# Conditions générales de vente (CGV) - SNIPES SUISSE

## SNIPES Boutique en Ligne

## 1 – Domaine d'application

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») de SNIPES (Schweiz) AG, Allmendstrasse 25, 8953 Dietikon, (ci-après « SNIPES ») s'appliquent à toutes les commandes effectuées via la boutique en ligne www.snipes.com (ci-après « boutique en ligne ») ainsi qu'aux contrats conclus avec SNIPES.

Les dispositions contraires aux présentes conditions générales ou les dispositions générales du client ou de tiers n'ont aucune validité. Les CGV sont également exclusivement applicables si SNIPES fournit ses services sans réserve, après avoir pris connaissance de dispositions ou de conditions générales divergentes.

SNIPES se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV. La version en vigueur des CGV est publiée sur le site Internet www.snipes.com et est considérée comme acceptée par le client dès sa publication.

## 2 – Offre / Conclusion du contrat

L'offre, c'est-à-dire toutes les informations relatives à la marchandise et aux prix figurant dans la boutique en ligne (ci-après l' « offre ») s'adresse exclusivement aux clients ayant leur domicile/siège en Suisse et au Liechtenstein. Toutes les informations relatives à l'offre sont sans engagement pour SNIPES et ne représentent pas une requête au sens juridique du terme. SNIPES se réserve le droit de modifier à tout moment les offres, c'est-à-dire l'assortiment et les prix. Les images présentées dans les catalogues de la marchandise, les prospectus, les publicités, dans la boutique en ligne, etc. servent exclusivement d'illustration et sont sans engagement pour SNIPES.

En envoyant la commande de la marchandise lors du processus de commande de la boutique en ligne, le client soumet une offre ferme qu'il ne peut plus modifier. Après la réception de la commande du client via la boutique en ligne par SNIPES, une confirmation de commande automatique avec un numéro de commande sera envoyée au client par courrier électronique.

Cette confirmation de commande par courrier électronique ne représente pas une acceptation de l'offre ferme du client et aucun contrat n'entre en vigueur. Ce n'est qu'après l'envoi de la marchandise commandée par le client qu'un contrat entre en vigueur. En cas de non-disponibilité de la marchandise commandée, SNIPES se réserve expressément le droit de ne pas procéder à la livraison. Dans ce cas, le client en sera immédiatement informé et les paiements déjà effectués seront remboursés dans les plus brefs délais par SNIPES. Le statut de la commande peut être suivi dans « Mon compte », rubrique « Mes commandes ».

Les prix indiqués dans la boutique en ligne sont en francs suisses (CHF), TVA légale en vigueur incluse et n'incluent pas les frais de port. Le prix en vigueur au moment de la commande est valable.

L'âge minimum pour effectuer une commande dans la boutique en ligne est de 18 ans.

## 3 – Identité du contractant

Sauf mention expresse contraire, le contrat est conclu avec SNIPES (Schweiz) AG. L'adresse est la suivante :

SNIPES (Schweiz) AG Boutique en ligne Allmendstrasse 25 CH-8953 Dietikon Tél. +41 435882976 E-Mail: service@snipes.ch

## 4 – Livraison

La marchandise est livrée par un transporteur mandaté par SNIPES à l'adresse souhaitée par le client dans lors de la commande, exclusivement en Suisse et au Liechtenstein.

Les éventuels frais d'expédition ainsi que les frais supplémentaires de contre-remboursement en cas de commande contre remboursement sont communiqués dans le cadre de la procédure de commande. Des conditions d'expédition particulières s'appliquent à certaines catégories de marchandises et des frais d'assemblage et/ou d'expédition supplémentaires peuvent s'appliquer. Les données de la boutique en ligne font foi et peuvent être modifiées à tout moment en ce qui concerne les coûts, les frais, les conditions de montage et/ou d'expédition.

Les informations relatives aux délais de livraison mentionnées lors de la commande dans la boutique en ligne sont sans engagement et peuvent à tout moment être modifiées par SNIPES, même après la réception de l'offre ferme du client ou après l'envoi de la confirmation de commande automatique par courrier électronique. En cas de commandes passées le week-end, les jours fériés ou les jours de semaine après 17h auprès de SNIPES, la livraison dans le délai indiqué lors de la commande ne peut être garantie.

Vous pouvez également faire livrer les marchandises commandées dans un magasin SNIPES de votre choix pour qu'elles y soient retirées (retrait en magasin). Dans ce cas, vous serez informé par un e-mail distinct dès que les marchandises seront prêtes à être enlevées. Vous avez alors la possibilité de retirer les marchandises dans le magasin Snipes de votre choix dans un délai de quatorze jours à compter de la réception de la notification de retrait.

# 5 – Paiement / Réserve de propriété

Le client peut payer par carte de crédit (Visa et Master Card), PayPal, contre remboursement ou par Sofortüberweisung avec Klarna Bank AB, Chausseestraße 117, 10115 Berlin (Klarna).

Klarna

Grâce à notre partenaire Klarna, nous te proposons les options de paiement facture et virement immédiat. Tu trouveras plus d'informations sur Klarna ici. Tu peux télécharger l'application Klarna ici. Tu trouveras des informations sur la déclaration de confidentialité de Klarna ici (DE, FR, IT).

Si tu as des questions concernant ton paiement avec Klarna, tu peux contacter directement le service clientèle de Klarna.

Paypal

Si le client opte pour le paiement par carte de crédit / PayPal, la carte de crédit / le compte PayPal ne sera débité(e) qu'au moment de l'envoi de la marchandise et en cas de retour éventuel (voir chapitre «Droit de retour ou de rétractation» ci-dessous) après la réception de la marchandise par SNIPES.

# 6 – Achat sur facture

Le mode de paiement achat sur facture n'est pas proposé, sauf mention contraire expresse dans la boutique en ligne.

# 7 – Cartes-cadeaux

Les cartes-cadeaux sont émises sous forme de carte de débit et ne peuvent être utilisées que pour l'achat de marchandise SNIPES, en aucun cas pour l'achat d'autres cartes-cadeaux. Remises éventuelles ne sont pas valables pour l'achat de cartes-cadeaux. La croyance d'une carte-cadeau (montant total ou solde restant) n'est pas payé en liquide et ne porte pas intérêt. Le montant è valable dans la boutique en ligne et dans toutes les filiales SNIPES pendant cinq ans à compter de la date d'achat de la carte-cadeau, après quoi il expire sans pouvoir être renouvelé.

**Utilisation en ligne:** Lors du paiement dans la boutique en ligne, le numéro de carte, le code PIN et le code de sécurité doivent être saisis dans les champs correspondants. Si la croyance de la carte-cadeau ne couvre pas la totalité de la commande, la différence peut être réglée avec les options de paiement proposées. Les cartes-cadeaux ne peuvent être utilisées qu'avant la conclusion du processus de commande.

**Utilisation en filiale:** Lors du paiement complet ou partiel de la marchandise dans une filiale, la carte-cadeau (carte physique) doit être présentée sur place. Le montant correspondant est déduit de la croyance sur la carte. En cas de problème technique rendant impossible un règlement par carte-cadeau, SNIPES se réserve le droit de refuser exceptionnellement ce type de règlement.

Tout crédit restant sur une carte-cadeau est imprimé sur le reçu lorsqu'il est utilisé dans une filiale. SNIPES décline toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de détérioration d'une carte cadeau. Il n'y aura aucun remplacement pour les cartes perdues ou endommagées. Les cartes-cadeaux ne sont pas rechargeables et ne sont pas personnalisées.

Pour les achats de marchandise ou de services payés avec une carte-cadeau, les CGV du canal de vente respectif (boutique en ligne ou filiale) sont applicables.

# 8 – Réclamation / Garantie

Après la livraison par le transporteur, le client doit immédiatement examiner la marchandise afin de détecter les éventuels défauts. Les réclamations du client doivent être faites immédiatement, au plus tard dans les 14 jours suivant la livraison de la marchandise au client, tant au transporteur qu'à SNIPES. Les défauts qui n'étaient pas reconnaissables lors de l'examen immédiat en bonne et due forme par le client (défauts cachés), doivent être signalés au transporteur et à SNIPES immédiatement après leur découverte.

SNIPES assume la garantie pour absence de défauts de la marchandise livrée pendant un délai de 2 ans. Le délai de 2 ans commence à courir à compter de l'envoi de la marchandise commandée au client. Pendant cette période, tous les défauts couverts par la garantie seront réparés gratuitement, à condition que le client ait émis la réclamation en temps opportun. Les droits à garantie du client sont limités au remplacement de l'article défectueux ou à la correction du défaut, à l'exclusion de tous les autres droits éventuels, notamment l'indemnisation pour dommages directs ou indirects. SNIPES décide, à sa discrétion, de la livraison de remplacement ou de l'élimination des défauts. Le droit à la garantie expire en cas de dommages résultant d'une manipulation et d'une utilisation inappropriées de la marchandise.

En cas d'erreur dans l'indication des prix ou dans la description de la marchandise, SNIPES n'est pas liée à l'indication erronée.

# 9 – Droit de retour ou de rétractation

Le client peut révoquer sa commande de marchandises sans justification en retournant la marchandise commandée. La révocation par retour doit avoir lieu au plus tard avant l'expiration d'un délai de 30 jours à compter de la livraison de la marchandise au client. Sont exclus du droit de retour les marchandises qui doivent être montées avant la livraison, les maillots de bain, les bijoux et les maillots avec impression de numéros individuels ainsi que les cartes cadeaux.

Le client dispose de deux possibilités pour faire valoir son droit de retour ou de rétractation:

## 9.1 Retour à une succursale

SNIPES ne reprend que marchandise intacte, inutilisée et complète dans son emballage d'origine avec le bon de retour correspondant. Dans la filiale, le client se voit rembourser le montant de la facture pour marchandises correspondantes sur le moyen de paiement utilisé par le client au moment de l'achat. Si Klarna est sélectionné comme mode de paiement, aucun retour ni échange n'est possible dans les magasins SNIPES. Ce retour ne peut être effectué que par la poste, à l'aide de l'étiquette de retour gratuite jointe.

## 9.2 Retour par la poste Suisse

Le client peut retourner la marchandise par la poste à l'adresse ci-dessous.

SNIPES (Schweiz) AG Boutique en ligne Nordstrasse 22 4541 Luterbach

Veuillez noter que :

- La marchandise doit être emballée dans son emballage d'origine.

- Le bon de retour rempli doit être joint.

- Retour gratuit grâce à l'étiquette de retour jointe.

- Pour le respect du délai, l'envoi en temps voulu suffit.

- Le client doit conserver le coupon client qu'il reçoit lors de la livraison de la marchandise jusqu'au remboursement du prix d'achat.

- Le retour s'effectue aux risques et périls du client.

- En cas de réclamations ou de divergences, le service clientèle de SNIPES est à votre disposition via le formulaire de contact ou par téléphone au +41 43 588 29 76.

- En cas de retour par la post, le remboursement de la valeur de la marchandise est effectué dans les 30 jours suivant la réception de la marchandise par SNIPES sur les moyens de paiement utilisés au moment de l'acquisition.

- Les frais d'expédition et de paiement ne seront généralement pas remboursés dans le cas d'un retour.

# 10 – Programme de bonus, concours et événements

SNIPES peut offrir au client de participer à des programmes de bonus, des concours et des événements. La participation à tous les programmes de bonus, concours et événements est soumise aux conditions applicables.

# 11 – Protection des données

SNIPES accorde une grande importance à la protection des données personnelles du client. De plus amples informations au sujet du traitement des données par SNIPES sont disponibles dans les Dispositions relatives à la protection des données de SNIPES.

# 11.1. Conclusion du contrat

Si SNIPES constate des risques ou des lacunes en matière de sécurité dans le cadre de l'utilisation de la boutique en ligne ou des comptes d'utilisateurs qui y sont liés, nous conversons le droit de prendre des mesures pour prévenir d'éventuels risques. Cela peut conduire à une restriction temporaire de l'utilisation de la boutique en ligne ou des comptes d'utilisateur.

# 12 – Responsabilité

SNIPES décline toute responsabilité, dans les limites autorisées par la loi, pour tous les dommages directs et indirects, résultants de l'utilisation de la boutique en ligne ou dans le cadre de commandes de marchandises ou de la conclusion de contrats via la boutique en ligne. En particulier, SNIPES décline toute responsabilité en cas de négligence légère ou moyenne. De même, SNIPES n'assume aucune responsabilité contractuelle ou non contractuelle pour les dommages causés par des auxiliaires appelés à fournir des services.

# 13 – Autres dispositions

# 13.1 Droit applicable / Juridiction

Toutes les relations juridiques entre le client et SNIPES sont soumises au droit suisse. La Convention de Vienne n’est pas applicable. Le lieu de juridiction compétent pour tout litige ou dans le cadre des rapports juridiques entre SNIPES et le client est Dietikon ou le lieu de résidence du consommateur. En outre, les tribunaux de Dietikon ont la compétence exclusive pour tout litige ou dans le cadre des rapports juridiques entre SNIPES et le client.

## 13.2 Clause salvatrice

Si certaines dispositions des CGV étaient ou devenaient sans effet ou si les CGV devaient comporter des lacunes imprévues, la validité des autres dispositions ou des CGV dans leur ensemble ne s'en verrait pas affectée. Le droit dispositif remplace les dispositions invalides ou manquantes.

Version: 3/2026

# SNIPES CLUB

## 1. Introduction

Bienvenue dans le SNIPES CLUB (ci-après dénommé "CLUB"), le programme de fidélité de SNIPES. En enregistrant ton compte en ligne sur snipes.com ou dans l'application SNIPES, tu acceptes nos conditions de participation.

Le prestataire du programme de fidélité SNIPES CLUB, et donc ton partenaire contractuel, est Snipes (Schweiz) AG, Allmendstrasse 25, 8953 Dietikon.

Ta participation au programme de fidélité est gratuite et n'est pas liée à un achat.

En tant que membre du CLUB, tu peux accumuler des COINS (voir point 4.1) que tu peux échanger contre des réductions et tu bénéficies également d'un accès à des offres, des services, des événements et ainsi que d'autres exclusivités qui sont organisées par SNIPES ou ses entreprises partenaires. Pour plus d'informations sur tes avantages et les offres actuelles, consulte ton compte ("Compte") sur le site snipes.com ou sur l'application SNIPES.

Nous t'enverrons des informations sur tes COINS accumulés, tes avantages et d'autres informations sur le programme de fidélité, par e-mail ou par courrier.

En tant que membre enregistré du CLUB, tu bénéficies d'une expérience personnalisée de la marque SNIPES, ainsi que des offres et des recommandations personnelles que nous t'envoyons par e-mail et/ou que nous affichons dans notre application SNIPES et/ou dans ton feed de médias sociaux.

Pour participer au programme de fidélité CLUB, il te faut fournir certaines informations personnelles (comme ton nom, ton adresse, etc.). En outre, tu peux fournir des informations supplémentaires te concernant afin de compléter ton profil personnel. Tu trouveras des informations sur le traitement de tes données personnelles par SNIPES dans notre déclaration de confidentialité.

## 2. Inscription

Le CLUB est ouvert aux particuliers, clients personnes physiques, consommateurs, qui n'agissent pas en tant que représentants d'une entreprise ou en tant que revendeurs (appelés revendeurs). Les entreprises, groupes, associations ou autres organisations qui effectuent des achats à des fins commerciales ou des achats en gros sont exclus et peuvent être retirés du programme de fidélité par SNIPES en cas de soupçons justifiés.

En t'inscrivant, tu confirmes que tu es âgé d'au moins 16 ans. Tu confirmes également que tu acceptes les présentes conditions de participation.

Les membres sont responsables du fait que leur adresse e-mail et leurs coordonnées soient toujours à jour et valides. Ceci est une condition pour devenir membre. Le fait de communiquer des informations erronées ou fausses aura pour conséquence la suppression immédiate de ton compte par SNIPES dès lors que SNIPES en aura eu connaissance.

Les employés, les directeurs et les représentants du SNIPES peuvent devenir membres, mais peuvent être exclus de certaines offres ainsi que des avantages.

## 3. SNIPES CLUB

Le SNIPES CLUB est un programme de fidélité et se limite aux achats effectués dans les magasins SNIPES en Suisse et en ligne sur snipes.com ou sur l'application SNIPES. La collecte et l'utilisation de COINS dans plusieurs pays ne sont pas autorisées. Les COINS collectés dans un pays ne peuvent être utilisés que pour des achats dans ce même pays. Tu peux collecter des COINS en faisant des achats ou en réalisant d'autres activités d'attribution qui seront communiquées de temps en temps par SNIPES. Note que tu ne gagneras pas de COINS lors de l’achat de cartes cadeaux, de produits alimentaires et boissons, de livres, de magazines, ni sur les frais de livraison.

Les COINS collectés ne sont valables que pour toi personnellement et ne peuvent pas être transférés à une autre personne ou à un autre compte en ligne.

Tu peux annuler ton compte en ligne à tout moment en contactant le service client SNIPES par e-mail en demandant la suppression de ton compte. En supprimant ton compte en ligne, toutes les COINS restantes et tes avantages expireront.

# 4. COINS & avantages

# 4.1 COINS

Les COINS peuvent être collectés dans le cadre du SNIPES CLUB en faisant un achat. Chaque fois qu'on fait un achat dans un magasin SNIPES en Suisse, en ligne sur snipes.com ou dans l'application, on cumule des COINS correspondant à la valeur de la marchandise (hors frais de livraison). Pour chaque franc dépensé, on reçoit deux COINS (1 franc = 2 COINS). Pour les centimes inférieurs à CHF 0,5, aucun COIN n'est crédité. À partir d'une décimale de 0,5, on reçoit deux COINS.

Tu peux gagner des points supplémentaires dans le cadre de promotions spéciales que SNIPES annonce de temps en temps. Pour obtenir des points, il te suffit de présenter ton identifiant SNIPES lors du paiement dans le magasin. Il s'agit de l'identifiant qui t'a été communiqué lors de la création de ton compte personnel et disponible dans ton espace personnel sur l'application. Lors de ta commande en ligne, il te suffit de te connecter. Une fois le processus de paiement ou de commande terminé, il n'est plus possible de créditer des points ultérieurement. Il est également possible de collecter des COINS via les activités proposées.

En cas d'achats, les COINS ne sont crédités sur ton compte qu'après l'expiration du délai de retour de 35 jours. Les COINS sont crédités et « séquestrés » sur le compte jusqu'au terme de cette période de 35 jours au-delà de laquelle ceux-ci sont utilisables. Les COINS réservés lors de l'achat d'un article seront déduits de ton compte lorsque tu annuleras l'achat pour lequel tu as reçu les COINS en question. Les COINS peuvent être utilisés en combinaison avec d'autres méthodes de paiement pour des achats dans un magasin SNIPES en Suisse ou sur snipes.com. Lors de son utilisation, un COIN a une valeur équivalente à un centime et fonctionne comme une remise directe (1 COIN = 1 centime). Lors de l'achat de plusieurs produits, l'avantage de la remise des COINS est réparti proportionnellement sur tous les articles de l'achat. Le nombre minimum de COINS utilisés est de 100 pièces, soit une remise minimale du fait de l'utilisation des COINS collectés de CHF 1 (un franc). Tu ne peux pas décider du montant de tes COINS utilisés, ici, tous les COINS existants sont automatiquement utilisés tant qu'ils ne dépassent pas 70% de la valeur de l'achat. La réduction respective des différents articles d'un achat reste valable même si certains articles de l'achat sont retournés.

Les COINS sont valables sur les articles réguliers, les articles à prix réduit, les autres collections spéciales et peuvent être combinés avec d'autres promotions. Les COINS ne peuvent pas être utilisés pour acheter des cartes cadeaux SNIPES ou des produits alimentaires et boissons. Les COINS ne peuvent pas non plus être utilisés pour les frais de livraison.

Les COINS ne portent pas d'intérêt et ne sont pas remboursés en espèces.

Les COINS sont valables un an après avoir été crédités pour l'achat ou l'action en question, à partir du moment où ils ont été collectés. Pendant la période de retour de 35 jours, les COINS apparaissent déjà grisés dans ton compte, ils sont crédité mais séquestrés et, par conséquent, ne sont pas encore utilisables. Les COINS qui n'ont pas été utilisés après avoir été crédités expirent au bout d'un an au moment de la collecte et ne peuvent plus être échangés. Les COINS collectés en premier sont pris en compte en premier lors de l'utilisation. SNIPES peut à tout moment et à sa seule discrétion mettre en œuvre une expiration anticipée des COINS. Les clients seront informés à l'avance par e-mail de la date d'expiration des COINS.

## 4.2 AVANTAGES

En tant que membre, tu bénéficies de différents avantages. Ceux-ci comprennent notamment :

a) Cadeau de bienvenue

b) Réductions & promotions : les participants bénéficient de certains avantages sous forme de réductions et d'offres spéciales

c) Bon d'anniversaire

d) Jeux-concours exclusifs

SNIPES se réserve le droit de modifier ou d'adapter les avantages.

## 5. Publicité par e-mail

Nous utilisons ton adresse e-mail, que nous avons obtenue en relation avec la vente d'un produit, pour t'envoyer à l'avenir des informations sur les recommandations de produits pour nos propres produits similaires et des informations sur le programme de fidélité, comme les niveaux de points ainsi que l'expiration des points et les informations sur les avantages. Nous t'envoyons également des enquêtes de satisfaction par e-mail.

Si tu ne souhaites pas recevoir de recommandations de produits individuelles et d'informations sur les niveaux de points, l'expiration des points et les enquêtes de satisfaction, tu peux t'opposer à tout moment à l'utilisation de ton e-mail à ces fins. Il est également possible de se désinscrire à tout moment en cliquant sur le lien d'opposition dans l'e-mail.

# 6. Modifier ou annuler le programme de fidélité SNIPES

Tu peux résilier ton compte en ligne à tout moment. Pour cela, contacte notre service clientèle.

Si tu résilies ton compte en ligne, toutes les COINS restantes ainsi que tes avantages expirent et tu ne pourras pas demander le transfert de l'équivalent numéraire de la valeur de tes COINS sur un compte bancaire ou de quelque manière que ce soit.

SNIPES peut, à tout moment et à sa seule discrétion, résilier, modifier, limiter ou suspendre le programme de fidélité SNIPES et/ou les conditions de participation sans donner de raison, notamment si des changements législatifs, des modifications de l'offre de services du SNIPES ou l'introduction de nouveaux services l'exigent. Cette modification entre en vigueur après 14 jours ouvrables à compter de la date à laquelle tu as été informé(e) de cette modification en ligne, par e-mail, par application (ou une combinaison de ces moyens). Si tu n'acceptes pas les modifications, tu as le droit de résilier ton compte en ligne.

Tout abus avéré du programme de fidélité SNIPES, toute fraude avérée ou légitimement présumée, tout non-respect des conditions de participation, toute inactivité du compte en ligne pendant plus de 24 mois, toute fausse déclaration ou tout comportement portant atteinte aux intérêts de SNIPES peuvent entraîner la résiliation du compte en ligne et la fin de la participation au programme de fidélité SNIPES. Si ton compte est révoqué, tous les Coins seront automatiquement perdus.

# 7. Limitation de responsabilité

La responsabilité de SNIPES, de ses représentants (légaux) et de ses agents d'exécution est exclue pour les dommages matériels et financiers causés par une négligence légère, que l'utilisateur pourrait subir en raison ou en relation avec ce contrat. SNIPES n'est pas responsable du manque à gagner.

SNIPES n'est pas responsable des perturbations du système ou des pannes du programme de fidélité SNIPES. SNIPES n'assume aucune responsabilité pour les pertes ou les dommages résultant de la suspension, de la modification, de la résiliation ou en rapport avec le programme de fidélisation SNIPES, sauf là où une responsabilité correspondante ne peut pas être exclue conformément aux dispositions légales.

## 8. Droit applicable et juridiction

Les présentes conditions d'utilisation sont soumises au droit suisse. Le for juridique pour toute réclamation découlant des présentes conditions d'utilisation ou de la participation au programme de fidélité SNIPES CLUB, ou en rapport avec celles-ci, est Dietikon.

## 9. Contact

Si tu as des questions sur le SNIPES CLUB, contacte le service client SNIPES au +41 43 588 29 76. Toute correspondance concernant le programme de fidélité SNIPES doit être adressée à l'adresse e-mail : loyalty@snipes.com.