

# CONDITIONS GÉNÉRALES

## MAISON SISLEY

Mise à jour : Décembre 2025

Nos boutiques-instituts « Maison Sisley » en France :

- Maison Sisley Deauville : 92, rue Eugène Colas – 14800 DEAUVILLE ; +33 (0)1 86 21 09 45 ; [maisonsisley.deauville@sisley.fr](mailto:maisonsisley.deauville@sisley.fr)
- Maison Sisley Paris Rive Gauche : 15, rue du Bac – 75007 PARIS ; +33 (0)1 57 96 66 99 ; [maisonsisley.paris-rivegauche@sisley.fr](mailto:maisonsisley.paris-rivegauche@sisley.fr)
- Maison Sisley Paris Rive Droite : 5, avenue de Friedland – 75008 PARIS ; +33 (0)1 86 21 11 11 ; [maisonsisley.paris-rivedroite@sisley.fr](mailto:maisonsisley.paris-rivedroite@sisley.fr)
- Maison Sisley Lyon : 4, rue Gasparin – 69002 LYON ; +33 (0)4 37 23 99 65 ; [maisonsisley.lyon@sisley.fr](mailto:maisonsisley.lyon@sisley.fr)
- Maison Sisley Bordeaux : 10, rue Mably – 33000 BORDEAUX ; +33 (0)5 57 59 87 74 ; [maisonsisley.bordeaux@sisley.fr](mailto:maisonsisley.bordeaux@sisley.fr)

### 1. IDENTITÉ DU VENDEUR

Le vendeur des produits et services proposés dans les boutiques-instituts « Maison Sisley » est la société c.f.e.b. SISLEY, Société par Actions Simplifiée au capital de 1 000 000 €, dont le siège social est situé 3 avenue de Friedland, 75008 Paris, France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 722 003 464 et ayant comme numéro de TVA intracommunautaire le 16722003464 (ci-après « **SISLEY** »).

Les produits portant les marques « *SISLEY* » et « *HAIR RITUEL by SISLEY* » (les « **Produits Sisley** ») sont vendus exclusivement par des dépositaires agréés dans le cadre de réseaux de distribution sélective.

Les Produits Sisley et autres produits accessoires (les « **Autres Produits** ») distribués au sein des Maisons Sisley (ensemble, les « **Produits** ») sont destinés au consommateur final (personne physique n'agissant pas en qualité de commerçant) pour ses besoins personnels ; toute revente en l'état est interdite. SISLEY se réserve la possibilité de refuser tout achat de Produits à caractère anormal, tel que les achats excédant quatre (4) unités par référence et/ou les achats anormalement répétés.

### 2. OBJET

Les présentes conditions générales (les « **Conditions Générales** ») régissent la vente de Produits, ainsi que la vente et la réalisation de prestations de soin et bien-être (les « **Prestations** ») au sein des Maisons Sisley situées en France métropolitaine. Elles définissent l'ensemble des droits et obligations du client (le « **Client** ») dans ce cadre.

### 3. SERVICE CLIENTS - RÉCLAMATIONS

Pour toute information, question, conseil en lien avec les Produits achetés auprès d'une Maison Sisley et/ou utilisés dans le cadre de la réalisation de Prestations ou éventuelles réclamations, le Service Clients SISLEY peut être joint :

- par courrier à : SISLEY – Service Clients – 3 avenue de Friedland – 75008 PARIS
- par téléphone au 01 76 47 70 00 (appel non surtaxé) du lundi au jeudi de 9h à 18h et le vendredi de 9h à 13h, sauf jours fériés
- par e-mail à l'adresse : [service-clients@sisley-paris.com](mailto:service-clients@sisley-paris.com).

Pour toute information, question ou conseil en lien avec la prise de rendez-vous, le Client peut s'adresser à [serviceclient.maisonsisley@sisley.fr](mailto:serviceclient.maisonsisley@sisley.fr).

### 4. DROIT APPLICABLE – ATTRIBUTION DE JURIDICTION – MÉDIATION

Les Conditions Générales sont soumises au droit français.

Le Client pourra recourir à la médiation de la consommation pour résoudre un éventuel différend qu'il aurait avec SISLEY, sous réserve (i) d'avoir d'abord saisi le Service Clients de SISLEY par écrit et qu'aucune solution n'ait pu être trouvée et (ii) que sa saisine ne soit pas manifestement infondée ou abusive. La Commission européenne met à disposition des consommateurs et des professionnels souhaitant faire appel à la médiation un guichet unique accessible à l'adresse suivante :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>

SISLEY adhère au CMAP (Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris) dont les coordonnées sont les suivantes : 39, avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 PARIS – [www.cmap.fr](http://www.cmap.fr).

Préalablement à la saisine du CMAP par le Client, ce dernier doit s'être déjà adressé au Service Clients de SISLEY et n'avoir pas obtenu de réponse ou de satisfaction à sa réclamation. Pour soumettre son litige au médiateur, le Client peut :

- remplir le formulaire sur le site internet du CMAP : [www.cmap.fr](http://www.cmap.fr) onglet "vous êtes : un consommateur" ;
- envoyer sa demande par courrier simple ou recommandé au CMAP Médiation Consommation, 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 PARIS, ou envoyer un email à [consommation@cmap.fr](mailto:consommation@cmap.fr).

Quel que soit le moyen utilisé pour saisir le CMAP, la demande du Client doit contenir les éléments suivants pour être traitée avec rapidité : coordonnées postales, email et téléphoniques ainsi que les nom et adresse complets de la société ou de l'établissement concerné, un exposé succinct des faits, et la preuve des démarches préalables auprès de c.f.e.b. SISLEY ou de l'établissement concerné.

Toute contestation née dans le cadre des présentes sera de la compétence exclusive des tribunaux français, même en cas de recours en garantie ou de pluralité de défendeurs.

## 5. DISPOSITIONS RELATIVES À LA RÉALISATION DES PRESTATIONS

### 5.1 HORAIRES D'OUVERTURE

Les Prestations peuvent être réalisées exclusivement sur rendez-vous, durant les horaires d'ouverture des Maisons Sisley :

- Maison Sisley Deauville : Mardi, mercredi, jeudi, vendredi, samedi : 11h - 19h
- Maison Sisley Paris Rive Gauche : Lundi 14h-19h / mardi, mercredi et jeudi : 10h30-19h / vendredi 10h-19h / samedi : 10h-19h30
- Maison Sisley Paris Rive Droite : Lundi : 13h-19h / mardi, mercredi et jeudi : 10h-19h / vendredi : 10h-20h / samedi : 9h30h-19h30
- Maison Sisley Lyon et Bordeaux : Lundi : 14h-19h / mardi, mercredi, jeudi, vendredi et samedi : 10h-19h

L'ouverture des Maisons Sisley pendant les jours fériés est précisée sur les fiches d'information Google de chaque Maison Sisley.

### 5.2 MODIFICATION ET ANNULATION DES RENDEZ-VOUS

En cas de modification ou d'annulation d'un rendez-vous, il est impératif de contacter la Maison Sisley au plus tard vingt-quatre (24) heures avant le rendez-vous. Passé ce délai, la Prestation réservée pourra être facturée au Client dans son intégralité.

### 5.3 RETARD

Le Client est invité à se présenter quinze (15) minutes avant l'heure de début de la Prestation (à l'exception des Prestations dont l'heure de début est prévue à 10h).

En cas de retard imputable au Client, la Maison Sisley s'efforce de dispenser la totalité de la Prestation prévue.

Néanmoins, si un rendez-vous suit directement celui-ci, la Maison Sisley sera dans l'obligation de raccourcir la Prestation, et ce, afin de ne pas décaler l'ensemble des rendez-vous qui suivent.

En cas de retard du Client de plus de quinze (15) minutes par rapport à l'heure de début de la Prestation, le rendez-vous devra être reprogrammé.

### 5.4 OFFRES PRIVILÈGES

Des offres privilèges sont proposées à la vente au sein des Maisons Sisley (les « Offres Privilèges ») :

#### 1. OFFRE PRIVILÈGE n°1

Pour un montant de 1 000 €, cette offre donne droit à 1 150 € de Prestations dans les Maisons Sisley. Le solde pourra être utilisé pour l'achat d'une autre Offre Privilège ou d'une Prestation, en réglant la différence avec tout moyen de paiement accepté par la Maison Sisley. Cette offre ne peut être utilisée pour acheter des Produits.

#### 2. OFFRE PRIVILÈGE n°2

Pour un montant de 2 000 €, cette offre donne droit à 2 500 € de Prestations dans les Maisons Sisley. Le solde pourra être utilisé pour l'achat d'une autre Offre Privilège ou d'une Prestation, en réglant la différence avec tout moyen de paiement accepté par la Maison Sisley. Cette offre ne peut être utilisée pour acheter des Produits.

#### 3. OFFRE PRIVILÈGE n°3

Pour un montant de 3 000 €, cette offre donne droit à 4 000 € de Prestations dans les Maisons Sisley. Le solde pourra être utilisé pour l'achat d'une autre Offre Privilège ou d'une Prestation, en réglant la différence avec tout moyen de paiement accepté par la Maison Sisley. Cette offre ne peut être utilisée pour acheter des Produits.

### 5.5 ABONNEMENTS ANNUELS

Des abonnements annuels sont proposés à la vente au sein des Maisons Sisley (les « Abonnements Annuels ») :

#### 1. ABONNEMENT ANNUEL n°1

Pour un montant de 4 200 €, cet Abonnement Annuel permet au Client de bénéficier :

- de vingt-quatre (24) Prestations au choix (parmi celles dont le prix est inférieur ou égal à 270 €) sur une période de douze (12) mois à compter de la date d'achat, dans la limite de quatre (4) Prestations par mois, ou plus si le planning de la Maison Sisley de son choix le permet ;
- d'un accueil personnalisé exclusif ;
- d'invitations à des moments privilégiés : ateliers beauté, soirées découverte, ou événements confidentiels.

#### 2. ABONNEMENT ANNUEL n°2

Pour un montant de 3 200 €, cet Abonnement Annuel permet au Client de bénéficier :

- de dix-huit (18) Prestations au choix (parmi celles dont le prix est inférieur ou égal à 270 €) sur une période de douze (12) mois à compter de la date d'achat, dans la limite de quatre (4) Prestations par mois, ou plus si le planning de la Maison Sisley de son choix le permet ;

- d'un accueil personnalisé exclusif ;
- d'invitations à des moments privilégiés : ateliers beauté, soirées découverte, ou évènements confidentiels.

## 5.6 CONDITIONS DES OFFRES PRIVILÈGES ET ABONNEMENTS ANNUELS

Les Offres Privilèges sont nominatives et non-cessibles, et valables uniquement dans les Maisons Sisley situées en France métropolitaine.

Les Abonnements Annuels sont nominatifs et non-cessibles, et valables uniquement dans la Maison Sisley située en France métropolitaine dans laquelle l'Abonnement Annuel a été acheté par le Client.

Ces Offres Privilèges et Abonnements Annuels sont valables douze (12) mois à compter de leur date d'achat.

Les Offres Privilèges et Abonnements Annuels devront être réglés en totalité, préalablement à la réalisation de la première Prestation.

Aucun remboursement ne sera possible, sauf cas de force majeure affectant la capacité à recevoir les Prestations (maladie, accident, déménagement, mutation professionnelle, etc.) et sur présentation d'un justificatif.

## 5.7 RÉALISATION DES PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES

Certaines Prestations (par exemple, épilation, beauté des mains, beauté des pieds, teinture des cils, etc.) peuvent être effectuées sur demande. Les tarifs sont disponibles auprès des équipes des Maisons Sisley.

## 5.8 SANTÉ

Le Client s'engage à communiquer à SISLEY, préalablement à la réalisation de la Prestation, toutes informations sur son état de santé susceptibles d'avoir une incidence sur la réalisation de celle-ci (exemple : pathologies cutanées, état de grossesse ou d'allaitement, etc.), et pour lesquelles il certifie avoir pris conseil auprès de son médecin et ne présenter aucune contre-indication.

Un formulaire de consentement devra être rempli préalablement à la réalisation de toute Prestation.

## 5.9 MINEURS

Les mineurs de plus de 15 ans peuvent bénéficier des Prestations (à l'exception des soins de Bio-stimulation Cellulaire, Jet Peel et LED réservés aux personnes majeures), sous réserve de présenter une autorisation du représentant légal et s'ils sont accompagnés de leur représentant légal.

## 5.10 PRISE EN CHARGE SPÉCIFIQUE – PRÉSENCE D'UN ACCOMPAGNANT

Pour des raisons de sécurité, la réalisation des Prestations sur les personnes nécessitant une prise en charge spécifique ne pourra se faire qu'en présence et avec l'aide d'un accompagnant.

# 6. BONS CADEAUX

## 6.1 GÉNÉRALITÉS

Des bons cadeaux pourront être proposés à la vente dans les Maisons Sisley, permettant d'acheter des Prestations et des Produits (les « **Bons Cadeaux** »).

Les Bons Cadeaux Maison Sisley proposés à la vente sur le site internet [www.sisley-paris.fr](http://www.sisley-paris.fr) (le « **Site** »), fonctionnent selon les mêmes modalités et conditions qu'un Bon Cadeau acheté dans une Maisons Sisley.

## 6.2 CONDITIONS D'UTILISATION

Les Bons Cadeaux sont nominatifs, non-cessibles et utilisables uniquement dans les Maisons Sisley situées en France métropolitaine, en plusieurs fois. Et pendant un (1) an à compter de leur date d'achat (ou d'envoi dans le cas où le Bon Cadeau est acheté sur le Site).

En cas de non-utilisation du Bon Cadeau dans les délais indiqués sur celui-ci, ni l'acheteur, ni le bénéficiaire du Bon Cadeau ne pourront prétendre à un remboursement même partiel, ou échange, ni à aucune contrepartie monétaire sous quelque forme que ce soit (y compris rendu de monnaie). Pour toute réclamation, un Service Client est à disposition du Client par email: [servicedclient.maisonsisley@sisley.fr](mailto:servicedclient.maisonsisley@sisley.fr).

# 7. PRIX ET PAIEMENT

Le paiement des Produits et/ou Prestations dans les Maisons Sisley s'effectue en Euros au comptant en espèces ou par carte bancaire appartenant à un des réseaux CB, Visa, Mastercard ou American Express. Le règlement par chèque bancaire n'est pas accepté.

Conformément aux articles L. 112-6 et D.112-3 du code monétaire et financier, le paiement en espèces est limité à la somme de 1 000 € pour les résidents français et 10 000 € pour les non-résidents.

Le paiement à distance (lien boîte mail) est limité à 1 000 €.

La Maison Sisley pourra demander la présentation de justificatifs d'identité officiels et en cours de validité le cas échéant lors du paiement.

De même, la présentation d'une pièce d'identité valide pourra être exigée pour tout paiement par carte bancaire au-delà de 1 000 €.

# 8. ÉCHANGE ET REMBOURSEMENT

Tout Produit acheté dans une Maison Sisley peut être retourné à la Maison Sisley du lieu d'achat, dans son emballage d'origine complet, intact et en parfait état de revente sous un (1) mois à compter de l'achat et sur présentation du ticket de caisse, pour échange (sous réserve du stock

disponible dans la Maison Sisley) ou remboursement au choix du Client. Tout Produit qui aurait été ouvert, abîmé ou dont l'emballage d'origine aurait été détérioré, ne sera ni remboursé, ni repris, ni échangé.

Le remboursement est effectué selon le même moyen de paiement que celui ayant servi à l'achat. Les Produits réglés par carte bancaire seront remboursés sur la carte bancaire ayant servi à l'achat. Les Produits réglés par le biais d'un Bon Cadeau ne peuvent pas faire l'objet d'un retour ou d'un échange.

Les Offres Priviléges, Abonnements Annuels et Bons Cadeaux ne sont ni échangeables ni remboursables.

## 9. GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ ET DES VICES CACHÉS

Pour tous Produits achetés au sein d'une Maison Sisley, le Client bénéficie des garanties légales de conformité et des vices cachés rappelées ci-après.

Les Maisons Sisley sont tenues des défauts de conformité des Produits vendus dans les Maisons Sisley dans les conditions des articles L. 217-3 et suivants du Code de la consommation.

Lorsque le Client agit en garantie légale de conformité au sens des articles L. 217-3 et suivants du Code de la consommation, il :

- bénéficie d'un délai de cinq (5) ans à compter de la découverte de la non-conformité pour agir ;
- peut demander le remplacement du Produit non-conforme ou, dans les conditions fixées à l'article L. 217-14 du code de la consommation, une réduction de prix ou la résolution de la vente avec restitution du prix ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit au jour de la délivrance de celui-ci lorsque le défaut de conformité apparaît dans un délai de vingt-quatre (24) mois à compter de la délivrance du Produit.

Lorsque le Client décide de mettre en œuvre la garantie légale contre les vices cachés au sens des articles 1641 et suivants du Code civil, il peut demander la résolution de la vente et se faire restituer le prix.

Les Maisons Sisley sont également tenues des vices cachés du produit vendu dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil.

## 10. DONNÉES PERSONNELLES

Avec l'accord du Client, des données personnelles le concernant peuvent être recueillies lors de ses achats de Produits et/ou Prestations dans les Maisons Sisley. Pour plus d'informations sur notre Politique de protection des données à caractère personnel, nous vous invitons à consulter le site : <https://www.sisley-paris.com> (rubrique : "Données personnelles").

## 11. PROGRAMME DE FIDÉLITÉ MY SISLEY CLUB

Tout achat de Produit Sisley dans les Maisons Sisley permet au Client de devenir membre du programme de fidélité My Sisley Club. Pour cela, il suffit de remplir le formulaire de contact disponible à l'accueil.

Le programme de fidélité My Sisley Club étant dématérialisé, aucune carte de membre n'est délivrée.

Le programme de fidélité permet à chaque membre :

- de cumuler des points lors de ses achats de Produits Sisley dans les Maisons Sisley (hors Prestations et Autres Produits) ou sur le Site, ou en laissant un commentaire sur les pages produits ou Instituts & Spas du Site ;
- et de disposer d'autres avantages ponctuels ou récurrents dans les Maisons Sisley ou sur le Site.

Les conditions et modalités du programme de fidélité My Sisley Club sont librement accessibles sur le Site à la rubrique « Programme de fidélité My Sisley Club ».

## 12. VIDÉOSURVEILLANCE

Afin d'assurer la sécurité des personnes et des biens, les Maisons Sisley sont équipées d'un système de vidéosurveillance avec enregistrement.

Les images peuvent être visionnées, en cas d'incident, par le personnel habilité de la société c.f.e.b. Sisley et par les forces de l'ordre ou toute autorité compétente.

## 13. ANIMAUX

Pour des raisons d'hygiène, les animaux de compagnie ne sont pas admis au sein des Maisons Sisley.

## 14. PERTE OU VOL

Le Client peut déposer ses effets personnels, s'il le souhaite, dans des compartiments prévus à cet effet. Toutefois, les Maisons Sisley ne sauraient être tenues responsables en cas de perte ou de vol des effets personnels du Client.

## 15. ASSURANCE

SISLEY a souscrit une assurance responsabilité civile couvrant les activités des Maisons Sisley auprès de HDI GLOBAL SE – 77 Esplanade du Général de Gaulle – 92914 Paris La Défense Cédex, pour le monde entier.

## **16. DISPONIBILITÉ DES CONDITIONS GÉNÉRALES**

Les présentes Conditions Générales sont disponibles à l'accueil auprès de chaque Maison Sisley.