

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## **Article 1 - Objet**

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

## **Article 3 - Formation du contrat et commandes**

### **3.1 Tarifs**

### **3.2 Caractéristiques des produits**

#### **3.2.1 Dispositions générales**

#### **3.2.2 Dispositions spécifiques aux Produits Personnalisés dans le cadre de l'Atelier gravure**

#### **3.2.3 Dispositions spécifiques aux produits Electriques ou Electroniques**

### **3.3 Disponibilité**

### **3.4 Commande**

## **Article 4 - Paiement**

### **4.1 Moyens de paiement sur le site**

### **4.2 Moyens de paiement par téléphone (via le Service Clients)**

### **4.3 Moyens de paiement en magasin**

### **4.4 Modalités de paiement**

### **4.5 Sécurité dans les opérations de paiement**

## **Article 5 - Livraison et réception**

### **5.1 Règles générales**

### **5.2 Caractéristiques des modes de livraison du Site**

### **5.3 Anomalie, avarie, colis endommagé**

### **5.4 Délais de livraison**

## **Article 6 – Droit de rétractation**

## **Article 7 - Garanties**

### **7.1 Garanties légales**

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

### **7.3. Garanties commerciales pour certains produits**

## **Article 8 - Réserve de propriété**

## **Article 9 - Propriété intellectuelle**

## **Article 10 - Preuve de la Commande**

## **Article 11 - Code de bonne conduite**

## **Article 12 - Service Clients/ Service de médiation**

## **Article 13 - Responsabilité**

### **13.1 Capacité**

### **13.2 Force majeure**

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

## **Article 15 - Modifications**

## **Article 16 - Généralités**

### **16.1 Non-validité partielle**

### **16.2 Non-renonciation**

### **16.3 Loi applicable et juridiction compétente**

## **Annexe 1 : Modèle de formulaire de rétractation (facultatif)**

## **Préambule**

Aux fins des présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV » ou « Conditions Générales de Vente »), l'Acheteur et Sephora sont individuellement ou collectivement désignés la « Partie » ou les « Parties ».

En tant que membre d'un réseau de distribution sélective, Sephora vend les produits présents sur son site de vente à distance uniquement au détail et à des consommateurs finaux.

Ainsi, les achats réalisés sur le Site sont réservés à une clientèle de particuliers non professionnels pour leur usage propre (ou à des fins de cadeaux dans le cercle de famille). En conséquence, l'Acheteur, préalablement à sa Commande, déclare que l'achat de produits sur le Site est sans rapport direct avec une activité professionnelle et est limité à une utilisation strictement personnelle.

Sephora pourra annuler ou 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 ont pour objet, d'une part, d'informer tout éventuel 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 au consommateur (ci-avant et ci-après l'« Acheteur »). Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve, dans les conditions prévues aux présentes CGV à l'ensemble des ventes des produits proposés par Sephora sur son Site accessible :

- par le réseau Internet à l'adresse [www.sephora.fr](http://www.sephora.fr) ;  
- via les services « Appstore » et « Playstore » sous la forme d'une application mobile destinée à être utilisée sur les équipements sous iOS et Android compatibles ;  
(ci-après et avant le « Site »)

Les CGV sont accessibles à tout moment via un lien en bas de page du Site et sur la page de validation de la Commande. Sephora invite l'Acheteur à les télécharger et les conserver.

Préalablement au paiement et pour valider sa Commande, l'Acheteur devra prendre connaissance et accepter, sous forme de case à cocher, les CGV rendues disponibles sous une forme en permettant la conservation et la reproduction.

Sephora se réserve la possibilité de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Vente. Néanmoins, les Conditions Générales de Vente applicables à la Commande sont celles acceptées par l'Acheteur au moment de la passation de sa Commande.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont complétées par les Conditions Générales d'Utilisation du Site ainsi que la politique « Données personnelles et Cookies ».

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

Nom : SEPHORA

Adresse : 41 rue Ybry

Code postal : 92200

Ville : Neuilly-sur-seine

Pays : France

Siren : 393 712 286 RCS Nanterre

Téléphone : 01.41.88.50.00

E-mail : [servicedclients@sephora.fr](mailto:servicedclients@sephora.fr)

Pour toute question relative aux produits ou à une Commande, l'Acheteur peut contacter l'équipe de Conseillers Beauté Sephora en appelant le Service Clients au 0 809 40 40 45 (Service gratuit + prix de l'appel local) depuis la France, ou le +33 9 70 80 90 60 depuis l'étranger, aux heures d'ouverture du service indiquées à l'article 12 des présentes.

## **Article 3 - Formation du contrat et commandes**

### **3.1 Tarifs**

Les prix de vente des produits en ligne sur le Site de Sephora, indiqués en euros, sont ceux en vigueur au moment de la passation de la Commande par l'Acheteur. Les prix de vente des produits peuvent être modifiés par Sephora à tout moment avant la Commande. Cette modification sera signalée à l'Acheteur avant toute Commande. Les prix sont applicables dans le cadre de la vente à distance.

Ces prix ne comprennent pas les frais d'expédition, facturés en supplément du prix des produits achetés. Les frais d'expédition seront indiqués avant l'enregistrement de la Commande par l'Acheteur. Les différentes modalités d'expédition sont prévues ci-après dans les CGV et sont rappelées sur le Site ; elles peuvent être modifiées à tout moment par Sephora étant entendu que cette modification n'affectera pas les Commandes déjà passées. Aussi Sephora conseille à tout Acheteur de consulter régulièrement les CGV figurant sur le Site.

Les prix comprennent la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) applicable au jour de la Commande. Tout changement du taux de TVA applicable sera automatiquement répercuté sur le prix des produits vendus par Sephora au sein de son Site, étant entendu que cette modification n'affectera pas les Commandes déjà passées.

### **3.2 Caractéristiques des produits**

#### **3.2.1 Dispositions générales**

L'Acheteur peut sélectionner un ou plusieurs produits parmi les différentes catégories proposées sur le Site de Sephora.

Sephora est susceptible de modifier à tout moment l'assortiment de produits proposés à la vente sur son Site, en fonction notamment des contraintes liées à ses fournisseurs, sans préjudice des Commandes passées par l'Acheteur. Conformément à l'article L. 111-1 du Code de la consommation, l'Acheteur peut, préalablement à sa Commande, prendre connaissance, sur le Site de Sephora, des caractéristiques essentielles du ou des produit(s) qu'il désire commander.

Pour toute question relative aux produits et à leur utilisation, toute question complémentaire ou demande de conseils, l'Acheteur peut contacter l'équipe de Conseillers Beauté Sephora en appelant le Service Clients au 0 809 40 40 45 (Service gratuit + prix de l'appel local) depuis la France, ou le +33 9 70 80 90 60 depuis l'étranger, aux heures d'ouverture du service indiquées l'article 12 des présentes. L'Acheteur peut également se rendre dans l'un des magasins Sephora, points de vente physiques, pour obtenir un conseil personnalisé et tester les produits proposés à la vente chez Sephora.

### 3.2.2 Dispositions spécifiques aux Produits Personnalisés dans le cadre de l'Atelier gravure

Sephora offre la possibilité de personnaliser certains produits, grâce au service « Atelier gravure ». Ce service permet à l'Acheteur de faire graver le message de son choix sur une sélection de références faite par Sephora (ci-après « Produits Personnalisés »). L'Acheteur a la possibilité de connaître les produits éligibles au service « Atelier gravure », les coûts connexes le cas échéant, la démarche à suivre et les éventuelles restrictions au bénéfice de ce service de personnalisation en se rendant sur la page dédiée relative à ce service. Le contenu du message gravé relève de la responsabilité de l'Acheteur et ne doit en aucun cas porter atteinte aux droits des tiers, notamment aux droits de propriété intellectuelle, être contraire à l'ordre public, aux bonnes mœurs, ou aux dispositions légales en vigueur. Sephora se réserve la possibilité de refuser de graver des messages notamment lorsqu'elle estime que ces derniers sont susceptibles de porter atteinte à son image de marque ou celle d'un tiers. Le service « Atelier gravure » peut être désactivé à tout moment par Sephora, en particulier en période de forte affluence, ce notamment afin de pouvoir respecter les délais de traitements des Commandes. Il est précisé que cela n'affectera pas les Commandes en cours.

Les Produits Personnalisés ne peuvent pas être livrés en « Click & Collect » ou en livraison par coursier.

Lorsque l'Acheteur inclut un Produit Personnalisé dans sa Commande, les délais de livraison indiqués à l'Article 5 sont rallongés d'un délai supplémentaire de 24 heures.

### 3.2.3 Dispositions spécifiques aux produits Electriques ou Electroniques

Pour tout achat d'un produit électrique ou électronique neuf, en magasin ou sur sephora.fr, nous reprenons si vous le souhaitez votre ancien EEE (Equipement Electrique ou Electronique), sous réserve qu'il soit de même nature et dimension que les produits distribués chez Sephora, et ce sans frais.

Pour cela, rendez-vous en magasin avec votre justificatif d'achat (email de confirmation de commande ou facture) ou prenez contact avec notre Service Clients, joignable par téléphone au 0 809 40 40 45 (Service gratuit + prix de l'appel local) depuis la France, ou au +33 9 70 80 90 60 depuis l'étranger, aux heures d'ouverture du service indiquées dans la rubrique « Nous contacter » du Site.

Pour plus d'informations, rendez-vous dans notre FAQ, rubrique « *Comment retourner mon ancien équipement électrique ou électronique ?* ».

---

## 3.3 Disponibilité

Les offres présentées par Sephora sont valables tant qu'elles sont annoncées sur le Site et dans la limite des stocks disponibles.

Quand l'Acheteur choisit la livraison « Click & Collect » ou la livraison par coursier, les produits commandés sont issus directement du stock d'un magasin Sephora. Des ventes dans ce magasin peuvent intervenir au même moment qu'une Commande sur le Site. Une confirmation de disponibilité des produits commandés est donc adressée à l'Acheteur dans les conditions définies aux articles 5.2.1 (iii) et 5.4.2. La disponibilité des produits de la Commande en « Click & Collect » ou en livraison par coursier n'est garantie à l'Acheteur qu'à compter de la réception de cet email.

En tout état de cause, et dans l'éventualité d'une indisponibilité totale ou partielle de produits après passation de la Commande, l'Acheteur sera informé par courrier électronique au plus vite et au maximum dans un délai de 3 jours ouvrés de l'indisponibilité du produit et de l'annulation totale ou partielle de sa Commande.

En cas d'annulation totale de la Commande :

- La Commande de l'Acheteur sera automatiquement annulée et son compte bancaire ne sera pas débité,
- L'Acheteur en sera informé par courrier électronique.

En cas d'annulation partielle de la Commande :

- La Commande de l'Acheteur sera partiellement validée et son compte bancaire ne sera débité que des sommes correspondant aux produits disponibles,
- La Commande de l'Acheteur sera partiellement annulée en ce qui concerne les produits non disponibles et son compte bancaire ne sera débité d'aucune somme correspondant à ces produits non disponibles,
- L'Acheteur sera livré des produits disponibles.

## 3.4 Commande

Avant de valider sa Commande, l'Acheteur a la possibilité de vérifier le détail de son projet de Commande et de corriger d'éventuelles erreurs. Il doit également expressément accepter les CGV, qu'il sera en mesure de télécharger et conserver, en cochant la case prévue à cet effet.

Le contrat de vente à distance est conclu à partir du moment où l'Acheteur confirme sa Commande en cliquant sur le bouton « Payer » (ci-après et ci-avant la « Commande »). Il est considéré comme ayant accepté en connaissance de cause le contenu et les conditions de la Commande en question, le fait que sa Commande implique une obligation de

paiement de sa part, les prix, volumes, caractéristiques, quantités et délais de livraison des produits proposés à la vente et commandés par l'Acheteur.

Une fois cette étape validée, l'Acheteur ne pourra plus annuler sa Commande. Disposition particulière pour les Commandes réalisées exclusivement sur le site internet accessible à l'adresse [www.sephora.fr](http://www.sephora.fr) : l'Acheteur pourra annuler sa Commande dans les 15 minutes suivant la validation de son paiement en cliquant sur le bouton « annuler ma commande » disponible sur la page de confirmation de commande ou dans son compte. L'annulation s'appliquera sur la Commande dans sa globalité sans possibilité d'annulation partielle. La vente sera définitive (sous réserve de l'exercice par l'Acheteur de son droit de rétractation dans les conditions prévues à l'article 6 des présentes Conditions Générales de Vente). La Commande sera confirmée à l'Acheteur par tout moyen approprié (la « Confirmation de Commande ») et un courrier électronique lui sera envoyé lors de l'expédition de sa Commande.

Dans le cadre d'une commande livrée en « Click & Collect » ou en livraison par coursier, le courrier électronique confirmant la disponibilité de la Commande correspond à la fois à la Confirmation de Commande et au courrier électronique d'expédition de Commande.

Sephora recommande à l'Acheteur de conserver ces courriers électroniques sur un support papier ou informatique. L'Acheteur est informé que les courriers électroniques sont envoyés à l'adresse de messagerie électronique renseignée par l'Acheteur. Aussi, en cas d'erreur de saisie de l'adresse de messagerie électronique concernée, ou de non-réception du message de confirmation de Commande pour une raison non-imputable à Sephora, la responsabilité de Sephora ne saurait être engagée. Dans ce cas la vente sera considérée comme définitive, hors cas d'annulation de la Commande par Sephora, notamment pour indisponibilité des produits. L'Acheteur pourra néanmoins exercer son droit de rétractation dans les conditions prévues à l'article 6 des présentes Conditions Générales de Vente.

Sephora sera en droit d'encaisser l'intégralité du prix correspondant à la Commande :

- En ce qui concerne les paiements effectués par cartes cadeaux Sephora, bons d'achat et/ou avoirs en ligne : dès la Confirmation de Commande ;
- En ce qui concerne les paiements effectués en magasin : au moment du passage en caisse
- En ce qui concerne les paiements effectués par les autres modes de paiements acceptés sur le Site conformément à l'article 4.1 ci-après : dès l'envoi du courrier électronique informant l'Acheteur de l'expédition de sa Commande.

Il est rappelé que les achats réalisés sur le Site sont réservés à une clientèle de particuliers non professionnels pour leur usage propre (ou à des fins de cadeaux dans le cercle de famille), c'est la raison pour laquelle Sephora ne vend ses produits que dans des quantités correspondant aux besoins moyens habituels d'un foyer. Conformément à l'article L121-11 du Code de la consommation, et sous le contrôle du juge en cas de litige, Sephora pourra refuser ou annuler pour motif légitime toute Commande dont le nombre de produits ou le montant à payer (pour une seule ou plusieurs commandes cumulées) ne correspondrait pas à l'utilisation moyenne habituelle d'un foyer, toute Commande qui laisserait supposer qu'une activité économique est réalisée par l'Acheteur en lien avec les produits commandés ou plus généralement, toute Commande anormale au sens de la jurisprudence applicable en la matière.

Enfin, Sephora se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute exécution d'une Commande et/ou livraison, quelle que soit sa nature et niveau d'exécution, en cas de défaut de paiement ou paiement partiel de toute somme qui serait due par l'Acheteur, en cas d'incident de paiement, ou en cas de fraude ou tentative de fraude relative à l'utilisation du Site de Sephora, y compris à l'occasion de Commandes antérieures.

## **Article 4 – Paiement**

L'Acheteur a la possibilité de régler sa Commande sur le Site, par téléphone et/ou en magasin, dans les conditions visées ci-dessous. L'Acheteur garantit à Sephora qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de règlement qu'il aura choisi pour régler sa Commande.

### **4.1 Moyens de paiement sur le Site**

#### **4.1.1 Cartes de paiement**

Les cartes de paiement acceptées sur le Site sont les suivantes : Cartes Bancaires CB, Visa, Mastercard et American Express. Ces cartes de paiement doivent être délivrées par un établissement bancaire ou financier situé dans l'Union Européenne ou à Monaco.

Les Acheteurs qui utilisent un équipement sous iOS compatible peuvent également régler leur Commande réalisée sur le Site via Apple Pay avec une carte bancaire active.

#### **4.1.2 Cartes cadeaux Sephora**

Il existe deux types de carte cadeau : la carte cadeau matérielle et la carte cadeau dématérialisée. Les conditions d'utilisation de ces deux types de carte cadeau sont identiques.

La carte cadeau Sephora peut être utilisée sur le Site, en une ou plusieurs fois, à concurrence de son montant créditeur au moment d'une Commande, éventuellement complété par un autre moyen de paiement accepté par Sephora. Jusqu'à

cinq cartes cadeaux maximum sont acceptées par Commande dans une limite d'un montant maximum de 1000 € toutes cartes cadeaux confondues.

Les cartes cadeaux Sephora ne sont pas acceptées pour les Commandes livrées en « Click & Collect » ou en livraison par coursier.

Une carte cadeau ne peut être utilisée pour l'achat d'autres cartes cadeaux.

#### 4.1.3 Paypal

L'Acheteur peut utiliser son compte PayPal pour régler ses Commandes sur le Site en 1 ou 4 fois (cet échéancier de paiement étant disponible selon les conditions de PayPal pour les achats éligibles compris entre 30 et 2.000 euros). Les options de paiement en 1 ou 4 fois accordées par PayPal sont régies par les conditions et modalités d'application fixées par Paypal dans ses Conditions Générales accessibles en cliquant [ici](#).

#### 4.1.4 Klarna

L'Acheteur peut utiliser son compte Klarna pour régler ses Commandes sur le Site en 3 fois (cet échéancier de paiement étant disponible selon les conditions de Klarna pour les achats éligibles compris entre 35 et 1.500 euros). L'option de paiement en 3 fois accordée par Klarna est régie par les conditions et modalités d'application fixées par Klarna dans ses Conditions Générales accessibles en cliquant [ici](#).

Le paiement via Klarna n'est pas disponible pour les Commandes livrées en « Click & Collect » ou en livraison par coursier et n'est pas disponible depuis l'Application mobile Sephora.

#### 4.1.5 Oney

Paiement de votre commande en 4 fois par carte bancaire à partir de 100 € à 2000 € avec Oney Bank avec frais de 2,40 % (dans la limite de 50€ maximum) régie par les [conditions générales 4xOney](#). Notre partenaire Oney Bank vous propose une solution de financement dénommée 4x Oney, qui permet de payer vos achats de 100€ à 2000€ en quatre fois avec votre carte bancaire. Conditions : Cette offre est réservée aux particuliers (personnes physiques majeures) résidant en France et titulaires d'une carte bancaire Visa et MasterCard possédant une date de validité supérieure à la durée du financement choisie. Les cartes à autorisation systématique notamment de type Electron, Maestro, Nickel etc... ainsi que les e-cards, les cartes Indigo et American Express ne sont pas acceptées. Modalités de souscription : Après avoir terminé votre commande, il vous suffit de cliquer sur le « bouton paiement en 4x Oney par carte bancaire ». Vous êtes alors redirigé vers la page internet 4x Oney de notre partenaire affichant le récapitulatif détaillé de votre commande et la demande de financement personnalisée, que vous devez ensuite valider. Vous saisissez vos informations personnelles ou, si vous disposez d'un compte 4x Oney, vous vous identifiez au moyen des identifiants de connexion liés à votre compte 4x Oney. Vous prenez connaissance des conditions générales de paiement en plusieurs fois auxquelles vous souhaitez souscrire qui vous sont fournies sous format PDF afin que vous puissiez les lire, les imprimer et les enregistrer avant de les accepter. Vous notifiez ensuite votre acceptation électronique par la case à cocher correspondante. Vous reconnaissez que le « double clic » associé à la case à cocher sur la prise de connaissance des conditions générales valent consentement à contracter et constituent une acceptation irrévocable et sans réserve des conditions générales du produit. Sauf preuve contraire, les données enregistrées par Oney Bank constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre vous et Oney Bank. Si vous demandez à bénéficier d'une solution de financement proposée par Oney Bank, les informations en rapport à votre commande seront transmises à Oney Bank, qui les utilisera à des fins d'étude de votre demande pour l'octroi, la gestion et le recouvrement de crédit. Oney Bank se réserve le droit d'accepter ou de refuser votre demande de financement en 4x Oney. Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours pour renoncer à votre crédit. Fonctionnement : Le paiement en 4 fois par carte bancaire vous permet de régler la commande effectuée sur notre site marchand de la façon suivante : - un apport obligatoire, débité le jour de la confirmation de l'expédition de votre commande ; - trois mensualités, correspondant chacune un quart de la commande, prélevées à 30, 60 et 90 jours après, lesquelles comprennent des frais correspondants à 2,40 % pour un 4 fois (dans la limite de 50€ maximum pour un 4 fois). Le paiement en 4 fois à partir de 100,00 € d'achat et jusqu'à 2000,00 €. Exemple en 4 fois pour un achat de 400,00 €, apport de 109,60 € puis 3 mensualités de 100,00 €. Crédit sur 3 mois au TAEG fixe de 21,61%. Coût du financement 9,60 €, dans la limite de 50 € maximum. Conditions au 01/12/2023 susceptibles de révisions. Pour plus d'informations rdv sur [www.oney.fr](http://www.oney.fr). Conditions particulières pour les offres promotionnelles ponctuelles : Pour le paiement en 4 fois sans frais : le coût du financement est de 0% du montant total de la commande. Exemple pour un achat de 400€, apport de 100€, suivi de 3 mensualités de 100€. Crédit d'une durée de 3 mois au TAEG fixe de 0%. Coût du financement :0€. Oney Bank - SA au capital de 71 801 205€ - Siège social : 34 avenue de Flandre 59170 CROIX - RCS Lille Métropole 546 380 197 - n° Orias : 07 023 261 - [www.orias.fr](http://www.orias.fr) - Correspondance : CS 60006 - 59 895 Lille Cedex 9 - [www.oney.fr](http://www.oney.fr)

Le paiement via Oney n'est pas disponible pour les Commandes livrées en « Click & Collect » ou en livraison par coursier et n'est pas disponible depuis l'Application mobile Sephora.

#### 4.1.6 Avoirs en ligne

Les avoirs en ligne sont des avoirs émis exclusivement par Sephora et utilisables par leur bénéficiaire uniquement sur le Site de Sephora. Ils ont une durée de validité d'un an à compter de leur date d'émission et ne sont pas utilisables en magasin.

## 4.2 Moyens de paiement par téléphone (via le Service Clients)

En cas de difficultés, l'Acheteur pourra également régler sa Commande par cartes cadeaux et avoirs en ligne, auprès du Service Clients de Sephora au 0 809 40 40 45 (Service gratuit + prix de l'appel local) depuis la France, ou au +33 9 70 80 90 60 depuis l'étranger, aux heures d'ouverture du service indiquées dans la rubrique "[Nous contacter](#)" du Site de Sephora.

## 4.3 Moyens de paiement en magasin

Certains magasins Sephora sont équipés d'une application mobile permettant de réaliser des Commandes sur [sephora.fr](http://sephora.fr).

Lorsque la Commande est passée à partir de cette application dédiée, il est possible de régler sa Commande auprès des caisses desdits magasins.

Les caisses de ces magasins acceptent :

- Les cartes bancaires : dans les conditions évoquées en 4.1.1 ainsi que les cartes : Bimpli, Cadhoc, Illicado, Spirit, Kadéos, Everywish et China Union Pay ;
- Les chèques cadeaux Best, Cadhoc, Bimpli, Kadéos, Shopping Pass, Tir Groupé ainsi que les chèques cadeaux Sephora dans les conditions évoquées en 4.1.2 ;
- Les cartes cadeaux Sephora dans les conditions évoquées en 4.1.2 ;
- Les travelers chèque en Euros ;
- Les espèces pour un montant maximum de 1.000 € TTC (payables en Euro, USD, GBP et CHF uniquement) ;
- Les paiements par Alipay ;
- Les paiements via DCC (Dynamic Currency Conversion)
- Les paiements via Klarna pour les magasins concernés.

## 4.4 Modalités de paiement

Toute Commande implique paiement. Les Commandes sont payables en euros, toutes taxes et contributions obligatoires comprises. Les éventuels frais bancaires restent à la charge de l'Acheteur (y compris dans le cas d'un remboursement). Sephora se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute exécution d'une Commande et/ou livraison, quelle que soit sa nature et niveau d'exécution, en cas de défaut de paiement ou paiement partiel de toute somme qui serait due par l'Acheteur ou en cas d'incident de paiement, y compris à l'occasion de Commandes antérieures.

## 4.5 Sécurité dans les opérations de paiement

Afin d'assurer la sécurité du paiement par carte bancaire sur le Site, l'Acheteur devra transmettre à Sephora le cryptogramme visuel (CVV) figurant au verso de la carte bancaire utilisée par l'Acheteur.

Dans le cadre de la lutte contre les fraudes sur Internet, les informations relatives à la Commande de l'Acheteur pourront être transmises à tout tiers habilité par la loi ou désigné par Sephora aux seules fins de vérification de l'identité de l'Acheteur, de la validité de la Commande, du mode de règlement utilisé et de la livraison envisagée.

Suite à ce contrôle, Sephora se réserve le droit de demander une photocopie de la carte d'identité de l'Acheteur et/ou toute information relative à l'identité de l'Acheteur. Tout Acheteur dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données à caractère personnel qui le concerne et traitées par Sephora, dans les conditions prévues à l'article 2 de la politique « [Données personnelles et Cookies](#) ».

Sephora utilise un outil de paiement sécurisé, dénommé "Cybersource". La sécurité du paiement repose sur l'authentification de l'Acheteur, et sur la confidentialité de l'intégralité des données. Pour assurer cette sécurité, Cybersource utilise des techniques éprouvées de cryptographie et respecte les différentes réglementations bancaires applicables en France.

## **Article 5 - Livraison et Réception**

### 5.1 Règles générales

Les produits commandés par l'Acheteur conformément aux présentes CGV seront livrés à l'adresse indiquée par l'Acheteur comme adresse de livraison sur la Commande concernée (« Adresse de livraison »).

Sephora propose également, pour une sélection de produits, la livraison dans certains magasins en France métropolitaine.

Sephora livre tous les pays de l'Union Européenne, hors Italie, Chypre, Danemark, Malte et Suède, et livre également à Monaco. Cependant, les territoires de pays de l'UE situés hors de la zone géographique de l'Europe (ex : DOM-TOM français) ou ceux qui appliquent des normes officielles empêchant le transport par avion de tout ou partie des produits commercialisés sur le Site (ex : Norme IATA) ne sont pas desservis.

### 5.2 Caractéristiques des modes de livraison du Site

Les modes de livraison listés ci-après ne sont pas proposés pour tous les produits, il peut donc arriver que certains modes de livraison, notamment le retrait en magasin ou la livraison par coursier, ne soient pas proposés à l'Acheteur dans le cadre de sa Commande.

#### 5.2.1 Modes de livraison pour la France Métropolitaine, la Corse et Monaco

##### (i) Livraison à domicile

###### - Livraison Standard :

Le colis comportant les produits commandés et payés est déposé dans la boîte aux lettres à l'Adresse de Livraison renseignée par l'Acheteur.

Dans le cas où la boîte aux lettres est de taille insuffisante, l'Acheteur ou le destinataire de la Commande reçoit un avis de passage, lui permettant de retirer le colis au lieu indiqué dans cet avis de passage et dans le délai indiqué.

Dans le cas où le colis ne serait pas retiré dans le délai indiqué sur l'avis de passage, le colis est retourné à Sephora. Dans ce cas, l'Acheteur sera remboursé du montant de la Commande, frais de livraison déduits, sur le même moyen de paiement que pour l'achat, sauf accord exprès de l'Acheteur pour un autre moyen de remboursement.

###### - Livraison rapide

La veille de la livraison, le transporteur informe l'Acheteur ou le destinataire de la Commande par email qu'une livraison lui est destinée. En cas d'indisponibilité, l'Acheteur a la possibilité de reprogrammer sa livraison à une date ultérieure ou de changer le lieu de livraison. Le jour de la livraison, l'Acheteur ou le destinataire de la Commande reçoit une notification lui indiquant le créneau horaire de livraison et lui proposant à nouveau de reprogrammer ou changer le lieu de livraison. Si le colis est mis à disposition dans un point de proximité, l'Acheteur ou le destinataire de la Commande dispose du délai indiqué par le transporteur pour retirer son colis. Passé ce délai, le colis sera retourné à Sephora.

Dans ce cas, l'Acheteur sera remboursé du montant de la Commande, frais de livraison déduits, sur le même moyen de paiement que pour l'achat, sauf accord exprès de l'Acheteur pour un autre moyen de remboursement.

Pour réceptionner son colis, l'Acheteur ou le destinataire de la Commande doit communiquer au transporteur le code unique qu'il aura reçu préalablement soit par SMS, soit par e-mail.

Le code unique communiqué par l'Acheteur, le destinataire de la Commande ou la personne désignée par l'Acheteur ou par le destinataire de la Commande, vaut preuve de la livraison par Sephora et réception par l'Acheteur ou le destinataire de la Commande des produits commandés. Aucune contestation relative à la livraison en elle-même n'est possible si le code a été communiqué au transporteur et que le colis apparaît comme ayant été livré, le système informatique (flashage) du transporteur faisant foi.

##### (ii) Livraison par coursier (France métropolitaine exclusivement hors Corse)

Ce mode de livraison n'est disponible que sur [www.sephora.fr](http://www.sephora.fr) (hors application mobile) dans certaines villes et en fonction de l'Adresse de livraison de l'Acheteur ou du destinataire de la Commande ainsi que de la disponibilité des produits éligibles à ce mode de livraison.

L'Acheteur ou le destinataire de la Commande est livré par un coursier et signe électroniquement un accusé de réception sur l'application présentée par le coursier. Cet accusé de réception électronique signé par l'Acheteur ou le destinataire de la Commande vaut preuve de la livraison par Sephora, et de la réception par l'Acheteur ou le destinataire de la Commande, sans préjudice de l'application des dispositions des articles 5.3.2 et 5.3.3.

En cas d'absence, le coursier contacte l'Acheteur ou le destinataire de la Commande par téléphone. En l'absence de réponse du destinataire de la Commande, le colis est retourné à Sephora et l'Acheteur est remboursé du montant de sa Commande, frais de livraison déduits, sur le même moyen de paiement que pour l'achat, sauf accord exprès de l'Acheteur pour un autre moyen de remboursement.

##### (iii) Livraison en relais

Le colis comportant les produits commandés et payés est déposé au point de retrait sélectionné par l'Acheteur lors de sa Commande.

L'Acheteur de la Commande dispose du délai indiqué, à compter de la réception de l'email lui indiquant la mise à disposition de son colis dans le point de retrait indiqué, pour le retirer. Le retrait n'est possible que sur présentation, de la pièce d'identité et la signature de l'Acheteur ou du destinataire de la Commande.

Passé ce délai, le colis est retourné à Sephora. Dans ce cas, l'Acheteur sera remboursé du montant de la Commande, frais de livraison déduits, sur le même moyen de paiement que pour l'achat, sauf accord exprès de l'Acheteur pour un autre moyen de remboursement.

La signature apposée par l'Acheteur ou le destinataire de la Commande vaut preuve de la réception par l'Acheteur ou le destinataire de la Commande des produits commandés. Aucune contestation relative à la livraison en elle-même n'est possible, le colis ne pouvant être retiré que sur présentation d'un justificatif d'identité.

(iv) Livraison en magasin (France métropolitaine exclusivement)

La livraison en magasin consiste pour l'Acheteur ou le destinataire de la Commande à venir récupérer son colis commandé et payé sur le Site dans un des magasins Sephora éligible au « Click & Collect » ou à la livraison en 2 jours en magasin.

- « Click & Collect »:

Lorsque l'Acheteur choisit ce mode de livraison sur le Site, sa Commande lui est confirmée dans un délai de 2 heures à compter de la passation de sa Commande. Les heures de fermeture du magasin sélectionné ne sont pas prises en compte dans le calcul de ce délai (par exemple, si l'Acheteur passe une Commande le vendredi à 18h pour être livré dans un magasin ouvert du lundi au samedi de 10h à 19h, alors, la Commande sera confirmée au plus tard le samedi à 11h).

En cas d'indisponibilité totale de la Commande (notamment du fait de ventes en cours dans le magasin sélectionné), l'Acheteur reçoit sous ce même délai de 2 heures un courrier électronique l'informant de l'annulation de sa Commande. L'Acheteur est alors invité à repasser sa Commande sur le Site en choisissant un autre mode de livraison.

Lorsque la Commande est confirmée, à réception du courrier électronique de Confirmation de Commande, l'Acheteur dispose d'un délai de 7 jours pour retirer son colis. Passé ce délai, la Commande est annulée. L'Acheteur est remboursé du montant de sa Commande sur le même moyen de paiement que pour l'achat, sauf accord exprès de l'Acheteur pour un autre moyen de remboursement.

Pour retirer son colis en magasin, l'Acheteur doit se rendre dans le magasin sélectionné, se munir d'une pièce d'identité en cours de validité et du numéro de la Commande figurant sur son email de confirmation de Commande. Une tierce personne, mandatée par l'Acheteur, peut également venir récupérer la Commande. Pour cela, cette personne doit être munie impérativement de sa pièce d'identité, de la pièce d'identité du destinataire de la Commande ainsi que du numéro de Commande. Au moment de la remise du colis, l'Acheteur, la personne mandatée par l'Acheteur ou le destinataire de la Commande devra présenter ces éléments.

- Livraison en 2 jours en magasin :

Ce mode de livraison est disponible pour les Commandes réalisées via l'application mobile accessible dans certains magasins Sephora et pour les Commandes réalisées via le Site.

L'Acheteur reçoit un email lui permettant de retirer le colis dans le magasin Sephora sélectionné lors de sa Commande, pendant un délai de 8 jours à compter de la réception dudit email.

Passé ce délai, le colis est retourné à l'entrepôt de Sephora. Dans ce cas, l'Acheteur sera remboursé du montant de la Commande, frais de livraison déduits s'ils ont été réglés par l'Acheteur, sur le même moyen de paiement que pour l'achat, sauf accord exprès de l'Acheteur pour un autre moyen de remboursement.

Pour retirer son colis en magasin, l'Acheteur doit se rendre dans le magasin sélectionné, se munir d'une pièce d'identité en cours de validité et du numéro de suivi de la Commande figurant sur l'email de confirmation d'expédition de Commande. Une tierce personne, mandatée par l'Acheteur, peut également venir récupérer la Commande. Pour cela, cette personne doit être munie impérativement de sa pièce d'identité, de la pièce d'identité du destinataire de la Commande ainsi que du numéro de suivi de la Commande. Au moment de la remise du colis, l'Acheteur, la personne mandatée par l'Acheteur ou le destinataire de la Commande devra présenter ces éléments.

### 5.2.2 Modes de livraison pour le Luxembourg

(i) Livraison à domicile par Chronopost

Le colis comportant les produits commandés et payés est livré par la société Chronopost contre la signature électronique d'un accusé de réception par l'Acheteur ou le destinataire de la Commande.

La veille de la livraison, Chronopost informe l'Acheteur par email qu'une livraison lui est destinée. En cas d'indisponibilité, l'Acheteur a la possibilité de reprogrammer sa livraison à une date ultérieure ou de changer le lieu de livraison (lieu sûr, voisin, point de proximité). Le jour de la livraison, l'Acheteur reçoit une notification lui indiquant le créneau horaire de livraison et lui proposant à nouveau de reprogrammer ou changer le lieu de livraison. Si le colis est mis à disposition dans un point de proximité, l'Acheteur ou le destinataire de la Commande dispose du délai indiqué par Chronopost pour retirer son colis. Passé ce délai, le colis sera retourné à Sephora. Dans ce cas, l'Acheteur sera remboursé du montant de la Commande, frais de livraison déduits, sur le même moyen de paiement que pour l'achat, sauf accord exprès de l'Acheteur pour un autre moyen de remboursement.

L'accusé de réception électronique signé à réception du colis par l'Acheteur, le destinataire de la Commande ou la personne désignée par l'Acheteur ou le destinataire de la Commande, vaut preuve de la livraison par Sephora et réception par l'Acheteur ou le destinataire de la Commande des produits commandés. Aucune contestation relative à la livraison en

elle-même n'est possible si le colis apparaît comme ayant été livré, l'accusé de réception électronique signé à réception et le système informatique (flashage) du transporteur faisant foi.

(ii) Livraison en relais

Le colis comportant les produits commandés et payés est déposé au relais sélectionné par l'Acheteur lors de sa Commande.

L'Acheteur de la Commande reçoit un email lui permettant de retirer le colis au relais pendant le délai indiqué dans l'email de Sephora ou de son transporteur. Le retrait en relais n'est possible que sur présentation de l'email susvisé, de la pièce d'identité et d'une signature de l'Acheteur.

Passé ce délai, le colis est retourné à Sephora. Dans ce cas, l'Acheteur sera remboursé du montant de la Commande, frais de livraison déduits, sur le même moyen de paiement que pour l'achat, sauf accord exprès de l'Acheteur pour un autre moyen de remboursement.

La signature apposée par l'Acheteur ou le destinataire de la Commande sur l'application présentée par le relais vaut preuve de la livraison et réception par l'Acheteur ou le destinataire de la Commande des produits commandés. Aucune contestation relative à la livraison en elle-même n'est possible, le colis ne pouvant être livré que sur présentation d'un justificatif d'identité.

5.2.3 Modes de livraison pour la Belgique

(i) Livraison à domicile par Chronopost

Le colis comportant les produits commandés et payés est livré par la société Chronopost contre la signature électronique d'un accusé de réception par l'Acheteur ou le destinataire de la Commande.

La veille de la livraison, Chronopost informe l'Acheteur par email qu'une livraison lui est destinée. En cas d'indisponibilité, l'Acheteur a la possibilité de reprogrammer sa livraison à une date ultérieure ou de changer le lieu de livraison (lieu sûr, voisin, point de proximité). Le jour de la livraison, l'Acheteur reçoit une notification lui indiquant le créneau horaire de livraison et lui proposant à nouveau de reprogrammer ou changer le lieu de livraison. Si le colis est mis à disposition dans un point de proximité, l'Acheteur ou le destinataire de la Commande dispose du délai indiqué par Chronopost pour retirer son colis. Passé ce délai, le colis sera retourné à Sephora. Dans ce cas, l'Acheteur sera remboursé du montant de la Commande, frais de livraison déduits, sur le même moyen de paiement que pour l'achat, sauf accord exprès de l'Acheteur pour un autre moyen de remboursement.

L'accusé de réception électronique signé à réception du colis par l'Acheteur, le destinataire de la Commande ou la personne désignée par l'Acheteur ou le destinataire de la Commande, vaut preuve de la livraison par Sephora et réception par l'Acheteur ou le destinataire de la Commande des produits commandés. Aucune contestation relative à la livraison en elle-même n'est possible si le colis apparaît comme ayant été livré, l'accusé de réception électronique signé à réception et le système informatique (flashage) du transporteur faisant foi.

(ii) Livraison en relais

Le colis comportant les produits commandés et payés est déposé au relais sélectionné par l'Acheteur lors de sa Commande.

L'Acheteur de la Commande reçoit un email lui permettant de retirer le colis au relais pendant le délai indiqué dans l'email de Sephora ou de son transporteur. Le retrait en relais n'est possible que sur présentation de l'email susvisé, de la pièce d'identité et d'une signature de l'Acheteur.

Passé ce délai, le colis est retourné à Sephora. Dans ce cas, l'Acheteur sera remboursé du montant de la Commande, frais de livraison déduits, sur le même moyen de paiement que pour l'achat, sauf accord exprès de l'Acheteur pour un autre moyen de remboursement.

La signature apposée par l'Acheteur ou le destinataire de la Commande sur l'application présentée par le relais vaut preuve de la livraison et réception par l'Acheteur ou le destinataire de la Commande des produits commandés. Aucune contestation relative à la livraison en elle-même n'est possible, le colis ne pouvant être livré que sur présentation d'un justificatif d'identité.

5.2.4 Livraison à domicile pour les autres pays mentionnés à l'article 5.1

A noter, Sephora s'appuie dans chaque pays sur l'un des services postaux locaux et se réserve le droit de changer de transporteur international si elle le juge nécessaire. Il est entendu que ce choix de Sephora sera sans conséquence pour l'Acheteur.

Les modalités de livraison diffèrent donc d'un pays à l'autre.

De manière générale, à la livraison, un bordereau de distribution ou un accusé de réception devra être signé par l'Acheteur ou le destinataire de la Commande.

Cet accusé de réception vaut preuve de la livraison par Sephora, et de la réception par l'Acheteur ou le destinataire de la Commande, des produits commandés.

Lorsque le colis n'a pu être livré notamment en cas d'absence de l'Acheteur ou du destinataire de la Commande, l'Acheteur ou le destinataire de la Commande reçoit généralement un avis de passage, lui permettant de retirer le colis au bureau de poste indiqué dans l'avis de passage, pendant un délai de 10 à 21 jours. Cependant, les modalités de livraison variant d'un pays à l'autre, l'Acheteur est invité à consulter régulièrement le suivi de son colis, via le lien présent dans le courrier électronique informant l'Acheteur de l'expédition de sa Commande, pour obtenir les informations relatives à la livraison de sa Commande.

Dans le cas où le colis ne serait pas retiré dans le délai indiqué à compter de la réception de l'avis de passage (ou à défaut de la première tentative de livraison du service postal local), le colis sera retourné à Sephora et l'Acheteur remboursé, sur le même moyen de paiement que pour l'achat, sauf accord exprès de l'Acheteur pour un autre moyen de remboursement du montant de sa Commande, frais de livraison déduits.

### 5.3 Anomalie, avarie, colis endommagé

#### 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 à la livraison.

En cas d'anomalie portant sur le colis (colis endommagé, colis ouvert, trace de liquide, ...) ou sur 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 celle des procédures décrites ci-après (articles 5.3.2 et 5.3.3. des présentes Conditions Générales de Vente) qui correspond aux différents modes de livraison.

Il est également possible à l'Acheteur ou au destinataire de la Commande d'appeler le Service Clients de Sephora pour connaître les modalités de retour du (des) produit(s) endommagé(s). L'Acheteur est invité à suivre la procédure pour le retour des produits endommagés qui sera indiquée par le Service Clients de Sephora

Sephora invite l'Acheteur à procéder à la notification des incidents et la formulation de réserves dès que possible, et notamment dans le cas d'une livraison à domicile par transporteur mandaté par Sephora, dans les 3 jours suivant la livraison pour permettre à Sephora d'exercer ses droits vis-à-vis du transporteur.

#### 5.3.2 Procédures qu'il est recommandé de suivre lorsque le colis est endommagé

##### (i) Livraison à domicile :

Si le livreur est présent :

- Refuser la livraison et émettre immédiatement l'ensemble des réserves concernant l'anomalie détectée de manière claire et détaillée. Ces réserves pourront être indiquées par l'Acheteur ou le destinataire de la Commande sur le bon émargé du livreur.

- Signaler le refus auprès du Service Clients de Sephora au 0 809 40 40 45 (Service gratuit + prix de l'appel local depuis la France, ou le +33 9 70 80 90 60 depuis l'étranger).

Si le livreur n'est pas présent :

- Ne pas ouvrir le colis.

- Ramener le colis non ouvert à la Poste dans les cinq jours ouvrables à compter de la livraison

- Etablir un « constat de spoliation » auprès de La Poste.

- Signaler le refus auprès du Service Clients de Sephora au 0 809 40 40 45 (Service gratuit + prix de l'appel local depuis la France, ou le +33 9 70 80 90 60 depuis l'étranger).

##### (ii) Livraison en relais :

- Ne pas accepter le colis.

- Signaler les dommages ou les manquements constatés et formuler toutes les réclamations et réserves auprès du Service Clients de Sephora au 0 809 40 40 45 (Service gratuit + prix de l'appel local depuis la France, ou le +33 9 70 80 90 60 depuis l'étranger).

##### (iii) Livraison en magasin

- Ne pas accepter le colis.

- Signaler les dommages ou les manquements constatés à la conseillère de vente.

##### (iv) Livraison par coursier

- Refuser la livraison et émettre l'ensemble des réserves concernant l'anomalie détectée de manière claire et détaillée. Ces réserves pourront être indiquées par l'Acheteur ou le destinataire de la Commande sur l'application du coursier.  
- Signaler le refus auprès du Service Clients de Sephora au 0 809 40 40 45 (Service gratuit + prix de l'appel local) depuis la France, ou le +33 9 70 80 90 60 depuis l'étranger.

(v) Livraison à l'international pour les pays mentionnés à l'article 5.1

- Ne pas ouvrir le colis.  
- Ramener le colis non ouvert au bureau de poste local dans les cinq jours ouvrables à compter de la livraison  
- Etablir un constat d'anomalie (la dénomination varie selon les pays)  
- Signaler l'anomalie auprès du Service Clients de Sephora au 0 809 40 40 45 (Service gratuit + prix de l'appel local) depuis la France, ou le +33 9 70 80 90 60 depuis l'étranger.

5.3.3 Procédure qu'il est recommandé de suivre en cas de produit manquant ou endommagé

L'Acheteur ou le destinataire de la Commande est invité à signaler l'absence ou la dégradation du produit auprès du Service Clients de Sephora au 0 809 40 40 45 (Service gratuit + prix de l'appel local depuis la France, ou le +33 9 70 80 90 60 depuis l'étranger) dès que possible à compter de la livraison.

Le Service Clients de Sephora pourra demander des photographies des produits ou toutes autres informations utiles afin de procéder à des vérifications.

5.4 Délais de livraison

Les délais de livraison commencent à courir dès la Confirmation de Commande.

Ils prennent en compte un délai de préparation de 1-2 jours ouvrés\*\* pour la livraison standard à domicile ou en relais et de 0-1 jours ouvrés\*\* pour la livraison rapide à domicile ou en relais.

Dans le cas où la Commande comprendrait un ou plusieurs Produit(s) Personnalisé(s), les délais de préparation indiqués ci-dessus sont rallongés d'un délai supplémentaire de 1 jour ouvré.

5.4.1 Livraison à domicile en France métropolitaine et Monaco

- Livraison standard : 3 à 4 jours ouvrables\*
- Livraison rapide : 1 à 2 jours ouvrables\*  
*Attention : La livraison rapide n'est pas disponible en Corse.*

5.4.2 Livraison en magasin en France métropolitaine

- Livraison en « Click & Collect » : l'Acheteur est informé de la disponibilité de ses produits dans un délai de 2 heures à compter de la passation de la Commande. Les heures de fermeture du magasin sélectionné ne sont pas prises en compte dans le calcul de ce délai (Par exemple, si l'Acheteur passe une Commande le vendredi à 18h pour être livré dans un magasin ouvert du lundi au samedi de 10h à 19h, alors, la Commande sera confirmée au plus tard le samedi à 11h). Si Sephora confirme la disponibilité des produits, l'Acheteur a la possibilité de venir retirer ses produits dans le magasin sélectionné dès réception de cet e-mail de confirmation.

- Livraison en « 2 jours en magasin » : 2 jours ouvrables\*

5.4.3 Livraison par coursier (en France métropolitaine exclusivement hors Corse)

- l'Acheteur est informé de la disponibilité de ses produits dans un délai de 1 heure à compter de sa Commande.  
- l'Acheteur est livré par un coursier selon le créneau horaire sélectionné au moment de la passation de sa Commande.

5.4.4 Livraison en relais en France métropolitaine et Monaco

- Livraison standard : 3 à 4 jours ouvrables\*
- Livraison rapide : 1 à 2 jours ouvrables\*  
*Attention : La livraison rapide en relais n'est pas disponible à Monaco.*

5.4.5 Livraison au Luxembourg

- Livraison à domicile : 3 à 4 jours ouvrables\*  
- Livraison en relais : 2 à 4 jours ouvrables\*

5.4.6 Livraison en Belgique

- Livraison à domicile : 2 à 3 jours ouvrables\*  
- Livraison en relais : 3 à 5 jours ouvrables\*

#### 5.4.7 Livraison dans les autres pays

Les délais de livraison pour les autres pays mentionnés à l'article 5.1 des présentes sont disponibles dans la rubrique « Aide » du Site.

#### 5.4.8 Règles applicables quel que soit le pays de livraison

En cas de dépassement des délais visés plus haut non dû à un cas de force majeure, l'Acheteur a la possibilité d'annuler sa Commande après l'envoi d'une mise en demeure au Service Clients de Sephora d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable et dès lors que cette mise en demeure est restée sans effet, sous réserve des dispositions du II de l'article L.216-6 du Code de la consommation.

La demande d'annulation de la Commande devra être adressée par lettre recommandée avec avis de réception aux coordonnées indiquées dans la rubrique "Nous contacter" du Site de Sephora ou par téléphone au 0 809 40 40 45 (Service gratuit + prix appel local depuis la France, ou le +33 9 70 80 90 60 depuis l'étranger), aux heures d'ouverture du service indiquées dans la rubrique "Nous contacter" du Site de Sephora.

Le remboursement se fera, au choix de l'Acheteur, sur le moyen de paiement utilisé pour sa Commande ou sous forme d'avoir en ligne (si l'Acheteur a commandé en se connectant à son compte client), dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle l'Acheteur a exercé son droit à obtenir l'annulation de sa Commande.

\*Jours ouvrables : du lundi au samedi hors jours fériés

\*\*Jours ouvrés : du lundi au vendredi hors jours fériés

### **Article 6 – Droit de rétractation**

Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, l'Acheteur dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter du jour de réception du colis comportant les produits commandés, pour exercer son droit de rétractation légal sans avoir à motiver sa décision. Dans le cas d'une carte cadeau achetée sur le Site, l'Acheteur dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la confirmation de sa Commande pour exercer son droit de rétractation, sous réserve néanmoins que la carte cadeau n'ait pas été utilisée en tout ou partie avant l'expiration de ce délai. En effet, dans ce cas aucun droit de rétractation ou remboursement sous quelque forme que ce soit n'est prévu.

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut pas être exercé pour les Commandes portant sur :

- 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 fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés (notamment les services relatifs à « l'atelier gravure » ne peuvent faire l'objet du droit de rétractation).

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

L'Acheteur exerçant son droit de rétractation dans les conditions prévues au présent article en termes de délai et de modalités de retour des produits, pourra obtenir un remboursement des produits retournés ainsi que des frais de livraison (au coût standard) de la Commande, conformément à l'article L221-24 du Code de la Consommation. Le remboursement se fera selon le moyen de paiement utilisé pour la transaction initiale, sauf accord exprès de l'Acheteur pour un autre moyen de remboursement. Dans le cas où le paiement a été réalisé en magasin, l'Acheteur a la possibilité de se rendre en magasin pour être remboursé sur le même moyen de paiement que celui utilisé lors du paiement. S'il ne le souhaite pas, il pourra être remboursé par avoir en ligne.

Conformément à l'article L221-23 du Code de la consommation, il est précisé que Sephora accepte de prendre à sa charge les frais des retours depuis la France métropolitaine uniquement et réalisés via l'étiquette de retour prépayée Colissimo disponible dans son compte en ligne, à l'exclusion de tout autre mode d'expédition des produits, dont les frais demeureront à la charge de l'Acheteur ou du destinataire de la Commande.

L'Acheteur ou, le cas échéant, le destinataire de la Commande, doit :

- informer Sephora de sa volonté de se rétracter dans les quatorze (14) jours qui suivent la réception de la Commande par une déclaration dénuée d'ambiguïté ou en utilisant le modèle de formulaire de rétraction figurant en annexe des présentes Conditions Générales de Vente. Cette information doit être adressée par courrier à l'adresse suivante : SEPHORA SAS, 41 rue Ybry 92200 Neuilly-sur-Seine ou par email à l'adresse suivante : [serviceclients@sephora.fr](mailto:serviceclients@sephora.fr). Dans l'hypothèse où l'Acheteur notifie à Sephora sa volonté de se rétracter avant même d'avoir reçu son colis, il est informé qu'il n'est pas techniquement possible pour Sephora de bloquer l'expédition des produits une fois que sa Commande a été validée. La Commande sera alors expédiée à l'Acheteur et l'Acheteur s'engage, conformément à l'article L.221-23 du Code de la consommation, à renvoyer les produits concernés dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de cette information faite à Sephora.

- retourner les produits concernés dans l'un des magasins de Sephora situé sur le territoire de la France métropolitaine, à Monaco ou au Luxembourg (hors Commande réglée via PayPal ou Klarna), ou par voie postale (courrier/colis, etc.) dans les conditions décrites ci-après. Aucun retour n'est accepté dans les relais. Les retours se font exclusivement par voie postale pour les Commandes réglées via PayPal, Klarna ou Oney.

Dispositions générales applicables à tous les modes de retour (magasin ou courrier) :

Les produits doivent impérativement être retournés à Sephora dans un état propre à une nouvelle commercialisation (produits en parfait état dans leur emballage d'origine et accompagnés le cas échéant de leurs accessoires, notice...) dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle l'Acheteur a informé Sephora de son intention se rétracter et au plus tard dans un délai de quatorze (14) jours suivant leur date de réception. Les retours de produits renvoyés au-delà de ce délai ne seront pas acceptés. L'Acheteur et le destinataire de la Commande, s'il est différent de l'Acheteur, sont informés de ce que l'utilisation du Bon de Retour émis par Sephora et l'indication du numéro de Commande correspondant facilitent 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 faire usage de ce Bon de Retour. Ce Bon de Retour est disponible depuis le compte en ligne de l'Acheteur, la rubrique « Aide » du Site de Sephora (en cliquant sur « Commande », « Mes retours et remboursement » puis « Comment retourner un produit ? ») ou en contactant le Service Clients de Sephora.

S'agissant des cartes cadeaux achetées sur le Site de Sephora, les conditions de retour détaillées au présent article 6 ne pourront s'appliquer qu'à la condition que la carte cadeau n'ait pas été utilisée en tout ou partie avant l'expiration de ce délai. En effet, dans ce cas aucun droit de rétractation ou remboursement sous quelque forme que ce soit n'est prévu.

Si l'Acheteur a bénéficié sur le Site d'une offre contre achat, lui donnant droit, sous conditions, à un ou plusieurs produit(s) offert(s) en contrepartie de sa Commande et, que du fait de l'exercice de son droit de rétractation, ce dernier n'est plus éligible à l'offre en question; l'Acheteur devra alors adresser le(s) produit(s) qu'il souhaite retourner accompagné(s) du ou des produit(s) offert(s) reçu(s) en contrepartie de la Commande du ou des produit(s) retourné(s) afin que Sephora puisse prendre en compte sa demande de rétractation.

La responsabilité de l'Acheteur pourra être engagée en cas de dépréciation du produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et, le cas échéant, le bon fonctionnement des produits.

Dispositions particulières applicables aux retours en magasin :

Le retour en magasin est possible auprès de tous les magasins Sephora en France métropolitaine, à Monaco ou au Luxembourg, sous réserve de présenter un justificatif du montant de la Commande retournée (par exemple un courrier électronique de confirmation de Commande, de facturation...), du lundi au samedi (hors jours fériés), de 9h à 20h selon horaires d'ouverture dudit magasin.

Dispositions particulières applicables aux retours par courrier :

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

- Utiliser l'emballage d'origine du produit pour retourner le(s) produit(s) concerné(s),
- Envoyer le courrier grâce à l'étiquette de retour prépayée Colissimo disponible dans son compte en ligne ou à ses frais par recommandé avec avis de réception à l'adresse suivante :

Sephora  
A l'attention du Service Retours E-Store  
Site DERET LOGISTIQUE Bâtiment I  
580 rue du Champ Rouge  
Pôle 45 ZAC des Vergers  
45770 SARAN  
FRANCE

Sephora n'accepte pas les colis ou les courriers adressés en port dû.

Si l'Acheteur ou le destinataire de la Commande ne démontre pas qu'il a effectivement assuré le dépôt du produit auprès d'un transporteur ou auprès d'un magasin, tout risque lié au retour d'un produit est à la charge de l'Acheteur ou du destinataire de la Commande.

## **Article 7 - Garanties**

### 7.1. Garanties légales

Tous les produits en vente sur le Site bénéficient de la garantie légale de conformité (telle que définie aux articles L217-3 et suivants du Code de la consommation) et de la garantie contre les vices cachés (telle que définie aux articles 1641 et suivants du Code civil).

Le professionnel répondant des garanties légales de conformité et contre les vices cachés est SEPHORA SAS, dont les coordonnées sont les suivantes :

41 rue Ybry, 92200 Neuilly-sur-Seine, France  
01 41 88 50 00  
serviceclients@sephora.fr

Sont exclus de garantie les dommages résultants exclusivement d'une modification, réparation, intégration ou ajout par l'Acheteur

## 7.2 Modalités de mise en œuvre des garanties légales

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

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

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Pour toute demande concernant les garanties légales, l'Acheteur doit alors contacter le Service Clients via la rubrique "Nous contacter" du Site de Sephora ou par téléphone au 0 809 40 40 45 (Service gratuit + prix de l'appel local) depuis la France, ou le +33 9 70 80 90 60 depuis l'étranger, aux heures d'ouverture du service indiquées dans la rubrique "Nous contacter" du Site de Sephora.

Ces dispositions ne sont pas exclusives du droit de rétraction défini à l'article 6 ci-dessus.

### 7.3 Garantie commerciale pour certains produits

Les marques Dyson, GHD et L'Oréal Professionnel offrent 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 par l'Acheteur d'un justificatif d'achat. La garantie commerciale s'applique sans préjudice du droit pour l'Acheteur de bénéficier de la garantie légale de conformité susvisée.

Contenu de la garantie commerciale :

- Dyson : réparation ou remplacement du produit dans le délai susvisé.
- GHD : remplacement ou remboursement du produit dans le délai susvisé.
- L'Oréal Professionnel (Steampod) : réparation du produit dans le délai susvisé.

Pour toute demande concernant la garantie commerciale des produits des marques Dyson, GHD ou L'Oréal Professionnel, l'Acheteur peut, s'il le souhaite, contacter directement le Service Clients de ces marques aux coordonnées suivantes :

- Dyson : Par téléphone au 0800 945 801 (appel gratuit) ou par email à [owner.support@support.dyson.fr](mailto:owner.support@support.dyson.fr). Un diagnostic en ligne est disponible à l'adresse [suivaesolve.prd.digital.dyson.cloud/](https://www.dyson.com/diagnostic)
- GHD : Par téléphone au 04.78.35.46.10 (appel gratuit), par email à [contact@ghdhair.fr](mailto:contact@ghdhair.fr) ou via le [site](#) GHD.
- L'Oréal Professionnel (Steampod) : l'Acheteur peut passer par l'un des prestataires agréés par Rowenta pour réparation sous réserve de présentation d'un justificatif d'achat. La liste des réparateurs agréés et éligibles à la garantie Rowenta sont disponibles à l'adresse suivante : [://www.rowenta.fr/service-clients/garantie-et-reparation/reparateurs](http://www.rowenta.fr/service-clients/garantie-et-reparation/reparateurs)

En tout état de cause, l'Acheteur peut également contacter le Service Clients de Sephora aux coordonnées mentionnées ci-dessus, la garantie commerciale proposée par ces marques étant sans préjudice de la garantie de conformité (article L. 217-3 et suivants du Code de la consommation) et de la garantie des vices cachés (articles 1641 à 1649 du Code civil) dues par Sephora (cf. article 7.1. et 7.2. ci-dessus).

### **Article 8 - Réserve de propriété**

Sephora conserve la propriété pleine et entière des produits vendus jusqu'au parfait encaissement du prix intégral, en principal, frais, taxes et contributions obligatoires compris.

### **Article 9 - Propriété intellectuelle**

La marque Sephora ainsi que l'ensemble des marques figuratives ou non et toutes les illustrations, images et logotypes et tout contenu figurant sur le Site (en ce compris mais non limité aux Conditions Générales d'Utilisation et aux présentes Conditions Générales de Vente) sont et demeureront la propriété exclusive de Sephora ou du titulaire des droits de propriété intellectuelle concerné.

Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces marques, illustrations, images et logotypes ou tout autre contenu du Site pour quelque motif et sur quelque support que ce soit, sans accord exprès, écrit et préalable de Sephora ou du titulaire des droits de propriété intellectuelle concerné est strictement interdite. Il en est de même pour tous droits d'auteur, dessins et modèles, brevets figurant et/ou utilisés sur le Site.

### **Article 10 - Preuve de la Commande**

Sephora met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité et la confidentialité des informations personnelles de ses clients, mais l'Acheteur a également un rôle à jouer dans la protection de ses données à caractère personnel. Notamment l'Acheteur doit maintenir la sécurité de ses identifiants et mots de passe en ne les communiquant à personne et en changeant régulièrement son mot de passe.

Toute transaction réalisée avec l'identifiant et le mot de passe de l'Acheteur vaut, sauf preuve contraire, confirmation de son identité et exigibilité des sommes correspondantes à sa Commande.

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de Sephora et de ses partenaires, tels que les transporteurs, seront considérés comme des preuves des communications, des Commandes et des paiements intervenus entre les Parties. Les Parties conviennent que toutes les données, informations, fichiers et tout autre élément numérique échangés entre les Parties constitueront des preuves recevables, valides, opposables et ayant la force probante d'un acte sous seing privé.

Les Parties s'engagent à ne pas contester la recevabilité, la validité, l'opposabilité ou la force probante des éléments de nature ou sous format électronique précités, sur le fondement de leur nature électronique. Sauf preuve contraire, ces éléments seront valables et opposables entre les Parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

### **Article 11 - Code de bonne conduite**

Sephora adhère au Code Déontologique de la Fevad (Fédération du E-commerce et de la vente à distance) et au système de Médiation du E-commerce de cette fédération. Ces principes de bonne conduite sont codifiés dans un document officiel, appelé Code professionnel - FEVAD « Charte qualité » qui peut être consulté [ici](#).

## **Article 12 - Service clients / Service de médiation**

Pour toute question relative au suivi d'une Commande, à un retour, à une réclamation relative à une Commande ou tout renseignement complémentaire, le Service Clients de Sephora est joignable par téléphone au 0 809 40 40 45 (Service gratuit + prix de l'appel local) depuis la France, ou au +33 9 70 80 90 60 depuis l'étranger, du lundi au samedi de 9h à 20h.

Par ailleurs, conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, Sephora adhère au service du médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : Médiateur de la consommation FEVAD – BP 20015 – 75362 PARIS CEDEX 8 – <https://www.mediateurfevad.fr>. Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de Sephora et en cas de réclamation non résolue amiablement par le Service Clients Sephora, le Service du médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, [cliquer](#) [ici](#)

Au niveau européen, la Commission Européenne met à votre disposition une plateforme de résolution en ligne des litiges, [cliquer](#) [ici](#)

## **Article 13 – Responsabilité**

### 13.1 Capacité

L'Acheteur, préalablement à sa Commande, déclare avoir la pleine capacité juridique, lui permettant de s'engager au titre des présentes Conditions Générales de Vente. Sephora ne peut en aucun cas être tenu de vérifier la capacité juridique de ses visiteurs et des Acheteurs. En conséquence, si une personne ne disposant pas de la capacité juridique commandait des articles sur le Site de Sephora, ses responsables légaux (parents, tuteurs, notamment) assumeront l'entière responsabilité de cette Commande et devraient notamment en honorer le prix.

### 13.2 Force majeure

La responsabilité de Sephora au titre des obligations des présentes Conditions Générales de Vente et d'une Commande ne saurait être engagée dans le cas où l'inexécution de ses obligations résulte exclusivement d'un cas de force majeure (fait d'un tiers autre qu'un prestataire de Sephora, fait de l'Acheteur), tel que défini par l'article 1218 du Code civil et précisé par la jurisprudence.

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

Sephora collecte des données personnelles de l'Acheteur ainsi que, le cas échéant, celles du destinataire de la Commande. Les finalités, destinataires, durées de conservation et conditions dans lesquelles Sephora collecte et traite les données personnelles sont présentées dans la Politique « [Données personnelles et Cookies](#) » du Site, qui détaille l'ensemble des informations relatives au traitement des données personnelles ainsi que les droits des personnes concernées en lien avec ces traitements.

## **Article 15 – Modifications**

Sephora se réserve la possibilité de modifier et de mettre à jour les Conditions Générales de Vente sans préavis. Pour être informé de ces éventuelles modifications, Sephora conseille à l'Acheteur, et de manière générale à tout utilisateur, de relire les CGV, les Mentions légales et Conditions Générales d'Utilisation et la Politique « Données personnelles et Cookies » du Site régulièrement. La Commande sera soumise aux CGV en vigueur au moment de la Commande.

## **Article 16 – Généralités**

### 16.1 Non-validité partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

### 16.2 Non-renonciation

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir auprès de l'autre Partie d'un manquement à l'une quelconque des obligations visées au sein des présentes CGV ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

### 16.3 Loi applicable et juridiction compétente

Les Commandes et le contrat conclu entre Sephora et l'Acheteur sont soumis au droit français quel que soit le pays de résidence de l'Acheteur, sous réserve pour les Acheteurs résidant au Luxembourg, à Monaco ou en Belgique de l'application des lois du domicile de l'Acheteur auxquelles il ne peut être dérogé par accord.

Pour les Acheteurs résidant hors de France, du Luxembourg, de Monaco et Belgique, tout litige relatif à l'existence, l'interprétation, l'exécution ou la rupture du contrat conclu entre Sephora et l'Acheteur sera de la compétence exclusive des tribunaux de la ville de Nanterre (France - 92) même en cas de pluralité de défendeurs.

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

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A L'attention de SEPHORA SAS, 41 rue Ybry 92200 Neuilly-sur-seine  
E-mail : [serviceclients@sephora.fr](mailto:serviceclients@sephora.fr)

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien 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 notification du présent formulaire sur papier)
- Date :

(\*) Rayez la mention inutile

Nous vous conseillons de préciser également votre adresse email et le numéro de commande afin de faciliter le traitement de votre retour.

Pour tout renseignement, vous pouvez contacter le Service Clients au 0 809 40 40 45 (Service gratuit + prix de l'appel local) depuis la France, ou le +33 9 70 80 90 60 depuis l'étranger, aux heures d'ouverture du service indiquées dans la rubrique « [Nous contacter](#) » du Site de Sephora.

Version en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> février 2024 au 05 mars 2024.