

**Conditions générales de vente D'ERINA NYX
Extensions (les « Conditions Générales »)**

Mise à jour le 14/05/2024.

Entre :



ERINA NYX

SASU

Immatriculée au RCS sous N° 978 023 489

Dont le siège est situé 16 Rue Ampère, 95300
Pontoise

(Ci-après, **ERINA NYX**)

D'une part ;

ET

L'internaute / personne physique procédant à tout achat de produit ou services d'ERINA NYX sur le site internet www.erinanyx.com (Ci-après le « **SITE** »), à l'exclusion des professionnels.

(Ci-après : le **CLIENT**)

D'autre part ;

Il a été exposé et convenu ce qui suit :

PREAMBULE :

ERINA NYX est une entreprise spécialisée dans la vente, la pose et la dépose personnalisée d'extension de cheveux naturels haut de gamme exclusivement à destination de consommateurs (les « **Prestations** »).

ERINA NYX assure la commercialisation de ses Prestations à l'adresse de son établissement principal mais également par l'intermédiaire de son SITE sur lequel figure la liste et le descriptif des Prestations proposées.

1. OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de régir la vente en ligne (via le SITE) des Prestations d'ERINA NYX à ses CLIENTS.

Tout achat effectué via le SITE d'ERINA NYX entraîne l'acceptation par le CLIENT de l'intégralité des dispositions des Conditions Générales en vigueur.

2. DEVIS

Avant toute Prestation, le CLIENT doit faire établir par ERINA NYX un DEVIS personnalisé selon l'un des deux modes suivants :

2.1. Devis en ligne

Le CLIENT complète le formulaire en ligne en suivant les instructions sur le SITE.

Le CLIENT télécharge une photographie de ses cheveux (au format JPEG. ou PDF) afin de permettre un diagnostic à distance. Les photographies doivent être prises à la lumière du jour sans filtre et sans flash.

2.2. Devis sur place

Le CLIENT réserve un rendez-vous payant au tarif en vigueur en vue d'un diagnostic sur place.

*

Après examen de la demande de devis dûment complétée ERINA NYX remet au CLIENT un devis permettant au CLIENT de réserver la Prestation correspondante sur le SITE.

3. RESERVATION DES PRESTATIONS

3.1. Caractéristique des Prestations

Les Prestations proposées sont celles décrites sur le SITE au jour de la consultation du SITE par le CLIENT, dans la limite des stocks disponibles des Produits utilisés.

ERINA NYX s'efforce autant que faire se peut de préciser sur le SITE les caractéristiques principales des produits associés à la Prestation choisie par le CLIENT (qualité, volume, quantité et dimensions des produits).

Le CLIENT est tenu de prendre connaissance des principales caractéristiques des produits et services avant toute réservation de Prestation.

Le choix final et l'achat d'un produit associé à une Prestation est de la seule responsabilité du CLIENT.

3.2. Modalités de réservation d'une Prestation :

Pour réserver une commande sur le SITE, le CLIENT doit suivre les étapes suivantes :

- créer un compte personnel en ligne sur le SITE, le cas échéant après réception de son devis ;
- sélectionner la Prestations offerte à la vente sur le SITE ;
- choisir et valider une date de réservation à l'aide du calendrier numérique ;
- examiner le récapitulatif de la réservation, qui peut être modifiée intégralement,
- confirmer la réservation en procédant au règlement de l'acompte exigé ;
- Suivre le processus de paiement sécurisé du SITE ;
- recevoir une confirmation de la réservation d'ERINA NYX directement à l'adresse électronique communiquée au cours du processus d'inscription.

La confirmation de la réservation doit être conservée par le CLIENT au moins jusqu'au jour de la Prestation.

Les informations détaillées relatives à la réservation sont reprises dans la confirmation du bon de commande. Si l'un des produits associés à la Prestation est en rupture de stock, ERINA NYX en informe le CLIENT sans délai par courrier électronique.

4. PRIX

Pour toutes les Prestations d'ERINA NYX, le CLIENT trouvera sur le SITE des prix affichés en euros toutes taxes comprises.

Les prix incluent, le cas échéant, la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) au taux en vigueur à la date de la commande.

Les prix des fournisseurs d'ERINA NYX étant susceptibles d'être modifiés, les prix indiqués sur le SITE peuvent changer. Les prix indiqués sont valables, sauf erreur grossière.

Le prix applicable est celui indiqué sur le SITE à la date à laquelle la commande est passée par le CLIENT.

ERINA NYX se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, mais le produit sera facturé sur la base du tarif en vigueur au moment de la validation de la commande et sous réserve de disponibilité.

Les produits associés aux Prestations réservées demeurent la propriété de la société ERINA NYX jusqu'au complet paiement du prix.

5. DISPONIBILITE DES PRODUITS ASSOCIES AUX PRESTATIONS OFFERTES :

Compte tenu de la spécificité de son activité consistant à proposer des Prestations personnalisées hauts de gamme, ERINA NYX applique une politique de gestion des stocks « à flux tendu ».

ERINA NYX dispose généralement d'un stock suffisant.

Toutefois, si l'indisponibilité d'un produit associé à la Prestation réservée n'a pas été indiquée au moment de la demande de devis ou de la réservation, ERINA NYX s'engage à informer le CLIENT sans délai et au choix de celui-ci à reprogrammer une nouvelle réservation, avec le cas échéant un produit alternatif ou à annuler la réservation en procédant au remboursement de l'acompte versé lors de celle-ci.

Ainsi en cas de rupture de stock entraînant un report de la Prestation, la responsabilité d'ERINA NYX ne pourra pas être engagée.

6. DROIT DE RETRACTATION

Afin de satisfaire aux dispositions du Code de la Consommation, les modalités du droit de rétractation sont prévues à **l'Annexe 1** des présentes Conditions Générales.

Toutefois, le CLIENT est informé que son droit de rétraction est limité par le fait que les Prestations d'ERINA NYX impliquent la fourniture de produits nettement personnalisés confectionnés sur mesure selon les spécifications du CLIENT qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé dès lors qu'ils ont été manipulés pour leur préparation une fois la réservation du CLIENT enregistrée.

7. PAIEMENT

7.1. Moyen de Paiement de l'acompte en ligne

Le CLIENT procède au règlement d'un acompte au moment de la réservation en ligne de la Prestation par carte bancaire en suivant les instructions du SITE.

A cet égard, le CLIENT garantit à ERINA NYX qu'il détient toutes les autorisations requises pour utiliser le moyen de paiement choisi.

ERINA NYX prendra toutes les mesures nécessaires pour garantir la sécurité la confidentialité des données transmises en ligne dans le cadre du paiement en ligne

sur le SITE. Il est à ce titre précisé que toutes les informations et données relatives au paiement fournies sur le SITE sont transmises à l'établissement bancaire d'ERINA NYX et ne sont en aucun cas traitées sur le SITE.

7.2. Date de paiement

En cas de paiement unique par carte de crédit, le compte du CLIENT sera débité le jour où il aura validé sa réservation.

Si le CLIENT décide d'annuler sa réservation en raison de l'indisponibilité des produits associés à la Prestations, le remboursement s'effectuera dans un délai de 30 jours suivant la demande effectués auprès du service client d'ERINA NYX.

7.3. Retard ou refus de paiement de l'acompte.

En principe, toute réservation suppose le paiement d'un acompte.

Si la banque refuse de débiter une carte ou autre moyen de paiement, le CLIENT devra contacter le Service Client d'ERINA NYX afin de régler l'acompte pour la Prestation par tout autre moyen de paiement valable.

Dans l'hypothèse où, quel qu'en soit la cause, le paiement de l'acompte serait impossible, la réservation sera annulée et la vente de la Prestation automatiquement résiliée.

7.4. Règlement du solde de la Prestation

Le règlement du solde de la Prestation est exigible au plus tard le jour de l'exécution de la Prestation par ERINA NYX.

Les règlements peuvent être effectués en espèces ou en carte bancaire, les chèques n'étant pas acceptés.

7.5. Règlement en plusieurs fois :

ERINA NYX propose au CLIENT de payer les Prestations en 2, 3 ou 4 fois par carte bancaire selon les modalités affichées sur le SITE.

En cas de paiement des Prestations en plusieurs fois, le CLIENT accepte les conditions générales et particulières client d'ALMA - <https://getalma.eu/> ainsi que les frais.

Le CLIENT est informé qu'en cas de paiement en plusieurs fois, la date de réalisation de la Prestation ne pourra être choisie et validée par le CLIENT qu'après vérification et mise en place de la facilité de paiement via à ALMA.

8. TRANSFERT DE PROPRIETE

ERINA NYX reste propriétaire des produits associés à ses prestations jusqu'au complet paiement par le CLIENT.

9. DEROULEMENT DES PRESTATIONS

La Prestation choisie par le CLIENT est réalisée par ERINA NYX conformément aux règles de l'art sur la base de la demande du CLIENT telle que validée lors de sa réservation.

A cet égard, le CLIENT est informé qu'ERINA NYX utilise les meilleures techniques possibles à sa disposition mais que le résultat final identique à l'apparence naturelle des cheveux ne peut être garantie.

Le CLIENT est informé que toute modification tenant au choix des produits est impossible en cours d'exécution de la Prestation.

Le CLIENT est également informé qu'ERINA NYX utilise des cheveux de très haute qualité spécialement sélectionnés et par conséquent refuse la pose d'extensions de tous types d'extensions fournies par le CLIENT même si la technique ou le type de cheveux sont les mêmes que ceux proposés par ERINA NYX ou demandera le cas échéant la signature d'une décharge mais sa responsabilité ne pourra en aucun

cas être engagée en cas de défaillance du produit et par conséquent de la Prestation.

Enfin, le CLIENT est aussi informé qu'il est responsable de suivre attentivement les recommandations d'entretien fournies par ERINA NYX lors de la pose initiale des extensions et qu'en cas de négligence de cet entretien, ERINA NYX décline toute responsabilité pour tout résultat insatisfaisant ou non conforme aux attentes.

10. ANNULATION - MODIFICATION D'UNE RESERVATION

10.1. Annulation d'une réservation

L'annulation par le CLIENT d'une réservation (rendez-vous) ne fait l'objet d'aucun remboursement par ERINA NYX quelque qu'en soit la cause.

10.2. Modification d'une réservation

Toutes demandes de modification d'une réservation doit faire l'objet d'une demande par le biais de l'onglet contact du SITE.

ERINA NYX propose au client une nouvelle réservation sous réserve des dates disponibles.

Toutes demandes de modification d'une réservation moins de 24H avant le jour de l'exécution de la Prestation sera considéré comme une annulation conduisant à la conservation de l'acompte par ERINA NYX.

Dans tous les cas, si le CLIENT dépasse le délai de prévenance susvisé mais souhaite tout de même le reporter, une majoration de 25€ sera demandée. A défaut de règlement, de ladite majoration, la Prestation sera définitivement perdue.

11. RESPONSABILITE – FORCE MAJEURE

La responsabilité d'ERINA NYX ne pourra en aucun cas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des obligations contractuelles imputable au CLIENT, notamment lors de la saisie de sa commande.

ERINA NYX ne pourra être tenue pour responsable en cas de non-exécution ou de retard dans l'exécution de l'une quelconque de ses obligations si celui-ci résulte d'un cas de force majeure telle qu'elle est définie par la jurisprudence des cours et Tribunaux français au sens de l'article 1218 du code civil.

ERINA NYX ne pourra être tenue pour responsable en cas de retard dans l'exécution de l'une quelconque de ses obligations si celui-ci résulte d'un manquement, rupture de stock ou retard de la part de ses fournisseurs ou des transporteurs en charge de l'acheminement des produits associés à la Prestation réservée.

12. GARANTIE

Le CLIENT bénéficie de l'ensemble des garanties légales en vigueur rappelé à **l'Annexe 2** des présentes Conditions Générales.

13. RESILIATION DU CONTRAT

Le non-respect de l'une quelconque des obligations de l'acheteur autorise ERINA NYX à résilier automatiquement, en totalité ou en partie la vente, sans mise en demeure préalable, à demander des dommages et intérêts, en réparation du préjudice subi, et à conserver, à ce titre, au minimum les sommes déjà versées, ou en l'absence d'acompte versé, à facturer à titre d'indemnité au minimum 10 % de la valeur de la commande non livrée. Ceci est également applicable en cas de résiliation totale ou partielle de la commande décidée unilatéralement par le CLIENT.

14. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les éléments du SITE sont et restent la propriété intellectuelle et exclusive d'ERINA NYX. Nul n'est autorisé à reproduire, exploiter, rediffuser, ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement, des éléments du site qu'ils soient logiciels, visuels ou sonores. Tout lien simple ou par hypertexte est strictement interdit sans un accord écrit exprès d'ERINA NYX.

15. INFORMATIQUES ET LIBERTES - RGPD

En application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 et le Règlement UE no 2016/679 « RGPD », il est rappelé que les données nominatives qui sont demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa commande et sont destinées à un usage interne. Ces données nominatives peuvent néanmoins être transmises à des tiers, prestataires ou sous réserve d'un consentement exprès, partenaires d'ERINA NYX.

Conformément à cette législation et au RGPD, tout Client bénéficie d'un droit d'accès, d'information complémentaire, de rectification, de portabilité, de limitation, de suppression et d'opposition aux données personnelles le concernant.

16. VALIDITE DES CONDITIONS GENERALES

La nullité ou l'inapplicabilité de l'une des clauses des présentes conditions générales ne peut affecter la validité ou l'applicabilité des autres clauses.

17. RELATIONS CLIENTS – SERVICE APRÈS-VENTE – RECLAMATION

Pour toute information, question ou réclamation, le CLIENT peut s'adresser au service Relations Clients d'ERINA NYX du lundi au samedi de 11H à 19H30 :

- Par courriel : via l'onglet de contact du SITE
- Par téléphone : 06.05.03.49.77

En cas de réclamation de la part du CLIENT, dans le souci constant de sa satisfaction, ERINA NYX se réserve le droit d'évaluer la situation et de proposer une solution raisonnable, qui peut comprendre un

remboursement partiel de la prestation ou son réajustement sans frais.

18. LITIGE DROIT APPLICABLE

Les présentes Conditions générales sont régies exclusivement par le droit français et compétence territoriale exclusive est donnée aux juridictions françaises.

En cas de litige survenant dans le cadre des prestations sans résolution directe avec ERINA NYX, le CLIENT aura la possibilité, avant toute action en

justice, de rechercher une solution amiable en saisissant un médiateur de la consommation, le cas échéant avec l'aide d'une association de consommateurs ou de tout autre conseil de son choix.

Tout consommateur qui rencontre un litige avec une entreprise située sur le territoire de l'Union a la possibilité de déposer une demande de médiation sur le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/adr-odr/index_en.htm

ANNEXE 1 : MODALITES D'EXERCICE DU DROIT DE RETRACTATION PAR LE CLIENT

Conformément aux dispositions de l'article L221-5 du Code de la consommation, le CLIENT dispose du droit de se rétracter sans donner de motifs, dans un délai de 14 jours à la date de réception de sa commande.

Le droit de rétractation peut être exercé en contactant ERINA NYX comme mentionné à l'article 6 des Conditions Générales ou en remplissant et renvoyant le formulaire de rétractation figurant ci-dessous.

Toutefois, le CLIENT est informé que conformément à l'article 221-28 du Code de la Consommation, le droit de rétractation ne peut pas être exercé pour les contrats de :

- De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du CLIENT et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du CLIENT ou nettement personnalisés ;
- De travaux d'entretien ou réparation à réaliser en urgence au domicile du CLIENT et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

FORMULAIRE DE RETRACTATION

A imprimer et détacher de son support initial ou à recopier de façon manuscrite sur tout support permettant son envoi postale à l'adresse d'ERINA NYX.

ERINA NYX

16 Rue Ampère

95300 Pontoise

Je soussigné(e) Nom : Prénom :

Adresse :

Code postal : Ville :

Déclare renoncer à l'achat / à la réservation de

dont la commande est intervenue le

Fait à le

Signature du CLIENT

ANNEXE 2 – GARANTIES LEGALES DU CLIENT :

- La garantie d'éviction énoncée par les articles 1626 à 1640 du Code civil :

ERINA NYX garantit le Client qu'elle dispose de tous les droits nécessaires à la cession et à la transmission des produits vendus et que le CLIENT ne subira aucune éviction du fait de ERINA NYX ou d'un tiers. En cas d'éviction du fait de ERINA NYX ou d'un tiers, le CLIENT percevra une indemnité égale à soit à la totalité du prix, soit à la valeur du bien si celle-ci est supérieure au prix de vente, le cas échéant augmentée du montant des réparations utiles faites au bien et diminuée d'un montant égal au profit qu'aurait tiré le CLIENT des éventuelles dégradations causées aux biens vendus.

- La garantie des défauts de la chose vendue énoncée par les articles 1641 à 1649 du Code civil :

ERINA NYX garantit le CLIENT à raison des défauts cachés des biens vendus qui les rendent impropres à l'usage auquel on les destine, ou qui diminuent tellement cet usage que le CLIENT ne les aurait pas acquis, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. Le CLIENT aura la faculté de restituer les biens vendus et de se faire rembourser le prix de vente et les frais occasionnés par la vente, ou de garder les biens vendus et de se faire rembourser une partie du prix. Sont exclus de la garantie les défauts apparents dont le Client pouvait se convaincre par lui-même. L'action en garantie doit être intentée dans le délai de deux ans à compter de la découverte du vice, et au plus tard cinq ans à compter de la vente.

- La garantie légale de conformité énoncée par les articles L.217-4 à L.217-14 du Code de la consommation :

ERINA NYX garantit le CLIENT à raison des défauts de conformité apparaissant dans les deux ans à compter de la délivrance des biens vendus et existant au jour de la délivrance. S'entend comme un défaut de conformité tout défaut rendant les biens impropres à l'usage habituellement attendu de biens semblables, et notamment le défaut de correspondance avec la description donnée par ERINA NYX ou encore le défaut de qualité que le CLIENT était légitimement en droit d'attendre au regard des déclarations de ERINA NYX. S'entend également comme un défaut de conformité le fait pour les biens vendus de ne pas présenter les caractéristiques définies d'un commun accord entre le CLIENT et ERINA NYX ou leur inaptitude à satisfaire à un usage spécifique énoncé par le CLIENT et accepté par ERINA NYX. Sont présumés exister au jour de la délivrance les défauts de conformité qui apparaissent dans les 24 mois de la délivrance si les biens vendus sont neufs, ou dans les 6 mois de la délivrance si les biens vendus sont d'occasion. Le CLIENT peut choisir entre la réparation et le remplacement des biens vendus, sauf à ce que choix entraîne un coût manifestement disproportionné auquel cas ERINA NYX pourra procéder selon la modalité non choisie par le CLIENT. Par dérogation, le CLIENT pourra soit restituer le bien et obtenir un remboursement du prix et des frais accessoires à la vente, soit conserver le bien et obtenir un remboursement d'une partie du prix de vente dans les cas suivants (liste limitative) : réparation et remplacement impossibles, solution choisie par le CLIENT impossible dans le délai d'un mois, solution choisie par le CLIENT impliquant un inconvénient majeur compte tenu de la nature du bien et de l'usage recherché. Sont exclus de la garantie les défauts que le CLIENT connaissait ou ne pouvait ignorer, et les défauts qui ont leur origine dans un matériau fourni par le CLIENT.