

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## **Article 1 - Objet**

## **Article 2 - Identité du Vendeur**

## **Article 3 - Commandes, formation du contrat**

### 3.1 Prix

### 3.2 Caractéristiques des produits

### 3.3 Disponibilité

### 3.4 Commande

## **Article 4 - Paiement**

### 4.1 Méthodes de paiement sur le Site ou l'APP

#### 4.1.1 Carte de crédit

### 4.2 Possibilités de paiement dans les magasins

### 4.3 Modalités de paiement

### 4.4 Sécurité des paiements

## **Article 5 - Expédition et livraison**

### 5.1 Dispositions générales

### 5.2 Modes d'expédition proposés sur le Site ou dans l'APP

### 5.3 Anomalies, dommages, colis endommagés

#### 5.3.1 Dispositions générales

#### 5.3.2 Procédure recommandée en cas de colis endommagés

## **Article 6 - Droit de rétractation, retours**

## **Article 7 - Garantie**

### 7.1 Garantie légale

### 7.2 Modalités de mise en œuvre des garanties légales

### 7.3 Garantie commerciale pour certains produits

## **Article 8 - Responsabilité**

## **Article 9 - Réserve de propriété**

## **Article 10 - Propriété intellectuelle**

## **Article 11 - Identité de l'Acheteur**

## **Article 12 - Service clients**

## **Article 13 - Capacité de l'Acheteur**

## **Article 14 - Traitement des données personnelles**

## **Article 15 - Modifications**

## **Article 16 - Dispositions générales finales**

### 16.1 Non-renonciation

### 16.2 Droit applicable

## **Annexe 1 : Modèle de formulaire de rétractation**

## **Préambule**

En tant que membre d'un réseau de distribution sélective, SEPHORA Switzerland SA (Rue du Commerce 4, Rhone 8, Building 2nd floor, 1204 Genève, Suisse, ci-après dénommée "**SEPHORA**") commercialise les produits figurant sur son Site de vente en ligne (" Site") ou sur son application mobile (" APP ") exclusivement à la vente au détail et aux consommateurs finaux. Toute commande ne correspondant manifestement pas à une vente au détail et plus généralement toute commande frauduleuse ou fictive sera considérée par SEPHORA comme nulle et non avenue. En passant sa commande, un consommateur (ci-après dénommé "l'Acheteur") déclare que l'achat de produits sur le Site ou sur l'APP n'est pas directement lié à une activité professionnelle et est exclusivement destiné à son usage personnel. Aux fins des présentes Conditions Générales de Vente, l'Acheteur et SEPHORA sont également désignés chacun individuellement comme "Partie" ou conjointement comme "Parties".

Sephora se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande ne correspondant pas à une vente au détail dans les conditions prévues à l'article 3.4 des présentes CGV.

## **Article 1 - Objet**

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après " CGV ") ont pour objet, d'une part, d'informer l'Acheteur sur les conditions et modalités dans lesquelles le vendeur (ci-après " SEPHORA " ou " le Vendeur ") procède à la vente et à la livraison des produits commandés et, d'autre part, de définir les droits et obligations des Parties dans le cadre de la vente de produits par SEPHORA à l'Acheteur. Les présentes CGV s'appliquent, sans restriction ni réserve, à toutes les ventes de produits proposées par SEPHORA sur son Site et/ou sur l'APP.

Les CGV peuvent être consultées à tout moment via un lien en bas du Site ou de l'APP et sur la page de confirmation de la commande. Sephora invite l'Acheteur à les télécharger ou à les imprimer et à les conserver.

Préalablement au paiement et afin de valider sa commande, l'Acheteur doit lire et accepter, sous la forme d'une case à cocher, les CGV.

Les présentes CGV sont complétées par les Conditions Générales d'Utilisation du Site et de l'APP. Des informations sur le traitement des données personnelles peuvent être trouvées dans la Politique données personnelles et cookies .

## **Article 2 - Identité du Vendeur**

SEPHORA Switzerland SA  
Rue du Commerce 4  
Rhone 8, Building 2nd floor  
1204 Genève  
Suisse  
IDE CHE-269.660.414

Service clientèle :

Numéro de téléphone : 0800 000 135 (gratuit depuis le réseau suisse)

E-mail pour les clients francophones : [serviceclients@sephora.ch](mailto:serviceclients@sephora.ch)

E-mail pour les clients germanophones : [kundenservice@sephora.ch](mailto:kundenservice@sephora.ch)

Heures d'ouverture : Lu - Sa 9-20 heures

## **Article 3 - Commandes, formation du contrat**

### **3.1 Prix**

Tous les prix de vente sont indiqués sur le Site ou l'APP en tant que prix bruts ( TVA incluse) en francs suisses. Les prix applicables sont ceux indiqués sur le Site ou l'APP au moment de la passation de la commande par l'Acheteur. SEPHORA se réserve le droit de modifier les prix avant la passation d'une commande.

Les prix ne comprennent pas les frais de livraison, qui sont facturés à l'Acheteur en sus du prix des produits achetés. Les frais de livraison sont indiqués à l'Acheteur avant qu'il ne passe sa commande. Les différentes méthodes d'expédition peuvent être consultées sur le Site ou l'APP. SEPHORA conseille donc à tous les Acheteurs de consulter régulièrement les CGV mises à disposition sur le Site et l'APP pour consultation.

### **3.2 Caractéristiques des produits**

L'Acheteur peut choisir un ou plusieurs produits parmi les différentes catégories proposées sur le Site ou l'APP.

SEPHORA peut à tout moment modifier l'assortiment des produits proposés à la vente sur le Site ou l'APP, notamment en cas de restrictions liées à ses fournisseurs. Les commandes déjà passées par l'Acheteur ne sont pas affectées par cette modification.

L'Acheteur peut, préalablement à sa commande, prendre connaissance sur le Site ou sur l'APP des caractéristiques et propriétés essentielles des produits qu'il désire commander.

Pour toute question relative aux produits et à leur utilisation, pour tout renseignement complémentaire ou pour toute demande de conseil, l'Acheteur peut s'adresser à l'équipe de conseillers beauté SEPHORA dans les magasins Sephora. L'Acheteur peut également se rendre dans l'un des points de vente de SEPHORA afin d'obtenir des conseils personnalisés et tester les produits proposés par SEPHORA.

### **3.3 Disponibilité**

Les annonces de produits présentées par SEPHORA sont valables tant qu'elles sont annoncées sur le Site/l'APP et dans la limite des stocks disponibles.

En tout état de cause et en cas d'indisponibilité totale ou partielle des produits après passation de la commande, l'Acheteur sera informé dans les meilleurs délais et dans un délai maximum de 3 jours ouvrés par courrier électronique de l'indisponibilité du produit et de l'annulation totale ou partielle de sa commande.

En cas d'annulation complète de la commande :

- la commande de l'Acheteur est automatiquement annulée et son compte bancaire n'est pas débité,
- l'Acheteur est informé par e-mail

En cas d'annulation partielle de la commande :

- la commande de l'Acheteur sera partiellement annulée et son compte bancaire ne sera débité que des montants correspondant aux produits disponibles,
- la commande de l'Acheteur sera partiellement annulée en ce qui concerne les produits indisponibles et son compte bancaire ne sera pas débité des montants correspondant aux produits indisponibles,
- les produits disponibles sont livrés à l'Acheteur

### **3.4 Commande**

Toute commande implique l'acceptation des présentes CGV, des conditions générales d'utilisation et de la Politique Données Personnelles et Cookies, sans préjudice d'éventuelles conditions contractuelles spécifiques conclues entre les Parties.

Toutes les informations figurant sur le Site ou sur l'APP constituent exclusivement une invitation à faire une offre en passant commande. L'Acheteur peut choisir des produits dans l'assortiment de SEPHORA et les placer dans ce que l'on appelle un panier d'achat en cliquant sur le bouton "Ajouter au panier". En cliquant sur le bouton "Commander maintenant", il fait une offre ferme d'achat des produits se trouvant dans le panier. Avant d'envoyer la commande, l'Acheteur peut à tout moment modifier et consulter les données. L'offre ne peut toutefois être soumise et transmise que si l'Acheteur a accepté les présentes conditions contractuelles avec son offre.

SEPHORA envoie ensuite à l'Acheteur un accusé de réception automatique par e-mail, dans lequel la commande de l'Acheteur est à nouveau mentionnée et que l'Acheteur peut imprimer via la fonction "Imprimer". La confirmation de réception automatique documente uniquement que la

commande de l'Acheteur a été reçue par SEPHORA et ne constitue pas encore une acceptation de l'offre.

Toutes les commandes passées doivent être confirmées par SEPHORA. SEPHORA a le droit de refuser des commandes sans donner de raisons. SEPHORA est en droit de refuser des commandes à sa seule discrétion. Les commandes peuvent être refusées, entre autres, pour les raisons suivantes : (a) si un produit est affiché mais n'est plus disponible ; (b) si SEPHORA ne peut pas déterminer la validité de votre paiement ; (c) si des restrictions d'expédition s'appliquent à un produit ; (d) si les affichages de produits comportent une erreur (évidente), par ex. il est évident que le prix correct n'est pas indiqué ou que les produits sont décrits ou présentés de manière incorrecte ; (e) si SEPHORA ne peut pas traiter la commande pour des raisons techniques ; (f) si SEPHORA peut supposer qu'une commande a été passée avec l'aide ou la participation d'un logiciel, d'un robot, d'un webcrawler, d'un webspider ou d'autres moyens automatisés ou d'autres appareils.

SEPHORA peut accepter l'offre de l'Acheteur jusqu'au moment où l'Acheteur peut s'attendre à recevoir la réponse dans des circonstances régulières. Dans cet e-mail ou dans un e-mail séparé, mais au plus tard lors de la livraison de des produits, le texte du contrat (comprenant la commande, les CGV et la confirmation d'expédition) est envoyé par SEPHORA à l'Acheteur (confirmation de contrat) sur un support durable (e-mail ou impression papier).

La conclusion du contrat se fait en langue allemande ou française.

SEPHORA recommande à l'Acheteur de conserver une copie papier de cette correspondance électronique ou de la sauvegarder sur un support informatique. L'Acheteur est informé que la correspondance électronique est envoyée à l'adresse e-mail indiquée par l'Acheteur. Si l'Acheteur a indiqué une adresse e-mail erronée ou si l'envoi de la correspondance électronique à l'adresse communiquée par l'Acheteur n'est pas possible, SEPHORA ne peut en être tenu responsable.

SEPHORA est en droit d'exiger le paiement de l'intégralité du montant de la facture (conformément à l'article 4.1) au plus tard lors de l'envoi à l'Acheteur de la confirmation électronique d'expédition.

Il est rappelé que les achats de produits via le Site ou l'APP sont exclusivement réservés aux clients consommateurs, à des fins personnelles et non commerciales (ou pour des cadeaux dans le cercle familial). C'est la raison pour laquelle SEPHORA ne vend ses produits qu'en quantités limitées destinés à la vente aux consommateurs finaux . SEPHORA se réserve le droit de refuser ou d'annuler, pour des raisons légitimes, toute commande dont le nombre de produits commandés ou le montant à payer (pour une ou plusieurs commandes cumulées) n'est pas conforme aux usages commerciaux et, dans cette mesure, laisse supposer que l'Acheteur exerce une activité commerciale en rapport avec les produits commandés ou apparaît inhabituel au sens précité en raison d'autres circonstances liées à la commande.

Enfin, SEPHORA se réserve le droit de suspendre (donc d'exercer le droit de rétention légal) ou d'annuler (c'est-à-dire de résilier le contrat) toute exécution d'une commande et/ou livraison, quels que soient sa nature et son degré d'exécution, en cas de non-paiement ou de paiement partiel de toute somme qui serait due par l'Acheteur, en cas d'incident de paiement ou en cas de fraude ou de tentative de fraude relative à l'utilisation du Site ou de l'APP. Il en va de même si des paiements dus au titre de commandes antérieures n'ont pas été effectués.

#### **Article 4 - Paiement**

L'Acheteur peut payer sa commande sur le Site ou l'APP dans les conditions prévues ci-après. SEPHORA se réserve le droit d'exclure certains modes de paiement. Les modes de paiement concrètement disponibles résultent uniquement des possibilités de choix offertes sur le Site ou

l'APP au cours du processus de commande ; la présentation ci-dessous ne donne aucun droit à un mode de paiement particulier si celui-ci n'est pas affiché au cours du processus de commande

L'Acheteur assure qu'il dispose, lors de la passation de la commande, de l'autorisation nécessaire pour utiliser le mode de paiement choisi.

#### **4.1 Méthodes de paiement sur le Site ou l'APP**

##### *4.1.1 Carte de crédit*

Les cartes de crédit acceptées sur le Site ou l'APP sont les suivantes : Visa, Amex et MasterCard.

#### **4.2 Possibilités de paiement dans les magasins**

Les caisses de ces magasins acceptent

- Cartes bancaires, ainsi que cartes de crédit dans les conditions mentionnées au point 4.1.1, ainsi que cartes de débit (Maestro, Post Finance), Twint.

- Espèces d'un montant maximum de 1 000 CHF, 1 000 EUR ou 1 000 USD, TVA comprise.

#### **4.3 Modalités de paiement**

Toutes les commandes acceptées par SEPHORA engagent le paiement. Les paiements doivent être effectués en CHF, toutes taxes et contributions obligatoires comprises. Les éventuels frais bancaires sont à la charge de l'Acheteur (même en cas de remboursement).

Si l'Acheteur est en retard de paiement conformément aux dispositions légales, SEPHORA peut réclamer des intérêts de retard au taux légal.

SEPHORA se réserve le droit de suspendre ou d'annuler l'exécution de toute commande et/ou livraison, quels que soient sa nature et son état d'avancement, en cas de non-paiement ou de paiement partiel de toute somme qui serait due par l'Acheteur, ainsi qu'en cas de commande illégale ou abusive ou d'utilisation illégale ou abusive du Site ou de l'APP au sens des présentes CGV.

#### **4.4 Sécurité des paiements**

Afin de garantir la sécurité du paiement par carte de crédit sur le Site ou l'APP, l'Acheteur doit transmettre à SEPHORA le cryptogramme (CVV) figurant au dos de la carte.

Dans le cadre de la lutte contre la fraude sur Internet, les informations liées à la commande de l'Acheteur peuvent être transmises à des tiers autorisés par la loi ou mandatés par SEPHORA pour vérifier l'identité de l'Acheteur, la validité de la commande, le mode de paiement choisi et le mode d'expédition envisagé.

Dans le cadre de cette vérification, SEPHORA se réserve le droit de demander une photocopie de la carte d'identité de l'Acheteur et/ou des informations sur son identité. Tout Acheteur dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de toutes les données à caractère personnel le concernant et traitées par SEPHORA. Pour plus d'informations à ce sujet, veuillez consulter notre [Politique Données Personnelles et Cookies](#).

SEPHORA utilise un système de paiement sécurisé appelé "Cybersource". La sécurité des paiements repose sur l'authentification de l'Acheteur et sur la confidentialité de toutes les données. Pour assurer cette sécurité, Cybersource utilise des techniques de cryptage éprouvées, dans le respect de la réglementation bancaire suisse.

## **Article 5 - Expédition et livraison**

### **5.1 Dispositions générales**

Les produits commandés par l'Acheteur conformément aux présentes CGV sont livrés à l'adresse indiquée par l'Acheteur pour la commande concernée ("Adresse de Livraison"). SEPHORA expédie exclusivement à des adresses de livraison situées en Suisse.

### **5.2 Modes d'expédition proposés sur le Site ou dans l'APP**

L'expédition est effectuée par la Poste suisse ("Poste Suisse") à l'adresse de livraison indiquée lors de la commande. Les frais d'expédition sont indiqués sur le Site ou l'APP.

À partir d'un montant d'achat de CHF 89,-, la livraison en Suisse est gratuite. Si la valeur d'achat est inférieure à ce montant, les frais de livraison s'élèvent à CHF 7,95.

Le délai de livraison est de 3 à 5 jours ouvrables.

La livraison peut éventuellement varier les jours de forte vente, comme par exemple le Black Friday, Noël, etc.

SEPHORA se réserve le droit de changer de prestataire de services d'expédition si elle le juge nécessaire. Une telle décision n'a aucune conséquence pour l'Acheteur.

Mode de livraison pour la Suisse :

Livraison standard :

Le colis contenant les produits commandés et payés est déposé dans la boîte aux lettres de l'adresse de livraison indiquée par l'Acheteur.

Si la boîte aux lettres est trop petite, l'Acheteur ou le destinataire de la commande reçoit un avis de passage qui lui permet de retirer le colis à l'endroit indiqué dans l'avis de passage, dans le délai indiqué.

Si le colis n'est pas retiré dans le délai indiqué sur le bon de livraison, il sera retourné à SEPHORA. Dans ce cas, l'Acheteur sera remboursé du montant de sa commande, déduction faite des frais de livraison, par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de l'achat, sauf si l'Acheteur accepte expressément un autre mode de remboursement.

En cas de remise en main propre du colis, la signature de l'Acheteur ou du destinataire de la commande vaudra preuve de la réception des produits commandés par l'Acheteur ou le destinataire de la commande. Il n'est pas possible de contester la livraison elle-même, le colis ne pouvant être retiré que sur présentation d'une pièce d'identité.

### **5.3 Anomalies, dommages, colis endommagés**

#### *5.3.1 Dispositions générales*

L'Acheteur ou le destinataire de la commande est invité à vérifier l'état apparent du colis et des produits lors de la livraison.

En cas d'anomalie concernant le colis (colis endommagé, colis ouvert, traces de liquide, etc.) ou le(s) produit(s) commandé(s) (produit(s) manquant(s), produit(s) endommagé(s)), l'Acheteur ou le destinataire de la commande est invité à suivre la procédure décrite ci-dessous (article 5.3.2 des présentes Conditions Générales de Vente), correspondant aux différents modes de livraison.

L'Acheteur ou le destinataire de la commande peut également s'adresser au service clients de SEPHORA pour savoir comment renvoyer le(s) produit(s) endommagé(s). L'Acheteur est invité à

suivre la procédure de retour des produits endommagés indiquée par le service clientèle de Sephora.

SEPHORA invite l'Acheteur à signaler tout incident et à émettre des réserves dans les meilleurs délais, notamment en cas de livraison à domicile par un transporteur mandaté par SEPHORA, dans les 3 jours suivant la livraison, afin de permettre à SEPHORA de faire valoir ses droits auprès du transporteur. Indépendamment de cette disposition, l'Acheteur peut faire valoir d'éventuels défauts de la marchandise dans le délai de prescription légal.

### *5.3.2 Procédure recommandée en cas de colis endommagé*

Livraison à domicile :

Si le livreur est présent

- refusez la livraison et émettez immédiatement toutes les réserves concernant l'anomalie constatée, de manière claire et détaillée. Ces réserves peuvent être mentionnées par l'Acheteur ou le destinataire de la commande sur le bon de livraison signé par le livreur,
- signalez le refus au service clients de SEPHORA.

Si le livreur n'est pas présent :

- n'ouvrez pas le paquet,
- retournez le colis non ouvert à la poste dans les cinq jours ouvrables suivant la livraison,
- établissez une "déclaration de sinistre" à la poste
- signalez le refus de livraison au service clients de SEPHORA.

## **Article 6 - Droit de rétractation, retours**

Pour les achats effectués via le Site ou l'APP, SEPHORA accorde volontairement à l'Acheteur un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de réception du colis contenant les Produits commandés pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision.

Le droit de rétractation ne peut pas être exercé pour les commandes concernant :

- la fourniture de biens qui ont été descellés après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé,
- la livraison de marchandises fabriquées selon les spécifications du client ou clairement adaptées à ses besoins personnels.

Ces dispositions s'appliquent sans préjudice des garanties prévues à l'article 7 des présentes CGV, qui restent pleinement applicables.

Si l'Acheteur exerce son droit de rétractation conformément aux délais et modalités fixés dans le présent article, il a droit au remboursement du montant payé pour les produits retournés ainsi que des frais de livraison (au coût standard) de la commande, s'ils ont été engagés. Pour ce remboursement, SEPHORA utilisera le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, à moins que l'Acheteur accepte expressément un autre moyen de paiement

L'Acheteur ou, le cas échéant, le destinataire de la commande doit informer SEPHORA de son souhait de se rétracter au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté ou en utilisant le modèle de formulaire de rétractation joint aux présentes Conditions Générales de Vente, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception de la commande. La déclaration de rétractation peut être adressée au service clients aux coordonnées indiquées, ainsi que par voie postale.

La marchandise retournée ainsi que le formulaire de rétractation doivent être envoyés par la poste aux frais de l'Acheteur à l'adresse suivante et être suffisamment affranchis :

**SEPHORA**

**-retours -**

**Neue Winterthurerstrasse 99  
8304 Wallisellen  
Suisse**

Dans l'hypothèse où l'Acheteur notifierait à SEPHORA sa volonté de se rétracter avant d'avoir reçu son colis, il est informé par les présentes qu'il est techniquement impossible pour SEPHORA de bloquer l'expédition des produits dès lors que la commande a été validée. La commande sera alors expédiée à l'Acheteur et ce dernier s'engage à retourner à SEPHORA les produits concernés dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de la date de livraison.

Les retours dans les magasins SEPHORA ne sont pas acceptés.

Dispositions générales applicables aux retours :

Les produits doivent être retournés à SEPHORA dans un état propre à la revente (produits en parfait état dans leur emballage d'origine et accompagnés, le cas échéant, de leurs accessoires, notice, etc.) dans un délai de quatorze (14) jours. Le délai de rétractation est de quatorze jours à compter du jour où l'Acheteur ou un tiers désigné par l'Acheteur, qui n'est pas le transporteur, a pris possession des biens, où :

- si l'Acheteur a commandé un ou plusieurs produits dans le cadre d'une commande standard et que les biens sont livrés de manière standard ;

- si l'Acheteur a commandé plusieurs biens dans le cadre d'une commande standard et que les biens sont livrés séparément ;

Si plusieurs des alternatives ci-dessus s'appliquent, le délai de rétractation ne commence à courir que lorsque l'Acheteur ou un tiers désigné par l'Acheteur, qui n'est pas le transporteur, a pris possession du dernier article ou de la dernière livraison partielle du dernier article.

Les produits retournés après ce délai ne seront pas acceptés. L'attention de l'Acheteur et du destinataire de la commande, s'il est différent de l'Acheteur, est attirée sur le fait que l'utilisation du formulaire de retour délivré par SEPHORA et l'indication du numéro de commande correspondant faciliteront le traitement du retour par SEPHORA. L'Acheteur ou le destinataire de la commande, s'il est différent de l'Acheteur, est donc invité à utiliser ce formulaire de retour. Ce formulaire de retour peut être obtenu en contactant le service clients de SEPHORA.

Si l'Acheteur a souscrit à une offre avec achat sur le Site et/ou sur l'APP qui lui donne droit, sous certaines conditions, à un ou plusieurs produits offerts en contrepartie de sa commande et qu'il n'est plus éligible à l'offre en question suite à l'exercice de son droit de rétractation, l'Acheteur doit renvoyer le(s) produit(s) qu'il souhaite retourner, accompagné(s) du(des) produit(s) offert(s) qu'il a reçu en contrepartie de la commande du(des) produit(s) retourné(s), afin que SEPHORA puisse prendre en compte sa demande de rétractation.

La responsabilité de l'Acheteur peut être engagée en cas de dépréciation des produits résultant de manipulations excessives par rapport à ce qui est nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et, le cas échéant, le bon fonctionnement des produits.

Dispositions particulières pour les retours par la poste :

L'Acheteur ou le destinataire de la commande qui souhaite exercer son droit de rétractation en renvoyant un produit par la poste doit suivre les instructions suivantes :

- utiliser l'emballage original du produit pour renvoyer le(s) produit(s) concerné(s),
- envoyer le colis frais de port payés (le cas échéant, avec le formulaire de retour fourni par le service clients) à l'adresse suivante :

**SEPHORA**  
**-retours -**  
**Neue Winterthurerstrasse 99**  
**8304 Wallisellen**  
**Suisse**

SEPHORA n'accepte pas les colis ou les lettres envoyés en port dû.  
Si l'Acheteur ou le destinataire de la commande ne peut pas prouver qu'il a effectivement assuré la remise du produit à un transporteur, les risques liés au retour d'un produit sont à la charge de l'Acheteur ou du destinataire de la commande.

## **Article 7 - Garantie**

### **7.1 Garantie légale**

Tous les produits proposés à la vente sur le Site ou l'APP sont soumis à la garantie légale de conformité et à la garantie contre les vices cachés (au sens des articles 197 et suivants du Code suisse des obligations).

Le distributeur responsable de la garantie légale de conformité et de la garantie contre les vices cachés est SEPHORA Switzerland SA, dont les coordonnées sont les suivantes :

Rue du Commerce 4  
Rhone 8, Building 2nd floor  
1204 Genève  
Suisse

La garantie ne couvre pas les dommages résultant exclusivement d'une modification, d'une réparation, d'une intégration ou d'un ajout par l'Acheteur.

### **7.2 Modalités de mise en œuvre des garanties juridiques**

Le consommateur peut invoquer la garantie légale de conformité en cas de défaut de conformité dans un délai de deux ans à compter de la date de livraison des biens. Dans ce délai, le consommateur doit uniquement prouver l'existence du défaut de conformité, et non le moment où il est apparu.

Si le contrat de vente prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une période supérieure à deux ans, la garantie légale s'applique à ce contenu numérique ou à ce service numérique pendant toute la période de fourniture. Pendant cette période, le consommateur doit uniquement prouver l'existence du défaut de conformité du contenu numérique ou du service numérique, et non le moment où il est apparu.

La garantie légale de conformité oblige, le cas échéant, le professionnel à procéder à toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité des biens.

La garantie légale de conformité donne au consommateur le droit de faire réparer ou remplacer le bien gratuitement et sans inconvénient majeur pour lui, dans les trente jours suivant sa demande.

Si les biens sont réparés dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une prolongation de six mois de la garantie initiale.

Le consommateur peut réduire le prix d'achat en gardant le produit ou résilier le contrat en obtenant un remboursement complet contre la restitution du produit si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° Les marchandises sont réparées ou remplacées après un délai de trente jours ;

3° la réparation ou le remplacement du bien cause des inconvénients majeurs au consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou de démontage du bien non conforme ou lorsqu'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou remplacé ;

4° Le défaut de conformité des biens persiste malgré l'échec de la tentative de mise en conformité du vendeur.

Le consommateur a également le droit de demander une réduction du prix du bien ou la résolution du contrat si le défaut de conformité est suffisamment grave pour justifier une réduction immédiate du prix ou la résolution du contrat. Dans ces cas, le consommateur n'est pas tenu de demander au préalable la réparation ou le remplacement du bien.

En cas de défaut de conformité mineur, le consommateur n'a pas le droit d'annuler la vente.

Pendant la période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement, la garantie applicable jusqu'à la livraison du bien réparé est suspendue.

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés pendant une période de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie permet au consommateur de bénéficier d'une réduction de prix s'il conserve le produit ou d'un remboursement intégral s'il le retourne.

Pour toute demande relative aux garanties légales, l'Acheteur doit contacter le service clients via la rubrique "Contact" du Site ou par téléphone au 0800 000 135 (numéro gratuit depuis le réseau suisse) pendant les heures d'ouverture des coordonnées indiquées dans la rubrique "Contact" du Site.

Ces dispositions n'excluent pas le droit de rétractation défini à l'article 6 ci-dessus.

### **7.3 Garantie commerciale pour certains produits**

Les marques GHD accordent à l'Acheteur une garantie commerciale de deux (2) ans à compter de la date d'achat du produit par l'Acheteur, sous réserve de la présentation d'une preuve d'achat par l'Acheteur. La garantie commerciale s'applique sans préjudice du droit de l'Acheteur de bénéficier de la garantie légale de conformité susmentionnée.

Contenu de la garantie commerciale :

- GHD : remplacement ou remboursement du produit dans le délai susmentionné.

Pour toute demande concernant la garantie commerciale des produits GHD, l'Acheteur peut, s'il le souhaite, s'adresser directement au service clientèle de ces marques :

- GHD : par téléphone au (appel gratuit), par e-mail ou via le site web de GHD.

En tout état de cause, l'Acheteur peut également s'adresser au Service Clients de SEPHORA aux coordonnées indiquées ci-dessus, la garantie commerciale offerte par ces marques ne faisant pas obstacle à la garantie de conformité et à la garantie des vices cachés dues par SEPHORA (voir articles 7.1 et 7.2).

### **Article 8 - Responsabilité**

SEPHORA est responsable vis-à-vis de l'Acheteur dans tous les cas de responsabilité contractuelle et extracontractuelle en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave, conformément aux dispositions légales en matière de dommages et intérêts ou de remboursement de dépenses vaines.

En cas de manquement à une obligation par négligence légère, SEPHORA n'est responsable - sauf disposition contraire dans le paragraphe suivant - qu'en cas de violation d'une obligation contractuelle dont l'exécution est indispensable à la bonne exécution du contrat et au respect de laquelle l'Acheteur peut régulièrement se fier (obligation dite cardinale), et ce dans la limite de la réparation du dommage prévisible et typique. Ceci est également valable pour les violations d'obligations par négligence légère des représentants légaux ou des auxiliaires d'exécution de SEPHORA. Dans tous les autres cas, la responsabilité de SEPHORA est exclue, sous réserve des dispositions du paragraphe suivant.

La responsabilité de SEPHORA pour les dommages résultant d'une atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé, en cas d'intention frauduleuse et selon la loi sur la responsabilité du fait

des produits n'est pas affectée par les limitations et exclusions de responsabilité susmentionnées.

La responsabilité de SEPHORA ne pourra être engagée pour les obligations découlant des présentes Conditions Générales de Vente ou d'une commande si la non-exécution de ses obligations est exclusivement due à un cas de force majeure non imputable à SEPHORA et à ses représentants légaux ou à ses préposés ou mandataires.

#### **Article 9 - Réserve de propriété**

Les produits livrés restent la propriété de SEPHORA jusqu'au paiement intégral de leur prix. L'Acheteur n'est pas autorisé à vendre, à se défaire ou à grever des produits avant que la propriété de ces produits ne lui ait été entièrement transférée.

#### **Article 10 - Propriété intellectuelle**

La marque SEPHORA ainsi que l'ensemble des marques figuratives ou verbales, illustrations, images et logos et autres contenus (y compris, mais sans s'y limiter, les Conditions Générales d'Utilisation et les présentes CGU) figurant sur le Site ou l'APP sont et restent la propriété exclusive de SEPHORA ou de la société concernée du groupe SEPHORA ou du titulaire respectif des droits de propriété intellectuelle concernés.

Toute reproduction, modification ou utilisation, totale ou partielle, de ces marques, illustrations, images, logos ou autres contenus du Site ou de l'APP, pour quelque motif et sur quelque support que ce soit, est strictement interdite sans l'accord exprès, écrit et préalable de SEPHORA ou du titulaire respectif des droits de propriété intellectuelle concernés. Il en est de même pour toutes les œuvres, designs et brevets reproduits sur le Site et/ou l'APP et/ou utilisés sur le Site et/ou l'APP.

#### **Article 11 - Identité de l'Acheteur**

De son côté, SEPHORA met tout en œuvre pour protéger les données personnelles de ses clients en assurant un haut niveau de sécurité, mais l'Acheteur a également un rôle important à jouer dans la protection de ses données personnelles. En particulier, l'Acheteur doit préserver la sécurité de ses transactions en ligne, par exemple en ne communiquant pas son nom d'utilisateur (adresse e-mail de l'Acheteur) et/ou son mot de passe à des tiers et en changeant régulièrement son mot de passe. SEPHORA ne peut donc pas être tenu responsable de la transmission d'informations concernant l'Acheteur à des personnes qui ont utilisé son nom d'utilisateur et son mot de passe. A cet égard, l'utilisation de l'identifiant (adresse e-mail de l'Acheteur) et/ou du mot de passe de l'Acheteur vaudra, en cas de doute, preuve de son identité dans le cadre de sa commande et consentement à l'obligation de paiement de la commande. SEPHORA ne pourra être tenu pour responsable de l'utilisation frauduleuse de ces informations. En cas de doute, la confirmation finale de la commande vaudra preuve de la passation de la commande avec obligation de paiement pour les produits figurant dans le récapitulatif de la commande.

#### **Article 12 - Service clients**

Pour tout renseignement complémentaire, le service clients de SEPHORA peut être contacté par téléphone au 0800 000 135 (appel gratuit depuis le réseau suisse) pendant les heures d'ouverture indiquées sur le Site dans la rubrique "Contact".

#### **Article 13 - Capacité de l'Acheteur**

L'Acheteur déclare, préalablement à la passation de sa commande, avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes CGV.

#### **Article 14 - Protection des données**

SEPHORA collecte des données à caractère personnel sur l'Acheteur et, si nécessaire, sur le destinataire de la commande. Les finalités, destinataires et conditions dans lesquelles SEPHORA collecte et traite les données à caractère personnel sont précisés dans la politique données personnelles et cookies .

### **Article 15 - Modifications**

La version des CGV applicable est celle en vigueur au moment de la passation de la commande par l'Acheteur

### **Article 16 - Dispositions finales générales**

#### **16.1 Non renonciation aux droits**

Si une Partie renonce à faire valoir des prétentions en raison d'une violation du contrat par l'autre Partie, cela ne signifie pas qu'elle renonce à l'avenir à faire valoir des prétentions en raison de la violation de cette obligation contractuelle.

#### **16.2 Droit applicable**

Les commandes et le contrat conclu entre SEPHORA et l'Acheteur, ainsi que tous les litiges, controverses ou réclamations qui en découlent ou qui y sont liés, sont régis à tous égards par le droit matériel de la Suisse, à l'exclusion (i) des règles de conflit de lois et (ii) de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises, sous réserve de l'application de dispositions auxquelles il ne peut être renoncé par convention.

Tout litige relatif à l'existence, l'interprétation, l'exécution ou la violation du contrat conclu entre SEPHORA et l'Acheteur sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux de la ville de Genève (Suisse), même en cas de pluralité de défendeurs. Les règles de compétence obligatoires auxquelles il ne peut être dérogées par accord restent pleinement applicables.

## **Annexe 1 : Modèle de formulaire de rétractation**

(Veuillez remplir ce formulaire uniquement si vous souhaitez annuler votre achat et vous faire rembourser le prix d'achat (y compris les frais de livraison, le cas échéant). Les frais d'envoi pour la rétractation que nous proposons volontairement sont à votre charge.

**A l'attention de Sephora, -Retour -, Neue Winterthurerstrasse 99, 8304 Wallisellen, Suisse**

Courrier électronique

- Pour les clients francophones : [serviceclients@sephora.ch](mailto:serviceclients@sephora.ch)
- Pour les clients germanophones : [kundenservice@sephora.ch](mailto:kundenservice@sephora.ch)

Par la présente, je vous informe que je révoque le contrat de vente des marchandises mentionnées ci-dessous :

- Commandé le [.....] (\*) reçu le [.....] (\*)
- Nom du/des consommateur(s) :
- Adresse du/des consommateur(s) :
- Signature du/des consommateur(s) (uniquement en cas de transmission de ce formulaire sur papier)
- Date

(\*) Barrer la mention inutile

Nous vous recommandons d'indiquer également votre adresse e-mail et votre numéro de commande afin de faciliter le traitement de votre retour.

Pour toute information, vous pouvez contacter le service client au 0800 000 135 (appel gratuit depuis le réseau suisse) / (Service gratuit + prix de l'appel) pendant les heures d'ouverture indiquées sur le Site.

Version de avril 2026