

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Dernière mise à jour le 08/04/2026

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à toute Commande réalisée sur le site web <https://www.kiabishop.com/fr-CH> (ci-après le « Site »), par toute personne physique majeure ayant la qualité de consommateur (ci-après le « Client »).

Les présentes CGV comportent plusieurs parties :

- Fiche d'identité du vendeur
- Préambule et dispositions préliminaires
- Article 1 – Définitions
- Article 2 - Objet
- Article 3 – Produits proposés à la vente
- Article 4 – Passer une commande
- Article 5 – Paiement du prix
- Article 6 – Modes de paiement
- Article 7 - Echec de paiement et lutte contre la fraude à la carte bancaire
- Article 8 – Modes de livraison
- Article 9 – Grille tarifaire (Livraison)
- Article 10 – Problèmes de livraison
- Article 11 – Retours et échanges
- Article 12 -Remboursements
- Article 13 – Garanties en raison des défauts
- Article 14– Réserve de propriété
- Article 15 -Données personnelles
- Article 16 – Mise en place de « cookies »
- Article 17 – Propriété Intellectuelle
- Article 18 – FOR et droit applicable

FICHE D'IDENTITE DU VENDEUR

Les dispositions qui suivent établissent les conditions générales de vente des Produits proposés sur le Site par la société KIABI SUISSE SA, dont le siège social est situé à Lausanne (1003), Rue de Bourg 16-18, c/o LEGAL INSIGHTS Sàrl, inscrite au Registre du Commerce du Canton de Vaud sous le numéro IDE CHE-442.567.929 (ci-après « KIABI » ou le « Vendeur »).

E-mail : contactks@kiabi.com



PREAMBULE ET DISPOSITIONS PRELIMINAIRES

Le Vendeur met à disposition de ses Clients un service d'achat en ligne.

Le Vendeur a pour activité la vente au détail d'Articles textile d'habillement, chaussures et accessoires de mode pour toute la famille.

Le Vendeur assure notamment la commercialisation des Produits et/ou services susmentionnés par l'intermédiaire du Site.

Les Parties conviennent que leurs relations seront réglées exclusivement par les présentes CGV à l'exclusion de toute condition préalablement disponible sur le Site du Vendeur.

Le Vendeur a le droit de modifier à tout moment les présentes CGV en publiant une nouvelle version sur le Site. Le Client s'engage à consulter la dernière version des CGV en vigueur avant de passer toute nouvelle Commande.

Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de l'envoi de l'e-mail de confirmation de Commande.

Les parties conviennent que les photos des Produits en vente sur le Site n'ont aucune valeur contractuelle.

La langue des CGV est le français. En cas de variations entre les versions française, allemande ou italienne, la version française des présentes conditions générales fait foi.

ARTICLE 1 – DEFINITIONS

Acheteur : l'Internaute, personne physique, passant Commande auprès du Vendeur sur le Site en qualité de Consommateur ;

Article : le ou les biens ayant fait l'objet de la Commande ;

Article Personnalisé : le ou les biens identifiés sur le Site pour lesquels le service de message personnalisé est disponible ;

Client : l'Acheteur passant Commande auprès du Vendeur sur le Site en qualité de Consommateur ;

Commande : offre d'achat en ligne d'Articles réalisée par le Client auprès du Vendeur ;

Compte Client : compte personnel du Client avec lequel il passe Commande. La création d'un Compte Client n'est pas obligatoire pour Commander ;

Conditions Générales de Ventes (CGV) : les conditions générales de vente qui font l'objet des présentes ;

Consommateur : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ;

Contrat : le présent acte, y compris son préambule et ses annexes ainsi que tout amendement, substitution, extension ou renouvellement intervenu aux présentes en vertu de la convention des Parties ;

Délai de Livraison : période entre la date de Validation de la Commande et la date de la Livraison de la Commande au Client ;

Frais de Livraison : coût des frais supportés par le Client pour acheminer la Commande à l'adresse de Livraison indiquée par le Client ;

Internaute : désigne toute personne accédant et/ou naviguant sur le Site ;

KIABI : désigne le Vendeur partie au présent contrat ;

Livraison : acheminement de l'Article depuis la sortie du stock jusqu'à la mise à disposition au Client selon les conditions prévues dans les présentes CGV ;

Magasin : désigne les Magasins sous enseigne « KIABI » situés sur le territoire suisse ;

Mode de Livraison : désigne tout mode de Livraison standard ou express disponible sur le Site au moment de la Commande ;

Prix : la valeur unitaire d'un Produit ; cette valeur s'entend toutes taxes comprises et hors Frais de Livraison ;

Prix Total : le montant total des Prix cumulés des Produits qui font l'objet de la Commande ; ce montant s'entend toutes taxes comprises ;

Produit : tout bien proposé à la vente sur le Site par le Vendeur ;

Service Client : désigne le service mettant en lien le Consommateur avec le Vendeur ;

Site : désigne la page web www.kiabishop.com/fr-CH parfois désignée www.kiabi.ch ;

Tunnel de Commande : parcours suivi par le Client de la fiche Produit à la page de confirmation de Commande sur le Site web ;

Vendeur : désigne la société KIABI SUISSE SA.

ARTICLE 2 – OBJET

Les CGV organisent les relations contractuelles entre le Vendeur et son Client, ainsi que l'utilisation du Site par le Client.

Ces CGV visent également à définir les modalités de vente à distance entre le Vendeur et le Client, de la Commande jusqu'à la réception de la Commande. Elles règlent toutes les étapes nécessaires à la passation de la Commande et assurent le suivi de cette Commande entre les parties contractantes.

Le Client est invité à lire attentivement les CGV avant d'utiliser le Site ou de passer Commande. En passant Commande sur le Site, il confirme accepter les présentes CGV sans réserve ni condition.

KIABI se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment, sans information ni autorisation préalable. Néanmoins, les Commandes en cours de Livraison restent soumises aux conditions telles qu'elles étaient applicables au moment de la conclusion de la Vente.

En passant Commande sur la Site, le Client déclare :

- Être âgé(e) d'au moins 18 ans ;
- Que l'achat de Produits sur le Site est sans rapport avec son activité professionnelle et est limité à un usage strictement personnel ;
- Ne pas procéder à des achats de Produits dans le but de les revendre ;
- Avoir la pleine capacité juridique, lui permettant de s'engager au titre des présentes CGV et de conclure le Contrat.

La Commande implique l'adhésion aux CGV. Les parties conviennent que le Contrat est soumis au droit suisse.

ARTICLE 3 – LES PRODUITS PROPOSÉS A LA VENTE

Les Produits sont proposés à la vente en Suisse.

La présentation des Produits constitue une simple invitation à faire une offre et non une offre ferme.

Le contrat n'est conclu qu'au moment de la confirmation de l'expédition de la Commande par le Vendeur.

3.1 Caractéristiques des Produits

Le Client peut, préalablement à sa Commande, prendre connaissance, sur le Site, des caractéristiques essentielles du ou des Produit(s) qu'il désire Commander à partir de la fiche descriptive du Produit.

L'ensemble des caractéristiques essentielles des Produits à la vente (tailles, couleurs, compositions, descriptifs, Prix), sont décrits dans la fiche descriptive du Produit accompagné des photographies illustrant le Produit. Les photographies illustrant les Produits n'entrent pas dans le champ contractuel et n'ont qu'une valeur indicative. Des altérations peuvent en effet apparaître du fait du traitement de la photo.

Les Produits sont décrits et présentés de façon aussi exacte que possible. KIABI décline toutefois toute responsabilité en cas d'erreur ou d'omission mineure.

KIABI se réserve le droit de modifier l'assortiment de Produits. Le Vendeur ne peut garantir à ce titre que les caractéristiques de ses Produits restent inchangées dans la durée.

3.2 Disponibilité des Produits

Seuls les Produits disponibles peuvent être commandés. Les offres promotionnelles sont valables pour une durée limitée. Il convient au Consommateur de prêter attention à la limite de validité de l'offre dans le temps.

Les offres mises en ligne sont valables jusqu'à épuisement des stocks. Le Consommateur est invité à consulter la disponibilité des Articles vendus sur la page d'information du Produit concerné.

La disponibilité des Produits présentés sur le Site est contrôlée avant confirmation de la Commande. Malgré le soin apporté par KIABI à la mise à jour des stocks, des erreurs peuvent toutefois survenir. KIABI se réserve donc le droit de refuser une Commande en cas de difficultés exceptionnelles d'approvisionnement. Si un Produit n'est plus en stock (indisponibilité temporaire ou rupture de stock), alors qu'il a été commandé et payé, le Client recevra un e-mail l'informant de son indisponibilité. Si le Produit est en rupture de stock, il sera annulé et retiré de la Commande et le Client sera entièrement remboursé du Prix du Produit en rupture. Le reste de la Commande restera toutefois ferme et définitif.

La responsabilité de KIABI ne saurait être engagée envers le Client en cas de retrait d'un Produit du Site, de suppression ou de modification du contenu du Site.

KIABI se réserve la possibilité de limiter ou annuler la quantité de Produits achetés par personne, par foyer ou par Commande en cas de suspicion de fraude. Ces restrictions peuvent viser les Commandes passées par ou avec un même numéro Client, une même carte de crédit et/ou les Commandes passées

avec la même adresse de facturation et la même adresse d'expédition. Dans ce cas, le Service Client en informera le Client, en le contactant à l'adresse électronique saisie lors de la Commande.

ARTICLE 4 - PASSER UNE COMMANDE

4.1 Tunnel de Commande

La Commande est réalisée par une série de saisies de données sur pages-écrans successives. Afin de permettre au Client de revenir sur sa Commande avant de la valider définitivement, KIABI a créé des écrans de validation et d'acceptation. La Commande ne sera définitivement enregistrée qu'à la dernière validation de l'écran de paiement de la Commande par le moyen de paiement qui lui aura été au préalable proposé et qu'il aura validé.

La Commande se fait par la saisie de données sur des écrans successifs :

1. Ajout des Produits choisis dans le panier
2. Validation du panier de Commande
3. Création d'un compte Client, connexion ou utilisation du mode invité
4. Confirmation du type de Livraison
5. Saisie des coordonnées de Livraison
6. Saisie des données de facturation
7. Adhésion aux présentes conditions générales de vente
8. Choix du mode de paiement et confirmation du choix de mode de paiement
9. Paiement par le Client
10. Le Client reçoit ensuite un e-mail de validation de la Commande.
11. Une fois la Commande prête à être expédiée, un mail de confirmation de Livraison sera envoyé au Client.

A compter de la validation de la Commande, la Commande du Client est considérée comme offre ferme d'achat et irrévocable.

En passant Commande comme indiqué dans les CGV, le Client accepte le Prix et la description des Produits en vente.

KIABI se réserve le droit de bloquer la Commande d'un Client en cas d'inexactitude de l'adresse d'expédition ou de tout autre problème survenant lors de la phase de paiement.

KIABI recommande au Client de conserver les informations contenues dans la confirmation de Commande envoyée par KIABI sur un document papier ou informatique.

4.2 Confirmation et archivage de Commande

Le numéro de la Commande est communiqué au Client après la validation de la transaction de paiement. La confirmation de la Commande est aussitôt envoyée par mail reprenant les informations essentielles du contrat, le récapitulatif des Articles commandés, le Prix de ces Articles, le Prix total, les Frais de Livraison éventuels ainsi que le numéro de Commande.

Les Commandes sont archivées sur le serveur KIABI pendant une durée de 10 ans à compter de la dernière Commande. À tout moment le Client peut accéder au détail de ses Commandes en envoyant un mail au Service Client, ou via son Compte Client.

ARTICLE 5 – PAIEMENT DU PRIX

5.1 Tarifs

Les Prix de vente des Produits en ligne sur le Site, indiqués en francs suisses, sont ceux en vigueur au moment de l'enregistrement de la Commande.

Ils ne comprennent pas les frais d'expédition, facturés en supplément du Prix des Produits achetés suivant le montant de la Commande et le Mode de Livraison. Les Frais de Livraison seront indiqués au Client avant la validation définitive et le paiement par le Client de sa Commande.

Les Frais de Livraison sont précisés à l'article "Livraison" des CGV.

KIABI se réserve la faculté de modifier ses Prix à tout moment, mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la Commande sous réserve de la disponibilité des Produits.

5.2 Taxe sur la Valeur Ajoutée

Conformément aux règles applicables et aux réglementations en vigueur, tout achat fait par l'intermédiaire du Site est soumis à la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA).

Les Prix comprennent la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) applicable au jour de la Commande et tout changement du taux applicable sera automatiquement répercuté sur le Prix des Produits vendus par KIABI sur son Site.

5.3 Conditions spécifiques des offres sur www.kiabishop.com/fr-CH

Dans le cadre spécifique de certaines opérations commerciales, la remise sera proportionnellement répartie sur la valeur de chacun des Articles.

ARTICLE 6 – MODES DE PAIEMENT

Le paiement doit être réalisé lors de la Commande en ligne par le Client. A aucun moment, les sommes versées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes.

Toutes les Commandes sont payables en francs suisses. Pour régler sa Commande, le Client dispose de plusieurs modes de paiement (Voir détail ci-dessous).

Dans l'éventualité où le Site serait dans l'incapacité de procéder au règlement de la Commande, celle-ci sera automatiquement annulée et l'Acheteur en sera averti.

L'Acheteur accepte de ne recevoir sa facture d'achat qu'en format électronique.

6.1 Le paiement par carte bancaire

Le paiement par carte bancaire est un moyen simple, rapide et sécurisé pour acheter en ligne. KIABI accepte les cartes de crédit, de débit, VISA et MASTERCARD.

Le Client ayant opté pour le paiement par carte bancaire renseigne les données de sa carte bancaire au moyen de champs de saisie sécurisés intégrés au site du Vendeur, opérés par Worldline, agissant en qualité de prestataire de services de paiement, et conformes à la norme de sécurité SSL. Les données de paiement sont transmises de manière chiffrée directement à Worldline, sans être accessibles ni conservées par le Vendeur. Le montant total de la Commande fait l'objet d'un débit immédiat lors de sa validation par le Client.

Dans le cadre de la lutte anti-fraude, KIABI utilise le paiement 3D Secure sur les Commandes passées par carte bancaire (Voir «3D Secure » plus bas).

Après avoir renseigné les coordonnées de sa carte bancaire, le Client est transféré sur le site de sa banque où il lui sera demandé de s'identifier.

Cette procédure est propre à la banque du Client qui peut par exemple, lui demander de s'authentifier de manière forte (SMS ou application mobile de la banque). Après la confirmation de cette étape, le paiement du Client est finalisé et il recevra l'email de confirmation de sa Commande.

6.3 Le paiement par TWINT

TWINT est une solution de paiement mobile permettant de régler des achats en ligne ou en Magasin via un smartphone.

Le Client doit disposer d'un compte TWINT associé à un compte bancaire suisse ou à une carte supportée par TWINT, ou d'une application TWINT Prepaid créditée au préalable. Le Client a la possibilité de choisir le paiement TWINT pour payer sa Commande s'il dispose d'un compte TWINT actif.

Après avoir choisi ce mode de paiement, une fenêtre TWINT s'ouvre automatiquement et propose de :

- scanner le code QR TWINT affiché à l'écran ; ou
- confirmer la transaction directement dans l'application TWINT installée sur le smartphone du Client.

La transaction est confirmée en temps réel. Une fois le paiement validé, la Commande est considérée comme offre ferme d'achat.

Avec TWINT les informations financières du Client ne sont jamais communiquées à KIABI.

TWINT utilise des systèmes de sécurité bancaire standards, notamment l'authentification via code PIN, reconnaissance biométrique ou validation dans l'application. En cas de perte ou de vol du smartphone, il incombe au Client de faire bloquer son compte TWINT via son application ou sa banque.

TWINT – Paiement différé

TWINT propose une solution de paiement différé (« payer plus tard ») permettant de régler la Commande à une date ultérieure, dans la limite des conditions fixées par TWINT et ses partenaires, notamment dans un délai pouvant aller jusqu'à 30 jours. Cette option est en outre soumise à un montant minimum de Commande généralement fixé à CHF 10.

Le Client qui a payé sa Commande via TWINT devra obligatoirement effectuer un retour à distance s'il souhaite obtenir un remboursement dans les conditions définies aux CGV. Tout retour en Magasin d'une Commande payée par TWINT fait l'objet d'un avoir non remboursable uniquement.

6.6 GOOGLE PAY/APPLE PAY

Le Client a la possibilité de choisir le paiement GOOGLE PAY ou APPLE PAY pour payer sa Commande. L'utilisation de APPLE PLAY ou GOOGLE PAY implique l'acceptation des présentes conditions ainsi que celles d'APPLE et de GOOGLE.

Afin de pouvoir sélectionner ce mode de paiement, le Client devra disposer d'un appareil compatible et d'une carte de paiement enregistrée dans le WALLET APPLE ou dans le GOOGLE WALLET. La disponibilité de ce mode de paiement peut également dépendre de la banque du Client et de la configuration du portefeuille numérique du Client.

Après avoir sélectionné ce mode de paiement, le Client devra valider son paiement conformément aux méthodes d'authentification APPLE ou GOOGLE.

Avec APPLE PAY ou GOOGLE PAY, les informations financières du Client ne sont jamais communiquées à KIABI.

Les transactions sont sécurisées par APPLE et GOOGLE selon leurs propres politiques de confidentialité. KIABI n'est pas responsable des dysfonctionnements techniques de ces services ou de la configuration de l'appareil du CLIENT.

Un paiement peut être refusé en cas d'erreur technique, de carte non valide ou de non-autorisation par la banque du Client. En cas d'échec, le Client pourra choisir un autre mode de paiement.

Le Client qui a effectué un paiement via APPLE PAY ou GOOGLE PAY devra obligatoirement effectuer un retour à distance s'il souhaite obtenir un remboursement dans les conditions définies aux CGV. Les délais dépendent de la banque du Client et des services APPLE PAY et GOOGLE PAY.

Tout retour en magasin d'une commande payée par APPLE PAY ou GOOGLE PAY fait l'objet d'un avoir non remboursable uniquement.

6.7 Paiement en Magasin

Le Client qui a opté pour la "E-RESERVATION" paye directement en Magasin, lors du retrait de sa Commande.

Dans le cas d'un règlement en Magasin, la vente ne sera considérée comme définitive qu'après encaissement par le Magasin du Prix total et remise du/des Article(s) au Client.

Plusieurs moyens de paiement sont proposés en Magasin :

1. Espèces *
2. Carte bancaire *
3. Carte cadeau KIABI **
4. TWINT **

** Remboursement ou échange possible sous 30 jours sur présentation du ticket de caisse*

**** Avoir non-remboursable sous 30 jours**

ARTICLE 7 – ÉCHEC DE PAIEMENT ET LUTTE CONTRE LA FRAUDE À LA CARTE BANCAIRE

7.1 Échec de paiement

En cas de problème de validation du paiement en ligne, le Client recevra un e-mail de la part de KIABI aiguillant sur la démarche à suivre : contacter la banque, renouveler la tentative, ou choisir un autre mode de paiement.

Si le problème persiste, le Client peut contacter le Service Client par e-mail : contactks@kiabi.com.

7.2 Lutte contre la fraude à la carte bancaire

Dans le cadre de la lutte anti-fraude, KIABI met en place le paiement 3D Secure sur les transactions.

Afin de sécuriser les paiements, KIABI aura toute liberté, mais non pas l'obligation, de vérifier les données personnelles fournies par le Client et d'adopter les mesures jugées nécessaires (demande de justificatifs ou annulation de la Commande) pour que la personne dont le compte bancaire est débité soit bien celle qui a passé la Commande et à éviter toute utilisation frauduleuse de numéros de cartes bancaires.

Le Client garantit à KIABI qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement qu'il aura choisi lors de l'enregistrement de sa Commande.

KIABI se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute Commande et/ou Livraison, quelle que soit sa nature et niveau d'exécution, en cas de non-paiement de toute somme qui serait due par le Client, en cas d'incident de paiement, ou en cas de fraude ou tentative de fraude relative à l'utilisation du Site. Un intérêt légal de 5% est applicable de plein droit aux montants impayés à l'issue d'un délai de dix jours suivant la date de facturation ou dès notification du rejet de paiement bancaire pour tout autre moyen de paiement. La Livraison de toute nouvelle Commande pourra être suspendue en cas de retard de paiement d'une précédente Commande et ce nonobstant les dispositions des présentes.

En outre, les données personnelles que le Client est invité à fournir lors de la création de son compte Client et que KIABI collecte, sont susceptibles d'être utilisées par KIABI dans le cadre de la lutte contre la fraude sur internet et aux moyens de paiement, dans les conditions détaillées à l'article « Mes données personnelles ».

En cas d'incident de paiement ou de suspicion de fraude au moyen de paiement, les informations relatives à la Commande (nom, prénom, n° de Commande, adresse IP de l'ordinateur) pourront faire l'objet d'un enregistrement au sein d'un fichier incidents de paiement. Le Client sera informé préalablement par courrier électronique de cet enregistrement.

Conformément à la Loi fédérale sur la protection des données du 25 septembre 2020, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression des données le concernant auprès de KIABI en s'adressant par courrier au Service Client KIABI (coordonnées indiquées dans la rubrique « Nous Contacter » du Site) ou par mail à contactks@kiabi.com. Pour le surplus, les modalités relatives à la protection des données personnelles sont régies par *la Politique de confidentialité et de protection des données personnelles – Suisse* en sa version en vigueur sur le Site, laquelle fait partie intégrante du présent contrat ([privacy policy](#)).

ARTICLE 8 – MODES DE LIVRAISON

Les Produits seront livrés à l'adresse indiquée par le Client dans le Tunnel de Commande, en Suisse.

KIABI propose plusieurs types de Livraison, dans les conditions ci-après :

- La E-RESERVATION : Livraison, paiement et retrait en Magasin.
- Le CLICK & COLLECT : Retrait en Magasin et paiement en ligne.
- La livraison à domicile.

8.1 La E-RESERVATION

La E-RESERVATION est un service gratuit dans les Magasins en Suisse permettant au Client de réserver ses articles en ligne, de se les faire livrer en Magasin, et de payer le jour du retrait.

COMMENT PROFITER DE CE SERVICE ?

1. Je remplis mon panier sur le Site
2. Je choisis la E-RESERVATION dans l'étape Livraison.
3. Je choisis le Magasin dans lequel je souhaite retirer les Articles (Liste des Magasins)
4. Je valide ma commande sans payer.
5. Lorsque ma commande est livrée en Magasin, je reçois un email m'avertissant de sa disponibilité.
6. Je me présente en Magasin, je récupère mes articles et je les essaie avant de passer en caisse pour régler ceux que je souhaite conserver.

Les profits et risques des Articles passent au Client dès la remise de la marchandise en Magasin.

8.2 Le CLICK & COLLECT

Le CLICK & COLLECT est un service gratuit dans les Magasins en Suisse. Il permet au Client de commander et payer ses articles en ligne, et de se les faire livrer en Magasin.

COMMENT PROFITER DE CE SERVICE ?

1. Je remplis mon panier sur le Site
2. Je choisis le CLICK & COLLECT dans l'étape Livraison.
3. Je choisis le Magasin dans lequel je souhaite retirer les Articles (Liste des Magasins)
4. Je valide ma commande et je paye en ligne.
5. Lorsque ma commande est livrée en Magasin, je reçois un email m'avertissant de sa disponibilité.
6. Je me présente en Magasin pour récupérer mes Articles.

Ce mode de livraison indisponible au-dessus de 300 CHF d'achat.

Les profits et risques des Articles passent au Client dès la remise de la marchandise en Magasin.

8.3 La Livraison à domicile

Le colis est pris en charge par SWISS POST

Comptez habituellement 6 à 8 jours ouvrables pour recevoir votre commande en Suisse. Ce délai est purement indicatif et n'engage pas KIABI.

Les profits et risques des Articles passent au Client dès la remise de la marchandise au transporteur.

ARTICLE 9 – GRILLE TARIFAIRE (LIVRAISON)

Mode de Livraison	Délais de livraison (délai indicatif)	Frais de livraison	Mode de notification de disponibilité du colis	Délai de retrait du colis
En magasin KIABI	Habituellement 4 à 6 jours ouvrables	Gratuit	E-mail / ou sms	10 jours ouvrables
A domicile	Habituellement 6 à 8 jours ouvrables	6,95 CHF – Gratuit dès 60CHF d'achats	E-mail	10 jours ouvrables

ARTICLE 10 – PROBLEME DE LIVRAISON

En cas de retard prolongé de la Livraison, le Client est invité à signaler ce retard dans un délai de 30 jours maximum à compter de la date de prise en charge par SWISS POST, par e-mail à l'adresse suivante : contactks@kiabi.com.

KIABI contactera alors les services postaux afin d'ouvrir une enquête.

A défaut de Livraison 7 jours après l'expiration du délai prévu pour la Livraison, le Client a la possibilité d'annuler sa Commande. Les sommes versées par le Client lui seront alors restituées dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de 30 jours à compter de l'annulation, à l'exclusion de toute autre indemnisation. Le Client devra faire sa demande par écrit (courrier ou email aux coordonnées indiquées dans la rubrique « Nous contacter » du Site).

Tout problème de Livraison (Article manquant ou abîmé) doit être signalé dans un délai de **5 jours** à l'adresse : contactks@kiabi.com. Pour le surplus, voir aussi l'art. 11 *Retours et échanges* et l'art. 13 *Garanties* ci-dessous.

Faute de respect de la procédure et des conditions exposées ci-dessus et des délais indiqués, le Client ne pourra formuler aucune réclamation pour Produit manquant ou non-conforme ou vice apparent des Produits livrés, les Produits étant alors réputés conformes et exempts de tout vice apparent.

ARTICLE 11 – RETOURS ET ÉCHANGES

Le Client dispose d'un délai de 30 jours dès réception de sa Commande pour changer d'avis. Ce retour est susceptible d'entraîner des frais de retour à la charge du Client en fonction du mode de retour qu'il aura choisi:

11.1 Retour ou échange en Magasin

COMMENT FAIRE UN RETOUR EN MAGASIN ?

Le Client peut retourner ses Articles en se rendant en Magasin pour échange ou remboursement hors Articles « gratuits ». Il dispose de 30 jours à compter de la mise à disposition de la Commande pour retourner ses Articles en Magasin.

Liste des Magasins à disposition pour la Livraison en Magasin et les retours : [Voir la liste des Magasins ici](#)

Le Client qui a payé sa commande via TWINT, KLARNA, APPLE PAY/GOOGLE PAY devra obligatoirement effectuer un retour à distance s'il souhaite obtenir un remboursement dans les conditions définies aux CGV. Tout retour en magasin d'une commande payée par PayPal, TWINT, APPLE PAY/GOOGLE PAY, KLARNA fait l'objet d'un avoir non remboursable uniquement.

11.2 Retour à distance

Le Client peut effectuer un retour à distance pour remboursement, en téléchargeant l'étiquette retour depuis son Compte Client.

Modalités de retour en fonction du type de Livraison choisi lors de la Commande :

Type de livraison choisi	Comment effectuer mon retour	Lieu du dépôt de votre colis	Mes frais de retour (hors garantie légale de conformité ou vice caché)	Mon remboursement
A domicile	1 / Rendez-vous dans votre espace « Suivi de commande » et cliquez sur le bouton « Imprimer l'étiquette	Envoi de votre colis via le réseau de notre partenaire Swiss Post	2.95 CHF	Votre remboursement s'effectue à la réception de votre Article par KIABI, hors frais de retour à votre

	retour » 2 / Retourner les articles dans leur état neuf, non utilisé, non lavés, avec étiquettes et emballage d'origine avec le bon de retour dûment complété.			charge, dans un délai maximum de 14 jours à compter de la réception des de l'Article. Vous serez recredité sur le moyen de paiement utilisé lors de votre achat sur notre Site dans les conditions de l'Article 12 Remboursement
--	---	--	--	---

KIABI accepte uniquement les retours d'Articles dans leur état neuf, non utilisé, non lavés, avec étiquettes et emballage d'origine.

KIABI se réserve le droit de refuser tout retour ne remplissant pas les conditions précitées, notamment dans les cas suivants : l'Article retourné a été endommagé ou l'étiquette tissu cousue sur le Produit a été découpée et l'Article ne peut donc pas être revendu.

11.3 Echanges

Les échanges ne se font qu'en Magasin.

Le Client dispose de 30 jours à compter de la mise à disposition de la Commande, pour échanger ses Articles. Les Articles doivent être restitués dans leur état neuf, non utilisé, non lavés, avec étiquettes et emballage d'origine.

Pour tout échange, rendez-vous dans le Magasin KIABI le plus proche.

ARTICLE 12 – REMBOURSEMENTS

12.1 Remboursement de la commande suite à un renvoi postal

Le remboursement s'effectue à la réception des Articles retournés selon les conditions stipulées à l'art. 11, hors frais de retour, dans un délai maximum de 14 jours à compter de la réception des Articles par le Vendeur.

Le Client sera recredité sur le moyen de paiement utilisé lors de son achat sur le Site.

12.2 Remboursement de la Commande suite à un retour en Magasin

En cas de retour en Magasin, le Client ayant payé sur le Site par carte bancaire sera recredité sur cette même carte bancaire.

En revanche, dans le cas où le Client aura utilisé sur le Site, un autre moyen de paiement que la carte bancaire, il sera remboursé par un avoir ou un avoir non remboursable le cas échéant.

12.3 Non-Remboursement des Frais de Livraison et risques en lien avec le retour

En cas de retour de Commande, que ce soit en Magasin ou à distance, les Frais de Livraison initiaux ne sont pas remboursés.

Tout risque lié au retour du/des Article(s) est à la charge du Client.

ARTICLE 13 – GARANTIE EN RAISON DES DEFAUTS

La garantie en raison des défauts s'applique uniquement pour des Articles neufs. KIABI exclut ainsi toute garantie pour des Articles qui ont fait objet d'une utilisation ou d'une mauvaise utilisation par le Client.

Le Client est tenu de vérifier immédiatement les Articles livrés dès réception et de signaler tout défaut dans un délai de **5 jours**. Le non-respect de cette incombance entraîne la préemption de ses droits.

L'Article défectueux correspondant doit alors parvenir à KIABI dans les 14 jours après réception de l'Article par le Client, à l'adresse suivante : KIABI – NEUCHATEL MARIN, Rue de la Fleur de Lys 26, 2074 MARIN EPAGNIER.

En cas de défaut avéré, le KIABI se réserve le droit de choisir, à sa seule discrétion, entre la réparation de l'Article, son remplacement par un produit identique ou similaire, l'octroi d'un bon d'achat de la valeur du produit ou un remboursement.

Toute plus ample prétention en garantie de la part du Client est expressément exclue.

Lors d'une réception d'un Article avéré défectueux, KIABI prend en charge le remboursement des frais de retour postaux à hauteur de la grille tarifaire (Livraison sans signature) affichée par SWISS POST au 1er janvier de l'année en cours.

ARTICLE 14 – RESERVE DE PROPRIETE

KIABI conserve la propriété pleine et entière des Produits jusqu' à la Livraison et au parfait encaissement du Prix intégral (Prix total), en principal, frais et taxes compris.

ARTICLE 15 – DONNEES PERSONNELLES

Conformément à la Loi fédérale sur la protection des données du 25 septembre 2020, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression des données le concernant auprès de KIABI en s'adressant par courrier au Service Client KIABI (coordonnées indiquées dans la rubrique « Nous Contacter » du Site) ou par mail à contactks@kiabi.com. Toutes les modalités relatives à la protection des données personnelles sont régies par la *Politique de confidentialité et de protection des données personnelles – Suisse* en sa version en vigueur sur le Site, laquelle fait partie intégrante du présent contrat ([privacy policy](#)).

ARTICLE 16 – MISE EN PLACE DE « COOKIES »

Des cookies pourront être déposés dans l'ordinateur de l'utilisateur lors de l'utilisation du présent Site. L'utilisateur est libre d'accepter ou de refuser le dépôt de tous les cookies à l'exception des cookies purement fonctionnels.

Pour plus d'information concernant les cookies, nous invitons l'utilisateur du Site à consulter la *Politique de confidentialité et de protection des données personnelles – Suisse* en sa version en vigueur sur le Site, laquelle fait partie intégrante du présent contrat ([privacy policy](#)).

ARTICLE 17 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les éléments du Site ayant fait l'objet ou non d'un dépôt de marque (photos, fiches Produits, descriptifs, mise en page, etc...) sont la propriété exclusive de KIABI et ne peuvent être utilisés par le Client ou des tiers. Toutes les marques, textes visuels ou sonores, commentaires, ouvrages, illustrations et images, reproduits sur le Site sont protégés au titre du droit d'auteur, droit des marques et droit à l'image.

Ils sont la propriété pleine et entière de KIABI ou de ses partenaires. Toute reproduction ou représentation, en tout ou partie, est constitutive de contrefaçon pouvant engager la responsabilité civile et pénale de son auteur.

Tout lien hypertexte renvoyant au Site et utilisant les techniques du « framing » ou du « in-line linking » est formellement interdit.

Dans tous les cas, tout lien même tacitement autorisé devra être retiré sur simple demande de KIABI.

ARTICLE 18 – FOR ET DROIT APPLICABLE

En cas de litige découlant des présentes conditions, les parties s'engagent avant toute autre action à rechercher un règlement à l'amiable, par voie de négociation. En cas d'échec de la négociation dans un délai de deux (2) mois à compter de la première réclamation de l'une des Parties envers l'autre, la voie judiciaire ordinaire est ouverte. Tout litige découlant des présentes conditions, ainsi que leur application dans leur ensemble est soumis aux tribunaux ordinaires de Lausanne, Vaud, en Suisse. Le droit suisse est applicable, à l'exclusion de l'application de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises du 11 avril 1980 et de tout conflit de lois.

BESOIN D'AIDE ?

Pour contacter le Service Client KIABI :

E-mail : contactks@kiabi.com