

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

## MAISON SISLEY

Mise à jour : octobre 2019

Nos boutiques-instituts :

Maison Sisley Paris : 5, avenue de Friedland – 75008 PARIS +33 (0)1 86 21 11 11 [maisonsisley.paris@sisley.fr](mailto:maisonsisley.paris@sisley.fr)

Maison Sisley Lyon : 1, rue Emile Zola / 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) 05 57 59 87 74 [maisonsisley.bordeaux@sisley.fr](mailto:maisonsisley.bordeaux@sisley.fr)

### 1. 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 (ci-après « SISLEY ») et ayant comme numéro de TVA intracommunautaire le 16722003464.

Les produits SISLEY et HAIR RITUEL by SISLEY sont vendus exclusivement par des dépositaires agréés dans le cadre d'un réseau de distribution sélective.

Les produits SISLEY et HAIR RITUEL by SISLEY distribués par les MAISON SISLEY 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 n'entrant pas dans ce cadre.

### 2. SERVICE CONSOMMATEURS - RECLAMATIONS

Pour toute information, questions ou conseils, le Service Consommateurs SISLEY peut être joint :

- par courrier à : SISLEY –Service Consommateurs - 3 avenue de Friedland – 75008 PARIS
- par téléphone au 01 86 21 08 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 : [contact@sisley-cosmetics.com](mailto:contact@sisley-cosmetics.com)

Les éventuelles réclamations devront être adressées au Service Consommateurs SISLEY qui en assurera le traitement.

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 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.home.show&lng=FR> .

### 3. DISPOSITIONS RELATIVES A LA REALISATION DES PRESTATIONS DE SOINS

#### 3.1 HORAIRES D'OUVERTURE

MAISON SISLEY Paris : Lundi : 13h-19h / mardi et mercredi : 10h-19h / jeudi et vendredi : 10h-20h / samedi : 10h-19h

MAISON SISLEY Lyon et Bordeaux : Lundi 14h-19h / mardi et mercredi 10h-19h / jeudi : 10h-20h / vendredi et samedi : 10h-19h

#### 3.2 MODIFICATION ET ANNULATION

En cas de modification ou d'annulation d'un RDV, il est impératif de nous contacter 24h avant la date prévue. Passé ce délai, le soin réservé pourra vous être facturé dans son intégralité.

#### 3.3 RETARD

En cas de retard, nous nous efforcerons de dispenser la totalité du soin prévu.

Néanmoins, si un rendez-vous suit directement celui-ci, nous serons dans l'obligation de le raccourcir, et ce, afin de ne pas décaler l'ensemble des rendez-vous.

En cas de retard de plus de 15 minutes, il sera impératif de reprogrammer le soin.

#### 3.4 OFFRES PRIVILÈGES

Des offres privilèges pourront être proposées à la vente :

##### 1. OFFRE PRIVILÈGE n°1

Pour un montant de 1000 €, cette offre donne droit à 1.100 € de prestations à l'Institut. Le solde pourra être utilisé pour l'achat d'une autre offre privilège ou toute autre prestation de soin, en réglant la différence avec tout moyen de paiement accepté Maison SISLEY.

## 2. OFFRE PRIVILÈGE n°2

Pour un montant de 2.000 €, cette offre donne droit à 2.500 € de prestations à l'Institut. Le solde pourra être utilisé pour l'achat d'une autre offre privilège ou toute autre prestation de soin, en réglant la différence avec tout moyen de paiement accepté par la Maison SISLEY.

### 3.5 ABONNEMENTS ANNUELS

#### 1. ABONNEMENT ANNUEL n°1

Pour un montant de 4.000 € cette offre permet de bénéficier :

- de 24 prestations de soin au choix (parmi celles dont le prix est inférieur ou égal à 240€) sur une période de 12 mois à compter de la date d'achat, dans la limite de 4 soins par mois, ou plus si le planning de la Maison Sisley de son choix le permet.
- d'un accueil personnalisé exclusif
- de l' « Abonnement Beauté » permettant de découvrir les produits SISLEY en recevant tous les mois, pendant la durée de l'Abonnement annuel (soit 12 mois), une sélection de 5 échantillons de produits choisis par SISLEY selon un thème qui change tous les mois.

Cet « Abonnement Beauté » n'est -ni reportable, ni échangeable, ni remboursable.

La sélection d'échantillons ne pourra être livrée qu'en France Métropolitaine, Corse et Monaco inclus (hors DOM COM et Andorre). Elle sera expédiée tous les mois, en fonction de la date de souscription de l'Abonnement Annuel.

Un seul mode de livraison est proposé pour ce service : livraison standard, sans aucun coût pour le Client.

Le délai d'acheminement généralement constaté est de sept jours, mais il dépend exclusivement du prestataire en charge du transport.

- L'invitation à des moments privilégiés : ateliers beauté, soirées découverte, ou évènements confidentiels

#### 2. ABONNEMENT ANNUEL n°2

Pour un montant de 3.000 € cette offre permet de bénéficier :

- de 18 prestations de soin au choix (parmi celles dont le prix est inférieur ou égal à 240€) sur une période de 12 mois à compter de la date d'achat, dans la limite de 4 soins par mois, ou plus si le planning de la Maison Sisley de son choix le permet.
- d'un accueil personnalisé exclusif
- de l' « Abonnement Beauté » permettant de découvrir les produits SISLEY en recevant tous les mois, pendant la durée de l'Abonnement annuel (soit 12 mois), une sélection de 5 échantillons de produits choisis par SISLEY selon un thème qui change tous les mois.

Cet « Abonnement Beauté » n'est ni reportable, ni échangeable, ni remboursable.

La sélection d'échantillons ne pourra être livrée qu'en France Métropolitaine, Corse et Monaco inclus (hors DOM COM et Andorre). Elle sera expédiée tous les mois, en fonction de la date de souscription de l'Abonnement Annuel.

Un seul mode de livraison est proposé pour ce service : livraison standard, sans aucun coût pour le Client.

Le délai d'acheminement généralement constaté est de sept jours, mais il dépend exclusivement du prestataire en charge du transport.

- L'invitation à des moments privilégiés : ateliers beauté, soirées découverte, ou évènements confidentiels

### 3.6 CONDITIONS DES OFFRES PRIVILEGES ET ABONNEMENTS ANNUELS

Ces offres privilèges et abonnement annuels sont nominatifs et non-cessibles, et valables uniquement dans toutes les MAISON SISLEY.

Toutes ces offres sont valables 12 mois à compter de la date d'achat.

Les offres devront être réglées en totalité, préalablement au premier soin.

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

### 3.7 AUTRES PRESTATIONS

Les prestations d'épilations, de nettoyage vapeur et de teinture des cils sont effectuées sur demande, en complément d'un soin exclusivement. Les tarifs sont disponibles sur demande.

### 3.8 SANTÉ

Le Client s'engage à communiquer à SISLEY, préalablement à la réalisation du soin, toutes informations sur son état de santé susceptibles d'avoir une incidence sur la réalisation de celui-ci (exemple : pathologies cutanées, état de grossesse ou d'allaitement,...), 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 tout soin de Bio-Stimulation Cellulaire.

### 3.9 MINEURS

Les mineurs de plus de 15 ans peuvent bénéficier des soins (à l'exception des Soins de Bio-stimulation Cellulaire réservés aux personnes majeures), s'ils sont accompagnés de leur représentant légal.

### 3.10 PRISE EN CHARGE SPECIFIQUE / PRESENCE D'UN ACCOMPAGNANT

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

## 4. BONS CADEAUX

### 4.1 GENERALITES

Des bons cadeaux pourront être proposés à la vente dans les MAISON SISLEY pour les prestations Sisley.

Les Bons Cadeau Maison Sisley également proposés à la vente sur le site internet [www.sisley-paris.fr](http://www.sisley-paris.fr), fonctionnent selon les mêmes modalités et conditions qu'un Bon Cadeau acheté dans l'une de nos MAISON SISLEY.

Les bons cadeaux sont utilisables uniquement dans toutes les MAISON SISLEY.

Ils sont utilisables en une seule fois et ne peuvent donner lieu à aucun remboursement, même partiel, ou échange, ni à aucune contrepartie monétaire sous quelque forme que ce soit (y compris rendu de monnaie).

### 4.2 ACHAT DE BONS CADEAUX SUR LE SITE INTERNET [WWW.SISLEY-PARIS.FR](http://WWW.SISLEY-PARIS.FR)

#### 4.2.1. Conditions applicables

En achetant le Bon Cadeau, l'ACHETEUR reconnaît avoir pris connaissance et accepter sans réserve :

- des Conditions Générales de Vente applicables aux achats sur le site [www.sisley-paris.fr](http://www.sisley-paris.fr) : <https://www.sisley-paris.com/fr-FR/conditions-generales-de-vente/>
- les présentes Conditions Générales de Vente MAISON SISLEY, comprenant notamment les modalités et conditions de réalisation des prestations de soins applicables

#### 4.2.2. Commande des Bons Cadeaux en ligne

Pour valider l'achat d'un Bon Cadeau, l'ACHETEUR devra renseigner le nom du BENEFICIAIRE de la prestation. Le BENEFICIAIRE peut-être l'ACHETEUR ou un tiers. Le Bon Cadeau est nominatif et non-transmissible.

Si l'ACHETEUR choisit le mode d'envoi par email à son attention: l'ACHETEUR recevra un email comportant un lien vers un Bon Cadeau à imprimer et utilisable dans la Maison Sisley de son choix.

En cas d'envoi par email à un BENEFICIAIRE, ce dernier en sera destinataire. L'ACHETEUR reconnaît à cet effet avoir l'autorisation du BENEFICIAIRE pour communiquer ses coordonnées et autorise la société cfeb SISLEY destinataire des données à les utiliser dans ce cadre, conformément aux dispositions de l'article 8-DONNEES PERSONNELLES ci-dessous.

Ce Bon Cadeau contient un code barre unique permettant à la Maison Sisley choisie de vérifier si le soin acheté n'a pas déjà été réalisé.

#### 4.2.3. Conditions d'utilisation

Le Bon Cadeau acheté sur le site est valable 1 (un) an à compter de sa date d'envoi, il est nominatif.

En cas de non-utilisation du Bon Cadeau dans les délais indiqués sur le Bon Cadeau, ni l'ACHETEUR, ni le BENEFICIAIRE ne pourront prétendre à un remboursement.

Pour toute réclamation, un Service Consommateur est à disposition de l'ACHETEUR par email: [serviceclient.maisonsisley@sisley.fr](mailto:serviceclient.maisonsisley@sisley.fr)

#### 4.2.4. Rétractation - Remboursement

A réception de son Bon cadeau acheté sur le site [www.sisley-paris.fr](http://www.sisley-paris.fr), l'ACHETEUR dispose d'un délai de 14 jours calendaires pour se rétracter de sa commande sans motif à compter de sa commande sur le site, sous réserve que le Bon Cadeau n'ait pas déjà été utilisé

Lorsque le délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour exercer ce droit et se faire rembourser, l'ACHETEUR doit, avant l'expiration du délai de rétractation, informer SISLEY de son souhait dans une déclaration dénuée d'ambiguïté par le biais :

- du formulaire de rétraction disponible sur le Site dans la rubrique « Votre Compte » de l'Acheteur ;
- ou d'un email à [serviceclient.maisonssisley@sisley.fr](mailto:serviceclient.maisonssisley@sisley.fr) en indiquant le numéro de bon cadeau concerné.

Le remboursement s'effectue par virement sur le même compte que celui de l'achat, dans un délai maximum de 14 jours calendaires à compter de la demande.

## 5. PRIX ET PAIEMENT

Le paiement dans les MAISON 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 par monnaie électronique est limité à 3 000€ pour les résidents français et 10 000€ pour les non-résidents.

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 1000€ et pour tout paiement par carte à piste quel qu'en soit le montant.

## 6. ECHANGE ET REMBOURSEMENT

Tout produit acheté dans les 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 1 mois à compter de l'achat et sur présentation du ticket de caisse, pour échange (sous réserve du stock disponible en boutique) 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. Les articles réglés par carte bancaire seront remboursés sur la carte bancaire ayant servi à l'achat.

## 7. GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE ET DES VICES CACHES

Indépendamment de la garantie commerciale décrite à l'article 6, le Client bénéficie des garanties légales de conformité et des vices cachés rappelées ci-après.

Les MAISON SISLEY sont tenues des défauts de conformité des produits vendus dans les MAISON SISLEY dans les conditions de l'article L. 217-4 et suivants du Code de la consommation.

Lorsque le Client agit en garantie légale de conformité au sens de l'article L. 217-4 et suivants du code de la consommation, il :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du produit pour agir ;
- peut demander le remplacement du produit non-conforme ou la résolution de la vente et se faire restituer le prix ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du produit durant les vingt-quatre 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 de l'article 1641 et suivants du code civil, il peut demander la résolution de la vente et se faire restituer le prix.

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

## 8. DONNEES PERSONNELLES

Avec l'accord du Client, des données personnelles le concernant peuvent être recueillies lors de ses achats. Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à la gestion et au suivi de la commande et de la relation client, incluant les actions de fidélisation, l'élaboration de statistiques et aux actions commerciales concernant les produits et services de la société c.f.e.b. SISLEY, destinataire des données. Ces données peuvent être transmises à ses prestataires qui peuvent être situés en dehors de l'Union Européenne, à ces seules fins. Ces données seront conservées pour une durée maximale de cinq ans à compter de la date de votre dernier achat/contact.

Conformément à la réglementation sur la protection des données personnelles (notamment le Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016), le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité sur les données personnelles le concernant, de limitation ou d'opposition au traitement, en écrivant par email à [service-clients@sisley-paris.com](mailto:service-clients@sisley-paris.com) ou par courrier à c.f.e.b SISLEY, Service Consommateur 3, avenue de Friedland 75008 PARIS.

Le Client dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle compétente.

Le Client qui communique ses coordonnées téléphoniques est informé qu'il peut s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

## **9. PROGRAMME DE FIDELITE MY SISLEY CLUB**

Tout achat de produit SISLEY ou HAIR RITUEL by SISLEY dans les MAISON SISLEY permet 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 ou HAIR RITUEL by SISLEY dans les MAISON SISLEY (hors prestations de soins) ou sur le site [www.sisley-paris.com/fr](http://www.sisley-paris.com/fr) (ci-après le « Site ») ou en laissant un commentaire sur les pages produit, Abonnement Beauté ou Instituts & Spas du Site
- et de disposer d'autres avantages ponctuels ou récurrents dans les MAISON SISLEY ou sur le Site.

Les conditions et modalités du programme de fidélité My Sisley Club sont librement accessibles sur le site [www.sisley-paris.com](http://www.sisley-paris.com) à la rubrique « Votre fidélité récompensée ».

## **10. VIDEOSURVEILLANCE**

Afin d'assurer la sécurité des personnes et des biens, les MAISON SISLEY sont équipées d'un système de vidéosurveillance avec enregistrement. Pour toute demande concernant le droit d'accès aux images, le Client peut s'adresser au Service Consommateur SISLEY.

## **11. ANIMAUX**

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

## **12. PERTE OU VOL**

Les MAISON SISLEY ne sauraient être tenue responsables en cas de perte ou de vol des effets personnels du Client.

## **13. CONDITIONS GENERALES - ASSURANCE**

Les conditions générales de vente des MAISON SISLEY sont disponibles à l'accueil.

SISLEY a souscrit une assurance responsabilité civile couvrant les activités des MAISON SISLEY auprès de HDI GLOBAL SE – 77 Esplanade du Général de Gaulle – 92914 PARIS LA DEFENSE CEDEX couvrant le monde entier.