coiffure Esthétique** invite l'Acheteur à relire régulièrement les Conditions Générales de Vente, qui pourront être modifiées à tout moment. Cependant, les Conditions Générales de Vente applicables resteront celles en vigueur sur le Site au jour de la Commande de l'Acheteur. En continuant d'utiliser le Site, et en particulier en poursuivant ses achats, l'Acheteur reconnaît qu'il accepte tous les éventuels changements des Conditions Générales de Vente.

En tout état de cause, **Pro Coiffure Esthétique** invite l'Acheteur à enregistrer et à imprimer les présentes Conditions générales de vente.

#### Article 1 – Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les modalités d'utilisation de la Boutique en ligne proposée par la Société **Pro Coiffure Esthétique** à l'Acheteur, personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

En particulier, les présentes CGV déterminent les modalités d'achat et de vente de Produits par **Pro Coiffure Esthétique** au profit des Acheteurs via la Boutique en ligne disponible sur le Site.

Aux fins des présentes CGV, **Pro Coiffure Esthétique** et l'Acheteur sont individuellement et collectivement dénommés la ou les Partie(s).

## Article 2 – Définitions

Aux fins des présentes CGV, le singulier impliquant le pluriel et réciproquement, les définitions suivantes s'appliquent aux termes marqués par une majuscule en début de mot dans la suite des présentes :

**Accusé de réception** : désigne le message adressé par **Pro Coiffure Esthétique** à l'Acheteur, sans délais à compter de la réception de sa Commande. Ce message doit être conservé par l'Acheteur.

**Acheteur** : désigne une personne physique, âgée de plus de 18 ans et ayant la pleine capacité juridique de conclure une vente, agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, qui s'est inscrite sur le Site en créant un Compte et qui a effectué une Commande sur le Site.

**Adresse de livraison** : désigne l'adresse postale à laquelle les Produits commandés sur le Site par l'Acheteur seront expédiés par **Pro Coiffure Esthétique** et livrés dans les conditions prévues aux présentes.

**Boutique en ligne** : désigne l'espace sur le Site qui permet l'achat par voie de communication électronique des marchandises vendues au détail par **Pro Coiffure Esthétique** et exposées sur le Site.

**Commande** : désigne la sélection de(s) Produit(s) que l'Acheteur entend acquérir sur le Site telle qu'adressée à **Pro Coiffure Esthétique** et validée conformément aux dispositions de l'Article 7 des présentes Conditions générales de vente.

**Compte** : désigne l'espace personnel dédié de l'Acheteur sur le Site, dont l'accès est sécurisé par l'Identifiant et le Mot de passe et qui permet à l'Acheteur de procéder à ses achats en ligne sur le Site.

**Frais de port** : désigne le montant facturé à l'Acheteur par **Pro Coiffure Esthétique** pour la prise en charge du coût de l'expédition au tarif en vigueur sur le Site, au jour de la Commande.

**Identifiant** : désigne l'adresse email choisie par l'Acheteur lors de la création de son Compte pour le nommer sur le Site et lui permettre, combiné au Mot de passe, d'accéder à son Compte sur le Site.

**Mot de passe** : désigne la suite de caractères alphanumériques, choisie par l'Acheteur lors de la création de son Compte, personnelle, exclusive et confidentielle et lui permettant, combinée à l'Identifiant, d'accéder à son Compte sur le Site.

**Offre** : désigne le(s) Produit(s) proposé(s) à la vente par **Pro Coiffure Esthétique** sur le Site selon les prix affichés et dans les conditions prévues par les présentes Conditions générales de vente.

**Produit** : désigne un bien corporel mis en vente par **Pro Coiffure Esthétique** et qui correspond aux critères définis à l'Article 4 des présentes Conditions générales de vente.

**Site** : désigne le site internet édité par **Pro Coiffure Esthétique**, disponible aux adresses suivantes [www.procoiffure.com](http://www.procoiffure.com) et [www.procoiffure.fr](http://www.procoiffure.fr) et dont l'objet est d'être à la fois la vitrine électronique de la Société **Pro Coiffure Esthétique** et une Boutique de vente en ligne.

## Article 3 – Le Site internet : accès et Boutique en ligne

### 3.1 – Création d'un compte

La création d'un compte valant inscription sur le Site est gratuite pour l'Acheteur. Cette création est subordonnée à la saisie par l'Acheteur du formulaire en ligne disponible sur le Site, en indiquant l'ensemble des mentions obligatoires signalées par un astérisque, à savoir ses noms, prénoms, date de naissance, coordonnées téléphoniques, adresse email et adresse postale de livraison. Aucune livraison à l'étranger n'est effectuée à partir du Site, à l'exception de Monaco. En conséquence de quoi, l'Acheteur s'engage à fournir une adresse de livraison située en métropole ou à Monaco. **Pro Coiffure Esthétique** se réserve le droit de solliciter de l'Acheteur la transmission de tout document justificatif et en particulier de toute pièce d'identité, pour assurer la sécurité et le bon fonctionnement du Site.

L'Acheteur s'engage à informer **Pro Coiffure Esthétique** dans les plus brefs délais de toute modification des informations fournies au titre du présent Article. A défaut d'une telle notification, l'Acheteur sera seul responsable des conséquences de cette absence d'actualisation de ses informations, en particulier de l'adresse de livraison.

Lors de la création de son Compte, l'Acheteur doit choisir un Identifiant et un Mot de passe, conformes aux caractéristiques prévues dans le cadre des présentes CGV. Cet Identifiant et ce Mot de passe lui permettront ensuite de se connecter à la Boutique en ligne afin de passer Commande et d'effectuer ses achats. Le Compte est créé à l'issue de la procédure d'inscription sur le Site.

L'Acheteur s'engage à ne pas divulguer ses Identifiant et Mot de passe. Il s'engage à les protéger et à les conserver secrets. En cas de divulgation, l'Acheteur en assume seul les conséquences.

En cas de compromission, de perte ou d'anomalie constatée par l'Acheteur de ses Identifiant et Mot de passe, l'Acheteur s'engage à en informer **Pro Coiffure Esthétique**, sans délai.

L'Acheteur reconnaît que les actions effectuées sur son Compte lui seront imputées dès lors que son Identifiant et son Mot de passe ont été activés et en l'absence de toute demande de révocation de l'Identifiant et du Mot de passe compromis, et ce notamment, en cas d'achat(s) réalisé(s), y compris à son insu, par une personne utilisant son Identifiant et son Mot de passe.

L'Acheteur s'engage à ne créer qu'un seul Compte.

### 3.2 – Fonctionnement du Compte

Les Parties reconnaissent expressément que **Pro Coiffure Esthétique** n'est soumise qu'à une obligation de moyens. **Pro Coiffure Esthétique** s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour assurer dans les conditions optimales, l'exécution des obligations à sa charge dans le cadre des présentes CGV.

**Pro Coiffure Esthétique** s'engage à gérer les Comptes des Acheteurs conformément à la finalité prévue aux présentes.

**Pro Coiffure Esthétique** se réserve la faculté de supprimer ou de suspendre l'accès aux Comptes des Acheteurs en cas de compromission réelle et avérée ou seulement suspectée, de l'Identifiant et/ou du Mot de passe.

**Pro Coiffure Esthétique** se réserve également la faculté de supprimer ou de suspendre l'accès aux Comptes des Acheteurs en cas d'utilisation frauduleuse, illicite et plus généralement non-conforme aux présentes CGV par l'Acheteur.

**Pro Coiffure Esthétique** se réserve enfin la faculté de suspendre l'accès au Site dans l'hypothèse où elle estime qu'un événement susceptible d'en affecter le fonctionnement ou l'intégrité, ou la maintenance, le nécessite, et ce, pour la durée nécessaire à l'intervention envisagée. Dans l'hypothèse d'une intervention programmée, **Pro Coiffure Esthétique** s'engage à prévenir les

Acheteurs dans les meilleurs délais, sur la page d'accueil du Site ou par tout autre moyen à sa convenance, dès qu'elle aura connaissance des dates d'interventions programmées. **Pro Coiffure Esthétique** s'engage alors à réduire autant que faire se peut la période d'indisponibilité. Toutefois, cette suspension ne peut en aucun cas engager la responsabilité de **Pro Coiffure Esthétique**. En conséquence, elle ne saurait ouvrir droit au versement d'une quelconque indemnité.

Il appartient à l'Acheteur de protéger ses équipements techniques notamment contre toute forme de contamination par des virus et/ou des tentatives d'intrusion, dont PRO COIFFURE ESTHÉTIQUE ne peut être en aucun cas tenue pour responsable. L'Acheteur demeure seul responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses équipements techniques nécessaires pour accéder au Site.

**Pro Coiffure Esthétique** ne saurait être tenue responsable en cas d'incompatibilité entre le service proposé par le Site ou en cas de dysfonctionnements, avec certains logiciels, configurations, systèmes d'exploitation ou équipements de l'Acheteur.

#### **Article 4 – Caractéristiques des Produits en vente sur le Site**

**Pro Coiffure Esthétique** s'engage à ce que les Produits proposés à la vente sur le Site soient parfaitement conformes à l'ordre public, aux bonnes mœurs, au droit en vigueur en France, ainsi qu'aux droits des tiers et qu'ils ne soient pas susceptibles de heurter la sensibilité des mineurs. En particulier, et sans limiter l'application générale du précédent alinéa, **Pro Coiffure Esthétique** s'interdit de vendre directement ou indirectement et par l'intermédiaire du Site notamment :

- Des Produits volés.
- Des Produits portant atteinte à des droits de propriété intellectuelle.

Les caractéristiques essentielles des Produits vendus sur le Site et leur prix sont indiqués sur le Site et sont accessibles à l'Acheteur préalablement à sa Commande. Les caractéristiques essentielles des Produits doivent décrire leur qualités substantielles, composition, accessoires, origine, quantité, mode et date de fabrication, conditions d'utilisation et aptitude à l'usage, propriétés et résultats attendus de l'utilisation, ainsi que les résultats et les principales caractéristiques des tests et contrôles effectués sur eux. Les photos présentes sur le Site ne sont cependant pas contractuelles et ne sont fournies qu'à titre indicatif.

Les Produits proposés à la vente sur le Site par **Pro Coiffure Esthétique**, dans les conditions qui figurent sur le Site au moment où l'Acheteur le consulte, sont disponibles dans la limite des stocks disponibles. Les conditions de vente (prix, offres promotionnelles, etc.) sont valables toute la durée de leur affichage sur le Site.

#### **Article 5 – Marques distribuées**

L'ensemble des marques distribuées par **Pro Coiffure Esthétique** sur le Site et dont les Produits sont vendus par l'intermédiaire de la Boutique en ligne est indiqué à l'Acheteur sur le Site sous la forme d'une liste récapitulative. La marque est en outre précisée pour chaque Produit distribué lors de la présentation de ces Produits sur le Site.

Ces informations, et en particulier la liste récapitulative, sont fournies par **Pro Coiffure Esthétique** à titre purement indicatif. **Pro Coiffure Esthétique** ne s'engage nullement à assurer la distribution de ces marques. **Pro Coiffure Esthétique** ne saurait être tenue responsable à défaut de Produit à vendre, par l'intermédiaire de la Boutique en ligne, d'une marque qui serait indiquée dans la liste ou dans n'importe quel contenu du Site, soit parce que le Produit est en rupture de stock, soit parce que le Produit n'existe plus, soit parce que **Pro Coiffure Esthétique** ne distribue plus le Produit et/ou la marque, soit pour toute autre raison dont **Pro Coiffure Esthétique** n'a pas à justifier.

#### **Article 6 – Droits de propriété intellectuelle**

Les comparateurs de prix s'engagent à solliciter l'autorisation de **Pro Coiffure Esthétique** préalablement à l'utilisation du Site pour les besoins de leur activité. A défaut d'autorisation, ils engagent leur responsabilité.

#### **Article 7 – Commande**

L'Acheteur, pour passer Commande, se connecte à son Compte qui lui permet d'accéder à la Boutique en ligne en indiquant son Identifiant et son Mot de passe. Puis, il choisit les produits qu'il souhaite acheter sur le Site, les sélectionne et les place dans le panier virtuel de la Boutique en ligne. L'Acheteur peut à tout moment vérifier le contenu de son panier en cliquant sur le bouton « Mon panier ».

Lorsqu'il a terminé de sélectionner les produits, il accède à son panier et clique sur le bouton « Voir mon panier ».

La page suivante indique à l'Acheteur le mode de livraison, avec le prix correspondant.

Une fois le choix de livraison effectué, une nouvelle page récapitulant le contenu de sa Commande (produits sélectionnés, détails des prix, quantité, montant des frais de port, prix total) s'ouvre. Elle permet à l'Acheteur de vérifier sa Commande et de corriger les éventuelles erreurs. Lorsque l'Acheteur a procédé à la vérification de sa Commande, il clique sur le bouton « Confirmer le paiement ».

L'Acheteur est alors invité à renseigner les informations nécessaires pour procéder au paiement.

**Pro Coiffure Esthétique** adresse alors sans délai, un accusé de réception de cette Commande à l'Acheteur par email à l'adresse fournie lors de son inscription sur le Site.

L'Accusé de réception de **Pro Coiffure Esthétique** indique que la Commande est enregistrée par **Pro Coiffure Esthétique**

La Commande est réputée valablement passée et la vente conclue et parfaite à compter de la réception par l'Acheteur de l'accusé de réception.

L'Acheteur peut suivre l'évolution de sa Commande en cours via la rubrique « Suivi de Commande ».

Les Commandes réalisées par l'Acheteur sont indépendantes les unes des autres.

**Pro Coiffure Esthétique** a mis en place certaines vérifications destinées à assurer la sécurité de la vente en ligne et en particulier à prévenir les risques de fraude. Pour les montants de Commande supérieure à 500 euros, **Pro Coiffure Esthétique** se réserve le droit de solliciter la communication d'une pièce justificative (pièce d'identité, justificatif de domicile, entre autres). Dans cette hypothèse, la Commande ne sera effective qu'une fois le justificatif requis adressé par l'Acheteur et la vérification effectuée par **Pro Coiffure Esthétique**. A défaut de coopération de l'Acheteur, ou si les pièces communiquées par ce dernier à **Pro Coiffure Esthétique** ne permettent pas d'authentifier le Compte de l'Acheteur, **Pro Coiffure Esthétique** se réserve le droit d'annuler la Commande, après information par voie de courrier électronique auprès de l'Acheteur.

En cas de fraude ou d'infraction caractérisée (notamment contrefaçon, recel, importation illégale), **Pro Coiffure Esthétique** a l'obligation de communiquer aux organismes, autorités et institutions compétentes, chargés par la législation en vigueur de la répression desdites fraudes et infractions, tous documents, informations, et données à caractère personnel de ou des Acheteur(s) concerné(s).

Conformément à l'article L.213-1 du Code de la Consommation, **Pro Coiffure Esthétique** s'engage à conserver, durant une période de DIX (10) ans, les Commandes passées entre **Pro Coiffure Esthétique** et l'Acheteur par l'intermédiaire de la Boutique en ligne du Site et dont le montant est supérieur à la somme de CENT VINGT (120) euros.

Ces Commandes archivées sont accessibles à l'Acheteur à tout moment sur simple demande.

## **Article 8 – Prix et paiement**

### **8.1 – Prix**

Tous les prix de vente des Produits disponibles sur le Site sont indiqués en euros et sont exprimés toutes taxes comprises (TTC), en ce compris la T.V.A. applicable au jour de la Commande. Tout changement du taux de T.V.A. applicable sera automatiquement répercuté sur les prix.

Le prix applicable est celui en vigueur au jour de la Commande par l'Acheteur. **Pro Coiffure Esthétique** se réserve le droit de modifier les prix à tout moment.

Le prix de vente des Produits disponibles sur le Site ne comprend pas les frais de port qui sont facturés en sus selon le tarif indiqué sur le Site au jour de la Commande. Les frais de port sont spécifiquement indiqués à l'Acheteur avant la validation de sa Commande.

Les offres promotionnelles sont susceptibles de se présenter sous deux formes : la réduction de prix est affichée à côté du prix initial (prix barré) ou l'Acheteur dispose d'un code de réduction. Dans la première hypothèse, la réduction est appliquée directement lors de la sélection du Produit au moment où l'Acheteur passe sa Commande. Dans la seconde hypothèse, l'Acheteur est amené à entrer le code de réduction lors du paiement de sa Commande.

### **8.2 – Modalités de paiement**

Le paiement de toute Commande, payable en euros, toutes taxes et contributions obligatoires comprises, s'effectue, au moment de la Commande, par carte bancaire via le Site et par l'intermédiaire d'un Terminal de Paiement Electronique Virtuel (« TPE Virtuel ») qui assure un paiement sécurisé avec le protocole 3D Secure.

Les frais bancaires éventuels restent à la charge de l'Acheteur, y compris dans l'hypothèse d'un remboursement.

Les cartes bancaires acceptées sont celles expressément indiquées sur la page du Site consacrée au paiement.

L'Acheteur s'engage à fournir les informations exactes, valides et nécessaires au paiement telles quelles lui sont demandées sur la page du Site consacrée au paiement. A ce titre, l'Acheteur garantit à **Pro Coiffure Esthétique** qu'il est bien titulaire de la carte bancaire utilisée pour payer sa Commande et qu'il dispose bien des droits y afférent. L'Acheteur reste entièrement responsable en cas de transmission à **Pro Coiffure Esthétique** d'informations erronées, inexactes, invalides, frauduleuses, et plus généralement non-conformes pour procéder valablement au paiement de la Commande.

**Pro Coiffure Esthétique** garantit à l'Acheteur l'absence de stockage sous quelque forme que ce soit, des données sensibles de la carte bancaire, à savoir le cryptogramme visuel, la piste magnétique dans son intégralité et le code confidentiel.

**Pro Coiffure Esthétique** n'encaisse effectivement que le montant correspondant à la Commande

réellement envoyée. Il est expressément convenu que seuls les Produits en stock pourront faire l'objet d'une Commande ; aucune Commande partielle n'est possible.

Dans l'hypothèse où **Pro Coiffure Esthétique** serait amenée à effectuer un remboursement à l'Acheteur, dans les conditions et pour les motifs prévus aux présentes, les Parties conviennent expressément que le remboursement ne peut avoir lieu que via la carte bancaire utilisée lors de la transaction initiale, à l'exclusion de tout autre mode de remboursement et notamment par virement ou par chèque.

### **8.3 – Défaut de paiement et pénalités**

Les pénalités dues, d'un montant égal au taux d'intérêt légal, pour défaut de paiement s'appliquent de plein droit aux montants de toute Commande impayée à l'issue d'un délai de QUINZE (15) jours à compter de la Commande ou dès notification à **Pro Coiffure Esthétique** du rejet du paiement bancaire à distance.

**Pro Coiffure Esthétique** se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute exécution des présentes CGV et en particulier, la livraison de toute Commande, à tout moment, dans les hypothèses suivantes :

- Défaut de paiement ou paiement partiel de toute somme due par l'Acheteur.
- Incident de paiement.
- Fraude ou tentative de fraude, y compris à l'occasion de précédentes Commandes.

### **Article 9 – Délai de rétractation – Retours**

Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la Consommation, l'Acheteur dispose d'un délai de QUATORZE (14) jours pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier d'un quelconque motif. Ce délai court à compter de la réception du Produit par l'Acheteur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui.

Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) permettant leur recommercialisation à l'état neuf, et, si possible, accompagnés d'une copie de la facture d'achat pour une gestion optimisée.

L'Acheteur ne dispose cependant d'aucun droit de rétractation, conformément à l'article L. 221-28 du Code de la Consommation s'agissant des Produits qui ont été ouverts après la livraison et qui ne peuvent être retournés pour des raisons d'hygiène et de santé.

L'exercice de son droit de rétractation par l'Acheteur lui donne droit au remboursement intégral du prix des Produits retournés.

En cas d'exercice du droit de rétractation, **Pro Coiffure Esthétique** procédera au remboursement des sommes versées (y compris les frais de livraison) au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle **Pro Coiffure Esthétique** est informé de la décision de l'Acheteur de se rétracter et selon le même moyen de paiement que celui utilisé pour la commande (sauf l'accord exprès de l'Acheteur pour un remboursement selon un autre moyen de paiement). Cette date de remboursement pouvant être différée jusqu'à récupération du produit ou jusqu'à ce que l'Acheteur ait fourni une preuve de l'expédition du produit, la date retenue étant celle du premier de ces faits. **Pro Coiffure Esthétique** n'est pas tenue de rembourser l'Acheteur les frais supplémentaires si l'Acheteur a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé sur [www.procoiffure.com](http://www.procoiffure.com) et [www.procoiffure.fr](http://www.procoiffure.fr).

En revanche, les frais de retour des Produits pour lesquels l'Acheteur exerce son droit de rétractation sont et resteront à la charge de l'Acheteur, à l'exception des retours effectués dans le cadre de la mise en œuvre d'une garantie prévue à l'article 12 des présentes CGV.

L'Acheteur, ou le cas échéant, le destinataire de la Commande, informe **Pro Coiffure Esthétique** de sa volonté de se rétracter via le formulaire téléchargeable en ligne depuis son Compte et qu'il renvoie par voie postale à **Pro Coiffure Esthétique**, à l'adresse indiquée sur le formulaire.

Dans l'hypothèse où la livraison était déjà en cours lorsque l'Acheteur a exercé son droit de rétractation en ligne et qu'il reçoit sa Commande après avoir exercé son droit de rétractation en ligne, l'Acheteur s'engage à la renvoyer à **Pro Coiffure Esthétique**.

Dans tous les cas, les Produits qui font l'objet d'un retour doivent impérativement être retournés dans un état permettant une nouvelle commercialisation. A cette fin, les retours doivent nécessairement être faits dans l'emballage d'origine et contenir notamment l'ensemble des éléments et accessoires initiaux, ainsi que les notices d'utilisation.

La dénomination sociale **Pro Coiffure Esthétique**, ainsi que l'ensemble des éléments d'identification de la Société **Pro Coiffure Esthétique**, toutes les illustrations et logo, l'ensemble du contenu du Site, de même que le Site lui-même et de manière générale de tous droits d'auteurs, dessins et modèles, brevets figurant sur le Site, sont et resteront la propriété exclusive de **Pro Coiffure Esthétique** ou des titulaires des droits de propriété intellectuelle concernés s'agissant des marques distribuées par **Pro Coiffure Esthétique**.

L'Acheteur engage sa responsabilité en cas d'utilisation non-autorisée de tout droit de propriété intellectuelle figurant sur le Site. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation des marques, illustrations, images ou logo, ou de tout autre contenu du Site, pour quelque motif que ce soit et sur quelque support que ce soit, en l'absence d'autorisation expresse de **Pro Coiffure Esthétique** ou du titulaire des droits de propriété intellectuelle, constitue une contrefaçon au sens du Code de la propriété intellectuelle.

La redirection via un lien hypertexte vers le Site nécessite l'autorisation préalable de **Pro Coiffure Esthétique**.

L'Acheteur dispose d'un délai de QUATORZE (14) jours à compter de la notification à **Pro Coiffure Esthétique** de sa décision de se rétracter. Au-delà de ce délai, les retours de Produits ne seront plus acceptés.

**Pro Coiffure Esthétique** ne procédera au remboursement des sommes dues en raison de l'exercice par l'Acheteur de son droit de rétractation qu'à réception des Produits retournés ou à réception de la preuve de l'expédition de ces biens par l'Acheteur.

L'Acheteur demeure responsable des risques liés au renvoi d'un Produit jusqu'à sa bonne réception par **Pro Coiffure Esthétique**, sauf s'il démontre qu'il en a effectué le dépôt auprès d'un transporteur, en ce compris La Poste.

**Pro Coiffure Esthétique** se réserve le droit de refuser tout retour de Produit qui ne serait pas valablement affranchi au tarif en vigueur.

Le retour des produits se fait par colis ou courrier recommandé avec avis de réception à l'adresse suivante :

**Pro Coiffure Esthétique**

**Service Clients - Vente en ligne**

**9 quai de la Banquière**

**06730 Saint-André de la Roche**

## Article 10 – Délai et modalités de livraison

Les Produits achetés sur le Site par une Commande passée par l'Acheteur sont livrés à l'adresse de livraison indiquée au moment de la Commande.

La livraison est assurée par La Poste et est réalisée selon le mode Colissimo suivi.

La livraison a lieu dans les conditions et les délais tels que fixés dans les conditions générales de vente disponible sur le site internet [colissimo.fr](http://colissimo.fr) en vigueur au jour de la Commande. **Pro Coiffure Esthétique** ne pourra en aucun cas être tenue responsable de l'impossibilité de procéder à la livraison en raison d'une adresse erronée ou incomplète ou en cas de retour de commande à **Pro Coiffure Esthétique** pour colis non réclamé. Tout colis réexpédié à l'Acheteur, à sa demande, suite à l'un des cas d'impossibilité de livraison cités ci-dessus sera facturé au tarif forfaitaire de 12€TTC payable d'avance par carte bancaire par téléphone au 04 93 800 900. Tous colis non réclamé et non réexpédié sera remboursé à l'exception des frais d'expédition forfaitaires de 12€TTC.

En tout état de cause, conformément aux dispositions légales, en cas de retard de livraison, l'Acheteur peut résoudre le contrat dans les conditions et modalités définies à l'Article L 216-2 du Code de la consommation. Dans ce cas, si l'Acheteur a reçu le produit, après son annulation, **Pro Coiffure Esthétique** procédera au remboursement du produit et aux frais « aller » dans les conditions de l'Article L 216-3 du Code de la consommation.

Par ailleurs, dès réception de votre commande nous vous remercions de vérifier l'état du colis et des produits qu'il contient. Si le colis est endommagé et que vous le refusez, nous vous demandons de bien vouloir nous en informer par e-mail ([contact@procoiffure.fr](mailto:contact@procoiffure.fr)). Concernant le contenu de votre colis, il vous appartient de nous signaler les produits défectueux dans les 3 jours suivant sa réception, jours fériés non compris, par e-mail ([contact@procoiffure.fr](mailto:contact@procoiffure.fr)) ou courrier recommandé (article L133-3 du code du commerce) puis de nous retourner ces produits en incluant le formulaire de retour à télécharger [ici](#). Passé ce délai, aucune réclamation de votre part ne sera prise en compte par notre société. Si vous avez la possibilité de prendre des photos lors de la réception du colis endommagé et/ou du produit intérieur altéré, il est toujours préférable de joindre des photos qui serviront de preuve à votre réclamation.

## Article 11 – Réserve de propriété

**Pro Coiffure Esthétique** conserve la propriété pleine et entière des produits vendus jusqu'au parfait encaissement de leur prix, toutes taxes et frais compris.

## Article 12 – Garantie

Les garanties légales de conformité et des vices cachés (articles 12.1 et 12.2) sont assurées par la Société **Pro Coiffure Esthétique** telle que visée en tête des présentes CGV.

### 12.1 – Garantie légale de conformité

Conformément aux articles L. 217-4 à L. 217-14 du Code la Consommation relatives à la garantie légale de conformité, **Pro Coiffure Esthétique** garantit à l'Acheteur la livraison d'un bien conforme aux présentes CGV. **Pro Coiffure Esthétique** répond des défauts de conformité existants lors de la délivrance. **Pro Coiffure Esthétique** 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 ou a été réalisée sous sa responsabilité, en vertu de l'article L. 217-4 du Code de la consommation.

La conformité d'un bien s'entend d'un bien qui doit :

1. Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
  - Correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle.
  - Présenter 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 présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. », article L. 217-5 du Code de la Consommation.
  - Soit le remplacement du Produit par un Produit identique en fonction des stocks disponibles et selon les modalités de mise en œuvre de la garantie prévue à l'article 12.5 des présentes CGV.
  - Soit la réparation du Produit non conforme.
  - Soit le remboursement pur et simple du prix du produit.

Toutefois, **Pro Coiffure Esthétique** se réserve la faculté de privilégier l'option non choisie par l'Acheteur dans l'hypothèse où le choix de l'Acheteur entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut ; sous réserve de la parfaite information préalable de l'Acheteur.

Conformément à l'article L. 217-7 du Code de la consommation, les défauts de conformité apparaissant dans le délai de vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du bien bénéficient d'une présomption d'existence au moment de la délivrance. L'Acheteur est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois (24) suivant la délivrance du bien. La présomption d'existence des défauts de conformité au moment de la délivrance peut être renversée par preuve contraire selon les dispositions de l'article L. 217-7 du Code de la consommation. **Pro Coiffure Esthétique** se réserve la faculté de refuser la preuve rapportée par l'Acheteur si elle n'est pas de nature à démontrer de manière certaine l'existence d'un tel défaut de conformité.

Toute tentative de bénéficier frauduleusement de la garantie de conformité expose l'Acheteur à l'engagement de sa responsabilité et aux versements de dommages et intérêts.

Conformément à l'article L. 217-12 du Code de la consommation, l'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

## 12.2 – Garantie relative aux défauts de la chose vendue

Conformément aux articles 1641 et suivants du Code civil, garantit à l'Acheteur la livraison d'un bien exempt de défauts cachés de la chose la rendant impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui en diminue 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.

- Aux défauts de la chose vendue (vices cachés) par l'Acheteur lui permet d'obtenir conformément à son choix
- Le remboursement de la totalité du prix du produit retourné valant résolution de la vente.

Toute tentative de bénéficiaire frauduleusement de la garantie contre les vices cachés expose l'Acheteur à l'engagement de sa responsabilité et aux versements de dommages et intérêts. Conformément à l'article 1648 du Code civil, 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.

### **12.3 – Exclusion de garantie**

Les produits modifiés, réparés, intégrés ou ajoutés par l'Acheteur sont exclus de toute garantie. Les garanties ci-dessus ne couvrent pas les vices apparents et dont l'Acheteur a pu se convaincre lui-même.

Les garanties ci-dessus ne couvrent pas les produits endommagés en raison d'une mauvaise utilisation ou pendant le transport.

### **12.4 – Mise en œuvre des garanties**

L'Acheteur qui souhaite mettre en œuvre une des garanties visées dans le présent Article renvoie à **Pro Coiffure Esthétique** le produit concerné par la garantie. Les frais de retour restent à la charge de l'Acheteur y compris dans l'hypothèse où la mise en œuvre de la garantie revendiquée est acceptée.

### **Article 13 – Service après-vente**

**Pro Coiffure Esthétique** met à disposition des Acheteurs un Service Après-Vente (SAV) accessible depuis son Compte et/ou via le formulaire de rétractation.

### **Article 14 – Responsabilité**

#### **14.1 – Limitation de responsabilité**

**Pro Coiffure Esthétique** ne saurait être tenue responsable de tout usage du Site par l'Acheteur non conforme aux présentes Conditions générales de vente.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de **Pro Coiffure Esthétique** serait engagée, et ce à quelque titre que ce soit, les Parties reconnaissent expressément que le montant cumulé des dommages et intérêts, auxquels **Pro Coiffure Esthétique** serait susceptible d'être condamnée, est limité aux sommes effectivement perçues par **Pro Coiffure Esthétique** au titre de la prestation, pour laquelle la responsabilité de **Pro Coiffure Esthétique** a été reconnue, et ce, à concurrence des sommes perçues au titre de la Commande concernée.

En aucun cas **Pro Coiffure Esthétique** n'est responsable des préjudices indirects subis par l'Acheteur et en conséquence, n'ouvre pas droit à réparation, toute action dirigée contre l'Acheteur par un tiers. En cas d'inexécution totale ou partielle de ses obligations par l'Acheteur, **Pro Coiffure Esthétique** ne sera en aucun cas responsable des dommages, directs et indirects, consécutifs, même partiellement, à cette inexécution, y compris dans l'hypothèse où **Pro Coiffure Esthétique** avait connaissance de la possibilité de survenance de tels dommages.

**Pro Coiffure Esthétique** ne sera nullement responsable et sera réputée n'avoir manqué à aucune de ses obligations en cas d'inexécution de la totalité ou d'une partie de celles-ci ou en cas de perturbation dans leur exécution, si ce manquement est dû soit à un cas de force majeure, soit à un fait de l'Acheteur ou d'un tiers. Dans cette hypothèse, **Pro Coiffure Esthétique** informera l'Acheteur et recherchera avec lui les mesures à prendre pour remédier à la situation créée.

Les Acheteurs garantissent et indemniseront **Pro Coiffure Esthétique** contre tout dommage subi par **Pro Coiffure Esthétique** en raison de la violation des présentes Conditions générales de vente et/ou d'un droit quelconque d'un tiers par l'Acheteur.

#### **14.2 – Exonération de responsabilité**

**Pro Coiffure Esthétique** ne saurait nullement être tenue responsable de toute utilisation frauduleuse par un tiers de l'Identifiant et/ou du Mot de passe de l'Acheteur.

Des liens hypertextes sur le Site peuvent renvoyer à d'autres sites internet. **Pro Coiffure Esthétique** n'est pas responsable du contenu ou des agissements de ces sites.

**Pro Coiffure Esthétique** n'assume aucun engagement ni aucune responsabilité quant à la forme, la suffisance, l'exactitude, l'authenticité, la falsification ou l'effet juridique des données transmises pour accéder au Site lorsque les pièces justificatives n'ont pas été fournies notamment en cas de modification.

**Pro Coiffure Esthétique** ne saurait nullement être tenue responsable de l'indisponibilité des réseaux (logiciel ou matériels) qui ne sont pas entièrement sous son contrôle direct, ni de toute modification, suspension ou interruption de ses services.

**Pro Coiffure Esthétique** n'assume aucun engagement ni aucune responsabilité :

- Quant à la composition des Produits distribués par le Site et aux conséquences possibles de leur utilisation.
- Quant à l'utilisation des services par les Acheteurs, non conforme à la réglementation en vigueur relative à la protection des logiciels.
- Quant à l'usure normale des médias informatiques des Acheteurs, ou à la détérioration des informations portées sur lesdits médias informatiques due à l'influence des champs magnétiques.

#### **Article 15 – Force majeure**

Les Parties ne sauraient être tenues responsables pour tout retard dans l'exécution de leurs obligations respectives résultant des présentes Conditions générales de vente ou pour toute inexécution de ces obligations lorsque les circonstances y donnant lieu relèvent de la force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

De façon expresse, sont considérés comme des cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français : Grève totale ou partielle, lock-out, émeute, trouble civil, insurrection, guerre civile ou étrangère, risque nucléaire, embargo, confiscation, capture ou destruction par toute autorité publique, intempérie, épidémie, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, tremblement de terre, incendie, tempête, inondations, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation, blocage des communications électroniques, y compris des réseaux de communications électroniques, non prévisibles par **Pro Coiffure Esthétique**, remettant en cause les normes et standards de sa profession, et tout autre cas indépendant de la volonté des Parties empêchant l'exécution normale des obligations découlant des présentes Conditions générales de vente.

Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendront l'exécution des présentes Conditions générales de vente à compter de la réception d'une lettre avec avis de réception identifiant avec précision l'événement en cause. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à quarante-cinq (45) jours, la relation contractuelle est résiliée automatiquement, sauf accord exprès contraire entre les Parties.

## **Article 16 – Protection des données à caractère personnel**

### **16.1 Collecte et traitement de données à caractère personnel**

Lors de la création de son compte, l'Acheteur communique des informations via le formulaire en ligne qui sont nécessaires à **Pro Coiffure Esthétique** pour gérer la Commande. **Pro Coiffure Esthétique** traite ces informations en tant que responsable de traitement, conformément à la réglementation applicable à la protection des données personnelles - en particulier le Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée - dans le cadre de l'exécution des présentes Conditions Générales, pour les finalités suivantes :

- Gestion technique et administrative des comptes des Acheteurs.
- Gestion des ventes de produits en ligne et de la relation client dont l'historique des commandes.
- Gestion des demandes liées à l'exercice des droits des Acheteurs en application de la réglementation sur la protection des données.
- Gestion de la sécurité du site.
- Mesure d'audience du site.

Les données personnelles communiquées par l'Acheteur sont conservées pour la durée strictement nécessaire à la réalisation de ces finalités, elles sont effacées à l'issue de la durée de prescription civile (5 ans) à compter de la fermeture du compte.

Sous réserve du consentement préalable de l'Acheteur, les données personnelles (adresse mail) sont collectées et traitées à des fins d'envoi de communications commerciales et de prospection. Elles sont conservées pour une durée maximale de 3 ans à compter du dernier contact avec la personne. Le cas échéant, dans le cadre de la défense des droits de **Pro Coiffure Esthétique**, intérêt légitime qui s'exerce dans le respect des libertés et droits fondamentaux des Acheteurs, les données sont traitées à des fins de gestion du contentieux. Elles seront conservées jusqu'à l'épuisement des voies de recours.

Pour la réalisation des finalités énoncées ci-dessus, certaines données personnelles sont communiquées par PRO COIFFURE ESTHÉTIQUE à ses partenaires et à ses sous-traitants.

Les personnes concernées disposent des droits suivants :

- Droit d'accès, de rectification et d'effacement de leurs données dans les conditions prévues par la réglementation.
- Droit de retirer son consentement à tout moment (pour la prospection).
- Droit à la limitation du traitement de ces données dans les conditions prévues par la réglementation.
- Droit à la portabilité des données dans les conditions prévues par la réglementation.

- Droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.
- Droit de définir des directives permettant l'accès à leurs données en cas de décès (les modalités d'exercice de ce droit sont actuellement en attente de précisions par décret).

Les demandes portant sur ces droits peuvent être exercées en écrivant par courrier à PRO COIFFURE ESTHÉTIQUE – 9 Quai de la Banquière - 06730 Saint-André de la Roche ou par courriel à l'adresse suivante : [contact@procoiffure.fr](mailto:contact@procoiffure.fr)

Pour pouvoir donner suite à toute demande d'exercice d'un des droits ci-dessus mentionnés, **Pro Coiffure Esthétique** a besoin de connaître :

- L'objet de la demande (droit concerné).
- Un justificatif d'identité et/ou de celle du mandataire désigné en cas de représentation.

Pour le démarchage par voie téléphonique, l'Acheteur est informé qu'il peut demander l'inscription de son numéro de téléphone - gratuitement - sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique auprès d'OPPOSETEL par le biais du site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

## 16.2 Cookies et autres traceurs

Un cookie est une information déposée dans un fichier texte sur le terminal de l'internaute (ex. : ordinateur, tablette) par le serveur du site qu'il visite.

Lors de la navigation sur le site [www.procoiffure.com](http://www.procoiffure.com) ou [www.procoiffure.fr](http://www.procoiffure.fr) des cookies sont susceptibles d'être déposés par **Pro Coiffure Esthétique** pour :

- Établir des statistiques de fréquentation afin d'améliorer l'intérêt et l'ergonomie du site.
- Adapter la présentation du site en fonction de votre terminal.
- Mémoriser des informations relatives au formulaire rempli par l'Acheteur sur le site.

L'émission et l'utilisation de cookies par des tiers sont soumises aux politiques de protection de la vie privée de ces tiers (Google, Facebook, Twitter, ...).

L'Acheteur peut configurer votre logiciel de navigation pour accepter ou non l'enregistrement des cookies dans son terminal. La configuration est décrite dans le menu d'aide de son navigateur [Chrome™ ; Internet Explorer™ ; Firefox™ ; Opéra™, Safari™].

## Article 17 – Convention de preuve

Conformément à l'article 1368 du Code civil et dans le cadre des services de commerce électronique (vente en ligne), les Parties entendent fixer les règles relatives aux preuves recevables et leur force probante en cas de litige entre elles. Les dispositions qui suivent constituent ainsi la convention de preuve passée entre les Parties, lesquelles s'engagent à respecter le présent Article.

Les Parties s'engagent à accepter qu'en cas de litige, les Identifiants et les Mots de passe utilisés dans le cadre du Site et des Comptes ainsi que les Formulaires, les courriers électroniques échangés, les Accusés de réception entre elles sont admissibles devant les Tribunaux et feront preuve des données et faits qu'ils contiennent.

Les Parties s'engagent à accepter qu'en cas de litige, les données et les logs de connexion relatifs à des actions effectuées à partir de leurs Comptes sont admissibles devant les Tribunaux et font preuves des données et faits qu'ils contiennent.

Les Parties s'engagent à accepter qu'en cas de litige, tous documents, informations et enregistrements, issus directement ou indirectement de l'utilisation du Site et en particulier de la passation de commande, feront preuve notamment de la date et du contenu de l'Offre et de la Commande, quel qu'en soit le montant.

#### **Article 18 – Intégralité des relations contractuelles**

Les présentes Conditions générales de vente constituent l'intégralité des relations contractuelles entre les Parties avec les Mentions légales disponibles sur le Site et le formulaire d'inscription. Le fait qu'une disposition figurant dans un document de rang inférieur ne soit pas expressément mentionnée dans un document de rang supérieur ne signifie pas que celle-ci contredit le document de rang supérieur, ou que les droits et obligations qui en découlent soient abandonnés ou qu'il y soit renoncé.

#### **Article 19 – Actualisation et Modification des Conditions générales de vente**

Les présentes Conditions générales de vente peuvent être actualisées par **Pro Coiffure Esthétique**, en fonction notamment de l'évolution des prestations fournies, du cadre juridique applicable et des besoins de l'Acheteur. **Pro Coiffure Esthétique** a l'entière faculté de réviser et d'actualiser les Conditions générales de vente.

A cet effet, **Pro Coiffure Esthétique** notifie à l'Acheteur la nouvelle version des Conditions générales de vente en les portant à leur connaissance lors de la connexion suivant leur entrée en vigueur. Les Parties conviennent expressément que les Conditions générales de vente applicables sont celles qui sont en vigueur au jour de la commande.

**Pro Coiffure Esthétique** recommande à l'Acheteur d'imprimer et/ou d'enregistrer et de conserver un exemplaire des Conditions générales de vente applicables au jour de la commande. **Pro Coiffure Esthétique** recommande également à l'Acheteur et de manière générale, à tout utilisateur du Site, de relire régulièrement, les Conditions générales de vente et les Mentions légales du Site.

#### **Article 20 – Durée**

Il est expressément convenu entre les Parties que les présentes Conditions générales de vente prennent effet à compter de la date de validation du Formulaire d'inscription de l'Acheteur par les Parties et jusqu'à l'expiration des périodes de garanties légales et contractuelles. Seul l'Article « Responsabilité » survit à l'extinction des Conditions générales de vente.

#### **Article 21 – Sous-traitance**

**Pro Coiffure Esthétique** se réserve le droit de faire exécuter tout ou partie des prestations objet des présentes par toute autre société de son choix en sous-traitance ; **Pro Coiffure Esthétique** restant seule responsable à l'égard de l'Acheteur, à charge pour elle de se retourner contre ses sous-traitants.

#### **Article 22 – Cession**

PRO COIFFURE ESTHÉTIQUE se réserve la faculté de céder la présente relation contractuelle à tout tiers de son choix.

### **Article 23 – Permanence**

La nullité d'une clause quelconque des présentes Conditions générales de vente prises dans leur intégralité n'affecte pas la validité des autres clauses ; elle se poursuit en l'absence des dispositions annulées sauf si la clause annulée rend la poursuite des relations contractuelles impossible ou déséquilibrée par rapport aux conventions initiales.

### **Article 24 – Non-renonciation**

Le fait pour une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement de la partie défaillante à l'une quelconque des obligations résultant des présentes Conditions générales de vente dans leur intégralité ne saurait être interprété comme une renonciation à l'obligation en cause.

### **Article 25 – Intitulé des articles**

Les intitulés portés en tête de chaque Article ne servent qu'à la commodité de la lecture des Conditions générales de vente. Ils ne peuvent en aucun cas être le prétexte d'une quelconque interprétation ou dénaturation des dispositions sur lesquelles il porte. En cas de difficulté d'interprétation ou de contradiction entre le contenu d'un Article et son titre, ce dernier est réputé non-écrit.

Il est expressément convenu entre les Parties que la langue régissant les présentes Conditions générales de vente est le français. En cas de contradiction entre les présentes Conditions générales de vente et les mêmes Conditions générales de vente traduites, les présentes Conditions générales de vente en langue française primeront sur celle(s) traduite(s) en langue(s) étrangère(s).

### **Article 26 – Droit applicable – Litiges – Médiation**

En cas de litige relatif à l'interprétation, la formation, la validité ou l'exécution des présentes Conditions générales de vente, prises dans leur intégralité, les Parties reconnaissent expressément que seule la loi française est applicable.

Conformément aux dispositions des articles L. 611-1 et suivants du Code de la consommation relatives au règlement amiable des litiges, et spécifiquement sur le fondement de l'article L. 612-1, **Pro Coiffure Esthétique** adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : 60 Rue La Boétie – 75008 Paris – [www.mediateurfevad.fr](http://www.mediateurfevad.fr)

L'Acheteur peut recourir au service de médiation pour les litiges de consommation liés à une commande effectuée auprès de **Pro Coiffure Esthétique** sur internet. Conformément aux règles applicables à la médiation, tout litige de consommation doit être confié préalablement par écrit à **Pro Coiffure Esthétique** Service Clients - Vente en ligne (9 Quai de la Banquière 06730 Saint-André de la Roche).

Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de PRO COIFFURE ESTHÉTIQUE, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti.

Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur : [www.mediateurfevad.fr/index.php/espace-consommateur](http://www.mediateurfevad.fr/index.php/espace-consommateur)

Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne.

Cette plateforme est accessible au lien suivant : [webgate.ec.europa.eu/odr](http://webgate.ec.europa.eu/odr)

A défaut pour les Parties d'être parvenues à un accord amiable ou à une transaction, les tribunaux français seront seuls compétents.

**Téléchargez le formulaire de rétractation [ici](#)**

**Téléchargez le formulaire de retour [ici](#)**