

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

1. PRÉFACE

1.1 CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « **CGV** ») ainsi que la « **Politique de CHANEL relative à la protection des données en ligne** » et les « **Mentions légales** » pertinentes sont applicables au site Internet www.chanel.com (ci-après la « **Boutique en ligne CHANEL** »), qui propose la vente de lunettes optique, de lunettes solaire, d'articles d'Horlogerie Joaillerie et de produits cosmétiques portant la marque commerciale « CHANEL » (ci-après conjointement le(s) « **Produit(s)** »). Les Produits sont directement vendus sur la Boutique en ligne CHANEL par CHANEL SAS, société de droit français dont le siège social est situé au 135 Avenue Charles de Gaulle, 92200 Neuilly-sur-Seine, France, enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 542 052 766. Toute commande ou achat de Produits sur la Boutique en ligne CHANEL, et validation de la case correspondante, vaut acceptation pleine et entière des présentes CGV par le client qui y effectue un achat (ci-après le « **Client** »). Les présentes CGV peuvent être sauvegardées et/ou imprimées et sont accessibles à partir de toutes les pages de la Boutique en ligne CHANEL. Elles peuvent être modifiées à tout moment et les conditions applicables sont celles que le Client accepte lorsqu'il passe une commande et qui sont accessibles à partir de l'e-mail de confirmation de commande.

1.2 LE CLIENT

Sur la Boutique en ligne CHANEL, CHANEL propose à la vente des Produits à des Clients non professionnels, ayant la qualité de consommateurs, âgés de plus de dix-huit (18) ans et ayant la pleine capacité juridique. Les produits sont vendus au détail pour un usage strictement personnel. CHANEL limite donc les commandes à :

- trois (3) exemplaires d'un même Produit cosmétique dans la limite de quinze (15) Produits cosmétiques par commande d'un même Client.
- un (1) exemplaire d'un même Produit de lunetterie dans la limite de trois (3) Produits de lunetterie par commande d'un même Client.
- Un (1) exemplaire d'un même Produit de joaillerie dans la limite de (3) Produits de joaillerie par commande d'un même Client.
- Un (1) exemplaire d'un même Produit d'horlogerie dans la limite de (2) Produits d'horlogerie par commande d'un même Client.

D'une manière générale, CHANEL se réserve le droit de refuser toute commande de Produits ayant un caractère anormal, notamment en cas de commandes en quantité et/ou d'un montant considérés comme inhabituels par CHANEL.

1.3 SERVICE CLIENT DE LA BOUTIQUE EN LIGNE CHANEL

Pour toute question concernant une commande, les Clients peuvent contacter le service client de CHANEL (ci-après le « **Service Client** ») :

- Aux numéros suivants :

SERVICE CLIENT - LA LIGNE DE CHANEL			
	Numéro de téléphone	Tarif	HORAIRES D'OUVERTURE (France - Heure de Paris)
Allemagne	+49 32 212249031	Prix d'un appel local	Du lundi au samedi : 10h-19h
Autriche	+43 720 882602	Prix d'un appel local	Du lundi au samedi : 10h-19h
Belgique	+32 2 880 19 77	Prix d'un appel local	Du lundi au vendredi: 10h-19h
Bulgarie	+33 9 75 18 06 61	Prix d'un appel international	Du lundi au vendredi: 10h-19h
Croatie	+33 9 75 18 06 61	Prix d'un appel international	Du lundi au vendredi: 10h-19h
Danemark	+45 78 15 18 85	Prix d'un appel local	Du lundi au vendredi: 10h-19h
Espagne	+34 919 01 95 56	Prix d'un appel local	Du lundi au vendredi: 10h-19h
Estonie	+33 9 75 18 06 61	Prix d'un appel international	Du lundi au vendredi: 10h-19h
Finlande	+33 9 75 18 06 61	Prix d'un appel international	Du lundi au vendredi: 10h-19h
France	+33 9 75 18 15 09	Prix d'un appel local	Du lundi au samedi : 10h-19h
Italie	+39 02 8148 0210	Prix d'un appel local	Du lundi au samedi : 10h-19h
Lettonie	+33 9 75 18 06 61	Prix d'un appel international	Du lundi au vendredi: 10h-19h
Lituanie	+33 9 75 18 06 61	Prix d'un appel international	Du lundi au vendredi: 10h-19h
Luxembourg	+352 27 86 38 30	Prix d'un appel local	Du lundi au vendredi: 10h-19h
Norvège	+47 23 96 00 74	Prix d'un appel local	Du lundi au vendredi: 10h-19h
Pays Bas	+31 20 323 2915	Prix d'un appel local	Du lundi au vendredi: 10h-19h
Pologne	+48 22 307 44 88	Prix d'un appel local	Du lundi au vendredi: 10h-19h
Portugal	+351 308 807 360	Prix d'un appel local	Du lundi au vendredi: 10h-19h
République tchèque	420228887685	Prix d'un appel local	Du lundi au vendredi: 10h-19h
Roumanie	+33 9 75 18 06 61	Prix d'un appel international	Du lundi au vendredi: 10h-19h
Russie	880 070 018 72	Gratuit depuis un poste fixe	Du lundi au vendredi: 09h-18h
Slovaquie	+33 9 75 18 06 61	Prix d'un appel international	Du lundi au vendredi: 10h-19h
Slovénie	+33 9 75 18 06 61	Prix d'un appel international	Du lundi au vendredi: 10h-19h
Suède	+46 46 590 34 11	Prix d'un appel local	Du lundi au vendredi: 10h-19h

- Par chat en direct ou rappel web via la rubrique « *Contacteur un conseiller* ».

Les Clients trouveront également des informations concernant la Boutique en ligne CHANEL sur le lien « *FAQ* ».

1.4 LANGUES

La Boutique en ligne CHANEL est disponible en français, anglais, allemand, espagnol, néerlandais, portugais, italien, russe et polonais.

Le Client reconnaît que les différentes traductions de la Boutique en ligne CHANEL dans les langues mentionnées ci-dessus sont proposées pour son confort lors de sa navigation sur la Boutique en ligne CHANEL et que la langue choisie par le Client peut être différente de la langue utilisée par CHANEL concernant la commande et la réception des Produits par le Client, qui dépend de la localisation de l'adresse de livraison indiquée par le Client.

1.5 PRODUITS

Les Produits proposés à la vente sur la Boutique en ligne CHANEL sont décrits et présentés avec la plus grande précision possible (spécifications, illustrations, taille, composition, etc.). Cependant, il est conseillé au Client de consulter la description de chaque Produit en cliquant sur chaque « *Description* » afin d'en savoir plus sur le Produit concerné, notamment quant aux caractéristiques recherchées par le Client, car le Client est seul responsable du choix et de l'achat d'un Produit. Il est recommandé au Client de contacter une boutique CHANEL pour toute information complémentaire sur les Produits d'Horlogerie-Joaillerie.

1.6 PRIX

Les prix appliqués sont ceux figurant sur la Boutique en ligne CHANEL au moment de la commande.

Le Client est informé que les prix sont susceptibles d'évoluer. Ainsi, dans le cas où le Client a procédé à la création d'un compte client, les prix affichés dans la rubrique « *Mon compte/Mes commandes* » de la page récapitulative des commandes correspondent aux prix payés par le Client pour ses précédentes commandes. La fonctionnalité « *Commander à nouveau* » disponible sur cette page est donc susceptible de proposer à la vente ce même Produit à un prix différent de celui payé lors d'une précédente commande. Le Client doit donc vérifier le prix en vigueur au moment de la commande, qui est indiqué lorsque le Produit est mis dans le panier.

Les prix sont indiqués en EUR, excepté pour les pays énumérés dans l'Article 3 ci-dessous, et ne comprennent pas les Frais de livraison de la commande (ci-après les « **Frais de livraison** »). Ces Frais de livraison sont indiqués au Client sur la page de consultation du panier ainsi que sur la page récapitulative de la commande, avant la validation et le règlement de cette dernière.

2. COMMANDE

2.1 PROCESSUS DE COMMANDE

Le Client est invité à sélectionner les Produits choisis et à les mettre dans le panier d'achat en cliquant sur le bouton « *Ajouter au panier* ».

Le Client est invité à consulter le récapitulatif de sa commande à tout moment en cliquant sur le bouton « *Voir le Panier* » disponible en haut à droite de toutes les pages de la Boutique en ligne CHANEL. À ce stade, le Client peut vérifier le détail de sa commande, identifier d'éventuelles erreurs commises dans la saisie des données et les corriger ou supprimer un ou plusieurs Produit(s).

Après validation du panier en cliquant sur le bouton « *Terminer mes achats* », le Client est amené à choisir entre trois (3) options :

- s'identifier avec son nom d'utilisateur et son mot de passe pour commander en utilisant son compte client,
- commander sans créer de compte client,
- commander en créant un compte client.

CHANEL ne pourra pas être tenue responsable de l'inexactitude des informations communiquées par le Client. Le compte client donnera accès à un espace personnel où les Clients peuvent suivre leurs commandes et accéder aux factures.

Afin de finaliser sa commande, le Client :

- doit confirmer son adresse de livraison et de facturation ou indiquer une nouvelle adresse de livraison et/ou de facturation,
- doit lire les présentes CGV et les accepter explicitement en cochant la case « *J'ai lu et j'accepte les conditions générales de vente* » avant de procéder au paiement de sa commande,
- est ensuite invité à régler le montant de sa commande en cliquant sur le bouton « *Procéder au paiement* » donnant accès au paiement sécurisé de sa commande.

La vente ne sera considérée comme définitive qu'après confirmation par e-mail par CHANEL au Client de la confirmation de l'acceptation de la commande par courrier électronique à l'adresse email indiquée par le Client, le Client acceptant formellement l'usage du courrier électronique pour la confirmation par CHANEL du contenu de sa commande.

CHANEL se réserve le droit de refuser d'honorer la commande dans les cas où celle-ci présenterait un caractère anormal, abusif ou contraire aux dispositions des CGV. De même, CHANEL ne serait être tenue responsable si le

bon déroulement administratif et/ou technique d'une commande sur le Site est perturbé par un virus, bug informatique, intervention humaine non-autorisée ou toute autre cause échappant au contrôle de CHANEL ou s'il apparaît une présomption forte de fraude, ou que des fraudes sont intervenues sous quelque forme que ce soit, notamment de manière informatique, CHANEL se réservant dans ce cas le droit d'interrompre ou d'annuler la commande en cours. Dans ces hypothèses, le Client sera informé par e-mail de l'annulation de sa commande et sera remboursé des sommes qu'il aura, le cas échéant, versées préalablement à l'annulation de sa commande par CHANEL.

2.2 DISPONIBILITÉ DES PRODUITS

Les Produits sont proposés dans la limite des stocks disponibles. Les indications sur la disponibilité des Produits sont fournies au moment de la passation de la commande, sur la page Produit. S'il s'avère qu'en dépit de la vigilance de CHANEL, les Produits commandés ne sont plus disponibles, CHANEL informe le Client par tout moyen (appel téléphonique ou e-mail) dans les plus brefs délais. Aucun débit correspondant au(x) Produit(s) indisponible(s) ne sera effectué sur le compte bancaire du Client en cas d'indisponibilité d'un ou de plusieurs Produit(s). Dans le cas où le règlement a déjà été effectué, le Client sera remboursé pour la partie du paiement correspondant au(x) Produit(s) indisponible(s) conformément à l'Article 5.3 ci-dessous.

Toute commande de Produit cosmétique pourra être accompagnée d'échantillons gratuits choisis par le Client. CHANEL ne pourra toutefois pas être tenue responsable en cas d'indisponibilité des échantillons.

2.3 ANNULATION DE LA COMMANDE

Une fois le paiement effectué, le Client ne peut pas modifier sa commande. Cependant, si la commande n'a pas encore été préparée par CHANEL, le Client peut annuler sa commande en contactant le Service client au numéro indiqué dans la rubrique « *Contacteur un conseiller* » au bas de la page d'accueil de la Boutique en ligne CHANEL. Avec ou sans la création d'un compte client, le Client dispose toujours de la possibilité de faire usage de son droit de rétractation, dont les modalités sont décrites à l'Article 5 ci-dessous.

Dans ce cas, le Client sera informé par e-mail de l'annulation de sa commande et, le cas échéant, sera remboursé par CHANEL des sommes qu'il aura versées préalablement à l'annulation de sa commande.

3. PAIEMENT

Les Produits seront payés en EUR, excepté pour les pays énumérés dans le tableau ci-dessous.

PAYS	DEVISE
Danemark	DKK
Pologne	PLN
Suède	SEK

Le Client devra également payer les taxes et droits obligatoires ainsi que les frais bancaires éventuels qui seront toujours à sa charge.

Pour tous les pays, le règlement de la commande sera effectué par carte bancaire (Visa, Mastercard et American Express sont acceptées), Paypal ou Apple Pay. CHANEL peut également accepter certaines méthodes de paiement locales qui sont indiquées dans la rubrique FAQ.

CHANEL a mis en place un système de paiement sécurisé pour toute commande effectuée sur la Boutique en ligne CHANEL. Les paiements sont effectués sur une plateforme externe par l'intermédiaire d'un prestataire de paiement – ADYEN – respectant les normes de sécurité PCI DSS.

Le règlement sera considéré comme validé après confirmation de l'accord de paiement effectué par l'organisme émetteur. En cas de refus de la banque, la commande sera automatiquement refusée et CHANEL sera dès lors déchargé de toute obligation et responsabilité envers le Client.

Le Client a la possibilité de télécharger sa facture depuis son espace personnel dans la rubrique « *Mes commandes* ».

Dans le cas où le Client n'a pas procédé à la création d'un compte client, sa facture est disponible en pièce jointe de l'e-mail de confirmation d'expédition envoyé par CHANEL.

4. LIVRAISON ET RÉCEPTION DES PRODUITS

4.1 MODALITÉS DE LIVRAISON ET DE COLLECTE

Lorsque le Client est éligible à livraison, la Boutique en ligne CHANEL livre dans de nombreux pays, à savoir en France Métropolitaine, en Corse, à Monaco, en Allemagne (mis à part à Büsingen et à l'île de Heligoland), en Espagne (mis à part dans les îles Canaries, les îles Baléares, à Ceuta et Melilla), en Italie (mis à part dans la République de Saint-Marin, au Vatican, à Livigno et à Campione d'Italia), en Autriche, en Belgique, au Luxembourg, aux Pays-Bas, en Pologne, en Portugal (mis à part les îles des Açores et Madère), en Finlande (mis à part à Brändö, Eckerö, Fögiö, Finström, Geta, Jomala, Kumlinge, Kökar, Lemland, Lumparland, Maarianhamina, Saltvik, Sottunga, Sund, Vårdö), au Danemark (mis à part certaines régions), en Suède, en Lituanie, en Lettonie, en Estonie (mis à part certaines régions), en République slovaque, en Roumanie, en Croatie, en Bulgarie et en Slovénie.

La Boutique en ligne offre aussi la possibilité au Client de collecter ses Produits commandés dans une sélection de boutiques CHANEL (ci-après le « **Service de Click&Collect** »)

- Pour les Produits cosmétiques il est possible d'avoir recours au Service de Click&Collect dans les boutiques éligibles et ce en fonction du stock disponible.
- Pour les Produits d'Horlogerie-Joallerie il est possible d'avoir recours au Service de Click&Collect dans les boutiques éligibles et ce en fonction du stock disponible.

CHANEL livre les Produits commandés au lieu de livraison indiqué par le Client (« **Adresse de livraison** ») selon le mode de livraison choisi par le Client lors de la passation de la commande. Pour des informations détaillées concernant les modes et les Frais de livraison, veuillez consulter la rubrique FAQ concernée au bas de la page d'accueil de la Boutique en ligne CHANEL.

Les informations concernant les modalités de livraison sont également accessibles depuis la page de validation du panier, ainsi que sur la page récapitulative de la commande, avant le règlement de cette dernière. Aucune livraison ne sera effectuée par CHANEL si l'encaissement complet du prix s'avère impossible.

Le Client supportera les conséquences (retard de livraison, impossibilité de livraison, renvoi des Produits à CHANEL, surcoûts de transport, etc.) résultant, le cas échéant, du caractère erroné et/ou incomplet des indications fournies par ses soins en vue de la livraison et/ou d'une absence du Client au moment de la livraison

CHANEL fera tout son possible pour expédier les Produits au Client dans les plus brefs délais une fois la commande passée, conformément au mode de livraison choisi par le Client lors de la passation de la commande. Nonobstant ce qui précède, dans tous les cas, la livraison sera effectuée dans un délai maximum de trente (30) jours ouvrables à compter de la réception de l'e-mail de confirmation de commande, sous réserve de la disponibilité des Produits, tel qu'indiqué au Client au moment de la commande. En cas d'absence ou de retard de livraison, le Client doit contacter le Service client dans les plus brefs délais au numéro indiqué dans la rubrique « *Contactez un conseiller* » au bas de la page d'accueil de la Boutique en ligne CHANEL. Dans ce cas, le Client peut soit demander à CHANEL une nouvelle date de livraison estimée, soit annuler la commande et recevoir un remboursement complet.

4.2 RECEPTION DES PRODUITS

Les risques sur les Produits sont transférés au Client à la livraison, c'est-à-dire au moment où le Client (ou tout tiers qu'il aura désigné) prend physiquement possession des Produits concernés.

À la livraison de la commande, le Client devra vérifier la conformité et l'état de sa commande en présence du transporteur et émettre, le cas échéant, toutes les réserves utiles concernant les défauts apparents (produit manquant, colis endommagé).

Il appartient en outre au Client (ou tout tiers qu'il aura désigné) de vérifier le nombre et l'état des Produits à leur livraison par le transporteur. Si le colis réceptionné est ouvert ou visiblement endommagé, ou si tout ou partie des Produits dans le colis sont endommagés, manquants ou ne correspondent pas à la commande, le Client (ou tout tiers qu'il aura désigné) est invité à refuser la réception du colis ou des Produits concernés et à émettre, par écrit, les réserves d'usage nécessaires et suffisamment détaillées auprès du transporteur (colis ouvert, colis ou article(s) endommagé(s) ou manquant(s) ou non-conforme(s) à la commande, ...).

En tout état de cause, le Client s'engage également à en avvertir CHANEL sans délai via la rubrique « *Contacter un conseiller* » au bas de la page d'accueil de la Boutique en ligne CHANEL., afin de permettre à CHANEL de procéder à une enquête auprès du transporteur et/ou d'exercer les recours auprès du transporteur dans les délais prévus par la réglementation applicable, le cas échéant.

En cas de Produits manquant, refus ou de retour d'un Produit par le Client dans les circonstances ci-dessus, CHANEL procédera, soit au remboursement du (des) Produit(s) concerné(s) dans un délai de 14 jours, soit à la réexpédition du(des) Produit(s) endommagé(s)/manquant(s).

Il est précisé que les dispositions ci-dessus ne privent pas le Client du bénéfice du droit de rétractation tel que prévu à l'Article 5 ci-après ou du bénéfice des garanties dont il dispose telles que prévues à l'Article 8 ci-après.

4.3 RETOUR PRODUIT

Le Client bénéficie d'un droit de rétractation lui permettant de retourner les Produits à CHANEL sans motif dans les conditions fixées à l'Article 5 ci-dessous.

Pour tout autre motif de retour que le droit de rétractation (produit non conforme ou endommagé, erreur sur le contenu de la commande, etc.), le Client est invité à prendre contact avec le Service client de la Boutique en ligne CHANEL qui lui donnera les informations nécessaires pour satisfaire sa demande dans les plus brefs délais et effectuer, le cas échéant, une nouvelle livraison.

5. DROIT DE RÉTRACTATION ET POLITIQUE DE RETOUR

5.1 DROIT DE RETRACTATION

Le Client a la possibilité, sans motif, d'annuler sa commande dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter du jour de l'expédition des Produits commandés. Si ce délai de trente (30) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Afin d'exercer son droit de rétractation, le Client peut notifier sa décision de rétractation et retourner ses Produits comme suit :

Pour des questions de santé et d'hygiène, certains Produits cosmétiques ne peuvent être retournés à CHANEL. Les Produits cosmétiques scellés ne sont pas soumis au droit de rétractation s'ils ont été descellés par le Client.

CHANEL n'effectuera pas de remboursement si les Produits retournés par le Client ne correspondent pas au(x) Produit(s) commandé(s) ou s'ils ne proviennent pas de la Boutique en ligne CHANEL.

Produits	Pour les livraisons à domicile	Pour les commandes effectuées via le service Click&Collect
-----------------	---------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------

Produits Cosmétiques	<ul style="list-style-type: none"> ○ Soit en retournant directement le Produit (selon le processus décrit ci-après) accompagné du formulaire de retour/de rétractation dûment rempli, complété et signé. Ce formulaire est disponible dans le colis avec les Produits ou via un lien dans l'e-mail de confirmation de commande. ○ Soit en renvoyant à CHANEL, par e-mail ou par courrier postal, une déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter. Vous pouvez exercer votre droit de vous rétracter de l'accord soit par le biais de tout type de déclaration sans équivoque qui indique votre décision de le faire, soit en utilisant le formulaire de rétractation disponible dans l'e-mail de commande du Client. Cette déclaration doit être retournée à l'adresse indiquée par le Service client, accompagnée des informations relatives aux articles et quantités retournés ainsi que du nom, de l'adresse postale, du numéro de commande, et si possible du numéro de téléphone et de l'adresse e-mail du Client. Le Client peut contacter le Service client au numéro indiqué dans la rubrique « Contacter un conseiller » au bas de la page d'accueil de la Boutique en ligne CHANEL. ○ CHANEL fournira au Client une étiquette d'expédition prépayée afin que les Produits soient retournés gratuitement par courrier aérien. Cette étiquette d'expédition prépayée (ci-après « Étiquette prépayée ») est fournie par CHANEL soit dans le colis, selon le pays où la livraison est effectuée, soit en contactant le Service client au numéro indiqué dans la rubrique « Contacter un conseiller » au bas de la page d'accueil de la Boutique en ligne CHANEL. L'Étiquette prépayée doit être collée sur le colis de retour pour que le Client puisse le déposer dans un bureau de poste ou un point de collecte. Aucun frais de retour ne sera remboursé par CHANEL au Client si celui-ci décide de ne pas utiliser l'Étiquette prépayée fournie. 	<p>Les Produits peuvent uniquement être retournés dans une boutique Parfums Beauté CHANEL (hors Grands Magasins et Aéroports) localisée dans le pays de livraison initiale.</p>
Lunettes Optique	<ul style="list-style-type: none"> ○ Soit en retournant directement le Produit (selon le processus décrit ci-après) accompagné du formulaire de retour/de rétractation dûment rempli, complété et signé. Ce formulaire est disponible dans le colis avec les Produits ou via un lien dans l'e-mail de confirmation de commande. ○ Soit en renvoyant à CHANEL, par e-mail ou par courrier postal, une déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter. Vous pouvez exercer votre droit de vous rétracter de l'accord soit par le biais de tout type de déclaration sans équivoque qui indique votre décision de le faire, soit en 	<p>Non-applicable car Service Click&Collect non disponible</p>

	<p>utilisant le formulaire de rétractation disponible dans l'e-mail de commande du Client. Cette déclaration doit être retournée à l'adresse indiquée par le Service client, accompagnée des informations relatives aux articles et quantités retournés ainsi que du nom, de l'adresse postale, du numéro de commande, et si possible du numéro de téléphone et de l'adresse e-mail du Client. Le Client peut contacter le Service client au numéro indiqué dans la rubrique « Contacter un conseiller » au bas de la page d'accueil de la Boutique en ligne CHANEL.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ CHANEL fournira au Client une étiquette d'expédition prépayée afin que les Produits soient retournés gratuitement par courrier aérien. Cette étiquette d'expédition prépayée (ci-après « Étiquette prépayée ») est fournie par CHANEL soit dans le colis, selon le pays où la livraison est effectuée, soit en contactant le Service client au numéro indiqué dans la rubrique « Contacter un conseiller » au bas de la page d'accueil de la Boutique en ligne CHANEL. L'Étiquette prépayée doit être collée sur le colis de retour pour que le Client puisse le déposer dans un bureau de poste ou un point de collecte. Aucun frais de retour ne sera remboursé par CHANEL au Client si celui-ci décide de ne pas utiliser l'Étiquette prépayée fournie. 	
<p>Lunettes Solaire</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Soit en retournant directement le Produit (selon le processus décrit ci-après) accompagné du formulaire de retour/de rétractation dûment rempli, complété et signé. Ce formulaire est disponible dans le colis avec les Produits ou via un lien dans l'e-mail de confirmation de commande. ○ Soit en renvoyant à CHANEL, par e-mail ou par courrier postal, une déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter. Vous pouvez exercer votre droit de vous rétracter de l'accord soit par le biais de tout type de déclaration sans équivoque qui indique votre décision de le faire, soit en utilisant le formulaire de rétractation disponible dans l'e-mail de commande du Client. Cette déclaration doit être retournée à l'adresse indiquée par le Service client, accompagnée des informations relatives aux articles et quantités retournés ainsi que du nom, de l'adresse postale, du numéro de commande, et si possible du numéro de téléphone et de l'adresse e-mail du Client. Le Client peut contacter le Service client au numéro indiqué dans la rubrique « Contacter un conseiller » au bas de la page d'accueil de la Boutique en ligne CHANEL. 	<p>Uniquement pour les commandes Click & Collect, les lunettes Solaires peuvent être retournées dans une boutique Parfums Beauté CHANEL localisée dans le pays de livraison initiale (hors Grands Magasins et Aéroports).</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ○ CHANEL fournira au Client une étiquette d'expédition prépayée afin que les Produits soient retournés gratuitement par courrier aérien. Cette étiquette d'expédition prépayée (ci-après « Étiquette prépayée ») est fournie par CHANEL soit dans le colis, selon le pays où la livraison est effectuée, soit en contactant le Service client au numéro indiqué dans la rubrique « Contacter un conseiller » au bas de la page d'accueil de la Boutique en ligne CHANEL. L'Étiquette prépayée doit être collée sur le colis de retour pour que le Client puisse le déposer dans un bureau de poste ou un point de collecte. Aucun frais de retour ne sera remboursé par CHANEL au Client si celui-ci décide de ne pas utiliser l'Étiquette prépayée fournie. 	
Produit Horlogerie - Joaillerie	<p>Selon éligibilité :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Soit en retournant directement le Produit (selon le processus décrit ci-après) accompagné du formulaire de retour/de rétractation dûment rempli, complété et signé. Ce formulaire est disponible dans le colis avec les Produits ou via un lien dans l'e-mail de confirmation de commande. ○ Soit en renvoyant à CHANEL, par e-mail ou par courrier postal, une déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter. Vous pouvez exercer votre droit de vous rétracter de l'accord soit par le biais de tout type de déclaration sans équivoque qui indique votre décision de le faire, soit en utilisant le formulaire de rétractation disponible dans l'e-mail de commande du Client. Cette déclaration doit être retournée à l'adresse indiquée par le Service client, accompagnée des informations relatives aux articles et quantités retournés ainsi que du nom, de l'adresse postale, du numéro de commande, et si possible du numéro de téléphone et de l'adresse e-mail du Client. Le Client peut contacter le Service client au numéro indiqué dans la rubrique « <i>Contacteur un conseiller</i> » au bas de la page d'accueil de la Boutique en ligne CHANEL. ○ Pour demander un retour via voie postale, le Client peut contacter le Service client en leur précisant la date, l'heure et le lieu de retrait souhaité. Le Service Client contactera directement le transporteur pour planifier le retour puis appellera le Client pour confirmation. Le transporteur viendra récupérer la Commande le jour, à l'heure et au lieu convenu au préalable. ○ Le client peut aussi faire un retour en boutique CHANEL. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Soit en retournant directement le Produit accompagné du formulaire de retour/de rétractation dûment rempli, complété et signé. Ce formulaire est disponible dans le colis avec les Produits ou via un lien dans l'e-mail de confirmation de commande. ○ Soit en renvoyant à CHANEL, par e-mail ou par courrier postal, une déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter. Vous pouvez exercer votre droit de vous rétracter de l'accord soit par le biais de tout type de déclaration sans équivoque qui indique votre décision de le faire, soit en utilisant le formulaire de rétractation disponible dans l'e-mail de commande du Client. Cette déclaration doit être retournée à l'adresse indiquée par le Service client, accompagnée des informations relatives aux articles et quantités retournés ainsi que du nom, de l'adresse postale, du numéro de commande, et si possible du numéro de téléphone et de l'adresse e-mail du Client. Le Client peut contacter le Service client au numéro indiqué dans la rubrique « <i>Contacteur un conseiller</i> » au bas de la page d'accueil de la Boutique en ligne CHANEL. Les commandes doivent être retournées dans une boutique CHANEL de collecte.

5.2 POLITIQUE DE RETOUR

Le Client a la possibilité de retourner un ou plusieurs des Produits commandés dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter du jour d'expédition des Produits commandés.

Chaque Produit doit être retourné neuf, avec toutes ses étiquettes et dans son emballage d'origine. Les Produits de lunetterie doivent être retournés dans leur emballage d'origine avec les accessoires fournis. Ils doivent également être retournés avec leur étiquette de prix. En cas d'altération du Produit résultant d'une manipulation autre que celle nécessaire pour établir la nature et/ou la conformité du Produit, les caractéristiques ou le bon fonctionnement du Produit, CHANEL se réserve le droit de refuser le remboursement ou l'échange du Produit. CHANEL n'effectuera pas de remboursement si les Produits retournés par le Client ne correspondent pas au(x) Produit(s) commandé(s) ou s'ils ne proviennent pas de la Boutique en ligne CHANEL.

Les Produits de lunetterie qui ont été corrigés avec des verres correcteurs ne peuvent pas être retournés.

Produits	Pour les livraisons à domicile :	Pour les commandes effectuées via le service Click&Collect
Produits cosmétiques	<ul style="list-style-type: none"> ○ Pour retourner un ou plusieurs Produit(s), le Client doit les envoyer à CHANEL par voie postale, accompagné(s) du formulaire de retour dûment rempli, complété et signé, en utilisant une étiquette d'expédition prépayée fournie par CHANEL afin que les Produits soient retournés gratuitement par courrier aérien. Cette étiquette d'expédition prépayée (ci-après « Étiquette prépayée ») est fournie par CHANEL soit dans le colis, selon le pays où la livraison est effectuée, soit en contactant le Service client au numéro indiqué dans la rubrique « <i>Contactez un conseiller</i> » au bas de la page d'accueil de la Boutique en ligne CHANEL. L'Étiquette prépayée doit être collée sur le colis de retour pour que le Client puisse le déposer dans un bureau de poste ou un point de collecte. Aucun frais de retour ne sera remboursé par CHANEL au Client si celui-ci décide de ne pas utiliser l'Étiquette prépayée fournie. 	Les Produits peuvent uniquement être retournés dans une boutique Parfums Beauté CHANEL (hors Grands Magasins et Aéroports) localisée dans le pays de livraison initiale.
Lunettes Optique	<ul style="list-style-type: none"> ○ Pour retourner un ou plusieurs Produit(s), le Client doit les envoyer à CHANEL par voie postale, accompagné(s) du formulaire de retour dûment rempli, complété et signé, en utilisant une étiquette d'expédition prépayée fournie par CHANEL afin que les Produits soient retournés gratuitement par courrier aérien. Cette étiquette d'expédition prépayée (ci-après « Étiquette prépayée ») est fournie par CHANEL soit dans le colis, selon le pays où la livraison est effectuée, soit en contactant le Service client au numéro indiqué dans la rubrique « <i>Contactez un conseiller</i> » au bas de la page d'accueil de la Boutique en ligne CHANEL. L'Étiquette prépayée doit être collée sur le colis de retour pour que le Client puisse le déposer dans un bureau de poste ou un point de collecte. Aucun frais de retour ne sera remboursé par CHANEL au Client si celui-ci décide de ne pas utiliser l'Étiquette prépayée fournie. 	Non-applicable car Service Click&Collect non disponible

Lunettes Solaire	<p>○ Pour retourner un ou plusieurs Produit(s), le Client doit les envoyer à CHANEL par voie postale, accompagné(s) du formulaire de retour dûment rempli, complété et signé, en utilisant une étiquette d'expédition prépayée fournie par CHANEL afin que les Produits soient retournés gratuitement par courrier aérien. Cette étiquette d'expédition prépayée (ci-après « Étiquette prépayée ») est fournie par CHANEL soit dans le colis, selon le pays où la livraison est effectuée, soit en contactant le Service client au numéro indiqué dans la rubrique « <i>Contactez un conseiller</i> » au bas de la page d'accueil de la Boutique en ligne CHANEL. L'Étiquette prépayée doit être collée sur le colis de retour pour que le Client puisse le déposer dans un bureau de poste ou un point de collecte. Aucun frais de retour ne sera remboursé par CHANEL au Client si celui-ci décide de ne pas utiliser l'Étiquette prépayée fournie</p>	<p>Uniquement pour les commandes Click & Collect, les lunettes Solaire peuvent être retournées dans une boutique Parfums Beauté CHANEL localisée dans le pays de livraison initiale (hors Grands Magasins et Aéroports).</p>
Produits d'Horlogerie-Joaillerie	<p><u>Selon éligibilité</u> Pour demander un retour via voie postale, le Client peut contacter le Service client pour convenir par la suite d'un rendez-vous avec le transporteur. Le client peut aussi faire un retour en boutique dans une boutique CHANEL.</p>	<p>○ Les commandes doivent être retournées dans une boutique de collecte.</p>

5.3 REMBOURSEMENT DE LA COMMANDE

CHANEL procédera au remboursement des Produits retournés, conformément aux modalités prévues aux points 5.1 et 5.2, ainsi que des Frais de livraison payés par le Client par crédit de la carte bancaire ou du moyen de paiement en ligne ayant servi au paiement. Dans le cas d'un retour partiel des Produits, les Frais de livraison ne seront pas remboursés par CHANEL dans la mesure où le Client aura bénéficié du service de livraison pour les Produits conservés.

Le remboursement interviendra dans un délai maximum de quatorze (14) jours suivant (i) la date de réception du ou des Produit(s) par CHANEL ou (ii) la date à laquelle le Client a fourni la preuve de l'expédition des Produits (la date retenue étant celle du premier de ces faits).

6. SERVICE APRÈS-VENTE

Aucune réclamation ne sera prise en compte et aucun échange de Produits commandés sur la Boutique en ligne CHANEL ne pourra être effectué dans une boutique à l'enseigne CHANEL ou dans un point de vente où sont vendus les Produits portant la marque CHANEL. Ceci à l'exception des Produits de lunetterie solaire achetés en Click & Collect, qui peuvent être déposés dans une boutique Parfums Beauté CHANEL (hors Grands Magasins et Aéroports) dans le pays de livraison initiale pour des services après-vente ainsi que des Produits d'Horlogerie Joaillerie qui peuvent être déposés dans une boutique CHANEL.

7. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

CHANEL ne pourra être tenue responsable de la violation de l'une de ses obligations si la mauvaise exécution du contrat résulte d'un cas de force majeure, du fait ou de l'omission du Client, du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat, ou d'un obstacle indépendant de la volonté de CHANEL, que CHANEL ne pouvait pas raisonnablement prévoir au moment de la signature du contrat avec le Client, et dont les conséquences ne peuvent être raisonnablement évitées ou surmontées par CHANEL.

8. GARANTIES LÉGALES

8.1 CONFORMITÉ ET VICES CACHÉS

CHANEL est tenue de la garantie légale de conformité et de celle relative aux défauts de la chose vendue (1).

Sur la base de la garantie légale de conformité, le Client :

- dispose d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du produit pour agir contre CHANEL ;
- lorsque la réparation est possible, il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la consommation français ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du produit durant cette période.

La garantie légale s'applique indépendamment de toute garantie commerciale éventuellement proposée.

Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens des articles 1641 à 1648 et 2232 du Code civil français et, dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil français.

Le Client est tenu de vérifier que les Produits reçus correspondent à la commande et, dans le cas d'un défaut de conformité ou d'un vice caché au sens des garanties légales correspondantes, il devra contacter le Service client de la Boutique en ligne CHANEL qui lui fournira les informations nécessaires relatives au retour des Produits et à leur remplacement ou remboursement.

CHANEL échangera ou réparera le Produit retourné après réception et examen du Produit concerné.

(1) Article L217-4 du Code de la consommation : Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L217-5 du Code de la consommation : Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L217-12 du Code de la consommation : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article L217-16 du code de la consommation

Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Article 1641 du Code civil : Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648, alinéa 1, du Code civil : L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Le Client est aussi informé de l'existence du régime des garanties légales applicables dans son pays de résidence et sujet à des conditions nationales.

8.2 EXCLUSION DE GARANTIE

Si les Produits retournés par le Client ne correspondent pas aux Produits commandés ou ne proviennent pas de la Boutique en ligne CHANEL, CHANEL ne sera pas tenue par ses obligations décrites aux articles 8.1 ci-dessus.

Il est précisé à toutes fins utiles que les garanties légales ne couvrent pas les dommages ou défauts résultant d'une cause externe (accident, choc, ...) ou d'une faute du Client résultant d'un emploi ou d'une utilisation non conforme et/ou inadaptée aux caractéristiques du Produit.

De même, le présent article ne s'applique pas si les Produits n'ont pas été achetés sur le Site, dans la mesure où dans ce cas les garanties légales sont dues par le vendeur auprès duquel les Produits ont été achetés.

9 DONNEES PERSONNELLES

CHANEL invite le Client à consulter la « *Politique de CHANEL relative à la protection des données en ligne* » en cliquant sur le lien suivant pour obtenir plus d'informations relatives à la manière dont CHANEL traite les données personnelles et les droits du Client s'y rattachant.

10. DROIT APPLICABLE / LITIGES

Les présentes CGV ainsi que toute commande passée sur la Boutique en ligne CHANEL sont soumises au droit français, à l'exclusion de ses dispositions qui renverraient à l'application impérative d'une loi étrangère. Toutefois, l'application du droit français ne peut conduire à priver le Client du niveau de protection fourni par les dispositions de lois obligatoires de son pays de résidence habituel.

En cas de litige concernant la Boutique en ligne CHANEL, les présentes CGV et/ou une commande, CHANEL invite le Client à contacter le Service client au numéro indiqué dans la rubrique « *Contactez un conseiller* » au bas de la page d'accueil de la Boutique en ligne CHANEL afin de présenter sa revendication et d'essayer de trouver une solution à l'amiable avec CHANEL.

À défaut d'accord amiable avec le Service client de la Boutique en ligne CHANEL, le Client peut soumettre le litige au médiateur de consommation [CMAP (Centre de médiation et d'arbitrage de Paris) accessible à l'adresse URL suivante : <http://www.cmap.fr/> ou à l'adresse postale suivante : CMAP (Service Médiation de la Consommation) - 39 avenue Franklin D.Roosevelt – 75008 Paris ou à la Commission Européenne via sa plateforme de règlement en ligne des litiges disponible sur le lien suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>, conformément à la Directive 2013/11 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et au Règlement (UE) No 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation. Quelle que soit la méthode utilisée pour soumettre le litige au médiateur, pour que la saisine d'un médiateur soit recevable, cette dernière doit comporter : adresse postale, adresse e-mail et numéro de téléphone, un résumé bref des faits et les preuves des mesures déjà prises auprès du Service client de CHANEL.

Nonobstant ce qui précède, si aucune solution amiable n'est trouvée (y compris suite au processus de médiation décrit ci-avant) ou si le Client souhaite directement porter la réclamation ou le litige devant un tribunal sans suivre un processus de résolution à l'amiable, les juridictions françaises seront territorialement compétentes

pour connaître de tout litige, sauf dispositions légales contraires qui renverraient vers la compétence impérative d'une juridiction étrangère ».