

POLITIQUE D'ACHAT

<https://www.neurae.com/fr-CA/>

Dernière mise à jour le 4 avril 2024

Cette politique d'achat (ainsi que les conditions d'utilisation et la politique de confidentialité, qui sont incorporées aux présentes par référence) s'applique à toute commande ou achat d'un produit effectué par vous (« Acheteur » ou « vous ») sur [<https://www.neurae.com/fr-CA/>] (« Site ») et constitue un accord contraignant entre vous et Sisley Cosmetics USA Inc. (la « Société », « nous », « notre »).

VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT CETTE POLITIQUE D'ACHAT. EN ACHETANT DES PRODUITS SUR CE SITE WEB, VOUS ACCEPTEZ D'ÊTRE LIÉ PAR CETTE POLITIQUE D'ACHAT. SI VOUS N'ÊTES PAS D'ACCORD AVEC CETTE POLITIQUE D'ACHAT, NE PROCÉDEZ PAS VOTRE ACHAT.

1. COMMANDES

1.1. Les différentes étapes de la commande sont les suivantes :

1.1.1. Commande sur le Site. Avant de passer commande sur le Site, l'Acheteur doit créer un compte utilisateur personnel. L'Acheteur sélectionne le(s) produit(s) de son choix et le(s) ajoute dans la rubrique « Votre panier ». Il peut vérifier les détails de son projet de commande et le modifier à tout moment. L'Acheteur doit ensuite valider ses coordonnées, son adresse de facturation, le lieu et le mode de livraison ainsi que le mode de paiement choisi. L'Acheteur doit lire attentivement et confirmer la commande à chaque étape du processus de commande. Lorsque l'Acheteur confirme sa commande en cliquant sur l'icône « Confirmer votre paiement », il est considéré comme ayant définitivement accepté le contenu et les conditions de sa commande, les prix, caractéristiques, quantités et délais de livraison des produits commandés. La commande ne peut pas être modifiée ou annulée par l'Acheteur une fois que l'Acheteur a confirmé son paiement.

1.2. Confirmation de commande. Immédiatement avoir passé votre commande, vous recevrez un courriel contenant les détails de votre commande. La confirmation de commande fait office de reçu et peut être imprimée pour vos dossiers. Le courriel de confirmation de commande inclut votre numéro de commande, les détails des produits ainsi que leurs prix, vos renseignements d'expédition et de facturation, et votre mode d'expédition. Le fait de recevoir le courriel de confirmation de commande ne signifie pas que votre commande a été acceptée. La commande est acceptée uniquement lorsque les produits sont remis au transporteur pour être livrés. Vous pouvez suivre le statut de votre commande et télécharger votre facture dans la rubrique « Votre compte » sur le Site.

Informations importantes : La présentation des produits sur le Site ne constitue pas une offre ferme de notre part. Nous nous réservons le droit, à notre seule discrétion, avec ou sans préavis, de limiter la quantité commandée pour tout achat de produit et/ou de refuser le service à tout client.

2. PRIX

Les prix des produits figurant sur le Site sont indiqués en Dollars canadiens, sont valides et en vigueur uniquement au Canada et ne comprennent pas les frais d'expéditions dont le montant dépend de l'option de livraison choisie.

Si le prix d'un produit est incorrectement affiché sur le Site, nous nous réservons le droit d'annuler votre commande.

3. CONDITIONS DE PAIEMENT

- 3.1. Taxes de vente. Les taxes de vente étatiques et locales sont facturées d'après l'adresse de livraison de la commande. Les taxes de vente s'appliquent aux frais d'expédition et de manutention, s'il y a lieu.
- 3.2. Traitement du paiement. Votre carte sera débitée dans les 5 jours à compter de la date de commande.
- 3.3. Mode de paiement. Vous devez transmettre votre numéro de carte bancaire, sa date d'expiration ainsi que le cryptogramme visuel (numéro à plusieurs chiffres figurant au verso de la carte bancaire). Toutes les transactions sont cryptées pour assurer votre sécurité. Bien que nous tentons de préserver la sécurité du Site, nous ne pouvons garantir la sécurité du Site. Nous ne sommes pas responsables en cas d'abus des données par des tiers.

Nous acceptons uniquement les modes de paiement suivants (tous les autres modes de paiement ne sont pas acceptés) :

- [- Visa**
- MasterCard**
- American Express**
- Discover**
- Apple Pay**
- Google Pay**
- Klarna*]**

*Cliquez ici pour en savoir plus sur Klarna

Informations importantes : Pour toutes les commandes, vous devez posséder une adresse d'expédition et une adresse de facturation pour la carte de crédit au Canada. Nous n'acceptons pas les cartes de crédit avec des adresses de facturation à l'extérieur du Canada. Pour votre sécurité, votre nom et votre adresse de facturation doivent correspondre à ceux de la carte de crédit utilisée pour le paiement. Nous nous réservons le droit d'annuler toute commande ne répondant pas à ces critères.

4. EXPÉDITION ET LIVRAISON

- 4.1. Expédition. Nous mettrons tout en œuvre pour livrer les produits dans le délai indiqué sur le Site et en tout état de cause dans les trente (30) après la confirmation de commande. Néanmoins, les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre indicatif et nous déclinons toute responsabilité en cas de livraison retardée. Si nous ne sommes pas en mesure de vous livrer les produits dans un délai de 30 jours, nous vous rembourserons toutes sommes versées par vous, sauf si vous consentez à un retard de livraison.

- 4.2. Procédure de livraison. Lors de la commande, vous pouvez choisir le mode de livraison proposé sur le Site et, si nécessaire, indiquer des consignes de livraison si l'adresse de livraison est difficile d'accès ou difficile à localiser.

[Nous expédions uniquement au Canada, hormis dans les provinces du Yukon, du Nunavut, de Terre-Neuve-et-Labrador et les Territoires du Nord-Ouest.]

- 4.3. Délais de livraison. Le délai d'acheminement des produits dépend de l'option que vous choisissez lors de la commande. Si les produits étaient retournés à NEURAE car l'Acheteur n'aurait pas accepté la livraison, l'Acheteur sera remboursé du montant de la commande et les frais de livraison en seront déduits. L'expédition rapide est garantie pour toutes les commandes passées avant 14 h HNE. Celle-ci est sujette au traitement du paiement, l'approbation et la disponibilité des produits.
- 4.4. Vérification de la commande lors de la réception. L'Acheteur doit vérifier l'état des produits dès réception. Il est normal que l'emballage montre quelques signes d'usure. Si l'Acheteur a des inquiétudes concernant l'état des produits ou si des produits sont manquants dans la commande ou sont incorrects ou endommagés, l'Acheteur doit en informer le transporteur ou, si cela n'est pas possible, doit en informer l'équipe du service client de la société en utilisant les coordonnées fournies ci-dessous dans les plus brefs délais. Veuillez conserver la boîte d'expédition, l'emballage et tout produit endommagé. Les risques de perte, de dommage et de vol des produits sont transférés à l'Acheteur dès la livraison.

5. RETOUR DES PRODUITS GARANTIE DE 30 JOURS

- 5.1. Retour des produits. L'Acheteur peut retourner l'ensemble ou une partie de la commande dans les 30 jours suivants la livraison. Pour retourner un produit, l'Acheteur doit contacter l'équipe de service de la Société en utilisant les coordonnées fournies ci-dessous avec le numéro de commande en objet, afin d'obtenir une étiquette de retour. L'Acheteur doit remplir le bon de retour en ligne qui est disponible dans la section « Vos retours de produits » sous la rubrique « Votre compte ». L'Acheteur doit inclure un exemplaire du bon de retour accompagné du produit scellé, dans son emballage d'origine. L'Acheteur peut vérifier l'état du retour en ligne en consultant la rubrique « Mes retours » sous la rubrique « Mon compte ». Pour des raisons d'hygiène, les produits cosmétiques doivent être retournés dans leur emballage complet et d'origine, intact et en parfait état de revente. L'ouverture des produits les rend impropres à toute commercialisation ultérieure. Par conséquent, tout produit qui aurait été ouvert, endommagé ou dont l'emballage d'origine aurait été endommagé, ne sera ni remboursé, ni accepté, ni échangé.
- 5.2. Conditions de remboursement des produits. Tout retour accepté par la Société entraînera le remboursement des produits retournés ainsi que des frais d'expédition standards (sauf en cas de retour partiel) dans un délai maximum de 30 jours à compter de la vérification qualitative et quantitative des produits retournés. Les frais de retour du produit sont à la charge de l'Acheteur : les colis envoyés en port dû ou contre remboursement ne seront pas acceptés. Les produits refusés seront retournés en frais de port dû à l'Acheteur.
- 5.3. Cadeaux avec achat. Si une commande est retournée dans son intégralité, les cadeaux gratuits doivent également être retournés. Aucune forme de remboursement ne sera émise jusqu'à la réception du cadeau gratuit.

6. SERVICE À LA CLIENTÈLE

Pour toute information, question ou conseil sur la commande ou les produits, le Service Client de la Société peut être contacté :

- par l'intermédiaire de la rubrique « Formulaire de contact » du Site Web
- par courriel à l'adresse : CustomerCareCA@neurae.com
- par courrier, en écrivant à l'adresse suivante : SISLEY Attn. Customer Service Neurae, 360 Lexington Avenue, 19th Floor. New York, NY 10017