

ALGEMENE VERKOOPWAARDEN

1. INLEIDING

1.1 TOEPASSINGSGBIED

Deze algemene verkoopvoorwaarden (hierna “AV”) alsmede het “Online CHANEL-privacybeleid” en de “Juridische verklaring” zijn van toepassing op de internetsite www.chanel.com (hierna “CHANEL Online boutique”), waarop (zonne)brillen, horloges, sieraden en cosmetische producten met het “CHANEL”-handelsmerk (hierna allemaal het/de “Product(en)”) worden aangeboden. De Producten op de CHANEL Online boutique worden direct verkocht door CHANEL SAS, een onderneming die opereert onder Frans recht en waarvan het hoofdkantoor is gevestigd op 135 Avenue Charles de Gaulle, 92200 Neuilly-sur-Seine, Frankrijk, en dat is geregistreerd bij het handelsregister van Nanterre onder nummer 542 052 766 R.C.S. Door het bestellen en kopen van Producten op de CHANEL Online boutique en door op het acceptatievakje te klikken gaat de klant (hierna “Klant”) volledig akkoord met deze AV. Deze AV kunnen worden bewaard en/of geprint en zijn toegankelijk via alle Online CHANEL boutique-pagina's. Ze kunnen op elk moment worden gewijzigd en de voorwaarden die van toepassing zijn, zijn die die door de klant zijn geaccepteerd toen de bestelling werd geplaatst en waartoe toegang kan worden verkregen via de e-mail van de bestelbevestiging.

1.2 DE KLANT

Via de Online CHANEL boutique biedt CHANEL producten te koop aan Klanten die geen handelaar zijn, in de hoedanigheid als klant, die ouder dan achttien (18) jaar zijn en volledig handelingsbekwaam zijn. Producten worden verkocht op Retail basis voor uitsluitend persoonlijk gebruik. Om deze reden limiteert CHANEL het aantal bestellingen tot:

- drie (3) items van hetzelfde cosmetische Product, met een limiet van vijftien (15) cosmetische Producten per bestelling van dezelfde Klant;
- één (1) item van hetzelfde (zonne)brilproduct, met een limiet van drie (3) (zonne)brilproducten per bestelling van dezelfde Klant.
- één (1) item van hetzelfde sieraad Product, met een limiet van drie (3) sieraden Producten per bestelling van dezelfde Klant.
- één (1) item van hetzelfde horloge Product, met een limiet van twee (2) horloge Producten per bestelling van dezelfde Klant.

Daarbij behoudt CHANEL zich het recht voor om elke bestelling van een abnormale aard te weigeren, voornamelijk in het geval van bestellingen die in hoeveelheid en/of bedragen redelijkerwijze door CHANEL als abnormaal kunnen worden beschouwd.

1.3 KLANTENSERVICE ONLINE CHANEL BOUTIQUE

In het geval de Klant vragen heeft over een bestelling, kan hij contact opnemen met de CHANEL-klantenservice (hierna aangeduid als de "Klantenservice") op de volgende manieren:

- Op de volgende nummers:

KLANTENSERVICE - LA LIGNE DE CHANEL			
	Telefoonnummers	Prijs	Openingstijden (Frankrijk - Parijse tijd)
België	+32 2 880 19 77	Binnenlandse gesprekskosten	Van maandag tot en met vrijdag: 10u-19u
Bulgarije	+33 9 75 18 06 61	Internationale belkosten	Van maandag tot en met vrijdag: 10u-19u
Denemarken	+45 78 15 18 85	Binnenlandse gesprekskosten	Van maandag tot en met vrijdag: 10u-19u
Duitsland	+49 32 212249031	Binnenlandse gesprekskosten	Maandag tot zaterdag: 10u-19u
Estland	+33 9 75 18 06 61	Internationale belkosten	Van maandag tot en met vrijdag: 10u-19u
Finland	+33 9 75 18 06 61	Internationale belkosten	Van maandag tot en met vrijdag: 10u-19u
Frankrijk	+33 9 75 18 15 09	Binnenlandse gesprekskosten	Maandag tot zaterdag: 10u-19u
Italië	+39 02 8148 0210	Binnenlandse gesprekskosten	Maandag tot zaterdag: 10u-19u
Kroatië	+33 9 75 18 06 61	Internationale belkosten	Van maandag tot en met vrijdag: 10u-19u
Letland	+33 9 75 18 06 61	Internationale belkosten	Van maandag tot en met vrijdag: 10u-19u
Litouwen	+33 9 75 18 06 61	Internationale belkosten	Van maandag tot en met vrijdag: 10u-19u
Luxemburg	+352 27 86 38 30	Binnenlandse gesprekskosten	Van maandag tot en met vrijdag: 10u-19u
Nederland	+31 20 323 2915	Binnenlandse gesprekskosten	Van maandag tot en met vrijdag: 10u-19u
Noorwegen	+47 23 96 00 74	Binnenlandse gesprekskosten	Van maandag tot en met vrijdag: 10u-19u
Oostenrijk	+43 720 882602	Binnenlandse gesprekskosten	Maandag tot zaterdag: 10u-19u
Polen	+48 22 307 44 88	Binnenlandse gesprekskosten	Van maandag tot en met vrijdag: 10u-19u
Portugal	+351 308 807 360	Binnenlandse gesprekskosten	Van maandag tot en met vrijdag: 10u-19u
Roemenië	+33 9 75 18 06 61	Internationale belkosten	Van maandag tot en met vrijdag: 10u-19u
Rusland	880 070 018 72	Gratis bellen vanaf een vaste telefoon	Van maandag tot en met vrijdag: 09u-18u
Slovakije	+33 9 75 18 06 61	Internationale belkosten	Van maandag tot en met vrijdag: 10u-19u
Slovenië	+33 9 75 18 06 61	Internationale belkosten	Van maandag tot en met vrijdag: 10u-19u
Spanje	+34 919 01 95 56	Binnenlandse gesprekskosten	Van maandag tot en met vrijdag: 10u-19u

Tsjechische Republiek	420228887685	Binnenlandse gesprekskosten	Van maandag tot en met vrijdag: 10u-19u
Zweden	+46 46 590 34 11	Binnenlandse gesprekskosten	Van maandag tot en met vrijdag: 10u-19u

- Via Live Chat of Web callback via de "Contacteer ons"-sectie.

Klanten kunnen informatie over de CHANEL Online boutique ook vinden via de link "Veelgestelde vragen".

1.4 TALEN

De CHANEL Online boutique is toegankelijk in het Nederlands, Engels, Frans, Duits, Italiaans, Pools, Portugees, Russisch en Spaans.

De Klant erkent dat de vertaling van de CHANEL Online boutique in bovenstaande talen een dienst is die wordt geboden aan de Klant om op de CHANEL Online boutique te kunnen surfen en dat de taal die door de Klant wordt gekozen, af kan wijken van de taal gebruikt door CHANEL voor de bestelling en factuur van de Producten van de Klant, die afhangt van de lokalisatie van het bezorgadres dat door de Klant aangegeven is.

1.5 PRODUCTEN

De Producten die te koop worden aangeboden op de CHANEL Online boutique worden zo accuraat mogelijk beschreven en gepresenteerd (specificaties, afbeeldingen, grootte, samenstelling, etc.) Echter, wij raden de Klant aan om naar de beschrijving van elk Product te gaan door te klikken op elke "Productbeschrijving" voor meer informatie over het desbetreffende Product, voornamelijk over de kenmerken waar de Klant naar op zoek is, aangezien de Klant alleen verantwoordelijk is voor het kiezen en aanschaffen van een Product. De klant wordt geadviseerd contact op te nemen met een horloge- en sieradenboetiek voor meer informatie over horloge- en sieradenproducten.

1.6 PRIJZEN

De prijzen die worden gehanteerd zijn die die tijdens de bestelling op de CHANEL Online boutique zijn aangegeven. De Klant wordt op de hoogte gesteld in het geval van prijsveranderingen. Als de Klant een klantenaccount heeft aangemaakt, komen de prijzen weergegeven in de "Mijn account/Mijn bestelgeschiedenis"-sectie op de overzichtspagina van de bestellingen overeen met de prijzen betaald door de Klant bij een vorige bestelling. De "Opnieuw bestellen"-functie beschikbaar op deze pagina kan om deze reden hetzelfde product te koop aanbieden voor een andere prijs in vergelijking met de vorige bestelling. De Klant moet daarom aandachtig de prijs bekijken die geldt op het moment van de bestelling en die wordt aangegeven wanneer het Product in het winkelmandje wordt geplaatst. De prijzen worden weergegeven in EUR, behalve voor de landen aangegeven in artikel 3 hieronder, en zijn exclusief de Bezorgkosten voor de bestelling (hierna "**Bezorgkosten**"). Deze Bezorgkosten worden, voorafgaande aan de bevestiging en de betaling van de bestelling, aan de Klant gemeld op de overzichtspagina van het winkelmandje alsmede op de overzichtspagina van de bestellingen.

2. BESTELLINGEN

2.1 BESTELPROCES

De Klant wordt verzocht om Producten te selecteren en ze te plaatsen in het winkelmandje door te klikken op 'Toevoegen aan het winkelmandje'.

De Klant wordt te allen tijde verzocht om het overzicht van zijn bestelling te bekijken door te klikken op het icoontje "Winkelmandje controleren en afrekenen" dat staat op de rechterbovenkant op alle Online CHANEL boutique-pagina's. In deze fase kan de Klant de details van zijn bestelling controleren, eventuele fouten gemaakt bij het invoeren van de data identificeren en (een) Product(en) wijzigen of verwijderen.

Na validatie van het winkelmandje door te klikken op het icoontje "Doorgaan naar afrekenen" wordt de Klant gevraagd te kiezen uit drie (3) opties:

- zichzelf identificeren door zijn gebruikersnaam en wachtwoord in te voeren om zo naar zijn bestaande klantenaccount te gaan,
- een bestelling plaatsen zonder het aanmaken van een klantenaccount,
- een bestelling plaatsen door een klantenaccount aan te maken.

CHANEL kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor inaccuraten informatie aangeleverd door de Klant. Het klantenaccount geeft toegang tot een persoonlijke ruimte waar klanten hun bestellingen kunnen volgen en facturen kunnen bekijken.

Voor het afronden van de bestelling moet de Klant:

- zijn aflever- en rekeningadres bevestigen, of een nieuw aflever- en/of rekeningadres aangeven,
- de AV lezen en ze uitdrukkelijk accepteren door te klikken op het vakje "Ik heb de algemene voorwaarden gelezen" voordat hij overgaat tot betaling van zijn bestelling,
- hierna het bedrag van de bestelling betalen door te klikken op het icoontje "Bestelling plaatsen" waardoor toegang wordt verkregen tot het veilige betalingssysteem voor de bestelling.

De verkoop is pas gesloten nadat CHANEL de Klant een bevestigingsmail over acceptatie van de bestelling heeft toegezonden aan het e-mailadres dat is opgegeven door de Klant, die deze bevestigingsmail voor acceptatie van de bestelling formeel accepteert.

CHANEL behoudt zich het recht voor de bestelling van een Klant te weigeren als de bestelling abnormaal, excessief of in strijd met de bepalingen van de AV lijkt. CHANEL zal niet aansprakelijk worden gehouden als de administratieve en/of technische verwerking van een bestelling op de website wordt verstoord door een virus, een computerstoring, een niet-toegestane menselijke ingreep of een andere oorzaak waarover CHANEL geen controle heeft, of als er een sterk vermoeden van fraude bestaat, of bij elke vorm van fraude, met name computerfraude, in welk geval CHANEL zich het recht voorbehoudt de openstaande bestelling onderbreken of annuleren. In dergelijke gevallen wordt de Klant per e-mail geïnformeerd over de annulering van de bestelling en wordt het bedrag teruggestort dat de Klant voorafgaand aan de annulering heeft betaald.

2.2 BESCHIKBAARHEID VAN PRODUCTEN

Producten worden aangeboden binnen de grenzen van de beschikbare voorraad. Verklaringen over de beschikbaarheid van de Producten worden gegeven op het moment van het plaatsen van de bestelling op de Productpagina. Indien blijkt dat, ondanks de oplettendheid van CHANEL, de bestelde Producten niet langer beschikbaar zijn, dan zal CHANEL de Klant zo snel mogelijk op de hoogte stellen, op welke manier dan ook (via telefoongesprek of e-mail). Er zal geen geld worden afgeschreven voor (een) onbeschikbaar Product/onbeschikbare Producten van de bankrekening van de Klant in het geval één of meerdere producten niet beschikbaar zijn. In het geval er reeds een betaling door de Klant heeft plaatsgevonden, zal het gedeelte van de betaling bedoeld voor dit onbeschikbare Product/deze onbeschikbare Producten worden terugbetaald waarbij de regels van artikel 5.3 hieronder genoemd worden toegepast.

Bij alle cosmetica bestellingen kunnen door de klant gekozen kosteloze samples worden verstuurd. Echter, in het geval de samples niet beschikbaar zijn, dan kan CHANEL daar niet aansprakelijk voor worden gehouden.

2.3 ANNULEREN VAN EEN BESTELLING

Zodra de factuur is betaald, kan de Klant zijn bestelling niet meer wijzigen. Echter, indien de bestelling nog niet is klaargemaakt door CHANEL, kan de Klant zijn bestelling annuleren door contact op te nemen met de klantenservice op het nummer aangegeven in de "Contacteer ons"-sectie onderaan de homepage van de Online CHANEL boutique. De Klant kan, met of zonder het aanmaken van een klantenaccount, altijd gebruik maken van zijn herroepingsrecht, waarvan de voorwaarden uiteen zijn gezet in Artikel 5 hieronder.

In deze gevallen wordt de Klant per e-mail op de hoogte gesteld van de annulering van de bestelling en worden alle bedragen die hij vóór de annulering van de bestelling had betaald door CHANEL terugbetaald.

3. BETALING

Producten moeten worden betaald in EUR, met uitzondering van de landen aangegeven in onderstaande tabel.

LAND	VALUTA
Denemarken	DKK
Polen	PLN
Zweden	SEK

De Klant moet ook de verplichte belasting en mogelijke bankkosten betalen die op enig moment in rekening kunnen worden gebracht voor de klant.

Voor alle landen geldt dat alle bestellingen moeten worden betaald met een bankkaart (Visa, Mastercard en American Express worden geaccepteerd), Paypal of Apple pay. CHANEL kan ook een selectie van lokale betalingswijzen accepteren die worden gedetailleerd in de desbetreffende Veelgestelde vragen-sectie.

CHANEL heeft een beveiligd betalingssysteem opgezet voor alle bestellingen in de Online CHANEL boutique. Betalingen worden uitgevoerd op een extern platform via een betalingsdienstaanbieder – ADYEN – dat voldoet aan de PCI DSS-veiligheidsstandaard.

Een betaling is definitief nadat een bevestiging van betaling naar de betaler is verzonden. Mocht de bank de betaling afwijzen, dan wordt de bestelling automatisch geweigerd en wordt CHANEL ontheven van elke verplichting of aansprakelijkheid jegens de Klant. De Klant heeft de mogelijkheid om zijn factuur te downloaden op zijn persoonlijke ruimte onder het kopje “Mijn bestellingen”.

In het geval de Klant geen klantenaccount heeft aangemaakt, wordt de factuur als bijlage meegestuurd bij de verzendingsbevestigings-mail die CHANEL hem verstuurt.

4. BEZORGING EN ONTVANGST VAN PRODUCTEN

4.1 VOORWAARDEN VOOR BEZORGEN EN OPHALEN

Wanneer de Klant in aanmerking komt voor levering, levert de CHANEL Online boutique aan vele landen, zoals het vasteland van Frankrijk, Corsica, Monaco, Duitsland (Büdingen en Helgoland uitgezonderd), Spanje (de Canarische Eilanden, de Balearen, Ceuta en Melilla uitgezonderd), Italië (San Marino, Vaticaanstad, Livigno en Campione d’Italia uitgezonderd), Oostenrijk, België, Luxemburg, Nederland, Polen, Portugal (Azoren en Madeira uitgezonderd) Finland (Brändö, Eckerö, Fögiö, Finström, Geta, Jomala, Kumlinge, Kökar, Lemland, Lumparland, Maarianhamina, Saltvik, Sottunga, Sund, Vårdö uitgezonderd), Denemarken (bepaalde regio’s uitgezonderd), Zweden, Litouwen, Letland, Estland (bepaalde regio’s uitgezonderd), Republiek Slowakije, Roemenië, Kroatië, Bulgarije, Slovenië.

De Online boutique biedt de Klant ook de mogelijkheid om de bestelde Producten af te halen in een selectie van CHANEL Boutiques (hierna “Click & Collect-service”):

- o Voor cosmetische Producten: het is mogelijk een beroep te doen op de Click&Collect Service die beschikbaar is in bepaalde boutiques, afhankelijk van de beschikbare voorraad;
- o Voor Horloge en Sieraden Producten: het is mogelijk een beroep te doen op de Click&Collect Service die beschikbaar is in bepaalde boutiques, afhankelijk van de beschikbare voorraad;

CHANEL bezorgt de bestelde Producten op het bezorgadres aangegeven door de Klant (het “**Bezorgadres**”) met de bezorgoptie geselecteerd door de Klant bij het plaatsen van de bestelling. Ga voor gedetailleerde informatie over de bezorgopties en -kosten naar de desbetreffende Veelgestelde vragen-sectie onderaan de homepage van de Online CHANEL boutique.

Informatie over bezorgingsvoorwaarden is ook beschikbaar op “Winkelmandje” en op de afrekenpagina, voorafgaand aan de betaling. Als volledige betaling van de bestelling niet mogelijk is, wordt de bezorging door CHANEL niet uitgevoerd.

Klanten dragen de gevolgen (late bezorging, onmogelijke bezorging, Producten geretourneerd aan CHANEL, extra vervoerskosten enz.) voortvloeiend uit onjuiste en/of onvolledige bezorginstructies die de Klant heeft doorgegeven en/of voortvloeiend uit de afwezigheid van de Klant op het moment van bezorging. CHANEL doet

haar best om de Producten zo snel mogelijk te versturen naar de Klant zodra de Klant zijn bestelling heeft geplaatst, in overeenstemming met de bezorgoptie die de Klant heeft gekozen bij het plaatsen van zijn bestelling. Niettegenstaande het bovenstaande, de levering zal in elk geval niet langer dan dertig (30) werkdagen duren vanaf de ontvangst van de bestelbevestiging, afhankelijk van de beschikbaarheid als aangegeven aan de Klant tijdens de bestelling. In het geval het product niet of te laat wordt afgeleverd, moet de Klant zo snel mogelijk contact opnemen met de klantenservice op het nummer aangegeven in de "Contacteer ons"-sectie onderaan de homepage van de Online CHANEL boutique. In zulke gevallen mag de klant CHANEL om een nieuwe verwachte bezorgdatum vragen of de bestelling annuleren en een terugbetaling van het volledige bedrag ontvangen.

4.2 ONTVANGEN VAN PRODUCTEN

De risico's verbonden aan de Producten worden op het moment van bezorging aan de Klant overgedragen, dat wil zeggen wanneer de Klant (of een derde namens de Klant) de Producten fysiek in bezit neemt. Bij bezorging moet de Klant de conformiteit en toestand van zijn bestelling controleren in aanwezigheid van de vervoerder en zo nodig alle vereiste voorbehoud over zichtbare gebreken te kennen geven (ontbrekend product, beschadigd pakket). Bovendien is het aan de Klant (of de derde partij die namens de Klant handelt) om het aantal en de toestand van de Producten te controleren wanneer deze door de vervoerder worden geleverd.

Als het ontvangen pakket geopend of zichtbaar beschadigd is, of als Producten in het pakket beschadigd zijn, ontbreken of niet met de bestelling overeenkomen, moet de Klant (of de derde partij die namens de Klant handelt) het pakket of de betreffende Producten weigeren en zo gedetailleerd mogelijk het gebruikelijke schriftelijke voorbehoud maken op het leveringsbewijs van de vervoerder (pakket geopend, pakket of item(s) beschadigd of ontbrekend of niet overeenkomend met de bestelling etc.).

Te allen tijde moet de Klant CHANEL ook onmiddellijk waarschuwen via het gedeelte "Contacteer ons" zodat CHANEL onderzoek kan doen bij de vervoerder en/of verhaal kan halen bij de vervoerder binnen de periode vastgelegd in de geldende reglementen, indien van toepassing.

Als een Product ontbreekt of onder de hiervoor genoemde omstandigheden door de Klant wordt geweigerd of geretourneerd, betaalt CHANEL het of de betrokken producten binnen 14 dagen terug of worden de beschadigde of ontbrekende Product(en) opnieuw verzonden.

Opgemerkt moet worden dat de voorgaande bepalingen het terugtrekkingsrecht van de Klant dat hierna wordt vermeld in artikel 5 niet beëindigen, noch het recht dat de Klant heeft op de wettelijke garanties vermeld in artikel 8 hierna.

4.3 RETOURNEREN VAN PRODUCTEN

De Klant heeft het herroepingsrecht waardoor hij Producten naar CHANEL mag terugsturen zonder opgave van reden en onder de voorwaarden uiteengezet in artikel 5 hieronder.

Voor elke andere reden voor het retourneren dan het uitoefenen van het herroepingsrecht (product voldoet niet of is beschadigd, inhoud komt niet overeen met de bestelling, etc.) wordt de klant verzocht contact op te nemen met de Klantenservice van de CHANEL Online boutique die de benodigde informatie zal geven om zo snel mogelijk aan dit verzoek te doen en een andere aflevering zal verzorgen, indien nodig.

5. HERROEPINGSRECHT EN RETOURPROCEDURE

5.1 HERROEPINGSRECHT

De Klant heeft, zonder zich te hoeven verantwoorden, de mogelijkheid om de bestelling te herroepen binnen een periode van dertig (30) kalenderdagen vanaf de dag van ontvangst van de bestelde Producten, hiervoor geldt de datum aangegeven op de bestelbon van de transporteur die is ondertekend door de Klant als bewijs. Indien deze periode van dertig (30) dagen verstrijkt op een zaterdag, zondag of een nationale feestdag, dan wordt deze verlengd tot de volgende werkdag.

Om het herroepingsrecht te kunnen uitoefenen, kan de Klant zijn besluit tot herroeping bekend maken en zijn Product als volgt retourneren:

Om gezondheids- en hygiënische redenen kunnen sommige cosmetische producten niet worden geretourneerd aan CHANEL. Verzegelde cosmetische Producten vallen niet onder het herroepingsrecht indien de verzegeling door de Klant is verbroken.

CHANEL zal geen restitutie verlenen als de door de Klant geretourneerde Producten niet overeenkomen met de bestelde Product(en) of als ze niet afkomstig zijn uit de CHANEL Online Boutique.

Producten	Voor levering aan huis	Voor bestellingen die geplaatst zijn via de Click&Collect service
Cosmetische Producten	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ofwel door het Product rechtstreeks te retourneren (volgens de hieronder beschreven procedure) met het naar behoren ingevulde en ondertekende retour/annuleringsformulier. Dit formulier is beschikbaar in het pakket met de Producten of via een link in de e-mail met de orderbevestiging. ○ Of door een duidelijke verklaring terug te sturen naar CHANEL, per e-mail of per post, waarin u uw intentie tot herroeping kenbaar maakt. U kunt uw recht om de overeenkomst te herroepen uitoefenen door middel van elk type duidelijke verklaring waarin uw beslissing om dit te doen aangeeft, of u kunt het herroepingsformulier gebruiken dat beschikbaar is in de e-mail van de bestelling. Deze verklaring moet worden teruggestuurd naar het adres dat door de Klantenservice is opgegeven, samen met de informatie over de geretourneerde artikelen en hoeveelheden, evenals de naam, het postadres, het bestelnummer en, indien mogelijk, het telefoonnummer en e-mailadres van de Klant. De klant kan contact opnemen met de klantenservice op het nummer dat wordt vermeld in het gedeelte "<i>Contact opnemen met een adviseur</i>" onderaan de startpagina van de CHANEL Online Boutique. ○ CHANEL zal de Klant een gefrankeerd verzendlabel verstrekken om de Producten gratis per luchtpost te retourneren. Dit prepaid verzendlabel (hierna "Prepaid Label") wordt door CHANEL geleverd in het pakket, afhankelijk van het land waar de levering plaatsvindt, of door contact op te nemen met de Klantenservice op het nummer dat wordt vermeld in het gedeelte "<i>Contact opnemen met een adviseur</i>" onderaan de homepage van CHANEL Online 	<p>Deze Producten kunnen alleen geretourneerd worden bij een CHANEL Parfums en Beauty boutique (met uitzondering van warenhuizen en luchthavens) in het land van oorspronkelijke levering.</p>

	<p>Boutique. Het prepaid label moet op het geretourneerde pakket worden geplakt, zodat de Klant het kan afgeven op een postkantoor of een afhaalpunt. CHANEL vergoedt geen verzendkosten aan de Klant als deze besluit het verstrekte Prepaid Label niet te gebruiken.</p>	
<p>Optische brillen</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ofwel door het Product rechtstreeks te retourneren (volgens de hieronder beschreven procedure) met het naar behoren ingevulde en ondertekende retour/annuleringsformulier. Dit formulier is beschikbaar in het pakket met de Producten of via een link in de e-mail met de orderbevestiging. ○ Of door een duidelijke verklaring terug te sturen naar CHANEL, per e-mail of per post, waarin u uw intentie tot intrekking kenbaar maakt. U kunt uw recht om de overeenkomst te herroepen uitoefenen door middel van elk type duidelijke verklaring waarin uw beslissing om dit te doen aangeeft, of u kunt het herroepingsformulier gebruiken dat beschikbaar is in de e-mail van de bestelling. Deze verklaring moet worden teruggestuurd naar het adres dat door de Klantenservice is opgegeven, samen met de informatie over de geretourneerde artikelen en hoeveelheden, evenals de naam, het postadres, het bestelnummer en, indien mogelijk, het telefoonnummer en e-mailadres van de Klant. De klant kan contact opnemen met de klantenservice op het nummer dat wordt vermeld in het gedeelte "<i>Contact opnemen met een adviseur</i>" onderaan de startpagina van de CHANEL Online Boutique. ○ CHANEL voorziet de Klant van een prepaid verzend label voor het kosteloos retourneren van de Producten per luchtpost. Dit prepaid verzend label (hierna "Prepaid Label") wordt door CHANEL geleverd in het pakket, afhankelijk van het land waar de levering plaatsvindt, of door contact op te nemen met de Klantenservice op het nummer dat wordt vermeld in het gedeelte "<i>Contact opnemen met een adviseur</i>" onderaan de homepage van CHANEL Online Boutique. Het prepaid label moet op het te retourneren pakket worden geplakt, zodat de Klant het kan afgeven op een postkantoor of een afhaalpunt. CHANEL vergoedt geen 	<p>Niet van toepassing omdat de Click&Collect Service niet beschikbaar is.</p>

	<p>verzendkosten aan de Klant indien deze besluit het verstrekte Prepaid Label niet te gebruiken.</p>	
Zonnebrillen	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ofwel door het Product rechtstreeks te retourneren (volgens de hieronder beschreven procedure) met het naar behoren ingevulde en ondertekende retour/annuleringsformulier. Dit formulier is beschikbaar in het pakket met de Producten of via een link in de e-mail met de orderbevestiging. ○ Of door een duidelijke verklaring terug te sturen naar CHANEL, per e-mail of per post, waarin u uw intentie tot intrekking kenbaar maakt. U kunt uw recht om de overeenkomst te herroepen uitoefenen door middel van elk type duidelijke verklaring waarin uw beslissing om dit te doen aangeeft, of u kunt het herroepingsformulier gebruiken dat beschikbaar is in de e-mail van de bestelling. Deze verklaring moet worden teruggestuurd naar het adres dat door de Klantenservice is opgegeven, samen met de informatie over de geretourneerde artikelen en hoeveelheden, evenals de naam, het postadres, het bestelnummer en, indien mogelijk, het telefoonnummer en e-mailadres van de Klant. De Klant kan contact opnemen met de Klantenservice op het nummer dat wordt vermeld in het gedeelte <i>"Contact opnemen met een adviseur"</i> onderaan de startpagina van de CHANEL Online Boutique. ○ CHANEL voorziet de Klant van een prepaid verzend label voor het kosteloos retourneren van de Producten per luchtpost. Dit prepaid verzend label (hierna "Prepaid Label") wordt door CHANEL geleverd in het pakket, afhankelijk van het land waar de levering plaatsvindt, of door contact op te nemen met de Klantenservice op het nummer dat wordt vermeld in het gedeelte <i>"Contact opnemen met een adviseur"</i> onderaan de homepage van CHANEL Online Boutique. Het prepaid label moet op het te retourneren pakket worden geplakt, zodat de Klant het kan afgeven op een postkantoor of een afhaalpunt. CHANEL vergoedt geen verzendkosten aan de Klant indien deze besluit het verstrekte Prepaid Label niet te gebruiken. 	<p>Alleen bij Click & Collect-bestellingen kunnen brilproducten worden geretourneerd in de CHANEL Fragrance & Beauty boutiques (met uitzondering van warenhuizen en luchthavens) in het land van oorspronkelijke aankoop.</p>
Producten Horloges en Sieraden	<p>Afhankelijk van geschiktheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Ofwel door het Product rechtstreeks te retourneren (volgens de hieronder 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ofwel door het Product rechtstreeks te retourneren (volgens de hieronder beschreven procedure) met het naar

	<p>beschreven procedure) met het naar behoren ingevulde en ondertekende retour/annuleringsformulier. Dit formulier is beschikbaar in het pakket met de Producten of via een link in de e-mail met de orderbevestiging.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Of door een duidelijke verklaring terug te sturen naar CHANEL, per e-mail of per post, waarin u uw intentie tot intrekking kenbaar maakt. U kunt uw recht om de overeenkomst te herroepen uitoefenen door middel van elk type duidelijke verklaring waarin uw beslissing om dit te doen aangeeft, of u kunt het herroepingsformulier gebruiken dat beschikbaar is in de e-mail van de bestelling. Deze verklaring moet worden teruggestuurd naar het adres dat door de Klantenservice is opgegeven, samen met de informatie over de geretourneerde artikelen en hoeveelheden, evenals de naam, het postadres, het bestelnummer en, indien mogelijk, het telefoonnummer en e-mailadres van de Klant. De Klant kan contact opnemen met de Klantenservice op het nummer dat wordt vermeld in het gedeelte "<i>Contact opnemen met een adviseur</i>" onderaan de startpagina van de CHANEL Online Boutique. ○ Om een retour per post aan te vragen, kan de Klant contact opnemen met de Klantenservice en de datum, tijd en locatie van de gewenste afhaling opgeven. De klantenservice neemt rechtstreeks contact op met de vervoerder om de retourzending in te plannen en belt vervolgens de klant voor bevestiging. De vervoerder haalt de Bestelling op de dag, op de vooraf afgesproken tijd en plaats op. ○ De Klant kan een Product ook retourneren in een CHANEL-boetiek. 	<p>behoren ingevulde en ondertekende retour/annuleringsformulier. Dit formulier is beschikbaar in het pakket met de Producten of via een link in de e-mail met de orderbevestiging.</p> <p>Of door een duidelijke verklaring terug te sturen naar CHANEL, per e-mail of per post, waarin u uw intentie tot intrekking kenbaar maakt. U kunt uw recht om de overeenkomst te herroepen uitoefenen door middel van elk type duidelijke verklaring waarin uw beslissing om dit te doen aangeeft, of u kunt het herroepingsformulier gebruiken dat beschikbaar is in de e-mail van de bestelling. Deze verklaring moet worden teruggestuurd naar het adres dat door de Klantenservice is opgegeven, samen met de informatie over de geretourneerde artikelen en hoeveelheden, evenals de naam, het postadres, het bestelnummer en, indien mogelijk, het telefoonnummer en e-mailadres van de Klant. De Klant kan contact opnemen met de Klantenservice op het nummer dat wordt vermeld in het gedeelte "<i>Contact opnemen met een adviseur</i>" onderaan de startpagina van de CHANEL Online Boutique. Product(en) moeten worden teruggebracht naar een CHANEL-boetiek waar het is opgehaald.</p>
--	---	---

5.2 RETOURPROCEDURE

De Klant heeft de mogelijkheid om één of meerdere Producten van de bestelling terug te zenden binnen een periode van dertig (30) kalenderdagen vanaf de dag van ontvangst van de bestelde Producten, hiervoor geldt de datum aangegeven op de bestelbon van de transporteur die is ondertekend door de Klant als bewijs.

Elk product moet nieuw worden geretourneerd met alle labels in de originele verpakking. (Zonne)brillen moeten worden geretourneerd in hun originele verpakking met de meegeleverde accessoires. Ze moeten ook worden geretourneerd met hun tag. In het geval van wijziging van het product als gevolg van een andere behandeling dan nodig is om de aard en/of conformiteit van het product, de kenmerken of de goede werking van het Product vast te stellen, behoudt CHANEL zich het recht voor om de terugbetaling of vervanging van het Product te weigeren. CHANEL vergoedt geen enkele terugbetaling indien de Producten die door de Klant worden geretourneerd niet overeenstemmen met het (de) bestelde Product (en) of een andere oorsprong hebben dan de CHANEL Online Boutique.

Brillen met corrigerende glazen kunnen niet geretourneerd worden.

Producten	Voor levering aan huis	Voor bestellingen die geplaatst zijn via de Click&Collect service
Cosmetische Producten	<ul style="list-style-type: none"> ○ Om één of meer Producten te retourneren moet de Klant deze per post naar CHANEL sturen, samen met het naar behoren ingevulde en ondertekende retourformulier, met behulp van een door CHANEL verstrekt prepaid verzendlabel, zodat de Producten gratis per luchtpost kunnen worden geretourneerd. CHANEL zal de Klant een prepaid verzendlabel verstrekken om de Producten gratis per luchtpost te retourneren. Dit prepaid verzendlabel (hierna "Prepaid Label") wordt door CHANEL geleverd in het pakket, afhankelijk van het land waar de levering plaatsvindt, of door contact op te nemen met de Klantenservice op het nummer dat wordt vermeld in het gedeelte "<i>Contact opnemen met een adviseur</i>" onderaan de homepage van CHANEL Online Boutique. Het prepaid label moet op het geretourneerde pakket worden geplakt, zodat de Klant het kan afgeven op een postkantoor of een afhaalpunt. CHANEL vergoedt geen verzendkosten aan de Klant als deze besluit het verstrekte Prepaid Label niet te gebruiken. 	<p>Deze Producten kunnen alleen geretourneerd worden bij een CHANEL Perfums en Beauty boutique (met uitzondering van warenhuizen en luchthavens) in het land van oorspronkelijke levering.</p>
Optische brillen	<ul style="list-style-type: none"> ○ Om één of meer Producten te retourneren moet de Klant deze per post naar CHANEL sturen, samen met het naar behoren ingevulde en ondertekende retourformulier, met behulp van een door CHANEL verstrekt prepaid verzendlabel, zodat de Producten gratis per luchtpost kunnen worden geretourneerd. CHANEL zal de Klant een prepaid verzendlabel verstrekken om de Producten gratis per luchtpost te retourneren. Dit prepaid verzendlabel (hierna "Prepaid Label") wordt door CHANEL geleverd in het pakket, afhankelijk van het land waar de levering plaatsvindt, of door contact op te nemen met de Klantenservice op het nummer dat wordt vermeld in het gedeelte "<i>Contact opnemen met een adviseur</i>" onderaan de homepage van CHANEL Online Boutique. Het prepaid label moet op het geretourneerde pakket worden geplakt, zodat de Klant het kan afgeven op 	<p>Niet van toepassing omdat de Click&Collect Service niet beschikbaar is.</p>

	een postkantoor of een afhaalpunt. CHANEL vergoedt geen verzendkosten aan de Klant als deze besluit het verstrekte Prepaid Label niet te gebruiken.	
Zonnebrillen	<ul style="list-style-type: none"> ○ Om één of meer Producten te retourneren moet de Klant deze per post naar CHANEL sturen, samen met het naar behoren ingevulde en ondertekende retourformulier, met behulp van een door CHANEL verstrekt prepaid verzendlabel, zodat de Producten gratis per luchtpost kunnen worden geretourneerd. CHANEL zal de Klant een prepaid verzendlabel verstrekken om de Producten gratis per luchtpost te retourneren. Dit prepaid verzendlabel (hierna "Prepaid Label") wordt door CHANEL geleverd in het pakket, afhankelijk van het land waar de levering plaatsvindt, of door contact op te nemen met de Klantenservice op het nummer dat wordt vermeld in het gedeelte "<i>Contact opnemen met een adviseur</i>" onderaan de homepage van CHANEL Online Boutique. Het prepaid label moet op het geretourneerde pakket worden geplakt, zodat de Klant het kan afgeven op een postkantoor of een afhaalpunt. CHANEL vergoedt geen verzendkosten aan de Klant als deze besluit het verstrekte Prepaid Label niet te gebruiken. 	Alleen bij Click & Collect-bestellingen kunnen brilproducten worden geretourneerd in de CHANEL Fragrance & Beauty boutiques (met uitzondering van warenhuizen en luchthavens) in het land van oorspronkelijke aankoop.
Producten Horloges en Sieraden	<p><u>Afhankelijk van geschiktheid:</u></p> <p>Om een retour per post aan te vragen, kan de Klant contact opnemen met de Klantenservice om een afspraak te maken met de vervoerder. De Klant kan een Product ook retourneren in een CHANEL-boetiek.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Product(en) moeten worden teruggebracht naar een CHANEL-boetiek waar het is opgehaald.

5.3 TERUGBETALING VAN DE BESTELLING

CHANEL zal het bedrag terugbetalen voor de geretourneerde Producten in overeenkomst met de voorwaarden uiteengezet in punten 5.1 en 5.2 en voor de Bezorgkosten, die zijn betaald door de Klant met een creditcard of de online betalingsmethode gebruikt om de betaling te doen. In het geval van een gedeeltelijke retourzending van de Producten, zullen de Bezorgkosten niet worden terugbetaald door CHANEL omdat de Klant heeft geprofiteerd van bezorgdiensten voor de behouden Producten.

De terugbetaling zal worden gedaan binnen een periode van maximaal veertien (14) dagen volgend op (i) de datum van ontvangst van het of de geretourneerde Producten door CHANEL of (ii) de datum waarop de Klant het bewijs heeft geleverd de Producten te hebben verstuurd (waarbij de vroegste datum van deze twee acties wordt toegepast).

6. AFTER-SALES SERVICE

Voor in de CHANEL Online boutique bestelde Producten kunnen geen claims worden gedaan en geen vervanging plaatsvinden in een boutique van het merk CHANEL of in een verkooppunt waar Producten worden verkocht van het merk CHANEL. Dit is exclusief zonnebrillen die zijn gekocht met Click & Collect, die kunnen worden afgegeven bij een CHANEL Fragrance and Beauty boutique (exclusief warenhuizen en luchthavens) in het land van

oorspronkelijke aankoop voor after-sales services, en horloges en sieraden, die kunnen worden ingeleverd in een CHANEL-boetiek.

7. BEPERKING VAN AANSPRAKELIJKHEID

CHANEL kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor de schending van een van haar verplichtingen als de slechte uitvoering van het contract het resultaat is van overmacht, of van het handelen of verzuim van de Klant of een onvoorzien en onoverkomelijk daad van een derde partij of een obstakel buiten de macht van CHANEL dat CHANEL redelijkerwijs niet op tijd kon voorzien ten tijde van het aangaan van het contract met de Klant en dat consequenties heeft die CHANEL redelijkerwijs niet kon vermijden of ondervangen.

8. WETTELIJKE GARANTIES

8.1 CONFORMITEIT EN VERBORGEN GEBREKEN

De wettelijke garanties betreffende de conformiteit en defecten in het verkochte product zijn bindend voor CHANEL (1).

Op grond van deze wettelijke garanties:

- heeft de Klant een periode van twee (2) jaar vanaf de levering van het product om in actie te komen tegen CHANEL
- heeft de Klant de keuze, als het product kan worden gerepareerd, tussen reparatie of vervanging van het product, onderworpen aan de kostenvoorwaarden gesteld in artikel L. 217-9 van de Franse consumentencode;
- heeft de klant geen bewijs te leveren van het bestaan van de non-conformiteit van het product gedurende deze periode.

De wettelijke garanties zijn van toepassing onafhankelijk van enige vorm van commerciële garantie die mogelijk wordt geboden;

De Klant kan een claim neerleggen op basis van de garantie voor verborgen gebreken in het verkochte product volgens artikelen 1648 en 2232 van het Franse burgerlijk wetboek en, in dit geval, kan de Klant ervoor kiezen om de aankoop te annuleren of een korting op de verkoopprijs te ontvangen in overeenstemming met artikel 1644 van het Frans burgerlijk wetboek.

De Klant zal de ontvangen Producten zoals besteld controleren en zal, in het geval van non-conformiteit of een defect dat valt onder de relevante wettelijke garanties, contact opnemen met de klantenservice van de CHANEL Online boutique die de benodigde informatie zal verschaffen betreffende het retourneren van Producten en vervanging of terugbetaling.

CHANEL zal het geretourneerde Product vervangen of repareren na ontvangst en inspectie van het betreffende document.

(1) Artikel L217-4 van de Franse consumentencode: De verkoper zal een product leveren dat overeenkomt met het contract en is aansprakelijk voor mogelijke non-conformiteit bij de bezorging. Hij is ook aansprakelijk voor non-conformiteit ontstaan door de verpakking, montagehandleidingen of installatie wanneer hij hiervoor verantwoordelijk is uit hoofde van het contract of wanneer dit is uitgevoerd onder zijn toezicht.

Artikel L217-5 van de Franse consumentencode: Het product is conform aan het contract:

1. Als het geschikt is voor het doeleinde dat gewoonlijk kan worden verwacht van een vergelijkbaar product en, waar van toepassing:
 - als het overeenkomt met de beschrijving opgegeven door de verkoper en de eigenschappen heeft die de verkoper heeft gepresenteerd aan de koper in de vorm van een sample of een model;
 - als het de eigenschappen heeft die een koper terecht kan verwachten op basis van de publieke representaties van de verkoper, de producent of zijn vertegenwoordiger, voornamelijk in advertenties of op labels.

2. of als het de kenmerken heeft die zijn gedefinieerd in de overeenkomst van de partijen of gebruikt kan worden voor speciaal gebruik gezocht door de gebruiker, waar de verkoper van op de hoogte is gesteld en waarmee hij akkoord gaat.

Artikel L217-16 van de Franse consumentencode: Wanneer de koper de verkoper vraagt om een reparatie die wordt gedekt door de garantie tijdens dekkingsperiode van de genoemde garantie die is verleend toen het roerend goed werd verworven of gerepareerd, wordt een immobilisatieperiode van ten minste zeven dagen toegevoegd aan de resterende periode van de garantie. Deze periode begint wanneer de koper om actie verzoekt of het betreffende goed voor reparatie beschikbaar maakt, als dit laatste valt na het verzoek om actie.

Artikel L217-12 van de Franse consumentencode: Acties ten gevolge van het niet-naleven zijn gelimiteerd tot twee jaar na aflevering van het product.

Artikel 1641 van het Frans burgerlijk wetboek: De verkoper is verplicht tot het geven van garantie op verborgen gebreken in het verkochte product waardoor het niet geschikt is voor het doeleinde waarvoor het is bedoeld, of waardoor het doeleinde waarvoor het wordt gebruikt zo wordt beïnvloed dat de koper het niet zou hebben gekocht of een lagere prijs zou hebben betaald, als hij dat had geweten.

Artikel 1648 lid 1 van het Frans burgerlijk wetboek: Acties ten gevolge van verborgen gebreken moeten worden gemeld binnen een periode van twee jaar vanaf het ontdekken van het defect.

De Klant wordt ook geïnformeerd over het bestaan van de wettelijke garantie op conformiteit van goederen in het land van zijn/haar gebruikelijke verblijf, volgens de landelijk geldende voorschriften.

8.2 UITSLUITING VAN GARANTIE

Als de Producten die naar CHANEL zijn teruggestuurd niet overeenkomen met de bestelde Producten of afkomstig zijn van een andere plek dan de CHANEL Online boutique, is CHANEL niet contractueel verbonden aan de verplichtingen beschreven in artikel 8.1 hierboven.

Opgemerkt moet worden dat wettelijke garanties geen betrekking hebben of schade of defecten voortvloeiend uit een externe oorzaak (ongeluk, stoten enz.) of uit onjuist of niet-conform gebruik van de Producten door de Klant. Deze clausule is niet van toepassing als de Producten niet op de website zijn aangeschaft omdat wettelijke garanties bindend zijn voor de verkoper waarbij de Producten zijn aangeschaft.

9. PERSOONLIJKE GEGEVENS

CHANEL nodigt de Klant uit om de "CHANEL Online-privacybeleid"-sectie te raadplegen door te klikken op de volgende link voor meer informatie hoe CHANEL persoonlijke gegevens verwerkt en over de rechten van Klant wat dit betreft.

10. GELDEND RECHT/GESCHILLEN

Deze AV en elke bestelling gemaakt via de CHANEL Online boutique vallen onder Frans recht, met uitzondering van wettelijke bepalingen die verwijzen naar de toepassing van buitenlands recht. Echter, de toepassing van Frans recht kan voor de klant niet leiden tot een onthouding van een beschermingsniveau geleverd door bepalingen in de wet van het land waar hij gebruikelijk woont.

In het geval van een geschil betreffende de CHANEL Online boutique, de AV en/of een bestelling, nodigt CHANEL de Klant uit om contact op te nemen met de klantenservice van de CHANEL Online boutique op het nummer aangegeven in de 'Contacteer ons'-sectie in de footer van de homepage van de CHANEL Online boutique om een claim of geschil voor te leggen en om tot een minnelijke oplossing met CHANEL te komen.

In het geval er geen minnelijke oplossing kan worden gevonden met de klantenservice van de CHANEL Online boutique, kan de Klant zijn geschil voorleggen aan de klantenbemiddelaar CMAP (Centre de médiation et d'arbitrage de Paris) toegankelijk via de website: <http://www.cmap.fr/> of bereikbaar op het adres: CMAP (Service Médiation de la Consommation) - 39 avenue Franklin D.Roosevelt – 75008 Paris] of het voorleggen aan het Onlinegeschillenbeslechting-platform van de Europese Commissie dat bereikbaar is op het volgende adres: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=NL> conform de Richtlijn 2013/11 van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 over alternatieve beslechting van consumentengeschillen en Verordening (EU) Nr. 524/2013 van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen. Het verzoek van de klant moet, ongeacht de methode gebruikt om te verwijzen naar de bemiddelaar, de volgende informatie bevatten: zijn postadres, e-mailadres en telefoonnummer, een korte samenvatting van de feiten en bewijs van vorige door de Klantenservice van CHANEL genomen maatregelen.

Niettegenstaande het bovenstaande, als er geen minnelijke oplossing kan worden gevonden (inclusief via een zoals hierboven beschreven bemiddelingsproces) of als een Klant direct een claim wil indienen of een geschil voor de rechter wil brengen zonder het proces van een minnelijke oplossing aan te gaan, is de Franse rechtbank de territoriaal bevoegd om het geschil te behandelen, zonder dat dit afbreuk doet aan wettelijke beperkingen om het geschil aan een buitenlandse competente rechtbank van zijn keuze voor te leggen.