

VŠEOBECNÉ PRODEJNÍ PODMÍNKY

1. PREAMBULE

1.1 ROZSAH POUŽITÍ

Tyto všeobecné prodejní podmínky (dále „VPP“) a příslušné „On-line zásady ochrany osobních údajů CHANEL“ a „Právní ustanovení“ platí pro internetové stránky www.chanel.com (dále „on-line butik CHANEL“), na kterých jsou nabízeny k prodeji optické brýle, sluneční brýle, hodinky a luxusní šperky a kosmetické výrobky, jež nesou ochrannou známku „CHANEL“ (dále souhrnně jako „výrobek/výrobky“). Výrobky prodává prostřednictvím on-line butiku CHANEL přímo společnost CHANEL SAS, společnost řádně založená podle zákonů Francie, jejíž zapsané sídlo se nachází na adrese 135 Avenue Charles de Gaulle, 92200 Neuilly-sur-Seine, Francie, a která je zapsaná v obchodním rejstříku Nanterre pod číslem 542 052 766 R.C.S. Objednáním a zakoupením výrobků z on-line butiku CHANEL zákazník (dále „zákazník“) plně přijímá aktuální VPP po zaškrtnutí příslušného políčka. Tyto VPP je možné uložit a/nebo vytisknout a jsou dostupné ze všech stránek on-line butiku CHANEL. VPP mohou být kdykoli změněny, přičemž platnými podmínkami jsou ty podmínky, které zákazník přijal při zadávání objednávky a ke kterým má přístup z e-mailu potvrzujícího objednávku.

1.2 ZÁKAZNÍK

Prostřednictvím on-line butiku CHANEL nabízí společnost CHANEL výrobky k prodeji neobchodním zákazníkům jako spotřebitelům starším osmnácti (18) let a s plnou právní způsobilostí. Výrobky se prodávají maloobchodním spotřebitelům výhradně pro osobní použití. Společnost CHANEL proto objednávky omezuje na:

- Tři (3) kusy stejného kosmetického výrobku s omezením na patnáct (15) kosmetických výrobků na objednávku učiněnou stejným zákazníkem.
- Jeden (1) kus brýlí s omezením na tři (3) výrobky z nabídky brýlí na objednávku učiněnou stejným zákazníkem.
- Jeden (1) kus stejného šperku s omezením na tři (3) výrobky z nabídky šperků na objednávku učiněnou stejným zákazníkem.
- Jeden (1) kus stejných hodinek s omezením na dva (2) výrobky z nabídky hodinek na objednávku učiněnou stejným zákazníkem.

Obecně si společnost CHANEL vyhrazuje právo odmítnout každou objednávku výrobků abnormální povahy, zejména v případě objednávek v množství a/nebo na množství, které by společnost CHANEL rozumně považovala za abnormální.

1.3 SLUŽBY PRO ZÁKAZNÍKY ON-LINE BUTIKU CHANEL

Pokud budou mít zákazníci k jakékoli objednávce dotazy, mohou se obrátit na oddělení služeb pro zákazníky společnosti CHANEL podle kontaktních údajů uvedených níže (dále: „zákaznický servis“):

- Na následujících číslech:

ODDĚLENÍ PÉČE O ZÁKAZNÍKY – LA BOUTIQUE EN LIGNE			
	Telefonní čísla	Cena	Otevírací doba (Francie – pařížský čas)
Belgie	+32 2 880 19 77	Cena vnitrostátního hovoru	Pondělí až pátek: 10–19 h
Bulharsko	+33 9 75 18 06 61	Náklady na mezinárodní volání	Pondělí až pátek: 10–19 h
Česká republika	420228887685	Cena vnitrostátního hovoru	Pondělí až pátek: 10–19 h
Chorvatsko	+33 9 75 18 06 61	Náklady na mezinárodní volání	Pondělí až pátek: 10–19 h
Dánsko	+45 78 15 18 85	Cena vnitrostátního hovoru	Pondělí až pátek: 10–19 h
Estonsko	+33 9 75 18 06 61	Náklady na mezinárodní volání	Pondělí až pátek: 10–19 h
Finsko	+33 9 75 18 06 61	Náklady na mezinárodní volání	Pondělí až pátek: 10–19 h
Francie	+33 9 75 18 15 09	Cena vnitrostátního hovoru	Pondělí až pátek 10–19 h
Itálie	+39 02 8148 0210	Cena vnitrostátního hovoru	Pondělí až pátek 10–19 h
Litva	+33 9 75 18 06 61	Náklady na mezinárodní volání	Pondělí až pátek: 10–19 h
Lotyšsko	+33 9 75 18 06 61	Náklady na mezinárodní volání	Pondělí až pátek: 10–19 h
Lucembursko	+352 27 86 38 30	Cena vnitrostátního hovoru	Pondělí až pátek: 10–19 h
Německo	+49 32 212249031	Cena vnitrostátního hovoru	Pondělí až pátek 10–19 h
Nizozemsko	+31 20 323 2915	Cena vnitrostátního hovoru	Pondělí až pátek: 10–19 h
Norsko	+47 23 96 00 74	Cena vnitrostátního hovoru	Pondělí až pátek: 10–19 h
Polsko	+48 22 307 44 88	Cena vnitrostátního hovoru	Pondělí až pátek: 10–19 h
Portugalsko	351 308 807 360	Cena vnitrostátního hovoru	Pondělí až pátek: 10–19 h
Rakousko	43720882602	Cena vnitrostátního hovoru	Pondělí až pátek 10–19 h
Rumunsko	+33 9 75 18 06 61	Náklady na mezinárodní volání	Pondělí až pátek: 10–19 h
Rusko	880 070 018 72	Bezplatné hovory z pevné linky	Pondělí až pátek: 9h–18h
Slovensko	+33 9 75 18 06 61	Náklady na mezinárodní volání	Pondělí až pátek: 10–19 h
Slovinsko	+33 9 75 18 06 61	Náklady na mezinárodní volání	Pondělí až pátek: 10–19 h
Španělsko	+34 919 01 95 56	Cena vnitrostátního hovoru	Pondělí až pátek: 10–19 h
Švédsko	+46 46 590 34 11	Cena vnitrostátního hovoru	Pondělí až pátek: 10–19 h

- Prostřednictvím živého chatu nebo on-line hovoru výběrem možnosti „Kontaktovat poradce“.
Zákazníci mohou najít informace ohledně objednávek v on-line butiku CHANEL v části „Nejčastěji kladené dotazy“

1.4 JAZYKY

On-line butik CHANEL je k dispozici v nizozemštině, angličtině, francouzštině, němčině, italštině, polštině, portugalštině, ruštině a ve španělštině.

Zákazník bere na vědomí, že překlad on-line butiku CHANEL do výše uvedených jazyků představuje možnost pro zákazníka pohodlně si prohlížet obsah on-line butiku CHANEL a že se jazyk, který si zákazník zvolí, může lišit od jazyka, jenž společnost CHANEL použije v souvislosti s objednávkou a při přijetí výrobků zákazníkem, což závisí na lokalizaci dodací adresy uvedené zákazníkem.

1.5 VÝROBKY

Výrobky nabízené k prodeji v on-line butiku CHANEL jsou popsány a prezentovány co nejpřesněji (specifikace, zobrazení, velikost, složení atd.). Zákazníkovi se však doporučuje, aby si přečetl popis každého výrobku a za tímto účelem klikl na každý „Popis výrobku“, ze kterého se o něm dozví více informací, zejména co se týče jeho vlastností, které si zákazník přeje, jelikož veškerou odpovědnost za výběr a nákup výrobku nese zákazník. Pro jakékoli další informace týkající se hodinek a šperků se zákazníkovi doporučuje kontaktovat butik CHANEL.

1.6 CENY

Platné ceny jsou ty, které jsou uvedeny v on-line butiku CHANEL v době zadání objednávky.

Zákazník je informován, že ceny podléhají změně. Jestliže si tedy zákazník vytvořil zákaznický účet, ceny zobrazené v části „Můj účet/Moje historie objednávek“ na stránce se souhrnem objednávek odpovídají cenám, které zákazník zaplatil za předchozí objednávky. Funkce „Objednat znovu“, která je na této stránce k dispozici, může tedy nabízet stejný výrobek k prodeji za jinou cenu v porovnání s předchozí objednávkou. Zákazník by si tedy měl pozorně všimnout ceny platné v době zadání objednávky, která se zobrazí po vložení výrobku do košíku. Ceny jsou uvedené v EUR, s výjimkou zemí uvedených v článku 3 níže, a nezahrnují náklady související s dodáním objednaného zboží (dále jako „**náklady související s dodáním zboží**“). Náklady související s dodáním zboží jsou pro zákazníka uvedeny na stránce košíku s přehledem a na stránce se souhrnem objednávky předtím, než svou objednávku potvrdí a zaplatí.

2. OBJEDNÁVKA

2.1 OBJEDNÁVKOVÝ PROCES

Zákazník si vybere výrobky a vloží je do nákupního košíku kliknutím na tlačítko „Přidat do košíku“.

Zákazník má možnost podívat se kdykoli na souhrn své objednávky po kliknutí na ikonu „Obsah košíku a přejít k pokladně“, která se nachází vpravo nahoře na stránkách on-line butiku CHANEL. V této fázi si zákazník může ověřit podrobnosti své objednávky, zjistit případné chyby při uvedení údajů a opravit je či výrobek (výrobky) odstranit.

Po potvrzení obsahu košíku kliknutím na ikonu „Přejít k pokladně“ je zákazník vyzván, aby si vybral ze tří (3) možností:

- Aby se pro objednání zboží identifikoval uživatelským jménem a heslem prostřednictvím svého stávajícího zákaznického účtu,
- vybrané zboží si objednal bez vytvoření zákaznického účtu,
- vybrané zboží si objednal s vytvořením zákaznického účtu.

Společnost CHANEL nemůže být odpovědná za nepřesnosti informací uvedených ze strany zákazníka. Díky zákaznickému účtu bude mít zákazník přístup k osobní části, kde může sledovat průběh objednávky a má přístup k fakturám.

Pro dokončení objednávky:

- zákazník musí potvrdit svou dodací a fakturační adresu nebo uvést novou adresu dodání a/nebo fakturační adresu,
- zákazník si musí přečíst VPP a výslovně je přijmout zaškrtnutím políčka „Přečetl/a jsem si podmínky a přijímám je“, předtím než za svou objednávku zaplatí,
- je zákazník vyzván, aby zaplatil částku objednávky kliknutím na ikonu „Odeslat objednávku“, a bude poté moci za objednávku bezpečně zaplatit.

Prodej se považuje za dokončený poté, co společnost CHANEL zašle zákazníkovi potvrzení o přijetí objednávky e-mailem na e-mailovou adresu, kterou zákazník uvedl. Zákazník formálně přijímá použití e-mailu k potvrzení objednávky ze strany společnosti CHANEL.

Společnost CHANEL si vyhrazuje právo odmítnout splnit objednávku zákazníka, jestliže se objednávka bude jevit jako abnormální, nadměrná nebo bude porušovat ustanovení VPP. Stejně tak nebude společnost CHANEL odpovědná v případě, že administrativní a/nebo technické zpracování objednávky na internetových stránkách bude narušeno virem, programovou chybou, neoprávněným lidským zásahem nebo jakoukoli jinou příčinou mimo kontrolu společnosti CHANEL, nebo pokud bude existovat silná domněnka podvodu, případně bude-li spáchán podvod v jakékoli formě, zejména prostřednictvím použití počítače. Společnost CHANEL si v takovém případě vyhrazuje právo nevyřízenou objednávku přerušit nebo zrušit. V takových případech bude zákazník o zrušení své objednávky informován e-mailem a bude mu vrácena částka odpovídající výši ceny, kterou zaplatil před zrušením objednávky.

2.2 DOSTUPNOST VÝROBKŮ

Výrobky jsou nabízeny v rámci omezení aktuálního stavu zásob. Tvzení o dostupnosti výrobků jsou poskytována v době zadání objednávky na jednotlivých stránkách s výrobky. Jestliže se ukáže, že i přes ostražitost společnosti CHANEL nejsou objednané výrobky již dostupné, společnost CHANEL co možná nejdříve informuje zákazníka jakýmkoli způsobem (telefonicky nebo e-mailem). V případě nedostupnosti jednoho nebo několika výrobků nebude provedeno žádné odepsání prostředků z účtu zákazníka odpovídající výši ceny za nedostupný výrobek či výrobky. V případě, že platba provedená ze strany zákazníka již byla zpracována, zákazníkovi bude vrácena část platby odpovídající ceně takového či takových výrobků, jež nejsou dostupné, přičemž platí pravidla uvedená v článku 5.3 níže.

V každé objednávce kosmetických výrobků mohou být přiloženy bezplatné vzorky podle výběru zákazníka. V případě nedostupnosti těchto vzorků však nelze společnost CHANEL považovat za odpovědnou za jejich nedostupnost.

2.3 ZRUŠENÍ OBJEDNÁVKY

Poté, co proběhla platba, zákazník již nemůže svou objednávku změnit. Pokud však společnost CHANEL objednávku zákazníka doposud nepřipravila, zákazník může objednávku zrušit tak, že kontaktuje službu péče o zákazníky na čísle uvedeném v části „Kontaktovat poradce“ v zápatí domovské stránky on-line butiku CHANEL. Bez ohledu na to, zda zákazník má či nemá vytvořený zákaznický účet, má vždy možnost využít své právo odstoupit od kupní smlouvy, přičemž způsoby, jakými to lze provést, jsou uvedeny v článku 5 níže.

V těchto případech bude zákazník informován e-mailem o zrušení objednávky a budou mu vráceny veškeré případné obnosy, které již zaplatil předtím, než společnost CHANEL objednávku zrušila.

3. PLATBA

Platby za výrobky se provádějí v EUR s výjimkou zemí uvedených v tabulce níže.

ZEMĚ	MĚNA
Dánsko	DKK
Polsko	PLN
Švédsko	SEK

Zákazník musí také uhradit všechny povinné daně a poplatky a potenciální bankovní poplatky, které je vždy povinen uhradit zákazník.

Pro všechny země platí, že platba za objednávku se provádí pomocí bankovní karty (přijímány jsou karty Visa, Mastercard a American Express), prostřednictvím služby Paypal nebo Apple pay. Společnost CHANEL může také akceptovat různé místní platební metody, které jsou podrobně uvedeny v části s Nejčastěji kladenými dotazy, která je jim věnovaná. Společnost CHANEL vytvořila bezpečný platební systém pro všechny objednávky zadané v on-line butiku CHANEL. Platby se provádějí na externí platformě prostřednictvím poskytovatele platebních služeb – společnosti ADYEN – v souladu s bezpečnostními standardy PCI DSS.

Platba se považuje za konečnou po zaslání jejího potvrzení vydavatelem. Pokud banka platbu odmítne, objednávka bude automaticky zamítnuta, a společnost CHANEL bude osvobozena od veškerých povinností a závazků vůči zákazníkovi.

Zákazník má možnost stáhnout si svou fakturu z osobní části stránek pod nadpisem „Moje objednávky“.

V případě, kdy si zákazník nezaložil zákaznický účet, má svou fakturu k dispozici jako přílohu e-mailu s potvrzením o odeslání objednávky, který mu společnost CHANEL zaslala.

4. DODÁNÍ A PŘIJETÍ VÝROBKŮ

4.1 PODMÍNKY DODÁNÍ A PŘEVZETÍ

V případě nároku zákazníka na doručení objednaného zboží zasílá on-line butik CHANEL objednané zboží do mnoha zemí. Konkrétně do metropolitní Francie, na Korsiku, do Monaka, Německa (kromě ostrovů Büsingen a Helgoland), do Španělska (kromě Kanárských ostrovů, Baleárských ostrovů, měst Ceuta a Melilla), Itálie (kromě Repubblica di San Marino, Città del Vaticano, Livigno, Campione d'Italia), Rakouska, Belgie, Lucemburska, Nizozemska, Polska, Portugalska (kromě Azorských ostrovů a Madeiry), Finska (kromě ostrovů Brändö, Eckerö, Fögiö, Finström, Geta, Jomala, Kumlinge, Kökar, Lemland, Lumparland, Maarianhamina, Saltvik, Sottunga, Sund, Vårdö), Dánska (kromě některých regionů), Švédska, Litvy, Lotyšska, Estonska (kromě některých regionů), Slovenské republiky, Rumunska, Chorvatska, Bulharska, Slovinska.

On-line butik rovněž nabízí zákazníkovi možnost si objednané výrobky vyzvednout v některém z butiků CHANEL (dále jako „**služba kliknout a vyzvednout**“):

- V případě kosmetických výrobků: je možné mít přístup ke službě Kliknout a vyzvednout v buticích, kde lze službu poskytovat, což závisí na dostupnosti skladových zásob;
- V případě hodinek a šperků: je možné mít přístup ke službě Kliknout a vyzvednout v buticích, kde lze službu poskytovat, což závisí na dostupnosti skladových zásob;

Společnost CHANEL doručuje objednané výrobky na místo doručení, které uvedl zákazník („**dodací adresa**“), podle způsobu doručení, jenž zákazník vybral při zadávání své objednávky. Podrobné informace ohledně možností doručení a nákladů s ním spojených si prosím přečtěte ve vyhrazené části s odpověďmi na Nejčastěji kladené dotazy. Odkaz na ni najdete v zápatí domovské stránky on-line butiku CHANEL.

Informace ohledně podmínek doručení jsou k dispozici také na stránce „Nákupní košík“ a stránce pokladny před uskutečněním platby. Společnost CHANEL dodávku neprovede, jestliže není možné uskutečnit celou platbu za objednávku.

Zákazníci nesou odpovědnost za důsledky (pozdní doručení, nemožnost doručení, výrobky vrácené společnosti CHANEL, náklady na přepravu navíc atd.) vyplývající z toho, že uvedli nesprávné a/nebo neúplné doručovací údaje a/nebo nebyli v době doručení zastíženi.

Společnost CHANEL se vynasází odeslat zákazníkovi výrobky v co možná nejkratší době od zadání objednávky v souladu s možností doručení, kterou zákazník zvolil při zadávání objednávky. Bez ohledu na výše uvedené nepřekročí doba doručení objednaného zboží třicet (30) pracovních dnů od přijetí potvrzení objednávky dle jeho dostupnosti, jenž byla zákazníkovi sdělena v době zadání objednávky. V případě nedoručení nebo zpoždění doručení zákazník co nejdříve kontaktuje zákaznický servis na čísle uvedeném v části „Kontaktovat poradce“ v zápatí domovské stránky on-line butiku CHANEL. V takovém případě může zákazník buďto požádat společnost CHANEL o sdělení nového předpokládaného termínu doručení nebo může svou objednávku zrušit a požádat o vrácení peněz.

4.2 PŘEVZETÍ VÝROBKŮ

Rizika spojená s výrobky jsou přenesena na zákazníka v okamžiku doručení, tedy když zákazník (nebo jakákoli třetí strana, kterou zákazník určí) příslušné výrobky fyzicky převezme.

Při přijetí je zákazník povinen za přítomnosti dopravce ověřit, zda obdržel správné zboží, a zkontrolovat stav objednávky, a v případě potřeby uvést nezbytné výhrady ke zjevným nedostatkům (chybějící výrobek, poškozená zásilka). Zákazník (nebo jakákoli třetí strana jím určená) má dále povinnost zkontrolovat množství a stav výrobků při jejich doručení dopravcem.

Pokud je doručena zásilka otevřená nebo zjevně poškozená, nebo pokud je některý z výrobků v zásilce poškozený či chybí nebo neodpovídá objednavce, zákazník (nebo jakákoli třetí strana jím určená) by měl zásilku nebo příslušné výrobky odmítnout převzít a písemně co možná nejpodrobněji uvést své výhrady v dodacím listu dopravce (zásilka otevřená, zásilka nebo obsah poškozený nebo chybí nebo neodpovídá objednavce atd.).

V každém případě se zákazník rovněž zavazuje informovat neprodleně společnost CHANEL prostřednictvím části „Kontaktovat poradce“, aby společnost CHANEL mohla zahájit s dopravcem šetření a/nebo případně požadovat od dopravce náhradu ve lhůtě stanovené platnými předpisy.

Jestliže výrobek chybí nebo ho zákazník za výše uvedených okolností odmítne nebo vrátí, společnost CHANEL mu buďto za příslušný výrobek (příslušné výrobky) do 14 dnů vrátí peníze nebo mu poškozený/poškozené či chybějící výrobek/výrobky nahradí a zašle dodatečně.

Je nutné podotknout, že výše uvedená ustanovení nebrání zákazníkovi uplatnit své právo odstoupit od kupní smlouvy, jak je uvedeno v článku 5 níže, ani požívat poskytnutých zákonných záruk, jak je uvedeno v článku 8 níže.

4.3 VRÁCENÍ VÝROBKŮ

Zákazník požívá právo odstoupit od kupní smlouvy, které mu umožňuje vrátit výrobky společnosti CHANEL bez udání důvodu, za podmínek uvedených v článku 5 níže.

V případě jakéhokoli jiného důvodu pro vrácení než uplatnění práva odstoupit od kupní smlouvy (výrobek neodpovídá objednavce nebo je poškozený, chyba v obsahu objednávky atd.) je zákazník vyzýván k tomu, aby

kontaktoval zákaznický servis on-line butiku CHANEL, kde mu budou poskytnuty nezbytné informace ohledně vyřízení jeho žádosti v co možná nejkratší možné lhůtě a případně i ohledně doručení další zásilky.

5. PRÁVO ODSTOUPIT OD SMLOUVY A ZÁSADY VRÁCENÍ PENĚŽ

5.1 PRÁVO ODSTOUPIT OD SMLOUVY

Zákazník má možnost zrušit svou objednávku bez udání důvodu ve lhůtě třiceti (30) kalendářních dnů ode dne odeslání objednaných výrobků. Pokud tato lhůta třiceti (30) dnů vyprší v sobotu, neděli nebo ve státní svátek, prodlužuje se o další pracovní den.

Pro uplatnění práva odstoupit od smlouvy může zákazník oznámit své rozhodnutí toto učinit a vrátit objednané výrobky následujícím způsobem:

Ze zdravotních a hygienických důvodů nemohou být společnosti CHANEL vráceny některé kosmetické výrobky. Kosmetické výrobky v hermeticky uzavřených obalech nejsou dotčeny právem na odstoupení do smlouvy, pokud je zákazník již otevřel.

Společnost CHANEL neposkytne náhradu, jestliže výrobky vrácené zákazníkem neodpovídají objednanému zboží nebo jestliže nepocházejí z on-line butiku CHANEL.

Výrobky	Doručení domů	Objednávky, které byly podány prostřednictvím služby Kliknout a vyzvednout
Kosmetické výrobky	<ul style="list-style-type: none">○ Budťo vrácením výrobků přímo (dle postupu popsaného níže) spolu s řádně vyplněným a podepsaným formulářem pro vrácení/zrušení objednávky. Tento formulář je přiložen v zásilce s objednanými výrobky nebo k dispozici přes odkaz v e-mailu s potvrzením objednávky.○ Nebo zasláním jednoznačného prohlášení společnosti CHANEL, e-mailem nebo poštou, s uvedením úmyslu od smlouvy odstoupit. Můžete uplatnit své právo odstoupit od smlouvy prostřednictvím jakéhokoli jednoznačného prohlášení, které uvádí vaše rozhodnutí tak učinit, nebo můžete využít formulář odstoupení od smlouvy, který je k dispozici v e-mailu k objednávce zaslání zákazníkovi. Toto prohlášení musí být zasláno zpět na adresu, kterou sdělil zákaznický servis, spolu s informacemi o vráceném zboží a jeho množství a uvedeným jménem, poštovní adresou, číslem objednávky a případně i telefonním číslem a e-mailovou adresou zákazníka. Zákazník se může obrátit na zákaznický servis na čísle uvedeném v části „<i>Kontaktovat poradce</i>“ v	Mohou být vráceny pouze v buticích CHANEL Fragrance and Beauty boutique (mimo těch v obchodních domech a na letištích), v zemi původního doručení.

	<p>zápatí domovské stránky on-line butiku CHANEL.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Společnost CHANEL zákazníkovi poskytne předplacený přepravní štítek pro účely bezplatného vrácení výrobků leteckou poštou. Tento předplacený přepravní štítek (dále „předplacený štítek“) společnost CHANEL poskytne buďto v zásilce podle země, do které zboží doručuje, nebo prostřednictvím zákaznického servisu na čísle uvedeném v části „<i>Kontaktovat poradce</i>“ v zápatí domovské stránky on-line butiku CHANEL. Předplacený štítek musí být přilepen k vrácené zásilce, aby ji zákazník mohl podat na poště nebo sběrném místě. Společnost CHANEL neuhradí zákazníkovi žádné náklady na dopravu, jestliže se zákazník rozhodne nepoužít poskytnutý předplacený štítek. 	
<p>Optické brýle</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Buďto vrácením výrobků přímo (dle postupu popsaného níže) spolu s řádně vyplněným a podepsaným formulářem pro vrácení/zrušení objednávky. Tento formulář je přiložen v zásilce s objednanými výrobky nebo k dispozici přes odkaz v e-mailu s potvrzením objednávky. ○ Nebo zasláním jednoznačného prohlášení společnosti CHANEL, e-mailem nebo poštou, s uvedením úmyslu od smlouvy odstoupit. Můžete uplatnit své právo odstoupit od smlouvy prostřednictvím jakéhokoli jednoznačného prohlášení, které uvádí vaše rozhodnutí tak učinit, nebo můžete využít formulář odstoupení od smlouvy, který je k dispozici v e-mailu k objednávce zasláného zákazníkovi. Toto prohlášení musí být zasláno zpět na adresu, kterou sdělil zákaznický servis, spolu s informacemi o vráceném zboží a jeho množství a uvedeným jménem, poštovní adresou, číslem objednávky a případně i telefonním číslem a e-mailovou adresou zákazníka. Zákazník může kontaktovat zákaznický servis na čísle uvedeném v části „<i>Kontaktovat poradce</i>“ v zápatí domovské stránky on-line butiku CHANEL. ○ Společnost CHANEL zákazníkovi poskytne předplacený přepravní štítek pro účely bezplatného vrácení výrobků leteckou poštou. Tento předplacený přepravní štítek (dále „předplacený štítek“) společnost CHANEL poskytne buďto v zásilce podle země, do které zboží doručuje, nebo prostřednictvím zákaznického servisu na 	<p>Neplatí, protože služba Kliknout a vyzvednout není k dispozici.</p>

	<p>čísle uvedeném v části „<i>Kontaktovat poradce</i>“ v zápatí domovské stránky on-line butiku CHANEL. Předplacený štítek musí být přilepen k vrácené zásilce, aby ji zákazník mohl podat na poště nebo sběrném místě. Společnost CHANEL neuhradí zákazníkovi žádné náklady na dopravu, jestliže se zákazník rozhodne nepoužít poskytnutý předplacený štítek.</p>	
<p>Sluneční brýle</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Budťo vrácením výrobků přímo (dle postupu popsaného níže) spolu s řádně vyplněným a podepsaným formulářem pro vrácení/zrušení objednávky. Tento formulář je přiložen v zásilce s objednanými výrobky nebo k dispozici přes odkaz v e-mailu s potvrzením objednávky. ○ Nebo zasláním jednoznačného prohlášení společnosti CHANEL, e-mailem nebo poštou, s uvedením úmyslu od smlouvy odstoupit. Můžete uplatnit své právo odstoupit od smlouvy prostřednictvím jakéhokoli jednoznačného prohlášení, které uvádí vaše rozhodnutí tak učinit, nebo můžete využít formulář odstoupení od smlouvy, který je k dispozici v e-mailu k objednávce zasláného zákazníkovi. Toto prohlášení musí být zasláno zpět na adresu, kterou sdělil zákaznický servis, spolu s informacemi o vráceném zboží a jeho množství a uvedeným jménem, poštovní adresou, číslem objednávky a případně i telefonním číslem a e-mailovou adresou zákazníka. Zákazník může kontaktovat zákaznický servis na čísle uvedeném v části „<i>Kontaktovat poradce</i>“ v zápatí domovské stránky on-line butiku CHANEL. ○ Společnost CHANEL zákazníkovi poskytne předplacený přepravní štítek pro účely bezplatného vrácení výrobků leteckou poštou. Tento předplacený přepravní štítek (dále „předplacený štítek“) společnost CHANEL poskytne budťo v zásilce podle země, do které zboží doručuje, nebo prostřednictvím zákaznického servisu na čísle uvedeném v části „<i>Kontaktovat poradce</i>“ v zápatí domovské stránky on-line butiku CHANEL. Předplacený štítek musí být přilepen k vrácené zásilce, aby ji zákazník mohl podat na poště nebo sběrném místě. Společnost CHANEL neuhradí zákazníkovi žádné náklady na dopravu, jestliže se zákazník rozhodne nepoužít poskytnutý předplacený štítek. 	<p>Pouze brýle objednané přes službu Kliknout & vyzvednout mohou být vráceny v buticích CHANEL Fragrance & Beauty boutique (s výjimkou butiků v obchodních domech a na letištích) v zemi původního doručení.</p>

<p>Výrobky Hodinky a šperky</p>	<p>Podle vhodnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Buďto vrácením výrobků přímo (dle postupu popsaného níže) spolu s řádně vyplněným a podepsaným formulářem pro vrácení/zrušení objednávky. Tento formulář je přiložen v zásilce s objednanými výrobky nebo k dispozici přes odkaz v e-mailu s potvrzením objednávky. ○ Nebo zasláním jednoznačného prohlášení společnosti CHANEL, e-mailem nebo poštou, s uvedením úmyslu od smlouvy odstoupit. Můžete uplatnit své právo odstoupit od smlouvy prostřednictvím jakéhokoli jednoznačného prohlášení, které uvádí vaše rozhodnutí tak učinit, nebo můžete využít formulář odstoupení od smlouvy, který je k dispozici v e-mailu k objednávce zasláního zákazníkovi. Toto prohlášení musí být zasláno zpět na adresu, kterou sdělil zákaznický servis, spolu s informacemi o vráceném zboží a jeho množství a uvedeným jménem, poštovní adresou, číslem objednávky a případně i telefonním číslem a e-mailovou adresou zákazníka. Zákazník se může obrátit na zákaznický servis na čísle uvedeném v části „Kontaktovat poradce“ v zápatí domovské stránky on-line butiku CHANEL. ○ Pokud bude chtít zákazník vrátit zboží poštou, může kontaktovat zákaznický servis a uvést konkrétní datum, čas a místo pro vyzvednutí zásilky. Zákaznický servis kontaktuje přímo přepravce, dohodne s ním vrácení a zavolá zákazníkovi, aby ho potvrdil. Přepravce vyzvedne objednávku v den, čas a na místě, které byly domluveny. ○ Zákazník může objednávku také vrátit v butiku CHANEL. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Buďto vrácením výrobku přímo s řádně vyplněným a podepsaným formulářem vrácení/zrušení objednávky. Tento formulář je přiložen v zásilce s objednanými výrobky nebo k dispozici přes odkaz v e-mailu s potvrzením objednávky. ○ Nebo zasláním jednoznačného prohlášení společnosti CHANEL, e-mailem nebo poštou s uvedením úmyslu od smlouvy odstoupit. Můžete uplatnit své právo odstoupit od smlouvy prostřednictvím jakéhokoli jednoznačného prohlášení, které uvádí vaše rozhodnutí tak učinit, nebo můžete využít formulář odstoupení od smlouvy, který je k dispozici v e-mailu k objednávce zasláního zákazníkovi. Toto prohlášení musí být zasláno zpět na adresu, kterou sdělil zákaznický servis, spolu s informacemi o vráceném zboží a jeho množství a uvedeným jménem, poštovní adresou, číslem objednávky a případně i telefonním číslem a e-mailovou adresou zákazníka. Zákazník může kontaktovat zákaznický servis na čísle uvedeném v části „Kontaktovat poradce“ v zápatí domovské stránky on-line butiku CHANEL. Objednávky musí být vráceny do sběrného butiku CHANEL.
--	---	--

5.2 ZÁSADY VRACENÍ ZBOŽÍ

Zákazník má možnost vrátit jeden nebo několik výrobků ze své objednávky ve lhůtě třiceti (30) kalendářních dnů od data odeslání objednaného výrobku (objednaných výrobků).

Každý výrobek musí být vrácen jako nový se všemi štítky a v původním obalu. Brýle musí být vráceny ve svém původním obalu spolu s dodaným příslušenstvím. Musí být vráceny i s visačkou. V případě změny výrobku v důsledku jiné manipulace, než jaká je nezbytná pro zjištění povahy a/nebo shody výrobku s objednávkou, jeho charakteristiky nebo správného fungování výrobku, si společnost CHANEL vyhrazuje právo odmítnout poskytnutí náhrady nebo výměnu výrobku. Společnost CHANEL neposkytne žádnou náhradu, pokud výrobky vrácené zákazníkem neodpovídají objednaným výrobkům nebo byly pořízeny jinde než v on-line butiku CHANEL.

Optické výrobky, do kterých byly zasazeny korektivní čočky, nelze vrátit.

Výrobky	Doručení domů	Objednávky, které byly podány prostřednictvím služby Kliknout a vyzvednout
Kosmetické výrobky	<p>○ Bude-li chtít zákazník jeden nebo více výrobků vrátit, musí je zaslat poštou společností CHANEL spolu s řádně vyplněným a podepsaným formulářem pro vrácení zboží s použitím přeplaceného přepravního štítku, který poskytla společnost CHANEL, aby mohly být výrobky vráceny bezplatně leteckou poštou. Tento předplacený přepravní štítek (dále „předplacený štítek“) společnost CHANEL poskytne buďto v zásilce podle země, do které zboží doručuje, nebo prostřednictvím zákaznického servisu na čísle uvedeném v části „<i>Kontaktovat poradce</i>“ v zápatí domovské stránky on-line butiku CHANEL. Předplacený štítek musí být přilepen k vrácené zásilce, aby ji zákazník mohl podat na poště nebo sběrném místě. Společnost CHANEL neuhradí zákazníkovi žádné náklady na dopravu, jestliže se zákazník rozhodne nepoužít poskytnutý předplacený štítek.</p>	<p>Mohou být vráceny pouze v buticích CHANEL Fragrance and Beauty boutique (mimo těch v obchodních domech a na letištích), v zemi původního doručení.</p>
Optické brýle	<p>○ Bude-li chtít zákazník jeden nebo více výrobků vrátit, musí je zaslat poštou společností CHANEL spolu s řádně vyplněným a podepsaným formulářem pro vrácení zboží s použitím přeplaceného přepravního štítku, který poskytla společnost CHANEL, aby mohly být výrobky vráceny bezplatně leteckou poštou. Tento předplacený přepravní štítek (dále „předplacený štítek“) společnost CHANEL poskytne buďto v zásilce podle země, do které zboží doručuje, nebo prostřednictvím zákaznického servisu na čísle uvedeném v části „<i>Kontaktovat poradce</i>“ v zápatí domovské stránky on-line butiku CHANEL. Předplacený štítek musí být přilepen k vrácené zásilce, aby ji zákazník mohl podat na poště nebo sběrném místě. Společnost CHANEL neuhradí zákazníkovi žádné náklady na dopravu, jestliže se zákazník rozhodne nepoužít poskytnutý předplacený štítek.</p>	<p>Neplatí, protože služba Kliknout a vyzvednout není k dispozici.</p>
Sluneční brýle	<p>○ Bude-li chtít zákazník jeden nebo více výrobků vrátit, musí je zaslat poštou společností CHANEL spolu s řádně vyplněným a podepsaným formulářem pro vrácení zboží s použitím přeplaceného přepravního štítku, který poskytla společnost CHANEL, aby mohly být výrobky vráceny bezplatně leteckou poštou. Tento předplacený přepravní štítek (dále „předplacený štítek“) společnost CHANEL poskytne buďto v zásilce podle země, do které zboží doručuje, nebo prostřednictvím zákaznického servisu na čísle</p>	<p>Pouze brýle objednané přes službu Kliknout & vyzvednout mohou být vráceny v buticích CHANEL Fragrance & Beauty boutique (s výjimkou butiků v obchodních domech a na letištích) v zemi původního doručení.</p>

	<p>uvedeném v části „Kontaktovat poradce“ v zápatí domovské stránky on-line butiku CHANEL. Předplacený štítek musí být přilepen k vrácené zásilce, aby ji zákazník mohl podat na poště nebo sběrném místě. Společnost CHANEL neuhradí zákazníkovi žádné náklady na dopravu, jestliže se zákazník rozhodne nepoužít poskytnutý předplacený štítek.</p>	
Hodinky a šperky	<p><u>Podmíněno oprávněností</u> Bude-li chtít zákazník požádat o vrácení zboží poštou, může kontaktovat zákaznický servis a dohodnout si termín s přepravcem. Zákazník může objednávku také vrátit v butiku CHANEL.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Objednávky musí být vráceny do sběrného butiku CHANEL.

5.3 NÁHRADA ZA VRÁCENOU OBJEDNÁVKU

Společnost CHANEL poskytne náhradu za vrácené výrobky v souladu s podmínkami stanovenými v bodech 5.1 a 5.2 a nahradí i náklady za přepravu, které zaplatil zákazník kreditní nebo bankovní kartou nebo způsobem platby on-line, jenž zákazník použil k provedení platby. V případě vrácení části výrobků nenahradí společnost CHANEL náklady za přepravu, jelikož klient využil služeb doručení výrobků, které si ponechal.

Náhrada bude poskytnuta v maximální lhůtě čtrnácti (14) dnů od (i) data přijetí vráceného výrobku (vrácených výrobků) společností CHANEL nebo (ii) data, kdy zákazník poskytl doklad o odeslání výrobků (příčemž rozhodným datem pro tento účel bude datum první z těchto událostí).

6. POPRODEJNÍ SERVIS

V butiku CHANEL nebo v místě prodeje, kde se prodávají značkové výrobky CHANEL, se nepřijímají žádné reklamace a nelze požádat o výměnu výrobků objednaných v on-line butiku CHANEL. To platí s výjimkou slunečních brýlí zakoupených prostřednictvím služby Click & Collect, které lze vrátit do butiků CHANEL Fragrance and Beauty (kromě obchodních domů a letištních butiků) v zemi původního dodání pro poprodejní služby a pro kusy z kategorie šperků a hodinek, které lze odevzdat v butiku CHANEL.

7. OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI

Společnost CHANEL nelze činit odpovědnou za porušení některé z jejích povinností, pokud je nesprávné plnění smlouvy důsledkem zásahu vyšší moci nebo jednání či opomenutí ze strany zákazníka nebo nepředvídatelného a nepřekonatelného jednání třetí strany nebo překážky mimo kontrolu společnosti CHANEL, kterou společnost CHANEL nemohla přiměřeně předvídat v době, kdy byla smlouva se zákazníkem uzavřena, a jejíž následkům se společnost CHANEL nemůže přiměřeným způsobem vyhnout nebo je překonat.

8. ZÁKONNÉ ZÁRUKY

8.1 SHODA A SKRYTÉ VADY

Společnost CHANEL je vázaná zákonnými zárukami týkajícími se shody a vad v prodávaném zboží (1).

Při jednání na základě zákonné záruky shody:

- má zákazník lhůtu v délce dva (2) roky od doručení výrobku na to, aby podnikl kroky proti společnosti CHANEL
- si zákazník může v případě, že je možné provést opravu, zvolit mezi opravou nebo výměnou výrobku, což podléhá podmínkám stanoveným v článku L. 217-9 francouzského spotřebitelského zákoníku;
- je zákazník osvobozen od povinnosti předložit důkaz neshody ve výrobku během tohoto období,

Zákonná záruka se uplatňuje nezávisle na jakékoli obchodní záruce, jež může být nabízena;

Zákazník se může rozhodnout podat reklamaci v rámci záruky z důvodu skrytých vad prodaného výrobku podle článků 1648 a 2232 francouzského spotřebitelského zákoníku, a v takovém případě si může zákazník zvolit, zda prodej zruší nebo využije slevy z prodejní ceny v souladu s článkem 1644 francouzského občanského zákoníku.

Zákazník ověří, zda se výrobky, které mu byly doručeny, shodují s objednanými, a v případě, že tomu tak není, nebo zjistí-li u nich závadu v rámci příslušných zákonných záruk, kontaktuje zákaznický servis on-line butiku CHANEL, který mu poskytne nezbytné informace ohledně vrácení výrobků a jejich výměny nebo vrácení peněz. Společnost CHANEL nahradí nebo opraví vrácený výrobek poté, co daný výrobek obdrží a prohlédne.

(1) Článek L217-4 francouzského spotřebitelského zákoníku: Prodávající dodá výrobek, který je v souladu se smlouvou, a odpovídá za případné neshody vyskytující se při dodání. Je odpovědný také za neshody vzniklé v důsledku balení, kompletace nebo instalace, pokud je za tyto činnosti odpovědný podle smlouvy nebo tyto činnosti byly provedeny pod jeho dohledem.

Článek L217-5 francouzského spotřebitelského zákoníku: Výrobek odpovídá smlouvě:

1. Jestliže je vhodný pro daný účel, který se u podobného výrobku běžně očekává, a případně:
 - jestliže odpovídá popisu prodejce a má vlastnosti, které prodejce prezentoval kupujícímu ve formě vzorku nebo modelu;
 - jestliže má vlastnosti, které může kupující oprávněně očekávat na základě veřejných prezentací prodejce, výrobce nebo jeho zástupce, zejména v reklamách nebo na etiketách;
2. Nebo jestliže má charakteristické znaky definované dohodou stran nebo je vhodný pro jakékoli zvláštní použití požadované kupujícím, o kterém byl prodejce uvědoměn a které přijal.

Článek L217-16 francouzského spotřebitelského zákoníku: Požádá-li kupující prodejce o opravu, na kterou se vztahuje záruka během doby uvedené záruky, jež byla poskytnuta při pořízení nebo opravě movitého zboží, ke zbývající době záruky se připočítá jakákoli doba imobilizace v délce nejméně sedmi dnů. Tato doba začíná běžet od okamžiku, kdy kupující požádá o provedení opatření nebo poskytne dané zboží k opravě, pokud toto učiní až poté, co o provedení opatření požádal.

Článek L217-12 francouzského spotřebitelského zákoníku: Provedení opatření vyplývající z nesouladu je omezeno na dva roky od dodání výrobku.

Článek 1641 francouzského občanského zákoníku: Prodávající je vázán zárukou na skryté vady prodávané věci, kvůli kterým je nevhodná pro účel, ke kterému je určena, nebo které tento účel omezují do té míry, že kupující by si danou věc nekoupil nebo by jen zaplatil nižší cenu, pokud by o nich věděl.

Článek 1648, odst. 1 francouzského občanského zákoníku: Kroky vyplývající ze skrytých vad musí kupující učinit během dvou let od zjištění vady.

Zákazník je rovněž informován o existenci zákonné záruky na shodu zboží v zemi svého obvyklého bydliště v souladu s vnitrostátními podmínkami.

8.2 VYLOUČENÍ ZÁRUKY

Jestliže výrobky, které zákazník vrátí, nebudou odpovídat výrobkům, které si objednal nebo které budou pocházet odjinud než z on-line butiku CHANEL, společnost CHANEL nebude vázaná svými povinnostmi popsány v článku 8.1 výše.

Je nutno poznamenat, že se zákonné záruky nevztahují na škody nebo vady vzniklé vnější příčinou (nehoda, upuštění atd.) nebo v důsledku nesprávného použití ze strany zákazníka, případně použití v rozporu s vlastnostmi výrobků.

Tento bod stejně tak neplatí, jestliže výrobky nebyly zakoupeny na internetových stránkách, jelikož zákonné záruky jsou závazné pro prodejce, od kterého byly výrobky zakoupeny.

9. OSOBNÍ ÚDAJE

Společnost CHANEL doporučuje zákazníkovi, aby si přečetl část „On-line zásady ochrany osobních údajů CHANEL“ po kliknutí na následující odkaz, ve kterých se dozví více informací o tom, jak společnost CHANEL zpracovává osobní údaje a jaká má zákazník v této souvislosti práva.

10. ROZHODNÉ PRÁVO/ŘEŠENÍ SPORŮ

Tyto VPP a veškeré objednávky uskutečněné prostřednictvím on-line butiku CHANEL se řídí francouzskými právní předpisy s výjimkou zákonných ustanovení v opačném smyslu, která ukládají použitelnost práva cizí země. Použití zákonů Francie však nemůže připravit zákazníka o úroveň ochrany, jež mu poskytují ustanovení povinných právních předpisů země, ve které má obvyklé bydliště.

V případě sporu ohledně on-line butiku CHANEL, těchto VPP a/nebo objednávky doporučuje společnost CHANEL zákazníkovi, aby kontaktoval zákaznický servis on-line butiku CHANEL na čísle uvedeném v části „*Kontaktovat poradce*“ v zápatí domovské stránky on-line butiku CHANEL, kde sdělí svůj problém a vynasnaží se najít se společností CHANEL jeho smírné řešení.

Nebude-li dosaženo smírného vyřešení sporu ve spolupráci se zákaznickým servisem on-line butiku CHANEL, zákazník se může se sporem obrátit na mediátora pro řešení spotřebitelských sporů CMAP (Centre de médiation et d'arbitrage de Paris), kterého může kontaktovat přes URL adresu: <http://www.cmap.fr/> nebo poštovní adresu: CMAP (Service Médiation de la Consommation) - 39 avenue Franklin D.Roosevelt – 75008 Paříž], případně může využít Evropskou platformu pro on-line řešení sporů, jež je k dispozici na následující adrese: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage> podle směrnice 2013/11 Evropského parlamentu a Rady ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a nařízení (EU) č. 524/2013 Evropského parlamentu a Rady ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů

on-line. Bez ohledu na to, kterou metodu zákazník využije, jeho žádost v případě, že se obrátí na mediátora, musí obsahovat následující informace: jeho poštovní adresu, e-mailovou adresu a telefonní číslo, stručný souhrn skutečností a doklad o předchozích opatřeních, které byly podniknuty při řešení věci ve spolupráci se zákaznickým servisem společnosti CHANEL.

Pokud nebude bez ohledu na výše uvedené dosaženo smírného řešení (ani v mediačním procesu popsaném výše) nebo pokud si bude zákazník přát domáhat se svého nároku nebo podat věc k soudu bez procesu vedeného s úmyslem dosáhnout smírného řešení, k projednání všech sporů budou místně příslušné francouzské soudy, aniž by byla dotčena právní omezení postoupit spor jinému imperativnímu kompetentnímu zahraničnímu soudu podle jeho výběru.