

POLITIQUE D'ACHAT

Sisley-Paris.ca

Mise à jour le 12 Avril 2020

1. AVIS DES DISPOSITIONS D'ARBITRAGE

Votre utilisation du Site est assujettie à l'arbitrage individuel obligatoire de tout litige pouvant en découler, comme prévu au Paragraphe 10.2 des Conditions générales d'utilisation. Veuillez lire attentivement les dispositions d'arbitrage et n'utilisez pas le Site si vous n'êtes pas disposé à résoudre tout litige à notre rencontre (notamment, sans s'y limiter toute dispute en lien avec la présente Politique d'achat) comme prévu dans les Conditions générales d'utilisation.

2. SERVICE À LA CLIENTÈLE

Pour tout renseignement, toute question ou tout conseil relatifs à la commande ou aux produits, le Service à la clientèle de SISLEY peut être joint :

- part téléphone (sans frais) au 1-855-747-2948
- par l'intermédiaire de la rubrique « Formulaire de contact » du Site Web
- par courriel à l'adresse : customerserviceCANADA@sisley-paris.com
- par courrier, en écrivant à l'adresse suivante : SISLEY Attn. Customer Service 19 West 44th St, Suite 514, New York, New York 10036 USA

3. COMMANDE

3.1. Les différentes étapes de la commande sont les suivantes :

3.1.1. Commande sur le Site

Avant d'effectuer un achat sur le Site, l'acheteur doit créer son propre compte d'utilisateur personnel.

L'acheteur sélectionne le(s) produit(s) de son choix et le(s) ajoute dans la rubrique « Votre panier ». Il peut vérifier les détails de son projet de commande et le modifier à tout moment.

L'acheteur doit ensuite valider ses coordonnées, son adresse de facturation, le lieu et le mode de livraison ainsi que le mode de paiement choisi. L'acheteur doit lire attentivement et confirmer la commande à chaque étape du processus de commande.

Lorsque l'acheteur confirme sa commande en cliquant sur l'icône « Confirmer votre paiement », il est considéré comme ayant définitivement accepté le contenu et les conditions de sa commande, les prix, caractéristiques, quantités et délais de livraison des produits commandés. La commande ne peut pas être modifiée ou annulée par l'acheteur une fois que l'acheteur a confirmé son paiement.

3.1.2 Commande par téléphone

L'acheteur peut également commander des produits en appelant le 1-855-747-2948 (sans frais). La Politique d'achat s'applique également aux commandes par téléphone.

3.2. Confirmation de commande

Immédiatement avoir passé votre commande, vous recevrez un courriel contenant les détails de votre commande. La confirmation de commande fait office de reçu et peut être imprimée pour vos dossiers. Le courriel de confirmation de commande inclut votre numéro de commande, les détails des produits ainsi que leurs prix, vos renseignements d'expédition et de facturation, et votre mode d'expédition. Le fait de recevoir le courriel de confirmation de commande ne signifie pas que votre commande a été acceptée. La commande est acceptée uniquement lorsque les produits sont remis au transporteur pour être livrés.

Vous pouvez suivre le statut de votre commande et télécharger votre facture dans la rubrique « Votre compte » sur le Site.

4. PRIX

Les prix des produits figurant sur le Site sont indiqués en Dollars canadiens, sont valides et en vigueur uniquement au Canada et ne comprennent pas les frais d'expéditions dont le montant dépend de l'option de livraison choisie.

5. CONDITIONS DE PAIEMENT

5.1. Taxes de vente

Seuls Visa, MasterCard, Discover et Amex sont acceptés comme mode de paiement. Tout autre mode de paiement n'est pas accepté. Pour toutes les commandes, vous devez posséder une adresse d'expédition et une adresse de facturation pour la carte de crédit au Canada. Les taxes de vente étatiques et locales sont facturées d'après l'adresse de livraison de la commande. Les taxes de vente s'appliquent aux frais d'expédition et de manutention, s'il y a lieu.

5.2. Traitement du paiement

Votre carte sera débitée dans les 5 jours à compter de la date de la commande.

5.3. Mode de paiement

Vous devez transmettre votre numéro de carte bancaire, sa date d'expiration ainsi que le cryptogramme visuel (numéro à plusieurs chiffres figurant au verso de la carte bancaire). Toutes les transactions sont cryptées pour assurer votre sécurité. Bien que nous tentons de préserver la sécurité du Site, nous ne pouvons garantir la sécurité du Site. Nous ne sommes pas responsables en cas d'abus des données par des tiers.

6. EXPÉDITION ET LIVRAISON

6.1. Expédition

Nous mettons tout en œuvre pour livrer les produits dans le délai indiqué sur le Site et en tout état de cause dans les trente (30) après la confirmation de commande. Néanmoins, les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre indicatif et nous déclinons toute responsabilité en cas de livraison retardée. Si nous ne sommes pas en mesure de vous livrer les produits dans les trente (30) impartis, nous vous rembourserons toute somme versée à moins que vous ayez accepté une livraison retardée.

Nous expédions uniquement au Canada, hormis dans les provinces du Yukon, du Nunavut, de Terre-Neuve-et-Labrador et les Territoires du Nord-Ouest.

6.2. Procédure de livraison

Nous expédions uniquement au Canada, hormis dans les régions isolées.

Lors de la commande, vous pouvez choisir le mode de livraison proposé sur le Site et, si nécessaire, indiquer des consignes de livraison si l'adresse de livraison est difficile d'accès ou difficile à localiser.

Nous expédions uniquement au Canada, hormis dans les provinces du Yukon, du Nunavut, de Terre-Neuve-et-Labrador et les Territoires du Nord-Ouest.

6.3. Délais de livraison

Le délai d'acheminement des produits dépend de l'option que vous choisissez lors de la commande.

Si les produits étaient retournés à SISLEY car l'acheteur n'aurait pas accepté la livraison, l'acheteur sera remboursé du montant de la commande et les frais de livraison en seront déduits.

L'expédition rapide est garantie pour toutes les commandes passées avant 14 h HNE. Celle-ci est sujette au traitement du paiement, l'approbation et la disponibilité des produits.

6.4. Vérification de la commande lors de la réception

L'acheteur doit vérifier l'état des produits dès réception. Il est normal que l'emballage montre quelques signes d'usure. Si l'acheteur est préoccupé concernant l'état des produits ou si tout produit est manquant ou est erroné ou endommagé, l'acheteur doit le signaler au transporteur ou, si cela n'est pas possible, celui-ci doit le signaler au Service à la clientèle de Sisley au plus vite. Veuillez conserver la boîte d'expédition, l'emballage et tout produit endommagé.

Les risques de perte, de dommage et de vol des produits sont transférés à l'acheteur dès la livraison.

7. RETOUR DES PRODUITS GARANTIE DE 30 JOURS

7.1. Retour des produits

L'acheteur peut retourner l'ensemble ou une partie de la commande dans les 30 jours suivants la livraison. Pour retourner un produit, l'acheteur doit contacter le Service à la clientèle de Sisley-Paris à l'adresse suivante : customerservicecanada@sisley-paris.com en indiquant le numéro de commande dans la ligne objet afin d'obtenir une étiquette de retour. L'acheteur doit remplir le bon de retour en ligne qui est disponible dans la section « Vos retours de produits » sous la rubrique « Votre compte ». L'acheteur doit inclure un exemplaire du bon de retour accompagné du produit scellé, dans son emballage d'origine.

L'acheteur peut vérifier l'état du retour en ligne en consultant la section « Mes retours » sous la rubrique « Mon compte ». Par mesure d'hygiène, les produits cosmétiques doivent être renvoyés dans leur emballage d'origine complet, intacts et en parfait état de revente. L'ouverture des produits les rend impropres à toute commercialisation ultérieure. Par conséquent, tout Produit qui aurait été ouvert, endommagé ou dont l'emballage d'origine aurait été endommagé, ne sera ni remboursé, ni accepté, ni échangé.

7.2. Conditions de remboursement des produits en question

Tout retour accepté par SISLEY entraînera le remboursement des produits retournés ainsi que des frais d'expédition standards (sauf en cas de retour partiel) dans un délai maximum de 30 jours à compter de la vérification qualitative et quantitative des produits retournés.

Les frais de retour sont à la charge de l'acheteur : les colis adressés en frais de port dû ou en contre remboursement ne seront pas acceptés.

Les produits refusés seront retournés en frais de port dû à l'acheteur.

7.3. Cadeaux avec achat

Si une commande est retournée dans son intégralité, les cadeaux gratuits doivent également être retournés. Aucune forme de remboursement ne sera émise jusqu'à la réception du cadeau gratuit.