

GENERELLE VILKÅR FOR SALG

1. INNLEDNING

1.1 ANVENDELSESOMFANG

Disse generelle vilkårene for salg (heretter kalt «**generelle salgsvilkår**») og de relevante «**CHANELs personvernerklæring for internett**» og «**Juridisk erklæring**» gjelder for nettstedet www.chanel.com (heretter kalt «**CHANEL Online Boutique**»), som tilbyr salg av briller med styrke, solbriller, klokker og edle smykker samt kosmetiske produkter med varemerket «CHANEL» (heretter samlet kalt «**produktet/produktene**»). Produktene selges direkte gjennom CHANEL Online Boutique av CHANEL SAS, et firma som er lovmessig organisert under Frankrikes lover, har forretningskontor på 135 Avenue Charles de Gaulle, 92200 Neuilly-sur-Seine, Frankrike, og er registrert i Nanterre bedriftsregisteret med nummeret 542 052 766 R.C.S. Ved å bestille og kjøpe produkter fra CHANEL Online Boutique godtar kunden (heretter kalt «**kunden**») gjeldende generelle salgsvilkår i sin helhet ved å krysse av i den relevante samtykkeboksen. Disse generelle salgsvilkårene kan lagres og/eller skrives ut og er tilgjengelige på alle sidene i CHANEL Online Boutique. De kan når som helst bli endret, og de gjeldende vilkårene er dem som kunden godtar når han eller hun foretar en bestilling. Disse er tilgjengelige i e-posten med bestillingsbekreftelsen.

1.2 KUNDEN

Gjennom CHANEL Online Boutique tilbyr CHANEL produkter til salgs til private kunder, som forbrukere over atten (18) år og med full rettsevne. Produktene selges på detaljhandelgrunnlag, kun til personlig bruk. Derfor begrenser CHANEL bestillinger til:

- Tre (3) eksemplarer av samme kosmetikkprodukt med en grense på femten (15) kosmetikkprodukter per bestilling fra samme kunde.
- Ett (1) eksemplar av samme brilleprodukt med en grense på tre (3) brilleprodukter per bestilling av samme kunde.
- Ett (1) eksemplar av samme smykkeprodukt med en grense på tre (3) smykkeprodukter per bestilling av samme kunde.
- Ett (1) eksemplar av samme klokkeprodukt med en grense på to (2) klokkeprodukter per bestilling av samme kunde.

Generelt sett forbeholder CHANEL seg retten til å avvise enhver bestilling av unormal art, særlig når det gjelder bestillinger i et antall og/eller for beløp som CHANEL på rimelig grunnlag anser som unormale.

1.3 CHANEL ONLINE BOUTIQUE KUNDESERVICE

Ved spørsmål angående bestillinger kan kunder kontakte CHANELs kundeservice som angitt nedenfor (heretter kalt «kundeservice»):

– på følgende numre:

KUNDESERVICE / LA LIGNE DE CHANEL			
	Telefonnumre	Pris	Åpningstider (Frankrike – Paris-tid)
Belgia	+32 2 880 19 77	Nasjonale ringekostnader	Mandag til fredag: 10.00–19.00
Bulgaria	+33 9 75 18 06 61	Internasjonale ringekostnader	Mandag til fredag: 10.00–19.00
Danmark	+45 78 15 18 85	Nasjonale ringekostnader	Mandag til fredag: 10.00–19.00
Estland	+33 9 75 18 06 61	Internasjonale ringekostnader	Mandag til fredag: 10.00–19.00
Finland	+33 9 75 18 06 61	Internasjonale ringekostnader	Mandag til fredag: 10.00–19.00
Frankrike	+33 9 75 18 15 09	Nasjonale ringekostnader	Mandag til lørdag: 10.00–19.00
Italia	+39 02 8148 0210	Nasjonale ringekostnader	Mandag til lørdag: 10.00–19.00
Kroatia	+33 9 75 18 06 61	Internasjonale ringekostnader	Mandag til fredag: 10.00–19.00
Latvia	+33 9 75 18 06 61	Internasjonale ringekostnader	Mandag til fredag: 10.00–19.00
Litauen	+33 9 75 18 06 61	Internasjonale ringekostnader	Mandag til fredag: 10.00–19.00
Luxembourg	+352 27 86 38 30	Nasjonale ringekostnader	Mandag til fredag: 10.00–19.00
Nederland	+31 20 323 2915	Nasjonale ringekostnader	Mandag til fredag: 10.00–19.00
Norge	+47 23 96 00 74	Nasjonale ringekostnader	Mandag til fredag: 10.00–19.00
Østerrike	43720882602	Nasjonale ringekostnader	Mandag til lørdag: 10.00–19.00
Polen	+48 22 307 44 88	Nasjonale ringekostnader	Mandag til fredag: 10.00–19.00
Portugal	351308807360	Nasjonale ringekostnader	Mandag til fredag: 10.00–19.00
Romania	+33 9 75 18 06 61	Internasjonale ringekostnader	Mandag til fredag: 10.00–19.00
Russland	880 070 018 72	Gratis oppringing fra en fasttelefon	mandag til fredag: 09.00–18.00
Slovakia	+33 9 75 18 06 61	Internasjonale ringekostnader	Mandag til fredag: 10.00–19.00
Slovenia	+33 9 75 18 06 61	Internasjonale ringekostnader	Mandag til fredag: 10.00–19.00
Spania	+34 919 01 95 56	Nasjonale ringekostnader	Mandag til fredag: 10.00–19.00
Sverige	+46 46 590 34 11	Nasjonale ringekostnader	Mandag til fredag: 10.00–19.00
Tsjekkia	420228887685	Nasjonale ringekostnader	Mandag til fredag: 10.00–19.00
Tyskland	+49 32 212249031	Nasjonale ringekostnader	Mandag til lørdag: 10.00–19.00

– På direkte-chat eller ved tilbakeringing på nettet via delen «Kontakt en rådgiver».

Du kan også finne informasjon på CHANEL Online Boutique via lenken «Vanlige spørsmål»

1.4 SPRÅK

CHANEL Online Boutique er tilgjengelig på nederlandsk, engelsk, fransk, tysk, italiensk, polsk, portugisisk, russisk og spansk.

Kunden forstår at oversettelsen av CHANEL Online Boutique til de ovennevnte språkene er til støtte for kunden under besøket på CHANEL Online Boutique, og at språket kunden har valgt, kan være et annet enn språket

CHANEL bruker til bestillingen og kvitteringen for produktene kunden har bestilt. Dette avhenger av hvor forsendelsesadressen kunden har oppgitt, ligger.

1.5 PRODUKTER

Produktene som tilbys for salg på CHANEL Online Boutique, beskrives eller presenteres så nøyaktig som mulig (spesifikasjoner, illustrasjoner, størrelse, materialer osv.). Kunden anbefales imidlertid å lese beskrivelsen av hvert produkt ved å klikke på hver «produktbeskrivelse» for å finne ut mer om det aktuelle produktet. Dette gjelder særlig egenskapene kunden ser etter, siden kunden alene er ansvarlig for valg og kjøp av produkter. Kunden anbefales å kontakte en CHANEL-butikk for ytterligere informasjon om klokker og smykkeprodukter.

1.6 PRISER

Prisene er de som vises i CHANEL Online Boutique på bestillingstidspunktet.

Kunden informeres om at prisene kan endres. Hvis kunden har opprettet en kundekonto, er derfor prisene som vises i «Min konto / Min bestillingshistorikk» på bestillingssammendragssiden, de prisene som kunden har betalt for tidligere bestillinger. Det kan derfor hende at funksjonen «Bestill på nytt», som er tilgjengelig på denne siden, tilbyr det samme produktet til en annen pris enn i en tidligere bestilling. Kunden bør derfor være oppmerksom på den gjeldende prisen på bestillingstidspunktet, som oppgis når produktet legges i handlekurven.

Prisene oppgis i euro, unntatt i land angitt i artikkel 3 nedenfor og inkluderer ikke fraktkostnadene (heretter kalt «**fraktkostnader**»). Fraktkostnadene vises til kunden på handlekurvsiden og på sammendragssiden før bekreftelse og betaling av bestillingen.

2. BESTILLING

2.1 BESTILLINGSPROSESS

Kunden kan velge produktene og plassere dem i handlekurven ved å klikke på «Legg til i posen»-knappen.

Kunden kan når som helst sjekke sammendraget av bestillingen ved å klikke på ikonet «Se gjennom pose og betaling» som er tilgjengelig øverst til høyre på alle CHANEL Online Boutique-sidene. På dette trinnet kan kunden kontrollere detaljene i bestillingen, oppdage eventuelle feil og rette eller fjerne produkt(er).

Etter at kunden har bekreftet kurven ved å klikke på ikonet «Fortsett til kassen», blir vedkommende bedt om å velge mellom tre (3) muligheter:

- Identifisere seg selv med brukernavn og passord for å bestille via sin eksisterende kundekonto,
- bestille uten å opprette en kundekonto,
- bestille ved å opprette en kundekonto.

CHANEL kan ikke holdes ansvarlig for unøyaktigheter i informasjonen kunden har oppgitt. Kundekontoen gir tilgang til et personlig område der kunden kan spore bestillinger og se fakturaer.

For å fullføre bestillingen må kunden:

- bekrefte leverings- og faktureringsadressen sin, eller oppgi en ny leveringsadresse og/eller faktureringsadresse
- lese disse generelle salgsvilkårene og uttrykkelig godta dem ved å krysse av i boksen «Jeg har lest og godtatt vilkårene» før han eller hun betaler for bestillingen
- betale beløpet for bestillingen ved å klikke på ikonet «Bestill», som gir tilgang til sikker betaling

Salget regnes ikke som fullført før det er bekreftet av CHANEL via e-post til e-postadressen kunden har oppgitt. Kunden godtar formelt CHANELs bruk av e-post til å bekrefte bestillingen.

CHANEL forbeholder seg retten til å avvise en kundes bestilling hvis bestillingen ser ut til å være unormal, for stor eller i strid med de generelle salgsvilkårene. Likeledes er CHANEL ikke ansvarlig hvis den administrative og/eller tekniske behandlingen av en bestilling på nettstedet avbrytes av et virus, datamaskinfeil, uautorisert menneskelig handling eller noen annen årsak utenfor CHANELs kontroll. Det samme gjelder hvis det foreligger en sterk sannsynlighet for svindel, spesielt via datamaskin. Da forbeholder CHANEL seg retten til å avbryte eller kansellere bestillingen. I slike tilfeller skal kunden informeres om kanselleringen på e-post og blir tilbakebetalt for beløpet som ble betalt før kanselleringen.

2.2 TILGJENGELIGHET AV PRODUKTER

Produkter tilbys innenfor begrensningene av tilgjengelig beholdning. Opplysninger om tilgjengeligheten av produktene oppgis når bestillingen foretas på produktsiden. Hvis det viser seg at de bestilte produktene ikke lenger er tilgjengelige, til tross for CHANELs årvåkenhet, informerer CHANEL kunden om dette via telefonoppringing eller e-post så snart som mulig. Kundens konto skal ikke belastes for noe beløp som tilsvarer et eventuelt utilgjengelig produkt (eller produkter), og hvis en betaling fra kunden allerede er behandlet, skal kunden bli refundert for den delen av betalingen som tilsvarer prisen på de(t) nevnte produktet eller produktene i henhold til reglene under artikkel 5.3 nedenfor.

Alle kosmetikkbestillinger kan inkludere gratis prøver valgt av kunden. Men hvis prøvene ikke er tilgjengelige, kan ikke CHANEL holdes ansvarlig for denne utilgjengeligheten.

2.3 KANSELLERING AV BESTILLING

Når betalingen er gjort, kan ikke kunden endre bestillingen. Men hvis bestillingen ennå ikke er klargjort av CHANEL, kan kunden kansellere bestillingen ved å kontakte kundebehandlingen på nummeret angitt i delen «Kontakt en rådgiver» i bunnteksten på startsidene til CHANEL Online Boutique. Enten kunden har opprettet en kundekonto eller ikke, har kunden alltid muligheten til å benytte seg av angreretten, og prosessen er spesifisert nedenfor i artikkel 5.

I disse tilfellene blir kunden informert via e-post fra CHANEL om kanselleringen av bestillingen og blir refundert eventuelle beløp han eller hun betalte før bestillingen ble kansellert.

3. BETALING

Produkter skal betales for i euro, unntatt i landene angitt i tabellen nedenfor.

LAND	VALUTA
Danmark	DKK
Polen	PLN
Sverige	SEK

Kunden er også ansvarlig for alle obligatoriske avgifter og gebyrer og eventuelle bankgebyrer.

For alle land skal betaling gjøres via bankkort (Visa, Mastercard og American Express godtas), PayPal eller Apple Pay. CHANEL kan også godta et utvalg lokale betalingsmetoder, som angitt i delen Vanlige spørsmål.

CHANEL har satt opp et sikkert betalingssystem for alle bestillinger i CHANEL Online Boutique. Betalinger gjøres på en ekstern plattform gjennom en betalingsleverandør – ADYEN – som overholder sikkerhetsstandardene i henhold til PCI DSS.

Betaling anses som endelig når bekreftelse er sendt av utstederen. Hvis banken avviser betalingen, blir bestillingen automatisk kansellert, og CHANEL frigjøres fra enhver forpliktelse og ansvar overfor kunden.

Kunden har muligheten til å laste ned fakturaen fra sitt eget område under overskriften «Mine bestillinger».

Hvis kunden ikke har opprettet en kundekonto, er fakturaen tilgjengelig som vedlegg i e-posten med forsendelsesbekreftelse som CHANEL sender.

4. LEVERING OG MOTTAK AV PRODUKTER

4.1 VILKÅR FOR LEVERING OG HENTING

Når kunden kvalifiserer for levering, leverer CHANEL Online Boutique til mange land, nemlig Fastlands-Frankrike, Korsika, Monaco, Tyskland (unntatt Büsingen og Helgoland), Spania (unntatt Kanariøyene, Balearene, Ceuta og Melilla), Italia (unntatt San Marino, Vatikanet, Livigno, Campione d'Italia), Østerrike, Belgia, Luxembourg, Nederland, Polen, Portugal (unntatt Azorene og Madeira), Finland (unntatt Brändö, Eckerö, Fögiö, Finström, Geta, Jomala, Kumlinge, Kökar, Lemland, Lumparland, Mariehamn, Saltvik, Sottunga, Sund, Vårdö), Danmark (unntatt enkelte regioner), Sverige, Litauen, Latvia, Estland (unntatt enkelte regioner), Slovakia, Romania, Kroatia, Bulgaria, Slovenia.

Online Boutique byr også på muligheten for kunden til å hente de bestilte produktene i et utvalg CHANEL-butikker (heretter kalt «**Klikk-og-hent-tjeneste**»):

- For kosmetikkprodukter: Klikk-og-hent-tjenesten kan brukes i kvalifiserende butikker, og dette er avhengig av lagerbeholdningen;
- For klokker og smykker produkter: det er mulig å benytte Click&Collect-tjenesten i kvalifiserte butikker og dette avhengig av tilgjengelig lager;

CHANEL leverer produkter bestilt på leveringsstedet som angitt av kunden («**leveringsadressen**») i henhold til leveringsalternativet valgt av kunden ved bestilling. Du finner detaljert informasjon om leveringsalternativer og kostnader i delen Vanlige spørsmål i bunnteksten av CHANEL Online Boutiques startside.

Informasjon om leveringsvilkår er også tilgjengelige i «Handleposen» og på betalingssiden, før betaling. CHANEL leverer ikke hvis full betaling av bestillingen ikke er mulig.

Kunden bærer konsekvensene (sen levering, umulig levering, produkter returnert til CHANEL, ekstra transportkostnader osv.) som er følgene av feil og/eller ufullstendige leveringsangivelser kunden har oppgitt og/eller at kunden ikke var til stede på leveringstidspunktet.

CHANEL skal gjøre sitt beste for å sende produktene til kunden så snart som mulig etter at vedkommende har bestilt, og i samsvar med leveringsmetoden som vedkommende valgte ved bestilling. Uansett skal ikke leveringstiden overstige tretti (30) virkedager fra bestillingsbekreftelsen ble mottatt, med forbehold om produkttilgjengeligheten som ble angitt til kunden på bestillingstidspunktet. Ved mangel på eller forsinkelse av levering må kunden så snart som mulig kontakte kundeservice på nummeret angitt i delen «Kontakt en rådgiver» i bunnteksten av CHANEL Online Boutique-startsiden. I slike tilfeller kan kunden enten be CHANEL om en ny anslått leveringsdato eller kansellere bestillingen og motta full refundering.

4.2 MOTTA PRODUKTER

Risikoene som er knyttet til produktene, overføres til kunden ved levering, det vil si når kunden (eller en tredjepart utnevnt av denne) tar de aktuelle produktene i fysisk besittelse.

Ved levering må kunden kontrollere overensstemmelsen og tilstanden til bestillingen i nærvær av transportøren og om nødvendig notere eventuelle synlige feil (manglende produkt, skadet pakke). I tillegg er det opp til kunden (eller annen tredjepart utnevnt av denne) å sjekke antallet og tilstanden til produktene når de leveres av transportøren.

Hvis den mottatte pakken er åpen eller synlig skadet, eller hvis noen av produktene i pakken er skadet eller mangler eller ikke stemmer overens med bestillingen, bør kunden (eller annen tredjepart utnevnt av denne) refusere pakken eller de aktuelle produktene og notere manglene på transportørens fraktseddel så detaljert som mulig (pakke åpen, pakke eller gjenstand(er) skadet eller mangler eller stemmer ikke overens med bestillingen osv.).

I alle tilfeller forplikter kunden seg også til å varsle CHANEL omgående via delen «*Kontakt en rådgiver*» for å la CHANEL gjennomføre en granskning hos transportøren og/eller søke om regress fra transportøren innenfor perioden som er angitt i gjeldende regelverk, der det passer.

Hvis produktet mangler eller er refusert eller returnert av kunden under de ovennevnte omstendighetene, vil CHANEL enten refundere de(t) aktuelle produktet eller produktene innen 14 dager eller sende en erstatning for de(t) skadede eller manglende produktet eller produktene.

Vær oppmerksom på at de ovennevnte bestemmelsene ikke utelukker kundens angrerett, som angitt i artikkel 5 nedenfor, eller kundens fordel av de lovbestemte garantiene som er angitt i artikkel 8 nedenfor.

4.3 PRODUKTRETUR

Kunden har en angrerett som tillater at produkter kan sendes tilbake til CHANEL uten oppgitt årsak, under betingelsene angitt i artikkel 5 nedenfor.

For enhver annen grunn enn angrerett (uoverensstemmende eller skadet produkt, feil i bestillingens innhold osv.) kan kunden kontakte kundeservice i CHANEL Online Boutique, som vil oppgi informasjonen som trengs for å oppfylle denne forespørselen så snart som mulig og om nødvendig levere et nytt produkt.

5. ANGRERETT OG RETNINGSLINJER FOR RETUR

5.1 ANGRERETT

Kunden har muligheten til å trekke tilbake bestillingen uten å oppgi grunn innen en periode på tretti (30) kalenderdager fra forsendelsesdagen av de bestilte produktene. Når denne perioden på tretti (30) dager utløper på en lørdag, søndag eller offentlig helligdag, forlenges den til neste virkedag.

For å utøve angreretten kan kunden varsle om sin avgjørelse om tilbaketrekking og returnere produktene som følger:

Av helse- og hygieneårsaker kan enkelte kosmetikkprodukter ikke returneres til CHANEL. Forseglede kosmetiske produkter faller ikke under angreretten hvis forseglingen er brutt av kunden.

CHANEL refunderer ikke hvis produktene returnert av kunden ikke samsvarer med de(t) bestilte produktet eller produktene eller hvis de ikke kommer fra CHANEL Online Boutique.

Produkter	For hjemleveringer	For bestillinger gjort gjennom klink-og-hent-tjenesten
Kosmetiske produkter	<ul style="list-style-type: none"> ○ Enten ved å returnere produktet direkte (etter fremgangsmåten beskrevet nedenfor) med retur-/kanselleringskjemaet fylt ut og signert. Dette skjemaet er tilgjengelig i pakken med produktene eller via en lenke i e-posten med bestillingsbekreftelsen. ○ Eller ved å sende en utvetydig erklæring til CHANEL, enten via e-post eller vanlig post, om at du har til hensikt å trekke tilbake bestillingen. Du kan utøve angreretten gjennom enhver type utvetydig erklæring om at du har til hensikt å gjøre dette, eller du kan bruke angrerettsskjemaet som er vedlagt bestillings-e-posten. Denne erklæringen må sendes til adressen angitt av kundeservice, sammen med informasjonen om varene og antallet som skal returneres samt kundens navn, postadresse, bestillingsnummer og om mulig telefonnummer og e-postadresse. Kunden kan kontakte kundeservice på telefonnummeret angitt i delen «<i>Kontakt en rådgiver</i>» nederst på startsidene til CHANEL Online Boutique. ○ CHANEL sender kunden en forhåndsbetalt fraktetikett til gratis returnering av produktene via luftpost. CHANEL gir deg denne forhåndsbetalte fraktetiketten (heretter kalt «forhåndsbetalt etikett»), enten i pakken, avhengig av landet der den ble levert, eller ved å kontakte kundeservice på telefonnummeret i delen «<i>Kontakt en rådgiver</i>» nederst på startsidene til CHANEL Online Boutique. Den forhåndsbetalte etiketten må klistres på pakken som skal returneres, så kunden kan levere den på et postkontor eller et hentepunkt. Ingen forsendelseskostnader blir refundert av CHANEL til kunden hvis sistnevnte velger å ikke bruke den forhåndsbetalte etiketten. 	De kan bare returneres til en CHANEL duft- og skjønnhetsbutikk (unntatt varemagasiner og flyplasser) i landet der de opprinnelig ble levert.
Briller med styrke	<ul style="list-style-type: none"> ○ Enten ved å returnere produktet direkte (etter fremgangsmåten beskrevet nedenfor) med retur-/kanselleringskjemaet fylt ut og signert. Dette skjemaet er tilgjengelig i pakken 	Ikke aktuelt fordi klink-og-hent-tjenesten ikke er tilgjengelig.

	<p>med produktene eller via en lenke i e-posten med bestillingsbekreftelsen.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Eller ved å sende en utvetydig erklæring til CHANEL, enten via e-post eller vanlig post, om at du har til hensikt å trekke tilbake bestillingen. Du kan utøve angreretten gjennom enhver type utvetydig erklæring om at du har til hensikt å gjøre dette, eller du kan bruke angrerettsskjemaet som er vedlagt bestillings-e-posten. Denne erklæringen må sendes til adressen angitt av kundeservice, sammen med informasjonen om varene og antallet som skal returneres samt kundens navn, postadresse, bestillingsnummer og om mulig telefonnummer og e-postadresse. Kunden kan kontakte kundeservice på telefonnummeret angitt i delen «Kontakt en rådgiver» nederst på startsidene til CHANEL Online Boutique. ○ CHANEL sender kunden en forhåndsbetalt fraktetikett til gratis returnering av produktene via luftpost. CHANEL gir deg denne forhåndsbetalte fraktetiketten (heretter kalt «forhåndsbetalt etikett»), enten i pakken, avhengig av landet der den ble levert, eller ved å kontakte kundeservice på telefonnummeret i delen «<i>Kontakt en rådgiver</i>» nederst på startsidene til CHANEL Online Boutique. Den forhåndsbetalte etiketten må klistres på pakken som skal returneres, så kunden kan levere den på et postkontor eller et hentepunkt. Ingen forsendelseskostnader blir refundert av CHANEL til kunden hvis sistnevnte velger å ikke bruke den forhåndsbetalte etiketten. 	
Solbriller	<ul style="list-style-type: none"> ○ Enten ved å returnere produktet direkte (etter fremgangsmåten beskrevet nedenfor) med retur-/kanselleringskjemaet fylt ut og signert. Dette skjemaet er tilgjengelig i pakken med produktene eller via en lenke i e-posten med bestillingsbekreftelsen. ○ Eller ved å sende en utvetydig erklæring til CHANEL, enten via e-post eller vanlig post, om at du har til hensikt å trekke tilbake bestillingen. Du kan utøve angreretten gjennom enhver type utvetydig erklæring om at du har til hensikt å gjøre dette, eller du kan bruke angrerettsskjemaet som er vedlagt bestillings-e-posten. Denne 	<p>Kun for klikk og hent-bestillinger kan brilleprodukter returneres til en CHANEL duft- og skjønnhetsbutikk (unntatt varemagasiner og flyplasser) i landet der de opprinnelig ble levert.</p>

	<p>erklæringen må sendes til adressen angitt av kundeservice, sammen med informasjonen om varene og antallet som skal returneres samt kundens navn, postadresse, bestillingsnummer og om mulig telefonnummer og e-postadresse. Kunden kan kontakte kundeservice på telefonnummeret angitt i delen «Kontakt en rådgiver» nederst på startsidene til CHANEL Online Boutique.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ CHANEL sender kunden en forhåndsbetalt fraktetikett til gratis returnering av produktene via luftpost. CHANEL gir deg denne forhåndsbetalte fraktetiketten (heretter kalt «forhåndsbetalt etikett»), enten i pakken, avhengig av landet der den ble levert, eller ved å kontakte kundeservice på telefonnummeret i delen «<i>Kontakt en rådgiver</i>» nederst på startsidene til CHANEL Online Boutique. Den forhåndsbetalte etiketten må klistres på pakken som skal returneres, så kunden kan levere den på et postkontor eller et hentepunkt. Ingen forsendelseskostnader blir refundert av CHANEL til kunden hvis sistnevnte velger å ikke bruke den forhåndsbetalte etiketten. 	
<p>Klokke- og smykkeprodukter</p>	<p>Med forbehold om kvalifisering:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Enten ved å returnere produktet direkte (etter fremgangsmåten beskrevet nedenfor) med retur-/kansellerings skjemaet fylt ut og signert. Dette skjemaet er tilgjengelig i pakken med produktene eller via en lenke i e-posten med bestillingsbekreftelsen. ○ Eller ved å sende en utvetydig erklæring til CHANEL, enten via e-post eller vanlig post, om at du har til hensikt å trekke tilbake bestillingen. Du kan utøve angreretten gjennom enhver type utvetydig erklæring om at du har til hensikt å gjøre dette, eller du kan bruke angrerettsskjemaet som er vedlagt bestillings-e-posten. Denne erklæringen må sendes til adressen angitt av kundeservice, sammen med informasjonen om varene og antallet som skal returneres samt kundens navn, postadresse, bestillingsnummer og om mulig telefonnummer og e-postadresse. Kunden kan kontakte kundeservice på telefonnummeret angitt i delen «<i>Kontakt en rådgiver</i>» nederst på startsidene til CHANEL Online Boutique. ○ Kunden kan be om å returnere via post ved å kontakte kundeservice og spesifisere dato, tidspunkt og sted for ønsket henting. Kundeservice kontakter 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Enten ved å returnere produktet direkte, med retur-/kansellerings skjemaet fylt ut og signert. Dette skjemaet er tilgjengelig i pakken med produktene eller via en lenke i e-posten med bestillingsbekreftelsen. ○ Eller ved å sende en utvetydig erklæring til CHANEL, enten via e-post eller vanlig post, om at du har til hensikt å trekke tilbake bestillingen. Du kan utøve angreretten gjennom enhver type utvetydig erklæring om at du har til hensikt å gjøre dette, eller du kan bruke angrerettsskjemaet som er vedlagt bestillings-e-posten. Denne erklæringen må sendes til adressen angitt av kundeservice, sammen med informasjonen om varene og antallet som skal returneres samt kundens navn, postadresse, bestillingsnummer og om mulig telefonnummer og e-postadresse. Kunden kan kontakte kundeservice på telefonnummeret angitt i delen «Kontakt en rådgiver» nederst på startsidene til CHANEL Online Boutique. Bestillinger skal returneres til innsamling butikken.

	<p>transportøren direkte for å avtale tidspunkt for returen og deretter ringe kunden for bekreftelse. Transportøren henter bestillingen på dagen, tidspunktet og stedet som tidligere avtalt.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Kunden kan også returnere i en CHANEL-butikk. 	
--	---	--

5.2 RETNINGSLINJER FOR RETUR

Kunden har muligheten til å returnere en eller flere av produktene i bestillingen innen en periode på tretti (30) kalenderdager fra og med forsendelsesdagen for de(t) bestilte produktet eller produktene.

Alle produkter må returneres nye med alle merkelapper i originalemballasjen. Brilleprodukter må returneres i originalemballasjen med inkludert tilbehør. De må også returneres med merkelappen. Hvis produktet er endret som følge av annen håndtering enn det som er nødvendig for å fastslå tilstanden og/eller overensstemmelsen av produktet, dets egenskaper eller korrekte funksjon, forbeholder CHANEL seg retten til å nekte å refundere eller erstatte produktet. CHANEL refunderer ikke hvis produktene som kunden har returnert, ikke samsvarer med de(t) bestilte produktet eller produktene eller stammer fra et annet sted enn CHANEL Online Boutique.

Brilleprodukter med korrigerende glass satt inn kan ikke returneres.

Produkter	For hjemleveringer	For bestillinger gjort gjennom klikk-og-hent-tjenesten
Kosmetiske produkter	<ul style="list-style-type: none"> ○ For å returnere ett eller flere produkter må kunden sende dem til CHANEL via post sammen med utfylt og signert skjema og bruke en forhåndsbetalt fraktetikett fra CHANEL, så produktene kan returneres gratis via luftpost. CHANEL gir deg denne forhåndsbetalte fraktetiketten (heretter kalt «forhåndsbetalt etikett»), enten i pakken, avhengig av landet der den ble levert, eller ved å kontakte kundeservice på telefonnummeret i delen «<i>Kontakt en rådgiver</i>» nederst på startsidene til CHANEL Online Boutique. Den forhåndsbetalte etiketten må klistres på pakken som skal returneres, så kunden kan levere den på et postkontor eller et hentepunkt. Ingen forsendelseskostnader blir refundert av CHANEL til kunden hvis sistnevnte velger å ikke bruke den forhåndsbetalte etiketten. 	De kan bare returneres til en CHANEL duft- og skjønnhetsbutikk (unntatt varemagasiner og flyplasser) i landet der de opprinnelig ble levert.
Briller med styrke	<ul style="list-style-type: none"> ○ For å returnere ett eller flere produkter må kunden sende dem til CHANEL via post sammen med utfylt og signert skjema og bruke en forhåndsbetalt fraktetikett fra CHANEL, så produktene kan returneres gratis via luftpost. CHANEL gir deg denne forhåndsbetalte fraktetiketten (heretter kalt «forhåndsbetalt etikett»), enten i pakken, avhengig av landet der den ble levert, eller 	Gjelder ikke fordi klikk-og-hent-tjenesten ikke er tilgjengelig.

	ved å kontakte kundeservice på telefonnummeret i delen « <i>Kontakt en rådgiver</i> » nederst på startsidene til CHANEL Online Boutique. Den forhåndsbetalte etiketten må klistres på pakken som skal returneres, så kunden kan levere den på et postkontor eller et hentepunkt. Ingen forsendelseskostnader blir refundert av CHANEL til kunden hvis sistnevnte velger å ikke bruke den forhåndsbetalte etiketten.	
Solbriller	<ul style="list-style-type: none"> ○ For å returnere ett eller flere produkter må kunden sende dem til CHANEL via post sammen med utfylt og signert skjema og bruke en forhåndsbetalt fraktetikett fra CHANEL, så produktene kan returneres gratis via luftpost. CHANEL gir deg denne forhåndsbetalte fraktetiketten (heretter kalt «forhåndsbetalt etikett»), enten i pakken, avhengig av landet der den ble levert, eller ved å kontakte kundeservice på telefonnummeret i delen «<i>Kontakt en rådgiver</i>» nederst på startsidene til CHANEL Online Boutique. Den forhåndsbetalte etiketten må klistres på pakken som skal returneres, så kunden kan levere den på et postkontor eller et hentepunkt. Ingen forsendelseskostnader blir refundert av CHANEL til kunden hvis sistnevnte velger å ikke bruke den forhåndsbetalte etiketten. 	Kun for klikk og hent-bestillinger kan brilleprodukter returneres til en CHANEL duft- og skjønnhetsbutikk (unntatt varemagasiner og flyplasser) i landet der de opprinnelig ble levert.
Klokke- og smykkeprodukter	<p><u>Med forbehold om kvalifisering</u></p> <p>For å be om retur via post kan kunden kontakte kundeservice for å sette opp en avtale med transportøren. Kunden kan også returnere i en CHANEL-butikk.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Bestillinger skal returneres til innsamling butikken.

5.3 REFUNDERING AV BESTILLINGEN

CHANEL skal refundere produkter som er returnert i samsvar med vilkårene fastsatt i punkt 5.1 og 5.2 samt fraktkostnader betalt av kunden ved hjelp av kreditt til bankkortet eller den nettbaserte betalingsmetoden som ble brukt til betalingen. Ved delvis retur av produkter skal ikke fraktkostnader refunderes av CHANEL, da kunden har fått fordelen av leveringstjenesten for produktene som beholdes.

Refunderingen skal gjøres innen senest fjorten (14) dager etter (i) datoen de(t) returnerte produktet eller produktene ble mottatt av CHANEL eller (ii) datoen da kunden fremla bevis for forsendelse av produktene (datoen som brukes, er den første av disse hendelsene).

6. ETTERSALG-SERVICE

Ingen produkter bestilt i CHANEL Online Boutique kan byttes eller vurderes krav for i en CHANEL-butikk eller et salgssted der CHANEL-produkter selges. Med unntak av solbriller kjøpt via click and collect, som kan returneres

for ettersalgsservice til et CHANEL-parfumeri (unntatt varehus og flyplasser) i landet hvor de opprinnelig ble levert, samt klokke og produkter fra smykker, som kan returneres til en CHANEL-butikk.

7. ANSVARSBEGRÆNSNING

CHANEL kan ikke holdes ansvarlig for brudd på forpliktelsene sine dersom bruddet er resultatet av en force majeure-hendelse eller av kundens handling eller unnlatelse eller av en uforutsigbar og uoverstigelig handling av en tredjepart eller av en hindring utenfor CHANELs kontroll som CHANEL ikke kunne ha forutsett på tidspunktet avtalen med kunden ble inngått, og hvis følger CHANEL ikke på rimelig vis kunne ha unngått eller overvunnet.

8. LOVPÅLAGTE GARANTIER

8.1 OVERENSSTEMMELSE OG SKJULTE FEIL

CHANEL er bundet av lovpålagte garantier knyttet til overensstemmelse og feil i den solgte varen (1).

Når kunden handler på grunnlag av lovpålagte garantier om overensstemmelse, har vedkommende:

- en periode på to (2) år fra leveringen av produktet til å handle mot CHANEL
- valget mellom reparasjon og erstatning av produktet, når reparasjon er mulig, med forbehold om kostnadsbetingelsene fastsatt av artikkel L. 217-9 av den franske forbrukerkoden;
- er fritatt fra å legge frem bevis på at det var mangel på overensstemmelse i produktet i løpet av denne tidsrammen,

Den lovbestedte garantien gjelder uavhengig av enhver eventuell kommersiell garanti som tilbys;

Kunden kan velge å sende inn et krav under garantien om skjulte feil i den solgte varen, i henhold til 1648 og 2232 av den franske sivilloven og, i dette tilfellet, kunden kan velge mellom å kansellere salget eller å få en reduksjon i salgsprisen i henhold til artikkel 1644 i den franske sivilloven.

Kunden skal kontrollere at de mottatte produktene er de som er bestilt, og hvis det er uoverensstemmelse eller de har feil under de relevante lovpålagte garantiene, kan vedkommende kontakte kundeservice i CHANEL Online Boutique, som vil oppgi informasjonen som trengs til å returnere produktene og motta erstatning eller refusjon. CHANEL vil erstatte eller reparere det returnerte produktet etter at det er mottatt og undersøkt.

(1) Artikkel L217-4 av den franske forbrukerkoden: Selgeren skal levere et produkt som er i overensstemmelse med kontrakten og er ansvarlig for eventuelle uoverensstemmelser ved levering. Hvis kontrakten inkluderer det, er selgeren også ansvarlig for uoverensstemmelser som følge av emballasje, monterings- eller installasjonanvisninger eller når dette er utført under dennes oppsyn.

Artikkel L217-5 av den franske forbrukerkoden: Produktet er i overensstemmelse med kontrakten:

1. hvis det egner seg til formålet som vanligvis er forventet av et lignende produkt der det er aktuelt:
 - hvis det samsvarer med beskrivelsen selgeren oppga og har egenskapene selgeren presenterte til kjøperen i form av en prøve eller en modell;
 - hvis det har egenskapene en kjøper kan rimelig forvente basert på offentlige representasjoner fra selgeren, produsenten eller dens representant, særlig i reklamer eller på etiketter;
2. eller hvis det har egenskapene definert etter avtale mellom partene eller egner seg til eventuell spesiell bruk som kjøperen ønsker, og som selgeren er varslet om og har godtatt.

Artikkel L217-16 av den franske forbrukerkoden: Når kjøperen ber selgeren om en reparasjon som er dekket av garantien i løpet av den garantiperioden som ble gitt ved salget eller reparasjonen av en bevegelig vare, blir enhver periode på minst syv dager der varen ikke kan brukes, lagt til den gjenværende garantiperioden. Denne perioden starter når kjøperen ber om et inngrep eller gjør varen tilgjengelig for reparasjon, hvis dette kommer etter forespørselen om inngrep.

Artikkel L217-12 av den franske forbrukerkoden: Inngrep som følge av manglende overensstemmelse er begrenset til to år fra leveringen av produktet.

Artikkel 1641 av den franske sivilloven: Selgeren er bundet av garantien angående skjulte feil i den solgte varen som gjør den uegnet til formålet den er ment for, eller begrenser dette formålet i en slik utstrekning at kjøperen ikke ville ha kjøpt det eller ville ha betalt en lavere pris om vedkommende hadde visst det.

Artikkel 1648 paragraf 1 av den franske sivilloven: Inngrep som følge av skjulte feil må forespørres av kjøperen innen en periode på to år fra oppdagelsen av feilen.

Kunden informeres også om den lovbestemte garantien for overensstemmelse av varer i landet der han/hun bor, avhengig av nasjonale forhold.

8.2 UTELUKKELSE AV GARANTI

Hvis produktene som er returnert av kunden ikke stemmer overens med de bestilte produktene eller stammer fra et annet sted enn CHANEL Online Boutique, er ikke CHANEL bundet av sine forpliktelser som beskrevet i artiklene 8.1 ovenfor.

Vær oppmerksom på at de lovpålagte garantiene ikke dekker skade eller defekter som følge av en ekstern årsak (uhell, støt osv.) eller av kundens misbruk eller bruk av produktet som ikke er i samsvar med produktets egenskaper.

Likeledes gjelder ikke dette punktet hvis produktene ikke ble kjøpt på nettstedet, ettersom den lovpålagte garantien er bindende for selgeren på det stedet produktene ble kjøpt.

9. PERSONOPPLYSINGER

CHANEL ber kunden om å lese delen «CHANELs personvernerklæring for internett» ved å klikke på følgende lenke for å få mer informasjon om hvordan CHANEL behandler personopplysninger og kundens rettigheter i den forbindelse.

10. GJELDENDE LOV / TVISTER

Disse generelle salgsvilkårene og enhver bestilling fra CHANEL Online Boutique styres av fransk lov, som hindrer motsatte lovbestemmelser ved anvendelse av utenlandsk lov. Anvendelse av franske lover kan imidlertid ikke føre til at kunden fratras beskyttelsen lovene i hans eller hennes bostedsland gir.

Ved en eventuell tvist angående CHANEL Online Boutique, disse generelle salgsvilkårene og/eller en bestilling ber CHANEL kunden kontakte CHANEL Online Boutiques kundeservice på telefonnummeret angitt i delen «*Kontakt en rådgiver*» i bunnteksten på CHANEL Online Boutiques startside, for å henvise tvistekravet til dem og prøve å finne en minnelig løsning med CHANEL.

Hvis en minnelig løsning med CHANEL Online Boutiques kundeservice ikke er mulig, kan kunden henvise tvisten til forbrukermegleren CMAP (Centre de médiation et d'arbitrage de Paris), som er tilgjengelig på URL-adressen: <http://www.cmap.fr/> eller postadressen: CMAP (Service Médiation de la Consommation) - 39 avenue Franklin D.Roosevelt – 75008 Paris] eller til EUs tvisteløsningsplattform på nettet på følgende adresse: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage> i henhold til direktiv 2013/11 av Europaparlamentet og rådet av 21. mai 2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker samt forordning (EU) nr. 524/2013 av Europaparlamentet og rådet av 21. mai 2013 om tvisteløsning på nettet i forbrukersaker. Uansett metode som brukes til å henvise til megleren må kundens forespørsel inneholde følgende informasjon: hans/hennes postadresse, e-postadresse og telefonnummer, et kort sammendrag av fakta og bevis for tidligere initiativ tatt overfor CHANELs kundeservice.

Til tross for det ovennevnte, hvis en minnelig løsning ikke oppnås (inkludert gjennom meglingsprosessen beskrevet ovenfor) eller hvis kunden ønsker å bringe kravet eller tvisten direkte for domstolene uten å gå gjennom en minnelig løsningsprosess, er franske domstoler territorielt kompetente til å høre enhver tvist, uten at det berører juridiske begrensninger ved henvisning av tvisten til en annen kompetent utenlandsk domstol etter eget valg.