

Conditions Générales de Vente

Les commandes pouvant être effectuées sur le site web des Parfumeries Fragonard et par correspondance sont strictement réservées aux particuliers.

1. Comment commander ?

Vérifiez que vous utilisez un navigateur recommandé acceptant les cookies. Sur notre site pour commander des produits :

- parcourez le catalogue en ligne de notre site Internet <https://www.fragonard.com>
- puis ajoutez les produits de votre choix à votre panier. Vous pouvez accéder au contenu de votre panier à tout moment avant la confirmation de la commande, pour procéder le cas échéant, à toute modification de votre choix (notamment suppression du produit sélectionné ou modification de la quantité de produit sélectionné)
- puis à partir de votre panier cliquez sur « VALIDER MA COMMANDE » pour valider votre sélection de produit(s)
- si vous êtes un nouveau client : procédez à votre inscription sur le site via l'encart « SE CONNECTER » et indiquez votre adresse email.
- si vous êtes déjà client de notre site en ligne : identifiez-vous en utilisant :

- soit votre numéro de client (personnel et confidentiel) et votre mot de passe personnel.

- soit votre adresse e-mail et votre mot de passe personnel

- puis saisissez vos informations de livraison et facturation
- choisissez vos échantillons gratuits (dans la limite de 2 maximum)
- ensuite validez votre mode de paiement.

La confirmation de votre commande en ligne

Sur la page récapitulant la liste du/des produit(s) sélectionné(s), le bouton « VALIDER MA COMMANDE » vous permet de valider votre panier et par là, votre sélection de produit(s).

Après avoir vérifié et au besoin, corrigé votre commande, vous pouvez la confirmer à l'étape 5 de notre processus de commande en procédant, de manière cumulative aux 3 étapes suivantes :

1. procédant au règlement en ligne de la commande selon le mode de règlement choisi.
2. cochant la case vous permettant de confirmer votre acceptation de l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente (ci-après CGV)
3. cochant la case « commande avec obligation de paiement »

Une fois le paiement validé, vous pouvez alors imprimer votre bon de commande, si vous le souhaitez.

En retour, nous vous adresserons, par e-mail, un accusé réception de votre commande sur lequel figurera le numéro de votre commande et, pour rappel, le montant total à payer. Ce document indiquera un lien permettant de télécharger ces présentes CGV et un formulaire type de rétractation vous permettant de faire valoir ce droit si besoin était.

Votre commande, une fois confirmée, est alors prise en charge par le Service Client que vous pouvez contacter pour toute information complémentaire aux coordonnées suivantes :

Par courrier : FRAGONARD PARFUMEUR BP 34240 - 06131 GRASSE CEDEX 1 – France

Par téléphone : + 33 (0) 4 92 42 34 34.

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

Par e-mail : fragonard@fragonard.com

Les Parfumeries Fragonard se réservent le droit d'annuler toute commande d'un client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure ou pour tout autre motif relatif au caractère anormal de la commande, à la discrétion des Parfumeries Fragonard.

Afin de limiter les fraudes et dans l'intérêt de ses clients, Les Parfumeries Fragonard procèdent à des vérifications sur les commandes qui sont passées sur son site. Ainsi, en cas de doute sur l'authenticité d'une demande, Les Parfumeries Fragonard se réservent le droit, pour accepter la vente, de vous demander de justifier votre identité (passeport, carte nationale d'identité ou permis de conduire). Dans ce cas, le traitement de votre commande s'effectuera à compter de la réception de ces documents. Nous nous réservons le droit d'annuler votre commande à défaut de réception de ces justificatifs sous 10 jours ou en cas de réception de justificatifs jugés non conformes.

2. Les prix

Les prix de nos produits indiqués sur notre catalogue en ligne sont en euros et s'entendent Toutes Taxes Comprises (hors frais de port). Ils tiennent compte de la TVA française ou de la TVA local en vigueur pour les pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Pays-Bas, Espagne, Pologne, République Tchèque et Suisse.

Si le taux de la TVA venait à être modifié, en hausse ou en baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix des articles.

Les prix exprimés dans les autres devises sont donnés à titre indicatif et dépendent notamment du taux de change applicable au moment du règlement de la commande.

Toute expédition en France, à Monaco, en Suisse ou dans un pays de l'Union Européenne est facturée TTC.

Toute expédition hors de France, hors de Monaco, hors de Suisse et de l'Union Européenne est facturée après déduction de la TVA.

Des droits de douanes ou autres taxes locales ou droit d'importation sont susceptibles d'être exigibles. Ces droits et sommes sont à votre charge, ils vous seront indiqués le cas échéant, au moment de la livraison et seront payables directement au transporteur.

Nos prix sont modifiables à tout moment sans préavis sachant toutefois que les articles commandés seront facturés sur la base du prix en vigueur au moment où vous réglez votre commande sous réserve de disponibilité du produit sélectionné.

3. Les frais d'envoi

Une participation aux frais d'emballage, d'assurance et d'envoi est demandée pour chaque commande et est comprise dans les frais de livraison indiqués avant la validation de la commande par vos soins.

L'adresse de livraison prise en compte est celle indiquée par vos soins au moment de votre commande. La livraison est effectuée en fonction du mode de livraison choisi lors du processus de commande en ligne. Pour les expéditions en France métropolitaine, la Corse et Monaco le forfait se décompose comme suit :

- un forfait de 6 € TTC par commande pour les envois en Colissimo Suivi et Colissimo Points de Retrait ou au choix,
- un forfait de 15 € TTC pour les envois en Chronopost. (Hors Corse)

Pour les expéditions hors de la France métropolitaine, la Corse et Monaco, la participation aux frais d'emballage, d'assurance et d'envoi dépend du poids de la commande et du pays de destination. Pour les commandes en ligne, ce prix sera indiqué avant la validation finale de la commande.

Notez qu'il est plus intéressant de regrouper tous vos articles sur une seule commande. Attention, si vous passez le même jour deux (ou plusieurs) commandes distinctes pour un même lieu de livraison, nous ne pourrons pas les regrouper et les frais d'envoi seront facturés pour chacune d'elles.

4. La livraison

Les Parfumeries Fragonard se réservent le droit de ne pas honorer, totalement ou partiellement, une commande visant un pays dans lequel elles disposent de contrats de distribution spécifiques, ou dans lequel existent des réglementations locales spécifiques. Les Parfumeries Fragonard vous en informeront.

En particulier, compte tenu des limitations réglementaires existantes en matière de transport aérien des produits avec alcool, les commandes d'eaux de toilette et parfums ne seront acceptées que pour les pays suivants : France¹, Allemagne¹, Autriche, Belgique, Bulgarie, Danemark¹, Espagne¹, Estonie, Grèce¹, Hongrie, Irlande, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Pays Bas, Pologne, Portugal¹, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République Tchèque.

¹ Sauf les DOM-TOM, Büsingen, l'île d'Helgoland, les îles Féroé, Groenland, les îles Canaries, Ceuta, Melilla, les Baléares, les îles Aland, Jersey, Guernesey, l'île de Man, le Mont Athos, Campione D'Italia, Livigno, San Marin, le Vatican, Madère et la Crète.

Les livraisons en boîte postale ou aux armées ne sont pas possibles.

Délais de livraison (= temps de préparation du colis + temps d'acheminement)

Pour les expéditions en France métropolitaine, la Corse et Monaco, le délai de livraison moyen est indiqué ci-après (en fonction du mode de livraison choisi) sachant que le délai de livraison légal maximum est de 30 jours à compter de la date d'achat en ligne :

- 6 jours ouvrables à compter de la confirmation de la commande pour les envois en Colissimo Suivi et Colissimo Points de Retrait. Cependant en cas de "force majeure" nous nous réservons le droit d'expédier nos colis en Colissimo Ordinaire (le forfait pour les frais d'expédition sera de 6 € TTC dans tous les cas).
- 24h à compter de la confirmation de la commande pour les envois en Express sauf pour la Corse (Chronopost)*

** Sous réserve de passer votre commande avant 11h le matin et de régler par carte bancaire. (aucune livraison possible le samedi, le dimanche et les jours fériés)*

Pour les expéditions dans les pays de l'Union Européenne et La Suisse, le délai de livraison moyen est de 10 jours ouvrables en Chrono Classic à compter de la confirmation de la commande.

Cependant en cas de "force majeure" nous nous réservons le droit d'expédier nos colis en Colis postal recommandé (les frais d'envoi seront, dans tous les cas, calculés à partir de la même grille tarifaire).

Pour les expéditions dans les autres pays, le délai de livraison moyen est de 8 à 15 jours ouvrables pour les envois en Express à compter de la confirmation de la commande.

Attention, ces délais de livraison sont donnés à titre indicatif et sous réserve de disponibilité des articles. En cas d'allongement prévisible du délai d'expédition, Les Parfumeries Fragonard s'engagent à en informer le client dès que possible et par tout moyen afin que celui-ci puisse alors choisir du maintien ou de l'annulation totale ou partielle de sa commande.

Les Parfumeries Fragonard ne sauraient être mise en cause et tenues pour responsable des conséquences de tous les événements échappant à sa volonté, notamment les cas de force majeure ou relevant du fait du transporteur, qui tendraient à retarder ou empêcher la livraison des produits commandés.

Le délai de livraison ne peut en aucun cas avoir pour conséquence le versement de dommages et intérêts au profit du client ou des prestataires de services de celui-ci. Les Parfumeries Fragonard se réservent le droit de fractionner les livraisons, étant entendu que la participation aux frais de port ne sera facturée que pour un seul envoi.

Notez que si vous choisissez de régler par chèque, la commande ne sera traitée qu'à réception de celui-ci et le délai de livraison légal ne commencera à courir qu'à la date de réception du chèque.

5. Le paiement

Le paiement s'effectue toujours à la commande avant expédition des marchandises. Aucun escompte pour paiement anticipé n'est accordé.

Toutes les commandes, quelle que soit leur origine (sauf USA et Royaume Uni), sont payables en euros. Le règlement en timbres ou espèces n'est pas accepté.

Attention, dans le cas où le règlement n'est pas égal au montant total de la commande, seuls les produits payés seront expédiés.

Le paiement en ligne par Carte Bancaire (CB)

Vous pouvez régler votre commande directement sur notre boutique en ligne avec CB (Mastercard, Visa ou American Express). Lors de la phase finale de validation de votre commande vous indiquez le numéro de votre CB ainsi que sa date de validité et le cryptogramme situé au dos de la carte (3 derniers chiffres situés sur le panneau de signature) [à aucun moment vous ne devez indiquer votre code confidentiel]. Ces informations sont renseignées dans des rubriques cryptées et toutes les informations véhiculées sont codées. (Nous avons adopté le procédé de cryptage SSL). Aucune de ces informations ne transite en clair sur Internet.

Attention : Pour tout règlement dont la valeur marchande est supérieure à 250 euros, Les Parfumeries Fragonard se réservent le droit de demander un règlement par virement bancaire, ou bien, la transmission d'une copie d'une pièce d'identité ou d'un justificatif de domicile ; la commande sera alors traitée à réception du règlement et des justificatifs demandés le cas échéant.

Le paiement par CB par Fax ou téléphone

Effectuez votre commande et transmettez-nous :

- par fax au +33 (0)4 92 42 34 39, la copie de la confirmation de commande reçue par e-mail accompagnée de votre numéro de CB (Mastercard, Visa ou American Express) ainsi que sa date de validité et le cryptogramme situé au dos de la carte (3 derniers chiffres situés sur le panneau de signature).

- par téléphone au +33 (0)4 92 42 34 34 (de 9h00 à 12H00 et de 14h00 à 18h du lundi au vendredi) votre numéro de votre commande ainsi que votre numéro de CB (Mastercard, Visa ou American Express) ainsi que sa date de validité et le cryptogramme situé au dos de la carte (3 derniers chiffres situés sur le panneau de signature).

Ces informations resteront strictement confidentielles, elles seront immédiatement enregistrées sur notre système bancaire protégés et ne pourront servir qu'une seule fois (à chaque commande vous devrez nous transmettre ces informations même si vous avez déjà utilisé votre carte chez nous.)

Le paiement par chèque

Vous pouvez nous faire parvenir un chèque en euros, compensable dans une banque française, à l'ordre de "Les Parfumeries Fragonard". Dans ce cas précisez nous la date et le numéro de la commande qui vous sont attribués en ligne.

Le paiement par virement

Vous pouvez nous faire un Virement:

Société Marseillaise de Crédit 06250 Mougins-France
Numéro de compte : 21870300200
Code banque : 30077
Code agence : 04942
Clé RIB : 23
BIC SMCTFR2A
IBAN FR76 3007 7049 4221 8703 0020 023

Le paiement par mandat postal international

Il doit être libellé à l'ordre de "Les Parfumeries Fragonard". Dans ce cas précisez nous la date et le numéro de la commande qui vous sont attribués en ligne.

Le paiement en ligne par PAYPAL

Vous pouvez régler votre commande directement sur notre boutique en ligne via Paypal. Lors de la phase finale de validation de votre commande vous cliquez sur le logo Paypal qui vous redirigera automatiquement vers le site.

6. Les produits

La liste des produits présentés sur notre site n'est pas exhaustive.

Les photographies illustrant nos produits sont données à titre indicatif et ne sont donc pas contractuelles.

Nos produits sont disponibles dans la limite des stocks disponibles. Les Parfumeries Fragonard font leurs meilleurs efforts pour que les produits apparaissant comme disponibles à la vente soient effectivement en stock. Toutefois, en cas de rupture de stock après la confirmation finale de votre commande, le service client des Parfumeries Fragonard prendra contact avec vous dans un délai maximum de 72h pour vous informer des produits indisponibles ou dont l'envoi sera différé et dans ce cas, le délai d'expédition estimatif. Dans ce cas, vous avez la possibilité :

- D'annuler totalement votre commande,
- D'annuler partiellement votre commande et de choisir
 - De recevoir les produits disponibles dans un premier temps et les produits à envoi différé dans un second temps, dès qu'ils seront de nouveau disponibles,
 - De recevoir l'ensemble de la commande, un seul envoi, lorsque l'ensemble des produits commandés sera disponible.

Le cas échéant, Les Parfumeries Fragonard vous rembourseront le montant concerné sous 14 jours à compter de votre notification écrite de votre souhait d'annuler tout ou partie de votre commande.

7. Les garanties

- Droit de rétractation

Dans le cas où le produit commandé ne vous conviendrait pas ou était défectueux ou ne correspondait pas à votre commande, Les Parfumeries Fragonard vous accordent un délai de rétractation de 20 jours suivant sa réception sachant que le délai légal est de 14 jours seulement.

Le délai de rétractation expire 20 jours après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du bien.

Pour exercer ce droit, vous devez dans le délai de 20 jours susvisé, nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple lettre envoyée par la Poste ou courrier électronique). Vous pouvez également utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire en écrivant à :

Fragonard Parfumeur
BP 34240
06131 Grasse Cedex 1
France

ou à l'adresse suivante : sav@fragonard.com

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, Les Parfumeries Fragonard vous remboursent, sans retard

excessif, le montant correspondant au produit objet de la rétractation, y compris les frais de livraison dans le cas où la totalité de la commande (produits payants et cadeaux) sera retournée (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par Les Parfumeries Fragonard) et, en tout état de cause, au plus tard 14 (quatorze) jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision, écrite et dénuée d'ambiguïté, de rétractation du présent contrat. Les frais de retour restant à votre charge.

Vous devrez renvoyer le bien objet de la rétractation dans son emballage, en parfait état, et muni de tous ses accessoires le cas échéant à l'adresse suivante, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 (quatorze) jours après que vous nous ayez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours, à vos frais et via un mode de livraison adapté, à l'adresse suivante :

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

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les commandes portant sur des produits qui ont été descellés après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé (ex : les produits de soins).

Les Parfumeries Fragonard procéderont au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que pour la transaction initiale, sauf s'il est expressément convenu d'un moyen différent ; en tout état de cause ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

- Garantie légale de conformité pour les biens de consommation

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur :

- 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, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.211-9 du Code de la Consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve du défaut de conformité du bien durant les six mois suivants la délivrance du bien. Ce délai est porté à vingt-quatre mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion.

Il est rappelé que la garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Le consommateur peut aussi décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code Civil et, dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

8. Responsabilités

Les Parfumeries Fragonard rappellent que les mineurs non émancipés sont incapables de contracter. Les commandes destinées aux mineurs doivent donc être confirmées par l'autorité parentale.

Les Parfumeries Fragonard vous invitent à refuser tout colis qui serait endommagé et à notifier à notre Service Client, de manière écrite et détaillée, vos réserves dans un délai de 3 jours en conservant une preuve de votre écrit. A défaut, Les Parfumeries Fragonard considèrent que vous avez reçu les produits dans un état vous donnant toute satisfaction.

9. Vos données personnelles

Vos données font l'objet d'un traitement destiné aux services concernés de la société Les Parfumeries Fragonard immatriculée auprès du RCS de Grasse sous le numéro 403 394 018.

Nous nous engageons à protéger votre vie privée lorsque vous utilisez notre site et assurons la confidentialité des informations personnelles que vous nous fournissez. Ces informations sont nécessaires au bon traitement et au suivi des commandes. Lorsque vous effectuez une commande, nous devons connaître vos nom, prénom, adresse personnelle ; e-mail et n° de portable pour le suivi d'expédition de vos colis. Ces données nous permettent de traiter vos commandes et de vous informer sur l'état de celles-ci. Notez que nous ne conservons pas vos coordonnées bancaires.

Vos données sont collectées avec votre consentement pour permettre l'envoi de nos offres par email ou sms ; de nos catalogues et échantillons par courrier. Elles seront conservées au maximum 3 ans après votre dernière réponse à nos sollicitations. La base légale de ce traitement est votre consentement, que vous pouvez retirer à tout moment, sans que cela ne porte atteinte à la licéité du traitement effectué avant ce retrait.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données n°2016/679 du 27 avril 2016, vous disposez du droit de demander aux Parfumeries Fragonard l'accès, la rectification, la portabilité et/ou l'effacement de vos données à caractère personnel, ainsi que de limiter le traitement de ces dernières et de vous opposer à leur traitement. Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL <https://www.cnil.fr/>.

Afin d'exercer vos droits auprès des Parfumeries Fragonard, vous pouvez adresser un courrier à LES PARFUMERIES FRAGONARD- Service VAD- 20 boulevard Fragonard - 06131 GRASSE - FRANCE ou envoyer un courriel à l'adresse vieprivee@fragonard.com

Enfin, conformément à l'article L. 612-1 du code de la consommation, vous pouvez recourir gratuitement au service de médiation CMAP dont nous relevons par voie électronique : consommation@cmap.fr ou par voie postale : CMAP - Service Médiation de la Consommation, 39 avenue Franklin Roosevelt, 75008 PARIS, FRANCE

Pour plus d'informations consultez notre [politique de confidentialité](#)

10. Droit applicable

Ces CGV sont modifiables à tout moment. Les nouvelles conditions générales de ventes seront applicables aux seules ventes réalisées postérieurement à la modification. Le droit français est applicable et toute difficulté ou tout litige relèvera de la compétence exclusive des tribunaux.

Date de mise à jour : Avril 2021