

Tout achat en ligne réalisé sur le site web www.sandro-paris.com est soumis au préalable à la prise de connaissance et à l'acceptation des présentes conditions générales de vente. La liste des questions les plus fréquentes sur le site web www.sandro-paris.com est accessible [ici](#).
La notice légale est accessible [ici](#).

Date de la dernière modification : 21/02/2018

1. DÉFINITION

- Article : Produits de toute nature proposés à la vente (service de commerce électronique) sur le Site.
- Client : personne physique non commerçante réalisant la Commande, et détenant la pleine capacité juridique.
- Commande : engagement d'achat de l'ensemble des Articles sélectionnés par le Client via le service de commerce électronique du Site.
- Site : site web édité par SANDRO et accessible à l'adresse <https://fr.sandro-paris.com/>

2. PREAMBULE

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») s'appliquent de façon exclusive entre tout Client et la société Sandro Andy (ci-après « SANDRO») dont le siège social est situé au 150 bd Haussmann 75008 PARIS inscrit au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 319 427 316.

Vous pouvez joindre un de nos conseillers de SANDRO au 0 801 800 333 ou en nous contactant via le formulaire de contact sur notre Site.

Les CGV sont applicables sans restriction ni réserve à l'ensemble des Articles proposés à la vente sur le Site.

Toute Commande sur le Site est conditionnée par la consultation et l'acceptation préalables et sans réserve de la part du Client des présentes CGV et des tarifs applicables.

Le « clic » du Client sur le bouton « J'accepte » accessible sur la page dédiée à la validation de la commande vaut acceptation.

Les présentes CGV prévalent sur tout autre document.

3. MISE EN GARDE

La vente d'Articles sur le Site est exclusivement réservée à la vente au détail et aux particuliers.

En aucun cas, le Site ne peut être utilisé par des Clients vendeurs professionnels, seuls ou regroupés, et ce quel que soit le mode de commercialisation de leurs produits (places de marché sur internet, galeries commerciales, intermédiaire, magasins physiques notamment). Le Client reconnaît et accepte en conséquence que les Articles ne peuvent être achetés qu'en quantités correspondant aux besoins moyens d'un consommateur, et ce tant au regard du nombre d'Articles commandés dans une seule commande qu'au nombre de Commandes individuelles respectant la quantité habituelle d'un consommateur moyen passées pour le même produit. SANDRO se réserve la faculté de refuser une commande manifestement validée par un Client vendeur professionnel.

Tout Client déclare être informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout spécialement en termes de sécurité relative dans la transmission des données, de continuité non garantie dans l'accès au Site, de performances non garanties en termes de volume et de rapidité de transmission des données et de propagation de virus.

SANDRO met en garde chaque Client sur la nécessité de mettre en œuvre au sein de son ordinateur ou de son équipement portable ou mobile une solution et des mesures de sécurité de nature à prévenir la propagation de virus

4. CREATION D'UN COMPTE CLIENT

Toute personne peut librement et gratuitement créer un compte client par l'intermédiaire de la rubrique "Créer un compte".

La création d'un compte client s'effectue en renseignant le formulaire qui est proposé à l'utilisateur du Site. Ce compte lui est strictement personnel et lui permet de s'identifier avant de valider chaque Commande.

Lors de la création du Compte client, le Client saisit les données qui permettent son identification sous ses entières responsabilités, contrôles et directions et s'engage à communiquer des informations complètes, exactes et actualisées, et à ne pas usurper l'identité d'un tiers, ni à masquer ou modifier son âge.

Lors de la création d'un Compte client, le Client choisit son identifiant (email) et son mot de passe.

Si l'identifiant choisi est déjà attribué, le système l'invite à en choisir un autre.

Les identifiants et mots de passe sont personnels et confidentiels. Si SANDRO prend toutes les précautions utiles et s'engage à protéger les données personnelles de ses Clients, le Client est informé de la nécessité de conserver son mot de passe secret et de ne pas le divulguer à un tiers, à quelque titre que ce soit.

En cas de suspicion de l'utilisation de l'identifiant et du mot de passe par un tiers, le Client devra immédiatement alerter SANDRO en vue de changer son mot de passe et/ou choisir de faire clôturer son compte client.

SANDRO se réserve la possibilité de clôturer tout compte client et de refuser en conséquence toute vente à un Client dans le cas d'un défaut de paiement d'une ou de plusieurs Commandes antérieures.

Dans ce cas, SANDRO adresse un email au Client concerné à l'adresse communiquée par ce dernier lors de la création de son compte client l'informant de la désactivation de son identifiant et de son mot de passe et de la clôture de son compte. Un préavis de huit (8) jours calendaires est accordé au Client pour qu'il puisse éventuellement faire valoir ses observations auprès de SANDRO, sans préjudice de la suspension de son Compte au cours de la période de préavis.

De manière générale, le Client est informé du fait que son compte pourra être clôturé suite à la première demande du Client émise par email à SANDRO.

5. CARACTERISTIQUES DES ARTICLES

Les Articles disponibles à la vente sont ceux qui figurent sur le Site. Les offres sont valables tant qu'elles sont visibles sur le Site.

Ils sont proposés dans la limite de la disponibilité affichée sur le Site.

SANDRO se réserve le droit de retirer de la vente, à tout moment, tout Article présent sur le Site et/ou de remplacer ou modifier toute information associée aux Articles figurant sur ce Site.

Dans l'éventualité d'une indisponibilité d'un Article, après passation de sa Commande, le Client en est informé par email, sa commande étant alors automatiquement annulée.

SANDRO s'engage à procéder à son remboursement dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de 14 jours suivant l'annulation de la commande.

Les Articles en vente sur ce site, sont uniquement disponibles pour une livraison dans les territoires suivants : France Métropolitaine, Corse comprise et Monaco.

Les caractéristiques des Articles vendus sur le Site (photographies, graphismes et les descriptions des Articles, etc ...) sont données à titre indicatif et peuvent varier dans le temps. Seul le visuel de l'Article s'affichant au moment de la Commande doit être pris en compte par le Client. Les caractéristiques et visuels sont non contractuels.

En cas d'erreurs ou d'omissions relatives à la description d'un Article, la responsabilité de SANDRO est limitée au remboursement des frais raisonnables de renvoi de l'Article exposés par le Client.

6. COMMANDE DES ARTICLES

Toute Commande implique une obligation de paiement.

Le Client déclare être âgé d'au moins 18 ans et avoir la capacité juridique, ou s'il est mineur, garantir être titulaire d'une autorisation parentale pour effectuer sa Commande.

Pour effectuer une Commande, le Client doit suivre le processus d'achat en ligne et cliquer sur « Commander » pour soumettre la Commande.

Le règlement de la Commande vaut acceptation des présentes CGV, du prix des Articles et du contenu de la Commande.

Après validation du paiement, SANDRO adresse au Client un e-mail de confirmation de sa Commande.

Toute Commande est soumise à l'acceptation préalable de SANDRO et n'est définitivement confirmée qu'après la réception par le Client d'un e-mail confirmant l'expédition du ou des Articles.

Toute Commande est susceptible d'être remboursée s'il s'avère que les conditions dans lesquelles elle a été réalisée ont méconnu les présentes CGV.

Si le Client ne reçoit aucun email suite à sa Commande, il lui appartient de prendre contact avec Le service client SANDRO suivant les modalités décrites à l'article 13 des présentes CGV.

SANDRO ne peut en aucun cas être tenu responsable en cas d'erreur de saisie ou de transmission d'une erreur de saisie imputable au client et ne permettant pas la délivrance de l'email de confirmation et/ou de la Commande.

Il est recommandé au Client d'imprimer l'email de confirmation de sa Commande.

Pour toute question relative au suivi d'une Commande, le Client doit consulter son compte client sur le Site ou contacter le service client suivant les modalités décrites à l'article 14 des présentes CGV.

7. PRIX DES ARTICLES

Les prix sont indiqués sur le Site en euros, toutes taxes comprises (TTC), hors participation aux frais d'expédition. Ils tiennent compte de la TVA et des éventuelles réductions applicables au jour de la Commande.

Toutes nouvelles taxes ou contributions, notamment environnementales, sont susceptibles d'être répercutées en hausse comme en baisse sur le prix de vente des Articles.

Les prix des Produits s'entendent hors frais de livraison (port, emballage et confection du colis selon montants en vigueur).

Le montant des frais d'expédition est précisé sur le Site avant validation de la Commande.

SANDRO se réserve le droit de modifier les prix des Articles à tout moment, les Articles étant facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la validation de chaque Commande.

Le prix des Articles facturé est donc celui indiqué lors de la Commande.

8. PAIEMENT DE LA COMMANDE

Toute Commande implique une obligation de paiement par carte bancaire en utilisant un compte bancaire suffisamment approvisionné ou par Paypal. La Commande n'est définitive qu'à compter du complet paiement du prix et des frais associés à la Commande.

Le prix facturé au Client est le prix indiqué au sein de la confirmation de la Commande adressée au Client par email.

La Commande est payable immédiatement, par carte bancaire (CB, Visa, MasterCard, American Express) ou compte de paiement (Paypal).

Le Client est informé par e-mail, une fois la Commande expédiée, que sa facture incluant les frais de livraison et la TVA applicable au jour de la Commande, est accessible en ligne sur le compte client.

Les transactions effectuées sur le Site sont confiées à une plateforme de paiement en ligne sécurisée HIPAY, dont le siège social est situé 6 Place du Colonel Bourgoïn, 75012 Paris, Tél. : + 33 (0)1 73 03 89 34 et courriel : contact@hipay.com.

Cette solution présente des pages hautement sécurisées pour la saisie des données de paiement : numéro de carte, date d'expiration et le cryptogramme visuel.

Cette plateforme crypte puis transmet ces données de paiement vers la banque, en toute confidentialité et les rend inaccessibles à un tiers.

Il est possible pour le Client d'enregistrer sur son compte ses données bancaires. Les données dans ce cas restent cryptées et non accessibles.

9. CONDITIONS DE LIVRAISON

Les Articles sont livrés uniquement dans les pays indiqués à l'article 5 des présentes CGV.

Le Client recevra par e-mail un numéro de Commande confirmant sa bonne prise en charge. Le Client sera informé des différentes étapes de sa Commande par email.

Les expéditions sont annoncées par e-mail au Client, à l'adresse e-mail renseignée par ce dernier sur son compte client.

Le Client se voit proposer plusieurs modes de livraison choisis par le Client :

- la livraison en boutique est offerte aux clients
 - la livraison standard à domicile est offerte aux clients
 - la livraison express à domicile est payante
- Dans le cas où le Client choisit une livraison à domicile :
- Grâce au numéro d'expédition, le Client peut suivre le cheminement de son colis sur le site web du transporteur.
 - Le Client est informé qu'il lui appartient de fournir exactement toutes les précisions nécessaires au bon acheminement de sa Commande et à la parfaite livraison (code d'accès, spécification d'accès par exemple).
 - Si le Client est absent lors de la livraison, un avis de passage informe le Client des modalités de la conservation de son colis et de sa mise à disposition, sous l'entière et exclusive responsabilité du transporteur.
 - Un bon de livraison est inclus dans le colis, récapitulant les Articles commandés et effectivement livrés.
 - Le Client assume entièrement et exclusivement les risques de perte ou d'endommagement des articles à compter de leur livraison.

SANDRO offre également au Client la possibilité de choisir une livraison gratuite en boutique (hors corners, grands magasins, outlets et hors période de promotion) :

- Ce mode de livraison n'est possible que dans les boutiques éligibles en France (liste limitative proposée dans la sélection du mode de livraison lors de la passation de Commande. Pour consulter la liste, cliquer [ici](#)

- Le Client est informé par e-mail de la mise à disposition de sa commande dans la boutique choisie.
- Pour retirer sa commande, le Client doit se présenter aux horaires d'ouverture de la boutique choisie pour la livraison et fournir une pièce d'identité ainsi que l'e-mail de confirmation de sa commande ou le mail de mise à disposition de sa commande.
- Il dispose de 14 jours calendaires à compter de la réception de sa commande pour se rendre en boutique et retirer sa Commande.
- Au-delà de 14 jours calendaires, la Commande sera automatiquement annulée : le Client sera informé par e-mail de l'annulation de cette Commande. Dans l'hypothèse où la Commande serait définitivement annulée, le Client obtiendra le remboursement du prix payé pour sa Commande dans les 4 à 5 jours calendaires suivant l'annulation confirmée par e-mail.
- Le Client assume entièrement et exclusivement les risques de perte ou d'endommagement des articles à compter de leur retrait en boutique.

10. DELAIS DE LIVRAISON

Les Articles sont livrés à l'adresse de livraison indiquée par le Client lors de la Commande au plus tard à la fin du délai indiqué lors de la Commande et ce en fonction du pays de livraison.

SANDRO met tout en œuvre pour que la Commande soit livrée dans les 3 (trois) à 5 (cinq) jours ouvrés à compter de la validation de la Commande et s'engage à ce que la livraison soit effectuée dans un délai maximum de 30 (trente) jours calendaire à compter de la validation de la Commande

Dans le cas d'une livraison en boutique, SANDRO met tout en œuvre pour livrer la commande dans un délai de 1 (un) à 2 (deux) jours ouvrés, à compter de la validation de la commande et dans un délai de 30 (trente) jours calendaire à compter de la validation de la commande.

En cas de retard de livraison de plus de 7 jours ouvrés par rapport au délai maximum susvisé, le Client pourra contacter le Service Client SANDRO pour l'enjoindre d'exécuter la livraison sous un délai supplémentaire raisonnable. En cas de non-respect de ce nouveau délai, le client pourra demander à SANDRO par e-mail le remboursement de sa Commande.

Le contrat et donc la vente sera considérée comme rompue à la réception par SANDRO de l'email ou d'une lettre par laquelle le Client l'informe de sa décision à moins que la livraison ne soit intervenue entre l'envoi et la réception de l'email ou de la lettre du Client.

Dans l'hypothèse où la Commande serait définitivement annulée, le Client obtiendra le remboursement du prix payé pour sa Commande dans les 14 jours suivant la date de dénonciation par le Client

Chaque livraison est réputée effectuée dès mise à disposition du colis auprès du Client, notamment par le transporteur, matérialisée par le système de contrôle utilisé par le transporteur.

Si le colis est endommagé ou si l'Article ne correspond pas à la Commande du Client, celui-ci doit enclencher dans les 30 jours calendaires après l'expédition la procédure de retour décrite à l'article 11 ci-après.

11. DROIT DE RETRACTATION ET MODALITES DE RETOUR

11.1 Droit de rétractation

En vertu de la Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs et de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 telle que transposée aux articles L_221-18 et suivants du Code de la consommation, tout consommateur est en droit d'annuler sa commande à tout moment dans un délai de 14 jours calendaires suivant la date à laquelle il a reçu le/les Article(s) et cela sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

Aux termes des présentes CGV, SANDRO souhaite accorder au Client un délai de rétractation étendu à 30 jours calendaires. Ce délai de rétraction expire 30 jours après le jour où le Client ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le Client, prend physiquement possession de la Commande.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier à SANDRO sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté à l'adresse suivante :

Service client Sandro
150 boulevard Haussmann
75008 Paris

Le Client peut également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté à l'adresse email suivante: relationclient@sandro-paris.com.

Si le Client utilise cette option, SANDRO lui enverra sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel).

Après avoir notifié à SANDRO sa rétractation conformément aux présentes stipulations, le Client doit retourner le/les Article(s) concerné(s) dans un délai maximum de 14 jours à compter de cette notification. Ce délai est réputé respecté si le Client renvoie le/les Article(s) concerné(s) avant l'expiration du délai de 14 jours.

Toute rétractation portée au-delà du délai de 30 jours mentionné ci-avant ne pourra être acceptée.

Seul un Article neuf, non porté et non sali sera remboursé. L'Article doit être retourné dans son emballage d'origine, ou à défaut, dans un emballage garantissant une protection équivalente, accompagné de l'étiquette du vêtement.

Le retour pourra s'effectuer soit par voie postale, soit en boutique dans les modalités prévues ci-après.

11.2 Modalités de retour

- **Retours par voie postale :**

Le retour par voie postale est totalement gratuit. Le Client dispose d'une étiquette prépayée dans son colis (Hors commandes effectuées durant les Ventes Outlet sur notre Site). En aucun cas SANDRO ne procédera au remboursement de frais de port de retour directement payés par le Client à la Poste.

Pour effectuer un retour :

1. Le Client doit cocher sur le bon de livraison présent dans son colis le/les Article(s) qu'il souhaite retourner. Aucun retour ne pourra être validé sans celui-ci.
2. Le Client doit insérer ce bon de livraison, complété et signé, dans son carton de retour ainsi que le/les Article(s) à retourner.
3. Le Client doit coller l'étiquette postale prépayée sur son carton.
4. Le Client doit déposer son carton à La Poste.

Une fois la vérification du/des Article(s) retourné(s) effectuée, SANDRO s'engage à rembourser le Client dans les meilleurs délais suivant la notification de la demande de rétractation. En l'absence de réception du/des Article(s) concerné(s) ou d'une preuve d'expédition dans ce délai, SANDRO se réserve le droit de reporter le remboursement jusqu'au jour de la récupération du/des Article(s) concerné(s) ou de la fourniture par le Client de la preuve de l'expédition du/des Article(s) concerné(s).

L'intégralité des sommes versées au titre de l'Article concerné et les frais de port seront remboursés au Client (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que le Client a choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par SANDRO), sur le compte bancaire ou le compte de paiement du Client utilisé pour le paiement du/des Article(s), au titre de sa Commande.

Le Client recevra un email de confirmation, une fois le remboursement déclenché. Le Client pourra consulter le retour de son colis dans la section « mes commandes » de son espace Client.

Afin d'effectuer le suivi de son colis, le Client peut utiliser le numéro de tracking fourni par la Poste.

- **Retours pour les modèles achetés durant les Ventes Outlet sur le Site :**

Durant nos Ventes Outlet, les modèles ne sont pas livrés avec une étiquette prépayée, les frais de retour sont à la charge du Client. Les commandes outlets ne peuvent être retournées que par voie postale à l'adresse suivante :

C-log HARBOUR site 2
Zone d'activités « Vatry 1 »,
Rue Henry Guillaumet
51320 Bussy-Lettrée

Si le Client souhaite retourner un Article présentant un défaut de conformité, provenant des Ventes Outlet, le Client doit contacter le service client dans un délai de 30 jours calendaires après la réception de la commande pour recevoir une étiquette postale prépayée. En aucun cas SANDRO ne procédera au remboursement de frais de port de retour directement payés par le Client à La Poste.

Une fois la vérification du/des Article(s) retourné(s) effectuée, SANDRO s'engage à rembourser le Client dans les meilleurs délais suivant la notification de la demande de rétractation.

L'intégralité des sommes versées au titre de l'Article concerné et les frais de port seront remboursés au Client, sur le compte bancaire ou le compte de paiement du Client utilisé pour le paiement du/des Article(s), au titre de sa Commande.

Le Client recevra un email de confirmation, une fois le remboursement déclenché. Le Client pourra consulter le retour de son colis dans la section « mes commandes » de son espace Client.

- **Retours en boutique (hors Commandes effectuées durant les Ventes Outlet) :**

Le Client dispose d'un délai maximum de 14 jours calendaires suivant la communication de sa décision de se rétracter, pour effectuer un retour en boutique éligible en France. Voir la liste des boutiques éligibles [ici](#). Une fois la vérification du/des Article(s) retourné(s) effectuée, SANDRO s'engage à rembourser le Client dans les meilleurs délais suivant la notification de la demande de rétractation. L'intégralité des sommes versées au titre de l'Article concerné seront remboursés au Client, sur le compte bancaire ou le compte de paiement du Client utilisé pour le paiement du/des Article(s), au titre de sa Commande.

Le Client recevra un email de confirmation, une fois le remboursement déclenché. Le Client pourra consulter le retour de son colis dans la section « mes commandes » de son espace Client.

12. POSSIBILITE D'ECHANGE EN BOUTIQUE

Sans préjudice des dispositions relatives au retour ou au droit de rétractation évoquées ci-avant, SANDRO offre au Client la possibilité d'échanger en boutique éligible les Articles commandés sur son Site (hors grands magasins et outlets).

Pour être accepté, cet échange doit être réalisé dans le strict respect des modalités suivantes:

- L'échange est possible dans nos boutiques éligibles en France. Pour accéder à la liste des boutiques éligibles, cliquez [ici](#)
- Le Client doit retourner son article dans un délai maximum de 30 (trente) jours calendaires après réception de sa commande, accompagné du mail d'expédition de sa commande.
- L'échange de l'Article retourné se fera sur la base du prix payé lors de la commande sur notre Site. Tout Article retourné pour échange doit impérativement être correctement protégé, dans son emballage d'origine (un emballage soigneusement ouvert ne sera pas considéré comme un emballage abîmé) et dans un parfait état de revente (non abîmé, non endommagé, non utilisé, non sali ou lavé par le Client).

13. SERVICE CLIENT

Pour toute information ou question, pour un suivi de commande, ou pour faire jouer la garantie, le Client doit contacter le service client par email en remplissant le formulaire contact situé sur la page contact du Site ou par téléphone au 0801 800 333 (appel local) du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi de 10h à 17h.

14. GARANTIES

Les Articles sont garantis contre les défauts de conformité et les vices rédhibitoires dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du Code civil et L 2171 et suivants du Code de la consommation, et ce à compter de la livraison :

1. **Garantie des vices cachés**
 2. Article 1641 du Code civil : le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.
 3. Article 1643 du Code civil : il est tenu des vices cachés, quand même il ne les aurait pas connus, à moins que, dans ce cas, il n'ait stipulé qu'il ne sera obligé à aucune garantie.
 4. Article 1644 du Code civil : dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix.
 5. Article 1646 : si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix, et à rembourser à l'acquéreur les frais occasionnés par la vente.
 6. Article 1648 alinéa 1 du Code civil : l'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.
2. **Garantie légale de conformité**
 - Article L 217-4 du Code de la consommation : le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.
 - Article L 217-5 du Code de la consommation : Le bien est conforme au contrat

1/ S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- S'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- S'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage

2/ Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

- Article L. 217-7 alinéa 1 du Code de la consommation : Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire.
- Article L. 217-9 du Code de la consommation : En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien. Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.
- Article L. 217-10 du Code de la consommation : Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix. La même faculté lui est ouverte :
1/ Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 217-9 ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ;
2/ Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche.
- La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur.
- Article L. 217-11 du Code de la consommation : l'application des dispositions des articles L. 217-9 et L. 217-10 a lieu sans aucun frais pour l'acheteur. Ces mêmes dispositions ne font pas obstacle à l'allocation de dommages et intérêts.
- Article L. 217-12 du Code de la consommation : l'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.
- Le Client pourra contacter SANDRO via le formulaire de contacts du Site pour recueillir toute information relative à l'exercice de ces garanties. Conformément à l'article 23 des présentes CGV, le Client s'adressera par priorité à SANDRO pour rechercher une solution amiable lorsque celui-ci entend invoquer l'une des garanties précitées.
Cette garantie permet au Client de renvoyer les Articles livrés défectueux ou non conformes pour remboursement dans les conditions susvisées.

15. CONVENTION SUR LA PREUVE

Le Client reconnaît et accepte que les systèmes d'enregistrement de la Commande fassent preuve de l'ensemble des transactions passées entre SANDRO et le Client.

Le Client reconnaît et accepte que la preuve de son acceptation des présentes CGV (et leurs éventuelles mises à jour) est caractérisée en cochant la mention " J'accepte" sur la page de validation de la commande et ce, pour chaque commande.

A cet effet, le Client reconnaît et accepte que les données informatisées conservées au sein des serveurs informatiques de SANDRO dans des conditions raisonnables de sécurité et d'intégrité, soient considérées, de manière irréfutable, comme la preuve de l'acceptation des termes des CGV et la preuve de l'ensemble des transactions passées entre SANDRO et le Client.

En conséquence, sauf erreur manifeste de SANDRO prouvée par le Client, ce dernier ne pourra pas contester la recevabilité, la validité ou la force probante des CGV et du contenu de la Commande, sur le fondement de quelque disposition légale que ce soit et qui spécifierait que certains documents doivent être écrits ou signés pour constituer une preuve.

Ainsi, ces éléments constituent des preuves et, s'ils sont produits comme moyens de preuve par SANDRO dans toute procédure contentieuse ou autre, seront recevables, valables et opposables 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.

A tout moment, le Client a la faculté d'imprimer, de télécharger, et de conserver sur support papier et électronique un exemplaire des CGV.

16. RESPONSABILITE

SANDRO se réserve le droit de modifier les informations contenues dans ce Site à tout moment et sans préavis. SANDRO s'engage à décrire avec la plus grande exactitude les Articles vendus sur le Site et à assurer dans les meilleures conditions possibles la mise à jour des informations qui y sont diffusées.

Toutefois, SANDRO ne peut garantir l'exactitude, la précision ou l'exhaustivité des informations mises à la disposition des Clients au sein du Site.

Le Client reconnaît et accepte que les prix des Articles sont susceptibles de varier entre le Site web et les magasins, et qu'en aucun cas cette différence de prix ne saurait fonder une demande de remboursement ni totale ni partielle des Articles achetés soit sur le Site, soit en magasins en dehors de l'exercice de son droit de rétractation dans les conditions prévues à l'article 11 des présentes CGV.

La responsabilité de SANDRO ne pourra pas être retenue en cas de manquement à l'une de ses obligations contractuelles résultant d'un cas fortuit ou d'un cas de force majeure tel que défini par la jurisprudence rendue par les juridictions françaises. La force majeure est un événement extérieur, imprévisible et irrésistible. Notamment SANDRO ne sera pas tenue responsable de toute inexécution ou retard dans l'exécution de Commandes, causés par des événements hors de son contrôle (« Cas de Force Majeure »).

Un Cas de Force Majeure inclut tout acte, événement, non-réalisation, omission ou accident au-delà du contrôle de SANDRO et inclut en particulier (liste non limitative) :

1. Grèves, fermetures ou autres actions industrielles.
2. Agitation civile, émeute, invasion, attaque terroriste ou menace d'attaque terroriste, guerre (déclarée ou non), ou menace ou préparation de guerre.
3. Feu, explosion, tempête, inondation, séisme, affaissement, épidémie ou autres catastrophes naturelles.
4. Impossibilité d'utiliser les transports par rails, bateaux, avions, routes ou autres moyens de transport privés ou publics.
5. Impossibilité d'utiliser les réseaux de télécommunications publiques et privées.
6. Actes, décrets, législation, réglementations ou restrictions de tous gouvernements.
7. Grève, défaillance ou accidents de transport maritime, postal ou autres.

L'exécution des CGV sera suspendue tant que durera le Cas de Force majeure et les délais d'exécution et de livraison seront prolongés d'autant. SANDRO s'efforcera dans la mesure du possible de faire cesser le cas de Force Majeure ou de trouver une solution lui permettant d'exécuter ses obligations contractuelles malgré le cas de Force Majeure.

17. LICENCE

SANDRO accorde au Client une licence limitée à une utilisation personnelle du Site, à l'exclusion de toute utilisation professionnelle ou commerciale du Site.

Ce Site ou toute partie de ce Site ne doit en aucun cas être reproduit, copié, vendu, téléchargé, modifié ou exploité pour des raisons commerciales ou professionnelles sans l'autorisation préalable, écrite et expresse de SANDRO.

Le Client ne doit pas utiliser des techniques permettant de copier une marque, un logo ou toute autre information (notamment images, texte, maquettes) dont SANDRO est propriétaire sans son accord préalable express et écrit.

SANDRO autorise le Client, à titre non exclusif et révocable, à créer un lien hypertexte pointant sur la page d'accueil du Site à la condition que ce lien ne puisse porter atteinte aux intérêts de SANDRO. Pourrait notamment porter atteinte aux intérêts de SANDRO le fait d'insérer un lien hypertexte qui pourrait laisser croire que les Articles présenteraient un caractère contrefaisant.

En aucun cas la création de ce lien hypertexte ne pourra engager la responsabilité de SANDRO, à quelque titre que ce soit.

18. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Le Client est informé et accepte que ses données personnelles peuvent être collectées sur le Site utilisées par SANDRO qui agit en qualité de responsable de traitement au sens de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés telle que modifiée au 20 janvier 2017 [et telle qu'elle sera modifiée par le Règlement général sur la protection des données 2016/679 en date du 27 avril 2016] (ci-après la « Loi Informatique et Libertés »).

SANDRO s'engage à protéger et à assurer la sécurité et la confidentialité des données personnelles de ses Clients conformément à la Loi Informatique et Libertés, notamment en prenant toutes précautions utiles pour empêcher que ces données soit déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès [En cas

de violation des données personnelles, SANDRO notifie la violation en question à la CNIL dans les meilleurs délais. Si la violation des données personnelles est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés d'un Client, SANDRO informe dans les meilleurs délais la personne concernée de la violation des données personnelles].

En particulier, les données personnelles des Clients peuvent être transmises aux prestataires et partenaires contractuels qui, en qualité de sous-traitants au sens de la Loi Informatique et Libertés, interviennent et contribuent directement à la gestion des Commandes et pour lesquels il est absolument nécessaire d'accéder aux données personnelles renseignées par le Client lors de la création et de l'utilisation de son Compte (identité, adresse postale, numéro de téléphone, adresse mail). Les sous-traitants ne peuvent agir que sur instruction de SANDRO.

Les données personnelles des Clients sont collectées pour les finalités suivantes :

- la gestion des Commandes et des relations avec les Clients ;
- l'information des Clients relative aux offres et informations commerciales en lien avec la marque ;
- le renforcement et l'amélioration de la communication du Site Internet et de la marque par l'envoi, notamment, de newsletters et d'offres spéciales en fonction des préférences du Client constatées sur le Site ;
- l'amélioration et la personnalisation des services proposés aux Clients ; et
- le respect des obligations légales et réglementaires.

Les données personnelles du Client ne sont conservées que pour la durée strictement nécessaire au regard des finalités précédemment exposées. [En particulier, les données personnelles du Client qui sont collectées :

- à des fins de gestion des Commandes et des relations avec les Clients et d'information des Clients ne peuvent être conservés au-delà de la durée strictement nécessaire à la gestion de la relation commerciale avec le Client ;
- à des fins de prospection commerciale peuvent être conservées pendant un délai de trois ans à compter de la fin de la relation commerciale avec le Client ;

Conformément à la loi informatique et libertés, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant [et du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle, du droit à la limitation du traitement, du droit à l'effacement des données ainsi que du droit à la portabilité des données] (ci-après les « Droits Informatique et Libertés »).

Pour exercer un ou plusieurs des Droits Informatique et Libertés, le Client doit adresser une demande par email ou par courrier au service Client de SANDRO, en remplissant le formulaire de contact situé sur le site ou en écrivant à l'adresse suivante en indiquant ses nom, prénom, adresse e-mail et ses références client : SANDRO Service client, 150 bd Haussmann, 75008 Paris et en indiquant ses nom, prénom, e-mail adresse et ses références client.

Chaque demande doit être signée et accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant signature du Client et préciser l'adresse de réponse.

La réponse à la demande exercée sur le fondement d'un ou plusieurs Droits Informatiques et Libertés sera adressée dans un délai de 2 mois suivant la réception de la demande.

Le Client peut communiquer à SANDRO des directives particulières dans lesquelles il ou elle définit la manière dont il ou elle entend que soient exercés, après son décès, les Droits Informatiques et Libertés conformément à la Loi Informatique et Libertés.

19. OFFRES COMMERCIALES ET NEWSLETTERS

SANDRO est susceptible d'adresser aux Clients des informations relatives aux Articles de la marque et offres commerciales par courrier, email, sms, téléphone ou via l'ensemble des espaces web animés par SANDRO sur les réseaux sociaux, sous réserve d'acceptation préalable.

Le Client dispose à tout moment de la faculté de s'opposer sans frais à ces envois de prospection commerciale, en cliquant sur le lien « se désabonner » figurant dans chaque email ou, en effectuant la demande auprès d'une boutique, via son compte internet, par courrier ou en répondant STOP par SMS.

20. COOKIES

Cette rubrique « COOKIES » permet d'en savoir plus sur l'origine et l'usage des informations de navigation traitées à l'occasion de la consultation de notre Site et sur les droits des utilisateurs.

Ainsi, lors de la consultation du Site SANDRO, des informations relatives à la navigation sont susceptibles d'être enregistrées dans des fichiers "Cookies" installés sur le terminal de l'utilisateur (ordinateur, tablette, smartphone, etc.).

SANDRO émet ces cookies afin de faciliter la navigation de l'utilisateur sur le Site. Ils peuvent aussi être émis par les partenaires de la marque afin de personnaliser l'offre publicitaire qui adressée en dehors du Site.

Des cookies sont susceptibles d'être inclus dans différents espaces du Site. Ces espaces peuvent afficher sur le terminal des utilisateurs des contenus publicitaires émanant d'annonceurs.

Seul l'émetteur d'un cookie est susceptible de lire ou de modifier des informations qui y sont contenues.

La lecture ou le dépôt de certains cookies peut nécessiter le consentement préalable de l'utilisateur. Dans ce cas, l'utilisateur, après avoir été dûment informé via les informations du bandeau dédié aux cookies et les informations des présentes conditions générales de vente, manifeste son consentement en poursuivant sa visite sur le Site.

Les cookies ont une durée de vie limitée à 13 mois après leur premier dépôt dans l'équipement terminal de l'utilisateur.

- **Les cookies émis par SANDRO**

Les cookies que SANDRO installe sur le terminal de l'utilisateur, permettent de reconnaître le navigateur utilisé pour la connexion du Site.

SANDRO émet des cookies avec les finalités suivantes :

- Etablir des statistiques de fréquentation (nombre de visites, de pages vues, d'abandon dans le processus de commande, . .) afin de suivre et d'améliorer la qualité de ses services :
- Adapter la présentation de son Site aux préférences d'affichage du terminal :
- Mémoriser des informations saisies dans des formulaires, gérer et sécuriser l'accès à des espaces réservés et personnels tels que le compte du client et son panier :
- Fournir à l'utilisateur des contenus, y compris de la publicité, en rapport avec les centres d'intérêt de l'utilisateur et de personnaliser les offres.

- **Les cookies tiers**

Lorsque l'utilisateur accède au Site Sandro, un ou plusieurs cookies de sociétés partenaires (« cookies tiers ») sont susceptibles d'être placés dans l'ordinateur via les pages de notre Site ou via des contenus diffusés dans les espaces publicitaires.

Les cookies déposés sur le Site SANDRO par les prestataires auxquels SANDRO fait appel pour promouvoir ses activités et ses offres, ont pour objet :

- D'identifier les produits consultés ou achetés sur le Site afin de personnaliser l'offre publicitaire adressée :
- D'adresser, si l'utilisateur l'a autorisé lors de son inscription auprès de ces prestataires, des offres de la marque par email.

Les cookies contenus dans les espaces publicitaires du Site ont pour objet de permettre l'établissement de statistiques sur les publicités diffusées (nombre d'affichage, publicités affichées, nombre d'utilisateurs ayant cliqué sur chaque publicité, . .).

L'émission et l'utilisation de cookies par des tiers sont soumises aux politiques de protection de la vie privée de ces tiers. SANDRO n'a aucun accès ni contrôle sur les cookies tiers et agit en qualité de sous-traitant au sens de l'article 35 de la Loi Informatique et Libertés. Toutefois, SANDRO veille à ce que les sociétés partenaires traitent les informations collectées sur le Site Sandro.com exclusivement pour les besoins de SANDRO et dans le respect de la loi « Informatique et Libertés ».

L'utilisateur peut refuser les cookies tiers par un paramétrage appropriés de son navigateur.

- **Les choix de l'utilisateur concernant les cookies**

Plusieurs possibilités sont offertes à l'utilisateur pour gérer les cookies. Tout paramétrage sera susceptible de modifier sa navigation sur Internet et ses conditions d'accès à certains services nécessitant l'utilisation de Cookies.

L'utilisateur peut configurer son logiciel de navigation de manière à ce que des cookies soient enregistrés dans son terminal ou, au contraire, qu'ils soient rejetés, soit systématiquement, soit selon leur émetteur.

L'utilisateur peut également configurer son logiciel de navigation de manière à ce que l'acceptation ou le refus des cookies lui soient proposés ponctuellement, avant qu'un cookie soit susceptible d'être enregistré dans son terminal.

- **Éléments de paramétrage des principaux navigateurs :**

L'utilisateur peut à tout moment choisir de bloquer ou désactiver ces cookies en paramétrant le navigateur internet de son ordinateur, sa tablette ou son mobile, conformément aux instructions établies par son fournisseur de navigateur internet et figurant sur les sites web mentionnés ci-dessous.

Pour plus de précisions, l'utilisateur peut également consulter le site de la CNIL et notamment la page : <https://www.cnil.fr/fr/recommandation-sur-les-cookies-quelles-obligations-pour-les-responsables-de-sites-quel-conseils>

- Sur Mozilla Firefox :
Ouvrir le menu «Outils», puis sélectionner «Options» ; cliquer sur l'onglet «Vie privée» puis choisir les options souhaitées ou suivre ce lien: <http://support.mozilla.org/fr/kb/activer-desactiver-cookies>
- Sur Microsoft Internet Explorer :
Ouvrir le menu «Outils», puis sélectionner «Options internet» ; cliquer sur l'onglet «Confidentialité» puis l'onglet «Avancé» choisir le niveau souhaité ou suivre le lien suivant : <http://windows.microsoft.com/fr-FR/windows-vista/Block-or-allow-cookies>
- Sur Safari :
Choisir « Safari > Préférences» puis cliquez sur «Sécurité» ; Dans la section «Accepter les cookies» choisir les options souhaitées ou suivre ce lien :
<http://support.apple.com/kb/index?page=search&fac=all&q=cookies%20safari>
- Sur Google Chrome :
Ouvrir le menu de configuration (logo clé à molette), puis sélectionner «Options» ; cliquer sur «Options avancées» puis dans la section «Confidentialité», cliquer sur «Paramètres de contenu», et choisir les options souhaitées ou suivre le lien suivant : <https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=fr>
- Sur iOS :
http://support.apple.com/kb/HT1677?viewlocale=fr_FR
L'utilisateur peut également taper « cookies » dans la rubrique « aide » de son navigateur afin d'accéder aux instructions de paramétrage.
SANDRO n'est en aucun cas responsable à quelque titre que ce soit du contenu ou du fonctionnement de l'un quelconque des réseaux sociaux, y compris ceux qui peuvent être reliés au Site.

21. PROPRIETE INTELLECTUELLE, NOM DE DOMAINE ET SITE INTERNET

SANDRO est le titulaire exclusif des droits de propriété intellectuelle sur les éléments suivants, sans que cette liste ne soit exhaustive:

- Sur les Articles proposés sur le Site, sur les marques associées aux Articles ;
- Sur le Site, et notamment sur son arborescence, sur l'organisation et le titrage de ses rubriques, sur l'identité visuelle et graphique, sur son design, sur son ergonomie, ses fonctionnalités, sur les logiciels, textes, images animées ou fixes, sons, savoir-faire, dessins, graphismes et tout autre élément composant le Site ;
- Sur les bases de données, leur structure et leurs contenus, conçues et gérées par SANDRO pour les besoins de l'édition du Site ;
- Sur tous les éléments de conception du Site qu'ils soient graphiques ou techniques ;
- Sur les noms, sigles, logos, couleurs, graphismes, ou autres signes qui pourraient être utilisés, réalisés ou mis en œuvre par SANDRO.

Il est en conséquence interdit de reproduire sous quelque forme que ce soit, de manière directe ou indirecte, les éléments visés au présent article, ainsi que d'altérer les marques, brevets, noms, sigles, logos, couleurs, graphismes ou autres signes figurant sur les éléments mis à disposition au sein du Site, et plus généralement d'utiliser ou exploiter ces éléments autrement que dans le cadre de l'exécution des présentes.

A ce titre, la reproduction ou l'utilisation de tout ou partie de ces éléments est seulement autorisée pour un usage personnel et privé, toute reproduction et toute utilisation de copies réalisées à d'autres fins étant expressément interdites.

22. MODIFICATION DES CGV

Compte tenu des évolutions possibles du Site et de la réglementation, SANDRO se réserve le droit de modifier à tout moment les CGV.

Seules les CGV en vigueur au moment de la conclusion du contrat seront opposables au client.

Les nouvelles CGV seront, le cas échéant, portées à la connaissance du Client par modification de la page dédiée du Site. Le Client sera alors invité à consentir expressément à la nouvelle version des CGV par un « clic » sur le bouton « J'accepte » pour chaque nouvelle commande.

La dernière version des CGV peut être téléchargée sur support fiable et durable à partir de la page dédiée du Site et selon les modalités indiquées en Préambule.

23. DROIT APPLICABLE, MEDIATION, LITIGES

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de litige, le Client s'adressera par priorité à SANDRO pour rechercher une solution amiable en contactant le service client.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, SANDRO 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 : 60 Rue La Boétie – 75008 Paris – <http://www.mediateurfevad.fr>.

Après démarche préalable écrite du Client vis-à-vis de SANDRO, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti.

Par ailleurs, la Commission européenne a mis en place une plateforme de règlement en ligne des litiges. La plateforme est accessible au lien suivant :

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

Tout litige relèvera de la compétence exclusive des tribunaux français du lieu de domicile du Client, à défaut d'accord amiable entre le Client et SANDRO.