

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE EN LIGNE

www.neurae.com

Mise à jour: Septembre 2025

1. DISPOSITIONS PRÉLIMINAIRES

1.1 Identités du Vendeur

www.neurae.com/ (ci-après le « Site ») est un site de la société c.f.e.b. SISLEY, Société par Actions Simplifiée au capital de 1 000 000 €, dont le siège social est situé 3 avenue de Friedland, 75008 Paris, France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 722 003 464 et ayant comme numéro de TVA intracommunautaire le 16722003464 (ci-après la « Société »).

1.2 Identité de l'Acheteur

Pour les besoins des présentes, le terme « Acheteur » désigne toute personne physique achetant les produits vendus sur le Site (ci-après les « Produits »).

Toutefois, il est précisé que l'Acheteur doit être un consommateur final (à savoir une personne physique n'agissant pas en qualité de commerçant) basé au sein des pays suivants de l'Union européenne: France métropolitaine, Corse, Monaco, Allemagne, Autriche, Belgique, Espagne, Italie, Luxembourg, Pays-Bas et Portugal (à l'exclusion des autres pays de l'Union européenne, des îles et de l'Andorre) et ayant la capacité juridique de contracter. Ainsi, l'Acheteur :

- déclare et garantit, en acceptant les présentes conditions générales de vente en ligne (ci-après les « Conditions Générales de Vente »), que l'achat de Produits sur le Site est sans rapport avec une activité professionnelle et est limité à une utilisation personnelle ;
- s'interdit de revendre ou distribuer les Produits achetés sur le Site ou les échantillons, sous peine de voir sa responsabilité civile éventuellement engagée.

1.3 Conditions Générales de Vente

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les conditions et les modalités de vente en ligne des Produits sur le Site.

En cochant la case correspondante, l'Acheteur reconnaît les avoir consultées et acceptées expressément, sans toutefois que cette acceptation soit conditionnée par une signature manuscrite de la part de l'Acheteur. Il est précisé que l'Acheteur peut sauvegarder ou imprimer les présentes conditions générales de vente, sans les modifier.

La Société se réserve le droit de modifier à tout moment et sans préavis les Conditions Générales de Vente, étant précisé que celles applicables à la vente sont celles que l'Acheteur accepte lors de la passation de sa commande.

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à l'exclusion de tout autre document.

1.4 Informations sur les Produits

L'Acheteur peut, préalablement à sa commande, prendre connaissance sur le Site des caractéristiques essentielles et du prix des Produits qu'il désire commander en cliquant dessus.

La Société se réserve le droit à tout moment d'ajouter de nouveaux Produits, d'en supprimer certains, ou de changer leur présentation ou leur prix. Les informations sur les Produits et les prix applicables à la commande sont ceux figurant sur le Site au moment où l'Acheteur valide sa commande.

1.5 Service Clients

Pour toute information, questions ou conseils relatifs à la commande ou aux Produits, le Service Clients Neurae peut être joint :

- par téléphone au +33 159001007 (appel non surtaxé) ;
- par l'intermédiaire de la rubrique « Formulaire de contact » du Site ;
- par e-mail à l'adresse : Info@neurae.com ;
- par courrier en écrivant à l'adresse suivante : NEURAE, Service Clients, 3 avenue de Friedland, 75008 Paris.

2. COMMANDE

2.1 Les différentes étapes de la commande sont les suivantes :

2.1.1 Commande sur le Site

L'Acheteur sélectionne le(s) Produit(s) de son choix et le(s) ajoute dans la rubrique « Votre panier ». Il peut y vérifier le détail de son projet de commande et le modifier à tout moment.

L'Acheteur doit ensuite valider ses coordonnées, l'adresse de facturation, le lieu et le mode de livraison ainsi que le mode de paiement choisi.

A partir du moment où l'Acheteur confirme sa commande en cliquant sur l'icône « Payer », 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 est alors définitive.

2.1.2 Commande par téléphone

L'Acheteur peut également commander les Produits en appelant le +33 159001007 (appel non surtaxé).

2.2 Confirmation de la commande

La Société envoie à l'Acheteur un courrier électronique récapitulant les termes et conditions de la commande.

L'Acheteur peut suivre l'état d'avancement de sa commande et télécharger sa facture dans la rubrique « Votre compte » sur le Site.

2.3 Indisponibilité des Produits

Dans l'éventualité de l'indisponibilité d'un ou plusieurs Produit(s), l'Acheteur sera informé sur le Site.

2.4 Annulation de la commande

La Société se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toutes commandes pour motif légitime conformément à l'article L 121-11 du code de la consommation:

- les commandes émanant de professionnels, les commandes à caractère anormal (telles que celles excédant 4 produits d'une même référence), les commandes anormalement répétées ;
- dans les cas où les informations fournies par l'Acheteur seraient incomplètes ou inexactes ;
- en cas de défaut de paiement ou de paiement partiel des sommes dues par l'Acheteur.

L'Acheteur peut annuler sa commande en exerçant son droit de rétractation dans les conditions prévues à l'article DROIT DE RÉTRACTATION.

3. **PRIX**

Les prix figurant sur ce Site sont indiqués en Euros toutes taxes comprises et sont susceptibles de variation en cours d'année, étant entendu que les produits commandés sont facturés aux prix en vigueur lors de l'enregistrement de la commande.

Ils ne comprennent pas les frais d'expédition, facturés en supplément du prix des Produits achetés suivant le montant de la commande. Les frais d'expédition seront indiqués avant l'enregistrement de la commande par l'Acheteur.

Les prix comprennent la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) applicable au jour de la commande et tout changement du taux applicable sera automatiquement répercuté sur le prix des Produits vendus.

Les offres d'achat, y compris les offres promotionnelles, sont valables jusqu'à épuisement des stocks, pendant la durée indiquée dans l'offre promotionnelle et, à défaut, tant qu'elles sont annoncées sur le Site.

4. **CONDITIONS DE PAIEMENT**

4.1 Le règlement des commandes peut s'effectuer par carte de paiement, notamment CB, Visa, Mastercard ou par carte American Express. Le règlement par chèque bancaire n'est pas accepté.

Le débit aura lieu dans les 5 jours à compter de la date de la commande. La Société conserve la propriété pleine et entière des Produits vendus jusqu'au parfait encaissement du prix, en principal, frais et taxes compris.

Il est rappelé que conformément à l'article L.132-2 du Code Monétaire et Financier, l'engagement de payer donné au moyen d'une carte bancaire est irrévocable. En communiquant les informations relatives à sa carte bancaire, l'Acheteur autorise le débit de sa carte bancaire.

L'Acheteur devra transmettre son numéro de carte bancaire, la date d'expiration de celle-ci ainsi que le numéro cryptogramme (numéro à 3 chiffres figurant au verso de la carte bancaire).

4.2 L'ensemble de la transaction est réalisé en mode crypté et les données bancaires de l'Acheteur ne transitent pas par le Site mais par la plateforme de paiement du prestataire ADYEN qui sécurise les paiements et permet de prévenir la fraude à la carte bancaire. La Société se réserve la possibilité de vérifier la fiabilité des informations saisies par l'Acheteur en demandant une pièce justificative ce qui aura pour effet de suspendre la Commande. Dans le cadre de la lutte contre les fraudes sur internet, les informations relatives à votre commande pourront être transmises à toute autorité compétente pour vérification.

L'Acheteur garantit à la Société qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement qu'il aura choisi, lors de l'enregistrement du bon de commande.

La Société se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute commande et/ou livraison, quelle que soit sa nature et niveau d'exécution, en cas de non-paiement de toute somme qui serait due par l'Acheteur ou en cas d'incident de paiement.

Afin de faciliter le parcours d'achat sur le Site, l'Acheteur aura la possibilité d'enregistrer ses données bancaires en mode crypté et de manière sécurisée via l'option « Mes cartes de paiement enregistrées ». Dans le cas où l'Acheteur ne souhaite plus cette option, il pourra à tout moment supprimer ses données bancaires ou en créer de nouvelles dans la rubrique « Méthode de paiement » du parcours d'achat.

4.3 L'Acheteur peut régler ses commandes par PayPal sous réserve d'avoir un compte auprès de la société PayPal. Il est précisé que ce sont les Conditions Générales d'Utilisation de PayPal qui s'appliquent. L'Acheteur peut régler ses commandes par Google Pay sous réserve d'avoir un compte auprès de la société Google Pay. Il est précisé que ce sont les Conditions Générales d'Utilisation de Google Pay qui s'appliquent.

4.4 L'Acheteur peut régler ses commandes via Klarna sous réserve d'avoir un compte auprès de la société Klarna. Klarna propose en trois fois sans frais pour les commandes ayant un montant d'un minimum de 35 euros et d'un maximum de 1500 euros. Il est précisé que ce sont les Conditions Générales d'Utilisation de Klarna qui s'appliquent.

5. **LIVRAISON**

5.1 Modalités de livraison

Les Produits ne pourront être livrés qu'en France Métropolitaine, Corse, Monaco, Allemagne, Autriche, Belgique, Espagne, Italie, Luxembourg, Pays-Bas et Portugal inclus (hors autres pays de l'Union européenne, des îles et Andorre).

L'Acheteur pourra choisir, lors de sa commande, parmi les modes de livraison proposés, celui qui lui convient.

5.2 Délais de livraison

Le délai d'acheminement des Produits dépend de l'option choisie par l'Acheteur lors de la passation de commande.

Les Produits seront livrés à l'Acheteur au plus tard trente (30) jours après confirmation de la commande. Toutefois, 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 consommateur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.

Dans l'hypothèse où les Produits seraient retournés à la Société car l'Acheteur n'aurait pas pris possession du colis contenant les produits, l'Acheteur sera remboursé du montant de la commande, frais de livraison déduits.

5.3 Vérification de la commande dès sa réception

L'Acheteur doit vérifier immédiatement l'état du colis afin de pouvoir émettre ses réserves directement auprès du transporteur lors de la remise du colis. Aucune réclamation ultérieure sur l'état du colis ne pourra être faite auprès du Service Clients.

L'Acheteur devra ensuite vérifier la conformité de la livraison à sa commande et informer le Service Clients dans les plus brefs délais de toute anomalie ou non-conformité.

6. DROIT DE RÉTRACTATION

6.1 Droit de rétractation

L'Acheteur a le droit de se rétracter de sa commande sans motif dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter du jour de réception de la commande. Lorsque le délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour exercer ce droit, l'Acheteur doit, avant l'expiration du délai de rétractation, informer la Société de son souhait dans une déclaration dénuée d'ambiguïté par le biais :

- du formulaire de rétraction disponible sur le Site dans la rubrique « *Votre Compte* » de l'Acheteur ;
- ou du bon de retour figurant dans le colis ;
- ou d'un courrier ou d'un courrier électronique adressé au Service Clients NEURAE (cf. article 1.5 des présentes conditions générales de vente) et comprenant les informations suivantes : nom, adresse postale et, lorsqu'ils sont disponibles, numéro de téléphone, numéro de commande et adresse électronique.

6.2 Retour des Produits

Dans un délai maximum de quatorze (14) jours calendaires à compter de la demande de rétractation, le(s) Produit(s) concerné(s) - ainsi que tous les autres éléments remis à l'occasion de l'achat du(des) Produit(s) concerné(s) et dans la boîte d'origine intacte, - devront être retournés à l'adresse suivante : c.f.e.b. SISLEY – Service retours Neurae – 32, avenue des Béthunes 95310 Saint Ouen l'Aumône, accompagné(s) du bon de retour (disponible dans la rubrique « *Votre compte* » sur le Site ou inséré dans le colis).

Par mesure d'hygiène, les Produits devront être renvoyés dans leur emballage d'origine complet, intact et en parfait état de revente. En effet, l'ouverture de ces Produits les rend impropres à toute commercialisation ultérieure.

Tout Produit qui aurait été ouvert, abîmé ou dont l'emballage d'origine aurait été détérioré, ne sera ni remboursé, ni repris, ni échangé.

Si un coffret ou un set devait être retourné, il est impératif de retourner l'intégralité de ce coffret ou de ce set.

Il est précisé que les achats réalisés sur le Site, ne pourront faire l'objet d'aucun retour, échange ou remboursement dans les boutiques et Maison Sisley.

6.3 Conditions de remboursement des Produits

Tout retour accepté par la Société entraînera le remboursement des Produits retournés ainsi que des frais de livraison standard (sauf en cas de retour partiel) dans un délai maximum de 14 jours calendaires à compter de la récupération des Produits ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de l'expédition de ces Produits, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Il convient de préciser qu'en vertu de l'article L. 221-24 du Code la Consommation, seuls les frais standards de livraison seront pris en charge (les montants correspondants à des envois express ou spéciaux ne seront pas pris en charge).

Les frais de retour restent à la charge de l'Acheteur : les colis adressés en port dû ou en contre-remboursement ne seront pas acceptés.

Les Produits non acceptés seront retournés en port dû à l'Acheteur.

7. GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ ET DES VICES CACHÉS

La Société est tenue des défauts de conformité du Produit dans les conditions des articles L. 217-4 et suivants du Code de la consommation et des vices cachés du produit vendu au sens des articles 1641 et suivants du Code civil.

Pour mettre en jeu l'une ou l'autre des garanties exposées ci-dessous, l'Acheteur pourra se rendre dans la rubrique « *Votre compte* » sur le Site ou utiliser le bon de retour inséré dans le colis.

Lorsque l'Acheteur agit en garantie légale de conformité au sens des articles L. 217-4 et suivants du code de la consommation, il :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du Produit pour agir ;
- peut demander le remplacement du Produit non-conforme ou la résolution de la vente et se faire restituer le prix ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du produit durant les vingt-quatre mois à compter de la délivrance du Produit.

Lorsque l'Acheteur décide de mettre en œuvre la garantie légale contre les vices cachés au sens des articles 1641 et suivants du code civil, il peut demander la résolution de la vente et se faire restituer le prix.

Pour toute réclamation, l'Acheteur peut contacter le Service Clients Neurae.

8. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

La responsabilité de la Société ne saurait être engagée en cas de dommages résultant d'une intrusion frauduleuse d'un tiers ayant entraîné une modification des informations mises à disposition sur le Site, en cas de faute de l'Acheteur, ou en cas de force majeure telle que définie par la loi et les Tribunaux.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de la Société devait malgré tout être retenue à raison d'un préjudice subi par l'Acheteur à la suite de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de ses prestations, celle-ci est limitée au montant de la commande payée par l'Acheteur à la Société.

9. GÉNÉRALITÉS

Le fait que la Société ne se prévale pas auprès de l'Acheteur d'une disposition des Conditions Générales de Vente ne peut être interprété comme valant renonciation à invoquer cette disposition.

Si l'une des dispositions des Conditions Générales de Vente est déclarée nulle en tout ou partie, les autres dispositions et les autres droits et obligations nés de ces Conditions Générales de Vente demeurent inchangés et resteront applicables.

De manière générale, il est prévu de convention expresse entre la Société et l'Acheteur que les courriers électroniques feront foi entre les parties de même que les systèmes d'enregistrement automatiques utilisés sur le Site, notamment quant au contenu et à la date de la commande.

10. DONNÉES PERSONNELLES

Les informations recueillies par la Société font l'objet d'un traitement informatique nécessaire pour la gestion et le suivi des commandes (incluant la prise de commande, la facturation, l'expédition, le remboursement, la réclamation, le service après-vente), la gestion des avis des consommateurs sur les produits, services, contenus achetés, la gestion des comptes consommateurs (incluant l'animation commerciale, la prospection, la statistique, ainsi que la sélection de consommateurs pour réaliser des tests produits).

Pour plus d'informations concernant la Politique de protection des données personnelles et la Politique des cookies de la Société, l'Acheteur peut y accéder au lien suivant : <https://www.neurae.com/fr/donnees-personnelles/> et <https://www.neurae.com/fr/utilisation-des-cookies/>

11. DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET INDUSTRIELLE

Tous les droits de propriété intellectuelle sur le Site et les informations le composant, en ce compris dans tous les cas les droits de marques, de nom commercial, droits d'auteur et droits sur le logiciel sous-jacent, demeurent établis dans le chef de la Société ou de ses donneurs de licence, sauf convention contraire. Il est interdit d'utiliser le Site d'une manière par laquelle une violation des droits de propriété intellectuelle ou autres droits de la Société est commise. Il est, entre autres, interdit de diffuser, de modifier, de transmettre ou de reproduire le Site, en tout ou en partie, sous quelque forme que ce soit. L'insertion de liens hypertexte vers tout ou partie du Site est interdite sans l'accord préalable et écrit de la Société.

La Société est par ailleurs propriétaire des marques présentes sur le Site régulièrement déposées et enregistrées auprès de l'Institut National de Propriété Intellectuelle ainsi que de tout élément de propriété intellectuelle. L'Acheteur s'interdit de faire un usage quelconque des marques de la Société et plus généralement de porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle et industrielle de la Société.

12. IDENTIFIANT UNIQUE

En application de l'article L. 541-10-13 du Code de l'environnement, la Société s'est vue attribuer l'identifiant unique (IDU) :

- FR210830_01GMSD, attestant qu'elle s'est acquittée de ses obligations (i) d'enregistrement au registre des producteurs de la filière emballages des ménages (EMBM) et (ii) de déclaration de mise sur le marché auprès de l'éco-organisme agréé pour cette catégorie de produits.
- FR210830_20QWPN, attestant qu'elle s'est acquittée de ses obligations (i) d'enregistrement au registre des producteurs de la filière textiles sanitaires à usage unique (TSUU) et (ii) de déclaration de mise sur le marché auprès de l'éco-organisme agréé pour cette catégorie de produits.

13. DROIT APPLICABLE / ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français.

Conformément à l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et au décret d'application n°2015-1382 du 30 octobre 2015, tout différend ou litige dit de consommation, sous réserve de l'article L.152-2 du code de la consommation, peut faire l'objet d'un règlement amiable par médiation auprès du CMAP – Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris.

Préalablement à la saisine du CMAP par le consommateur, ce dernier doit s'être déjà adressé au Service Clients et n'avoir pas obtenu de réponse ou de satisfaction à sa réclamation.

Pour soumettre votre litige au médiateur, vous pouvez :

- remplir le formulaire sur le site internet du CMAP : www.cmap.fr onglet "vous êtes : un consommateur" ;
- envoyer votre demande par courrier simple ou recommandé au CMAP Médiation Consommation, 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 PARIS, ou envoyer un email à consommation@cmap.fr.

Quel que soit le moyen utilisé pour saisir le CMAP, votre demande doit contenir les éléments suivants pour être traitée avec rapidité : Vos coordonnées postales, email et téléphoniques ainsi que les nom et adresse complets de votre société ou de l'établissement concerné, un exposé succinct des faits, et la preuve des démarches préalables auprès de notre société ou de l'établissement concerné.

Toute contestation née dans le cadre des présentes sera de la compétence exclusive des tribunaux français, même en cas de recours en garantie ou de pluralité de défendeurs.