

Conditions Générales de Vente www.drunkelephant.fr

En vigueur à compter du 3 octobre 2024

SOMMARE :

SERVICE CLIENT :

VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

ARTICLE 1 : OBJET

ARTICLE 2 : PRODUITS

ARTICLE 3 : PRIX

ARTICLE 4 : COMMANDES

ARTICLE 5 : RISQUES PRODUITS A LA LIVRAISON

ARTICLE 6 : PAIEMENT

ARTICLE 7 : LIVRAISON ET REÇU

ARTICLE 8 : DROIT LEGAL DE RÉTRACTATION ET POLITIQUE DE RETOUR

ARTICLE 9 : GARANTIES LEGALES

ARTICLE 10 : RESPONSABILITÉ RELATIVE AU SITE INTERNET

ARTICLE 11 : CAPACITE

ARTICLE 12 : DONNÉES PERSONNELLES :

ARTICLE 13 : FORCE MAJEURE :

ARTICLE 14 : NON-VALIDATION PARTIELLE

ARTICLE 15 : NON-RENONCIATION

ARTICLE 16 : EN-TÊTES :

ARTICLE 17 : CHANGEMENTS APPORTÉS AUX CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE :

ARTICLE 18 : CLAUSE D'INTÉGRALITÉ :

ARTICLE 19 : LANGUE

ARTICLE 20 : RECLAMATION- MÉDIATION

ARTICLE 21 - DROIT APPLICABLE - LITIGES

ANNEXE Formulaire de rétractation de la DGCCRF

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « **Conditions Générales de Vente** ») sont conclues entre

(a) **BEAUTE PRESTIGE INTERNATIONAL SAS** dont le nom commercial est SHISEIDO EMEA, distributeur exclusif de la marque DRUNK ELEPHANT en France (ci-après « **DRUNK ELEPHANT**» ou « **Nous** »), et

(b) la personne souhaitant effectuer un achat (ci-après le « **Client** » ou « **Vous** ») de produits cosmétiques de la marque DRUNK ELEPHANT (ci-après les « Produits ») par l'intermédiaire du site

internet de commerce électronique <https://www.drunkelephant.fr> ou sur son application mobile (ci-après « le **Site** »).

Pour l'application des présentes Conditions Générales de Vente, il est convenu que le Client et DRUNK ELEPHANT répondront conjointement à l'appellation « Parties », et individuellement à l'appellation « Partie ».

BEAUTE PRESTIGE INTERNATIONAL, dont le nom commercial est SHISEIDO EMEA, est une société par actions simplifiée au capital de 32.937.216 euros, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 379 445 984 et dont le siège social est sis 56A rue du Faubourg Saint-Honoré, 75008 Paris. Numéro de TVA : FR90 379 445 984. Téléphone : 0186765000.

SERVICE CLIENT :

Contact : contact@drunkelephant.fr

Page Contact : <https://drunkelephant.fr/fr/fr/contact-us>

Téléphone : +33186766000 (Prix d'un appel local depuis la France métropolitaine - du lundi au vendredi, de 9h - 18h, heure locale. Hors jours fériés officiels).

VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Veillez noter que les Produits sont vendus dans le cadre d'un réseau de distribution sélective et sont exclusivement destinés à une utilisation personnelle du Client. Toute commande ne correspondant manifestement pas à une vente au détail pourra être refusée par DRUNK ELEPHANT.

Par ailleurs, Vous ne pouvez pas commander plus de cinq (5) Produits d'une même référence. Si une commande dépasse le nombre indiqué ci-dessus, elle ne pourra être validée.

La consultation du Site par le Client est également régie par les [Conditions Générales d'Utilisation du Site](#) ainsi que par [la Politique de protection de la vie privée](#) accessibles sur le Site.

En passant commande d'un Produit sur le Site, Vous acceptez sans réserve les présentes Conditions Générales de Vente.

Si Vous passez commande sur notre Site, nous vous invitons à enregistrer ces Conditions Générales de Vente .

Toute condition spéciale indiquée, par exemple dans les documents émis par le Client (y compris la commande), n'aura pas présence sur ces Conditions Générales de Vente sans le consentement explicite préalable de DRUNK ELEPHANT.

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les modalités de vente en ligne et de livraison des Produits par DRUNK ELEPHANT au Client, ainsi que les droits et obligations des Parties nés de la vente en ligne des Produits proposés sur le Site.

Elles définissent notamment toutes les étapes nécessaires à la passation de la commande.

ARTICLE 2 : PRODUITS

2.1. DESCRIPTION DES PRODUITS :

DRUNK ELEPHANT présente sur le Site les Produits en vente et leurs descriptions détaillées sous la forme de fiches produits, et ce, afin de permettre au client potentiel de se renseigner sur les caractéristiques essentielles des produits qu'il souhaite acheter avant de passer commande.

DRUNK ELEPHANT fera ses meilleurs efforts pour que les représentations visuelles des Produits affichées sur le Site soient fidèles aux Produits d'origine. Néanmoins, DRUNK ELEPHANT ne maîtrisant pas les limitations techniques de rendu des couleurs du matériel informatique du Client, DRUNK ELEPHANT ne pourra être tenu pour responsable d'inexactitude des photographies figurant sur le Site.

Pour toute question ou demande de conseil relative aux Produits et à leur utilisation, le Client peut contacter le **Service Client**.

2.2 DISPONIBILITE DES PRODUITS

2.2.1. Les Produits offerts à la vente par DRUNK ELEPHANT sont ceux qui figurent sur le Site le jour de la consultation du Site par le Client et dans la limite des stocks disponibles.

DRUNK ELEPHANT fera ses meilleurs efforts pour signaler toute indisponibilité temporaire ou définitive de Produits sur la page d'information du Site décrivant chaque Produit ou au moment de la passation de la commande.

2.2.2. Si en dépit de notre vigilance un Produit commandé n'était plus disponible au moment d'expédier la commande, DRUNK ELEPHANT sera dans l'obligation d'annuler intégralement la commande et en avertira le Client dès que possible par e-mail ou téléphone.

Si la commande portait sur plusieurs produits, le Client pourra passer une nouvelle commande avec les produits disponibles.

Cet avertissement pourra être envoyé à tout moment entre la validation de la commande et l'expédition. Si le compte bancaire / carte bancaire du Client a déjà été débité au moment de l'annulation, DRUNK ELEPHANT s'engage à rembourser dans les meilleurs délais le Client du montant de la commande sur le compte bancaire/ carte bancaire utilisé pour payer la commande et au plus tard dans les 14 jours de l'avertissement.

L'indisponibilité d'échantillon gratuit ou cadeau contre achat n'entraînera pas d'annulation de la commande.

ARTICLE 3 : PRIX

Tous les prix des Produits sont fermes et indiqués en euros. Les prix applicables sont ceux qui sont affichés sur le Site au moment où le Client passe sa commande.

Ces prix s'entendent toutes taxes comprises, à l'exception des frais de livraison et tous frais de douane et taxes associés à la livraison qui seront facturés en sus et indiqués spécifiquement sur le récapitulatif de la commande avant validation définitive par le Client, ainsi que dans l'email de confirmation adressé électroniquement au Client.

Le prix total indiqué dans le récapitulatif de la commande et dans l'email de confirmation de la commande représentera la totalité des sommes qui seront facturées, avec toutes les taxes et tous les frais de livraison et de douane compris.

Les prix sont assujettis à la TVA française et tout changement du taux légal de cette TVA sera répercuté sur le prix des Produits présentés sur le Site, à compter de la date stipulée par le décret d'application régissant ce changement.

Par ailleurs, si le Client utilise une carte bancaire associée à un compte qui utilise une devise autre que l'euro, la banque du Client est susceptible de facturer des frais de change et des frais bancaires, lesquels sont uniquement payables par le Client.

En cas d'erreur sur le prix affiché d'un Produit lors de la commande, lorsque le prix affiché est dérisoire par rapport au prix réel du Produit, nous vous contacterons pour vous proposer soit de confirmer votre commande au prix correct, soit d'annuler votre commande.

ARTICLE 4 : COMMANDES

4.1. PASSER UNE COMMANDE

Pour passer une commande, le Client doit avoir 16 ans, la capacité à s'engager au titre des présentes et disposer d'un moyen de paiement tel que défini à l'article 6.1 ci-après. Le Client sera guidé par une série d'instructions simples figurant sur le Site :

1) Sélectionnez les produits, ajoutez-les au PANIER en suivant les instruction à l'écran; une fois la sélection terminée, Vous pourrez passer commande en **validant votre PANIER** figurant en haut à droite de l'écran.

Vous avez la possibilité à tout moment de valider votre PANIER, d'en modifier le contenu, de supprimer ou d'ajouter des Produits. En supprimant ou ajoutant un produit directement dans la PANIER, le montant total du panier sera automatiquement recalculé.

Si Vous bénéficiez d'un code promotionnel, veuillez le saisir dans le champs dédié avant de procéder au paiement.

Si le Site vous en offre la possibilité, Vous pourrez choisir vos échantillons et cadeaux offerts.

3) Aux étapes suivantes, Vous serez invité à vous connecter à votre compte client ou à continuer en mode invité, et **à renseigner et/ou confirmer les informations de commande** :

- adresses de facturation et de livraison
- options de livraison,
- données de paiement.

Vous vous engagez à fournir une adresse à laquelle la livraison peut être effectuée pendant les heures de travail, du lundi au vendredi en France métropolitaine, ainsi que vos nom complet et adresse email.

Les données enregistrées par DRUNK ELEPHANT servent de preuves pour toutes les transactions effectuées entre DRUNK ELEPHANT et le Client.

4) A l'étape suivante Vous serez invité à **vérifier le récapitulatif de la commande** puis **confirmer le paiement de votre commande**.

Vous pourrez modifier le contenu de votre commande et/ou vos coordonnées soit en utilisant le bouton « Retour arrière » du navigateur, soit en cliquant sur le logo DRUNK ELEPHANT en entête du Site, puis recommencez les étapes décrites ci-dessus.

Avant de procéder à la validation définitive de votre commande, Vous serez amené à prendre connaissance et accepter les Conditions Générales de Vente en cochant la case située en face du message correspondant.

Veillez noter qu'une fois la commande et la paiement validé, Vous n'aurez plus la possibilité d'annuler votre commande. La vente sera définitive (sous réserve de l'exercice par le Client de son droit de rétractation dans les conditions prévues à l'article 6 des présentes Conditions Générales de Vente).

Une fois la commande validée par le Client, une **page de récapitulatif de commande** s'affichera à l'écran avec le numéro de la commande

4.2. CONFIRMATION DE LA COMMANDE

Une fois la commande validée par DRUNK ELEPHANT et le paiement validé conformément aux présentes, Vous recevrez un **email de confirmation de commande** détaillant le contenu et le numéro de la commande (ci-après la « Confirmation de la commande »).

Le montant de la commande sera prélevé au moment de l'expédition de la commande par DRUNK ELEPHANT. Le Client recevra alors un e-mail l'informant de l'expédition de sa commande.

La facture sera disponible sur le Site dans le compte client et *via* la rubrique « Suivi de commande » en renseignant le numéro de commande et l'adresse email utilisée lors de la commande.

Si le Client a besoin d'informations concernant sa commande, il peut se rendre sur son compte client pour suivre le statut de la commande, ou contacter le Service Client.

4.3 PREUVE DE LA COMMANDE

Il est recommandé d'enregistrer et de conserver la Confirmation de la commande, le numéro de commande et les Conditions Générales de Vente afin de conserver une trace de la commande.

De manière générale, il est prévu de convention expresse entre DRUNK ELEPHANT et le Client que les courriers électroniques feront foi entre les Parties, de même que les systèmes d'archivage automatiques utilisés par le Site, notamment quant à la nature et à la date de la commande. Le Client peut accéder, le cas échéant conformément aux règles du droit commun, au contrat électronique établi entre le Client et DRUNK ELEPHANT. Pour ce faire, le Client doit s'adresser au Service Client, auquel il fournira toutes les informations nécessaires à la procédure, en particulier ses coordonnées et le numéro de la commande.

De manière générale DRUNK ELEPHANT recommande au Client de conserver une copie des tous les échanges concernant la commande. Le Client est informé que les courriers électroniques sont envoyés à l'adresse de messagerie électronique renseignée par le client. Aussi, en cas d'erreur de saisie de l'adresse de messagerie électronique concernée entraînant la non-réception du message de la Confirmation de la commande, la responsabilité de DRUNK ELEPHANT ne saurait être engagée.

ARTICLE 5 : RISQUES PRODUITS A LA LIVRAISON

Les risques (notamment de perte, de vol ou de détérioration) concernant les Produits livrés sont assumés par le Client au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui prend physiquement possession des Produits.

ARTICLE 6 : PAIEMENT

6.1. METHODE ET MOYENS DE PAIEMENT

Le paiement doit être effectué immédiatement sur le Site avant la validation de la commande, en euros et en utilisant l'une des méthodes de paiement ci-dessous.

Les moyens de paiement pourront à tout moment être mis à jour sur le Site ; nous faisons nos meilleurs efforts pour mettre à jour les présentes CGV dans les meilleurs délais. En cas de doute merci de vous référer à la rubrique FAQ du Site.

- **Par carte de crédit (Visa, MasterCard, American Express),**
- **Via Paypal :** sélectionner ce mode de paiement lors du passage de votre commande, accepter les présentes Conditions Générales de Vente et cliquer sur « Passer commande ». Vous serez automatiquement redirigé(e) vers votre compte PayPal afin de finaliser votre transaction. Vous serez également soumis aux conditions de paiement PayPal disponibles sur l'interface du prestataire de paiement. Une fois votre paiement validé, une page de confirmation de commande sera affichée sur notre Site. Un email de confirmation vous sera également envoyé.
- **Apple Pay :** sélectionner ce mode de paiement lors du passage de votre commande, accepter les présentes Conditions Générales de Vente et cliquer sur « Passer commande ». Vous serez automatiquement redirigé(e) vers votre compte Apple Pay afin de finaliser votre transaction. Vous serez également soumis aux conditions de paiement Apple Pay disponibles sur l'interface du prestataire de paiement. Une fois votre paiement validé, une page de confirmation de commande sera affichée sur notre Site. Un email de confirmation vous sera également envoyé.

- **Klarna Payer en 3 versements : « Payer en 3 versements »** est un crédit proposé par Klarna Bank AB qui vous permet d'étaler votre paiement en 3 fois sans frais pour toute commande supérieure à 35 euros. Sélectionnez ce mode de paiement lors du passage de votre commande, accepter les Conditions Générales de Vente NARS et cliquez sur PAYER. Vous serez automatiquement redirigé(e) vers une page Klarna, et serez soumis aux conditions de paiement de Klarna Bank AB. Pour toutes informations complémentaires concernant KLARNA Payer en 3 versements, nous vous invitons à cliquer sur <https://www.klarna.com/fr/legal/> et <https://www.klarna.com/fr/service-client/>. Une fois votre paiement validé, une page de confirmation de commande sera affichée sur notre Site. Un email de confirmation vous sera également envoyé.

Les cartes émises par des banques domiciliées hors de France doivent obligatoirement être des cartes bancaires internationales. Dans ce cadre, le Client s'engage à procéder au paiement via une carte bancaire dont il est personnellement titulaire et portant mention de son identité (nom et prénom).

Si le Client utilise une carte bancaire associée à un compte qui utilise une devise autre que l'euro, la banque du Client est susceptible de facturer des frais de change et des frais bancaires, lesquels sont uniquement payables par le Client. En cas de retour, ces frais ne feront pas l'objet d'un remboursement.

Le Client garantit DRUNK ELEPHANT qu'il détient les autorisations pouvant être nécessaires à l'utilisation de la méthode de paiement choisie au moment de la validation de la commande.

A défaut de paiement complet du prix, DRUNK ELEPHANT se réserve le droit d'annuler la commande correspondante et le Client sera averti par email.

6.2 TRANSACTION SECURISEE

6.2.1 La transaction est effectuée par le Client selon les normes de sécurité bancaire. Afin d'assurer la sécurité du paiement par carte bancaire sur le Site, DRUNK ELEPHANT utilise les services de la **plateforme de paiement sécurisé ADYEN**. Ce service intègre la norme de sécurité SSL3.0. (Les données confidentielles sont cryptées sur le serveur et ne sont à aucun moment transmises sur le serveur informatique de DRUNK ELEPHANT.

Le Client devra renseigner son numéro de carte bancaire, sa date d'expiration et son cryptogramme visuel (CVV) figurant au verso de sa carte bancaire.

La carte bancaire du Client sera ensuite débitée après vérification de la satisfaction de sa commande aux présentes conditions générales de vente, et de la disponibilité de(s) l'article(s), au moment de l'expédition de la commande par DRUNK ELEPHANT.

6.2.2 Dans le cadre de la **lutte contre les fraudes** sur Internet, les informations relatives à la commande du Client pourront être transmises à tout tiers habilité par la loi aux seules fins de vérification de l'identité du Client, de la validité de la commande, du mode de règlement utilisé et de la livraison envisagée.

Dans le cas d'une utilisation frauduleuse de la carte du Client, le Client est invité à contacter immédiatement après le constat de cette utilisation notre **Service Client**.

Suite à ce contrôle, DRUNK ELEPHANT ou son prestataire de paiement se réservent le droit de demander une photocopie de la carte d'identité du Client et/ou un justificatif de domicile, afin de

s'assurer de l'identité du détenteur de la carte bancaire ayant servi au paiement. Tout Client dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et de suppression des données à caractère personnel qui le concerne et traitées par DRUNK ELEPHANT. Tout Client dispose également d'un droit à la limitation du traitement de ses données et à la portabilité de ses données. Pour en savoir plus sur ces droits et les exercer, veuillez-vous référer à notre [Politique de Protection de la vie privée](#) disponible sur le Site.

Sauf si une réponse à une demande pour des informations supplémentaires est reçue dans un délai de quinze (15) jours de ladite demande, toutes les commandes suspectes par carte de crédit seront immédiatement annulées, et un remboursement sera effectué sur le compte bancaire débité au moment de la commande, et ce, dès que possible.

ARTICLE 7 : LIVRAISON ET REÇU

7.1. EXPEDITION ET FRAIS DE LIVRAISON

Les Produits proposés sur le Site ne peuvent être livrés qu'en **France Continentale, la Corse et Monaco**.

Une fois la commande préparée, elle sera expédiée à l'adresse postale fournie par le Client au moment de la passation de la commande et indiquée dans l'Email de confirmation de commande.

Un courrier électronique lui sera envoyé pour l'avertir de l'expédition de la commande. Il est recommandé au Client d'enregistrer ce dernier afin de conserver une trace de sa commande.

Le Client aura alors la possibilité de suivre la progression de sa livraison sur le Site en cliquant sur le lien « [Mon compte](#) » (situé en haut de l'écran) et en saisissant l'adresse email et le mot de passe renseignés au moment de la commande, ou depuis le lien « [Suivre une commande](#) » situé en bas de chaque page du Site.

Frais et délais de livraison à compter de l'expédition en France métropolitaine, Corse, Monaco:

Les modalités de livraison pourront être à tout moment mis à jour. Nous faisons nos meilleurs efforts pour mettre à jour les présentes CGV dans les meilleurs délais. Merci de vous référer à la rubrique FAQ du Site.

Pays de livraison depuis drunkelephant.fr	France métropolitaine, Corse, Monaco	
	Livraison standard	Livraison Express
Délai de préparation	Commande préparée sous 24 à 48h*	
Délai de livraison (hors temps de préparation*)	4 jours ouvrés**	3 jours ouvrés**
Coût de livraison	5,95€ (offerte à partir de 49 € d'achat)	8,00 €

* Les délais de livraison sont données à titre indicatif et ne tiennent pas compte du temps de préparation de votre commande estimé 24 à 48h*. En cas de forte activité la préparation de la commande peut être allongée

** Délais moyens observés - « Jour ouvré » : du Lundi au Vendredi hors jours fériés).

La livraison est assurée par un prestataire tiers.

Le Client est informé que DRUNK ELEPHANT ne pourra aucunement être tenue pour responsable dans les limites autorisées par la loi, notamment si l'inexécution ou la mauvaise exécution de la livraison est imputable au Client ou au fait imprévisible ou insurmontable d'un tiers au contrat ou à un cas de force majeure.

7.2 RETARD DE LIVRAISON :

En cas de retard de livraison, le Client est invité à avertir DRUNK ELEPHANT dès que possible en contactant le Service Client pour permettre à DRUNK ELEPHANT d'effectuer les démarches nécessaires auprès de l'expéditeur.

Si DRUNK ELEPHANT ne livre pas les Produits dans un délai raisonnable suivant l'envoi de l'email par le Client et au plus tard trente (30) jours après la commande, le Client peut faire annuler sa commande en contactant le Service Client.

Une fois le droit d'annulation exercé, DRUNK ELEPHANT effectuera un remboursement de la commande sur le compte bancaire utilisé pour passer la commande, ce, dans les meilleurs délais et au plus tard 14 (quatorze) jours à compter de la réception de la demande d'annulation du Client.

Aucune livraison partielle ne sera effectuée.

7.3 RÉCEPTION :

Chaque livraison est réputée effectuée dès que le Client ou tout tiers désigné par lui prend physiquement possession des Produits, contre signature du bon de livraison.

Il est de la responsabilité du Client de vérifier le bon état et la conformité de la commande au moment de la réception du ou des Produits.

En cas d'articles endommagés ou manquants, le Client doit émettre ses réserves de manière précise et complète, tant qualitative (état de la marchandise) et que quantitative, immédiatement auprès du transporteur sur son bordereau.

Toutes les réserves de ce type doivent aussi être transférées au service client de DRUNK ELEPHANT en envoyant un message au Service Client dans les meilleurs délais.

Toute réclamation ne respectant pas la forme requise ne pourra être acceptée.

ARTICLE 8 : DROIT LEGAL DE RÉTRACTATION ET POLITIQUE DE RETOUR

8.1 DROIT LEGAL DE RETRACTATION

Conformément aux dispositions de l'article L221-18 du Code de la consommation français, vous disposez d'un délai de réflexion pour retourner les(s) Produits commandés s'ils ne vous donnent pas satisfaction (à l'exclusion des produits personnalisés, descellée ou ouverts ou abimés conformément aux dispositions légales en vigueur).

Vous pouvez **exercer votre droit de rétractation** dans les conditions suivantes :

- Votre décision de vous rétracter devra nous être notifiée dans un délai maximal de (14) jours ouvrés à compter du jour de la réception de votre commande,
- Les produits devront être retournés dans un délai maximal de (14) jours ouvrés à compter de la notification de la rétractation, complet(s), neuf(s) et non utilisé(s), en parfait état et dans leur emballage d'origine.

Les produits personnalisés, descellés, ouverts ou abimés ne sont pas éligibles au retour conformément aux dispositions légales en vigueur, notamment pour des raisons d'hygiène.

Vous pouvez **notifier votre décision de rétractation** :

- En suivant la procédure en ligne décrite à l'article 8.3 ci-après,

Ou par une déclaration écrite dénuée de toute ambiguïté, ou en utilisant le formulaire de la DGCCRF figurant en annexe, à adresser de préférence via la page Nous contacter du Site ou à l'adresse mentionnée ci-après ; dans ce cas les frais de retour seront à votre charge :

BEAUTE PRESTIGE INTERNATIONAL – SHISEIDO EMEA
www.drunkelephant.fr
56A rue du Faubourg Saint Honoré
75008 PARIS.

Pour toute question Vous pouvez contacter notre Service Client avec les détails de votre commande.

8.2 MODALITES ET FRAIS DE RENVOI

DRUNK ELEPHANT propose au Client de prendre à sa charge les frais de renvoi des Produits si le Client opte pour la déclaration de retour en ligne proposé à l'article 8.3 ci-dessous.

Toute autre mode de retour sera aux frais exclusif du Client, à l'exception toutefois des retours dans le cadre de la mise en œuvre des garanties légales. Dans tous les cas le numéro de commande devra être indiqué dans le colis pour le bon traitement du retour.

8.3 DECLARATION DE RETOUR EN LIGNE ET MODALITES DE RENVOI

Dans le cadre de la politique commerciale DRUNK ELEPHANT, si vous n'êtes pas entièrement satisfait(e) de votre commande, sachez que vous disposez d'un délai de 30 jours suivant la réception de votre commande pour nous la retourner en effectuant votre demande de retour le ligne.

Pour ce faire, nous vous invitons à créer votre demande de retour depuis la page d'information de votre commande disponible depuis votre compte client. Si vous avez passé votre commande en tant qu'invité, vous pouvez aussi y accéder via le « Suivi de commande ».

Vous pouvez également contacter notre Service Client avec les détails de votre commande.

Pour effectuer une demande de retour sur le Site :

1. Connectez-vous à votre compte client ou rendez-vous à la rubrique « Suivi de commande », Formulez une demande de retour en ligne en cliquant sur « Créer un retour »
2. Une fois le retour créé, **imprimez le formulaire de retour** depuis la page de confirmation et joignez-le à votre colis. Veuillez noter que ce document est nécessaire pour le bon traitement de votre retour.
3. Sur la même page, cliquez sur « Envoyer l'**étiquette prépayée** par e-mail ».
4. Consultez la boîte de réception et **imprimez l'étiquette prépayée** que vous recevrez à l'adresse e-mail fournie lors de la commande
5. Remettez les articles que vous souhaitez retourner dans leur emballage d'origine, si possible, ou dans tout autre emballage approprié, puis veillez à ce que le colis soit correctement fermé. Les produits éligibles à un retour doivent être neufs, non utilisés et dans leur conditionnement d'origine.
6. **Collez l'étiquette prépayée** de retour sur le colis et assurez-vous que les étiquettes d'expédition précédentes ne sont plus visibles.
7. Remettez votre colis à un bureau de poste.

Exclusions : les Produit(s) descellés, ouverts ou utilisés par le Client ou les Produit(s) personnalisés sur demande ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène (ce qui est notamment le cas des produits cosmétiques) et ne feront l'objet d'aucun remboursement.

Preuve d'envoi : Merci de vous assurer que vous obtenez une preuve d'envoi lorsque vous nous retournez les produits. Nous vous conseillons de conserver votre preuve d'envoi dans le cas peu probable où nous ne recevions pas le colis retourné. Nous ne pouvons accepter une quelconque responsabilité pour les produits perdus en transit.

Dès que nous aurons reçus les Produits retournés et après vérification de leur parfait état, nous procéderons au remboursement de votre achat

Si les Produits retournés ne satisfont pas les critères de remboursement décrits ci-dessous, le remboursement n'aura pas lieu.

8.4 Traitement du remboursement

Sous réserve du respect des conditions décrites aux présente aux paragraphes précédents, DRUNK ELEPHANT s'engage à rembourser la totalité du produits retournés, ainsi que les frais de livraison standard si l'intégralité de la commande est retournée.

Le remboursement sera effectué sur le compte débité lors de la commande, dans un délai maximum de quatorze (14) jours ouvrés à compter de la réception des Produits par DRUNK ELEPHANT.

Toutefois, DRUNK ELEPHANT peut décaler le remboursement jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens.

Vous recevrez un email vous notifiant le traitement de votre retour et le remboursement.

Cette politique n'est applicable qu'aux achats réalisés en ligne sur le Site. Nous ne sommes pas en mesure de traiter les retours concernant des achats réalisés dans une boutique partenaire.

ARTICLE 9 : GARANTIES LEGALES

9.1 GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE ET GARANTIE CONTRE LES VICIS CACHES

Pour tout achat passé sur le Site, le Client bénéficie de la **garantie légale de conformité** ([articles L217-3 et suivants et articles L. 224-25-12 et suivants du Code de la Consommation](#)) et de la **garantie contre les vices cachés** ([articles 1641 à 1649 du code civil](#)), permettant au Client de renvoyer les Produits livrés défectueux ou non conformes. En cas de non-conformité, produit maquant, produit défectueux, merci de contacter le Service Client au +33186766000 (prix d'un appel local depuis un fixe en France métropolitaine, du lundi au vendredi de 9h à 18h heure locale, hors jours fériés officiels), ou adresser un message à contact@drunkelephant.fr.

Lorsqu'il agit en **garantie légale de conformité** au sens des [articles L217-3 et suivants et articles L. 224-25-12 et suivants du Code de la Consommation](#), le Client :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sauf si l'une des modalités entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut, auquel cas le professionnel est tenu de choisir la modalité la moins coûteuse ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit durant les 24 mois suivant la délivrance du Produit.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Lorsque le Client met en œuvre la **garantie contre les vices cachés** de la chose vendue au sens des [articles 1641 à 1649 du code civil](#), le Client peut choisir entre :

- la résolution de la vente
- ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

9.2 EXCLUSION DE GARANTIES

Ne seront pas couverts par les garanties les Produits modifiés ou réparés par le Client ainsi que les Produits endommagés du fait d'une mauvaise utilisation.

ARTICLE 10 : RESPONSABILITÉ RELATIVE AU SITE INTERNET

La responsabilité de DRUNK ELEPHANT ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatique, et de l'impossibilité d'accéder au Site en raison d'opérations de maintenance, de pannes techniques, d'un cas de force majeure ou de toute circonstance indépendante de sa volonté.

DRUNK ELEPHANT ne saurait être tenue pour responsable des erreurs non substantielles qui pourraient intervenir concernant les éléments présentés sur le Site notamment les informations, et descriptifs des produits.

DRUNK ELEPHANT ne saurait en outre voir sa responsabilité engagée du fait de l'impossibilité de contacter le Service Client en raison de faits indépendants de sa volonté, notamment en cas de panne informatique, d'interruptions du réseau téléphonique, du réseau internet, de défaillance du matériel de réception dudit réseau internet, etc.

Sans limiter la portée des autres dispositions des présentes Conditions Générales de Vente, notamment de l'article 9 relatif aux Garanties Légales, la responsabilité de DRUNK ELEPHANT ne pourra être retenue qu'en cas de faute prouvée lui étant imputable, et sera en tout état de cause limitée aux seuls dommages directs.

ARTICLE 11 : CAPACITE

Le Client souhaitant effectuer une commande de Produits sur le Site déclare avoir au moins 16 ans et pouvoir s'engager au titre des présentes CGV.

ARTICLE 12 : DONNÉES PERSONNELLES :

La politique de protection de la vie privée de DRUNK ELEPHANT, accessible sur le Site], fait partie intégrante des présentes Conditions Générales de Vente. La Politique de Confidentialité définit notamment les conditions dans lesquelles sont traitées les données personnelles des Clients que nous collectons, ou que le Client fournit à DRUNK ELEPHANT lorsque le Client passe commande sur le Site.

ARTICLE 13 : FORCE MAJEURE :

Aucune Partie ne peut voir sa responsabilité engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de ses obligations, et si une telle inexécution est due à la survenance d'un élément constitutif de force majeure tel que défini par la jurisprudence. La Partie affectée par ces événements devra informer l'autre Partie dès que possible et dans un délai maximal de cinq (5) jours ouvrés à compter de la survenance de l'événement en question. Les Parties conviennent qu'elles devront se concerter dans les meilleurs délais afin de déterminer les modalités d'exécution de la commande pendant la durée du cas de force majeure.

Si le cas de force majeure dure plus d'un (1) mois, chacune des Parties pourra immédiatement mettre fin au contrat par courrier recommandé avec accusé de réception adressé à l'autre Partie, à charge pour DRUNK ELEPHANT de rembourser le cas échéant le Client des sommes versées par lui au titre de la commande concernée.

ARTICLE 14 : NON-VALIDATION PARTIELLE

Si une ou plusieurs des stipulations présentes Conditions Générales de Vente sont tenues pour non valides ou déclarées 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.

ARTICLE 15 : NON-RENONCIATION

Le fait que l'une des Parties n'ait pas exigé l'application d'une clause des présentes Conditions Générales de Vente, que ce soit de façon temporaire ou permanente, ne constitue en aucun cas une renonciation des droits accordés à cette Partie par ladite clause.

ARTICLE 16 : EN-TÊTES :

En cas de problèmes d'interprétation entre l'un quelconque des articles et chapitres et l'une quelconque des clauses les titres sont réputés inexistantes.

ARTICLE 17 : CHANGEMENTS APPORTÉS AUX CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE :

DRUNK ELEPHANT se réserve le droit de modifier ces conditions générales de vente à tout moment. Toute nouvelle version de ces conditions sera annoncée à l'avance sur le Site. La version en ligne sur le Site aura, sans aucune contestation, préséance sur toutes les autres versions de ces conditions générales de vente. Néanmoins, les Conditions Générales de Vente applicables à la commande sont celles acceptées par le Client au moment de la passation de la commande.

ARTICLE 18 : CLAUSE D'INTÉGRALITÉ :

Les présentes Conditions Générales de Vente et le récapitulatif de commande envoyé au Client forment un ensemble contractuel et représentent l'intégralité de la relation contractuelle établie entre les Parties.

ARTICLE 19 : LANGUE

Les présentes Conditions Générales de Vente du Site sont établies en français.

Tout le contenu du Site est accessible en français.

ARTICLE 20 : RECLAMATION- MÉDIATION

Pour toute réclamation relative à une commande, le Client peut contacter notre service client au +33186766000 (*prix d'un appel local depuis la France métropolitaine*) du lundi au vendredi de 9h à 18h UTC+1, hors jours fériés officiels, ou adresser un message à contact@drunkelephant.fr.

A défaut de résolution amiable de la réclamation, le Client peut saisir le médiateur à la Consommation désigné par DRUNK ELEPHANT.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, DRUNK ELEPHANT 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 – <http://www.mediateurfevad.fr>**. Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de DRUNK ELEPHANT, 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, cliquer [ici](#).

Vous avez également la possibilité de déposer une demande de médiation sur la plateforme européenne de règlement des litiges de consommation, à l'adresse suivante :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.

ARTICLE 21 - DROIT APPLICABLE - LITIGES

Le droit applicable aux présentes Conditions Générales de Vente et aux commandes y afférentes est le droit français.

Tout différend qui pourrait naître à l'occasion de leur validité, de leur interprétation ou de leur exécution et qui n'aurait pas été réglé à l'amiable par les Parties, sera soumis aux tribunaux du ressort de Paris.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, DRUNK ELEPHANT 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 – <http://www.mediateurfevad.fr>**. Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de DRUNK ELEPHANT, 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, cliquer [ici](#).

Vous avez également la possibilité de déposer une demande de médiation sur la plateforme européenne de règlement des litiges de consommation, à l'adresse suivante :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.

***ANNEXE Formulaire de rétractation de la DGCCRF

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

A l'attention de contact@drunkelephant.fr ou par courrier à

BEAUTE PRESTIGE INTERNATIONAL – SHISEIDO EMEA / www.drunkelephant.fr, 56A rue du Faubourg Saint Honoré, 75008 PARIS

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Biffez la mention inutile.