

CONDICIONES GENERALES DE VENTA

1. INTRODUCCIÓN

1.1 ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las presentes condiciones generales de venta (en adelante, "**CGV**"), así como la "**Política de privacidad de La Boutique CHANEL Online**" y el "**Aviso legal**" pertinentes se aplican al sitio web www.chanel.com (en adelante, la "**Boutique CHANEL Online**"), que ofrece la venta de gafas para graduar y solares, los artículos de Relojería y Joyería y productos cosméticos de la marca "CHANEL" (en adelante, el/los "**Producto(s)**"). Dichos Productos son vendidos a través la Boutique CHANEL Online directamente por CHANEL SAS, una sociedad debidamente constituida y existente de conformidad con las leyes vigentes en Francia, con domicilio social en 135 Avenue Charles de Gaulle, 92200 Neuilly-sur-Seine, Francia, e inscrita en el Registro de Comercio y Sociedades de Nanterre con el número 542 052 766 R.C.S. Los pedidos y compras de Productos realizados a través de la Boutique CHANEL Online implican la aceptación completa e irrevocable de las presentes CGV por parte del cliente (en adelante, el "**Ciente**") al hacer clic en la casilla de aceptación correspondiente. Las presentes CGV pueden guardarse y/o imprimirse, y son accesibles desde cualquier página de la Boutique CHANEL Online. Las CGV son susceptibles de modificación en cualquier momento; las condiciones aplicables serán las que se encuentren en vigor en la fecha en la que el Cliente realice un pedido, a las que se podrán acceder desde el email de confirmación de dicho pedido.

1.2 EL CLIENTE

La Boutique CHANEL Online permite a CHANEL poner a la venta Productos a Clientes no comerciales, en calidad de consumidores, mayores de dieciocho (18) años y con plena capacidad jurídica. Los Productos se venden al por menor y para uso estrictamente personal. Por lo tanto, CHANEL limita los pedidos a:

- tres (3) unidades de un mismo Producto cosmético, dentro del límite de quince (15) Productos cosméticos por pedido realizado por un mismo Cliente;
- un (1) único mismo Producto de la gama de gafas, dentro del límite de tres (3) Productos de la gama de gafas por pedido realizado por un mismo Cliente.
- un (1) artículo del mismo Producto de joyería dentro del límite de tres (3) Productos de joyería por pedido realizado por Cliente.
- un (1) artículo del mismo Producto de relojería dentro del límite de dos (2) Productos de relojería por pedido realizado por Cliente.

En términos generales, CHANEL se reserva el derecho de rechazar cualquier pedido de Productos que presente un carácter anómalo, en particular, en el caso de pedidos con cantidades y/o importes que CHANEL pueda considerar anómalos.

1.3 SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA BOUTIQUE CHANEL ONLINE

Para las preguntas relativas a los pedidos, los Clientes pueden ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de CHANEL (en adelante, el "**Servicio de Atención al Cliente**") de las siguientes maneras:

- En los siguientes números de teléfono:

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE - LA LIGNE DE CHANEL			
	Números de teléfono	Precio	Horarios (Francia - Hora de París)
Alemania	+49 32 212249031	Tarifa de llamada nacional	De lunes a sábado: 10 h-19 h
Austria	+43 720 882602	Tarifa de llamada nacional	De lunes a sábado: 10 h-19 h
Bélgica	+32 2 880 19 77	Tarifa de llamada nacional	De lunes a viernes: 10 h-19 h
Bulgaria	+33 9 75 18 06 61	Tarifa de llamada internacional	De lunes a viernes: 10 h-19 h
Croacia	+33 9 75 18 06 61	Tarifa de llamada internacional	De lunes a viernes: 10 h-19 h
Dinamarca	+45 78 15 18 85	Tarifa de llamada nacional	De lunes a viernes: 10 h-19 h
Eslovaquia	+33 9 75 18 06 61	Tarifa de llamada internacional	De lunes a viernes: 10 h-19 h
Eslovenia	+33 9 75 18 06 61	Tarifa de llamada internacional	De lunes a viernes: 10 h-19 h
España	+34 919 01 95 56	Tarifa de llamada nacional	De lunes a viernes: 10 h-19 h
Estonia	+33 9 75 18 06 61	Tarifa de llamada internacional	De lunes a viernes: 10 h-19 h
Finlandia	+33 9 75 18 06 61	Tarifa de llamada internacional	De lunes a viernes: 10 h-19 h
Francia	+33 9 75 18 15 09	Tarifa de llamada nacional	De lunes a sábado: 10 h-19 h
Italia	+39 02 8148 0210	Tarifa de llamada nacional	De lunes a sábado: 10 h-19 h
Letonia	+33 9 75 18 06 61	Tarifa de llamada internacional	De lunes a viernes: 10 h-19 h
Lituania	+33 9 75 18 06 61	Tarifa de llamada internacional	De lunes a viernes: 10 h-19 h
Luxemburgo	+352 27 86 38 30	Tarifa de llamada nacional	De lunes a viernes: 10 h-19 h
Noruega	+47 23 96 00 74	Tarifa de llamada nacional	De lunes a viernes: 10 h-19 h
Países Bajos	+31 20 323 2915	Tarifa de llamada nacional	De lunes a viernes: 10 h-19 h
Polonia	+48 22 307 44 88	Tarifa de llamada nacional	De lunes a viernes: 10 h-19 h
Portugal	+351 308 807 360	Tarifa de llamada nacional	De lunes a viernes: 10 h-19 h
República Checa	420228887685	Tarifa de llamada nacional	De lunes a viernes: 10 h-19 h
Rumanía	+33 9 75 18 06 61	Tarifa de llamada internacional	De lunes a viernes: 10 h-19 h
Rusia	880 070 018 72	Llamada gratuita desde teléfono fijo	De lunes a viernes: 09 h-18 h
Suecia	+46 46 590 34 11	Tarifa de llamada nacional	De lunes a viernes: 10 h-19 h

- A través del chat en vivo o el servicio de devolución de llamada en la sección "Contactar con un Consejero".

Los Clientes también encontrarán información sobre la Boutique CHANEL Online en el enlace "FAQ".

1.4 IDIOMAS

La Boutique CHANEL Online está disponible en neerlandés, inglés, francés, alemán, italiano, polaco, portugués, ruso y español.

El Cliente acepta que la traducción de la Boutique CHANEL Online en los idiomas mencionados es una forma de facilitar al Cliente la navegación por la Boutique CHANEL Online y que el idioma escogido por el Cliente puede ser distinto al idioma empleado por CHANEL en relación al pedido y la recepción de Productos por parte del Cliente, que depende de la ubicación de la dirección de entrega comunicada por el Cliente.

1.5 PRODUCTOS

Los Productos disponibles a la venta en la Boutique CHANEL Online se describen y presentan con la mayor precisión posible (características, imágenes, tamaño, composición, etc.). Sin embargo, se aconseja al Cliente que consulte la descripción de cada Producto, haciendo clic en cada "Descripción", para obtener más información acerca del Producto en cuestión, en particular, en relación a las características específicas que busca el Cliente, puesto que el Cliente será el único responsable de elegir y adquirir un determinado Producto. Se recomienda al Cliente que se ponga en contacto con una boutique CHANEL para cualquier información adicional sobre los productos de Relojería y Joyería.

1.6 PRECIOS

Los precios aplicados serán los que se indiquen en la Boutique CHANEL Online en el momento de realizar el pedido.

El Cliente ha de tener en cuenta que los precios son susceptibles de modificación. A este respecto, en el caso de que el Cliente haya creado una cuenta de cliente, los precios que aparecerán en la sección "Mi cuenta/Mis pedidos" en la página de resumen de sus pedidos corresponderán a los precios pagados por el Cliente en sus pedidos precedentes. La funcionalidad que permite al Cliente volver a realizar el mismo pedido desde dicha página podría mostrar un mismo Producto a un precio distinto al que aparecía en el pedido precedente. Por este motivo, recomendamos al Cliente que compruebe el precio aplicable en el momento de realizar su pedido, que se indicará cuando el Producto se añada a la cesta de la compra.

Los precios se indicarán en euros (EUR), salvo en los países indicados en el artículo 3 de las presentes CGV, y no incluyen los gastos de envío del pedido (en adelante, los "**Gastos de envío**"). Dichos Gastos de envío se comunicarán al Cliente en la página de validación de la cesta, así como en la página de resumen del pedido, antes de validar y proceder al pago del pedido.

2. PEDIDO

2.1 PROCESO DE PEDIDO

El Cliente ha de seleccionar los Productos que desea comprar y añadirlos a cesta de la compra haciendo clic en el botón "Añadir a la cesta".

En cualquier momento, el Cliente podrá consultar el resumen de su pedido haciendo clic en el icono "Ver la cesta" ubicado en la parte superior derecha de todas las páginas de la Boutique CHANEL Online. En dicha etapa, el Cliente podrá consultar los detalles de su pedido, identificar posibles errores de los datos introducidos, así como corregir o eliminar uno o varios Productos.

Tras la validación de la cesta haciendo clic en el botón "Finalizar mi compra", el Cliente deberá elegir una de las siguientes tres (3) opciones:

- identificarse con su nombre de usuario y contraseña para realizar el pedido empleando su cuenta existente de cliente,
- realizar el pedido sin crear una cuenta de cliente,
- realizar el pedido creando una cuenta de cliente.

CHANEL no se hace responsable de los errores y/o inexactitudes de los datos facilitados por el Cliente. La cuenta de cliente da acceso a un espacio personal que permite a los Clientes hacer un seguimiento de los pedidos y acceder a las facturas.

Para finalizar su pedido, el Cliente deberá:

- confirmar su dirección de entrega y de facturación, o indicar una nueva dirección de entrega y/o de facturación,
- leer las presentes CGV y aceptarlas expresamente haciendo clic en la casilla "He leído y acepto los términos y condiciones" antes de proceder al pago de su pedido,
- pagar el importe del pedido haciendo clic en el botón "Realizar el pago", que dirige a un sistema de pago seguro del pedido.

La venta únicamente se considerará efectuada tras el envío de un email por parte de CHANEL en el que se confirme la aceptación del pedido, a la dirección de email facilitada por el Cliente, quien acepta formalmente el uso de su email para la confirmación del pedido por parte de CHANEL.

CHANEL se reserva el derecho de rechazar el pedido del Cliente si el pedido presenta un carácter anómalo, excesivo o en disconformidad con lo dispuesto en las presentes CGV. Asimismo, CHANEL no se hará responsable de la interrupción del procesamiento administrativo o técnico de un pedido realizado en el sitio web si dicho procesamiento se ve interrumpido por un virus, un error informático, una intervención humana no autorizada o cualquier otro motivo fuera del control de CHANEL, o si existe una presunción de fraude o cualquier forma de fraude, en particular, informático, y en cuyo caso CHANEL se reserva el derecho de interrumpir o cancelar el pedido en curso. En tales casos, el Cliente será informado por email de la cancelación de su pedido y recibirá el reembolso del importe pagado con anterioridad a la cancelación del pedido.

2.2 DISPONIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS

Los Productos están sujetos a la disponibilidad de existencias. La información relativa a la disponibilidad de los Productos se proporcionará en el momento de realizar el pedido en la página del Producto. Si, a pesar del seguimiento efectuado por CHANEL, los Productos incluidos en el pedido dejaran de estar disponibles, CHANEL informará al Cliente a través del medio disponible (llamada telefónica o email) tan pronto como sea posible. No se cargará el importe correspondiente al Producto o los Productos no disponibles en la cuenta bancaria del cliente en caso de indisponibilidad de uno o varios Productos. Si el pago del Cliente ha sido procesado, el Cliente recibirá el reembolso de la parte del pago correspondiente al Producto o los Productos indisponibles de conformidad con las disposiciones aplicables según el artículo 5.3 de las presentes CGV.

Es posible acompañar cada pedido de Productos cosméticos de muestras gratuitas elegidas por el Cliente. Sin embargo, CHANEL no se hace responsable en caso de indisponibilidad de las muestras.

2.3 CANCELACIÓN DEL PEDIDO

Una vez realizado el pago, el Cliente no podrá modificar su pedido. Sin embargo, si el pedido aún no ha sido preparado por CHANEL, el Cliente podrá cancelar su pedido poniéndose en contacto con el Servicio de Atención al Cliente en el número indicado en la sección "Contactar con un Consejero" en la parte inferior de la página de inicio de la Boutique CHANEL Online. No obstante, independientemente de la creación o no de una cuenta, el Cliente siempre tendrá la posibilidad de ejercer su derecho de desistimiento, cuyas condiciones se describen en el artículo 5 de las presentes CGV.

En dichos casos, se notificará al Cliente por email la cancelación del pedido y se le reembolsarán los importes que, en su caso, haya pagado con anterioridad a la cancelación del pedido por parte de CHANEL.

3. PAGO

El pago de los Productos se hará en euros (EUR), salvo en los países indicados en la siguiente tabla.

PAÍS	DIVISA
Dinamarca	Corona danesa (DKK)
Polonia	Esloti (PLN)
Suecia	Corona sueca (SEK)

El Cliente se hará cargo de todos los impuestos y tasas aplicables, así como de las posibles comisiones bancarias, que correrán siempre a cargo del Cliente.

En todos los países, el pago del pedido se realizará con tarjeta de crédito (se aceptan las tarjetas Visa, Mastercard y American Express), Paypal o Apple Pay. CHANEL también podría aceptar una serie de formas de pago locales que se detallan en la sección FAQ específica.

CHANEL ha establecido un sistema de pago seguro para todo pedido realizado en la Boutique CHANEL Online. Los pagos se realizan mediante una plataforma externa a través de un proveedor de servicios de pago –ADYEN– que cumple con los estándares de seguridad PCI DSS.

El pago se considerará efectuado tras el envío de la confirmación del mismo por parte del emisor. En caso de que el pago sea denegado por parte del banco, el pedido se rechazará automáticamente y CHANEL estará exento de cualquier obligación y responsabilidad ante el Cliente. El Cliente podrá descargar su factura desde su área privada en la sección "Mis pedidos".

En caso de que el Cliente no haya creado una cuenta, su factura estará disponible en forma de archivo adjunto en el email de confirmación de expedición enviado por CHANEL.

4. ENTREGA Y DEVOLUCIÓN DE LOS PRODUCTOS

4.1 CONDICIONES DE ENTREGA Y DEVOLUCIÓN

Cuando el cliente tiene derecho a la entrega, la Boutique CHANEL Online realiza entregas en numerosos países: Francia metropolitana, Córcega, Mónaco, Alemania (salvo en Büsingen y las islas Heligoland), España (salvo en las Islas Canarias, Islas Baleares, Ceuta y Melilla), Italia (salvo en la República de San Marino, la Ciudad del Vaticano, Livigno y Campione d'Italia), Austria, Bélgica, Luxemburgo, Países Bajos, Polonia, Portugal (excepto las islas Azores y Madeira), Finlandia (excepto Brändö, Eckerö, Fögiö, Finström, Geta, Jomala, Kumlinge, Kökar, Lemland, Lumparland, Maarianhamina, Saltvik, Sottunga, Sund, Vårdö), Dinamarca (excepto algunas regiones), Suecia, Lituania, Letonia, Estonia (excepto algunas regiones), República de Eslovaquia, Rumanía, Croacia, Bulgaria y Eslovenia.

La Boutique Online también ofrece la posibilidad al Cliente de recoger los Productos solicitados, en una selección de Boutiques CHANEL (en adelante "**Servicio Click&Collect**"):

- Para los Productos cosméticos: es posible recurrir al Servicio Click&Collect en las Boutiques elegibles y esto en función de las existencias disponibles;
- Para los Productos de Relojería y Joyería: es posible recurrir al Servicio Click&Collect en las Boutiques elegibles y esto en función de las existencias disponibles;

CHANEL entregará los Productos pedidos en la dirección de entrega indicada por el Cliente (en adelante, la "**Dirección de entrega**"), según la opción de entrega seleccionada por el Cliente al realizar su pedido. Si desea obtener más detalles sobre las opciones de entrega y gastos de envío, consulte la sección FAQ específica que encontrará en la parte inferior de la página de inicio de la Boutique CHANEL Online.

La información relativa a las condiciones de entrega también está disponible en la página de validación de la cesta así como en la página de finalización de la compra que se muestra antes de proceder al pago. CHANEL no realizará ninguna entrega si no es posible completar el pago del pedido.

El Cliente se hará cargo de las consecuencias (retraso en la entrega, imposibilidad de entrega, Productos devueltos a CHANEL, gastos extra de transporte, etc.) derivadas de cualquier indicación de entrega incorrecta y/o incompleta facilitada por el Cliente y/o la ausencia del Cliente en el momento de la entrega.

CHANEL hará todo que esté en su mano para entregar los Productos al Cliente lo antes posible tras la realización del pedido, según la opción de entrega seleccionada por el Cliente al realizar su pedido. No obstante, en cualquier caso, la entrega se realizará en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles desde la recepción de la confirmación del pedido, según su disponibilidad, como se indica al Cliente en el momento de realizar el pedido. En caso de ausencia o retraso de la entrega, el Cliente deberá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente lo antes posible en el número indicado en la sección "Contactar con un Consejero" en la parte inferior de la página de inicio de la Boutique CHANEL Online. En dicho caso, el Cliente podrá solicitar una nueva fecha de entrega aproximada o cancelar el pedido y recibir un reembolso completo.

4.2 RECEPCIÓN DE LOS PRODUCTOS

El Cliente asume los riesgos asociados a los Productos en el momento de la entrega, es decir, cuando el Cliente (o un tercero que este haya nombrado) tome posesión físicamente de dichos Productos.

En el momento de la entrega, el Cliente deberá comprobar la conformidad y el estado de su pedido en presencia del transportista, y exponer, en su caso, todas las reservas correspondientes en relación a los defectos aparentes (falta algún producto, paquete dañado). Asimismo, le corresponde al Cliente (o a un tercero que este haya nombrado) comprobar la cantidad y las condiciones de los Productos en el momento en que el transportista se los entrega.

Si el paquete recibido está abierto o manifiestamente dañado, o si en el paquete hay algún Producto dañado, faltante o que no coincide con el pedido, el Cliente (o un tercero nombrado por este) deberá rechazar el paquete

o los Productos en cuestión y exponer por escrito las debidas reservas en el albarán de entrega del transportista con la mayor precisión posible (paquete abierto, paquete o artículo(s) dañado(s) o faltante(s) o no coincide(n) con el pedido, etc.).

En cualquier caso, el Cliente también se compromete a notificar los hechos a CHANEL inmediatamente a través de la sección "Contactar con un Consejero", en la parte de debajo de la página de inicio de la Boutique CHANEL Online para permitir que CHANEL lleve a cabo una investigación con el transportista y/o recurra al transportista, dentro del plazo establecido por la normativa aplicable, si corresponde.

Si falta algún Producto o el Cliente rechaza o devuelve algún Producto en las circunstancias mencionadas anteriormente, CHANEL procederá al reembolso del/de los Producto(s) correspondiente(s) en un plazo de 14 días o al reenvío del/de los Producto(s) dañado(s) o faltante(s).

Cabe mencionar que las disposiciones anteriores no excluyen el derecho de desistimiento del Cliente, de conformidad con el artículo 5 de las presentes CGV, o el derecho del Cliente de disfrutar de las garantías legales establecidas, de conformidad con el artículo 8 de las presentes CGV.

4.3 DEVOLUCIONES

El Cliente dispone de un derecho de desistimiento que le permite devolver los Productos a CHANEL sin necesidad de exponer un motivo concreto, según las condiciones descritas en el artículo 5 de las presentes CGV.

En caso de otro motivo de devolución distinto del derecho de desistimiento (Producto no conforme o dañado, error de contenido del pedido, etc.), se invita al Cliente a ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de la Boutique CHANEL Online, que le facilitará la información necesaria para atender su solicitud lo antes posible y efectuar, en su caso, una nueva entrega.

5. DERECHO DE DESISTIMIENTO Y POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

5.1 DERECHO DE DESISTIMIENTO

El Cliente tiene la posibilidad de desistir de su pedido sin necesidad de justificar su decisión en un plazo de treinta (30) días naturales a partir del envío de los Productos pedidos. En caso de que la fecha de expiración de dicho periodo de treinta (30) días coincida con un sábado, domingo o festivo, el plazo se ampliará hasta el siguiente día hábil.

Para ejercer su derecho de desistimiento, el Cliente deberá notificar su decisión de desistir de su pedido y devolver sus Productos de la siguiente manera:

Por razones de salud e higiene, CHANEL no acepta la devolución de todos los Productos cosméticos. Aquellos Productos cosméticos precintados no estarán sujetos al derecho de desistimiento si el Cliente ha retirado su precinto. CHANEL no llevará a cabo ningún tipo de reembolso si los Productos devueltos por el Cliente no se corresponden con los Productos del pedido o si no proceden exclusivamente de la Boutique CHANEL Online.

Productos	Entregas a domicilio	Pedidos efectuados en el servicio de Click&Collect
Productos cosméticos	<ul style="list-style-type: none">- devolviendo directamente el Producto (según el proceso descrito aquí abajo) acompañado del formulario de devolución/desistimiento debidamente completado y firmado. Este formulario está disponible en el paquete con los Productos o via un enlace en el email de confirmación del pedido.- reenviando a CHANEL, por email o por correo postal, una declaración, sin ningún tipo de ambigüedad, expresando su voluntad de desistimiento. Puede ejercer su derecho de	Sólo podrán ser devueltos en una Boutique Perfumes y Belleza CHANEL (Grandes Almacenes y Aeropuertos excluidos), localizados en el país de entrega inicial.

	<p>desistimiento del acuerdo establecido mediante cualquier tipo de declaración inequívoca que indica su decisión de realizarlo, o mediante el formulario de desistimiento disponible en el email del pedido del Cliente. Esta declaración debe ser reenviada a la dirección indicada por el Servicio de Atención al Cliente, acompañada por información relativa a los artículos y cantidades devueltas así como el nombre, la dirección postal, el número de pedido y, si es posible, el número de teléfono y la dirección de email del Cliente. El Cliente puede contactar con el Servicio de Atención al Cliente en el número indicado en el apartado “ Contactar con un consejero” en la parte de abajo de la página de inicio de la Boutique CHANEL Online.</p> <p>- CHANEL entregará al Cliente una etiqueta de expedición prepagada con el fin de que los Productos sean devueltos gratuitamente por transporte aéreo. Esta etiqueta prepagada (en adelante, “etiqueta prepagada”) será entregada por CHANEL bien en el pedido, según el país donde se realice la entrega, bien contactando con el Servicio de Atención al Cliente en el número indicado en el apartado “Contactar con un Consejero”) en la parte de abajo de la página de inicio de la Boutique CHANEL Online. La etiqueta prepagada deberá estar pegada sobre el paquete de devolución para que el Cliente lo pueda entregar en una oficina de correos o en un punto de recogida. Ningún gasto de devolución será reembolsado por parte de CHANEL al Cliente si éste decide no utilizar la etiqueta prepagada entregada.</p>	
<p>Gafas para graduar</p>	<p>- devolviendo el Producto directamente (según el proceso descrito aquí abajo) acompañado del formulario de devolución/desistimiento debidamente cumplimentado, completado y firmado. Este formulario está disponible en el pedido junto a los Productos o a través de un enlace en el email de confirmación.</p> <p>- enviando a CHANEL, por email o por correo postal, una declaración sin ningún tipo de ambigüedad expresando su voluntad de desistimiento. Puede ejercer su derecho de desistimiento del acuerdo establecido mediante cualquier tipo de declaración inequívoca que indica su decisión de realizarlo, o mediante el formulario de desistimiento disponible en el email del pedido del Cliente. Esta declaración debe ser reenviada a la dirección indicada por el Servicio de Atención al Cliente, acompañada por información relativa a los artículos y cantidades devueltas así como el nombre, la dirección postal, el número de pedido y, si es posible, el número de teléfono y la dirección de email del Cliente. El Cliente puede contactar el Servicio de Atención al Cliente en el número indicado en el apartado “ Contactar con un consejero” en la parte de abajo de la página de inicio de la Boutique CHANEL Online.</p> <p>- CHANEL entregará al Cliente una etiqueta de expedición prepagada con el fin de que los Productos sean devueltos gratuitamente por transporte aéreo. Esta etiqueta prepagada (en adelante, “etiqueta prepagada”) será entregada por CHANEL bien en el pedido, según el país donde se realice la entrega, bien contactando con el Servicio de Atención al Cliente en el número indicado en el apartado “Contactar con un Consejero”) en la parte de abajo de la página de inicio de la Boutique CHANEL Online. La etiqueta prepagada deberá estar pegada sobre el paquete de devolución para que el Cliente lo pueda</p>	<p>No aplica ya que no está disponible el Servicio de Click&Collect</p>

	<p>entregar en una oficina de correos o en un punto de recogida. Ningún gasto de devolución será reembolsado por parte de CHANEL al Cliente si éste decide no utilizar la etiqueta prepagada entregada.</p>	
Gafas de sol	<p>- devolviendo el Producto directamente (según el proceso descrito aquí abajo) acompañado del formulario de devolución/desistimiento debidamente cumplimentado, completado y firmado. Este formulario está disponible en el pedido junto a los Productos o a través de un enlace en el email de confirmación.</p> <p>- enviando a CHANEL, por email o por correo postal, una declaración sin ningún tipo de ambigüedad expresando su voluntad de desistimiento. Puede ejercer su derecho de desistimiento del acuerdo establecido mediante cualquier tipo de declaración inequívoca que indica su decisión de realizarlo, o mediante el formulario de desistimiento disponible en el email del pedido del Cliente. Esta declaración debe ser reenviada a la dirección indicada por el Servicio de Atención al Cliente, acompañada por información relativa a los artículos y cantidades devueltas así como el nombre, la dirección postal, el número de pedido y, si es posible, el número de teléfono y la dirección de email del Cliente. El Cliente puede contactar el Servicio de Atención al Cliente en el número indicado en el apartado “Contactar con un Consejero” en la parte de abajo de la página de inicio de la Boutique CHANEL Online.</p> <p>- CHANEL entregará al Cliente una etiqueta de expedición prepagada con el fin de que los Productos sean devueltos gratuitamente por transporte aéreo. Esta etiqueta prepagada (en adelante, “etiqueta prepagada”) será entregada por CHANEL bien en el pedido, según el país donde se realice la entrega, bien contactando con el Servicio de Atención al Cliente en el número indicado en el apartado “Contactar con un Consejero”) en la parte de abajo de la página de inicio de la Boutique CHANEL Online. La etiqueta prepagada deberá estar pegada sobre el paquete de devolución para que el Cliente lo pueda entregar en una oficina de correos o en un punto de recogida. Ningún gasto de devolución será reembolsado por parte de CHANEL al Cliente si éste decide no utilizar la etiqueta prepagada entregada.</p>	<p>Sólo en el caso de los pedidos Click & Collect, los productos de gafas se pueden devolver en Boutiques CHANEL (excluyendo grandes almacenes y aeropuertos), en el país de entrega inicial.</p>
Producto de Relojería o Joyería	<p>Según elegibilidad:</p> <p>- devolviendo el Producto directamente (según el proceso descrito aquí abajo) acompañado del formulario de devolución/desistimiento debidamente cumplimentado, completado y firmado. Este formulario está disponible en el pedido junto a los Productos o a través de un enlace en el email de confirmación de su pedido.</p> <p>- enviando a CHANEL, por email o por correo postal, una declaración, sin ningún tipo de ambigüedad, expresando su voluntad de desistimiento. Puede ejercer su derecho de desistimiento del acuerdo establecido mediante cualquier tipo de declaración inequívoca que indica su decisión de realizarlo, o mediante el formulario de desistimiento disponible en el email del pedido del Cliente. Esta declaración debe ser reenviada a la dirección indicada por el Servicio de Atención al Cliente, acompañada por información relativa a los artículos y cantidades devueltas así como el nombre, la dirección postal, el número de pedido y, si es posible, el número de teléfono y la dirección de email del Cliente. El Cliente puede contactar el Servicio de Atención al Cliente en el número indicado en</p>	<p>- devolviendo el Producto directamente acompañado del formulario de devolución/desistimiento debidamente cumplimentado, completado y firmado. Este formulario está disponible en el pedido junto a los Productos o a través de un enlace en el email de confirmación del pedido.</p> <p>- enviando a CHANEL, por email o por correo postal, una declaración sin ningún tipo de ambigüedad expresando su voluntad de desistimiento. Puede ejercer su derecho de desistimiento del acuerdo establecido mediante cualquier tipo de declaración inequívoca que indica su decisión de realizarlo, o mediante el formulario de desistimiento</p>

	<p>el apartado “ Contactar con un consejero” en la parte de abajo de la página de inicio de la Boutique CHANEL Online.</p> <p>- para solicitar una devolución por via postal, el Cliente puede contactar con el Servicio de Atención al Cliente indicando la fecha, la hora y el lugar de recogida deseado. El Servicio de Atención al Cliente contactará directamente con el transportista para planificar la devolución y después llamará al Cliente para confirmarlo. El transportista recuperará el pedido el día a la hora y en el lugar previamente acordado.</p> <p>- el Cliente podrá realizar una devolución en una Boutique CHANEL.</p>	<p>disponible en el email del pedido del Cliente. Esta declaración debe ser reenviada a la dirección indicada por el Servicio de Atención al Cliente, acompañada por información relativa a los artículos y cantidades devueltas así como el nombre, la dirección postal, el número de pedido y, si es posible, el número de teléfono y la dirección de email del Cliente. El Cliente puede contactar el Servicio de Atención al Cliente en el número indicado en el apartado “ Contactar con un Consejero” en la parte de abajo de la página de inicio de la Boutique CHANEL Online. el Cliente deberá realizar la devolución en la Boutique CHANEL donde se haya realizado la recogida, es decir, en una Boutique CHANEL.</p>
--	---	---

5.2 POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

El Cliente tiene la posibilidad de devolver uno o varios Productos de su pedido en un plazo de treinta (30) días naturales a partir del envío de los Productos pedidos.

Cada Producto ha de ser devuelto nuevo, con todo su etiquetado y en su presentación original. Los Productos de la gama de gafas han de devolverse en su presentación original y con todos los accesorios proporcionados. También han de devolverse con su etiqueta de precio. En caso de alteración del Producto resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza y/o conformidad del Producto, sus características o su funcionamiento correcto, CHANEL se reserva el derecho de denegar el reembolso o el cambio del Producto. CHANEL no llevará a cabo ningún tipo de reembolso si los Productos devueltos por el Cliente no se corresponden con los Productos del pedido o si no proceden exclusivamente de la Boutique CHANEL Online.

Los Productos de gafas que han sido graduadas con lentes graduadas no podrán ser devueltas.

Productos	Entrega a domicilio:	Pedidos realizados en el Click and Collect
Productos cosméticos	<ul style="list-style-type: none"> ○ Para devolver uno o varios Producto(s), el Cliente deberá enviar el/los Producto(s) por correo postal acompañado(s) del formulario de devolución debidamente completado y firmado, empleando una etiqueta de envío prepagada proporcionada por CHANEL que permite devolver gratuitamente los Productos por transporte aéreo. El Cliente encontrará dicha etiqueta de envío prepagada (en adelante, la "Etiqueta prepagada") proporcionada por CHANEL, ya sea en el paquete, según el país de entrega, o poniéndose en contacto con el Servicio de Atención al Cliente en el número indicado en la sección "Contactar con un Consejero" en la parte inferior de la página de inicio de la Boutique CHANEL Online. El Cliente ha de pegar la Etiqueta prepagada en el paquete objeto de devolución y entregar dicho paquete en una oficina de Correos o en un 	<p>Sólo podrán ser devueltos los Productos en una Boutique CHANEL Perfumes y Belleza (Grandes Almacenes y Aeropuertos excluidos), localizados en el país de entrega inicial.</p>

	<p>punto de recogida. CHANEL no reembolsará ningún gasto de devolución al Cliente si este decide no utilizar la Etiqueta prepagada proporcionada.</p>	
<p>Gafas para graduar</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Para devolver uno o varios Producto(s), el Cliente deberá enviar el/los Producto(s) por correo postal acompañado(s) del formulario de devolución debidamente completado y firmado, empleando una etiqueta de envío prepagada proporcionada por CHANEL que permite devolver gratuitamente los Productos por transporte aéreo. El Cliente encontrará dicha etiqueta de envío prepagada (en adelante, la "Etiqueta prepagada") proporcionada por CHANEL, ya sea en el paquete, según el país de entrega, o poniéndose en contacto con el Servicio de Atención al Cliente en el número indicado en la sección "Contactar con un Consejero" en la parte inferior de la página de inicio de la Boutique CHANEL Online. El Cliente ha de pegar la Etiqueta prepagada en el paquete objeto de devolución y entregar dicho paquete en una oficina de Correos o en un punto de recogida. CHANEL no reembolsará ningún gasto de devolución al Cliente si este decide no utilizar la Etiqueta prepagada proporcionada. 	<p>No aplica ya que no está disponible el Servicio de Click&Collect</p>
<p>Gafas de sol</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Para devolver uno o varios Producto(s), el Cliente deberá enviar el/los Producto(s) por correo postal acompañado(s) del formulario de devolución debidamente completado y firmado, empleando una etiqueta de envío prepagada proporcionada por CHANEL que permite devolver gratuitamente los Productos por correo aéreo. El Cliente encontrará dicha etiqueta de envío prepagada (en adelante, la "Etiqueta prepagada") proporcionada por CHANEL, ya sea en el paquete, según el país de entrega, o poniéndose en contacto con el Servicio de Atención al Cliente en el número indicado en la sección "Contactar con un Consejero" en la parte inferior de la página de inicio de la Boutique CHANEL Online. El Cliente ha de pegar la Etiqueta prepagada en el paquete objeto de devolución y entregar dicho paquete en una oficina de Correos o en un punto de recogida. CHANEL no reembolsará ningún gasto de devolución al Cliente si este decide no utilizar la Etiqueta prepagada proporcionada. 	<p>Sólo en el caso de los pedidos Click & Collect, los productos de gafas se pueden devolver en Boutiques CHANEL (excluyendo grandes almacenes y aeropuertos), en el país de entrega inicial.</p>
<p>Productos de Relojería - Joyería</p>	<p>Según elegibilidad:</p> <p>Para solicitar una devolución por vía postal, el Cliente puede contactar con el Servicio de Atención al Cliente para establecer una cita con el transportista.</p>	<p>- el Cliente deberá realizar la devolución en la Boutique CHANEL donde se haya realizado la recogida, es decir, en una Boutique CHANEL.</p>

	el Cliente podrá realizar una devolución en una Boutique CHANEL.	
--	--	--

5.3 REEMBOLSO DEL PEDIDO

CHANEL procederá al reembolso de los Productos devueltos, de conformidad con lo previsto en los artículos 5.1 y 5.2 de las presentes CGV, así como de los Gastos de envío pagados por el Cliente con la tarjeta de crédito o a través del sistema de pago en línea empleado para realizar el pago. En caso de devolución parcial de los Productos, CHANEL no procederá al reembolso de los Gastos de envío, puesto que el Cliente se habrá beneficiado de los servicios de envío de los Productos que conserve.

El reembolso se realizará en un plazo máximo de catorce (14) días a partir de (1) la fecha de recepción del/de los Producto(s) devuelto(s) o (2) la fecha en la que el Cliente haya presentado una prueba del envío de los Productos (se empleará la fecha de la condición que se cumpla primero).

6. SERVICIO POSVENTA

Las Boutiques de la marca CHANEL y los puntos de venta de Productos de la marca CHANEL no aceptarán ninguna reclamación ni llevarán a cabo ningún cambio de Productos adquiridos en la Boutique CHANEL Online. A excepción de las gafas de sol compradas en Click & Collect, que se pueden entregar en una Boutique CHANEL (excluyendo grandes almacenes y aeropuertos) en el país de entrega inicial para los servicios postventa, y los productos de Relojería y Joyería, que se pueden entregar en una Boutique CHANEL.

7. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

CHANEL no se hace responsable del incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones si el incumplimiento del contrato resultase de un caso de fuerza mayor, de una acción u omisión del Cliente, de un hecho impredecible e insalvable de un tercero o de un impedimento fuera del control de CHANEL y que no cabía razonablemente esperar que CHANEL hubiese tomado en cuenta dicho impedimento en el momento de celebrar el contrato con el Cliente y cuyas consecuencias no se hubieran podido evitar o superar razonablemente.

8. GARANTÍAS LEGALES

8.1 CONFORMIDAD Y DEFECTOS OCULTOS

En el marco de las garantías legales, CHANEL tiene la obligación de responder ante el Cliente de las faltas de conformidad y los defectos de los artículos vendidos (1).

Según la garantía legal de conformidad, el Cliente:

- dispone de un plazo de dos (2) años a partir de la entrega del Producto para manifestar la falta de conformidad ante CHANEL;
 - cuando la reparación sea posible, puede optar entre exigir la reparación o la sustitución del Producto, con arreglo a las condiciones de coste previstas en el artículo L217-9 del Código del consumo francés;
 - estará exento de probar la existencia de una falta de conformidad del Producto durante este periodo.
- La garantía legal de conformidad es aplicable independientemente de cualquier tipo de garantía comercial ofrecida.

El Cliente puede decidir ejercer una acción relativa a la garantía contra los vicios ocultos del artículo vendido en virtud de los artículos 1641 a 1648 y 2232 del Código civil francés y, en dicho caso, puede escoger entre cancelar la venta o una reducción en el precio de la venta en virtud del artículo 1644 del Código civil francés.

El Cliente deberá comprobar la conformidad de los Productos recibidos y, en caso de constatar una falta de conformidad o vicio, de acuerdo con las garantías legales aplicables, deberá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de la Boutique CHANEL Online, que pondrá a su disposición la información pertinente sobre las modalidades de devolución, cambio o reembolso de Productos.

Tras la recepción y examen del Producto devuelto, CHANEL procederá a la sustitución o reparación del mismo.

(1) Artículo L217-4 del Código de consumo francés: El vendedor está obligado a entregar productos que sean conformes con el contrato, respondiendo de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la

entrega del producto. También responderá de cualquier falta de conformidad resultante de la presentación, instrucciones de montaje o instalación cuando la instalación esté incluida en el contrato o cuando haya sido realizada bajo su responsabilidad.

Artículo L217-5 del Código de consumo francés: Se entenderá que los productos son conformes con el contrato siempre que:

1º Sean aptos para los usos a que ordinariamente se destine los productos del mismo tipo y, en caso aplicable:

- se ajusten a la descripción realizada por el vendedor y posean las cualidades del producto que el vendedor haya presentado al consumidor y usuario en forma de muestra o modelo;
- presenten la calidad y prestaciones que el consumidor y usuario pueda fundadamente esperar, habida cuenta de las declaraciones públicas sobre los productos hechas por el vendedor, el productor o su representante, en particular en la publicidad o en el etiquetado.

2º O presenten las características especificadas en el momento de celebración del contrato o sean aptos para cualquier uso especial requerido por el consumidor y usuario cuando lo haya puesto en conocimiento del vendedor, siempre que este haya admitido que el producto es apto para dicho uso.

Artículo L217-16 del Código de consumo francés: Cuando el consumidor y usuario solicite al vendedor una reparación cubierta por la garantía durante el plazo de garantía concedido en el momento de la adquisición o reparación del bien mueble, se añadirá al plazo restante de la garantía un periodo de inmovilización de al menos siete días. Este periodo comenzará cuando el consumidor solicite la intervención o ponga dicho bien a disposición para su reparación, si esto sucediese con fecha posterior a la solicitud de intervención.

Artículo L217-12 del Código de consumo francés: El vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de dos años desde la entrega del producto.

Artículo 1641 del Código civil francés: El vendedor estará obligado al saneamiento en razón de los defectos ocultos de la cosa vendida que la hicieran impropia para el uso al cual estaba destinada, o que disminuyeran de tal manera dicho uso, que el comprador no la hubiera adquirido, o hubiera pagado un precio menor si los hubiera conocido.

Artículo 1648, parágrafo 1, del Código civil francés: La acción resultante de los vicios redhibitorios deberá ser ejercida por el comprador en un periodo de dos años desde el descubrimiento de dicho defecto.

Asimismo, se informa al Cliente de la existencia de la garantía legal de conformidad de los bienes, sujeta a las condiciones nacionales de su país de residencia habitual.

8.2 EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS

Si los Productos devueltos por el Cliente no se corresponden con los Productos incluidos en el pedido o si no proceden exclusivamente de la Boutique CHANEL Online, CHANEL no se verá obligada a cumplir con las disposiciones descritas en el artículo 8.1 de las presentes CGV.

Cabe mencionar que las garantías legales no cubren los daños o defectos provocados por causas externas (accidentes, golpes, etc.) o por un uso inadecuado o no conforme por parte del Cliente de los Productos con respecto a las características de los mismos.

Asimismo, esta cláusula no se aplica si los Productos no han sido adquiridos en el sitio web, dado que las garantías legales son vinculantes para el vendedor al que se han adquirido los Productos.

8.3 DATOS PERSONALES

CHANEL invita al Cliente a consultar la "Política de privacidad de CHANEL Online" haciendo clic en el siguiente enlace para obtener más información sobre el tratamiento de datos personales por parte de CHANEL y los derechos del Cliente a este respecto.

8.4 LEY APLICABLE Y RESOLUCIÓN DE LITIGIOS

Las presentes CGV y todos los pedidos realizados a través de la Boutique CHANEL Online se regirán por la ley francesa, a excepción de las disposiciones legales que de lo contrario impongan la aplicabilidad de una ley extranjera. No obstante, la aplicación de la ley francesa no puede resultar en la privación del Cliente del nivel de protección proporcionado por las disposiciones de normas imperativas de su país de residencia habitual.

En caso de que el litigio no quede resuelto de forma amistosa con el Servicio de Atención al Cliente de la Boutique CHANEL Online, el Cliente puede recurrir su litigio ante el árbitro de consumo [CMAP (Centre de médiation et d'arbitrage de Paris), accesible en la dirección URL: <http://www.cmap.fr/> o en la dirección postal: CMAP (Service Médiation de la Consommation) - 39 avenue Franklin D.Roosevelt – 75008 París] o ante el la plataforma de resolución de litigios en línea de la Comisión Europea, disponible en el siguiente enlace:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage> en virtud de la Directiva 2013/11 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y el Reglamento (UE) N° 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo. Independientemente del método empleado para presentar el litigio ante el árbitro, la solicitud del Cliente debe contener la siguiente información: dirección postal, dirección de email y número de teléfono, un resumen breve de los hechos y pruebas de las medidas anteriores llevadas a cabo con el Servicio de Atención al Cliente de CHANEL.

No obstante, si no resulta posible alcanzar una solución amistosa (incluso mediante el proceso de arbitraje descrito anteriormente) o si el Cliente desea presentar una reclamación o litigio directamente ante los tribunales sin pasar por un procedimiento de resolución de conflictos amistoso, los tribunales franceses tendrán la competencia territorial para la resolución del litigio, sin perjuicio de los límites legales relativos al litigio establecidos por otro tribunal competente extranjero de su elección.