

Condiciones Generales de Venta

Los pedidos que pueden realizarse en la página web de Parfumeries Fragonard y por correo están estrictamente reservados a los particulares.

1. ¿Cómo efectuar un pedido?

Verifique que su navegador acepta las cookies. Entre en nuestro sitio web y:

- recorra el catálogo en línea
- añada los productos a su cesta Antes de confirmar el pedido, puede usted acceder al contenido de su cesta en todo momento, a fin de proceder, llegado el caso, a cualquier modificación (principalmente supresión del producto seleccionado o modificación de la cantidad del mismo)
- seguidamente, a partir de la cesta, haga clic en 'Validar mi pedido'
- si es usted un nuevo cliente: efectúe su inscripción en el sitio web vía el encarte «CONECTARSE» e indica su email.
- si ya es usted cliente de nuestro sitio web: identifíquese utilizando:

- bien su número de cliente (personal y confidencial) y su contraseña personal.

- o bien su dirección e-mail y su contraseña personal

- seguidamente, indique sus informaciones de entrega
- elija sus muestras gratuitas (en un límite de 2 máximo)
- seguidamente, valide su modo de pago.

La confirmación de su pedido en línea

En la página que recapitula la lista del o de los productos seleccionados, el botón «VALIDAR MI PEDIDO» le permite validar su cesta y, por consiguiente, su selección de productos.

Una vez verificado y, si es necesario, corregido su pedido, podrá confirmarlo en la etapa 5 de nuestro proceso de pedido, procediendo, de forma acumulativa, a las 3 etapas siguientes:

1. Procediendo al pago del pedido en línea, según el modo de pago elegido.
2. Marcando la casilla que le permite confirmar su aceptación de la integralidad de las presentes Condiciones Generales de Venta (en adelante, CGV)
3. Marcando la casilla «Pedido con obligación de pago»

Una vez validado el pedido, podrá imprimir su hoja de pedido si lo desea.

Le enviaremos rápidamente, por e-mail, un acuse de recibo de su pedido en el que figurará el número del mismo y, como recordatorio, el importe total a pagar. Este documento indicará un enlace que permite descargarse las presentes CGV y un formulario tipo de retractación que le permite hacer valer este derecho si fuera necesario.

Su pedido, una vez confirmado, es asumido por el Servicio Clientes, con el que podrá contactar para cualquier información complementaria en las siguientes señas:

Por correo: Fragonard Parfumeur – BP 34240 – 06131 GRASSE CEDEX 1 – Francia

Por teléfono: +33 (0)4 92 42 34 34

Por fax: + 33 (0)4 92 42 34 39

Por email: fragonard@fragonard.com

Las Perfumerías Fragonard se reservan el derecho de anular todo pedido de un cliente con el que existiera un litigio relativo al pago de un pedido anterior o por cualquier otro motivo relativo al carácter anormal del pedido, a discreción de las Perfumerías Fragonard.

A fin de limitar los fraudes y en interés de sus clientes, Fragonard procede a verificaciones sobre los pedidos efectuados en su sitio web. En caso de duda sobre la autenticidad de la demanda, Fragonard se reserva el derecho, para aceptar la venta, de pedirle que justifique su identidad (Pasaporte, DNI o carnet de conducir con foto), el lugar de domicilio y el modo de pago utilizado. En este caso, la gestión de su pedido se efectuará a partir de la fecha de recepción de estos documentos. Nos reservamos el derecho de anular su pedido si no recibimos estos justificantes en un plazo de 10 días o en caso de recibir justificativos juzgados como no conformes.

2. Los precios

Todos nuestros precios están indicados en euros y se entienden con tasas incluidas (aparte gastos de envío). Tienen en cuenta el IVA francés o el IVA local de los países siguientes: Alemania, Austria, Bélgica, Países bajos, España, Polonia, República Checa y Suiza.

Si la tasa del IVA fuera modificada, al alta o a la baja, este cambio sería repercutido en el precio de los artículos.

Los precios expresados en otras divisas se facilitan a título indicativo, dependiendo principalmente del tipo de cambio aplicable en el momento del pago del pedido.

Todo envío a Francia, a Mónaco, a Suiza o a un país de la Unión Europea será facturado tasas incluidas. Todos los pedidos se pagarán en euros, cualquiera que sea su origen.

Todo envío fuera de Francia, Mónaco, Suiza y de la Unión Europea será facturado tasas excluidas.

Pueden ser exigibles derechos de aduana u otras tasas locales o derechos de importación. Dichos derechos e importes son a cargo del cliente, a quien le serán indicados, si llega el caso, en el momento de la entrega, debiendo pagarse al transportista.

Nuestros precios son modificables en todo momento y sin previo aviso. En este caso, los artículos serán facturados sobre la base del precio vigente en el momento de efectuar el pedido, bajo reserva de disponibilidad.

3. Los gastos de envío

A cada pedido corresponde una participación en los gastos de embalaje, de seguro y de envío, la cual está incluida en los gastos de entrega indicados antes de que usted valide el pedido.

La dirección de entrega es la dirección indicada en el pedido.

La entrega se efectúa en función del modo de entrega elegido durante el proceso de pedido en línea. Para los envíos en Francia metropolitana, Córcega y Mónaco, el forfait se descompone como sigue:

- un importe fijo de 6 euros, tasas incluidas, por pedido para los envíos en Colissimo Suivi y Colissimo Points de Retrait.

- un importe fijo de 15 euros, tasas incluidas, para los envíos en Chronopost. (Salvo para Córcega)

Para los envíos fuera de Francia metropolitana, Córcega y Mónaco, la participación en los gastos de embalaje, seguro y envío, depende del peso del pedido y del país de destino. Para los pedidos en línea, este precio será indicado antes de la validación final del pedido.

Obsérvese que es más interesante agrupar todos los artículos en un solo pedido. Atención: si se efectúan el mismo día dos (o varios) pedidos distintos para el mismo lugar de entrega, no podremos agruparlos, por lo que los gastos de envío se facturarán para cada uno de ellos.

4. La entrega

Las Perfumerías Fragonard se reservan el derecho de no satisfacer un pedido procedente de un país en el que Fragonard dispone de contratos de distribución específicos o en el que existen reglamentaciones locales específicas. Las Perfumerías Fragonard le informarán.

Teniendo en cuenta las limitaciones reglamentarias existentes en materia de transporte aéreo de productos que contienen alcohol, los pedidos de eaux de toilette y de perfumes solamente se aceptarán para los siguientes países: Francia¹, Alemania¹, Austria, Bélgica, Bulgaria, Dinamarca¹, España¹, Estonia, Grecia¹, Hungría, Irlanda, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Países bajos, Polonia, Portugal¹, Rumania, Eslovaquia, Eslovenia, Suecia, Suiza y República Checa.

¹ Salvo Guadalupe, Isla de la Reunión, Guyana, Martinica, Mayotte, Polinesia, Büsingen, isla de Helgoland, islas Feroe, Groenlandia, islas Canarias, Ceuta, Melilla, islas Baleares, islas Aland, Jersey, Guernesey, Isla de Man, Monte Athos, Campione d'Italia, Livigno, San Marino, Vaticano, Madeira y la Creta.

No es posible realizar entregas a apartados de correos ni a las fuerzas armadas.

Plazos de entrega (= tiempo de preparación del paquete + tiempo de envío)

Para los envíos en Francia metropolitana, Córcega y Mónaco, el plazo medio de entrega está indicado a continuación (en función del modo de entrega elegido), sabiendo que el plazo de entrega legal máximo es de 30 días a partir de la fecha de compra en línea:

- 6 días laborables para los envíos en Colissimo Suivi y Colissimo Points de Retrait. Sin embargo, en caso de "fuerza mayor" nos reservamos el derecho de enviar nuestros paquetes en Colissimo Ordinario (en todos los casos, el precio fijo de los gastos de envío será de 6 euros tasas incluidas)
- 24 h para los envíos en Express Salvo para Córcega (Chronopost)*

** Bajo reserva de efectuar el pedido por la mañana, antes de las 11 h y de pagar con tarjeta bancaria. (No es posible ninguna entrega los sábados ni los domingos)*

Para los envíos a países de la Unión Europea y Suiza, el plazo medio de entrega es de 10 días laborables en Chrono Classic, a partir de la confirmación del pedido.

Sin embargo, en caso de "fuerza mayor" nos reservamos el derecho de enviar nuestros paquetes en Paquete postal certificado (los gastos de envío serán, en todos los casos, calculados a partir de la misma lista de precios).

Para los envíos a otros países, el plazo medio de entrega es de 8 a 15 días laborables para los envíos en Express.

Atención: estos plazos de entrega son orientativos, bajo reserva de disponibilidad de los artículos. En caso de prolongación previsible del plazo de envío, las Perfumerías Fragonard se comprometen a informar al cliente lo antes posible y por cualquier medio, a fin de que éste pueda elegir mantener o anular total o parcialmente su pedido.

Las Perfumerías Fragonard no pueden ser puestas en tela de juicio o ser tenidas como responsables de las consecuencias de todo evento que escape a su voluntad, principalmente los casos de fuerza mayor que conciernan al transportista, que ocasionaran un retraso o que impidieran la entrega de los productos pedidos.

El plazo de entrega no puede, en ningún caso, tener como consecuencia el pago de daños y perjuicios en beneficio del cliente o de los suministradores de servicios de éste. Las Perfumerías Fragonard se reservan el derecho de fraccionar las entregas, quedando entendido que la participación en los gastos de envío solamente será facturada por un solo envío.

Es necesario señalar que si se elige el pago por cheque bancario, el pedido solamente se gestionará al recibo de dicho cheque y el plazo de entrega comenzará a contar en ese momento.

5. El pago

El pago se realiza siempre al efectuar el pedido, antes del envío de las mercancías. No se concede ningún descuento por pago anticipado.

Todos los pedidos, cualquiera que sea su origen (salvo USA y Reino Unido), se pagarán en euros. El pago en sellos o en metálico no está aceptado.

Atención: Para todo pago cuyo valor comercial sea superior a 250 euros, Las Perfumerías Fragonard se reservan el derecho de solicitar, bien el pago por transferencia bancaria, o bien la transmisión de una copia del DNI o de un documento justificativo de domicilio; el pedido será entonces procesado al recibir el pago y los justificativos solicitados, llegado el caso.

El pago en línea mediante Tarjeta Bancaria

Es posible pagar el pedido directamente en nuestra tienda en línea mediante una tarjeta bancaria (Mastercard, Visa o American Express). Durante la fase final de la validación del pedido, indicar el número de la tarjeta bancaria y su fecha de caducidad, así como el criptograma situado en el dorso de la tarjeta (las 3 últimas cifras que figuran en la zona de la firma) [no es necesario indicar, en ningún momento, su código confidencial]. Estos datos, así como todas las informaciones transmitidas, están codificados. (Hemos adoptado el procedimiento de codificación SSL). Ninguna de estas informaciones transita por Internet sin ser codificada.

Atención: para un pedido cuyo valor de mercancía sea superior a 250 Euros no se aceptará el pago con tarjeta bancaria. En este caso, efectuar una transferencia bancaria.

El pago por Tarjeta de Crédito, por Fax o por teléfono

Efectúe su pedido y envíenos:

- por fax al +33 (0)4 92 42 34 39 su número de tarjeta bancaria (Mastercard, Visa o American Express), así como su fecha de caducidad y el criptograma que figura al dorso de la tarjeta (las 3 últimas cifras que figuran en la zona de la firma).

- por teléfono al +33 (0) 4 92 42 34 34 de lunes a viernes, de 9h00 a 12h00 y de 14h00 a 18h (hora francesa) su número de tarjeta bancaria (Mastercard, Visa o American Express), así como su fecha de caducidad y el criptograma que figura al dorso de la tarjeta (las 3 últimas cifras que figuran en la zona de la firma).

Estas informaciones son estrictamente confidenciales, serán registradas y protegidas inmediatamente en nuestro sistema bancario y servirán solamente una vez. (Con cada pedido deberá transmitirnos estas informaciones, aunque ya haya utilizado su tarjeta con nosotros.)

El pago con cheque

Puede enviarnos un cheque en euros, compensable en un banco francés, a la orden de "Las Perfumerías Fragonard". En este caso, indíquenos la fecha y el número de pedido que le ha sido atribuido en línea.

El pago por transferencia bancaria

Es posible efectuar el pago por transferencia:

Société Marseillaise de Crédit 06250 Mougins – France
Número de cuenta: 21870300200
Código banco: 30077
Código agencia: 04942
Clave RIB: 23
BIC SMCTFR2A
IBAN FR76 3007 7049 4221 8703 0020 023

El pago por giro postal internacional

Debe extenderse a la orden de "Las Perfumerías Fragonard". En este caso, indíquenos la fecha y el número de pedido que le ha sido atribuido en línea.

El pago en línea con PAYPAL

Puede pagar su pedido directamente en nuestra tienda en línea vía Paypal. Durante la fase final de validación de su pedido haga clic en el logo Paypal para ser redirigido automáticamente hacia la página web.

A fin de limitar los fraudes y en interés de sus clientes, Fragonard procede a verificaciones sobre los pedidos efectuados en su sitio web. En caso de duda sobre la autenticidad de la demanda, Fragonard se reserva el derecho, para aceptar la venta, de pedirle que justifique su identidad (Pasaporte, DNI o carnet de conducir con foto), el lugar de domicilio y el modo de pago utilizado. En este caso, la gestión de su pedido se efectuará a partir de la fecha de recepción de estos documentos. Nos reservamos el derecho de anular su pedido si no recibimos estos justificantes en un plazo de 5 días o en caso de recibir justificativos juzgados como no conformes.

6. Los productos

La lista de productos presentes en nuestro sitio web no es exhaustiva.

Las fotos que ilustran nuestros productos son indicativas y no son contractuales.

Nuestros productos están disponibles en el límite de los stocks disponibles. Las Perfumerías Fragonard concentran sus esfuerzos para que los productos que aparecen disponibles a la venta estén efectivamente en stock. Sin embargo, en caso de ruptura de stock después de la confirmación final de su pedido, el Servicio Clientes de Las Perfumerías Fragonard se pondrá en contacto con usted en un plazo máximo de 72 h para informarle de los productos no disponibles o cuyo envío será diferido y, en este caso, el plazo de envío estimativo. En este caso tiene usted la posibilidad:

- De anular totalmente su pedido,
- De anular parcialmente su pedido y elegir:
 - Recibir los productos disponibles en un primer momento y los productos diferidos posteriormente, una vez que estén disponibles de nuevo,
 - Recibir la totalidad del pedido, en un solo envío, una vez que todos los productos pedidos estén disponibles.

Llegado el caso, Las Perfumerías Fragonard le reembolsarán el importe concernido en un plazo de 14 días a partir de la fecha de su notificación escrita de su deseo de anular todo o parte de su pedido.

7. Las garantías

- Derecho de retractación

En caso de que el producto que ha pedido no le satisfaga, estuviera defectuoso o no correspondiera a su pedido, Las Perfumerías Fragonard le conceden un plazo de retractación de 20 días, a partir de la fecha de recepción, sabiendo que el plazo legal es de 14 días solamente.

El plazo de retractación expira 20 días después de que usted mismo o un tercero, que no sea el transportista, designado por usted, tome físicamente posesión del bien.

Para ejercer este derecho debe usted, en el plazo de 20 días mencionado más arriba, notificarnos su decisión de retractación del presente contrato por medio de una declaración desprovista de ambigüedad (por ejemplo, carta enviada por Correos o por e-mail). Puede igualmente utilizar el modelo de formulario de retractación, pero esto no es obligatorio, escribiendo a:

Fragonard Parfumeur
Service Après-vente

BP 34240
06131 GRASSE CEDEX 1
Francia

O por email: sav@fragonard.com

Para que el plazo de retractación sea respetado, basta con transmitirnos su comunicación relativa al ejercicio del derecho de retractación antes de que expire el plazo del mismo.

En caso de retractación, por su parte, del presente contrato, Las Perfumerías Fragonard le reembolsan sin retraso excesivo, el importe correspondiente al producto objeto de la retractación, incluidos los gastos de entrega (con excepción de los gastos suplementarios derivados del hecho de que usted haya elegido, llegado el caso, un modo de entrega que no sea el modo menos costoso de entrega estándar propuesto por Las Perfumerías Fragonard) y, en cualquier caso, a más tardar 14 (catorce) días a partir del día en el que hemos sido informados de su decisión, escrita y desprovista de ambigüedad, de retractación del presente contrato. Los gastos de devolución están a su cargo.

Debe enviarnos el bien, objeto de la retractación, en su embalaje, en perfecto estado y provisto de todos sus accesorios, llegado el caso, a la siguiente dirección, sin retraso excesivo y, de todas formas, a más tardar 14 (catorce) días después de que nos haya comunicado su decisión de retractación del presente contrato. Este plazo se considera como respetado si usted envía el bien antes de la expiración del plazo de catorce días, con gastos a su cargo y vía un modo de entrega adecuado, a la siguiente dirección:

Fragonard Parfumeur
Service Après-vente
BP 34240
06131 GRASSE CEDEX 1
Francia

El derecho de retractación no puede ejercerse para los pedidos relativos a productos que hayan sido desprecintados después de la entrega y que no pueden devolverse por razones de higiene o de protección de la salud (ej.: los productos de cuidados).

En caso de ejercer el derecho de retractación en el plazo mencionado más arriba, solo serán reembolsados el precio del o de los productos comprados y los gastos de envío, quedando a su cargo los gastos de devolución.

Las Perfumerías Fragonard procederán al reembolso utilizando el mismo medio de pago que la transacción inicial, salvo si se ha convenido expresamente un medio diferente; en cualquier caso, este reembolso no ocasionará gastos para usted.

- Garantía legal de conformidad para los bienes de consumo

Cuando actúa en garantía legal de conformidad, el consumidor:

- dispone de un plazo de dos años a partir de la entrega del bien para actuar;
- puede elegir entre la reparación o el reemplazo del bien, bajo reserva de las condiciones de coste prevista por el artículo L.211-9 del Código del Consumo.
- está dispensado de aportar la prueba del defecto de conformidad del bien durante los seis meses siguientes a la entrega del bien. Este plazo será de veinticuatro meses a partir del 18 de marzo de 2016, salvo para los bienes de ocasión.

Se recuerda que la garantía legal de conformidad se aplica independientemente de la garantía comercial eventualmente consentida.

El consumidor puede igualmente decidir aplicar la garantía contra los defectos ocultos del objeto vendido, en sentido del artículo 1641 del Código Civil y, en esta hipótesis, puede elegir entre la resolución de la venta o una reducción del precio de venta, conforme al artículo 1644 del Código Civil.

8. Responsabilidades

Las Perfumerías Fragonard recuerdan que los menores no emancipados no tienen capacidad para contratar. Los pedidos destinados a los menores deben ser confirmados por la autoridad parental.

Las Perfumerías Fragonard le invitan a rechazar todo paquete que estuviera dañado y a notificar sus reservas a nuestro Servicio Clientes, de forma escrita y detallada, en un plazo de 3 días, conservando una prueba de su escrito. En su defecto, Las Perfumerías Fragonard consideran que usted ha recibido los productos en un estado que le satisface plenamente.

9. Sus datos personales

Sus datos son objeto de un procesamiento destinado a los servicios concernidos de la empresa Les Parfumeries Fragonard, registrada en el RCS de Grasse bajo el número 403 394 018.

Nos comprometemos a proteger su privacidad cuando utilice nuestro sitio web y garantizamos la confidencialidad de la información personal que nos proporciona. Esta información es necesaria para el procesamiento y el seguimiento correctos de los pedidos. Cuando efectúa un pedido, necesitamos conocer su apellido, nombre, dirección personal, e-mail y n° de teléfono móvil para el seguimiento de expedición de sus paquetes. Estos datos nos permiten tramitar sus pedidos e informarle sobre el estado de los mismos. Tenga en cuenta que no conservamos sus datos bancarios.

Sus datos se recopilan con su consentimiento para permitir el envío de nuestras ofertas por e-mail o SMS, y de nuestros catálogos y muestras por correo. Se conservarán durante un máximo de 3 años después de su última respuesta a nuestras peticiones. El fundamento jurídico de este procesamiento es su consentimiento, y puede retirarlo en cualquier momento, sin que ello afecte a la legalidad del procesamiento efectuado antes de esta retirada.

De acuerdo con el Reglamento General sobre la Protección de Datos n° 2016/679 del 27 de abril de 2016, dispone del derecho de pedir a Parfumeries Fragonard el acceso, rectificación, portabilidad y/o borrado de sus datos personales, así como limitar y oponerse al procesamiento de los. También dispone del derecho a presentar una reclamación ante la CNIL <https://www.cnil.fr/>.

Con el fin de ejercer sus derechos ante Parfumeries Fragonard, puede enviar una carta a LES PARFUMERIES FRAGONARD - Service Vente à Distance - 20 boulevard Fragonard - 06131 GRASSE - FRANCIA o enviar un e-mail a la dirección vieprivee@fragonard.com

Por último, conforme al artículo L. 612-1 del código del consumo, puede recurrir gratuitamente, por vía electrónica, al servicio de mediación CMAP, del que dependemos : consommation@cmap.fr

o por vía postal : CMAP - Service Médiation de la Consommation, 39 avenue Franklin Roosevelt, 75008 PARIS, FRANCE

Para más informaciones consulta nuestra [política de privacidad](#)

10. Derecho aplicable

Estas CGV son modificables en todo momento. Las nuevas Condiciones Generales de Venta serán aplicables únicamente a las ventas realizadas posteriormente a la modificación.

Solo el Derecho francés es aplicable, Toda dificultad y todo litigio dependerá de la competencia exclusiva de los tribunales.

Fecha de actualización: Abril de 2021