

OGÓLNE WARUNKI SPRZEDAŻY

1. PREAMBUŁA

1.1 ZAKRES ZASTOSOWANIA

Niniejsze ogólne warunki sprzedaży (dalej zwane „OWS”), jak również stosowna „**Polityka prywatności Online CHANEL**” i „**Regulamin**”, mają zastosowanie do witryny internetowej www.chanel.com (dalej zwanej „**CHANEL Online Boutique**”), za pośrednictwem której oferowane są do sprzedaży okulary, zegarki, biżuteria oraz produkty kosmetyczne marki „CHANEL” (dalej zwane łącznie „**Produktami**”). Produkty za pośrednictwem CHANEL Online Boutique sprzedaje bezpośrednio spółka CHANEL SAS zawiązana zgodnie z przepisami prawa francuskiego, z siedzibą pod adresem 135 Avenue Charles de Gaulle, 92200 Neuilly-sur-Seine, Francja, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorstw w Nanterre pod numerem 542 052 766 R.C.S. Zamawiając i kupując Produkty w sklepie CHANEL Online Boutique, klient (dalej zwany „**Klientem**”) w pełni akceptuje niniejsze OWS poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola akceptacji. Niniejsze OWS można pobrać lub wydrukować – ich treść jest dostępna na wszystkich stronach CHANEL Online Boutique. Mogą one zostać zmienione w dowolnym momencie, a obowiązującymi warunkami są warunki zaakceptowane przez Klienta przy składaniu zamówienia, których treść można znaleźć w wiadomości e-mailowej potwierdzającej zamówienie.

1.2 KLIENT

Za pośrednictwem CHANEL Online Boutique CHANEL oferuje Produkty na sprzedaż Klientom niekomercyjnym, działającym w charakterze konsumentów, będącym w wieku powyżej osiemnastu (18) lat i mającym pełną zdolność do czynności prawnych. Produkty sprzedawane są w ramach sprzedaży detalicznej, wyłącznie do użytku osobistego. W związku z powyższym CHANEL nakłada na zamówienia ograniczenia w postaci:

- trzech (3) sztuk tego samego Produktu kosmetycznego przy jednoczesnym ograniczeniu do piętnastu (15) liczby sztuk Produktów zakupionych przez tego samego Klienta w ramach jednego zamówienia;
- jednego (1) Produktu do okularów przy jednoczesnym ograniczeniu do trzech (3) liczby sztuk okularów zakupionych przez tego samego Klienta w ramach jednego zamówienia.
- Jednej (1) sztuki tego samego Produktu jubilerskiego przy jednoczesnym ograniczeniu do trzech (3) liczby sztuk Produktów jubilerskich zakupionych przez tego samego Klienta w ramach jednego zamówienia.
- Jednej (1) sztuki tego samego zegarka przy jednoczesnym ograniczeniu do dwóch (2) liczby sztuk Produktów z asortymentu zegarków zakupionych przez tego samego Klienta w ramach jednego zamówienia.

Ogólnie rzecz biorąc, CHANEL zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia zamówienia Produktów o nietypowym charakterze, w szczególności w przypadku zamówień, w których liczba produktów lub kwoty zostałyby przez CHANEL uznane za nietypowe na podstawie uzasadnionych przesłanek.

1.3 OBSŁUGA KLIENTA CHANEL ONLINE BOUTIQUE

W razie pytań dotyczących zamówień Klienci mogą skontaktować się z obsługą klienta CHANEL (dalej zwaną „Obsługą klienta”) na jeden z podanych niżej sposobów:

– pod następującymi numerami telefonu:

OBSŁUGA KLIENTA - LA LIGNE DE CHANEL			
	Numery telefonu	Cena	Godziny otwarcia (Czas Środkowoeuropejski Standardowy)
Austria	+43 720 882602	Koszt połączenia krajowego	Od poniedziałku do soboty: 10:00 -19:00
Belgia	+32 2 880 19 77	Koszt połączenia krajowego	Od poniedziałku do piątku: 10:00 -19:00
Bułgaria	+33 9 75 18 06 61	Koszty połączeń międzynarodowych	Od poniedziałku do piątku: 10:00 -19:00
Chorwacja	+33 9 75 18 06 61	Koszty połączeń międzynarodowych	Od poniedziałku do piątku: 10:00 -19:00
Dania	+45 78 15 18 85	Koszt połączenia krajowego	Od poniedziałku do piątku: 10:00 -19:00
Estonia	+33 9 75 18 06 61	Koszty połączeń międzynarodowych	Od poniedziałku do piątku: 10:00 -19:00
Finlandia	+33 9 75 18 06 61	Koszty połączeń międzynarodowych	Od poniedziałku do piątku: 10:00 -19:00
Francja	+33 9 75 18 15 09	Koszt połączenia krajowego	Od poniedziałku do soboty: 10:00 -19:00
Hiszpania	+34 919 01 95 56	Koszt połączenia krajowego	Od poniedziałku do piątku: 10:00 -19:00
Holandia	+31 20 323 2915	Koszt połączenia krajowego	Od poniedziałku do piątku: 10:00 -19:00
Litwa	+33 9 75 18 06 61	Koszty połączeń międzynarodowych	Od poniedziałku do piątku: 10:00 -19:00
Łotwa	+33 9 75 18 06 61	Koszty połączeń międzynarodowych	Od poniedziałku do piątku: 10:00 -19:00
Luksemburg	+352 27 86 38 30	Koszt połączenia krajowego	Od poniedziałku do piątku: 10:00 -19:00
Niemcy	+49 32 212249031	Koszt połączenia krajowego	Od poniedziałku do soboty: 10:00 -19:00
Norwegia	+47 23 96 00 74	Koszt połączenia krajowego	Od poniedziałku do piątku: 10:00 -19:00
Polska	+48 22 307 44 88	Koszt połączenia krajowego	Od poniedziałku do piątku: 10:00 -19:00
Portugalia	+351 308 807 360	Koszt połączenia krajowego	Od poniedziałku do piątku: 10:00 -19:00
Republika Czeska	420228887685	Koszt połączenia krajowego	Od poniedziałku do piątku: 10:00 -19:00
Rosja	880 070 018 72	Bezpłatne połączenie z telefonu stacjonarnego	Od poniedziałku do piątku: 09:00 -18:00

Rumunia	+33 9 75 18 06 61	Koszty połączeń międzynarodowych	Od poniedziałku do piątku: 10:00 -19:00
Słowacja	+33 9 75 18 06 61	Koszty połączeń międzynarodowych	Od poniedziałku do piątku: 10:00 -19:00
Słowenia	+33 9 75 18 06 61	Koszty połączeń międzynarodowych	Od poniedziałku do piątku: 10:00 -19:00
Szwecja	+46 46 590 34 11	Koszt połączenia krajowego	Od poniedziałku do piątku: 10:00 -19:00
Włochy	+39 02 8148 0210	Koszt połączenia krajowego	Od poniedziałku do soboty: 10:00 -19:00

– za pośrednictwem czatu na żywo lub internetowego połączenia zwrotnego w sekcji „Skontaktuj się z doradcą”. Klienci mogą również znaleźć niezbędne informacje w witrynie sklepu CHANEL Online Boutique za pośrednictwem łącza „FAQ” zawierającego najczęściej zadawane pytania.

1.4 JĘZYKI

Sklep CHANEL Online Boutique jest dostępny w następujących językach: niderlandzkim, angielskim, francuskim, niemieckim, włoskim, polskim, portugalskim, rosyjskim i hiszpańskim.

Klient przyjmuje do wiadomości, że tłumaczenie witryny CHANEL Online Boutique na powyższe języki ma umożliwić Klientowi wygodne przeglądanie CHANEL Online Boutique, a język wybrany przez Klienta może się różnić od języka używanego przez CHANEL w odniesieniu do zamówień i otrzymywania Produktów przez Klienta, co jest uzależnione od lokalizacji podanego przez Klienta adresu dostawy.

1.5 PRODUKTY

Produkty oferowane na sprzedaż w CHANEL Online Boutique są opisane i przedstawione tak dokładnie, jak to jest możliwe (specyfikacje, ilustracje, rozmiar, skład itp.). Zalecamy jednak, aby Klient zapoznał się z opisem każdego Produktu – przez kliknięcie poszczególnych „Opisów produktu”, w celu uzyskania dodatkowych informacji o danym Produkcie, w szczególności w zakresie jego cech pożądanых przez Klienta – Klient ponosi bowiem wyłączną odpowiedzialność za wybór i zakup Produktu. Aby uzyskać więcej informacji na temat zegarków i wyrobów jubilerskich, Klient powinien skontaktować się z butikiem CHANEL.

1.6 CENY

Obowiązują ceny podane w CHANEL Online Boutique w momencie składania zamówienia.

Klient zostaje poinformowany o tym, że ceny mogą ulec zmianie. W związku z tym, jeśli Klient utworzył konto klienta, ceny wyświetlone w sekcji „Moje konto / Moja historia zamówień” na stronie podsumowującej zamówienie odpowiadają cenom uiszczonym przez Klienta w przypadku poprzednich zamówień. Funkcja „Zamów ponownie” dostępna na tej stronie może zatem umożliwić zakup tego samego produktu po cenie innej niż cena obowiązująca w przypadku poprzednich zamówień. W związku z tym Klient powinien zwrócić uwagę na cenę obowiązującą w momencie składania zamówienia, która jest wyświetlana w momencie umieszczania Produktu w koszyku.

Ceny podane są w EUR, z wyłączeniem krajów wskazanych w pkt 3 poniżej, i nie obejmują kosztów dostawy zamówienia (zwanym dalej „**Kosztami dostawy**”). Informacja o Kosztach dostawy zostaje podana Klientowi na stronie umożliwiającej przegląd koszyka, jak również na stronie z podsumowaniem zamówienia, przed potwierdzeniem zamówienia i dokonaniem zapłaty.

2. ZAMÓWIENIE

2.1 PRZETWARZANIE ZAMÓWIENIA

Klient wybiera Produkty i umieszcza je w koszyku zakupów przez kliknięcie przycisku „Dodaj do koszyka”. W dowolnym momencie Klient może sprawdzić podsumowanie zamówienia przez kliknięcie ikony „Przegląd koszyka i dokonanie płatności”, która znajduje się na górze po prawej stronie na wszystkich stronach CHANEL Online Boutique. Na tym etapie Klient może zweryfikować szczegóły swojego zamówienia, wskazać ewentualne błędy we wpisanych danych oraz poprawić szczegóły dotyczące wybranych Produktów lub usunąć Produkt(y) z koszyka.

Po zatwierdzeniu koszyka przez kliknięcie ikony „Przejdź do płatności” Klient proszony jest o wybranie jednej z trzech (3) opcji:

- podanie swojej nazwy użytkownika oraz hasła do zamówienia przy użyciu istniejącego konta klienta;
- złożenie zamówienia bez tworzenia konta klienta;
- złożenie zamówienia przez utworzenie konta klienta.

CHANEL nie może odpowiadać za niedokładność informacji podanych przez Klienta. Konto klienta zapewnia dostęp do osobistej przestrzeni, w której klienci mogą śledzić zamówienia i przeglądać faktury.

Aby sfinalizować zamówienie, Klient ma obowiązek:

- potwierdzenia adresu dostawy i adresu do faktury bądź wskazania nowego adresu dostawy lub adresu do faktury,
- przeczytania niniejszych OWS i ich wyraźnego zaakceptowania przez zaznaczenie pola „Znam i akceptuję warunki”, przed dokonaniem zapłaty za zamówienie,
- a następnie zapłaty za zamówienie przez kliknięcie ikony „Złóż zamówienie”, która umożliwi dokonanie bezpiecznej płatności.

Sprzedaż uznaje się za kompletną dopiero po jej potwierdzeniu przez CHANEL poprzez wysłanie do Klienta e-maila z potwierdzeniem przyjęcia zamówienia na adres e-mailowy podany przez Klienta, który formalnie akceptuje wykorzystanie poczty elektronicznej do potwierdzenia zamówienia przez CHANEL.

CHANEL zastrzega sobie prawo do odmowy realizacji zamówienia Klienta, jeśli zamówienie wygląda na nietypowe, zawyżone lub naruszające postanowienia OWS. Ponadto CHANEL nie ponosi odpowiedzialności, jeśli administracyjne i/lub techniczne przetwarzanie zamówienia w Witrynie internetowej zostanie zakłócone przez wirus, błąd komputerowy, nieupoważnioną interwencję człowieka lub jakkolwiek inną przyczynę pozostającą poza kontrolą CHANEL, lub jeśli zachodzi uzasadnione domniemanie oszustwa, lub w przypadku jakiegokolwiek formy oszustwa, popełnionego w szczególności przez komputer, w którym to przypadku CHANEL zastrzega sobie prawo do przerwania lub anulowania niezrealizowanego zamówienia. W takich przypadkach Klient zostanie poinformowany e-mailem o anulowaniu zamówienia i otrzyma zwrot kwoty zapłaconej przed anulowaniem zamówienia.

2.2 DOSTĘPNOŚĆ PRODUKTÓW

Produkty oferowane są w ramach dostępności zapasów magazynowych. Informacja na temat dostępności Produktów podawana jest w chwili składania zamówienia na stronie danego Produktu. Jeśli okaże się, że mimo starań CHANEL zamówione Produkty nie są już dostępne, CHANEL poinformuje Klienta w każdy możliwy sposób (telefonicznie lub pocztą elektroniczną) tak szybko, jak to będzie możliwe. W razie niedostępności jednego lub większej liczby Produktów rachunek bankowy Klienta nie zostanie obciążony kwotą odpowiadającą cenie tego Produktu lub tych Produktów, a jeśli płatność Klienta została już zrealizowana, Klient otrzyma zwrot części płatności odpowiadającej cenie niedostępnego Produktu (niedostępnych Produktów) zgodnie z zasadami określonymi w pkt 5.3 poniżej.

Do każdego zamówienia produktów kosmetycznych mogą zostać dołączone darmowe próbki wybrane przez Klienta. Jednakże CHANEL nie ponosi odpowiedzialności w razie niedostępności próbek.

2.3 ANULOWANIE ZAMÓWIENIA

Po dokonaniu płatności Klient nie może zmodyfikować zamówienia. Jeśli jednak zamówienie nie zostało jeszcze przygotowane przez CHANEL, Klient może anulować swoje zamówienie telefonicznie – w tym celu należy skontaktować się z Działem Obsługi Klienta pod numerem wskazanym w sekcji „Skontaktuj się z doradcą”, znajdującej się w stopce na stronie głównej CHANEL Online Boutique. Niezależnie od tego, czy Klient utworzył konto klienta, czy nie, może on zawsze skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, którego zasady są określone w pkt 5 poniżej.

W takim przypadku Klient otrzyma wiadomość e-mailową potwierdzającą anulowanie zamówienia oraz zwrot wszelkich sum, które mogły zostać przez niego zapłacone, zanim zamówienie zostało anulowane przez CHANEL.

3. PŁATNOŚĆ

Płatność za produkty dokonywana jest w EUR, z wyjątkiem krajów wskazanych w poniższej tabeli.

KRAJ	WALUTA
Dania	DKK
Polska	PLN
Szwecja	SEK

Klient ponosi również koszty związane ze wszystkimi obowiązkowymi podatkami i opłatami oraz potencjalnymi opłatami bankowymi, które Klient uiszcza każdorazowo.

We wszystkich krajach płatność za zamówienie należy uiszczyć kartą bankową (akceptowane są karty Visa, Mastercard i American Express), za pośrednictwem Paypal lub Apple pay. CHANEL może również zaakceptować lokalne metody płatności, które zostały szczegółowo opisane w sekcji najczęściej zadawanych pytań (FAQ) poświęconej tej kwestii.

Firma CHANEL ustanowiła bezpieczny system płatności za każde zamówienie złożone w sklepie CHANEL Online Boutique. Płatności dokonywane są na platformie zewnętrznej za pośrednictwem dostawcy usług płatniczych ADYEN – w zgodzie z normami bezpieczeństwa PCI DSS.

Płatność uznaje się za dokonaną ostatecznie po przesłaniu przez wydawcę potwierdzenia jej dokonania. Jeśli bank odrzuci płatność, zamówienie zostanie automatycznie anulowane, a firma CHANEL zostanie zwolniona z wszelkich zobowiązań i odpowiedzialności wobec Klienta.

Klient może pobrać swoją fakturę ze swojego konta w zakładce „Moje zamówienia”.

Jeśli Klient nie utworzył konta klienta, jego faktura jest udostępniana jako załącznik w wiadomości e-mailowej potwierdzającej wysyłkę zamówienia, wysłanej przez CHANEL do Klienta.

4. DOSTAWA I ODBIÓR PRODUKTÓW

4.1 WARUNKI DOSTAWY I ODBIORU

Jeśli Klient jest uprawniony do dostarczenia mu zamówionych produktów, CHANEL Online Boutique realizuje dostawy do następujących krajów: Francja metropolitalna, Korsyka, Monako, Niemcy (z wyłączeniem terytorium Büsingen i wyspy Helgoland), Hiszpania (z wyłączeniem Wysp Kanaryjskich, Balearów, miast Ceuta i Melilla), Włochy (z wyłączeniem Republiki San Marino, Państwa Watykańskiego, Livigno, Campione d'Italia), Austria, Belgia, Luksemburg, Holandia, Polska, Portugalia (z wyłączeniem Wysp Azorów i Madery), Finlandia (z wyłączeniem Brändö, Eckerö, Fögiö, Finström, Geta, Jomala, Kumlinge, Kökar, Lemland, Lumparland, Maarianhamina, Saltvik, Sottunga, Sund, Vårdö), Dania (z wyłączeniem niektórych regionów), Szwecja, Litwa, Łotwa, Estonia (z wyłączeniem niektórych regionów), Słowacja, Rumunia, Chorwacja, Bułgaria, Słowenia.

CHANEL Online Boutique oferuje również Klientowi możliwość odbioru zamówionych Produktów w wybranych butikach CHANEL (usługa zwana dalej „**Usługą Click&Collect**”):

- W przypadku Produktów kosmetycznych: możliwe jest skorzystanie z Usługi Click&Collect w uprawnionych butikach, ale zależy to od dostępnych zapasów;
- W przypadku zegarków i Produktów jubilerskich możliwe jest skorzystanie z Usługi Click&Collect w uprawnionych butikach, ale zależy to od dostępnych zapasów;

CHANEL dostarcza Produkty zamówione na adres dostawy wskazany przez Klienta („**Adres dostawy**”) zgodnie z opcją dostawy wybraną przez Klienta przy składaniu zamówienia. Szczegółowe informacje dotyczące opcji i kosztów dostawy można znaleźć w specjalnej sekcji najczęściej zadawanych pytań (FAQ), umieszczonej w stopce na stronie głównej CHANEL Online Boutique.

Informacje o warunkach dostawy dostępne są również na stronie „Torba na zakupy” oraz na stronie kasy, przed dokonaniem płatności. CHANEL nie zrealizuje żadnej dostawy, jeśli całkowita płatność za zamówienie nie będzie możliwa.

Klient ponosi konsekwencje (opóźnienie dostawy, brak możliwości dostawy, zwrot produktów do CHANEL, dodatkowe koszty transportu itp.) wynikające z podania przez Klienta nieprawidłowych i/lub niekompletnych danych dotyczących dostawy i/lub nieobecności Klienta w momencie dostawy.

CHANEL dołoży wszelkich starań, aby Produkty zostały wysłane do Klienta jak najszybciej po złożeniu przez niego zamówienia, zgodnie z opcją dostawy wybraną przez Klienta przy składaniu zamówienia. Niezależnie od powyższego, w żadnym wypadku czas realizacji dostawy nie może przekroczyć trzydziestu (30) dni roboczych od otrzymania potwierdzenia zamówienia, w zależności od dostępności Produktów wskazanej Klientowi w momencie składania zamówienia. W przypadku braku lub opóźnienia dostawy Klient jak najszybciej skontaktuje się z Działem Obsługi Klienta telefonicznie pod numerem wskazanym w sekcji „Skontaktuj się z doradcą”, znajdującej się w stopce na stronie głównej CHANEL Online Boutique. W takim przypadku Klient może zażądać od CHANEL podania nowego szacowanego terminu dostawy albo anulować zamówienie i otrzymać pełny zwrot pieniędzy.

4.2 OTRZYMYWANIE PRODUKTÓW

Ryzyko związane z Produktami zostaje przeniesione na Klienta z chwilą ich dostarczenia, tj. z chwilą fizycznego przejęcia przez Klienta (lub wskazaną przez niego osobę trzecią) danych Produktów.

Przy dostawie Klient musi sprawdzić zgodność i stan swojego zamówienia w obecności kuriera i w razie potrzeby spisać wszelkie zastrzeżenia dotyczące widocznych wad (brakujący produkt, uszkodzona paczka). Ponadto obowiązkiem Klienta (lub wskazanej przez niego osoby trzeciej) jest sprawdzenie ilości i stanu Produktów w momencie ich dostarczenia przez kuriera.

Jeśli otrzymana paczka jest otwarta lub widocznie uszkodzona, lub jeśli którykolwiek z Produktów znajdujących się w paczce jest uszkodzony, brakuje go lub nie pasuje do zamówienia, Klient (lub wskazana przez niego osoba trzecia) powinien odmówić przyjęcia paczki lub danych Produktów i w możliwie najbardziej szczegółowy sposób na dowodzie dostawy przewoźnika spisać zastrzeżenia (otwarta paczka, uszkodzona lub brakująca paczka lub przedmioty niepasujące do zamówienia itp.).

W każdym razie Klient zobowiązuje się również do niezwłocznego powiadomienia CHANEL za pośrednictwem sekcji „Skontaktuj się z Doradcą”, aby w stosownych przypadkach umożliwić firmie CHANEL przeprowadzenie

dochodzenia u przewoźnika i/lub dochodzenie roszczeń od przewoźnika w terminie określonym przez obowiązujące przepisy.

W przypadku braku Produktu lub odmowy przyjęcia lub zwrotu Produktu przez Klienta w powyższych okolicznościach, CHANEL w ciągu 14 dni zwróci pieniądze za uszkodzone lub brakujące Produkty lub wyśle je ponownie.

Należy pamiętać, że powyższe postanowienia nie wykluczają prawa Klienta do odstąpienia od umowy, o którym mowa w pkt 5 poniżej, ani możliwości skorzystania przez niego z rękojmi, o której mowa w pkt 8 poniżej.

4.3 ZWROT PRODUKTÓW

Klientowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy pozwalającego na zwrot Produktów CHANEL, bez podania przyczyny, na warunkach określonych w pkt 5 poniżej.

W przypadku dokonywania zwrotu Produktu z jakiegokolwiek innego powodu niż prawo do odstąpienia od umowy (niezgodny lub uszkodzony produkt, błąd w treści zamówienia itp.) Klient proszony jest o kontakt z Obsługą klienta CHANEL Online Boutique, która dostarczy informacji niezbędnych do jak najszybszego spełnienia tego żądania i dokonania kolejnej dostawy, jeśli zajdzie taka potrzeba.

5. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY I ZASADY ZWROTÓW

5.1 PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

Klient może, bez uzasadnienia, odstąpić od umowy w terminie trzydziestu (30) dni kalendarzowych, licząc od dnia wysyłki zamówionych Produktów. W przypadku gdy ten trzydziestodniowy (30-dniowy) termin upływa w sobotę, niedzielę lub w dzień ustawowo wolny od pracy, zostaje on przedłużony do następnego dnia roboczego.

Aby skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy, Klient może powiadomić sklep o swojej decyzji o odstąpieniu i zwrócić swoje produkty na poniżej przedstawione sposoby:

Produkty	Dostawa do domu	Zamówienia złożone za pośrednictwem usługi Click&Collect
Produkty kosmetyczne	<ul style="list-style-type: none">○ Bądź przez zwrot Produktu bezpośrednio (zgodnie z opisaną poniżej procedurą) wraz z należycie wypełnionym, kompletnym i podpisanym formularzem zwrotu/odstąpienia od umowy. Formularz ten znajduje się w paczce z Produktami lub jest dostępny po kliknięciu w link zawarty w e-mailu potwierdzającym zamówienie.○ Bądź przez odesłanie do CHANEL, pocztą elektroniczną lub tradycyjną, jednoznacznego oświadczenia wyrażającego Państwa zamiar odstąpienia od umowy. Mogą Państwo skorzystać ze swojego prawa do odstąpienia od umowy poprzez wyraźną deklarację przedstawiającą Państwa decyzję o	Ich zwrotu można dokonać jedynie w butik CHANEL Fragrance and Beauty (z wyłączeniem domów towarowych i lotnisk), znajdującym się w kraju pierwotnego odbioru.

	<p>odstąpieniu lub korzystając z formularza odstąpienia dostępnego w e-mailu z zamówieniem Klienta. Deklarację należy odesłać na adres wskazany przez Dział Obsługi Klienta razem z informacją dotyczącą zwracanych artykułów i ich liczby oraz podając imię i nazwisko Klienta, jego adres pocztowy, numer zamówienia i, jeśli to możliwe, numer telefonu i adres e-mailowy. Klient może skontaktować się z Działem Obsługi Klienta pod numerem telefonu wskazanym w zakładce „<i>Kontakt z doradcą</i>” znajdującej się na dole strony głównej Butiku Internetowego CHANEL.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ CHANEL dostarcza Klientowi przedpłaconą etykietę wysyłkową, która umożliwia bezpłatny zwrot Produktów pocztą lotniczą. Wspomniana przedpłacona etykieta wysyłkowa (zwana dalej „Przedpłaconą etykietą”) jest umieszczana przez CHANEL w paczce, w zależności od kraju dostawy, albo jest dostarczana po skontaktowaniu się z Działem Obsługi Klienta pod numerem telefonu wskazanym w zakładce „<i>Kontakt z doradcą</i>” znajdującej się na dole strony głównej Butiku Internetowego CHANEL. Po naklejeniu na zwracaną przesyłkę Przedpłaconej etykiety Klient może ją nadać na poczcie lub w punkcie odbioru paczek. CHANEL nie pokrywa kosztów wysyłki zwrotnej, jeśli Klient postanowi nie skorzystać z dostarczonej Przedpłaconej etykiety. 	
<p>Szklą optyczne</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Bądź przez zwrot Produktu bezpośrednio (zgodnie z opisaną poniżej procedurą) wraz z należycie wypełnionym, kompletnym i podpisanym formularzem zwrotu/odstąpienia od umowy. Formularz ten znajduje się w paczce z Produktami lub jest dostępny po kliknięciu w link zawarty w e-mailu potwierdzającym zamówienie. ○ Bądź przez odesłanie do CHANEL, pocztą elektroniczną lub tradycyjną, jednoznacznego oświadczenia wyrażającego Państwa zamiar odstąpienia od umowy. Mogą Państwo skorzystać ze swojego prawa do odstąpienia od umowy poprzez wyraźną deklarację przedstawiającą Państwa decyzję o odstąpieniu lub korzystając z formularza odstąpienia dostępnego w e-mailu z zamówieniem Klienta. Deklarację należy odesłać na adres wskazany przez Dział Obsługi Klienta razem z informacją 	<p>Nie dotyczy z uwagi na niedostępność usługi Click&Collect.</p>

	<p>dotyczącą zwracanych artykułów i ich liczby oraz podając imię i nazwisko Klienta, jego adres pocztowy, numer zamówienia i, jeśli to możliwe, numer telefonu i adres e-mailowy. Klient może skontaktować się z Działem Obsługi Klienta pod numerem telefonu wskazanym w zakładce „Kontakt z doradcą” znajdującej się na dole strony głównej Butiku Internetowego CHANEL.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ CHANEL dostarcza Klientowi przedpłaconą etykietę wysyłkową, która umożliwia bezpłatny zwrot Produktów pocztą lotniczą. Wspomniana przedpłacona etykieta wysyłkowa (zwana dalej „Przedpłaconą etykietą”) jest umieszczana przez CHANEL albo w paczce, w zależności od kraju dostawy, albo jest dostarczana po skontaktowaniu się z Działem Obsługi Klienta pod numerem telefonu wskazanym w zakładce „Kontakt z doradcą” znajdującej się na dole strony głównej Butiku Internetowego CHANEL. Po naklejeniu na zwracaną przesyłkę Przedpłaconej etykiety Klient może ją nadać na poczcie lub w punkcie odbioru paczek. CHANEL nie pokrywa kosztów wysyłki zwrotnej, jeśli Klient postanowi nie skorzystać z dostarczonej Przedpłaconej etykiety. 	
<p>Okulary przeciwsłoneczne</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Bądź przez zwrot Produktu bezpośrednio (zgodnie z opisaną poniżej procedurą) wraz z należycie wypełnionym, kompletnym i podpisanym formularzem zwrotu/odstąpienia od umowy. Formularz ten znajduje się w paczce z Produktami lub jest dostępny po kliknięciu w link zawarty w e-mailu potwierdzającym zamówienie. ○ Bądź przez odesłanie do CHANEL, pocztą elektroniczną lub tradycyjną, jednoznacznego oświadczenia wyrażającego Państwa zamiar odstąpienia od umowy. Mogą Państwo skorzystać ze swojego prawa do odstąpienia od umowy poprzez wyraźną deklarację przedstawiającą Państwa decyzję o odstąpieniu lub korzystając z formularza odstąpienia dostępnego w e-mailu z zamówieniem Klienta. Deklarację należy odesłać na adres wskazany przez Dział Obsługi Klienta razem z informacją dotyczącą zwracanych artykułów i ich liczby oraz podając imię i nazwisko Klienta, jego adres pocztowy, numer zamówienia i, jeśli to możliwe, numer telefonu i adres e-mailowy. Klient może 	<p>Tylko w przypadku zamówień Click & Collect produkty optyczne można zwrócić w butikach CHANEL Fragrance & Beauty (z wyłączeniem domów towarowych i lotnisk) w kraju pierwotnego odbioru.</p>

	<p>skontaktować się z Działem Obsługi Klienta pod numerem telefonu wskazanym w zakładce „Kontakt z doradcą” znajdującej się na dole strony głównej Butiku Internetowego CHANEL.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ CHANEL dostarcza Klientowi przedpłaconą etykietę wysyłkową, która umożliwia bezpłatny zwrot Produktów pocztą lotniczą. Wspomniana przedpłacona etykieta wysyłkowa (zwana dalej „Przedpłaconą etykietą”) jest umieszczana przez CHANEL albo w paczce, w zależności od kraju dostawy, albo jest dostarczana po skontaktowaniu się z Działem Obsługi Klienta pod numerem telefonu wskazanym w zakładce „Kontakt z doradcą” znajdującej się na dole strony głównej Butiku Internetowego CHANEL. Po naklejeniu na zwracaną przesyłkę Przedpłaconej etykiety Klient może ją nadać na poczcie lub w punkcie odbioru paczek. CHANEL nie pokrywa kosztów wysyłki zwrotnej, jeśli Klient postanowi nie skorzystać z dostarczonej Przedpłaconej etykiety. 	
<p>Produkty Zegarki i biżuteria</p>	<p>Jeśli podlegają zwrotowi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Bądź przez zwrot Produktu bezpośrednio (zgodnie z opisaną poniżej procedurą) wraz z należycie wypełnionym, kompletnym i podpisanym formularzem zwrotu/odstąpienia od umowy. Formularz ten znajduje się w paczce z Produktami lub jest dostępny po kliknięciu w link zawarty w e-mailu potwierdzającym zamówienie. ○ Bądź przez odesłanie do CHANEL, pocztą elektroniczną lub tradycyjną, jednoznacznego oświadczenia wyrażającego Państwa zamiar odstąpienia od umowy. Mogą Państwo skorzystać ze swojego prawa do odstąpienia od umowy poprzez wyraźną deklarację przedstawiającą Państwa decyzję o odstąpieniu lub korzystając z formularza odstąpienia dostępnego w e-mailu z zamówieniem Klienta. Deklarację należy odesłać na adres wskazany przez Dział Obsługi Klienta razem z informacją dotyczącą zwracanych artykułów i ich liczby oraz podając imię i nazwisko Klienta, jego adres pocztowy, numer zamówienia i, jeśli to możliwe, numer telefonu i adres e-mailowy. Klient może skontaktować się z Działem Obsługi Klienta pod numerem telefonu wskazanym w zakładce „Kontakt z 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Bądź przez zwrot Produktu bezpośrednio wraz z należycie wypełnionym, kompletnym i podpisanym formularzem zwrotu/odstąpienia od umowy. Formularz ten znajduje się w paczce z Produktami lub jest dostępny po kliknięciu w link zawarty w e-mailu potwierdzającym zamówienie. ○ Bądź przez odesłanie do CHANEL, pocztą elektroniczną lub tradycyjną, jednoznacznego oświadczenia wyrażającego Państwa zamiar odstąpienia od umowy. Mogą Państwo skorzystać ze swojego prawa do odstąpienia od umowy poprzez wyraźną deklarację przedstawiającą Państwa decyzję o odstąpieniu lub korzystając z formularza odstąpienia dostępnego w e-mailu z zamówieniem Klienta. Deklarację należy odesłać na adres wskazany przez Dział Obsługi Klienta razem z informacją dotyczącą zwracanych artykułów i ich liczby oraz podając imię i nazwisko Klienta, jego adres pocztowy, numer zamówienia i, jeśli to możliwe, numer telefonu i adres e-mailowy. ○ Zamówienia należy zwrócić do butiku CHANEL.

	<p><i>doradcą</i>” znajdującej się na dole strony głównej Butiku Internetowego CHANEL.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ W celu zawnioskowania o zwrot za pośrednictwem poczty, Klient może skontaktować się z Działem Obsługi Klienta i określić datę, godzinę i lokalizację oczekiwanego odbioru. Dział Obsługi Klienta skontaktuje się bezpośrednio z firmą kurierską, by zaplanować zwrot, a następnie zadzwoni do Klienta w celu potwierdzenia. Kurier odbierze Zamówienie w dniu, o godzinie i z miejsca uprzednio uzgodnionego. ○ Klient może również dokonać zwrotu w butiku CHANEL. 	
--	---	--

5.2 ZASADY ZWROTÓW

Klient może dokonać zwrotu jednego Produktu lub ich większej liczby w terminie trzydziestu (30) dni kalendarzowych, licząc od dnia wysyłki zamówionych Produktów.

Każdy produkt musi być zwrócony jako nowy, ze wszystkimi etykietami, w swoim oryginalnym opakowaniu. Okulary muszą być zwrócone w ich oryginalnym opakowaniu wraz z dołączonymi akcesoriami i metką. Jeśli produkt ulegnie zmianie na skutek obchodzenia się z nim w sposób inny niż to konieczne do stwierdzenia charakteru i/lub zgodności Produktu, jego cech lub prawidłowego funkcjonowania, CHANEL zastrzega sobie prawo do odmowy zwrotu kosztów lub wymiany Produktu. CHANEL nie dokona zwrotu kosztów, jeżeli Produkty zwrócone przez Klienta nie odpowiadają zamówionym Produktom lub pochodzą z innego źródła niż CHANEL Online Boutique.

Nie mogą zostać zwrócone produkty z asortymentu okularów skorygowane za pomocą soczewek korekcyjnych.

Produkty	Dostawa do domu	Zamówienia złożone za pośrednictwem usługi Click&Collect
Produkty kosmetyczne	<ul style="list-style-type: none"> ○ Aby dokonać zwrotu jednego lub kilku Produktów, Klient musi wysłać je do CHANEL pocztą razem z należycie wypełnionym i podpisanym formularzem zwrotu, korzystając z przedpłaconej etykiety wysyłkowej dostarczonej przez CHANEL, która umożliwi bezpłatny zwrot Produktów pocztą lotniczą. Przedpłacona etykieta wysyłkowa (zwana dalej „Przedpłaconą etykietą”) jest umieszczana przez CHANEL albo w paczce, w zależności od kraju dostawy, albo jest dostarczana po skontaktowaniu się z Działem Obsługi Klienta pod numerem telefonu wskazanym w zakładce „<i>Kontakt z doradcą</i>” znajdującej się na dole strony głównej Butiku Internetowego CHANEL. Po naklejeniu na zwracaną przesyłkę Przedpłaconej etykiety Klient może ją nadać na poczcie lub w punkcie odbioru paczek. CHANEL nie pokrywa kosztów wysyłki 	Istnieje możliwość zwrotu produktów wyłącznie w butiku CHANEL Fragrance and Beauty (z wyłączeniem domów towarowych i lotnisk), znajdującym się w kraju pierwotnego odbioru.

	zwrotnej, jeśli Klient postanowi nie skorzystać z dostarczonej Przedpłaconej etykiety.	
Szklą korekcyjne	<ul style="list-style-type: none"> ○ Aby dokonać zwrotu jednego lub kilku Produktów, Klient musi wysłać je do CHANEL pocztą razem z należycie wypełnionym i podpisanym formularzem zwrotu, korzystając z przedpłaconej etykiety wysyłkowej dostarczonej przez CHANEL, która umożliwia bezpłatny zwrot Produktów pocztą lotniczą. Przedpłacona etykieta wysyłkowa (zwana dalej „Przedpłaconą etykietą”) jest umieszczana przez CHANEL albo w paczce, w zależności od kraju dostawy, albo jest dostarczana po skontaktowaniu się z Działem Obsługi Klienta pod numerem telefonu wskazanym w zakładce „<i>Kontakt z doradcą</i>” znajdującej się na dole strony głównej Butiku Internetowego CHANEL. Po naklejeniu na zwracaną przesyłkę Przedpłaconej etykiety Klient może ją nadać na poczcie lub w punkcie odbioru paczek. CHANEL nie pokrywa kosztów wysyłki zwrotnej, jeśli Klient postanowi nie skorzystać z dostarczonej Przedpłaconej etykiety. 	Nie dotyczy z uwagi na niedostępność usługi Click&Collect .
Okulary przeciwsłoneczne	<ul style="list-style-type: none"> ○ Aby dokonać zwrotu jednego lub kilku Produktów, Klient musi wysłać je do CHANEL pocztą razem z należycie wypełnionym i podpisanym formularzem zwrotu, korzystając z przedpłaconej etykiety wysyłkowej dostarczonej przez CHANEL, która umożliwia bezpłatny zwrot Produktów pocztą lotniczą. Przedpłacona etykieta wysyłkowa (zwana dalej „Przedpłaconą etykietą”) jest umieszczana przez CHANEL albo w paczce, w zależności od kraju dostawy, albo jest dostarczana po skontaktowaniu się z Działem Obsługi Klienta pod numerem telefonu wskazanym w zakładce „<i>Kontakt z doradcą</i>” znajdującej się na dole strony głównej Butiku Internetowego CHANEL. Po naklejeniu na zwracaną przesyłkę Przedpłaconej etykiety, Klient może ją nadać na poczcie lub w punkcie odbioru paczek. CHANEL nie pokrywa kosztów wysyłki zwrotnej, jeśli Klient postanowi nie skorzystać z dostarczonej Przedpłaconej etykiety. 	Tylko w przypadku zamówień Click & Collect produkty optyczne można zwrócić w butikach CHANEL Fragrance & Beauty (z wyłączeniem domów towarowych i lotnisk) w kraju pierwotnego odbioru.
Zegarki i biżuteria	<p><u>Jeśli podlegają zwrotowi</u></p> <p>W celu zawnioskowania o zwrot za pośrednictwem poczty oraz ustalenia spotkania z kurierem, Klient może skontaktować się z Działem Obsługi Klienta. Klient może również dokonać zwrotu w butik CHANEL.</p>	Zamówienia należy zwrócić do butiku CHANEL.

5.3 ZWROT KOSZTÓW ZAMÓWIENIA

CHANEL zwraca koszty zwróconych Produktów zgodnie z warunkami określonymi w pkt 5.1 i 5.2 oraz koszty dostawy poniesione przez Klienta w drodze uznania rachunku karty bankowej lub za pomocą internetowej metody płatności, której użyto do dokonania płatności. W przypadku częściowego zwrotu Produktów Koszty dostawy nie podlegają zwrotowi przez CHANEL, ponieważ Klient skorzystał z usługi dostawy zachowanych Produktów.

Zwrot kosztów zostanie dokonany przez CHANEL w ciągu maksymalnie czternastu (14) dni od i) daty odbioru zwracanego Produktu (zwracanych Produktów) albo ii) daty dostarczenia przez Klienta dowodu wysłania Produktów (w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpiło wcześniej).

6. USŁUGI POSPRZEDAŻOWE

W żadnym butikiu CHANEL ani punkcie sprzedaży markowych Produktów CHANEL nie zostanie uwzględniona żadna reklamacja dotycząca Produktów zamówionych w Butiku Internetowym CHANEL, nie nastąpi również ich wymiana. Okulary przeciwsłoneczne zakupione w ramach Click & Collect stanowią wyjątek i można je zwrócić w butikiu zapachowym i kosmetycznym CHANEL (z wyłączeniem domów towarowych i lotnisk) w kraju oryginalnego paragonu i obsługi posprzedażnej, a także zegarki i biżuterię, które można zwrócić na butik CHANEL.

7. OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI

CHANEL nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie swojego zobowiązania, jeśli złe wykonanie umowy jest rezultatem zdarzenia siły wyższej, działania lub zaniechania Klienta, niemożliwego do przewidzenia i powstrzymania działania strony trzeciej lub przeszkody poza kontrolą CHANEL, której firma CHANEL nie mogła w uzasadniony sposób przewidzieć w momencie zawierania umowy z Klientem i której konsekwencji firma CHANEL nie mogła w uzasadniony sposób uniknąć ani wyeliminować.

8. RĘKOJMIA

8.1 ZGODNOŚĆ I UKRYTE WADY PRODUKTU

CHANEL ponosi odpowiedzialność z tytułu rękojmi za zgodność i wady sprzedawanego produktu (1).

Na podstawie rękojmi za zgodność Klient:

- może wszcząć postępowanie przeciwko CHANEL w ciągu dwóch (2) lat od dostawy produktu;
- gdy jest możliwa naprawa produktu, może wybrać między jego naprawą lub wymianą, z zastrzeżeniem warunków dotyczących kosztów określonych w art. L. 217-9 francuskiego kodeksu konsumenckiego;
- jest zwolniony w tym okresie z obowiązku przedstawienia dowodu istnienia niezgodności produktu.

Rękojmia obowiązuje niezależnie od gwarancji handlowej, która może być oferowana.

Klient może podjąć decyzję o złożeniu reklamacji w ramach rękojmi za ukryte wady sprzedanego produktu na podstawie art. 1648 i 2232 francuskiego kodeksu cywilnego oraz może w tym przypadku wybrać pomiędzy anulowaniem umowy sprzedaży a obniżeniem ceny sprzedaży na podstawie artykułu 1644 francuskiego kodeksu cywilnego.

Klient zobowiązany jest do weryfikacji otrzymanych Produktów i, w razie niezgodności lub wady objętej stosowną rękojmią, skontaktowania się z Działem Obsługi Klienta CHANEL Online Boutique, który udzieli niezbędnych informacji na temat zwrotu Produktów oraz ich wymiany bądź zwrotu ich kosztów.

CHANEL wymieni lub naprawi zwrócony Produkt po jego otrzymaniu i inspekcji.

(1) Artykuł L217-4 francuskiego kodeksu konsumenckiego: Sprzedawca dostarcza produkt, który jest zgodny z umową, i odpowiada za wszelkie niezgodności istniejące w momencie dostawy. Odpowiada on również za niezgodności wynikające z opakowania, instrukcji montażu lub instalacji, jeśli taki obowiązek wynika z umowy lub gdy instalacja została wykonana pod jego nadzorem.

Artykuł L217-5 francuskiego kodeksu konsumenckiego: Produkt jest zgodny z umową:

1. Jeśli nadaje się do celu, którego zwykle oczekuje się w przypadku podobnego produktu, oraz, w stosownych przypadkach:
 - jeśli odpowiada opisowi dostarczonemu przez sprzedawcę oraz ma właściwości, które sprzedawca przedstawił kupującemu w formie próbki lub modelu;
 - jeśli ma właściwości, których kupujący może w uzasadniony sposób oczekiwać na podstawie publicznych oświadczeń złożonych przez sprzedawcę, producenta lub jego przedstawiciela, w szczególności w reklamach lub na etykietach; lub
2. jeśli posiada cechy określone w umowie między stronami lub nadaje się do specjalnego zastosowania, którego kupujący oczekuje i które zostało zgłoszone i zaakceptowane przez sprzedającego.

Artykuł L217-16 francuskiego kodeksu konsumenckiego: Jeśli kupujący zwróci się do sprzedawcy o naprawę w ramach gwarancji w okresie obowiązywania gwarancji udzielonej przy zakupie lub naprawie towaru ruchomego, do pozostałego okresu gwarancji dolicza się okres unieruchomienia wynoszący co najmniej siedem dni. Okres ten rozpoczyna się z chwilą złożenia przez kupującego żądania podjęcia działań lub udostępnienia danego towaru do naprawy, jeśli następuje to po złożeniu żądania podjęcia działań.

Artykuł L217-12 francuskiego kodeksu konsumenckiego: Termin na podjęcie działań wynikających z niezgodności wynosi dwa lata od dostawy produktu.

Artykuł 1641 francuskiego kodeksu cywilnego: Sprzedawca jest związany rękojmią za wady ukryte sprzedanego przedmiotu, które czynią go niezdatnym do celu, do którego jest przeznaczony, lub ograniczają ten cel do takiego stopnia, że kupujący nie nabyłby go lub zapłaciłby niższą cenę, gdyby o tym wiedział.

Artykuł 1648 ustęp 1 francuskiego kodeksu cywilnego: Skargi wynikające z wad ukrytych muszą zostać wniesione przez kupującego w ciągu dwóch lat od wykrycia wady.

Klient zostaje również poinformowany o istnieniu rękojmi za zgodność towaru z umową w kraju jego zwykłego pobytu, podlegającej warunkom krajowym.

8.2 WYŁĄCZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI Z TYTUŁU GWARANCJI

Jeśli Produkty zwrócone przez Klienta nie będą odpowiadać zamówionym Produktom lub pochodzą z innego miejsca niż CHANEL Online Boutique, CHANEL nie będzie podlegać zobowiązaniom opisanym w pkt 8.1 powyżej.

Należy pamiętać, że rękojmia nie obejmuje uszkodzeń lub wad wynikających z przyczyn zewnętrznych (wypadek, uderzenie itp.) lub z niewłaściwego lub niezgodnego z przeznaczeniem użycia Produktów przez Klienta w zakresie ich właściwości.

Ponadto klauzula ta nie ma zastosowania, jeśli Produkty nie zostały zakupione w Witrynie internetowej, ponieważ rękojmia jest wiążąca dla sprzedawcy, od którego Produkty zostały zakupione.

9. DANE OSOBOWE

CHANEL zaleca Klientom zapoznanie się z sekcją „Polityka prywatności Online CHANEL” – aby uzyskać więcej informacji na temat tego, jak CHANEL przetwarza dane osobowe, i na temat związanych z tym praw Konsumenta, należy kliknąć poniższe łącze.

10. PRAWO WŁAŚCIWE / ROZWIĄZYWANIE SPORÓW

Niniejsze OWS oraz wszelkie zamówienia składane za pośrednictwem CHANEL Online Boutique podlegają prawu francuskiemu, które zakazuje stosowania przeciwnych przepisów prawnych narzucających stosowanie prawa obcego. Jednakże stosowanie prawa francuskiego nie może prowadzić do pozbawienia Klienta zakresu ochrony gwarantowanego przez przepisy bezwzględnie obowiązujące w kraju jego zamieszkania.

W przypadku sporu dotyczącego CHANEL Online Boutique, niniejszych OWS lub zamówienia CHANEL zachęca Klienta do skontaktowania się z Obsługą klienta sklepu CHANEL Online Boutique telefonicznie pod numerem wskazanym w sekcji „Skontaktuj się z Doradcą” w stopce strony głównej CHANEL Online Boutique w celu przedstawienia roszczenia spornego i podjęcia próby znalezienia polubownego rozwiązania z CHANEL.

W przypadku braku polubownego porozumienia z Obsługą klienta sklepu CHANEL Online Boutique Klient może skierować spór do mediatora konsumenckiego CMAP (Centre de médiation et d'arbitrage de Paris) dostępnego pod adresem: <http://www.cmap.fr/> lub na adres pocztowy: CMAP (Service Médiation de la Consommation) – 39 avenue Franklin D.Roosevelt – 75008 Paris, lub skorzystać z platformy internetowej rozstrzygnięcia sporów Komisji Europejskiej dostępnej pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage> zgodnie z dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów konsumenckich. Niezależnie od użytej metody odwołania się do mediatora wnioski Klienta musi zawierać następujące informacje: adres pocztowy, adres e-mail i numer telefonu, krótkie streszczenie faktów oraz dowody wcześniejszych działań podjętych w drodze kontaktu z Obsługą klienta CHANEL.

Niezależnie od powyższego, jeśli nie zostanie znalezione polubowne rozwiązanie (w tym w drodze procesu mediacji opisanego powyżej) lub jeśli Klient postanowi wnieść sprawę lub spór bezpośrednio do sądu, bez przechodzenia przez proces poszukiwania polubownego rozwiązania, sądami właściwymi miejscowo do rozpatrywania wszelkich sporów będą sądy francuskie, bez uszczerbku dla ograniczeń prawnych dotyczących skierowania sporu do innego, wybranego przez niego, właściwego sądu zagranicznego.