Version du 9 septembre 2026

Conditions Générales de Vente, de Prestation et de Réservation de la société DE LA FORMULE AU PARFUM

PRÉAMBULE : La société **DE LA FORMULE AU PARFUM** (ci-après « **DLFAP** ») opère et anime le « Musée des Curiosités du Parfums » situé 1 rue Gustave Simon à NANCY (le « **Musée** ») et offre notamment les prestations suivantes (sur réservation) :

- Visites guidées du Musée (les lundis uniquement et sur réservation à date fixée),
- animation d'ateliers sur réservation à date fixée (en particulier ateliers de création de parfum) pour divers publics (particuliers et professionnels, adultes et enfants),
- organisation de conférences sur réservation à date fixée,
- organisation d'événements privés sur réservation à date fixée (visite privée du Musée, séminaires d'entreprise, réunions, shootings photos, etc.).

L'ensemble de ces services et prestations (désignées collectivement les "**Prestations**") proposés par DLFAP peuvent être réservés en ligne sur le site web de DLFA https://delaformuleauparfum.com/ (le « **Site Web** ») ou directement sur place au Musée pendant les heures d'ouverture. Les horaires d'ouverture du Musée figurent sur le Site Web de DLFAP.

DLFAP commercialise par ailleurs divers produits liés à la parfumerie ainsi que des Cartes Cadeaux (désignés collectivement les "**Produits**"), ces Produits étant proposés dans la boutique du Musée (pendant les heures d'ouverture) ainsi qu'en ligne sur le Site Web.

Les présentes Conditions Générales de Vente, de Prestation et de Réservations ("**CGV**") sont composées de deux chapitres:

- Chapitre I, applicable à tous les Clients (consommateurs, particuliers, entreprises, associations, etc.) ;
- Chapitre II, applicable uniquement aux Clients consommateurs et particuliers.

CHAPITRE I – DISPOSITIONS APPLICABLES A TOUS LES CLIENTS

1. CHAMP D'APPLICATION

1.1 Les présentes CGV s'appliquent aux ventes en ligne et sur place de tous Produits ainsi qu'à toutes les Prestations proposées ou fournies par DLFAP à tout client ou acheteur professionnel ou non professionnel (le "**Client**"), et plus généralement à toutes relations entre DLFAP et le Client, et ce malgré toute clause contraire des éventuelles conditions générales d'achat du Client. Les présentes CGV s'appliquent aussi à la commercialisation sur place (au Musée) des Produits et Prestations proposées, ainsi que par internet et par téléphone. Les Prestations de DLFAP sont donc exclusivement soumises aux présentes CGV qui prévalent sur toutes conditions générales d'achat ou documents commerciaux du Client, sauf dérogation et acceptation formelle expresse de DLFAP. Le fait pour le Client de faire une réservation ou de passer une commande de Prestations à DLFAP vaut acceptation entière et sans réserve des présentes CGV par le Client.
1.2 Dans l'hypothèse où un contrat comportant des conditions particulières serait conclu entre DLFAP et le Client, notamment par le biais d'un devis émis par DLFAP et validé par le Client, alors ce contrat prévaut sur les dispositions de ces CGV qui y seraient contraires, et seules les dispositions de ces CGV non contraires audit contrat s'appliqueront.
1.3 Sauf accord exprès et écrit de DLFAP, aucun changement apporté par le Client aux présentes CGV ne pourra engager DLFAP, que ces changements soient indiqués dans le bon de commande du Client ou dans tout autre document émanant du Client.

2. CAPACITÉ

2.1 Tout Client reconnaît avoir au moins 18 ans et avoir la capacité de commander ou d'acheter les Prestations, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ni curatelle. Le Client déclare également faire appel aux Prestations de DLFAP conformément aux présentes CGV, en son nom et au nom et pour le compte de tous ses invités et bénéficiaires des Prestations commandées par ses soins (les « **Bénéficiaires** ») dont il reconnaît être le mandataire et auxquels les présentes CGV seront aussi opposables.
2.2 Le Client garantit l'exactitude des informations fournies par lui à DLFAP, que ce soit en son nom mais aussi au nom et pour le compte de tous les Bénéficiaires.
2.3 DLFAP se réserve le droit à tout moment de ne pas contracter, ou de mettre fin à la relation contractuelle avec un Client qui ferait de fausses déclarations, qui donnerait de fausses informations ou qui contreviendrait aux présentes CGV.
2.4 Ateliers enfants : en cas de réservation par un Client d'une participation à un « Atelier Enfants », la présence d'un adulte responsable n'est pas requise. En revanche, en cas de privatisation d'un « Atelier Enfants » pour tout un groupe d'enfants, la présence d'un adulte responsable pour tout le groupe est souhaitée pendant la réalisation de cet atelier.

3. FORMATION DU CONTRAT

3.1 En cas de commande de Prestations par le Client ou de demande de réservation reçue par DLFAP, celle-ci devra être acceptée expressément par DLFAP avant de lier DLFAP. L'acceptation de la commande ou de la réservation pourra notamment se faire sous forme de confirmation de réservation par Email, ou de signature du devis de DLFAP.
3.2 DLFAP se réserve le droit de ne pas accepter ou de suspendre une commande, une réservation ou des Prestations en cas d'indisponibilité de tout ou partie des locaux du Musée, ou dans l'hypothèse où la situation du Client présenterait un risque pour le recouvrement de ses créances.

4. TARIFS ET PRIX

4.1 Les tarifs standards et prix des Prestations et Produits proposés par DLFAP sont indiqués en Euros sur le Site Web ainsi qu'au Musée. Les prix comprennent la TVA à défaut d'indication contraire. DLFAP peut proposer des rabais et ristournes à sa discrétion en fonction des quantités de Prestations ou Produits commandés par le Client.
4.2 Les visiteurs du musée pourront bénéficier du remboursement de leurs tickets d'entrée au musée pour un panier d'achats en boutique d'une valeur de 40 € minimum, mais uniquement sur les produits de la boutique et à l'exception des articles d'occasion, des objets de collection, des cartes cadeaux, des réservations d'ateliers de création de parfum et des réservations à des conférences. Le remboursement du prix du ticket d'entrée au musée pour un visiteur ayant un panier d'achat de 40 € sur les produits de la boutiques ne se cumule pas avec les cartes cadeaux.
4.3 Les prix proposés ne comprennent que les Prestations strictement mentionnées dans le devis de DLFAP ou la réservation du Client acceptée par DLFAP. Les prix des Prestations sont fermes pendant 30 jours à compter de la date d'envoi du devis par DLFAP au Client (sauf indication contraire). Passé ce délai, les prix sont susceptibles d'être modifiés par DLFAP en fonction de l'évolution des conditions économiques ou des tarifs de DLFAP. Seul le prix indiqué dans la confirmation de réservation émise par DLFAP sera alors contractuel et liera DLFAP.
4.4 Toute modification législative ou réglementaire, ainsi que l'instauration de nouvelles taxes ou de changement de taux (notamment de la TVA) sera répercuté automatiquement sur les prix indiqués à la date de facturation.

5. CONDITIONS DE RÉSERVATION DE PRESTATIONS

5.1 Arrhes et acomptes : Toute réservation doit, pour être confirmée, faire l'objet, au moment de la signature du devis de DLFAP (ou dans le délai indiqué au devis), du versement par le Client:

- du montant total TTC des Prestations si le Client est un particulier ;
- d'un acompte de **30%** du montant total TTC du devis si le Client est un professionnel.

La réservation sera maintenue sous réserve de réception des sommes prévues ci-dessus dans le délai imparti par DLFAP.
5.2 Afin de garantir sa réservation, le Client doit communiquer à DLFAP son numéro de carte bancaire ou verser les arrhes. La carte bancaire doit être en cours de validité a minima jusqu'au lendemain de la date de la Prestation réservée. La réservation pourra être confirmée par DLFAP par email sur demande du Client.

6. CONDITIONS DE RÉSERVATION POUR DES GROUPES OU SÉMINAIRES

6.1 Les conditions de réservation figurant dans cet article sont valables dans le cadre de la mise à disposition de la salle de conférence du Musée et/ou de tout ou partie des lieux lors de privatisations des lieux pour la réalisation d'un évènement particulier (conférence, réunion, séminaire d'entreprise ...), de même que pour toutes autres Prestations s'y rapportant.
6.2 Les réservations de type atelier de création de parfum, événementiel / privatisation du Musée, conférences, visites guidées nécessitent la fixation d'une date fixe qui doit être convenue avec DLFAP. Ces réservations peuvent se faire directement au Musée pendant les heures d'ouverture, ou pour certaines sur le Site Web de DLFAP, ou en appelant DLFAP au **03 65 67 81 59**.
6.3 Confirmation de réservation pour groupe : Le Client doit confirmer sa réservation avant la date figurant sur le devis et retourner à DLFAP un exemplaire du devis et des présentes CGV dûment daté et signé par le Client, revêtu de la mention « Bon pour accord ». Ces documents devront obligatoirement être accompagnés du paiement de l'acompte ou des arrhes prévus dans le devis, ce paiement constituant une condition substantielle et déterminante de la réservation. A défaut de réception par DLFAP de l'acompte ou des arrhes du Client, DLFAP ne confirmera pas la réservation et ne garantira pas la disponibilité des lieux et des Prestations aux dates souhaitées par le Client.
6.4 Organisation de la réservation pour les groupes, séminaires et privatisations :
a) Le Client doit adresser par écrit (email ou courrier) à DLFAP le nombre de participants à l'évènement 15 jours au moins avant la date prévue. La capacité maximum d'accueil de DLFAP est de :

- 12 personnes pour les ateliers de création adultes;
- 8 personnes pour les ateliers de création enfants (8 enfants);
- 24 personnes pour les conférences;
- 12 personnes pour les visites guidées ou privées du Musée.

b) Modification du nombre de participants : Le Client devra informer DLFAP avant la date de l'événement, de modifications sensibles du nombre de participants à l'évènement. En tout état de cause, si le nombre de participants s'avérait inférieur au nombre prévu sur le devis de DLFAP, le prix proposé par DLFA sur son devis pourra rester inchangé. De plus le nombre de participants ne peut être supérieur aux capacités maximum d'accueil figurant dans le point 6.4 a) ci-dessus. Tout ajout de personnes supplémentaires non prévues initialement pourra faire l'objet d'une facturation supplémentaire de DLFAP au Client.
6.5 Modification des Prestations (pour les Clients professionnels uniquement): Toute demande de modification des Prestations par rapport au devis accepté doit être adressée par écrit à DLFAP par le Client professionnel. Faute d'acceptation écrite de DLFAP dans les 8 jours de la réception de la demande, les modifications sont réputées refusées par DLFAP et le contrat est réputé s'appliquer selon les termes et conditions déterminés dans le devis accepté par le Client.

7. CONDITIONS D'ANNULATION :

7.1 Conditions d'annulations :

- Pour les réservations d'ateliers : les réservations d'ateliers ne sont ni annulables ni remboursables, mais peuvent être reportées à une date ultérieure à convenir d'un commun accord, pour autant que DLFAP en ait été prévenu au moins 48h00 avant la date initialement prévue.
- Pour les réservations de conférences : les réservations de conférences ne sont ni annulables, ni remboursables, ni reportables.
- Pour les réservations de visites guidées : les réservations de visites guidées ne sont ni annulables ni remboursables, mais peuvent être reportées à une date ultérieure à convenir d'un commun accord (uniquement les lundis), pour autant que DLFAP en ait été prévenu au moins 48h00 avant la date initialement prévue.
- Pour les privatisations du Musée : les privatisations du Musée ne sont ni annulables ni remboursables, mais peuvent être reportées à une date ultérieure à convenir d'un commun accord, pour autant que DLFAP en ait été prévenu au moins 48h00 avant la date initialement prévue.
7.2 Annulation ou report pour force majeure : Dans l'hypothèse où le Client émettrait une demande de modification, d'annulation ou de reports des Prestations convenues dans des circonstances exceptionnelles constituant un cas de force majeure au sens du Code Civil, un avenant pourra être établi entre les parties pour acter la modification de la date de Prestation, à la discrétion DLFAP.

8. CONDITIONS DE PAIEMENT

8.1 En dehors des arrhes et acomptes, le paiement de toutes les Prestations doit être réalisé au plus tard au moment de la réception de la facture, et en tout état de cause au plus tard le jour de la Prestation.
8.2 Règlement individuel : Le règlement des Produits et Prestations achetés individuellement par un ou plusieurs des Bénéficiaires sera assuré directement par les Bénéficiaires concernés (paiement individuel).
8.3 Moyens de paiement : Les cartes bancaires acceptées sont les cartes VISA, Mastercard et American Express. Un virement en euros peut être réalisé. Le Client doit dès lors solliciter un RIB de DLFAP. Il est précisé que les éventuels frais bancaires inhérents à l'opération (notamment en cas de virement international) sont à la charge du Client. Les espèces ne sont acceptées que pour les paiements effectués sur place. Les chèques peuvent être refusés par DLFAP.

9. DISCIPLINE – RESPECT DES AUTRES ET DES LIEUX

9.1 Les horaires d'ouverture du Musée figurent sur le Site Web.
9.2 La bonne tenue physique et morale du Client et de ses Bénéficiaires et invités est de rigueur dans le Musée et les locaux de DLFAP. Sont interdit tous les actes discriminatoires ou susceptibles d'entraîner une gêne pour le public, de provoquer des troubles à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, ou de causer des préjudices ou dommages matériels à DLFAP et/ou aux tiers.
9.3 Le Client organisateur d'un événement est responsable du respect par ses invités et Bénéficiaires de ces règles et interdiction. Il s'oblige à n'inviter que des personnes dont le comportement ne soit susceptible de porter en aucune manière préjudice à DLFAP ou aux tiers.
9.4 DLFAP met en garde tout Client et toute personne qui ne se conformera pas aux prescriptions du présent règlement et, dans les cas extrêmes d'agitation et de mauvaise tenue, DLFAP se réserve le droit d'intervenir pour faire cesser tout manquement à ces CGV si nécessaire. En cas de manquement grave à ces CGV, DLFAP pourra demander au Client ou à tout invité ou Bénéficiaire du Client de quitter l'établissement sans aucune indemnité et sans aucun remboursement, et de rembourser les éventuels dommages et préjudices causés par ces actes.
9.5 Le Client doit assurer la garde des biens et matériels apportés par lui-même ou ses invités, Bénéficiaires et participants.
9.6 La présence d'animaux n'est pas autorisée dans le Musée.
9.7 Le Client s'engage à ne pas apporter de l'extérieur quelque boisson ou nourriture que ce soit. Il s'engage à faire respecter cette obligation à tous ses invités et Bénéficiaires.
9.8 La captation d'image (vidéos et photographies) est strictement interdite dans le Musée, sauf accord préalable et exprès de DLFAP.
9.9 Vidéosurveillance : DLFAP informe ses Clients que le Musée dispose d'un système de vidéosurveillance équipé de plusieurs caméras.

10. RÉCLAMATIONS – RESPONSABILITÉ

10.1 Garanties sur les Produits. Conformément à la loi, DLFAP assume les garanties de conformité et relative aux vices cachés des Produits livrés aux Clients ou échangera les Produits apparemment défectueux ou ne correspondant pas à la commande effectuée. Le Client devra détailler par écrit ses demandes et la raison de sa réclamation. Conformément aux dispositions légales concernant la conformité et les vices cachés, DLFAP réparera ou échangera les Produits défectueux ou ne correspondant pas à leur description. Si le Client demande une réparation ou un échange, il devra contacter DFLAP en expliquant les détails de la demande et les motifs qui incitent à la formuler.
10.2 Emballage d'origine : il est fortement conseillé au Client de conserver l'emballage d'origine de chaque Produit reçu, notamment s'il doit, pour quelque raison que ce soit, renvoyer le Produit à DLFAP.
10.3 Garanties sur les Prestations. Les Prestations et Produits vendus par DLFAP sont uniquement garanties comme étant conformes au devis ou à leur description. DLFAP ne donne aucune autre garantie, expresse ou implicite, quant à la valeur marchande des Prestations ou leur aptitude à remplir les attentes du Client. Les photographies et vidéos des lieux, des Produits ou Prestations figurant sur le Site Web de DLFAP ou tout flyer ou plaquette publicitaire sont données à titre indicatif uniquement et ne sont pas contractuelles et n'engagent pas DLFAP.
10.4 DLFAP décline toute responsabilité s'agissant des Prestations réalisées par des intervenants extérieurs pouvant le cas échéant être invités par DLFAP ou le Client pour animer tout événement (traiteurs et prestataires de restaurations, musicien, DJ, etc.).
10.5 Tout conseil donné par DLFAP au sujet des Prestations ou des Produits, verbalement ou par écrit, est donné de bonne foi mais sans aucune garantie de la part de DLFAP.
10.6 DLFAP décline toute responsabilité en cas de vol, perte, dégradation, disparition des effets et biens appartenant aux Clients et Bénéficiaires au sein des locaux du Musée ou de DLFAP. De même, DLFAP ne saurait être tenu responsable d'une impossibilité de réalisation de tout ou partie des Prestations prévues, à la date de l'événement prévu, à cause d'un événement extérieur ou indépendant de la volonté du DLFAP susceptible de perturber le bon déroulement de l'évènement organisé par le Client.

10.6 Le Client sera tenu pour responsable de tout dommage et de toute dégradation qui pourrait survenir de son fait et/ou du fait de ses invités et Bénéficiaires, tant aux biens mobiliers, de décoration et immobiliers, de DLFAP.
10.7 Toute réclamation de la part d'un Client ou d'un invité ou Bénéficiaire d'un Client au sujet d'une Prestation devra être adressée par LRAR à DLFAP au plus tard dans les 15 jours suivant la date de réalisation de la Prestation. Passé ce délai, aucune réclamation ne sera plus prise en compte par DLFAP.
10.8 Le Client n'est pas autorisé à retarder le paiement de factures de DLFAP qui n'auraient pas encore été payées du fait d'une réclamation concernant des Prestations.
10.9 Si DLFAP reconnaît qu'une partie importante des Prestations a été gravement défectueuse du fait d'un manquement de sa part ou de la part d'un de ses sous-traitants, alors DLFAP sera alors exclusivement obligé, à son choix :

(i) de remplacer (si c'est possible) tout ou partie des Prestations reconnues défaillantes, ou
(ii) si le prix n'en a pas encore été acquitté par le Client, de procéder à une réduction du prix, ou
(iii) si le prix a déjà été acquitté, de rembourser au Client la partie des Prestations reconnue défaillante.

10.10 La responsabilité de DLFAP pour toute perte ou dommage résultant d'une cause quelconque ne pourra, en aucun cas, excéder le prix de vente des Prestations qui font l'objet de la réclamation. De plus, en cas de Client professionnel, DLFAP ne sera pas tenu pour responsable des éventuelles pertes d'exploitation, frais, pertes de recettes et/ou de toute autre perte ou de tous autres dommages accessoires ou indirects, directement ou indirectement subis par le Client professionnel.

11. ACHATS A DISTANCE - VENTES EN LIGNE VIA LE SITE WEB DE DLFAP

11.1 Les ventes de Produits et de cartes cadeaux, ainsi que les réservations de Prestations proposées par DLFAP peuvent se faire à distance (par téléphone ou via le Site Web de DLFAP). Le présent article des CGV est applicable à tout achat effectué à distance. L'achat à distance d'un Produit par un Client à travers le Site Web implique une acceptation sans réserve par le Client des présentes CGV dont le Client reconnaît avoir pris connaissance préalablement à sa commande.
11.2 Descriptifs. Chaque Produit et chaque Prestation est présenté sur le Site Web sous forme d'un descriptif reprenant ses principales caractéristiques techniques (prestation, conditions d'utilisation, …). DLFAP se réserve le droit de modifier à tout moment les Produits et Prestations proposés sur son Site Web.
11.3 Tarifs. Les Produits en vente sur le Site Web sont vendus aux tarifs en vigueur figurant sur le Site Web au moment où la commande est passée (c'est à dire validée) par le Client. Les prix sont exprimés en Euros, avec mention du prix HT et TTC (au plus tard au moment du paiement de la commande). Tout changement du taux de la TVA pourra être répercuté sur le prix des Produits.
11.4 Variations des prix. Les prix des Produits sont susceptibles de variations à n'importe quel moment. Il est toutefois précisé que les Produits sont facturés au prix en vigueur au moment de la validation de la commande par le Client.
11.5 Commande via le Site Web de DLFAP. Au moment de sa commande, le Client doit renseigner ses coordonnées (nom, prénom, adresse mail, n° de téléphone) sur le Site Web de DLFAP dans la rubrique « ***valider de votre commande*** », une fois le Produit de son choix validé. En cas d'achat d'une Prestation qui est destinée à être offerte, le Client devra informer le Bénéficiaire de la manière dont il va pouvoir utiliser la Prestation correspondante. Il faudra donc l'inviter à visiter le Site Web de DLFAP ou à contacter directement DLFAP, les coordonnées de contact figurant à la fin de ces CGV. Il pourra ainsi avoir une présentation des Prestations et connaitre les contraintes d'utilisation de certains Prestations. Il conviendra aussi au Client ou Bénéficiaire de contacter directement DLFAP suffisamment à l'avance, pour la réservation des places concernant l'utilisation des Prestations.
11.6 Dans le processus de vente en ligne ou à distance, DLFAP n'est tenue que par une obligation de moyens. Sa responsabilité ne pourra pas être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet tel que perte de données, intrusion, virus, rupture du service, ou autres problèmes indépendants de la volonté de DLFAP.
11.7 Disponibilité des Produits. Les offres de Produits sont valables tant qu'elles sont visibles sur le Site Web et dans la limite des stocks disponibles. Si un des Produits s'avérait ne pas être disponible après la validation de la commande par le Client, le Client en serait rapidement informé par Email par DLFAP, qui informera alors le Client des délais de réapprovisionnement envisagés pour ce Produit, afin de lui permettre le cas échéant de passer une nouvelle Commande le moment venu. En tout état de cause, le compte bancaire du Client sera recrédité du montant du Produit commandé mais non livré dans un délai de quatorze jours à compter de la date de prise de contact avec DLFAP. Le cas échéant, le ou les autres Produits commandés par le Client dans le cadre de la même commande seront livrés normalement, le Client marquant d'ores et déjà son accord pour une telle livraison partielle.
11.8 Frais de livraison. Les frais de livraison des Produits sont mentionnés séparément, au moment de la validation de la commande, avant le paiement et dépendent des modalités de livraison choisies par le Client, de la nature et des quantités de Produits commandés. Ils sont donc facturés en plus du prix des Produits commandés, sauf exception, qui dans ce cas est expressément mentionnée. A partir d'un certain montant de commande passé en une seule fois, les frais de livraison pourront être offerts au Client.
11.9 Livraison hors UE : Pour tous les Produits livrés hors Union Européenne et hors DOM-TOM, le Vendeur attire l'attention du Client sur le fait que des droits de douane, tarifaires ou autres taxes d'état ou locales ou droits d'importation peuvent être demandés au Client, dans la mesure où le Client est considéré comme importateur des Produits. Ces droits et taxes ne relèvent pas du ressort de DLFAP et seront donc à la seule charge du Client et payés sous sa seule responsabilité. Leur paiement relève donc de son entière responsabilité, tant en termes de déclarations que de paiements aux autorités et/ou organismes compétents du pays d'importation. DLFAP conseille au Client de se renseigner sur ces aspects auprès des autorités locales du pays d'importation
11.10 Erreur de livraison. En cas d'erreur ou d'imprécision de la part du Client lors de la communication de son adresse de livraison ou en cas d'informations insuffisantes entraînant une non-livraison des Produits commandés, voire un retour de ces Produits par le transporteur, le Client en supportera les conséquences, notamment financières, et les Produits en question pourront être réexpédiés au Client à ses frais.
11.11 Faculté de Rétractation : Les Clients consommateurs (non-professionnels) bénéficient d'une faculté de rétractation en cas d'achat à distance de Produits, telle que décrite ci-dessous dans le Chapitre II de ces CGV.

12. MODALITÉS DE PAIEMENT POUR LA VENTE A DISTANCE

12.1 Il existe plusieurs moyens de payer à distance. Le Client sélectionne d'abord les Produits qu'il souhaite commander dans le « panier », vérifie / corrige l'adresse de livraison ou en renseigne une nouvelle, puis choisit un des trois modes de paiement proposés par DLFAP pour régler ses commandes à distance :
a) Paiement par virement bancaire (pour les clients professionnels uniquement): Une fois sa commande validée, le Client choisit « Paiement par virement ». La dernière étape lui propose de vérifier les informations qu'il a renseignées, de prendre connaissance et d'accepter les présentes CGV en cochant la case correspondante, puis l'invite à valider sa commande en cliquant sur le bouton « Confirmer ma commande ». Cette validation forme la conclusion définitive du contrat. Dès validation, le Client reçoit par Email un bon de commande confirmant l'enregistrement de sa commande. Afin de finaliser son paiement et déclencher le traitement de sa commande, le Client doit effectuer le virement correspondant au montant de sa commande vers le compte bancaire de DLFAP dont les coordonnées lui seront communiquées. Dès réception du virement, la commande sera traitée par DLFAP et le Client en sera informé par e-mail.
b) Paiement par carte bancaire : Une fois sa commande validée, le Client choisit « Paiement par CB ». L'étape suivante lui propose de vérifier l'ensemble des informations, prendre connaissance et accepter les présentes CGV en cochant la case correspondante, puis l'invite à valider sa commande en cliquant sur le bouton « Confirmer ma commande ». Le Client est alors redirigé sur l'interface sécurisée de la banque du DLFAP afin de renseigner son numéro de carte bancaire et d'effectuer son paiement en ligne. Si le paiement est accepté, la commande est enregistrée et le contrat définitivement formé. La confirmation d'une commande entraîne la prise de connaissance et l'acceptation des présentes CGV. L'ensemble des données fournies et la confirmation enregistrée vaudront preuve de la transaction. Si le Client possède une adresse électronique et s'il l'a renseignée sur son bon de commande, DLFAP lui communiquera par courrier électronique la confirmation de sa commande. Si le Client souhaite contacter DLFAP, il peut le faire à tout moment, les coordonnées de contact du DLFAP figurant à l'article 15.1 des présentes CGV.
c) Paiement en espèce : les achats effectués au Musée pourront être réglés en espèce ou par carte bancaire.
d) Paiement par chèque: les achats effectués par les Clients professionnels pourront à titre exceptionnels être réglés par chèque, après accord de DLFAP.

13. ACHATS DE CARTES CADEAUX

13.1 Sauf mention contraire figurant sur une carte cadeaux, les cartes cadeaux vendues par DLFAP sont valables 1 an à compter de leur date d'émission. Les cartes cadeaux vendues par DLFAP ne sont ni remboursables ni échangeables.
13.2 Les cartes cadeaux vendues par DLFAP sont utilisables en magasin ou en ligne en une seule fois ou en plusieurs fois, étant précisé que DLFAP ne rend jamais la monnaie sur les cartes cadeaux non entièrement consommées en une seule fois.
13.3 Les cartes cadeaux portant sur des ateliers d'initiation à la création de parfum doivent faire l'objet d'une réservation préalable à une date fixe auprès de DLFAP afin de pouvoir être utilisées. A partir du moment où un telle date a été fixée, les réservations d'ateliers ne sont plus annulables ni remboursables, mais peuvent être reportées à une date ultérieure à convenir d'un commun accord, pour autant que DLFAP en ait été prévenu au moins 48h00 avant la date convenue.

14. ACHATS DE PRODUITS D'OCCASION ET DE COLLECTION

14.1 Les Produits de collection vendus dans la boutique du Musée sont des produits anciens, voir usés ou usagés, qui sont **vendus en l'état**, comme des produits d'occasion, **sans aucune garantie**. **Ces Produits ne sont ni remboursables, ni échangeables, ni d'aucune réduction ou rabais.**
14.2 Le Client déclare avoir l'occasion d'examiner en détail ces Produits avant leur achat, et ne pourra contester la conformité de tels Produits en invoquant une usure ou des défauts qu'il connaissait ou ne pouvait ignorer lorsqu'il les a acheté.
14.3 Les Produits de collection et/ou d'occasion vendus par DLFAP sont impropres à la consommation et à l'application sur la peau ou à toute autre utilisation normale. Il s'agit de Produits destinés à être conservés et exposés en l'état dans le cadre d'une collection.

15. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE - DROITS DES TIERS

15.1 Les droits de propriété et copyrights sur tous logos, noms commerciaux, enseignes, marques, de DLFAP, notamment figurant sur le Site Web de DLFAP et sur tous documents et information communiqués au Client par DLFAP, demeurent la propriété exclusive du DLFAP, et sauf accord contraire de DLFAP, le Client s'interdit d'y apposer ses noms commerciaux ou marques.
15.2 DLFAP conserve en outre, à titre exclusif, tous les droits de propriété, y compris tous les droits de propriété intellectuelle et le savoir-faire (ci-après les « **Droits de Propriété Intellectuelle** ») relatifs à ses savoir-faire ainsi qu'à tous les documents et à toutes informations et connaissances techniques et/ou scientifiques, sous quelque forme qu'elles soient, quels qu'en soient la nature et le support, afférentes à ses Produits et Services, y compris aux formules développées et créées par DLFAP (ci-après les « **Connaissances** »). La commande et la livraison ou fourniture des Produits et Services n'emportent aucune cession ou licence des Connaissances ou des Droits de Propriété Intellectuelle de DLFAP au profit du Client. En conséquence, le Client ne pourra en aucun cas utiliser ou exploiter les Connaissances et/ou les Droits de Propriété Intellectuelle de DLFAP, à des fins commerciales ou autres, ni déposer ou revendiquer des droits (notamment de propriété intellectuelle) concernant les Produits, Services et/ou les Connaissances et/ou les Droits de Propriété Intellectuelle de DLFAP. En particulier, le Client s'engage à ne pas chercher, par ingénierie inverse, par désassemblage ou par toutes autres analyses, à connaître la méthodologie, la composition, la formulation, les procédés ou toutes autres informations relatives à la fabrication ou la production des formules et des Produits et Services de DLFAP.

15.2 Le Client s'engage à respecter les Informations et tous les droits de propriété intellectuelle de DLFAP. Toutes utilisations des noms commerciaux, noms de domaine, marques (protégées ou non) et/ou logo(s) de DLFAP pour des annonces et affichages et toute utilisation du nom et/ou logo du Client dans les locaux de DLFAP doivent faire l'objet d'une autorisation écrite préalable de la part du DLFAP.
15.3 Le Client s'interdit de reproduire, exploiter, ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement, des éléments du Site Web de DLFAP, quels que soient leur forme (et notamment photos, vidéos, logos, visuels ou texte, marques, logos, noms commerciaux).

16. PROTECTIONS DES DONNÉES PERSONNELLES

16.1 Données du Client : Le Client est informé que la collecte de certaines de ses données à caractère personnel est nécessaire à la prise des réservations ainsi qu'à la bonne exécution des Prestations commandées au DLFAP. Ces données sont collectées uniquement dans le cadre des relations entre le Client et DLFAP pour les besoins de la prise des réservations et de la bonne exécution des Prestations. Elles sont réservées à l'usage exclusif du DLFAP, et le cas échéant de ses sous-traitants ou prestataires intervenants concernés. En cas de procédure contentieuse, elles pourront être portées à la connaissance de l'institution judiciaire et des parties en cause. Le responsable de traitement au sein du DLFAP est joignable à l'adresse email (contact@delaformuleauparfum.com) ou par courrier à l'adresse du DLFAP figurant ci-dessous. En cas de refus par le Client de se soumettre au recueil de ses données personnelles, DLFAP étant dans l'impossibilité de traiter la réservation et/ou la commande, et ne pourra pas enregistrer de réservation, sans que cela ne puisse constituer un refus de vente sans base légale. De ce fait, DLFAP sera dégagé de toute responsabilité en la matière.
A moins que le Client ne donne son accord exprès, ses données à caractère personnel ne seront pas utilisées par DLFAP à d'autres fins que celles visées dans la présente clause. Sauf accord contraire, DLFAP conservera les données personnelles recueillies pendant un délai maximum de 5 ans à compter de la fin des Prestations.
Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition au traitement et du droit à la portabilité de ses données à caractère personnel recueillies par DLFAP. Ce droit, dès lors qu'il ne s'oppose pas à la finalité du traitement, peut être exercé en adressant une demande par courrier ou e-mail au responsable de traitement dont les coordonnées sont indiquées dans les présentes. Le délai de réponse du DLFAP est d'un mois maximum. Le refus doit être motivé et en cas de refus le Client peut saisir la CNIL (3 place de Fontenoy, 75334 PARIS) ou saisir une autorité judiciaire.
16.2 Données fournies par le Client : Dans l'hypothèse où DLFAP devait traiter des données personnelles des invités ou Bénéficiaires du Client fournies par le Client, ce dernier garantit au DLFAP qu'il veillera au respect des dispositions légales et réglementaires applicables à la collecte et au traitement de données personnelles.
16.3 Données du DLFAP : Dans l'hypothèse où un Client professionnel aurait directement ou indirectement accès aux données personnelles des personnels du DLFAP, le Client professionnel s'engage à respecter l'ensemble des dispositions du "RGPD" (Règlement Européen n°2016/679 dit Règlement Général sur la Protection des Données personnelles),

17. LOI APPLICABLE - RÈGLEMENT DES LITIGES

17.1 Les présentes CGV et tout devis ou contrat entre DLFAP et le Client sont exclusivement soumis à la loi française.
17.2 Tout litige relatif aux réservations, annulations et/ou à la vente de Produits, Prestations ou à la fourniture de ces Produits et Prestations par DLFAP au Client ou à ses Bénéficiaires ou concernant les relations entre les parties, même en cas de recours en garantie ou de pluralité de défendeurs, sera de la compétence exclusive des Tribunaux de Nancy (France).

18. DISPOSITIONS FINALES

18.1 Le non-exercice de tout ou partie d'un quelconque de ses droits par DLFAP ou le Client n'est en aucun cas constitutif d'un abandon ou d'un renoncement à ce droit par la partie concernée.
18.2 S'il apparaît que certaines dispositions des présentes CGV sont nulles, inapplicables ou contraires à la loi en tout ou en partie, ou ne peuvent être appliquées pour quelque raison que ce soit, les autres dispositions des présentes CGV demeureront inchangées et continueront à s'appliquer aux parties.
18.3 Sauf preuve contraire apportée par le Client, le Client reconnaît expressément que les données enregistrées par les systèmes d'information, et notamment d'enregistrement automatique de DLFAP, et notamment du Site Web opéré par DLFAP ou tout prestataire de DLFAP, sont considérés comme faisant foi et comme étant opposables au Client, notamment s'agissant de la nature, du contenu et de la date de la commande, ou des opérations effectuées sur le Site Web.
18.4 Résolution. En cas d'inexécution suffisamment grave de l'une quelconque des obligations découlant des présentes CGV ou du contrat incombant à l'autre Partie, la partie victime de la défaillance pourra notifier par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à la partie défaillante, la résolution fautive du contrat, 30 jours après la réception d'une mise en demeure de s'exécuter restée infructueuse, et ce en application des dispositions des articles 1224 et suivants du Code civil.
18.5 Rédaction : les présentes CGV ont été rédigées avec l'aide et l'assistance du Cabinet TELLUS AVOCATS Selarl.

19. COORDONNÉES DÉTAILLÉES DE DLFAP

DLFAP est joignable par téléphone au +33 03 65 67 81 59 ou par courrier à l'adresse suivante :

DE LA FORMULE AU PARFUM
1 bis rue Gustave Simon
54000 Nancy - France

DLFAP est aussi joignable par E-mail à l'adresse de contact suivante : contact@delaformuleauparfum.com
Enfin, le Site Web de DLFAP figure à l'adresse suivante : https://delaformuleauparfum.com/

CHAPITRE II – DISPOSITIONS APPLICABLES UNIQUEMENT AUX CLIENTS PARTICULIERS / CONSOMMATEURS

20. CHAMP D'APPLICATION DU CHAPITRE II

20.1 Les dispositions du Chapitre II de ces CGV bénéficient uniquement aux Clients consommateurs (particuliers et non professionnel). Elles ne s'appliquent pas aux Clients professionnels.
20.2 Les dispositions du Chapitre II de ces CGV prévalent sur les dispositions du Chapitre I qui pourraient leur être moins favorables.
20.3 Les présentes CGV sont mises à la disposition du Client non-professionnel dans les conditions prévues à l'article L.134-1 du Code de la consommation. Elles sont notamment annexées à tout devis ou offre de Prestation et figurent sur le Site Web de DLFAP.
20.4 Toute disposition législative ou réglementaire applicable en France et qui devait être plus favorable au Client non-professionnel prévaudra sur ces CGV.

21. DROIT DE RÉTRACTATION DES CLIENTS CONSOMMATEURS ET NON-PROFESSIONNELS

21.1 Les Clients non-professionnels bénéficient d'un droit de rétraction conformément à l'article L.221-18 du code de la consommation, pour les achats à distance de Produits et de cartes cadeaux (par téléphone ou via le Site Web de DLFAP), sans avoir à motiver leur décision, **à condition que la vente ait bien lieu sous forme de vente à distance, hors du Musée ou de tout établissement de DLFAP.** Pour ce qui est des cartes cadeaux portant sur des ateliers, la faculté de rétractation du client restera valable pour autant que l'atelier concerné par la carte cadeaux n'ait pas encore été réservée à une date fixe par l'utilisateur de la carte cadeaux.
21.2 Afin d'exercer son droit de rétractation, un formulaire type de rétractation est mis à disposition du Client consommateur en Annexe 1 aux présentes CGV ainsi que sur le Site Web de DLFAP (formulaire de rétractation en ligne).
21.3 Ce droit à rétraction ne peut s'exercer que dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception des Produits ou 14 à compter de la date de commande pour les Cartes Cadeaux. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le Client transmette par écrit au Vendeur avant l'expiration du délai de rétractation sa demande relative à l'exercice de son droit de rétractation.
21.4 Ce droit de rétractation du Client ne pourra pas s'exercer si les Produits livrés ont été :

- personnalisés à la demande du Client, selon ses demandes spécifiques, ou
- ouverts par le Client (s'agissant des Produits tels que des parfums, crèmes, produits cosmétiques, bougies) ou
- modifiés, endommagés ou abimés par le Client.

De même, conformément à l'article L. 221-28, 12° du code de la consommation, ce droit de rétractation du Client ne pourra pas s'exercer aux prestations de type atelier de création de parfum, événementiel / privatisation du Musée, conférences ou visites guidées, ces activités de loisirs nécessitant toutes la fixation d'une date fixe convenue avec DLFAP.
21.5 Si le Client décide d'exercer son droit de rétractation, il devra renvoyer le Produit à DLFAP, emballé dans son emballage d'origine, en état d'origine (état neuf), au plus tard dans les 5 jours calendaires suivant la date à laquelle le Client aura notifié à DLFAP son exercice de sa faculté de rétractation. Le Client consommateur ne supporte que les coûts directs de renvoi des Produits s'il y en a. Les Produits retournés voyagent aux frais et risques du Client. Les Produits qui ne seront pas renvoyés emballés dans leur emballage d'origine ou qui seront retournés en mauvais état ou dans un état impropre à leur commercialisation pourront être refusés par DLFAP et pourront être renvoyés au Client : dans ce cas, le remboursement du Produit ne pourra intervenir et le Client perdra sa faculté de rétractation.
Compte tenu de la valeur importante de certains Produits, il est conseillé au Client d'assurer les Produits lors de leur retour à destination du Vendeur, étant donné que le Client assume leur garde et leurs risques jusqu'à réception par DLFAP.
21.6 S'agissant des achats de Prestation à distance, cette faculté de rétractation ne pourra être exercée par le Client que si les Prestations n'ont pas déjà eu lieu dans le délai de rétractation de 14 jours. En effet, les Prestations exécutées (en partie ou en totalité) avant la fin du délai de rétractation, avec l'accord préalable exprès du Client consommateur, qui a également reconnu qu'il perdrait son droit de rétractation une fois le contrat exécuté, ne bénéficient plus d'un droit de rétractation.
21.7 Remboursement des Produits par le Vendeur dans le cadre de la rétractation
Tout Produit retourné par le Client en méconnaissance des mentions figurant aux paragraphes précédents pourra être refusé par DLFAP. Il pourra par conséquent ne pas faire l'objet d'un remboursement (complet ou partiel) ou donnera lieu à une demande indemnitaire de paiement de la part De DLFAP, en fonction de l'état du Produit renvoyé au moment de sa réception par DLFAP.
En cas d'exercice de son droit de rétractation par le Client, DLFAP peut différer le remboursement du Client jusqu'à ce que les Produits réexpédiés par le Client aient été réceptionnés par DLFAP.
En cas d'exercice de son droit de rétractation par le Client et accepté par le Vendeur, ce dernier remboursera tous les paiements reçus (à l'exception des frais de douane et taxes d'importation ou autres frais supplémentaire découlant du choix d'expédition choisi par le Client autre que le mode le moins coûteux d'expédition proposé) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où DLFAP a réceptionné les Produits réexpédiés par le Client. La société DLFAP procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale.

22. RÉCLAMATIONS & MÉDIATION

22.1 Le cas échéant, le Client non-professionnel peut présenter toute réclamation en contactant le Vendeur au moyen des coordonnées figurant dans l'article 19 ci-dessus ou via le formulaire de contact du Site Web. En l'absence d'accord amiable entre les parties, ou en l'absence de réponse dans un délai de deux mois, et conformément aux dispositions de l'art. L.616-1 du Code de la consommation, le

Client non-professionnel peut recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues par le titre Ier du livre VI du code de la consommation. Ce médiateur tentera en toute indépendance de rapprocher les parties en vue d'obtenir une solution amiable.
22.2 Le nom et les coordonnées du médiateur compétent pour les Prestations du DLFAP sont les suivantes :

……
……
……..

22.3 Il est précisé que la Commission européenne a mis en place une plateforme de résolution des litiges destinée à recueillir les éventuelles réclamations de consommateurs faisant suite à un achat en ligne afin de les transmettre ensuite aux médiateurs nationaux compétents. Cette plateforme est accessible sous le lien suivant http://ec.europa.eu/consumers/odr/

23. RAPPEL des GARANTIES LÉGALES DISPONIBLES POUR LES CLIENTS CONSOMMATEURS

23.1 Il est rappelé que le Client non-professionnel :
- dispose d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance des Produits pour agir
- peut choisir entre le remplacement et la réparation du produit apparemment défectueux sous réserve des conditions prévues par les dispositions susmentionnées
- est dispensé d'apporter la preuve de l'existence du défaut de conformité durant les 24 mois suivant la délivrance du produit (sauf biens d'occasion).
23.2 La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de l'éventuelle garantie commerciale consentie par ailleurs par DLFAP au Client.
23.3 Le Client non-professionnel peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil ; 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.

23.4 En cas de revente d'occasion du Produit, plus aucune garantie du Vendeur ne sera applicable au-delà d'un délai de 6 mois à compter de la date de livraison du Produit au Client initial.
23.5 Les dispositions de cet article n'empêchent pas le Client de bénéficier du droit de rétractation prévu à l'Article 7 de ces CGV.
23.6 Le Client ne pourra contester la conformité du Produit en invoquant un défaut qu'il connaissait ou ne pouvait ignorer lorsqu'il a contracté. Il est donc demandé au Client de bien consulter les fiches Produits pour la description de l'ensemble des Produits

24. INFORMATION DES CLIENTS NON-PROFESSIONNELS ET CONSOMMATEURS

Aux fins d'information complète et transparente de ses Clients non-professionnels, certaines dispositions du code civil et du code de la consommation sont rappelées et reproduites ci-après par le Vendeur :

Article 1641 du Code civil *: Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.*

Article 1642 du Code civil *: Le vendeur n'est pas tenu des vices apparents et dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même.*

Article 1643 du Code civil : *Il est tenu des vices cachés, quand même il ne les aurait pas connus, à moins que, dans ce cas, il n'ait stipulé qu'il ne sera obligé à aucune garantie.*

Article 1644 du Code civil *: Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix.*

Article 1646 du Code civil *: Si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix, et à rembourser à l'acquéreur les frais occasionnés par la vente.*

Article 1647 du Code civil : *Si la chose qui avait des vices a péri par suite de sa mauvaise qualité, la perte est pour le vendeur, qui sera tenu envers l'acheteur à la restitution du prix et aux autres dédommagements expliqués dans les deux articles précédents. Mais la perte arrivée par cas fortuit sera pour le compte de l'acheteur.*

Article 1648 al. 1 du Code civil *: L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.*

Article L. 217-3 du Code de la consommation *: Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5.*

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.
Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage, ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.
Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité.

***Article L. 217-4 du Code de la consommation** : Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :*
1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;
2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;
3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;
4° Il est mis à jour conformément au contrat.

***Article L. 217-7 al. 1 du Code de la consommation**: Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.*

Version du 9 septembre 2026

ANNEXE 1

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat et/ou de la réservation)

A l'attention de :

DE LA FORMULE AU PARFUM
1 bis rue Gustave Simon
54000 Nancy
France

Par LRAR

Madame, Monsieur,

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la ou les réservations des prestations et services décrits ci-dessous :

Carte cadeaux ou

Produits suivants : …..

A compléter avec la description des Produits et/ou Services commandés

Ces Produits et/ou Services vous ont été commandés le : A compléter avec la date de signature du formulaire de réservation ou du contrat comportant la réservation

Nom du client / consommateur : A compléter

Adresse du client / consommateur : A compléter

Signature du client / consommateur : A compléter

Date : A compléter