

FAQ

Afin de vous accompagner le plus efficacement possible lors de votre commande sur shop osMoz, nous avons rassemblé les réponses aux questions les plus fréquemment posées :

LES COFFRETS & LEUR CONTENU

1. Quel est le but des coffrets ?

Ce sont des coffrets de découverte olfactive destinés au grand public comme aux professionnels.

Grâce à l'entraînement de votre odorat et de votre mémoire olfactive, la collection « *Les coulisses du parfum* » vous initie au plaisir de sentir les grands accords et les matières premières qui font la parfumerie fine d'aujourd'hui.

L'objectif des coffrets n'est pas de mélanger les essences ou de les appliquer sur la peau comme un parfum. La seule utilisation possible du coffret est une utilisation olfactive.

2. Que contiennent les flacons ?

Les flacons des coffrets de la collection « Les coulisses du parfum » contiennent des substances olfactives diluées à différentes concentrations dans le citrate d'éthyle. Les substances olfactives sont soit des matières premières naturelles, soit des compositions réalisées par des parfumeurs.

3. Les flacons contiennent-ils de l'alcool ?

Non, les essences ne sont pas diluées dans l'alcool mais dans le citrate d'éthyle, un solvant huileux et moins volatile que l'alcool. De par sa nature chimique, le citrate d'éthyle n'est pas inflammable.

4. Pourquoi certains produits contenus dans les flacons sont transparents et d'autres colorés ?

Les matières premières naturelles sont colorées. Leur couleur peut évoluer dans le temps.

La couleur des essences contenues dans les flacons est dépendante de la concentration de la matière première naturelle présente en solution et de son origine. La variabilité et la diversité des matières premières naturelles expliquent ce phénomène de variabilité de coloration.

Les compositions « chimiques » quant à elle sont généralement transparentes.

5. Pourquoi y a-t-il un dépôt au fond de certains flacons ?

Les matières premières naturelles peuvent générer un dépôt, tout comme, par exemple, le vin ou l'huile d'olive. C'est un signe de qualité.

6. Peut-on mélanger le contenu des flacons entre eux ?

Ce n'est pas un coffret de création parfum. Il n'est donc pas recommandé de mélanger le contenu des flacons. Une fois le contenu des flacons mélangé, toutes les odeurs seront alors mélangées et vous ne pourrez plus utiliser votre coffret.

7. Puis-je porter les odeurs contenues dans les flacons ?

Non, les odeurs contenues dans les flacons ne sont destinées qu'à un usage olfactif.

8. Comment différencier les flacons des différents coffrets ?

Les flacons des différents coffrets sont identifiables par leurs étiquettes faciales numérotées. Des points grisés sont imprimés sur les pattes de ces étiquettes. Le nombre de points correspond au volume concerné : 1 point = volume 1 ; 2 points = volume 2, etc.

De plus, la lettre présente sur les étiquettes d'identification du lot, collées sur le fond de chaque flacon, indique que la lettre A correspond au coffret Accords mythiques, la lettre B au coffret Fleurs originelles, C au coffret des Bois et résines légendaires, etc.

Voir également « Les conditions d'utilisations », pour plus d'information sur les coffrets, leur contenu et leur utilisation...

VOTRE PROFIL

1. Comment s'enregistrer sur Shop.osMoz.com ?

Si vous n'êtes pas encore inscrit en tant que client sur shop.osMoz.fr, nous vous invitons à vous connecter à Shop.osMoz.com puis à cliquer sur "*S'inscrire*" (en bas de page).

2. J'ai oublié mon mot de passe. Comment le récupérer ?

Si vous êtes déjà enregistré sur Shop.osMoz.com, il vous sera envoyé en vous rendant sur la rubrique « *Se connecter* ».

Cliquer sur « *Vous avez oublié votre Mot de Passe* » afin qu'une page d'identification apparaisse. Après avoir renseigné votre email, vous recevrez votre mot de passe dans les 10 minutes. Si l'email contenant le rappel de votre mot de passe n'apparaît pas dans votre boîte de réception, il peut se trouver dans le dossier « *courrier indésirable* » ou « *spam* » de votre messagerie.

3. Comment modifier mes données personnelles ?

Après votre inscription, vous pouvez modifier toutes vos données personnelles (votre email, votre adresse, votre mot de passe...), en vous rendant dans la rubrique « *Se connecter* ». Une fois identifié, rendez vous sur « *Modifiez ou mettez à jour vos informations* ». Vous avez alors la possibilité d'effectuer les changements souhaités.

4. Mes données personnelles sont-elles confidentielles ?

Toutes les informations personnelles communiquées lors de votre inscription sur Shop.osMoz.com, sont confidentielles et sont destinées à être utilisées exclusivement par notre service interne, dans le cadre d'une commande et du service clientèle. Elles ne sont donc jamais divulguées à des tiers ([Protection des données](#)).

Conformément aux articles 38 à 40 de la Loi 78-17 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression des données vous concernant. Pour exercer celui-ci, veuillez nous contacter, selon les modalités mentionnées dans la rubrique "[Mentions légales](#)" de la boutique Shop.osMoz.com

5. Est-ce que je peux m'identifier avec les même login et mot de passe que sur le site www.osMoz.com ?

Le site www.osMoz.com est un site différent de la boutique en ligne Shop.osMoz.com www.osMoz.com est un site thématique sur le parfum, sur lequel les amoureux du parfum - internautes et professionnels - partagent leur passion des fragrances. C'est un site sans activité commerciale. Et pour cette raison, nous ne pouvons pas avoir une base de données commune entre les 2 sites.

Par conséquent, même si vous êtes membre osMoz mais que vous n'êtes pas encore inscrit en tant que client sur shop.osMoz.fr, nous vous invitons à vous connecter à Shop.osMoz.com puis à cliquer sur "*S'inscrire*" (en bas de page). Si vous êtes déjà enregistré sur la boutique shop osMoz, vous pouvez alors cliquer sur la rubrique « *Se connecter* » et entrer vos identifiants, valables uniquement sur Shop.osMoz.com

Je rencontre des problèmes lors de l'inscription sur la boutique shop osMoz, entre autre lorsque je veux entrer mon n° de téléphone. Comment faire ?

Les champs marqués d'une * sont obligatoires. Tout défaut de remplissage des champs obligatoires entraînera l'annulation de l'envoi du formulaire d'inscription.

Lors de l'entrée du n° de téléphone dans votre formulaire d'inscription, écrire seulement les chiffres sans espaces ni caractères spécifiques (* < > / - +, etc.)

COMMANDE

1. Quel est le processus pour passer une commande ?

Il vous suffit de vous connecter sur shop.osMoz.fr et d'entrer l'email avec lequel vous vous êtes inscrit, puis votre mot de passe, dans la rubrique « *Se connecter* » de la boutique shop osMoz. Vous pouvez alors commencer à sélectionner vos articles et finaliser votre commande en procédant au paiement.

Après avoir passé commande sur shop.osMoz.fr, vous recevrez un email de confirmation de vente, récapitulant :

- le n° de commande,
- le montant total de votre commande (TVA et frais de livraison compris, s'il y a lieu)
- le mode de paiement (Mercanet : paiement en ligne par carte de paiement ou de crédit, seul moyen de règlement),
- vos adresses de livraison et de facturation (modifiable via la rubrique « *Se connecter* » ou directement au moment de choisir le mode d'expédition),
- la ou les référence(s) de chaque produit acheté,
- le nombre d'articles,
- les commentaires que vous aimeriez nous laisser.

Enfin, dès que votre commande sera traitée, vous recevrez un email de notification détaillant à nouveau votre commande et vous indiquant que votre commande est expédiée de Shop.osMoz.com. Votre commande sera livrée à votre adresse de livraison, 48 à 72h plus tard. Un numéro de suivi est joint dans le corps de cet email afin de pouvoir suivre l'état d'expédition de votre commande.

2. Où consulter les conditions générales de vente ?

Elles sont accessibles dès votre connexion au site shop.osMoz.fr et consultables à tout moment de votre commande, dans la rubrique « [Conditions générales de vente](#) ».

Juste avant de valider votre commande, il vous est demandé de confirmer « *J'ai lu et j'accepte les [conditions générales de vente](#)* » en cliquant sur le lien pour lecture et en cochant la case prévue à cet effet pour acceptation.

PAIEMENT

1. Quel moyen de paiement puis-je utiliser ?

Seules les cartes de paiement et de crédit suivantes sont acceptées : Carte Bleue, Visa, Mastercard, American Express.

2. Le paiement est-il sécurisé ?

Le paiement passe par une interface bancaire de paiement, complète et sécurisée (BNP Paribas / Mercanet / Atos SIPS™). Nous faisons appel au système de paiement Mercanet/Atos SIPS™, largement utilisé en e-commerce. Nos prestataires et shop osMoz s'engagent à assurer une sécurité maximale lors de votre paiement en ligne.

Le système SIPS™, leader du paiement sécurisé, communique avec un serveur de paiement, qui prend le contrôle durant toute la phase de paiement : l'acheteur tape son numéro de Carte Bancaire sur une page de paiement Mercanet, qui parvient directement sur un serveur SIPS™

de la banque et qui contrôle la validité de la transaction et accepte ou refuse le paiement ; ensuite, le serveur SIPS™ prévient le commerçant du succès ou de l'échec de la transaction. Le service est asynchrone : la boutique est rappelée par le serveur de paiement via une requête http contenant les informations relatives à l'état du paiement. Le numéro de Carte Bancaire du client est seulement connu de la banque : il n'est donc pas transmis au commerçant.

Une fois votre paiement validé, vos données bancaires sont détruites : c'est la raison pour laquelle nous vous redemandons à chaque nouvelle commande votre numéro de carte de paiement.

Une page de paiement sécurisée est reconnue grâce aux pictogrammes du cadenas et la clé affiché(s) sur la page de votre navigateur, assurant un niveau de sécurisation de notre site et garantissant la confidentialité des informations envoyées. Ces pictogrammes garantissent que le paiement est sécurisé par cryptage S.S.L. (Secure Socket Layer) de manière à protéger le plus efficacement possible toutes les données liées aux moyens de paiement.

Bienvenue sur le serveur de paiement sécurisé
de BNP Paribas






FIRMENICH



Identifiant commerçant 057202025300017
Référence de la transaction 300
Montant de la transaction 42,96€



Les symboles    indiquent que votre transaction est sécurisée, vous pouvez remplir votre formulaire en toute confiance.

En cas d'utilisation frauduleuse de votre carte, il faut prévenir sans attendre votre banque ou l'établissement émetteur de votre carte.

**3. Que faire si un message d'alerte concernant la sécurité du paiement intervient ?
(exemple : message de redirection vers un site non sécurisé au moment de valider la saisie de votre n° de carte bancaire)**

Bienvenue sur le serveur de paiement sécurisé
de BNP Paribas






FIRMENICH



Identifiant commerçant 057202025300017
Référence de la transaction 300
Montant de la transaction 42,96 €



Les symboles    indiquent que votre transaction est sécurisée, vous pouvez remplir votre formulaire en toute confiance.

N° de carte : Expire fin : /

Vous avez complété correctement le formulaire, vous pouvez



Il s'agit en fait d'un message qui n'est envoyé ni par le serveur de shop osMoz, ni par le serveur du site de paiement sécurisé. C'est un message renvoyé par le propre navigateur de l'utilisateur.

Mais tant que l'internaute est sur la page hébergée par ATOS SIPS™, le paiement est bien sécurisé, peu importe le message envoyé par le navigateur.

4. Quand le montant de ma commande est-il débité de mon compte ?

Après saisie sur notre site sécurisé de :

- votre numéro de carte de paiement,
- de la date d'expiration,
- et du cryptogramme de votre carte (3 derniers chiffres se trouvant au dos de votre carte),

et après acceptation de votre banque, votre commande est validée.

Cependant, votre compte bancaire ne sera débité que 6 jours après.

5. Que se passe-t-il si ma banque refuse mon paiement ?

Les contrôles bancaires sont effectués automatiquement par notre interface bancaire. Il se peut que votre banque émette des réserves sur votre paiement si par exemple la date de validité de la carte est dépassée, si la provision de votre compte est insuffisante, si la carte a été désactivée pour vol ou perte, pour suspicion de fraude, etc.

Si l'un de ces cas se présente, votre commande s'annule automatiquement de votre compte. Nous vous conseillons de vérifier avec votre banque quelles sont leurs modalités d'acceptation

de paiement par Internet et voir dans quelle mesure vous pouvez passer une nouvelle commande.

LIVRAISON

1. Quel est le délai de réception de ma commande ?

La préparation de votre commande prend entre 1 à 3 jours. Votre colis vous est expédié et livré, dans un délai de 3 jours ouvrés après ce délai de préparation de la commande, par le biais de DHL.

Si vous êtes absent lors de la livraison, un avis de passage est déposé dans votre boîte aux lettres et une deuxième présentation du colis pourra avoir lieu le lendemain. Nous vous invitons alors à contacter l'antenne DHL, au numéro de téléphone inscrit sur l'avis de passage, pour convenir ensemble d'une date et d'un horaire de livraison. Vous pouvez également suivre les étapes de votre commande, après s'être identifié dans la rubrique « *Se connecter / Suivi de commande – tracking* ».

Vous avez aussi la possibilité de modifier votre adresse de livraison tant que votre commande n'est pas traitée. En d'autres termes, tant que vous n'avez pas reçu votre email de notification de traitement de commande par nos services.

2. Puis-je choisir ma date de livraison ?

Nous ne pouvons pas agir sur le délai de livraison imposé par notre transporteur. Par contre, si vous passer commande juste avant une absence prolongée, nous pouvons vous la livrer à une date ultérieure à votre convenance ou la livrer à une autre adresse de livraison. Il faut simplement le stipuler au moment où vous effectuer votre commande, au niveau de la page « *choix d'expédition* ».

Si vous souhaitez que votre commande soit livrée à un tiers de confiance et qu'aucune réserve n'a été émise lors de la réception par une tierce personne, nous ne serons pas en mesure de prendre en compte les éventuelles disparitions. Le mieux étant de nous en informer et que cette personne présente une copie de votre pièce d'identité.

3. Je ne suis pas présente à mon domicile entre 8h et 18h et je ne peux pas me faire livrer ailleurs (je suis étudiante), comment cela se passe-t-il? Le colis est-il réacheminé à la poste?

Le réseau DHL n'a aucune connexion avec La Poste. Lorsque DHL se présente sur le lieu de livraison et que vous n'êtes pas là pour réceptionner votre colis, DHL laisse un avis de passage afin de les contacter pour une programmation de livraison ultérieure ou pour venir le chercher directement à l'antenne DHL. Par contre, pour cette dernière proposition, cela dépend des antennes DHL.

Nous vous suggérons alors de faire livrer votre commande à un tiers de confiance (famille, amis, etc.) présent de 8h à 18h pour recevoir votre colis.

4. Quel est le montant des frais de livraison et comment sont-ils calculés ?

Les frais de livraison varient selon la quantité de produits commandés ainsi que de la destination, de 7 à 50€. Le montant de ces frais est fixé par DHL, le transporteur. Ils sont calculés automatiquement et apparaissent sur le bon de commande avant le paiement, au moment de la validation de votre commande.

Si vous choisissez d'être livré sur votre lieu de vacances, à l'étranger, un supplément vous sera demandé.

5. Que dois-je faire si je rencontre un problème avec le transporteur de mon colis ?

Il faut nous le signaler par le biais de la rubrique « *Contact* » ou nous envoyer un email à shop@osmoz.com, explicitant le problème rencontré, accompagné de votre n° de commande.

6. Que dois-je faire si je reçois un article défectueux ou que je n'ai pas commandé ?

Dans le cas où l'emballage carton est déchiré avant réception (portant des traces visibles d'ouverture et/ou de détérioration), vous devez refuser la livraison auprès du transporteur et nous le signaler impérativement. Si le colis se trouvant abîmé, a été simplement déposé dans votre boîte aux lettres ou que votre gardien l'a réceptionné, le colis est considéré comme « accepté en l'état ». En cas d'absence le jour de la livraison, veuillez à prévenir une personne de confiance qui pourrait réceptionner votre colis en votre nom, de ces modalités.

À l'ouverture du polybag plastique et de votre coffret, si le contenu de votre coffret est incomplet ou défectueux, merci de nous l'indiquer à shop@osmoz.com

Pour toute autre information concernant une réclamation ou un litige commercial, nous vous invitons à prendre connaissance des « [Conditions générales de vente](#) ».

7. Comment imprimer ma facture sur shop osMoz ?

Un bon de livraison/facture est joint à votre colis. Mais si vous souhaitez imprimer votre facture directement depuis votre poste ou la réimprimer, connectez-vous avec vos identifiants et cliquez sur « *suivre ma commande – tracking* ».

Votre historique de commande apparaît et vous pouvez imprimer la facture qui vous intéresse (*sous format PDF*).