Maison de Joaillerie indépendante
Genève • Depuis 2003

ELKE BERR CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE - CGV

Boutique en ligne, vente à distance et showroom - Suisse et international
Dernière mise à jour : novembre 2026

1. Dispositions générales et identité du vendeur

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») régissent les ventes de bijoux, créations joaillières et services associés proposés par **Elke Berr Sàrl**, société de droit suisse établie à Genève (ci-après « ELKE BERR », « nous » ou « notre Maison »).

Coordonnées du vendeur :

Elke Berr Sàrl
Rue du Cendrier 12–14
1201 Genève, Suisse
Site internet : www.elkeberr.com
E-mail : office@elkeberr.ch
Téléphone : +41 22 310 61 10
Mobile : +41 77 211 58 87

Numéro IDE / TVA : CHE-383.505.032

ELKE BERR exerce ses activités commerciales depuis la Suisse et ne dispose pas de filiales ni de boutiques propres à l'étranger.

1.1 Circuits de vente

Les présentes CGV s'appliquent aux achats effectués :

a) Sur notre boutique en ligne www.elkeberr.com, depuis un ordinateur, un smartphone, une tablette ou tout autre support numérique ;
b) Par téléphone, par e-mail ou auprès de l'un de nos conseillers, notamment au moyen d'un lien de paiement sécurisé (ci-après la « Boutique à Distance ») ;
c) Directement et en personne dans notre showroom de Genève, exclusivement sur rendez-vous ;
d) Lors de présentations privées ou d'événements organisés directement par ELKE BERR, lorsque les présentes CGV sont communiquées au client.

Les ventes réalisées en leur propre nom par des distributeurs ou revendeurs indépendants ne sont pas régies par les présentes CGV.

1.2 Acceptation des CGV

Avant la conclusion de la vente, le client est invité à prendre connaissance des présentes CGV.

La validation d'une commande implique leur acceptation, sous réserve des dispositions légales impératives applicables.

Les conditions particulières expressément acceptées par écrit par ELKE BERR prévalent sur les présentes CGV en cas de contradiction.

1.3 Application internationale et Annexe 1

ELKE BERR propose ses créations à une clientèle internationale, dans les pays et territoires où les ventes et les livraisons sont légalement autorisées.

Pour les ventes conclues à distance avec des consommateurs résidant dans l'Union européenne ou au Royaume-Uni, les présentes CGV sont complétées par l'Annexe 1 — Dispositions particulières applicables aux ventes à distance vers l'Union européenne et le Royaume-Uni.

Cette annexe fait partie intégrante des présentes CGV.

En cas de contradiction entre les présentes CGV et l'Annexe 1, les dispositions spécifiques de cette dernière prévalent pour les transactions relevant de son champ d'application, sous réserve des dispositions légales impératives applicables.

Les achats conclus directement et en personne au showroom de Genève constituent des ventes réalisées en Suisse et sont soumis aux présentes CGV, notamment aux dispositions spécifiques relatives aux achats au showroom. La résidence ou la nationalité étrangère de l'acheteur ne suffit pas, à elle seule, à qualifier ces achats de ventes à distance.

1.4 Modification des CGV

ELKE BERR peut modifier les présentes CGV à tout moment.

La version applicable est celle en vigueur au moment de la conclusion du contrat de vente.

1.5 Documents contractuels et informations précontractuelles

Les présentes CGV doivent être lues avec les informations communiquées au client avant la conclusion de la vente, notamment la description du bijou, son prix total, les frais éventuels, les modalités de paiement, de livraison et, lorsqu'ils sont applicables, les droits de retour ou de rétractation. L'Annexe 1 précise les dispositions particulières applicables aux ventes à distance à destination de l'Union européenne et du Royaume-Uni, dans les situations relevant de son champ d'application. En cas de contradiction avec une disposition impérative applicable au consommateur, cette dernière prévaut. La Politique de confidentialité et la Politique relative aux cookies sont des documents distincts, accessibles sur le site ; elles ne modifient pas les droits contractuels du client au titre de la vente.

2. Conditions d'éligibilité à l'achat

Les achats sont réservés aux personnes physiques ayant atteint l'âge légal de la majorité et disposant de la capacité juridique nécessaire pour conclure un contrat.

En passant commande, le client déclare agir de bonne foi, pour son usage personnel ou pour offrir le produit à un tiers.

Toute commande destinée à la revente professionnelle ou à la distribution commerciale nécessite l'accord préalable écrit d'ELKE BERR.

Le client garantit l'exactitude des informations communiquées lors de la commande.

ELKE BERR peut refuser, suspendre ou annuler une commande pour un motif légitime, notamment en cas :

- D'indisponibilité d'un produit ;
- D'informations inexactes ou incomplètes ;
- De défaut ou de refus de paiement ;
- De suspicion raisonnable de fraude ;
- De restrictions légales, douanières ou commerciales ;
- De non-respect des présentes CGV.

Conformément aux réglementations applicables, ELKE BERR peut demander des informations ou justificatifs complémentaires permettant de vérifier l'identité du client, l'origine des fonds ou la légalité de la transaction.

Ces vérifications peuvent notamment être nécessaires au regard des règles relatives à la lutte contre le blanchiment d'argent, au financement du terrorisme, aux sanctions internationales et au contrôle des exportations.

3. Présentation et disponibilité des produits

ELKE BERR propose des créations joaillières, notamment des bijoux en or et en argent, sertis de diamants, de pierres précieuses ou de pierres fines, ainsi que des créations uniques, des collections en séries limitées et des pièces réalisées sur mesure.

Les photographies, descriptions et informations publiées sur notre site sont préparées avec soin afin de présenter fidèlement nos créations.

Toutefois, les couleurs, nuances et proportions peuvent varier légèrement selon les écrans, les conditions d'éclairage et les caractéristiques naturelles des matériaux.

Les pierres naturelles peuvent présenter des inclusions, variations de teintes ou particularités propres à leur formation. Ces caractéristiques ne constituent pas nécessairement des défauts.

Les caractéristiques essentielles du produit figurent dans sa description ou dans l'offre commerciale correspondante.

3.1 Disponibilité

Tous les produits sont proposés sous réserve de disponibilité et d'acceptation de la commande.

Certaines créations sont uniques ou produites en quantités limitées. Leur présence sur notre site ne garantit pas leur disponibilité jusqu'à la confirmation définitive de la commande.

En cas de commandes simultanées portant sur une même pièce, ELKE BERR peut confirmer la vente à un seul acheteur.

3.2 Limitation des quantités

ELKE BERR peut limiter les quantités commandées pour certains produits, notamment les créations uniques, éditions limitées ou collections spéciales.

3.3 Indisponibilité après commande

Si un produit devient indisponible après la passation d'une commande, ELKE BERR en informe le client dans les meilleurs délais.

Selon les circonstances, nous pouvons proposer un produit alternatif, un nouveau délai de livraison ou le remboursement intégral du produit indisponible.

Aucun produit de substitution ne sera imposé sans l'accord du client.

3.4 Informations relatives aux gemmes et aux créations

Les indications relatives aux pierres précieuses, aux métaux, aux dimensions, aux poids et aux caractéristiques des bijoux sont fournies selon les informations disponibles pour chaque création. Lorsqu'un certificat gemmologique indépendant accompagne une pierre ou un bijou, son existence et sa portée sont précisées dans la description ou les documents remis au client ; aucun certificat indépendant n'est présumé inclus s'il n'est pas expressément annoncé. Les variations naturelles de couleur, d'inclusions et d'apparence propres aux gemmes doivent être distinguées des défauts de conformité. Les photographies, rendus numériques et représentations sur écran peuvent différer légèrement de l'apparence réelle, sans préjudice des caractéristiques expressément convenues et des droits impératifs du client.

4. Processus de commande

4.1 Commandes sur la boutique en ligne

Le client sélectionne les produits souhaités et les ajoute à son panier.

Avant de valider sa commande, il peut vérifier et modifier les informations relatives aux produits, aux quantités, aux coordonnées, à l'adresse de livraison et au paiement.

La validation définitive s'effectue au moyen d'un bouton indiquant clairement l'obligation de paiement.

La passation de commande constitue une offre d'achat adressée à ELKE BERR.

4.2 Commandes auprès d'un conseiller

Les commandes peuvent également être effectuées par téléphone, par e-mail ou avec l'assistance d'un conseiller ELKE BERR.

Le conseiller communique les informations essentielles concernant les produits, les prix, les modalités de paiement, la livraison et les conditions applicables.

Une confirmation écrite est adressée au client avant ou lors de la conclusion de la vente, selon le circuit utilisé.

Le paiement peut être effectué notamment par lien sécurisé ou virement bancaire, conformément aux modalités convenues.

4.3 Commandes au showroom

Les achats peuvent être réalisés directement et en personne dans notre showroom de Genève, exclusivement sur rendez-vous.

Le contrat de vente est conclu lors de l'acceptation de l'achat et de ses conditions par les parties.

Une facture ou un justificatif d'achat est remis ou transmis au client.

4.4 Accusé de réception et acceptation

Pour les commandes à distance, un accusé de réception peut être envoyé automatiquement.

Cet accusé confirme la réception de la demande, mais ne constitue pas nécessairement l'acceptation définitive de la commande.

Le contrat de vente est conclu lorsque ELKE BERR adresse une confirmation expresse de commande, sous réserve des conditions particulières communiquées au client.

La confirmation précise notamment les produits commandés, le montant total et les modalités de livraison ou de retrait.

4.5 Refus ou annulation d'une commande

ELKE BERR peut refuser ou annuler une commande pour un motif légitime, notamment dans les situations décrites à l'article 2.

Le client est informé de cette décision dans les meilleurs délais.

Si un paiement a déjà été encaissé pour une commande refusée ou annulée par ELKE BERR, les sommes correspondantes sont remboursées par le moyen de paiement initial, sauf accord contraire.

4.6 Vérification des informations avant validation

Avant la validation définitive d'une commande en ligne, le client doit pouvoir prendre connaissance des caractéristiques essentielles du produit et du prix total annoncé, vérifier les données saisies et corriger les erreurs éventuelles. Lorsque la commande implique une obligation de paiement, cette obligation doit être clairement indiquée au moment de la validation. Les éventuelles restrictions de livraison, ainsi que les moyens de paiement acceptés, sont portés à la connaissance du client au plus tard au début du processus de commande. Ces modalités sont mises en œuvre conformément aux exigences impératives applicables dans les pays de commercialisation concernés.

5. Créations sur mesure et services personnalisés

ELKE BERR propose, selon les possibilités techniques et créatives, des services de personnalisation, de gravure, d'adaptation et de création sur mesure.

Ces commandes font l'objet d'une validation préalable des caractéristiques essentielles du produit, des matériaux, des pierres, du prix, des modalités de paiement et des délais de réalisation.

Les dessins, esquisses, représentations numériques et maquettes constituent des supports de présentation du projet. Les caractéristiques contractuellement convenues prévalent.

Le client est responsable de l'exactitude des informations, dimensions, inscriptions et instructions qu'il communique.

ELKE BERR peut refuser une demande de personnalisation contraire à la loi, portant atteinte aux droits de tiers ou comportant des éléments manifestement inappropriés.

5.1 Modification et annulation

Une fois la commande confirmée, toute modification demandée par le client nécessite l'accord préalable d'ELKE BERR.

Elle peut entraîner une adaptation du prix ou des délais.

Les créations réalisées selon les spécifications individuelles du client, notamment les bijoux sur mesure, gravés ou substantiellement modifiés, ne bénéficient pas du droit de retour commercial prévu à l'article 10.

L'annulation d'une commande personnalisée après son acceptation est soumise à notre accord écrit et aux dispositions légales impératives applicables.

Les droits du client en cas de défaut ou de non-conformité demeurent réservés.

5.2 Validation du projet et étapes de réalisation

Pour les créations sur mesure, les spécifications retenues, les éventuelles étapes de validation, le calendrier indicatif, les modalités de paiement et les conséquences d'une demande de modification sont confirmés par écrit avant l'engagement du client. Toute modification ultérieure susceptible d'affecter le prix, le choix des pierres ou le délai fait l'objet d'un accord préalable. Lorsque des esquisses ou des rendus sont communiqués, leur valeur contractuelle est limitée aux caractéristiques expressément validées. Les exclusions éventuelles du droit de rétractation sont appréciées selon la nature de la personnalisation et les règles impératives applicables, notamment celles précisées dans l'Annexe 1 pour l'UE et le Royaume-Uni.

6. Prix, devises, taxes et frais de livraison

Les prix des produits sont affichés dans la devise indiquée sur la boutique en ligne ou dans l'offre commerciale.

La devise proposée peut dépendre du pays sélectionné, des paramètres de la boutique et des moyens de paiement disponibles.

Le montant total applicable est celui indiqué dans le récapitulatif final et confirmé lors de la commande.

6.1 Achats et livraisons en Suisse

Pour les commandes destinées à la Suisse, les prix sont indiqués toutes taxes comprises (TTC).

Ils comprennent :

- La TVA suisse applicable ;
- Les frais de préparation et d'expédition standard ;

- Le transport jusqu'à l'adresse convenue ;
- L'assurance transport prévue par ELKE BERR.

Le client peut également choisir le retrait au showroom de Genève, selon les conditions prévues à l'article 9.

6.2 Achats et livraisons internationales — frais et taxes d'importation

Pour les livraisons internationales, ELKE BERR prend en charge les frais d'expédition, de transport, d'assurance ainsi que les frais administratifs liés aux formalités douanières. La livraison standard est offerte sur toutes les commandes de joaillerie.

Les éventuels frais et taxes d'importation applicables dans le pays de destination ne sont pas inclus dans le prix affiché et restent à la charge du Client, sous réserve des dispositions légales impératives applicables. Ils peuvent être facturés directement par les autorités locales ou le transporteur chargé de la livraison.

Le client s'engage à fournir les informations et documents raisonnablement nécessaires aux formalités d'importation, lorsque ceux-ci sont légalement requis.

Le Client est informé avant la conclusion de la commande de l'éventuelle exigibilité de ces frais et taxes et, lorsque leur montant ne peut raisonnablement être calculé à l'avance, de cette impossibilité. Si les modalités de livraison ou de dédouanement ne sont pas possibles dans un pays donné, ELKE BERR peut refuser la commande ou proposer des conditions particulières avant sa conclusion.

6.3 Exportation et TVA suisse

Les ventes à l'exportation peuvent bénéficier de l'exonération de TVA suisse lorsque les conditions prévues par la législation suisse sont remplies et que les justificatifs requis sont disponibles.

Les frais et taxes d'importation éventuellement dus dans le pays de destination sont traités conformément à l'article 6.2.

6.4 Conversion des devises

Lorsque le paiement est effectué dans une devise différente de celle du compte bancaire du client, son établissement financier peut appliquer un taux de change ou des frais de conversion.

Ces frais bancaires éventuels ne sont pas fixés par ELKE BERR.

6.5 Modification des prix et erreurs manifestes

ELKE BERR peut modifier ses prix à tout moment, sans effet rétroactif sur les commandes définitivement acceptées.

Malgré le soin apporté à notre boutique en ligne, une erreur manifeste de prix ou de description peut exceptionnellement survenir.

Dans ce cas, nous informons le client dans les meilleurs délais afin de proposer une correction ou, lorsque la loi le permet, l'annulation de la commande avec remboursement des sommes encaissées.

7. Modalités de paiement

Les moyens de paiement disponibles sont indiqués lors de la commande ou communiqués par notre conseiller.

Selon le circuit de vente, les paiements peuvent notamment être effectués par carte bancaire, lien de paiement sécurisé ou virement bancaire.

7.1 Paiement par carte ou lien sécurisé

Les paiements électroniques sont soumis aux procédures de validation et d'autorisation des établissements financiers et prestataires de paiement concernés.

ELKE BERR peut procéder aux vérifications de sécurité nécessaires, dans les limites autorisées par la loi.

Une commande peut être suspendue ou refusée lorsque le paiement n'est pas autorisé ou présente des anomalies nécessitant une vérification.

7.2 Paiement par virement bancaire

Pour certaines commandes, notamment les créations sur mesure ou les ventes réalisées auprès d'un conseiller, ELKE BERR peut accepter le paiement par virement bancaire.

Les coordonnées bancaires et les modalités de règlement sont communiquées directement au client.

Sauf accord écrit contraire, la préparation définitive, l'expédition ou la remise du produit interviennent après réception du paiement intégral.

Les éventuels frais facturés par les établissements bancaires restent à la charge de la partie à laquelle ils sont imputés par sa banque, sauf convention contraire.

7.3 Acomptes et précommandes

Pour certaines créations ou commandes particulières, ELKE BERR peut demander un acompte ou un paiement anticipé.

Le montant, les échéances et les conditions spécifiques sont communiqués avant validation de la commande.

Les conditions d'annulation et de remboursement de ces paiements sont déterminées par les dispositions contractuelles applicables et les droits impératifs du client.

7.4 Réserve de propriété

Les produits demeurent la propriété d'ELKE BERR jusqu'à leur paiement intégral, dans la mesure permise par la législation applicable.

Pour les transactions soumises au droit suisse, les formalités légales éventuellement nécessaires à l'opposabilité d'une réserve de propriété demeurent réservées.

8. Expédition et livraison

8.1 Destinations desservies

ELKE BERR propose des livraisons internationales dans les pays et territoires où l'exportation, l'importation et le transport de bijoux précieux sont légalement autorisés et peuvent être organisés dans des conditions de sécurité appropriées.

La disponibilité d'une destination dépend notamment :

- Des réglementations douanières et fiscales ;
- Des restrictions commerciales ou sanctions internationales ;
- Des règles applicables aux métaux précieux et pierres précieuses ;
- Des capacités des transporteurs et assureurs ;
- Des possibilités de dédouanement dans le pays de destination.

ELKE BERR peut refuser une destination ou suspendre une expédition lorsqu'une restriction ou une impossibilité opérationnelle le justifie.

8.2 Transport et assurance

Les produits sont expédiés par des transporteurs professionnels sélectionnés en fonction de leur valeur, de leur nature et de leur destination.

ELKE BERR organise une couverture d'assurance transport adaptée à la valeur déclarée des produits expédiés, dans les limites et conditions du contrat d'assurance applicable.

8.3 Délais de livraison

Pour les bijoux disponibles, la livraison intervient dans un délai maximal de 30 jours à compter de la confirmation de la commande, sauf délai différent expressément convenu avec le Client.

Les délais peuvent varier selon la destination et les contraintes logistiques, dans le respect des délais convenus et des droits impératifs du Client. Les commandes comprenant plusieurs articles sont expédiées en un seul envoi dès que toutes les pièces sont disponibles, sauf accord contraire.

Pour les créations personnalisées ou sur mesure, des délais spécifiques sont communiqués et convenus avec le Client.

Les délais particuliers convenus avec le Client prévalent, sous réserve des dispositions légales impératives applicables.

Les droits légaux du client en cas de retard demeurent réservés.

8.4 Adresse et informations de livraison

Le client doit fournir une adresse complète, exacte et accessible au transporteur.

Pour des raisons de sécurité, ELKE BERR peut refuser certaines adresses, notamment les boîtes postales, les adresses de réexpédition, les transitaires ou les lieux ne permettant pas une remise sécurisée.

Les livraisons à des hôtels, établissements temporaires ou adresses particulières sont soumises à notre acceptation préalable.

8.5 Réception et vérification d'identité

Le transporteur peut exiger une signature et, selon la valeur du produit ou la réglementation applicable, la présentation d'une pièce d'identité.

ELKE BERR peut imposer une remise au destinataire expressément désigné dans la commande.

Une livraison à un tiers n'est possible que dans les conditions acceptées par ELKE BERR et le transporteur.

8.6 Transfert des risques

Pour les livraisons internationales, le transfert des risques intervient lors de la remise effective du produit au client ou au destinataire désigné, sous réserve des dispositions légales impératives applicables.

Pour les livraisons en Suisse et les autres situations, le transfert des risques est déterminé par les conditions contractuelles convenues et les dispositions légales impératives applicables.

8.7 Retard, impossibilité de livraison et force majeure

En cas de retard important ou d'événement indépendant de notre volonté, ELKE BERR informe le client dans les meilleurs délais et recherche une solution appropriée.

Ces événements peuvent notamment comprendre des catastrophes naturelles, conflits, décisions administratives, restrictions douanières, perturbations majeures du transport ou interruptions exceptionnelles des services logistiques.

Si la livraison devient impossible, les parties déterminent les conséquences contractuelles conformément à la loi applicable, notamment les éventuels droits d'annulation et de remboursement.

8.8 Absence ou refus de réception

Le client est tenu de collaborer raisonnablement à la réception de sa commande.

En cas d'absence répétée, de refus injustifié de réception ou d'informations incorrectes imputables au client, ELKE BERR peut organiser une nouvelle livraison ou le retour du produit.

Les frais supplémentaires effectivement occasionnés peuvent être facturés au client, dans la mesure autorisée par la loi et sous réserve des droits légaux de rétractation ou de résolution du contrat.

8.9 Livraison partielle

Lorsqu'une commande comprend plusieurs produits, ELKE BERR peut proposer une livraison partielle, sous réserve de l'accord du client lorsque celui-ci est requis.

Aucun coût supplémentaire non accepté ne sera imposé au client.

8.10 Instructions particulières et sécurité de livraison

Compte tenu de la valeur et de la nature des bijoux, ELKE BERR peut prévoir des modalités de remise sécurisées, telles qu'une remise contre signature, une vérification d'identité ou un rendez-vous de livraison, sous réserve d'en informer le client lorsque cela est nécessaire. Les instructions de livraison particulières doivent être acceptées préalablement par ELKE BERR et par le transporteur. Une remise à un tiers ou une modification de destination n'est possible que dans les conditions expressément autorisées et dans le respect des règles impératives de transfert des risques.

9. Achats directs et retrait au showroom de Genève

9.1 Achats conclus directement au showroom

Les achats conclus directement et en personne au showroom ELKE BERR à Genève constituent des ventes réalisées en Suisse, quelle que soit la nationalité ou la résidence de l'acheteur.

Ces ventes sont soumises aux présentes Conditions Générales de Vente ELKE BERR, notamment aux dispositions spécifiques relatives aux achats effectués au showroom, sous réserve des dispositions légales impératives applicables.

Les achats réalisés directement au showroom sont définitifs et ne bénéficient pas d'un droit de rétractation ou de remboursement pour simple changement d'avis.

9.2 Bijoux achetés en cadeau au showroom

À titre de geste commercial, ELKE BERR peut accepter, dans un délai de 15 jours calendaires suivant l'achat, l'échange d'un bijou acheté directement au showroom et destiné à être offert.

Cette possibilité concerne exclusivement les bijoux non personnalisés, non gravés et non réalisés sur mesure, restitués à l'état neuf, non portés, accompagnés de leur emballage d'origine, de leurs accessoires et de leurs documents.

L'échange est soumis à l'examen du bijou et à la disponibilité des créations proposées.

Si aucun échange immédiat n'est souhaité, ELKE BERR peut proposer un avoir d'une valeur équivalente au prix d'achat initial, utilisable auprès de la Maison selon les conditions précisées lors de son émission.

Aucun remboursement en espèces ou sur le moyen de paiement initial n'est accordé dans le cadre de cette politique commerciale.

Les droits légaux du client en cas de défaut ou de non-conformité restent intégralement préservés.

9.3 Retrait au showroom d'une commande à distance

Pour les commandes éligibles, le client peut demander le retrait de son achat au showroom ELKE BERR à Genève.

Le retrait est effectué exclusivement sur rendez-vous et après confirmation de la disponibilité du produit.

L'adresse précise et les modalités pratiques sont communiquées lors de la confirmation du rendez-vous.

Le client doit présenter sa confirmation de commande et une pièce d'identité officielle en cours de validité.

Le retrait par un tiers nécessite l'accord préalable d'ELKE BERR et les justificatifs appropriés.

Le transfert des risques intervient lors de la remise effective du produit au client ou à son représentant autorisé, sous réserve des dispositions légales impératives.

Le retrait au showroom d'une commande initialement passée à distance ne modifie pas, à lui seul, la qualification juridique du contrat ni les droits impératifs éventuellement applicables.

10. Politique de retour et droit de rétractation

ELKE BERR accorde un droit de retour commercial de 15 jours calendaires à compter de la réception du produit pour les achats éligibles conclus à distance, selon les conditions ci-dessous.

Les achats conclus directement et en personne au showroom sont soumis aux dispositions spécifiques de l'article 9.

Les dispositions du présent article ne limitent pas les droits de rétractation prévus par les lois impératives applicables aux ventes à distance.

Pour les consommateurs de l'Union européenne et du Royaume-Uni, les dispositions particulières de l'Annexe 1 complètent le présent article et prévalent lorsqu'elles sont applicables. Le délai commercial de 15 jours ne réduit pas le droit légal de rétractation ni les délais légaux de restitution.

10.1 Délai de retour

Le délai de retour commercial est de 15 jours calendaires à compter du jour où le client, ou le destinataire désigné, prend physiquement possession du produit.

Le client doit notifier sa décision de retour avant l'expiration de ce délai.

Pour les droits légaux de rétractation, les modalités de calcul, de notification et de restitution prévues par la législation applicable prévalent.

10.2 Notification du retour

Toute demande de retour doit être adressée à :

office@elkeberr.ch

Le client est invité à indiquer son numéro de commande, ses coordonnées et le ou les produits concernés.

Aucune justification n'est exigée pour exercer un droit de retour sans motif lorsque celui-ci est applicable.

Notre équipe communique ensuite les instructions nécessaires à l'organisation sécurisée du retour.

10.3 État des produits retournés

Pour bénéficier du droit de retour commercial, les produits doivent être restitués :

- À l'état neuf, non portés et non utilisés ;
- Sans modification ni détérioration ;
- Dans leur emballage d'origine ;
- Avec les éventuelles protections et étiquettes d'origine ;
- Avec tous les accessoires, certificats, documents et éléments accompagnant la vente.

Les produits retournés font l'objet d'un contrôle de qualité.

En cas de détérioration ou de non-respect des conditions commerciales, ELKE BERR peut refuser le retour commercial ou proposer une solution adaptée.

Lorsqu'un droit légal de rétractation s'applique, les conséquences d'une manipulation ou d'une diminution de valeur sont déterminées conformément à la loi concernée.

10.4 Produits exclus du droit de retour commercial

Sont notamment exclus :

a) Les bijoux réalisés sur mesure selon les spécifications du client ;
b) Les bijoux gravés ou personnalisés à sa demande ;
c) Les créations ayant fait l'objet de modifications spécifiques demandées par le client ;
d) Les produits dont l'état ne permet plus une remise en vente comme article neuf, sous réserve des droits impératifs applicables.

Les exclusions ci-dessus ne portent pas atteinte aux droits légaux du client en cas de défaut ou de non-conformité.

10.5 Organisation des retours

Pour des raisons de sécurité et d'assurance, les retours doivent être coordonnés avec ELKE BERR.

Le client ne doit pas expédier un bijou de valeur sans avoir préalablement reçu les instructions de retour appropriées.

Les frais de retour commercial et d'assurance sont à la charge du client, sauf accord contraire ou obligation légale imposant leur prise en charge par ELKE BERR.

Les retours internationaux peuvent nécessiter des documents douaniers spécifiques afin d'identifier l'opération comme un retour de marchandise.

Le client doit respecter les instructions communiquées et conserver les justificatifs d'expédition.

Les droits et obligations relatifs aux risques pendant le transport retour sont déterminés par les conditions applicables et la législation impérative.

10.6 Réception et contrôle

À réception, ELKE BERR vérifie l'identité du produit, son état, ses accessoires et ses documents.

En cas de retour non conforme, nous contactons le client afin de lui communiquer les constatations et les suites proposées.

Les droits légaux du client demeurent réservés.

11. Remboursements

Lorsqu'un retour est accepté, ELKE BERR rembourse les montants dus conformément aux présentes CGV et aux dispositions légales applicables.

Pour les retours commerciaux volontaires, le remboursement intervient en principe dans un délai de **14 jours après réception et vérification du produit retourné**.

Lorsqu'un droit légal de rétractation s'applique, les délais et règles impératives de remboursement prévalent, y compris les éventuelles possibilités légales de différer le remboursement jusqu'à réception du produit ou présentation d'une preuve d'expédition.

Le remboursement est normalement effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de l'achat, sauf accord exprès contraire et sous réserve de l'absence de frais supplémentaires pour le client lorsque la loi l'exige.

Seul l'acheteur initial peut recevoir le remboursement, sauf disposition légale contraire.

Le destinataire d'un cadeau peut contacter ELKE BERR pour examiner les possibilités d'échange ou d'avoir.

11.1 Frais de livraison et taxes

Le remboursement des frais de livraison initiaux, des éventuels frais supplémentaires et des taxes est déterminé selon la nature du retour et les dispositions légales applicables.

En cas de rétractation légale, les frais de livraison standard sont remboursés lorsque la loi l'exige.

Les frais supplémentaires résultant du choix d'une livraison particulière peuvent rester à la charge du client dans les limites autorisées par la loi.

Pour les commandes internationales, ELKE BERR organise, lorsque cela est applicable, les démarches douanières permettant de traiter le retour.

Les taxes ou droits éventuellement récupérables auprès des autorités sont traités selon les règles douanières et fiscales concernées.

11.2 Avoir

Avec l'accord du client, un remboursement commercial peut être remplacé par un avoir utilisable auprès d'ELKE BERR, sur la boutique en ligne ou au showroom.

L'émission d'un avoir ne peut être imposée en remplacement d'un remboursement légalement exigible.

Les conditions de validité et d'utilisation de l'avoir sont communiquées lors de son émission.

Pour les consommateurs de l'Union européenne et du Royaume-Uni, les règles particulières de remboursement figurant à l'Annexe 1 s'appliquent lorsqu'elles sont impératives.

12. Échanges

ELKE BERR peut accepter, à titre commercial, l'échange d'un produit éligible dans les mêmes conditions et délais que ceux prévus pour les retours.

Tout échange est soumis à l'accord préalable d'ELKE BERR, au contrôle de qualité du produit retourné et à la disponibilité de la nouvelle création.

Si le nouveau produit est plus cher, le client règle la différence de prix.

Si le nouveau produit est moins cher, la différence peut être remboursée ou faire l'objet d'un avoir, selon l'accord convenu avec le client.

Les créations personnalisées ou réalisées sur mesure sont exclues de cette possibilité commerciale, sous réserve des droits légaux applicables.

Les droits du client à une réparation, un remplacement ou toute autre mesure légale en cas de défaut demeurent inchangés.

13. Garantie des produits et service après-vente

ELKE BERR accorde une attention particulière à la qualité de ses créations et au choix des matériaux et pierres utilisés.

Les produits bénéficient des droits de garantie légale applicables.

En complément, ELKE BERR prévoit les durées de garantie commerciale suivantes, sous réserve des conditions détaillées dans les documents remis lors de la vente :

- **Collection Signature Paul Pogba en argent : garantie commerciale d'un an ;**
- **Autres créations ELKE BERR : garantie commerciale de deux ans.**

Ces garanties commerciales ne réduisent ni ne remplacent les droits légaux impératifs du consommateur, notamment lorsqu'une durée de protection supérieure est prévue par la législation applicable.

Pour les consommateurs de l'Union européenne et du Royaume-Uni, les dispositions particulières relatives aux garanties légales figurant à l'Annexe 1 s'appliquent lorsqu'elles sont impératives.

13.1 Défauts couverts

La garantie commerciale concerne les défauts de fabrication ou de matériaux reconnus comme tels après examen du produit par ELKE BERR.

Selon la nature du défaut, la disponibilité des composants et les conditions de garantie applicables, ELKE BERR peut proposer une réparation ou un remplacement approprié.

Les autres recours prévus par la loi demeurent réservés.

13.2 Exclusions de la garantie commerciale

La garantie commerciale ne couvre notamment pas :

- L'usure normale liée au port du bijou ;
- Les rayures, chocs, chutes ou déformations accidentelles ;
- Les dommages résultant d'un usage ou d'un entretien inadapté ;
- Les dommages causés par des produits chimiques ou des conditions de conservation inappropriées ;
- Les modifications ou réparations effectuées par un tiers non autorisé ;
- La perte ou le vol du bijou ou de ses composants.

Ces exclusions ne s'appliquent pas lorsqu'elles auraient pour effet de supprimer un droit légal impératif du client.

13.3 Demande de garantie

Pour toute demande, le client doit contacter notre service après-vente en fournissant :

- Une preuve d'achat ;
- La référence du produit, lorsqu'elle est disponible ;
- Une description du problème rencontré ;
- Des photographies, si possible.

ELKE BERR communique ensuite les modalités d'examen et, si nécessaire, de retour sécurisé du bijou.

Les frais liés à l'exercice des droits légaux de garantie sont pris en charge conformément à la législation applicable.

13.4 Entretien et réparations

ELKE BERR peut proposer des prestations d'entretien, d'ajustement ou de réparation.

Les prestations non couvertes par une garantie font, le cas échéant, l'objet d'un devis préalable.

14. Réception, défauts et dommages dus au transport

Le client est invité à vérifier l'état du colis et du produit dès leur réception.

En cas de dommage apparent, d'anomalie, de produit manquant ou de suspicion d'altération du colis, il est recommandé :

- De signaler immédiatement le problème au transporteur lorsque cela est possible ;
- De conserver les emballages et documents ;
- De prendre des photographies ;
- De contacter ELKE BERR dans les meilleurs délais.

Pour les défauts non apparents, le client est invité à nous informer dès leur découverte.

L'absence de notification immédiate ne prive pas le consommateur des droits qui lui sont impérativement reconnus par la loi applicable.

ELKE BERR coordonne, selon les circonstances, les démarches auprès du transporteur et de l'assureur.

15. Responsabilité

ELKE BERR s'engage à exécuter ses obligations contractuelles avec diligence et professionnalisme.

Notre responsabilité est déterminée conformément aux dispositions légales applicables.

Dans la mesure permise par la loi, ELKE BERR n'est pas responsable des dommages résultant d'une utilisation inappropriée du produit, d'une intervention non autorisée ou d'événements qui ne lui sont pas imputables.

ELKE BERR ne saurait être tenue responsable des retards ou impossibilités d'exécution résultant d'événements indépendants de sa volonté, dans les limites autorisées par la loi.

Aucune disposition des présentes CGV ne limite ou n'exclut une responsabilité qui ne peut légalement être limitée ou exclue, notamment en cas de faute intentionnelle, de faute grave ou lorsque des dispositions impératives protègent le consommateur.

16. Protection des données personnelles

ELKE BERR traite les données personnelles nécessaires à la gestion des demandes, commandes, paiements, livraisons, rendez-vous, garanties et services après-vente, ainsi qu'au respect de ses obligations légales.

Certaines données peuvent être communiquées aux prestataires intervenant dans l'exécution de la commande, notamment les fournisseurs de services informatiques, de paiement, de transport, d'assurance ou de dédouanement, lorsque cela est nécessaire et légalement autorisé.

Les traitements de données personnelles sont détaillés dans notre **Politique de confidentialité**, accessible sur notre site internet.

Les communications commerciales et l'utilisation des cookies non essentiels sont régies par les règles applicables et les choix exprimés par les utilisateurs.

17. Propriété intellectuelle

Les marques, logos, photographies, dessins, modèles, textes, contenus et créations présentés sur les Plateformes ELKE BERR sont protégés par les droits de propriété intellectuelle applicables.

Toute reproduction, utilisation commerciale, modification ou diffusion non autorisée est interdite, sauf autorisation préalable ou exception légale.

L'achat d'un bijou ne transfère aucun droit de propriété intellectuelle sur son dessin ou sa création.

Pour les commandes sur mesure, les droits relatifs aux esquisses, projets et modèles restent régis par les accords particuliers éventuellement conclus entre ELKE BERR et le client.

18. Dispositions générales

18.1 Intégralité de l'accord

Les présentes CGV, leurs annexes applicables, les conditions particulières expressément acceptées et les informations contractuelles confirmées lors de la commande constituent l'accord applicable à la vente.

18.2 Nullité partielle

Si une disposition est jugée nulle ou inapplicable, les autres dispositions demeurent valables dans la mesure permise par la loi.

18.3 Absence de renonciation

Le fait qu'ELKE BERR ne se prévale pas immédiatement d'un droit ne constitue pas une renonciation définitive à ce droit.

18.4 Communication

Les communications relatives aux commandes peuvent être effectuées par e-mail ou par tout autre moyen de communication convenu avec le client.

Le client est responsable de l'exactitude de ses coordonnées.

18.5 Droits des tiers

Les présentes CGV régissent les relations contractuelles entre ELKE BERR et l'acheteur, sans préjudice des droits légalement reconnus à d'autres personnes.

19. Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV sont régies par le droit suisse, sous réserve des dispositions impératives de protection des consommateurs applicables au client.

L'application de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises est exclue dans la mesure permise par la loi.

En cas de différend, ELKE BERR privilégie une résolution amiable.

Le client peut adresser toute réclamation à office@elkeberr.ch.

Sous réserve des règles impératives de compétence judiciaire, notamment celles applicables aux contrats conclus avec des consommateurs, les tribunaux compétents sont ceux de Genève, Suisse.

Les droits du consommateur d'agir devant une juridiction légalement compétente dans son pays de résidence demeurent réservés lorsque la législation applicable le prévoit.

Pour les ventes à distance relevant de l'Annexe 1, les dispositions particulières applicables aux consommateurs de l'Union européenne et du Royaume-Uni complètent le présent article.

20. Service client et contact

Pour toute question concernant une commande, un paiement, une livraison, un retour, une garantie ou les présentes CGV :

ELKE BERR — Elke Berr Sàrl
Rue du Cendrier 12–14
1201 Genève, Suisse

E-mail : office@elkeberr.ch
Téléphone : +41 22 310 61 10
Mobile : +41 77 211 58 87
Site internet : www.elkeberr.com

Showroom de Genève : exclusivement sur rendez-vous.

Annexes faisant partie intégrante des présentes CGV

Annexe 1 — Dispositions particulières applicables aux ventes à distance vers l'Union européenne et le Royaume-Uni

Cette annexe complète les présentes CGV pour les transactions relevant de son champ d'application, notamment en matière d'informations précontractuelles, de droit de rétractation, de retours, de remboursements, de garanties légales et de règlement des litiges.

Elle doit être mise à disposition du client avec les présentes CGV avant la conclusion de la commande concernée.

Annexe 2 — Formulaire d'annulation de commande

Ce formulaire permet au Client de demander l'annulation d'une commande ou, lorsqu'il bénéficie d'un droit légal de rétractation, d'exercer ce droit.

Son utilisation ne garantit pas l'acceptation d'une demande d'annulation et ne crée aucun droit de rétractation supplémentaire. Les conditions prévues par les présentes CGV et les dispositions légales impératives applicables demeurent réservées.

ELKE BERR — Genève
Maison de Joaillerie indépendante depuis 2003.

Maison de Joaillerie indépendante
Genève • Depuis 2003

ANNEXE 1

DISPOSITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX VENTES À DISTANCE VERS L'UNION EUROPÉENNE ET LE ROYAUME-UNI

ELKE BERR — Elke Berr Sàrl, Genève, Suisse

Dernière mise à jour : novembre 2026

1. Objet et champ d'application

La présente annexe fait partie intégrante des Conditions Générales de Vente ELKE BERR (ci-après les « CGV »).

Elle s'applique aux contrats conclus à distance avec des consommateurs résidant dans un État membre de l'Union européenne ou au Royaume-Uni, lorsque les dispositions impératives de protection des consommateurs de ces territoires sont applicables.

Sont notamment concernés les achats conclus sur la boutique en ligne www.elkeberr.com, par téléphone, par e-mail ou auprès d'un conseiller à distance.

Les achats conclus directement et en personne au showroom ELKE BERR à Genève constituent des ventes réalisées en Suisse. Ils sont soumis aux dispositions des CGV principales relatives aux achats au showroom, sous réserve des règles légales impératives éventuellement applicables.

La nationalité ou la résidence du client ne suffit pas, à elle seule, à qualifier une transaction de vente à distance.

En cas de contradiction entre les CGV principales et la présente annexe, les dispositions spécifiques de cette dernière prévalent pour les ventes relevant de son champ d'application, sans préjudice des droits impératifs du consommateur.

2. Informations communiquées avant la commande

Avant la conclusion d'un contrat à distance, ELKE BERR met à disposition du client, de manière claire et compréhensible, les informations légalement requises, notamment :

- L'identité et les coordonnées du vendeur ;
- Les caractéristiques essentielles des produits ;
- Le prix total, les taxes et les frais applicables ;
- Les modalités de paiement, de livraison et d'exécution ;
- Les délais de livraison ou de fabrication ;
- L'existence, les conditions et les exceptions au droit de rétractation ;
- Les modalités de retour et les éventuels frais directs à la charge du client ;
- Les garanties légales et les éventuelles garanties commerciales ;
- Les modalités de réclamation et de règlement des différends.

La commande est confirmée sur un support durable, notamment par e-mail, conformément aux obligations applicables.

3. Prix, devises, frais et taxes d'importation

Pour les livraisons internationales, ELKE BERR prend en charge les frais d'expédition, de transport, d'assurance ainsi que les frais administratifs liés aux formalités douanières. La livraison standard est offerte sur toutes les commandes de joaillerie.

Les éventuels frais et taxes d'importation applicables dans le pays de destination ne sont pas inclus dans le prix affiché et restent à la charge du Client, sous réserve des dispositions légales impératives applicables. Ils peuvent être facturés directement par les autorités locales ou le transporteur chargé de la livraison.

Avant la conclusion de la vente, ELKE BERR informe le Client de l'éventuelle exigibilité de ces frais et taxes ou, lorsque leur montant ne peut raisonnablement être calculé à l'avance, de cette impossibilité, conformément à la législation applicable.

Lorsque les modalités de livraison ou de dédouanement nécessitent une adaptation, ELKE BERR en informe le client avant la conclusion de la vente et recueille son accord sur les conditions proposées.

Les droits impératifs du consommateur concernant la livraison, les délais et le transfert des risques demeurent réservés.

4. Droit de rétractation

Sous réserve des exceptions prévues par la législation applicable, le consommateur dispose d'un délai de **14 jours calendaires** pour se rétracter d'un contrat de vente à distance, sans avoir à motiver sa décision.

Pour une vente portant sur un produit unique, le délai court en principe à compter du lendemain du jour où le consommateur, ou un tiers désigné autre que le transporteur, prend physiquement possession du produit.

En cas de livraison de plusieurs produits commandés ensemble et livrés séparément, ou de livraison fractionnée, les règles particulières de calcul du délai prévues par la législation applicable sont respectées.

Le consommateur peut exercer son droit de rétractation en adressant une déclaration claire et non équivoque par écrit à : **office@elkeberr.ch** ou, lorsqu'il est disponible, au moyen du formulaire en ligne de rétractation mis à disposition par ELKE BERR.

Il peut utiliser le formulaire figurant à l'Annexe 2, sans que son utilisation soit obligatoire.

La déclaration doit être envoyée avant l'expiration du délai légal.

Lorsque la législation applicable impose des obligations supplémentaires d'information ou prévoit une prolongation du délai en raison d'une information insuffisante, ces dispositions prévalent.

5. Exceptions au droit de rétractation

Le droit légal de rétractation ne s'applique pas aux produits relevant d'une exception légalement reconnue, notamment aux bijoux fabriqués selon les spécifications individuelles du consommateur ou clairement personnalisés.

Peuvent notamment être concernés les bijoux réalisés sur mesure ou gravés à la demande du client, lorsque les conditions légales de l'exception sont effectivement réunies.

Une création de collection standard, une édition limitée ou une pièce unique déjà existante n'est pas automatiquement exclue du droit légal de rétractation du seul fait de sa rareté ou de son caractère exclusif.

Les exceptions au droit de rétractation ne portent pas atteinte aux droits légaux du consommateur en cas de défaut ou de non-conformité.

6. Modalités de retour

Lorsque le consommateur exerce valablement son droit légal de rétractation, il doit renvoyer ou restituer le produit dans un délai de 14 jours à compter de la communication de sa décision, sauf si ELKE BERR propose de le récupérer ou si une règle impérative différente s'applique.

Pour des raisons de sécurité et d'assurance, le consommateur est invité à contacter ELKE BERR avant toute expédition afin d'obtenir les instructions nécessaires à l'organisation du retour.

Les frais directs de renvoi sont à la charge du consommateur lorsque celui-ci en a été dûment informé avant la conclusion du contrat et que la législation applicable le permet.

Le consommateur doit prendre les précautions raisonnables nécessaires pour protéger le bijou durant le transport et conserver les justificatifs d'expédition.

L'organisation du retour, notamment pour les bijoux de grande valeur, doit respecter les règles légales relatives aux risques et aux responsabilités des parties.

7. État des produits et diminution de valeur

Le consommateur peut examiner et manipuler le produit dans la mesure nécessaire pour en établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement, comme il pourrait raisonnablement le faire dans un magasin.

Une manipulation excédant ce qui est nécessaire peut engager sa responsabilité pour la diminution de valeur du produit, dans les conditions prévues par la législation applicable.

ELKE BERR peut demander la restitution de l'emballage d'origine, des certificats et des accessoires afin de faciliter l'identification, la sécurisation et la vérification du bijou.

Toutefois, l'absence d'un emballage d'origine ou l'ouverture d'un colis ne supprime pas automatiquement un droit légal de rétractation lorsque celui-ci est applicable.

8. Remboursement en cas de rétractation légale

En cas de rétractation légale valable, ELKE BERR rembourse les sommes légalement dues dans un délai maximal de 14 jours à compter de la date à laquelle elle est informée de la décision du consommateur.

Lorsque la loi le permet, ELKE BERR peut différer le remboursement jusqu'à la récupération des produits ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de leur expédition, la date retenue étant celle du premier de ces événements.

Le remboursement comprend les frais de livraison standard lorsque leur remboursement est légalement exigé.

Les éventuels frais supplémentaires résultant du choix d'un mode de livraison plus coûteux que le mode standard proposé peuvent ne pas être remboursés dans les limites prévues par la loi.

Le remboursement est effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf accord exprès contraire du consommateur et sans frais supplémentaires pour celui-ci lorsque la loi l'exige.

Un avoir ne peut être imposé en remplacement d'un remboursement légalement dû.

9. Échanges commerciaux

ELKE BERR accorde un droit de retour commercial de 15 jours à compter de la réception du produit et peut proposer un échange, sous réserve de la disponibilité des produits et des conditions prévues par les CGV principales.

Cette possibilité ne remplace ni ne limite le droit légal de rétractation.

Le consommateur reste libre d'exercer les droits qui lui sont reconnus par la législation applicable.

10. Garanties légales et garanties commerciales

Les bijoux vendus par ELKE BERR bénéficient des garanties légales impératives applicables dans le pays concerné, lorsque ces règles régissent la transaction.

Union européenne

Les consommateurs bénéficient en principe d'une garantie légale de conformité d'une durée minimale de deux ans, sous réserve des règles nationales applicables, qui peuvent prévoir une protection plus étendue.

En cas de non-conformité, les droits à la réparation, au remplacement, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat sont déterminés par la législation applicable.

Royaume-Uni

Les droits du consommateur relatifs aux produits défectueux, non conformes à leur description ou ne présentant pas la qualité légalement requise sont notamment régis par le Consumer Rights Act 2015.

Les recours, délais et conditions applicables sont déterminés par les dispositions britanniques pertinentes, qui peuvent différer des règles de l'Union européenne.

Garanties commerciales ELKE BERR

Les garanties commerciales d'un an pour les produits en argent de la collection Signature Paul Pogba et de deux ans pour les autres créations constituent des engagements complémentaires, selon les conditions de garantie communiquées au client.

Elles ne limitent ni ne remplacent les droits légaux impératifs.

11. Livraison, retard et transfert des risques

Pour les bijoux disponibles, la livraison intervient dans un délai maximal de 30 jours à compter de la confirmation de la commande, sauf délai différent expressément convenu avec le Client. Les créations personnalisées ou sur mesure font l'objet de délais spécifiques convenus avec le Client.

En cas de retard, le consommateur dispose des recours légalement prévus, notamment la possibilité de demander une livraison dans un délai supplémentaire approprié ou, dans les circonstances prévues par la loi, de mettre fin au contrat.

Les règles impératives de protection des consommateurs relatives au transfert des risques prévalent sur toute stipulation contractuelle contraire, y compris lorsque des Incoterms sont utilisés pour organiser la livraison.

12. Réclamations et règlement des litiges

Toute réclamation peut être adressée à :

ELKE BERR — Elke Berr Sàrl
Rue du Cendrier 12–14
1201 Genève, Suisse
office@elkeberr.ch
+41 22 310 61 10

ELKE BERR privilégie une résolution amiable des différends.

Les CGV principales et la présente annexe sont soumises au droit suisse, sans priver le consommateur de la protection des dispositions impératives qui lui sont applicables.

Les règles impératives relatives à la compétence judiciaire, aux recours et aux procédures de règlement des litiges demeurent réservées.

13. Protection des données personnelles

Les données personnelles des consommateurs sont traitées conformément à la Politique de confidentialité ELKE BERR et aux législations applicables, notamment la loi fédérale suisse sur la protection des données, le RGPD lorsqu'il est applicable et les règles britanniques pertinentes.

14. Dispositions finales

La présente annexe complète les CGV principales et ne peut être interprétée comme une limitation des droits impératifs du consommateur.

Les dispositions non expressément modifiées par la présente annexe demeurent applicables.

ELKE BERR — Genève
Maison de Joaillerie indépendante depuis 2003.

Maison de Joaillerie indépendante
Genève • Depuis 2003

ANNEXE 2

FORMULAIRE D'ANNULATION DE COMMANDE

ELKE BERR — Elke Berr Sàrl, Genève, Suisse

Ce formulaire permet au Client de demander l'annulation d'une commande ou, lorsqu'il bénéficie d'un droit légal de rétractation, d'exercer ce droit.

Son utilisation ne garantit pas l'acceptation d'une demande d'annulation et ne crée aucun droit de rétractation supplémentaire. Les conditions prévues par les présentes CGV et les dispositions légales impératives applicables demeurent réservées.

Destinataire : Elke Berr Sàrl · Rue du Cendrier 12–14 · 1201 Genève · Suisse
E-mail : office@elkeberr.ch

Je vous adresse par la présente une demande d'annulation de la commande identifiée ci-dessous, conformément aux Conditions Générales de Vente ELKE BERR ::

Produit(s) concerné(s)	
Numéro de commande	
Date de commande	
Date de confirmation de commande	
Nom et prénom de l'acheteur	
Adresse postale	
Adresse e-mail	
Téléphone ou Mobile	
Date de la demande d'annulation	
Signature (uniquement si envoyé sur papier)	

Transmission et confirmation de la demande
Envoyer ce formulaire par e-mail à **office@elkeberr.ch** ou par courrier à l'adresse indiquée ci-dessus.

ELKE BERR accusera réception de la demande et communiquera par écrit au Client les suites données ainsi que les modalités applicables, conformément aux Conditions Générales de Vente.

Important : Toute demande d'annulation est soumise aux conditions prévues par les CGV ELKE BERR. Les commandes de créations sur mesure ou personnalisées ne peuvent être annulées qu'avec l'accord écrit préalable d'ELKE BERR, conformément à l'article 5.1 des CGV.

Les droits légaux impératifs du consommateur, notamment le droit de rétractation lorsqu'il est applicable, demeurent intégralement préservés.