

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

1. Dispositions initiales

i. Les présentes Conditions générales de vente définissent la relation entre notre société, OROEXPERT S.R.O, une société à Responsabilité limitée au capital social de 100.000 Couronnes Tchèque dont le siège social est sis Jinonicka Business Park 804/80 ; 15800 Prague 5 (REPUBLIQUE TCHEQUE), et enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de Prague sous le numéro 03517365, en tant que vendeur et exploitant du magasin en ligne www.oro-expert.com, et vous, le client, qui concluez un accord d'achat avec nous.

ii. Nos produits sont uniquement vendus aux professionnels de la coiffure. Avant de pouvoir commander en ligne vous devez justifier de votre statut de coiffeur ou d'entreprise de coiffure. Nous appliquons une approche uniforme et proposons les mêmes prestations à tous nos clients. Dans certains cas, strictement définis par la loi, et en présence d'un numéro de TVA valable et apparaissant sur le system « VIES » (VAT Information Exchange System) de la commission Européenne, le client peut demander à être facture sans TVA

iii. Les présentes Conditions générales de Vente concernent essentiellement l'achat de produits sur notre site de commerce en ligne. Elles s'appliquent aussi à l'achat de produits par téléphone auprès de notre service client. . Les stipulations ci-après indiquées dans nos Conditions générales de vente s'appliquent à tous nos clients.

2. Conclusion du Contrat d'achat

i. Vous pouvez passer un contrat d'achat avec nous à distance, soit par notre magasin en ligne, soit par téléphone auprès de notre service client.

ii. Dans le cas d'un contrat d'achat passé à distance, la commande soumise sur le site web ou par l'intermédiaire de notre ligne clients ne constituera qu'une ébauche de contrat qui restera valide pendant 21 jours et dont nous confirmerons la réception par e-mail. Le contrat d'achat deviendra effectif au moment où nous accepterons cette ébauche de contrat en expédiant la marchandise commandée. Vous serez informé de l'envoi de la marchandise par e-mail.

iii. Nous fournissons les produits dans des quantités correspondant à une utilisation habituelle pour un salon de coiffure. Dans certains cas particuliers (par exemple dans le cadre de promotions et de liquidations des stocks), nous sommes en droit de fixer une quantité maximum disponible.

3. Rétractation sans motif

i. La loi vous autorise à renoncer à un accord conclu par internet ou par téléphone, sans aucune justification, dans un délai de 14 jours à compter de la livraison de la marchandise. Notre société permet à chaque acheteur de renoncer à son achat sans aucune justification pendant un délai de 30 jours à compter de la livraison de la marchandise.

ii. Si vous souhaitez faire valoir ce droit, vous devez nous envoyer votre demande de rétractation dans le délai précédemment défini. Dans un tel cas, la meilleure façon de nous contacter est d'écrire à info@oro-expert.com.

iii. Si vous faites valoir votre droit de rétractation, nous vous retournerons le prix d'achat de la marchandise. Si vous faites valoir ce droit dans un délai de 14 jours à compter de la date de livraison, vous aurez également le droit au remboursement des frais de livraison à hauteur du coût du mode de livraison le moins cher. Si vous faites valoir votre droit de rétractation plus tard, nous vous rembourserons uniquement le prix de la marchandise. Les montants susmentionnés vous seront retournés sans délai inutile, au plus tard dans un délai de 14 jours à compter de la date de rétractation. La loi nous autorise cependant à effectuer le remboursement après le retour de la marchandise. Sauf accord particulier différent, le retour du montant se fera par le même mode de paiement que celui avec lequel vous aurez payé la marchandise.

iv. Vous devrez renvoyer la marchandise sans aucun délai, au plus tard dans les 14 jours qui suivent la date de rétractation, à l'adresse OROEXPERT Jinonicka 804/80, 15800 Praha 5 (République Tchèque).

v. Veuillez noter que la loi vous tient pour responsable de toute diminution de la valeur de la marchandise causée par une manipulation autre que celle nécessaire à ce que vous vous familiarisiez avec la nature, les caractéristiques et

les fonctions de la marchandise (par ex. si vous continuez d'utiliser plusieurs tube d'une même nuance de coloration). Veuillez également noter que vous n'avez aucun droit de rétractation dans le cas de biens ayant été personnalisés (par exemple dans le cas d'un emballage gravé selon vos souhaits) et dans le cas de biens ayant été sortis de leur emballage et ne pouvant pas y être remis pour des raisons hygiéniques.

4. Réclamations

i. Si la marchandise présente un défaut à la livraison, nous pouvons vous accorder une compensation sous forme de bon d'achat. Vous avez également le droit de demander la suppression du défaut soit par livraison d'un nouveau produit, soit par réparation. S'il est impossible de supprimer le défaut ou qu'une telle suppression entraîne des coûts déraisonnables, vous aurez le droit de demander une remise sur le prix d'achat ou de faire valoir votre droit de rétractation du contrat d'achat. Ces mêmes droits restent valables même si les défauts se manifestent plus tard.

ii. Nous sommes responsables des défauts de marchandise apparus dans un délai de 2 ans à compter de la date de livraison de la marchandise ou jusqu'à la date d'expiration des produits, telle qu'inscrite sur l'emballage.

iii. Les biens seront considérés comme défectueux, notamment s'ils n'ont plus leurs propriétés habituelles ou les propriétés qu'ils sont censés avoir, qu'ils ne remplissent pas la fonction prévue, qu'ils ne sont pas conformes aux exigences légales ou s'ils n'ont pas été livrés dans les quantités convenues. Veuillez noter qu'une sensibilité accrue ou une réaction allergique aux biens livrés ne pourront pas être considérées comme des défauts de produits. De même, l'absence d'un cadeau ou d'un service gratuit proposé au-delà du cadre de votre commande ne pourra pas être considéré comme un défaut. Toutes les illustrations de marchandises présentées sur notre e-shop n'ont qu'un caractère indicatif et ne constituent donc pas une description contractuelle des propriétés de la marchandise.

iv. N'hésitez pas à envoyer toutes vos questions concernant les réclamations à info@oro-expert.com

v. Nous vous informerons de l'évolution du traitement de votre réclamation, essentiellement de sa réception, de son refus ou de son acceptation, et cela soit par e-mail ou par sms. Nous pouvons également vous contacter par téléphone.

vi. Nous statuerons sans aucun délai sur votre réclamation. Le traitement de la réclamation, y compris la suppression du défaut constaté, ne dépassera généralement pas 30 jours. Dans le cas contraire, vous serez en droit de résilier le contrat d'achat. Vous devez cependant apporter l'assistance nécessaire pour que nous puissions respecter les délais sus-mentionnés.

vii. Dans le cas d'une réclamation justifiée, nous prendrons en charge les coûts associés au retour de la marchandise.

5. Mode de paiement et de livraison

i. Vous pouvez sélectionner les modes de paiement et de livraison parmi les options que nous proposons. Nous vous indiquerons les modes de paiement et de livraison sélectionnés ainsi que les coûts engagés avant d'expédier la marchandise.

ii. Vous pouvez [ici](#) trouver les méthodes de paiement et de livraisons actuellement proposées ainsi que leurs coûts.

iii. Nous nous réservons le droit d'assurer la livraison de la marchandise gratuitement dans certains cas particuliers.

6. Divers

i. Nous proposons divers cadeaux, remises et bons d'achat à nos clients. Leur utilisation est régie par des règles dont nous informerons le client dans chaque cas particulier. Sauf stipulation contraire, chaque remise ou bon d'achat ne peut être utilisé qu'une fois et un seul bon d'achat de même type peut être utilisé par achat. De même, les remises ne peuvent pas être combinées à moins qu'il en soit indiqué différemment. Si la valeur du bon d'achat est supérieure à la valeur de l'achat complet, la différence ne pourra pas être transférée sur un nouveau bon d'achat et la somme ne pourra pas être retournée au client.

ii. Suite à votre achat, vous pouvez recevoir un questionnaire d'évaluation qui vous est envoyé par une partie tierce. Vous pouvez partager votre expérience client et évoquer votre achat et les produits achetés avec les autres. Nous serons très heureux si vous nous donnez votre avis dans le questionnaire.

7. Informations générales

i. Le vendeur est dans l'obligation d'établir un reçu pour le client. Le vendeur est également dans l'obligation d'enregistrer la vente en ligne auprès des autorités fiscales, au plus tard dans les 48 heures qui suivent l'achat si un problème est intervenu.

ii. Même si cela est improbable, vous pouvez en cas de litige vous adresser en tant que consommateur à l'Institut d'Expertise, d'Arbitrage et de Médiation : <http://www.ieam.eu>. Puis, il est possible de gérer le litige en ligne par une plateforme ODR correspondante.

iii. Le contrat sera conclu en français et sera régi par la loi française.

iv. Les livraisons sont limitées à la France métropolitaine (c'est-à-dire la France continentale et la Corse).

v. Tous les prix des produits et services sont indiqués avec la TVA applicable au moment où la commande est passée. Si le taux de TVA venait à changer avant la conclusion de l'accord ou avant l'expédition de la marchandise, le client sera obligé de verser le manque à payer du prix d'achat en fonction du mode de paiement choisi ou bien le vendeur devra rapidement envoyé au client un e-mail pour lui demander où il peut reverser l'éventuel trop-perçu au client.

vi. En envoyant votre commande, vous acceptez de recevoir la facture en version électronique. Nous vous l'enverrons dans l'e-mail contenant les informations sur l'expédition de votre commande. Cependant, si vous souhaitez recevoir la facture en version papier, veuillez nous envoyer un message et nous vous enverrons la facture avec la marchandise.

vii. Tous les prix, y compris les prix remisés, sont valides jusqu'à nouvel ordre ou jusqu'à épuisement des stocks.

viii.

Vous pouvez [ici](#) télécharger les Conditions générales de vente.