

Conditions Générales de Vente

Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») régissent les relations entre la société N caps SARL, au capital de 27 440,82 Euro, dont le siège social est au 1 Rue Michelet 94200 Ivry-sur-Seine, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 387 769 581 R.C.S. Créteil (ci-après la « Société ») et tout acheteur (ci-après le ou les « Client(s) ») effectuant un achat via le site internet « shop-ncaps.fr » (ci-après le « Site ») ou l'application mobile (ci-après l'« Application ») de la Société.

La Société et le Client sont ci-après individuellement ou collectivement dénommés la ou les Partie(s). Les Clients de la Société sont invités à nous joindre au numéro +33 (appel non surtaxé) pour toute question sur le Site ou les Produits.

Adresse e-mail de la Société : contact@shop-ncaps.fr

La Société exerce une activité de vente en gros et au détail de produits de parfumerie et cosmétique, de produits de beauté et d'accessoires (ci-après les « Produits ») au sein de magasins situés en France Métropolitaine, sur le Site et sur l'Application.

Article 1 : Objet des CGV

Les présentes CGV ont pour objet d'informer les Clients sur les caractéristiques des Produits commercialisés par la Société sur son Site, son Application et dans ses points de vente, ainsi que de définir les droits et obligations des Parties relatifs à la vente des Produits par la Société au Client sur son Site ou son Application.

Elles complètent les Mentions Légales du Site ainsi que sa politique relative aux Données Personnelles et aux Cookies également disponibles sur le Site ou l'Application.

Toute commande passée par l'intermédiaire du Site ou de l'Application ou tout usage de ces plateformes, de même que l'ensemble des prestations attenantes, sont soumises sans réserve aux présentes CGV et aux documents susmentionnés. La passation d'une commande sur le Site ou l'Application emporte en conséquence l'acceptation pleine et entière par le Client des présentes CGV dont le Client reconnaît avoir pris connaissance préalablement à sa commande.

Article 2 : Informations accessibles sur le Site ou l'Application – Limitation de responsabilité

La Société apporte le plus grand soin à la mise en ligne des informations et des données disponibles gratuitement sur le Site et l'Application ainsi qu'à leur mise à jour. Il est cependant possible que certaines inexactitudes, erreurs ou omissions se soient glissées dans le descriptif de chaque Produit qui a été communiqué à la Société par les fabricants. La Société ne pourra pas être tenue responsable à raison de ces inexactitudes, erreurs ou omissions résultant d'informations transmises par les fabricants. La Société s'engage cependant à corriger lesdites inexactitudes, erreurs ou omissions dès qu'elles sont portées à sa connaissance.

Article 3 : Produits commercialisés sur le Site ou l'Application

Conformément à l'article L.111-1 du Code de la consommation, le Client peut, préalablement à sa commande, prendre connaissance sur le Site ou l'Application des caractéristiques essentielles du ou des Produits qu'il désire commander en cliquant sur leur nom ou leur représentation.

La Société s'approvisionne en Produits auprès de fabricants ayant accepté expressément d'être référencés sur le Site ou l'Application. Les caractéristiques essentielles de chaque Produit présentées sur le Site, qualitatives et quantitatives, sont obtenues directement des fabricants. La Société se réserve expressément le droit à tout moment d'ajouter de nouveaux Produits, de supprimer tout ou partie des Produits vendus ou présentés sur le Site, de changer leur présentation ou de cesser leur

commercialisation sur son Site ou l'Application, sans qu'elle soit contrainte d'en aviser au préalable le Client.

Article 4 : Tarifs

Les prix de vente des Produits sur le Site ou l'Application, indiqués en euros, sont ceux en vigueur au moment de la passation de la commande par le Client. Ces prix peuvent être modifiés par la Société à tout moment. Les prix figurant sur le Site ou l'Application sont applicables uniquement dans le cadre de la vente à distance.

Les prix de vente des Produits sur le Site ou l'Application ne comprennent pas les frais d'expédition, pouvant être facturés en supplément du prix des Produits achetés. Les frais d'expédition seront indiqués avant l'enregistrement de la commande par le Client, en fonction du mode de livraison choisi par le Client.

Les prix de vente des Produits sur le Site ou l'Application comprennent la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) applicable au jour de la Commande. Tout changement du taux de TVA applicable sera automatiquement répercuté sur le prix des Produits vendus par la Société sur le Site et l'Application.

Le Client pourra également bénéficier, pendant certaines périodes déterminées, d'offres promotionnelles sur certains Produits. Ces offres seront annoncées en ligne sur le Site et seront valables pendant la période indiquée et toujours dans la limite des stocks disponibles.

Article 5 : Commandes

Toute commande d'un Produit proposé sur le Site ou l'Application suppose la consultation et l'acceptation expresse des présentes CGV, que le Client manifeste via une case à cocher préalablement au passage de sa commande. La prise de commande sur le Site ou l'Application est soumise au strict respect de la procédure décrite ci-dessous. Elle est concrétisée en ligne par une succession de différents écrans sur lesquels sont indiquées les différentes phases que le Client doit suivre pour valider sa commande auprès de la Société.

Le Client s'engage à ce que les informations communiquées à la Société soient complètes, exactes et à jour. En cas d'informations incomplètes ou inexactes, la Société se réserve le droit d'annuler purement et simplement la commande.

La commande peut être effectuée pour une adresse de livraison distincte de l'adresse de facturation. La Société se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute commande d'un Client avec lequel elle est en litige au sujet d'une commande précédente.

La Société se réserve le droit de refuser ou d'annuler une commande si elle estime que le Client se livre à de la distribution ou exerce une activité économique grâce aux Produits ainsi commandés, ou pour tout autre motif légitime.

En application de l'article L.213-1 du Code de la consommation, lorsqu'une commande porte sur un montant égal ou supérieur à 120 euros, la Société conserve l'écrit qui constate le contrat de vente conclu entre elle-même et le Client par voie électronique (ci-après le « Contrat ») pendant un délai courant à compter de la conclusion du Contrat jusqu'à la date de livraison du bien et pendant une durée de 10 ans à compter de celle-ci. Le Client disposera alors d'un accès à ce document à tout moment, sur demande effectuée conformément à la Politique de Gestion des Données Personnelles.

Sur le bon de commande, le Client doit saisir et valider l'identification et la quantité des Produits commandés (dont la disponibilité est à confirmer le cas échéant par la Société).

Le Client doit ensuite valider l'adresse de facturation, le lieu et le mode de livraison, ainsi que le mode de paiement choisi. Avant qu'il ne valide sa commande, les informations relatives aux caractéristiques essentielles et au prix sont rappelées au Client.

Une fois ces informations régulièrement saisies et validées, le Client doit lire et accepter les CGV et enfin valider sa commande en cliquant sur le bouton « Payer ».

A compter de cette validation, le Client est réputé avoir accepté l'ensemble des données de la commande saisies (notamment prix, volumes, caractéristiques, quantités et délais de livraison des Produits).

A la validation de sa commande par le Client, la commande devient définitive et ne peut alors plus être annulée par le Client. Le bon de commande est directement transmis au service de la boutique en ligne de la Société. Le Client voit alors s'afficher son numéro de commande.

La Société confirmera ensuite au Client par courrier électronique la bonne réception de la commande en reprenant l'ensemble des informations communiquées par le Client, ainsi que l'ensemble des informations préalablement délivrées par la Société. Le cas échéant, cette commande sera définitivement validée après la vérification de sécurité effectuée auprès du Client via le système 3-D Secure®.

La Société adressera au Client un second courrier électronique :

- soit pour lui confirmer le traitement de sa commande, laquelle sera ensuite préparée dans les conditions de l'article 9, après que le paiement intégral de la commande aura été valablement encaissé par la Société, dans les conditions de l'article 8.2,
- soit pour indiquer au Client que sa commande a été annulée à raison d'une rupture de stock exceptionnelle d'un ou plusieurs Produits (voir article 9.3).

Article 6 : Preuve des commandes

De manière générale, il est expressément convenu que les courriers électroniques envoyés par la Société à l'adresse de messagerie électronique renseignée par le Client feront foi entre les Parties de même que les systèmes d'enregistrement automatiques utilisés sur le Site ou l'Application, notamment quant à la nature et la date de la commande.

Article 7 : Droit de rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé concernant les produits de beauté (produits cosmétiques et de maquillage) descellés après leur livraison pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé. Le Client ne dispose en conséquent d'aucun droit de rétractation pour ce type de produits dans l'hypothèse où ils ont été descellés après leur livraison.

Les mêmes conditions sont applicables aux extensions (mèches, perruques, tissages, etc).

Sous réserve des exceptions définies dans l'article L.221-28 du Code de la consommation et notamment celle rappelée à l'alinéa précédent, le Client dispose, conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, d'un délai de quatorze jours à compter de la réception du Produit pour exercer son droit de rétractation. Lorsque le délai de quatorze jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le Client pourra exercer son droit de rétractation :

- soit en utilisant le formulaire de rétractation à l'adresse internet indiquée dans l'e-mail de confirmation de la commande envoyé par la Société,
- soit en remplissant et en transmettant le formulaire de rétractation présent sur le Site ou l'Application, rubrique «Retours Faciles» selon les modalités indiquées,

- soit par un écrit sur papier libre, dénué de toute ambiguïté et exprimant sa volonté claire de se rétracter, en indiquant clairement et de façon lisible ses coordonnées et les références de sa commande. Le papier libre pouvant être transmis :

- par courrier à l'adresse suivante : N caps Service Clients / droit de rétractation 1 Rue Michelet 94200 Ivry-sur-Seine ou - par e-mail à l'adresse suivante : contact@shop-ncaps.fr

Le Client doit restituer le ou les Produits sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivants la communication de sa décision de se rétracter, par voie postal N caps à l'adresse suivante : 1 Rue Michelet 94200 Ivry-sur-Seine

Les Produits concernés doivent impérativement être retournés par le Client complets, en parfait état et dans leur emballage d'origine, placés dans un carton vierge afin de permettre une nouvelle commercialisation de ces Produits. La responsabilité du Client n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du Produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du Produit.

Afin de faciliter le traitement des retours, il est vivement recommandé aux Clients de mentionner sur leur retour de manière lisible le numéro de commande initial et/ou joindre le Bon de Retour transmis le cas échéant avec les Produits livrés, signé par le destinataire de la commande.

La Société se réserve le droit de refuser tout retour transmis au-delà du délai légal de rétractation.

La Société n'accepte pas les colis adressés en port dû ou en contre remboursement.

Afin d'éviter toute contestation, il est vivement recommandé aux Clients souhaitant exercer leur droit de rétractation de retourner leurs Produits dans des conditions similaires à celles de l'envoi initial (Colissimo Suivi de la POSTE ou Chronopost), avec une valeur déclarée correspondant au prix de la commande initiale, et de conserver toute preuve de leur envoi (numéro de colis) jusqu'au complet remboursement de leur commande.

Conformément aux dispositions de l'article L.221-24 du code de la consommation, lorsque le Client exerce valablement son droit de rétractation, la Société s'engage à lui rembourser la totalité des sommes versées y compris les frais de livraison aller au coût standard, dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle le Client a informé la Société de son intention de se rétracter sous réserve toutefois que la Société ait récupéré le ou les Produits ou que le Client ait fourni la preuve de l'expédition dudit Produit.

Le remboursement se fera selon le moyen de paiement utilisé pour la transaction initiale, sauf accord exprès du Client pour un autre moyen de remboursement.

Il est à noter, cependant, que les frais de retour ne seront pas remboursés au Client exerçant valablement son droit de rétractation, sauf si la responsabilité de la Société est engagée pour les raisons suivantes :

- une erreur de préparation dans la ou les commande(s) livrée(s) : inversement de Produits lors de la préparation de la commande ou inversement de commandes lors de leur expédition ;
- la livraison de produits défectueux ;
- une fiche produit erronée sur le Site.

Article 8 : Facturation et paiement

8.1 : Facturation

Une facture est établie pour chaque commande et mise à disposition du Client dans son espace personnel. Toute réclamation concernant les factures doit être portée à la connaissance de la Société par courrier électronique dans les 10 jours de leur réception.

La Société met à disposition du Client un service de relation clientèle accessible pendant les heures ouvrables :

- par formulaire électronique : rubrique « Contactez-nous »,
- par téléphone : +33 6----- (n° local – appel non surtaxé),
- par courrier : N caps SARL 1 Rue Michelet 94200 Ivry-sur-Seine

A défaut, elles sont considérées comme acceptées sans aucune réserve. L'éventuelle livraison incomplète d'une commande ne peut justifier le refus de paiement des Produits livrés. Tout litige opposant le Client à la Société n'est en aucun cas une cause de suspension du règlement de la partie non contestée de la facture.

8.2 : Paiements

Le Client garantit à la Société qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de règlement qu'il aura choisi pour le règlement de sa commande.

Les cartes bancaires acceptées sur le Site sont les suivantes : Carte Bleue, Visa, American Express, Maestro et MasterCard.

8.2.1 : Paiement électronique

Le paiement électronique s'effectue après avoir cliqué sur « Paiement CB, VISA ou AMEX ». La transaction est alors effectuée par le Client selon les normes de sécurité bancaire. Grâce aux caractéristiques techniques du logiciel de chiffrement utilisé sur le Site ou l'Application, les coordonnées bancaires (numéro de la carte bancaire et sa date d'expiration) communiquées par les Clients ne peuvent pas être interceptées par un tiers. Aucune de ces informations n'est stockée par la Société, qui les transmet directement. En communiquant ses coordonnées bancaires, le Client accepte par avance et sans condition que la Société procède à la transaction sécurisée. Le Client autorise donc sa banque à débiter son compte à la vue des enregistrements ou des relevés transmis par la Société, même en l'absence de factures signées de la main du titulaire de la carte. L'autorisation de débit du compte du Client est toujours donnée pour le montant de la commande telle que facturée par la Société.

Le paiement en ligne s'effectue sur une plateforme de paiement bancaire sécurisé et bénéficie du système sécurisé SSL. Le Client accède à un serveur sécurisé fonctionnant en mode SSL (128 bits) et certifié par une Autorité de Certification.

Le Client doit fournir ses coordonnées bancaires en remplissant en ligne le formulaire.

L'autorisation bancaire délivrée relativement à la commande du Client permet à la Société de procéder à la préparation de celle-ci dans ses entrepôts. Le paiement de la commande sera encaissé par la Société lorsque la commande est complète et prête à être expédiée. Si la commande ne dispose pas de tous les Produits lors de l'expédition, le Client sera remboursé du montant du ou des Produits indisponible(s).

8.2.2 : Paiement avec Paypal

Le paiement avec Paypal est disponible sur le Site. Il suffit pour le Client de cliquer sur l'option Paypal puis de valider afin de pouvoir payer via ce moyen de paiement en ligne.

Tout Client est invité à joindre le service client de Paypal pour toute question ou réclamation sur le paiement avec Paypal.

8.2.3 : Paiement par chèque fidélité

Le paiement en ligne par chèque fidélité n'est pas disponible pour le moment.

8.2.4 : Paiement par Cartes cadeaux n'est pas disponible pour le moment

8.2.5 : Refus des paiements par chèque bancaire

La Société refuse les paiements par chèques bancaires pour les transactions sur son Site ou son Application.

8.2.6 : Cumul des modes de paiements

Les modes de paiement prévus aux articles 8.2.1 et 8.2.2 ne sont pas cumulables entre eux.

Les modes de paiements prévus à l'article 8.2.1 et les moyens de paiement prévus aux articles 8.2.3 et 8.2.4. sont cumulables entre eux.

Les modes de paiements prévus à l'article 8.2.2 et les moyens de paiement prévus aux articles 8.2.3 et 8.2.4. sont cumulables entre eux.

8.2.7 : Sécurité des paiements

La Société informe le Client que sa carte bancaire est associée à une adresse de livraison et ne sera utilisable que pour celle-ci. Pour des raisons de sécurité, toute modification de l'adresse de livraison initialement renseignée par le Client entraînera automatiquement la suppression de la carte bancaire associée à cette adresse. Si le Client souhaite enregistrer une nouvelle adresse de livraison, il devra à nouveau indiquer l'intégralité du numéro de sa carte bancaire.

La Société rappelle que le Client peut à tout moment supprimer ses coordonnées bancaires depuis son compte N caps et/ou au moment du paiement ou ajouter de nouvelles cartes bancaires sur la page de paiement.

Article 9 : Livraisons

Les Produits commandés conformément aux présentes CGV seront livrés à l'adresse de livraison indiquée par le Client lors de la saisie de sa commande.

Le Client peut être livré en France (hors adresses dans les armées), Corse et Monaco.

9.1 : Frais de livraison

Les frais de livraison restent à la charge du Client et varient selon le mode de livraison choisi par le Client.

Les frais de livraison applicables sont ceux indiqués au moment de la passation de la commande par le Client et rappelés dans l'e-mail de confirmation de commande.

Dans le cadre d'offres promotionnelles shop-ncaps.fr peut offrir au Client une livraison gratuite selon les conditions qui seront affichées sur le Site. Toutefois, shop-ncaps.fr se réserve le droit de modifier les conditions pour bénéficier de ces offres à tout moment. Elle se réserve aussi la possibilité d'arrêter l'offre promotionnelle à tout moment.

S'agissant de l'offre de livraison gratuite dès 79 euros d'achat, elle concerne uniquement les livraisons sur le territoire métropolitain.

En cas de retour du colis car non réclamé ou changement d'avis, les frais de transport réels seront déduits dans tous les cas du montant du remboursement de la commande.

9.2 : Modes de livraison

Les modes de livraison énumérés ci-après et proposés aux Clients par la Société sont indiqué sur le site.

Le mode de livraison est choisi librement par le Client au moment de la passation de sa commande et est rappelé dans l'e-mail de confirmation de commande.

9.2.1 : Livraisons à Domicile

Le Client peut choisir d'être livré à Domicile lors de la commande.

9.2.2 : Livraisons en Magasin

Livraisons en Magasin n'est pas disponible pour le moment.

9.2.3 : Livraison en Point Relais

Le Client peut choisir le mode de livraison « Point Relais ». Ce mode de livraison est gratuit pour toute commande dont le montant est supérieur à 79 euros. La commande sera livrée dans le point relais du transporteur Mondial Relay choisi par le Client au moment de la confirmation de sa commande.

Le Client dispose de 14 jours pour retirer sa commande. Passé ce délai, la commande sera annulée par la Société qui en informera le Client par tout moyen.

Dès réception du colis non réclamé, le Client sera remboursé du montant de la commande après déduction des frais de transport selon le(s) moyen(s) de paiement(s) utilisé(s) par ce dernier lors de son achat.

En cas de non-retrait du colis dans les délais impartis par le transporteur, ou d'impossibilité de livraison imputable au Client (adresse erronée, absence réitérée, défaut d'information suffisante, etc.), le prix de la commande demeure intégralement acquis au Vendeur et ne saurait, en aucun cas, justifier une demande de remboursement ou une rétrofacturation (« chargeback »).

Toutefois, dans l'hypothèse où le colis serait retourné au Vendeur, et sous réserve que les produits soient restitués intacts, complets et dans leur état d'origine, le Vendeur procédera au remboursement du montant de la commande, déduction faite des frais de transport et de toute charge directement liée au retour.

9.3 : Rupture de stock exceptionnelle ou difficultés de livraison

En cas de rupture de stock exceptionnelle d'un ou plusieurs Produits sur une commande, la Société pourra procéder à son annulation ou à l'envoi partiel de la commande et au remboursement du ou des articles indisponibles. En cas d'envoi partiel, le Client en sera averti via un document inséré dans le colis. En cas d'annulation totale, un e-mail lui sera envoyé à l'adresse qu'il aura communiquée. Les sommes correspondant au montant de la commande et payées par carte bancaire ne seront alors pas prélevées sur le compte du Client.

La Société tiendra par ailleurs le Client informé par e-mail, dans un délai raisonnable, des cas et événements de force majeure susceptibles de perturber le processus de livraison du Produit commandé. Pour toute autre cause qu'un cas de force majeure (telle que définie ci-après), si au terme du délai de livraison indiqué par la Société, le Produit commandé n'a pas été livré alors que la commande est partie de l'entrepôt et a été remise au transporteur, le Client devra enjoindre la Société d'effectuer une nouvelle livraison dans un délai supplémentaire raisonnable.

Si la Société ne s'est pas exécutée dans un délai supplémentaire raisonnable, la vente pourra être annulée à la demande du Client, par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : N caps SARL 1 Rue Michelet 94200 Ivry-sur-Seine. Le Contrat sera considéré comme rompu à la réception par la Société de la lettre du Client l'informant de sa décision, si la livraison n'est pas intervenue entre l'envoi et la réception de cette lettre ou de ce formulaire. Si la date de livraison ou son délai est une condition essentielle pour le Client, ce dernier pourra résoudre immédiatement le contrat, sans injonction. Ce peut être le cas d'un bien devant être livré pour une date spécifique.

La totalité des sommes versées par le Client lui sera alors remboursée au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le Client a exercé son droit à obtenir l'annulation de sa commande.

La Société rappelle que les sommes réglées :

En numéraires seront créditées sur la carte ayant été utilisée par le Client pour régler sa commande

Article 10 : Réception des produits et transfert des risques

C'est au moment où le Client ou un tiers désigné par lui, et autre que le transporteur proposé par la Société, prend physiquement possession de ces Produits que tout risque de perte ou d'endommagement des Produits est transféré. Lorsque le Client confie la livraison du Produit à un transporteur autre que celui proposé par la Société, le risque de perte ou d'endommagement du Produit est transféré au Client à la remise du Produit au transporteur. Il appartient au Client ou, si différent, au destinataire du colis, lors de la réception du Produit, de vérifier sans délai la conformité et l'intégrité des Produits expédiés. De manière générale, les réserves ou constatations portées sur le bon de livraison doivent être complètes et précises. Elles doivent notamment définir le dommage précisément, en faisant figurer le numéro de commande.

Le Client doit immédiatement signaler au transporteur et à la Société toute anomalie constatée.

Si le colis est endommagé à l'extérieur, il appartient au Client de vérifier immédiatement devant le transporteur le contenu de son colis et de faire des réserves ou observations précises et complètes sur le bon de livraison.

Article 11 : Garanties

Le Client bénéficie de la garantie légale des vices cachés résultant des articles 1641 à 1649 du Code civil et de la garantie légale de conformité des articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation.

En cas de défaut de conformité (Produit impropre à l'usage habituellement attendu d'un Produit semblable, qui ne correspond pas à la description donnée par la Société ou qui ne possède pas les qualités annoncées par la Société ou convenues avec le Client) ou de vice caché du Produit (défaut caché du Produit vendu qui le rend impropre à l'usage auquel on le destine, ou qui diminue tellement cet usage, que le Client ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il l'avait connu), et dans le respect des conditions fixées par la loi, le Client peut agir dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice (article 1648 du Code civil) ou à compter de la délivrance du Produit (article L.217-12 du Code de la consommation).

En cas de défaut de conformité, le Client a le choix entre la réparation du Produit ou son remplacement. Toutefois si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné pour la Société, elle pourra procéder à la modalité non choisie. Si la réparation et le remplacement du Produit sont impossibles, le Client pourra le rendre et se faire restituer le prix du Produit ou le garder et se faire rendre une partie du prix. La même faculté lui est ouverte d'une part, si la réparation ou le remplacement ne peut être mis en œuvre dans le délai d'un mois suivant sa réclamation ou, d'autre part, si la réparation ou le remplacement lui cause un inconvénient majeur.

En cas de vice caché de la chose vendue, le Client peut rendre le Produit et se faire restituer le prix ou le garder et se faire rendre une partie du prix.

En cas de remboursement, les sommes réglées en numéraires seront créditées sur la carte ayant été utilisée par le Client pour régler sa commande.

Article 12 : Limitation de responsabilité

La Société s'engage à la bonne exécution des obligations résultant du Contrat.

La Société peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du Contrat est imputable soit au Client, soit au fait, imprévisible et insurmontable d'un tiers au Contrat, soit à un cas de force majeure.

Article 13 : Service Clients – Réclamations –

La Société met à disposition du Client un service de relation clientèle accessible pendant les heures ouvrables :

- par formulaire électronique : rubrique « Contactez-nous » ou « Contacter contact@shop-ncaps.fr,
- par téléphone : **+33 (0-----** (n° local – appel non surtaxé),
- par courrier : N caps SARL – Service Clients – 1 Rue Michelet 94200 Ivry-sur-Seine le Client devra décrire clairement le motif détaillé de sa réclamation et rappeler ses nom, prénom, adresse et numéro de carte de fidélité et/ou référence de la commande. Il devra joindre aussi chaque fois que possible afin d'obtenir satisfaction plus rapidement, la photocopie, ou le scan de son dernier bon de commande, de sa dernière facture ou de la dernière correspondance échangée avec la Société.

La Société s'engage à apporter une réponse à toute demande d'information du Client, quelles qu'en soient les modalités : lettre, e-mail, ou appel téléphonique. La Société s'engage en outre à informer le Client si elle n'a pas de solution immédiate à la réclamation émise. Toute réponse mentionne l'identification de la personne ayant assuré le traitement de la réclamation ou du litige.

Article 14 : Non-renonciation

Le fait que la Société s'abstienne d'exiger l'exécution de l'une quelconque des dispositions des CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à invoquer ultérieurement ladite inexécution totale ou partielle.

Article 15 : Validité des CGV

Si l'une quelconque des dispositions des présentes CGV est déclarée nulle en tout ou partie, les autres dispositions et les autres droits et obligations nés de ces CGV demeureront inchangés et resteront applicables.

Article 16 : Modification et accessibilité des CGV

Les CGV peuvent être modifiées discrétionnairement par la Société à tout moment. Les CGV applicables sont néanmoins celles que le Client accepte au moment de la passation de commande et qui ultérieurement sont incluses dans l'e-mail de confirmation de commande.

La version à jour des CGV de la Société est constamment accessible sur le Site ou l'Application par le Client. Il suffit pour ce faire de cliquer sur le lien « CGV ».

Article 17 : Données à caractère personnel

N caps SARL est amenée à traiter des données à caractère personnel en tant que Responsable de traitement. Pour en savoir plus et connaître vos droits, consultez notre Politique de gestion des données à caractère personnel, disponible sur le Site à l'adresse suivante :

<https://www.shop-ncaps.fr>

Article 18 : Loi applicable – juridiction

Le Contrat et les CGV sont régies par le droit français, sauf dispositions impératives contraires résultant en particulier du règlement (CE) 593/2008 du 17 juin 2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles.

A défaut d'accord amiable, tout litige relatif auxdites CGV ou au Contrat, même en cas de recours en garantie ou de pluralité de défendeurs, sera soumis à la compétence des tribunaux français territorialement compétents, sauf dispositions légales contraires renvoyant à la compétence impérative d'une juridiction étrangère.