

# Conditions Générales de Vente (CGV) pour les Particuliers (Suisse) de Parfümerie Douglas GmbH & Co. KG

Version: 01.01.2026

## § 1 Domaine d'application

Pour vos commandes d'articles et l'achat de bons d'achat via douglas.ch s'appliquent exclusivement - dans la mesure où vous ne vous voyez pas privé ainsi d'un niveau de protection supérieur à votre lieu de résidence en Europe - les conditions générales de vente de **Parfümerie Douglas GmbH & Co. KG, Luise-Rainer-Str. 7-11, 40235 Düsseldorf, Allemagne** (téléphone : 0840/ 00 33 44 (**0,0807 CHF/min**), E-mail : [service@douglas.ch](mailto:service@douglas.ch)), dans sa version en vigueur à la date de la commande. Vous pouvez télécharger le texte sur votre ordinateur ou l'imprimer. Les règles divergeant des présentes conditions s'appliquent uniquement si elles ont été validées par nous par écrit. Vous pouvez télécharger le texte sur votre ordinateur ou l'imprimer. Les règles divergeant des présentes conditions s'appliquent uniquement si nous les avons validées par écrit.

## § 2 Conclusion du contrat

(1) Nos informations concernant les articles et les prix d'un processus de commande sont sans engagement et données à titre indicatif. C'est vous qui, par votre commande via le bouton « acheter maintenant », prenez l'initiative de soumettre une offre d'achat ferme qui nécessite ensuite notre acceptation. Le contrat d'achat et le droit à la livraison et au paiement de la marchandise sont générés uniquement au moment de l'acceptation de votre commande. Nous ne sommes pas tenus d'accepter votre offre d'achat.

(2) Nous acceptons votre commande en confirmant l'envoi de la marchandise ou des bons commandée.

(3) Vous ne devez pas transmettre le mot de passe nécessaire à la commande à des tiers. En cas de transmission à un tiers, vous êtes également responsable des commandes du tiers. Vous êtes responsable des créances résultant des commandes passées avec votre mot de passe.

## § 3 Révocation

(1) Douglas.ch octroie au client un droit de révocation. Le client est en droit de révoquer sa déclaration de volonté liée à la conclusion du contrat sans avoir à en donner les motifs dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la marchandise sous forme écrite (par ex. courrier, e-mail, fax) ou par le renvoi de la marchandise. Le délai court à partir du jour de la réception de la marchandise chez le destinataire. Le délai de rétractation est réputé respecté dès lors que la rétractation ou la marchandise est envoyée avant l'expiration du délai. La révocation est à adresser sous forme écrite à :

#Lager Douglas  
MS Direct AG  
Rogggenstrasse 5  
4665 Oftringen  
[service@douglas.ch](mailto:service@douglas.ch)  
Fax : 0840-00 44 11 (0,0807 CHF/min)

La preuve du renvoi de la marchandise incombe du client.

(2) En cas de rétractation valide, nous devons vous rembourser les paiements que vous avez effectués et, le cas échéant, les dépenses nécessaires encourues dans ce cadre. Vous êtes tenu de nous renvoyer la marchandise et de nous dédommager en conséquence pour

l'utilisation, y compris un dédommagement pour une dépréciation afférente de la valeur usuelle. Vous pouvez éviter cette obligation de dédommagement de la dépréciation pour l'altération résultant d'une utilisation de l'article en utilisant l'article sans considérer qu'il vous appartient et en mettant tout en œuvre pour prévenir sa dépréciation. Y compris en cas d'utilisation conforme à sa destination, une dépréciation dans le délai de rétractation peut également atteindre 100 %.

(3) Les frais et le risque liés au renvoi de la marchandise vous incombent, à moins que la marchandise ne corresponde pas à la marchandise commandée.

(4) L'obligation de rembourser un paiement doit être respectée dans un délai de 30 jours. Le délai court pour vous à dater de l'envoi de votre déclaration de rétractation ou de la marchandise livrée, pour nous à date de la réception.

(5) En l'absence de droit de rétractation, les frais de retour ainsi que ceux d'un nouvel envoi sont à votre charge .

#### **§ 4 Livraison**

(1) Nous livrons exclusivement et uniquement si l'adresse de livraison et l'adresse de facture sont en Suisse. La livraison est effectuée depuis notre entrepôt de distribution à l'adresse de livraison que vous avez indiquée. Est exclue la livraison à des adresses de cases postales, de bureaux de poste et de Packstations.

(2) Toutes les commandes seront livrées gratuitement comme d'habitude à partir d'un montant de CHF 49.95 Pour tout montant de commande inférieur à ce montant, nous facturons CHF 6.50. Nous entendons par « montant de commande » le sous-total, à l'exclusion de tous rabais.

(3) Votre commande est livrée dans un délai de 3–5 jours ouvrés. Les jours fériés officiels en Suisse, ainsi que les jours fériés influent également sur la date de livraison de votre commande et retarde la livraison de deux jours suivant le jour férié.

(4) Nous sommes en droit de procéder à des livraisons partielles à l'adresse indiquée lors de la passation de la commande dans la mesure où ceci est acceptable compte de nos intérêts respectifs. En cas de livraisons partielles, nous prenons naturellement à notre charge les frais d'envoi supplémentaires y afférents. Les livraisons partielles se font à nos risques. Le risque lié aux articles livrés est transféré à la réception de chacune des livraisons partielles. En cas de retard de notre part sur des prestations partielles en souffrance ou si nous ne sommes pas en mesure de procéder aux prestations partielles en souffrance, vous êtes en droit de vous rétracter totalement du contrat ou de demander des dommages et intérêts pour non-exécution de l'ensemble de l'obligation dès lors qu'une livraison partielle ne présente pour vous aucun intérêt.

(5) Vous payez le prix indiqué des produits que vous commandez et recevez. Nos livraisons sont dédouanées et imposées.

#### **§ 5 Mode de paiements, rabais, échéance et retard**

(1) En fonction du montant de votre commande et du solde de votre compte client chez douglas.ch, vous avez le choix parmi les options de paiement suivantes :

- a. facture,
- b. carte de crédit (MasterCard ou VISA) ou
- c. PayPal.
- d. Douglas bon d'achat avec chiffres
- e. TWINT

Les modes de paiement sont limités notamment en cas d'adresse de facturation différente de l'adresse de livraison.

(2) les rabais ou bons de rabais (par ex. un bon avec code de rabais ou un bonus lié à une Newsletter) peuvent être uniquement utilisés aux conditions promotionnelles indiquées. Les rabais et bons de rabais ne sont pas cumulables.

(3) Aucun rabais n'est consenti sur les livres.

(4) Le prix d'achat est dû lors de la livraison complète et votre compte est débité (selon l'option de paiement choisie) à l'échéance la plus proche. En cas d'achat sur facture, le prix d'achat doit être crédité sur le compte indiqué sur la facture au plus tard 14 jours après la livraison. Par ailleurs, votre compte est débité, selon l'option de paiement choisie, à l'échéance la plus proche.

(5) Si, en cas d'achat sur facture, le montant facturé n'est pas crédité à notre compte dans les délais, vous recevez automatiquement une mise en demeure. Dans ce cas, nous nous réservons le droit de facturer, en plus du montant de la facture, des frais de rappel de CHF 2,00 (rappel de paiement) et des frais de relance de CHF 3,00 (dernier rappel). Sans autre forme de préavis, vous êtes tenus de payer en sus un intérêt de retard de cinq points de pourcentage au-dessus du taux de base publié par la banque centrale européenne et des dommages de retard, notamment des frais de recouvrement y afférents. Dans chacun des cas, vous pourrez toutefois apporter la preuve qu'aucun préjudice ou un préjudice mineur a été subi. Il en va de même si le montant de la facture a été rejeté dans le cas d'un paiement par carte de crédit (carte MasterCard ou Visa), PayPal ou carte cadeau de Douglas par l'établissement gérant le compte, ou s'il n'a pas été réglé dans un délai de 30 jours à compter de la date de facturation.

(6) L'utilité et les risques sont transférés au client au moment de la remise de la marchandise au transporteur. Si le client tarde à réceptionner la marchandise, les risques de perte ou de dégradation fortuite de la marchandise sont transférés à l'acheteur lorsque matériel la marchandise est prêt à être remise au transporteur.

(7) La marchandise livrée reste notre propriété jusqu'au paiement intégral. En cas de comportement contraire au contrat de votre part, notamment en cas de retard de paiement, nous sommes en droit, après avoir fixé un délai approprié, de reprendre l'objet de la livraison ; vous êtes tenu de le restituer.

## **§ 6 Bons d'achat avec code PIN à 4 chiffres**

(1) Les bons d'achat PDF avec code PIN à 4 chiffres peuvent être achetés sur Internet avec tous les moyens de paiement décrits au § 5 et ne peuvent pas non plus être utilisés pour acheter d'autres cartes cadeaux sur <http://douglas.ch> .

(2) En cas d'utilisation de bons d'achat PDF comme moyen de paiement, l'avoir sur la carte de bons d'achat correspondante est valable au moment de l'encaissement. L'avoir sur les bons d'achat PDF ne porte pas d'intérêts et n'est pas remboursé en espèces.

(3) Douglas décline toute responsabilité en cas de perte, de vol ou d'illisibilité des bons d'achat PDF.

(4) Douglas se réserve le droit de refuser un paiement avec des bons PDF au cas par cas si le paiement n'est pas possible en raison d'un dysfonctionnement technique.

(5) Jusqu'à trois bons PDF peuvent être échangés par commande. Leur valeur est utilisée

pour la commande en cours et automatiquement déduite du montant de la commande. Les sommes restantes qui ne sont pas couvertes par les cartes de bons d'achat peuvent être réglées avec l'un des autres moyens de paiement mentionnés ci-dessus.

(6) Si la marchandise achetée est reprise, le client est remboursé du prix d'achat payé. Si, lors de cet achat, des bons PDF ont été utilisés en plus d'autres moyens de paiement, un remboursement est effectué en priorité dans le mode de paiement que le client a choisi en plus des cartes de bons. Ce bon d'achat PDF est envoyé à l'adresse e-mail indiquée dans la commande initiale. La valeur du bon d'achat PDF ne peut être utilisée que dans son intégralité chez <http://douglas.ch>. L'encaissement en magasin est exclu.

## **§ 7 Droits à réclamation pour vice**

(1) Les produits livrés peuvent différer par rapport aux illustrations. Des modifications apportées par le fabricant notamment lors des renouvellements de gammes tant au niveau de l'aspect que de l'équipement des produits. Aucun droit à réclamation pour vices ne pourra être revendiqué si ces modifications restent raisonnables pour le client.

(2) Dans la mesure où la marchandise présente des vices, nous veillerons, dans un délai raisonnable pour pouvoir procéder à l'exécution ultérieure, à savoir une livraison de remplacement ou l'élimination des vices. Si l'exécution ultérieure que vous avez choisie n'est possible qu'au prix d'efforts disproportionnés, nous sommes en droit de procéder à l'exécution ultérieure de l'autre manière. Nous prenons en charge les dépenses nécessaires à l'exécution ultérieure. En cas d'échec au niveau de l'exécution ultérieure, vous avez, au choix, le droit de demander l'annulation de l'achat ou une diminution du prix d'achat.

(3) Les marchandises défectueuses doivent nous être restituées sauf si vous avez choisi la diminution du prix d'achat.

(4) Toutes autres prétentions/ revendications supplémentaires ou concurrentielles en garanties légales sont expressément exclues.

(5) Vous devez vérifier que les produits livrés sont à la fois complets et sans défauts. Les erreurs de livraison, les erreurs au niveau des quantités et les défauts doivent être signalés par écrit dans un délai de huit jours à compter de la livraison. Les défauts non visibles lors d'un contrôle effectué avec soin et qui ne sont découverts qu'ultérieurement doivent être signalés par écrit dans un délai de huit jours après les avoir découverts. A défaut de réclamation dans les délais, les produits livrés sont réputés acceptés et toutes prétentions en garantie sont exclues.

(6) Tout droit résultant d'un vice est prescrit 2 ans après la livraison de la marchandise.

(7) En cas de défaut, nous prenons en charge les frais de retour. Adressez-vous dans ce cas au entre de services par e-mail : [service@douglas.ch](mailto:service@douglas.ch) ou par téléphone au numéro : 0840-003344 – 0,0807 (0,0807 CHF/min depuis le réseau fixe suisse)

## **§ 8 Dommages et intérêts**

(1) Une réparation de dommages pour cause de violation d'une obligation issue du contrat doit être réalisée dans le cadre des dispositions légales. La responsabilité pour dommages consécutifs au vice est exclue. Cela vaut aussi pour les droits à dommages et intérêts en vertu de la loi fédérale suisse sur la responsabilité du produit. Respectez l'ensemble des instructions sur les emballages et les pièces jointes. Nous n'assumons aucune responsabilité en cas d'utilisation et/ou de manipulation non conforme à ces instructions.

## **§ 9 Protection des données**

Les données nécessaires à l'exécution de la transaction sont enregistrées, traitées et utilisées en Allemagne par Parfümerie Douglas GmbH & Co. KG. Toutes les données personnelles sont naturellement traitées de manière confidentielle. La société WorldPay (UK) Limited, The Walbrook Building, 25 Walbrook, London EC4N 8AF, Royaume-Uni, est chargée du traitement des paiements par carte bancaire. Toutes les informations relatives aux cartes de crédit sont saisies directement dans le système de la société WorldPay (UK) Limited à Londres et nous ne pouvons ni les consulter ni les stocker. L'Allemagne fait partie de la « liste des États disposant pas d'une législation sur la protection des données appropriée » tenue par le préposé fédéral à la protection des données conformément au droit suisse de la protection des données (art. 6 al. 1 du RGPD).

## **§ 10 Autres**

(1) Nous nous réservons le droit de modifier à tout moment les conditions générales de vente. Ces dernières peuvent être consultées dans leur version actuelle sur douglas.ch, téléchargées au format pdf et imprimées.

(2) Le droit suisse est applicable à nos clients résidant en Suisse. Pour les clients domiciliés à l'étranger s'applique le droit commercial du pays de résidence habituelle des clients.

(3) Il est possible de faire valoir les prétentions et réclamations à l'adresse indiquée au paragraphe 1.

