

Vous êtes ou vous voulez devenir client de Neolabo pour une ou plusieurs des marques sélectives représentées par Neolabo et donc devenir Détaillant Agrée ?

Vous voulez en tant que Détaillant Agrée pouvoir utiliser les moyens mis à disposition par Neolabo sur son site Web ?

Vous voudrez trouver ci-après pour cela les principes et conditions de base à souscrire par acceptation ('acceptance button'). Après acceptation par vous vous recevrez un numéro de code vous permettant d'utiliser activement notre site Web (pour acheter en ligne, télécharger des images, documents et textes promotionnels...)

### **Principes et conditions pour l'achat de produits de marques sélectives auprès de Neolabo**

**1. L'accès au réseau de distribution sélectif** de la/les marque(s) sélective(s) choisie(s) par vous dans le Belux est soumis au respect constant des conditions et critères qualitatifs cumulatifs suivants pour devenir Détaillant Agrée:

- avoir un institut ou établissement professionnel (institut de soins de beauté, ongleserie ...)
- être commerçant indépendant ayant rempli toutes obligations fiscales ou de sécurité sociale relatif aux indépendants
- avoir un diplôme officiel (diplôme d'esthéticien(ne), de technicienne/styliste d'ongles ....) et/ou ne travailler qu'avec du personnel qualifié ayant un tel diplôme
- suivre le protocole pour l'apport des soins (voir Livre de Formation que vous pouvez trouver sur et télécharger de notre site Web)
- ne pas pratiquer des bradages de prix sur les produits de marques vendues par Neolabo - ne jamais nuire à l'image de marque de Neolabo ou des marques vendues par Neolabo
- à peine d'indemnité forfaitaire importante par vente interdite constatée et au risque de perdre le statut de Détaillant Agrée, ne jamais vendre de produits à des consommateurs sans avoir donné l'information ou le conseil approprié et ne jamais vendre de produits à des revendeurs qui ne sont pas Détaillants Agrées. Conserver pendant un an un double de toutes factures relatives à de reventes et les garder à la disposition de Neolabo qui pourra les contrôler ou en réclamer copie en cas de présomption ou d'indices de reventes hors réseau,
- avoir une gestion de stock saine (first in, first out) dans un endroit sec et à la bonne température pour une conservation optimale des produits, ne pas vendre de produits/emballages périmés ou abimés
- respecter constamment toutes lois et réglementations applicables (en particulier celles relatives aux pratiques du marché et à celles relative à la protection des consommateurs, celles sur la protection de la vie privée)
- si des articles issus de laboratoires sont vendus, veiller à et garantir que ces produits sont en conformité aux règles relatives à la cosméto-vigilance ainsi qu'aux dispositions de la directive européenne cosmétiques et ses amendements)

**2. L'accès à notre base de données via** notre site Web pour les marques sélectives est réservée explicitement aux Détaillants Agrées répondant aux conditions et critères énumérés sous le point 1 et est soumis à l'acceptation préalable et inconditionnelle de

- notre disclaimer (voir notre site Web [www.neolabo.be](http://www.neolabo.be))
- nos conditions générales de vente (voir notre site Web)
- les directives générales pour respecter les droits d'auteur et tous autres droits de propriété intellectuelle des marques distribuées par Neolabo (à voir par marque sur notre site Web)
- l'acceptation et le respect des conditions prévues au Code de la marque sélective en question, si un tel Code existe vous les trouverez par marque sélective également sur notre site.

**3. L'utilisation de données** mises à disposition des Détaillants Agrées par Neolabo est à peine d'indemnité forfaitaire importante par infraction constatée et au risque de perdre le statut de Détaillant Agrée soumise au respect stricte des règles générales et spécifiques d'utilisation suivantes:

- le matériel mis à disposition doit toujours être utilisé conformément aux stipulations du Code de la marque que vous trouvez sur notre site Web. En particulier, aucune modification aux photos ou logos n'est autorisée,
- si vous utilisez du matériel visuel, la mention de la source et/ou le logo est obligatoire,
- si vous utilisez le matériel sur internet, le nom du domaine ne peut en aucun cas contenir le nom de la marque (ni en entier, ni en partie), de la gamme de produits ou des produits spécifiques. Le nom du domaine utilisé doit être communiqué à Neolabo avant toute utilisation,
- le nom de la ou des marque(s) (ni en entier, ni en partie), de la gamme de produits ou de produits spécifiques ne peut en aucun cas apparaître dans Votre nom social ou commercial,
- Neolabo se réserve le droit d'exiger à tout moment l'enlèvement de photos, textes ou informations du site internet utilisé par vous, ainsi que leur adaptation ou leur remplacement par des versions plus récentes; en quel cas vous vous engagez à ce faire endéans les 24 heures de la demande expresse faite par Neolabo.

A part des informations et du matériel visuel au sujet des marques et produits distribués par nous, vous pouvez aussi trouver et télécharger via notre site e-commerce des documents pour vos fins commerciales comme la liste des prix consommateurs, le beautypass, la carte des rendez-vous beauté, le chèque-cadeau, la carte de fidélité, la liste des prix (d'achat), le menu des soins, ainsi que les fiches techniques des produits et des soins, les documents A4 avec des actions promotionnelles consommateurs pour mettre sur Votre comptoir. Neolabo ne peut en aucun cas être responsable pour les documents, logos, photos, texts etc. qu'elle a elle-même obtenu du fabricant des produits afin d'être utilisé à des fins commerciales

En outre, vous trouverez sur notre site Web également sous 'professionnels' nos pages publicitaires et les références des articles rédactionnels parus dans la presse concernant les marques représentées par nous ainsi que les newsletters avec lesancements, que vous pouvez télécharger et réexpédier vers votre client par e-mail.

Vous êtes personnellement responsable de l'utilisation de tout texte, mention, document, information utilisé pour la commercialisation ou la vente des produits ou mentionné par vous sur Votre site internet ainsi que de la façon dont vous utilisez sur Votre site internet ou dans Vos publicités les données, logos et informations procurés ou mises à disposition par Neolabo. Ainsi devez-vous personnellement et constamment respecter les droits de propriété intellectuelle et industrielle de tiers ainsi que le droit à l'image de tiers et assurer la fiabilité de ce contenu en particulier compte tenu de la nature spécifique des produits. Ainsi aussi vous devez garantir Neolabo contre d'éventuelles réclamations, actions ou procédures relatives aux actions promotionnelles, publicitaires ou commerciales faites par vous.

A ce sujet nous attirons votre attention sur le fait que les droits obtenus du mannequin posant pour les marques sélectives sont toujours temporaires et que, par conséquent, vous devez une fois leur durée venue à échéance arrêter immédiatement toute utilisation de visuels (PLV, brochures, presse, communication, merchandising etc...) relatifs à ce mannequin. Aucun visuel ne peut alors encore apparaître sur le net, sur les vitrines, dans les espaces de vente, les comptoirs, les cabines ...etc. Nous Vous en avertirons en dû temps. Vous comprendrez que toute utilisation illégale de ces visuels et de l'image du mannequin entraînera la redevabilité d'indemnités importantes pour lesquelles vous seriez seul responsable et contre lesquels vous devez d'ailleurs garantir Neolabo au cas où des tiers s'adresseraient pour cela à Neolabo.

Neolabo demeure néanmoins à votre service pour vous informer et vous faciliter le travail.

**4. La vente par vous des produits par le biais de l'e-commerce (commerce électronique)** doit en outre de tous critères et conditions liés au statut de Détaillant Agréé à tout instant répondre aux conditions cumulatives suivantes qui servent à sauvegarder et garantir le caractère ferme et fermé propre à un réseau de distribution sélective afin de protéger l'image de marque et la visibilité des produits de marque en question et la philosophie de vente du fabricant dans laquelle traitement personnalisé et service avant-, pendant et après- vente procuré par des personnes professionnelles, appliquées et qualifiées demeure un souci central et constant:

- pour les marques sélectives de soins de beauté :
  - avoir au moins un point de vente physique avec plusieurs cabines d'esthétique avec une superficie pour espace cabine d'au moins 20 m<sup>2</sup> dans lequel la promotion adéquate des produits de la marque peut être suffisamment assurée et
  - acheter suffisamment de produits représentatifs de la gamme de produits de la marque sélective par an par le biais du point de vente physique afin de garantir un service et un conseil direct et

complet concernant les caractéristiques, les avantages et l'utilisation optimale des produits grâce à un contact personnel avec le client

- obtenir la permission préalable de Neolabo avant d'ouvrir de tels sites et tenir Neolabo informé de près et par écrit d'éventuels changements apportés aux sites en question faisant mention des marques vendues par Neolabo (e.a. donner les noms de domaines utilisés)
- utiliser un nom de domaine qui ne porte pas préjudice à Neolabo ou aux autres Détaillants Agréés ni comporter tout ou partie du nom de la marque/des marques représenté(es) et distribué(es) par Neolabo
- utiliser un site dans lequel est indiqué l'adresse du/des points de vente physique dans lesquels le consommateur pourra se rendre afin de bénéficier des soins professionnels en cabine et des conseils personnalisés est mentionnée et dans lequel une photo représentative du/des point(s) de vente physique(s) est reprise
- proposer un site internet (arborescence, design) respectant le prestige de la marque sélective/des marques sélectives en question et respecter le Code de la marque (y inclus les codes couleurs, la représentation du logo et la présentation des produits et soins par des images de qualité, philosophie et valeurs) et donnant une description de chacun des produits proposés à la vente en ligne. En aucun cas le site pourra-t-il créer des amalgames avec des produits dévalorisants. Les éventuelles autres marques proposées sur le site internet devront présenter un standing analogue à celui des produits et soins de la/des marques représenté(es) et distribué(es) par Neolabo. Le site internet devra présenter un espace spécifiquement dédié aux produits et soins de la/des marque(s) sélective(s) distribuée(s) par Neolabo avec une qualité technique, graphique et esthétique correspondant à l'état le plus avancé de la technique et conforme à la charte graphique de chaque marque(s) sélective(s) en question
- aucun message, aucune vente, aucune mention repris dans le site internet ne peut porter préjudice à la valeur, le standing, l'image de marque et la philosophie de Neolabo et des marques distribuées par elle et le site ne pourra mentionner des messages tapageurs, clignotants ou lumineux ou tout autre moyen susceptible de dévaloriser l'image haut de gamme de la/des marque(s) sélective(s) distribuée(s) par Neolabo. Toute publicité projetée par le Détaillant Agréé mentionnant les produits et/ou soins distribués par Neolabo devra être soumise à l'accord préalable de Neolabo afin de vérifier que l'image de la marque de la/des marque(s) sélective(s) distribuée(s) par Neolabo soit respectée. Sont notamment interdits : l'utilisation de la marque, des produits et/ou soins desdites marques sélectives à des fins promotionnelles non autorisées et notamment comme marque d'appel ou de prix d'appel (consistant à attirer les consommateurs par des promotions sur les produits alors qu'ils ne sont pas disponibles en quantités suffisantes en stocks et orienter le consommateur vers des produits substituables), toute utilisation des mots « discount », « prix barré », « prix cassé », « remise x% », toute utilisation de la couleur fluorescente annonçant une promotion.
- utiliser un site sur lequel un assortiment suffisant et représentatif des produits de la/des marque(s) sélective(s) distribuée(s) par Neolabo sont présentés et mis en vente avec une mise à jour régulière avec les nouvelles références et les références retirées de la gamme ainsi qu'une mise en avant des nouveautés. Les marques et produits proposées en ligne doivent être d'actualité (= figurer au catalogue actuel de Neolabo)
- utiliser un site sur lequel des photos actualisées et qualitatives haute définition dans le respect de l'image de chaque marque sélective et avec un descriptif complet des actifs, des propriétés et bénéfiques pour le consommateur et avec des informations techniques et marketing relatives aux produits et/ou soins conformes à celles communiquées par le fabricant ou par Neolabo dans ses documents de communication proposés au grand public (brochures, site internet...).
- respect constant des législations applicables telles que mais non limité à loi sur les pratiques de marché, loi relative à la protection de la concurrence, loi relative à la protection de la vie privée, loi relative au commerce électronique. Le Détaillant Agréé est seul responsable du respect de la réglementation en vigueur notamment pour ce qui concerne la vente sur internet et la protection des données personnelles.
- compte tenu de la nature spécifique des produits, le client doit toujours être en mesure d'obtenir une information et un conseil complet et précis sur les caractéristiques des produits commandés et les conditions d'utilisation. Pour cela les ventes par e-commerce ne pourront être faites que pour des consommateurs avertis et conseillés qui ont déjà reçu l'information et le conseil nécessaire dans le point de vente et à condition d'avoir un système interactif permettant l'accès en ligne à une démonstration et un conseil permanent (7 jours sur 7) approprié relatif au(x) produit(s) commandé(s). Le conseil permanent et interactif peut se faire par e-mail ou par téléphone mais doit être fait par un professionnel présentant les qualifications professionnelles requises pour le statut de Détaillant Agréé. Les délais de réponses ne pourront jamais excéder les six heures maximum (délai porté à quinze heures maximum si la demande du consommateur est intervenue en dehors des heures et jours ouvrables)

- prévoir toujours un mode/des modes de paiements sécurisé(s) et assurer des conditions d'expédition valorisante (emballage de qualité permettant de livrer les produits en parfait état, échantillons et brochure dans la limite des stocks disponibles).
- prévoir un remboursement des frais en cas de renvoi des produits par le client
- fournir sur simple demande de Neolabo les informations relatives à la quantité de produits vendus (par référence) par internet ainsi que la localisation géographique des acheteurs afin de permettre à Neolabo d'optimiser pour le consommateur l'offre de produits et soins des marques sélectives distribuées. Le Détaillant Agrée s'engage à informer Neolabo, dans les plus brefs délais, de toute remarque effectuée par un internaute et portant sur la ou une des marque(s) sélective(s), les produits et/ou soins distribués par Neolabo, leurs modalités de fabrication ou de commercialisation dans la mesure où ces remarques peuvent être de nature à améliorer la qualité des produits et/ou soins ou le service rendu au consommateur.

Tout manquement du Détaillant Agrée à l'une quelconque des présentes conditions notifié par Neolabo par lettre recommandée avec accusé de réception et qui n'est pas remédié endéans les 15 jours, a pour conséquence que le Détaillant Agrée doit cesser immédiatement l'usage de la marque, la présentation et la vente des produits et/ou soins sur le site internet du Détaillant Agrée.

Vous avez encore des questions ? N'hésitez surtout pas à nous contacter au +32 9 364 51 10 ou via [info@neolabo.be](mailto:info@neolabo.be).

L'équipe Neolabo