

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA

1. PREÂMBULO

1.1 ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Estes termos e condições gerais de venda (doravante designados por “TCG”), bem como a “Política de Privacidade CHANEL Online” e o “Aviso Legal”, aplicam-se ao Web site www.chanel.com (doravante designado por “Boutique CHANEL Online”), que vende óculos graduados, óculos de sol, relógios e Joalheria e produtos cosméticos com a marca comercial “CHANEL” (doravante em conjunto designados por o(s) “Produto(s)”). Os Produtos são vendidos através da Boutique CHANEL Online diretamente pela CHANEL SAS, uma empresa devidamente constituída ao abrigo da lei francesa, cuja sede social está localizada em 135 Avenue Charles de Gaulle, 92200 Neuilly-sur-Seine, França, e registada no Registo Comercial de Nanterre sob o número 542 052 766. Ao encomendar e comprar Produtos na Boutique CHANEL Online, o cliente (doravante designado por “Cliente”) aceita na totalidade os presentes TCG, assinalando a caixa de aceitação para o efeito. Estes TCG podem ser guardados e/ou impressos e estão acessíveis em todas as páginas da Boutique CHANEL Online. Podem ser emendados em qualquer altura; os termos aplicáveis são os que são aceites pelo Cliente quando realiza a encomenda, e são acessíveis a partir do e-mail de confirmação da encomenda.

1.2 O CLIENTE

Através da Boutique CHANEL Online, a CHANEL oferece Produtos para venda a Clientes não comerciais, na capacidade de consumidores, com idade superior a dezoito (18) anos e com plena capacidade jurídica. Os produtos são vendidos a retalho, estritamente para uso pessoal. Assim, a CHANEL limita as encomendas a:

- três (3) unidades do mesmo Produto cosmético, com um limite de quinze (15) Produtos cosméticos por encomenda adquirida pelo mesmo Cliente;
- um (1) artigo de Óculos, com um limite de três (3) Óculos por encomenda adquirida pelo mesmo Cliente.
- Uma (1) unidade do mesmo produto de Joalheria com o limite de três (3) produtos de Joalheria por encomenda adquirida pelo mesmo Cliente
- Uma (1) unidade do mesmo produto da categoria Relógios com um limite de dois (2) produtos da categoria Relógios por encomenda adquirida pelo mesmo Cliente

Regra geral, a CHANEL reserva-se o direito de recusar qualquer encomenda de Produtos de natureza anormal, particularmente em caso de encomendas com quantidades e/ou quantias que possam razoavelmente ser consideradas anormais pela CHANEL.

1.3 SERVIÇOS DE APOIO AO CLIENTE DA BOUTIQUE CHANEL ONLINE

Em caso de dúvidas relacionadas com qualquer encomenda, os Clientes podem contactar os serviços de apoio ao cliente CHANEL conforme indicado abaixo (doravante os “**Serviços de Apoio ao Cliente**”):

- Através dos seguintes números:

SERVIÇO DE APOIO AO CLIENTE - LA LIGNE DE CHANEL			
	Números de telefone	Preço	Horário de funcionamento (hora de Paris - França)
Alemanha	+49 32 212249031	Custo de uma chamada nacional	Segunda-feira a sábado: 10h-19h
Áustria	+43 720 882602	Custo de uma chamada nacional	Segunda-feira a sábado: 10h-19h
Bélgica	+32 2 880 19 77	Custo de uma chamada nacional	Segunda a sexta-feira: 10h-19h
Bulgária	+33 9 75 18 06 61	Custo de uma chamada internacional	Segunda a sexta-feira: 10h-19h
Croácia	+33 9 75 18 06 61	Custo de uma chamada internacional	Segunda a sexta-feira: 10h-19h
Dinamarca	+45 78 15 18 85	Custo de uma chamada nacional	Segunda a sexta-feira: 10h-19h
Eslováquia	+33 9 75 18 06 61	Custo de uma chamada internacional	Segunda a sexta-feira: 10h-19h
Eslovénia	+33 9 75 18 06 61	Custo de uma chamada internacional	Segunda a sexta-feira: 10h-19h
Espanha	+34 919 01 95 56	Custo de uma chamada nacional	Segunda a sexta-feira: 10h-19h
Estónia	+33 9 75 18 06 61	Custo de uma chamada internacional	Segunda a sexta-feira: 10h-19h
Finlândia	+33 9 75 18 06 61	Custo de uma chamada internacional	Segunda a sexta-feira: 10h-19h
França	+33 9 75 18 15 09	Custo de uma chamada nacional	Segunda-feira a sábado: 10h-19h
Itália	+39 02 8148 0210	Custo de uma chamada nacional	Segunda-feira a sábado: 10h-19h
Letónia	+33 9 75 18 06 61	Custo de uma chamada internacional	Segunda a sexta-feira: 10h-19h
Lituânia	+33 9 75 18 06 61	Custo de uma chamada internacional	Segunda a sexta-feira: 10h-19h
Luxemburgo	+352 27 86 38 30	Custo de uma chamada nacional	Segunda a sexta-feira: 10h-19h
Noruega	+47 23 96 00 74	Custo de uma chamada nacional	Segunda a sexta-feira: 10h-19h
Países Baixos	+31 20 323 2915	Custo de uma chamada nacional	Segunda a sexta-feira: 10h-19h
Polónia	+48 22 307 44 88	Custo de uma chamada nacional	Segunda a sexta-feira: 10h-19h
Portugal	+351 308 807 360	Custo de uma chamada nacional	Segunda a sexta-feira: 10h-19h
República Checa	420228887685	Custo de uma chamada nacional	Segunda a sexta-feira: 10h-19h
Roménia	+33 9 75 18 06 61	Custo de uma chamada internacional	Segunda a sexta-feira: 10h-19h
Rússia	880 070 018 72	Chamada gratuita através de telefone fixo	Segunda-feira a sábado: 09h-18h

Suécia	+46 46 590 34 11	Custo de uma chamada nacional	Segunda a sexta-feira: 10h-19h
--------	------------------	-------------------------------	--------------------------------

- Com o Chat ou chamada Web através da Secção “Contatar um Consultor”.

Os clientes podem também encontrar informações sobre a Boutique CHANEL Online através do link “Perguntas Mais frequentes”

1.4 IDIOMAS

A Boutique CHANEL Online está disponível em neerlandês, inglês, francês, alemão, italiano, polaco, português, russo e espanhol.

O Cliente reconhece que a tradução da Boutique CHANEL Online para os idiomas acima é uma comodidade oferecida ao Cliente para a navegação na Boutique CHANEL Online, e que o idioma escolhido pelo Cliente pode ser diferente do idioma utilizado pela CHANEL para a encomenda e receção dos Produtos por parte do Cliente, dependendo da localização do endereço de entrega comunicado pelo Cliente.

1.5 PRODUTOS

Os Produtos propostos para venda na Boutique CHANEL Online são descritos e apresentados com a maior precisão possível (especificações, ilustrações, tamanho, composição, etc.). No entanto, recomenda-se ao Cliente consultar a descrição de cada Produto, clicando em cada “Descrição do produto”, para saber mais sobre o Produto em causa, particularmente no que diz respeito às funcionalidades que o Cliente procura, uma vez que o Cliente é o único responsável pela escolha e compra de um Produto. O Cliente é aconselhado a entrar em contato com uma Boutique de Relógios e Joalheria CHANEL para qualquer informação adicional sobre Relógios e Produtos de Joalheria.

1.6 PREÇOS

Aplicam-se os preços indicados na Boutique CHANEL Online na altura em que a encomenda é realizada.

O Cliente está informado de que os preços estão sujeitos a alterações. Assim, se o Cliente tiver criado uma Conta Cliente, os preços apresentados na Secção “A Minha Conta/O Meu Histórico de Encomendas” do resumo da encomenda correspondem aos preços pagos pelo Cliente por encomendas anteriores. Assim, a função “Encomendar Novamente” disponível nesta página pode oferecer o mesmo produto a um preço diferente, quando comparado com a encomenda anterior. O Cliente deve, por isso, ter o cuidado de verificar o preço aplicável na altura em que realiza a encomenda, que é indicado quando o Produto é colocado no cesto.

Os preços são indicados em EUR, à exceção dos países indicados no Artigo 3, e não incluem os custos de entrega da encomenda (doravante designados por “Custos de Entrega”). Estes Custos de Entrega são indicados ao Cliente na página de verificação do cesto, bem como na página de resumo da encomenda, antes da confirmação e pagamento da encomenda.

2. ENCOMENDA

2.1 PROCESSO DA ENCOMENDA

O Cliente é convidado a selecionar os Produtos e a colocá-los no cesto de compras clicando no botão “Adicionar ao Cesto”.

O Cliente é convidado a consultar o resumo desta encomenda em qualquer altura, clicando no ícone “Verificar cesto e Processo de Pagamento” disponível no canto superior direito de todas as páginas da Boutique CHANEL Online. Nesta altura, o Cliente pode verificar os detalhes desta encomenda, identificar possíveis erros efetuados na introdução dos dados, e corrigir ou remover Produto(s).

Após a validação do cesto clicando no ícone “Continuar para Processo de Pagamento”, o Cliente terá de escolher entre três (3) opções:

- Identificar-se com o nome de utilizador e palavra-passe para encomendar através da Conta Cliente existente,
- encomendar sem criar uma Conta Cliente,
- encomendar criando uma Conta Cliente.

A CHANEL não será responsabilizada pela falta de precisão das informações fornecidas pelo Cliente. A Conta Cliente dá acesso a um espaço onde os clientes podem acompanhar **as suas** encomendas e aceder a faturas.

Para finalizar a encomenda, o Cliente:

- deve confirmar o endereço de entrega e o de faturação, ou indicar um novo endereço de entrega e/ou endereço de faturação,
- deve ler estes TCG e aceitá-los explicitamente marcando a caixa “Li e aceito os Termos e Condições” antes de pagar esta encomenda,
- é depois convidado a pagar a quantia correspondente à encomenda clicando no ícone “Realizar encomenda”, que dá acesso ao pagamento seguro da encomenda.

A venda só é considerada concluída após esta ser confirmada pela CHANEL, enviando ao Cliente uma confirmação da aceitação da encomenda para o endereço de e-mail fornecido pelo Cliente, que aceita formalmente a utilização do e-mail para a confirmação da encomenda pela CHANEL.

A CHANEL reserva-se o direito de recusar cumprir uma encomenda do Cliente caso a encomenda aparente ser anormal, ser excessiva ou estar em violação das disposições dos TCG. A CHANEL não será responsável se o processamento administrativo e/ou técnico de uma encomenda no Web site for corrompido por vírus, erro informático, intervenção humana não autorizada ou qualquer outra causa que ultrapasse o controlo da CHANEL ou, ainda, se existir uma forte suspeita de fraude, ou em caso de qualquer forma de fraude, cometida por via informática, caso em que a CHANEL se reserva o direito de interromper ou cancelar a encomenda pendente. Nesses casos, o Cliente deverá ser informado por e-mail sobre o referido cancelamento da respetiva encomenda e receberá um reembolso do preço pago antes do cancelamento da encomenda.

2.2 DISPONIBILIDADE DOS PRODUTOS

Os produtos são oferecidos dentro dos limites do stock disponível. São fornecidas declarações sobre a disponibilidade dos Produtos na altura da realização da encomenda na página do Produto. Se, apesar da vigilância da CHANEL, os Produtos encomendados já não estiverem disponíveis, a CHANEL irá informar o Cliente através de chamada telefónica ou e-mail logo que possível. Não será efetuado qualquer débito correspondente ao(s) Produto(s) indisponível(eis) na conta bancária do Cliente em caso de indisponibilidade de um ou mais Produtos e, se um pagamento do Cliente já tiver sido processado, o Cliente será reembolsado do pagamento correspondente ao(s) Produto(s) indisponível(eis), aplicando-se as regras do Artigo 5.3 mais abaixo.

Todas as encomendas de produtos cosméticos podem ser acompanhadas de amostras gratuitas escolhidas pelo Cliente. No entanto, a CHANEL não será responsabilizada em caso de indisponibilidade das amostras.

2.3 CANCELAMENTO DA ENCOMENDA

Após efetuar o pagamento, o Cliente não pode modificar a encomenda. No entanto, se a encomenda ainda não tiver sido preparada pela CHANEL, o Cliente pode cancelar a encomenda contactando os Serviços de Apoio ao Cliente através do número indicado na Secção “Contatar um Consultor” no rodapé da página principal da Boutique CHANEL Online. Com ou sem a criação de uma Conta Cliente, o Cliente pode sempre utilizar o direito de renúncia, cujas modalidades se encontram estipuladas no Artigo 5.

Nestes casos, o Cliente será informado por e-mail sobre o cancelamento da encomenda, e será reembolsado pelas quantias que possam ter sido pagas antes do cancelamento da encomenda por parte da CHANEL.

3. PAGAMENTO

Os produtos serão pagos em EUR, à exceção dos países indicados na tabela abaixo.

PAÍS	MOEDA
Dinamarca	DKK
Polónia	PLN
Suécia	SEK

Ficam também a cargo do Cliente quaisquer taxas e impostos obrigatórios, bem como potenciais custos bancários, que ficam sempre a cargo do Cliente.

Para todos os países, o pagamento da encomenda será feito exclusivamente por cartão bancário (são aceites cartões Visa, Mastercard e American Express), Paypal ou Apple Pay. A CHANEL pode também aceitar uma seleção de métodos de pagamento locais, que se encontram detalhados na Secção dedicada de Perguntas Mais Frequentes.

A CHANEL estabeleceu um sistema de pagamento seguro para qualquer encomenda realizada na Boutique CHANEL Online. Os pagamentos são efetuados numa plataforma externa através de um fornecedor de serviços de pagamento – ADYEN – em conformidade com as normas de segurança PCI DSS.

O pagamento é considerado finalizado após o emissor ter enviado uma confirmação do mesmo. Caso o banco rejeite o pagamento, a encomenda será recusada automaticamente e a CHANEL ficará isenta de qualquer obrigação e responsabilidade em relação ao Cliente.

O Cliente tem a possibilidade de transferir a respetiva fatura para o respetivo espaço pessoal na área “As Minhas Encomendas”.

Caso o Cliente não tenha criado uma Conta Cliente, a fatura é enviada como anexo no e-mail de confirmação do envio.

4. ENTREGA E RECEÇÃO DOS PRODUTOS

4.1 TERMOS DE ENTREGA E RECOLHA

Quando o Cliente é elegível para entrega ao domicílio, a Boutique CHANEL Online faz entregas em diversos países, nomeadamente França metropolitana, Córsega, Mónaco, Alemanha (à exceção de Büsingen e das ilhas Helgoland), Espanha (à exceção das Ilhas Canárias, Ilhas Baleares, Ceuta e Melilla), Itália (à exceção de República de San Marino, Cidade do Vaticano, Livigno, Campione d'Itália), Áustria, Bélgica, Luxemburgo, Países Baixos, Polónia, Portugal (com exceção do arquipélago dos Açores e Madeira), Finlândia (exceto Brando, Eckerö, Fogio; Finstrom, Geta, Jomala, Kumlinge; Kokar, Lemland; Iumparland, Maarianhamina, Saltvik, Sottunga, Sung Vardo), Dinamarca (exceto algumas regiões), Suécia, Lituânia, Letónia, Estónia (exceto algumas regiões), República da Eslováquia, Roménia, Croácia, Bulgária e Eslovénia.

A Boutique CHANEL Online também oferece a opção aos clientes de recolherem os produtos encomendados numa seleção de Boutiques CHANEL (serviço **Click&Collect**):

- Para produtos Cosméticos: é possível aceder ao serviço Click&Collect nas Boutiques selecionadas e está dependente da disponibilidade de stock;
- Para produtos de Relojoaria e Joalheria: é possível aceder ao serviço Click & Collect em Boutiques selecionadas e depende da disponibilidade de stock;

A CHANEL entrega os Produtos encomendados no endereço de entrega indicado pelo Cliente (o “**Endereço de Entrega**”), de acordo com a opção de entrega selecionada pelo Cliente ao realizar a encomenda. Para obter

informações detalhadas relacionadas com as opções e custos de entrega, consulte a Secção Perguntas Mais Frequentes dedicada no rodapé da página principal da Boutique CHANEL Online.

As informações sobre as condições de entrega também estão disponíveis no “Cesto de compras”, além da página do processo de pagamento, antes do pagamento. A CHANEL não realizará nenhuma entrega se não for possível obter o pagamento total da encomenda.

Os Clientes assumirão as consequências (entrega tardia, impossibilidade de entrega, Produtos devolvidos à CHANEL, custos de transporte adicionais, etc.) em resultado de quaisquer indicações de entrega incorretas e/ou incompletas que o Cliente tenha fornecido e/ou da ausência do Cliente no momento da entrega.

A CHANEL fará os possíveis para enviar os Produtos ao Cliente o mais cedo possível após a realização da encomenda, de acordo com a opção de entrega selecionada pelo Cliente ao realizar a encomenda. Não obstante o acima mencionado, a entrega não pode em situação alguma exceder os trinta (30) dias úteis a contar da confirmação da encomenda, dependendo da respetiva disponibilidade, indicada ao Cliente no momento da encomenda. Em caso de ausência ou atraso na entrega, o Cliente deve contactar quanto antes o Serviço de Apoio ao Cliente através do número indicado na Secção “Contactar um Consultor” no rodapé da página principal da Boutique CHANEL Online. Nesse caso, o Cliente poderá pedir à CHANEL uma nova data de entrega estimada ou cancelar a encomenda e receber um reembolso total.

4.2 RECEBER OS PRODUTOS

Os riscos associados aos Produtos são transferidos para o Cliente no momento da entrega, ou seja, quando o Cliente (ou qualquer terceiro indicado por este) tomar posse fisicamente dos Produtos em questão.

Aquando da entrega, o Cliente terá de verificar a conformidade e o estado da encomenda na presença da transportadora e, se necessário, expor todas as reservas necessárias relativamente aos defeitos evidentes (produto em falta, embalagem danificada). Ademais, o Cliente (ou qualquer terceiro indicado por este) deverá verificar a quantidade e o estado dos Produtos quando estes são entregues pela transportadora.

Se a embalagem recebida estiver aberta ou visivelmente danificada ou, ainda, se qualquer um dos Produtos na embalagem estiver danificado ou em falta ou não corresponder à encomenda, o Cliente (ou qualquer terceiro indicado por este) deverá recusar a embalagem ou os Produtos em questão e registar por escrito as reservas habituais na nota de entrega da transportadora com tantos detalhes quanto possível (embalagem aberta, embalagem ou artigo(s) danificado(s) ou em falta ou que não corresponde(m) à encomenda, etc.).

Em qualquer dos casos, o Cliente também se compromete a notificar a CHANEL imediatamente através da Secção “*Contactar um consultor*”, de forma a permitir que a CHANEL realize uma investigação com a transportadora e/ou procure uma solução junto da transportadora dentro do período especificado pelos regulamentos aplicáveis, conforme apropriado.

Se um Produto estiver em falta ou for recusado ou devolvido pelo Cliente nas circunstâncias supra citadas, a CHANEL reembolsará o valor do(s) Produto(s) em causa no prazo de 14 dias ou reenviará o(s) Produto(s) danificado(s) ou em falta.

Tenha em atenção que as disposições acima não excluem o direito de renúncia do Cliente, conforme indicado no Artigo 5, nem o benefício pelo Cliente das garantias legais atribuídas, conforme indicado no Artigo 8.

4.3 DEVOLUÇÃO DOS PRODUTOS

O Cliente beneficia de um direito de renúncia, que lhe permite devolver os Produtos à CHANEL, sem indicar o motivo, nas condições indicadas no Artigo 5.

Relativamente a qualquer outro motivo de devolução para além do direito de renúncia (produto danificado ou inconforme, engano no conteúdo da encomenda, etc.), o Cliente é convidado a contactar os Serviços de Apoio ao Cliente da Boutique CHANEL Online, que fornecerá as informações necessárias para tratar deste pedido logo que possível e, se necessário, efetuar outra entrega.

5. DIREITO DE RENÚNCIA E POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO

5.1 DIREITO DE RENÚNCIA

O Cliente tem a possibilidade de, sem indicar o motivo, renunciar à encomenda no período de trinta (30) dias úteis a contar do dia de envio dos produtos encomendados. Se este período de trinta (30) dias terminar num sábado, domingo ou feriado, é alargado até ao dia útil seguinte.

Para exercer o direito de renúncia, o Cliente pode notificar a decisão de renúncia e devolver os Produtos da seguinte forma:

Por motivos de saúde e proteção da higiene, a CHANEL não aceita a devolução de Produtos Cosméticos. Os Produtos cosméticos selados não estão sujeitos ao direito de renúncia se o Cliente tiver retirado o selo. A CHANEL não efetua qualquer reembolso se os Produtos devolvidos pelo Cliente não corresponderem ao(s) Produto(s) encomendado(s) ou cuja origem não seja a Boutique CHANEL Online.

Produtos	Para encomendas com entrega ao domicílio	Para encomendas realizadas via o serviço Click&Collect
Produtos Cosméticos	<ul style="list-style-type: none">○ Devolvendo o Produto diretamente (segundo o processo descrito em seguida), acompanhado do formulário de devolução/renúncia devidamente preenchido, completo e assinado. Este formulário está disponível na embalagem com os Produtos, ou através de um link no e-mail de confirmação da encomenda.○ Ou devolvendo à CHANEL, por e-mail ou correio, uma declaração inequívoca que exprima a intenção de renúncia. Pode exercer o seu direito de renunciar ao acordo através de qualquer tipo de declaração inequívoca que indique a sua decisão de o fazer, ou pode utilizar o formulário de renúncia disponível no e-mail da encomenda do Cliente. Esta declaração deve ser enviada acompanhada das informações relativas aos artigos e quantidades devolvidas, bem como do nome, código postal, endereço da encomenda, número da encomenda e, se possível, número de	Podem ser devolvidas apenas em pontos de venda autorizados CHANEL (excluindo lojas de grande superfície e aeroportos) localizados no país de entrega inicial.

	<p>telefone e endereço de e-mail do Cliente, para a morada indicada pelo Serviço de Apoio ao Cliente. O Cliente pode contactar o Serviço de Apoio ao Cliente através do número indicado na Secção “Contatar um Consultor” no rodapé da página principal da Boutique CHANEL Online.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ A CHANEL fornece ao Cliente uma etiqueta de envio pré-paga, que permite a devolução gratuita dos Produtos por correio aéreo. Esta etiqueta de envio pré-paga (doravante designada por a “Etiqueta Pré-Paga”) é fornecida pela CHANEL na embalagem, dependendo do país de entrega, ou contactando o Serviço de Apoio ao Cliente pelo número indicado na Secção “Contatar um Consultor” no rodapé da página principal da Boutique CHANEL Online. A Etiqueta Pré-Paga pode ser colada na embalagem de devolução, podendo o Cliente depois enviar a embalagem pelos correios ou através de um ponto de recolha. A CHANEL não reembolsa quaisquer custos de devolução caso o Cliente decida não utilizar a Etiqueta Pré-Paga fornecida. 	
<p>Óculos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Devolvendo o Produto diretamente (seguindo o processo descrito em seguida), acompanhado do formulário de devolução/renúncia devidamente preenchido, completo e assinado. Este formulário está disponível na embalagem com os Produtos, ou através de um link no e-mail de confirmação da encomenda. ○ Ou devolvendo à CHANEL, por e-mail ou correio, uma declaração inequívoca que exprima a intenção de renúncia. Pode exercer o seu direito de renunciar ao acordo através de qualquer tipo de declaração inequívoca que indique a sua decisão de o fazer, ou pode utilizar o formulário de renúncia disponível no e-mail da encomenda do Cliente. Esta declaração deve ser enviada acompanhada das informações relativas aos artigos e quantidades devolvidas, bem como do nome, código postal, endereço da encomenda, número da encomenda e, se possível, número de telefone e endereço de e-mail do Cliente, para a morada indicada pelo Serviço de Apoio ao Cliente. O Cliente pode contactar o Serviço de Apoio ao Cliente através do número indicado na Secção “Contatar um Consultor” no rodapé da página principal da Boutique CHANEL Online. 	<p>Não aplicável porque o Serviço Click&Collect não se encontra disponível</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ○ A CHANEL fornece ao Cliente uma etiqueta de envio pré-paga, que permite a devolução gratuita dos Produtos por correio aéreo. Esta etiqueta de envio pré-paga (doravante designada por a “Etiqueta Pré-Paga”) é fornecida pela CHANEL na embalagem, dependendo do país de entrega, ou contactando o Serviço de Apoio ao Cliente pelo número indicado na Secção “Contatar um Consultor” no rodapé da página principal da Boutique CHANEL. A Etiqueta pré-Paga pode ser colada na embalagem de devolução, podendo o Cliente depois enviar a embalagem pelos correios ou através de um ponto de recolha. A CHANEL não reembolsa quaisquer custos de devolução caso o Cliente decida não utilizar a Etiqueta Pré-Paga fornecida. 	
<p>Óculos de sol</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Devolvendo o Produto diretamente (seguindo o processo descrito em seguida), acompanhado do formulário de devolução/renúncia devidamente preenchido, completo e assinado. Este formulário está disponível na embalagem com os Produtos, ou através de um link no e-mail de confirmação da encomenda. ○ Ou devolvendo à CHANEL, por e-mail ou correio, uma declaração inequívoca que exprima a intenção de renúncia. Pode exercer o seu direito de renunciar ao acordo através de qualquer tipo de declaração inequívoca que indique a sua decisão de o fazer, ou pode utilizar o formulário de renúncia disponível no e-mail da encomenda do Cliente. Esta declaração deve ser enviada acompanhada das informações relativas aos artigos e quantidades devolvidas, bem como do nome, código postal, endereço da encomenda, número da encomenda e, se possível, número de telefone e endereço de e-mail do Cliente, para a morada indicada pelo Serviço de Apoio ao Cliente. O Cliente pode contactar o Serviço de Apoio ao Cliente através do número indicado na Secção “Contatar um Consultor” no rodapé da página principal da Boutique CHANEL Online. ○ A CHANEL fornece ao Cliente uma etiqueta de envio pré-paga, que permite a devolução gratuita dos Produtos por correio aéreo. Esta etiqueta de envio pré-paga (doravante designada por a “Etiqueta Pré-Paga”) é fornecida pela CHANEL na embalagem, dependendo do 	<p>Apenas para encomendas Click & Collect, os produtos de ótica podem ser devolvidos nas Boutiques CHANEL Perfumes & Beleza (excluindo lojas de grande superfície e Aeroportos), no país de entrega inicial.</p>

	<p>país de entrega, ou contactando o Serviço de Apoio ao Cliente pelo número indicado na Secção “Contatar um Consultor” no rodapé da página principal da Boutique CHANEL. A Etiqueta pré-Paga pode ser colada na embalagem de devolução, podendo o Cliente depois enviar a embalagem pelos correios ou através de um ponto de recolha. A CHANEL não reembolsa quaisquer custos de devolução caso o Cliente decida não utilizar a Etiqueta Pré-Paga fornecida.</p>	
<p>Produtos de Relojoaria e Joalheria</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conforme elegibilidade: ○ Ao devolver o(s) Produto(s) diretamente (seguindo o processo descrito em seguida), acompanhado do formulário de devolução/renúncia devidamente preenchido, completo e assinado. Este formulário está disponível na embalagem com os Produtos, ou através de um link no e-mail de confirmação da encomenda. ○ Ou devolvendo à CHANEL, por e-mail ou correio, uma declaração inequívoca que exprima a intenção de renúncia. Pode exercer o seu direito de renunciar ao acordo através de qualquer tipo de declaração inequívoca que indique a sua decisão de o fazer, ou pode utilizar o formulário de renúncia disponível no e-mail da encomenda do Cliente. Esta declaração deve ser enviada acompanhada das informações relativas aos artigos e quantidades devolvidas, bem como do nome, código postal, endereço da encomenda, número da encomenda e, se possível, número de telefone e endereço de e-mail do Cliente, para o endereço indicado pelo Serviço de Apoio ao Cliente. O Cliente pode contactar o Serviço de Apoio ao Cliente através do número indicado na Secção “Contatar um Consultor” no rodapé da página principal da Boutique CHANEL Online. ○ Para solicitar a devolução pelo correio, o Cliente pode contactar o Serviço de Apoio ao Cliente especificando a data, hora e local da recolha pretendida. O Atendimento ao Cliente entrará em contato com a transportadora diretamente para agendar a devolução e, em seguida, ligará para o Cliente para confirmação. A transportadora levantará a Encomenda no dia, hora e local previamente acordados. ○ O cliente também pode trocar/devolver em uma Boutique CHANEL. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Devolvendo o Produto diretamente acompanhado do formulário de devolução/renúncia devidamente preenchido, completo e assinado. Este formulário está disponível na embalagem com os Produtos, ou através de um link no e-mail de confirmação da encomenda. ○ Ou devolvendo à CHANEL, por e-mail ou correio, uma declaração inequívoca que exprima a intenção de renúncia. Pode exercer o seu direito de renunciar ao acordo através de qualquer tipo de declaração inequívoca que indique a sua decisão de o fazer, ou pode utilizar o formulário de renúncia disponível no e-mail da encomenda do Cliente. Esta declaração deve ser enviada acompanhada das informações relativas aos artigos e quantidades devolvidas, bem como do nome, código postal, endereço da encomenda, número da encomenda e, se possível, número de telefone e endereço de e-mail do Cliente, para o endereço indicado pelo Serviço de Apoio ao Cliente. O Cliente pode contactar o Serviço de Apoio ao Cliente através do número indicado na Secção “Contatar um Consultor” no rodapé da página principal da Boutique CHANEL Online. ○ Os pedidos devem ser devolvidos a uma Boutique CHANEL.

--	--	--

5.2 POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO

O Cliente tem a possibilidade de devolver um ou mais Produtos da encomenda no período de trinta (30) dias a contar do dia do envio do(s) Produto(s) encomendado(s).

Todos os Produtos devem ser devolvidos novos, com todas as etiquetas, na embalagem original. Os Óculos devem ser devolvidos na embalagem original com todos os acessórios fornecidos. Além disso, têm de ser devolvidos com a etiqueta. Em caso de alteração do Produto resultante de manuseamento para além do necessário para confirmar a natureza e/ou conformidade do Produto, respetivas características e devido funcionamento, a CHANEL reserva-se o direito de recusar o reembolso ou substituição do Produto. A CHANEL não efetua qualquer reembolso se os Produtos devolvidos pelo Cliente não corresponderem ao(s) Produto(s) encomendado(s) ou cuja origem não seja a Boutique CHANEL Online.

Os produtos relacionados com óculos que foram alterados com lentes graduadas não podem ser devolvidos.

Produtos	Para encomendas com entrega ao domicílio:	Para as encomendas realizadas via o serviço Click&Collect
Produtos cosméticos	<ul style="list-style-type: none"> Para devolver um Produto ou Produtos, o Cliente deve enviar à CHANEL pelo correio o Produto ou Produtos, acompanhado(s) do formulário de devolução devidamente preenchido e assinado, utilizando uma etiqueta de envio pré-paga fornecida pela CHANEL, que permite a devolução gratuita dos Produtos por correio aéreo. Esta etiqueta de envio pré-paga (doravante a "Etiqueta Pré-Paga") é fornecida pela CHANEL na embalagem, dependendo do país de entrega, ou contactando o Serviço de Apoio ao Cliente pelo número indicado na Secção "Contatar um Consultor", no rodapé da página principal da Boutique CHANEL Online. A Etiqueta Pré-Paga pode ser colada na embalagem de devolução, podendo o Cliente depois enviar a embalagem por correio ou através de um ponto de recolha. A CHANEL não reembolsa quaisquer custos de devolução caso o Cliente decida não utilizar a Etiqueta Pré-Paga fornecida. 	Podem ser devolvidas apenas em pontos de venda autorizados CHANEL (excluindo lojas de grande superfície e aeroportos) localizados no país de entrega inicial.
Óculos	<ul style="list-style-type: none"> Para devolver um Produto ou Produtos, o Cliente deve enviar à CHANEL pelo correio o Produto ou Produtos, acompanhado(s) do formulário de devolução devidamente preenchido e assinado, utilizando uma etiqueta de envio pré-paga fornecida pela CHANEL, que permite a devolução gratuita dos Produtos por correio aéreo. Esta 	Não aplicável porque o Serviço Click&Collect não se encontra disponível

	<p>etiqueta de envio pré-paga (doravante a “Etiqueta Pré-Paga”) é fornecida pela CHANEL na embalagem, dependendo do país de entrega, ou contactando o Serviço de Apoio ao Cliente pelo número indicado na Secção “Contatar um Consultor”, no rodapé da página principal da Boutique CHANEL Online. A Etiqueta Pré-Paga pode ser colada na embalagem de devolução, podendo o Cliente depois enviar a embalagem por correio ou através de um ponto de recolha. A CHANEL não reembolsa quaisquer custos de devolução caso o Cliente decida não utilizar a Etiqueta Pré-Paga fornecida.</p>	
Óculos de sol	<ul style="list-style-type: none"> ○ Para devolver um Produto ou Produtos, o Cliente deve enviar à CHANEL pelo correio o Produto ou Produtos, acompanhado(s) do formulário de devolução devidamente preenchido e assinado, utilizando uma etiqueta de envio pré-paga fornecida pela CHANEL, que permite a devolução gratuita dos Produtos por correio aéreo. Esta etiqueta de envio pré-paga (doravante a “Etiqueta Pré-Paga”) é fornecida pela CHANEL na embalagem, dependendo do país de entrega, ou contactando o Serviço de Apoio ao Cliente pelo número indicado na Secção “Contatar um Consultor”, no rodapé da página principal da Boutique CHANEL Online. A Etiqueta Pré-Paga pode ser colada na embalagem de devolução, podendo o Cliente depois enviar a embalagem por correio ou através de um ponto de recolha. A CHANEL não reembolsa quaisquer custos de devolução caso o Cliente decida não utilizar a Etiqueta Pré-Paga fornecida. 	<p>Apenas para encomendas Click & Collect, os produtos de ótica podem ser devolvidos nas Boutiques CHANEL Perfumes & Beleza (excluindo lojas de grande superfície e Aeroportos), no país de entrega inicial.</p>
Produtos de Relojoaria-Joalheria	<p><u>Conforme elegibilidade</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Para solicitar a devolução pelo correio, o Cliente pode contactar o Serviço de Apoio ao Cliente para combinar a recolha pretendida com a transportadora. ○ O cliente também pode trocar/devolver em uma Boutique CHANEL. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Os pedidos devem ser devolvidos a uma Boutique CHANEL.

5.3 REEMBOLSO DA ENCOMENDA

A CHANEL reembolsa os Produtos devolvidos de acordo com as condições estipuladas nos pontos 5.1 e 5.2, bem como os Custos de entrega pagos pelo Cliente por crédito ao cartão bancário ou meio de pagamento online utilizado para efetuar o pagamento. Em caso de devolução parcial dos Produtos, os Custos de Entrega não serão reembolsados pela CHANEL, pois o Cliente beneficiou dos serviços de entrega relativamente aos Produtos não devolvidos. .

O reembolso deverá ser efetuado num período máximo de catorze (14) dias após (i) a data da receção pela CHANEL do(s) Produto(s) devolvido(s) ou (ii) a data em que o Cliente apresentou prova do envio dos Produtos (será considerada a data do evento que ocorrer primeiro).

6. SERVIÇO PÓS-VENDA

Não serão tidas em conta reclamações nem efetuadas devoluções de Produtos encomendados na Boutique CHANEL Online numa Boutique da marca CHANEL ou num ponto de venda em que sejam vendidos Produtos com a marca CHANEL. Isso com exceção dos óculos de sol adquiridos na Click & Collect, que podem ser entregues em uma CHANEL Permissions & Beauty Boutique (entrega e loja de produtos de grande superfície e Aeroportos), no país de entrega de produtos de superfície e aeroportos, Joias, que pode ser entregue em uma boutique CHANEL.

7. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

A CHANEL não pode ser responsabilizada pelo incumprimento de uma das respetivas obrigações se a má execução do contrato for resultado de um evento de força maior, ou devido a um ato ou omissão do Cliente, ou a um ato imprevisto e inultrapassável por terceiros, ou a um obstáculo fora do alcance da CHANEL em que não pudesse prever no momento da realização do contrato com o Cliente e cujas consequências a CHANEL não possa razoavelmente evitar ou ultrapassar.

8. GARANTIAS LEGAIS

8.1 CONFORMIDADE E DEFEITOS OCULTOS

A CHANEL é obrigada a respeitar as garantias legais relacionadas com a conformidade e defeitos do artigo vendido (1).

No que diz respeito à garantia legal de conformidade, o Cliente:

- tem um período de dois (2) anos a partir da entrega do Produto para se mobilizar contra a CHANEL;
- quando for possível fazer uma reparação, pode escolher entre a reparação e a substituição do Produto, sob reserva das condições de custos estabelecidas pelo artigo L. 217-9 do Código do Consumidor francês;
- não é obrigado a apresentar prova da existência da inconformidade do Produto durante este período.

A garantia legal aplica-se independentemente de qualquer garantia comercial que possa ser oferecida.

O Cliente pode decidir apresentar uma reclamação ao abrigo da garantia devido a defeitos ocultos no artigo vendido, em conformidade com os Artigos 1648 e 2232 do Código Civil francês e, neste caso, o Cliente pode escolher entre o cancelamento da venda e uma redução no preço de venda, de acordo com o Artigo 1644 do Código Civil francês.

O Cliente deve verificar se os Produtos recebidos estão em conformidade com a encomenda e, em caso de não conformidade ou defeito ao abrigo das garantias legais relevantes, deve contactar o Serviço de Apoio ao Cliente da Boutique CHANEL Online, que irão fornecer as informações necessárias relativamente à devolução dos Produtos, e substituição ou reembolso.

A CHANEL irá substituir ou reparar o Produto devolvido após a receção e verificação do Produto em causa.

(1) Artigo L217-4 do Código do Consumidor Francês: O vendedor deve fornecer um produto em conformidade com o contrato, e é responsável por quaisquer não conformidades existentes na entrega. Também é responsável por não conformidades resultantes da embalagem, instruções de montagem ou instalação, quando esta for da sua responsabilidade ao abrigo do contrato, ou quando tenha sido efetuada sob sua supervisão.

Artigo L217-5 do Código do Consumidor Francês: O produto está em conformidade com o contrato:

1. Se for adequado para o efeito normalmente esperado de um produto semelhante e, conforme aplicável:
 - se corresponder à descrição fornecida pelo vendedor e tiver as propriedades que o vendedor apresentou ao comprador em forma de amostra ou modelo;
 - se tiver as propriedades que um comprador possa legitimamente esperar com base nas declarações públicas feitas pelo vendedor, produtor ou respetivo representante, particularmente em publicidades ou rótulos;
2. Ou se tiver as características definidas por acordo entre as partes, ou se for adequado para qualquer utilização especial procurada pelo comprador, que tenha sido notificada e aceite pelo vendedor.

Artigo L217-16 do Código do Consumidor francês: Quando o comprador solicita ao vendedor uma reparação abrangida pela garantia durante o período da referida garantia concedida quando o bem móvel foi adquirido ou reparado, acrescenta-se qualquer período de imobilização de, pelo menos, sete dias ao período restante da garantia. Este período tem início quando o comprador solicita uma ação ou disponibiliza o bem em questão para reparação, caso tal ocorra depois do pedido de ação.

Artigo L217-12 do Código do Consumidor Francês: As ações resultantes de não conformidade estão limitadas a dois anos a contar da data de entrega do produto.

Artigo 1641 do Código Civil Francês: O vendedor é obrigado a respeitar a garantia por defeitos ocultos no item vendido que o tornem desadequado para o efeito a que se destina, ou limitem este efeito de forma que levasse o comprador a não o comprar ou a pagar um preço mais baixo, se tivesse conhecimento deles.

Artigo 1648, Parágrafo 1 do Código Civil Francês: As ações resultantes de defeitos ocultos devem ser apresentadas pelo comprador num período de dois anos a partir da data da descoberta do defeito.

O Cliente também está informado da existência da garantia legal de conformidade dos bens existente no seu país de residência, sujeito às condições nacionais.

8.2 EXCLUSÃO DE GARANTIA

Se os Produtos devolvidos pelo Cliente não corresponderem aos Produtos encomendados ou tiverem uma origem diferente da Boutique CHANEL Online, a CHANEL não será obrigada a cumprir as respetivas obrigações descritas no Artigo 8.1 acima.

Deve notar-se que as garantias legais não abrangem danos ou defeitos resultantes de uma causa externa (como acidente, choque, etc.) ou de utilização indevida pelo Cliente, nem a utilização inconforme dos Produtos relativamente às características dos mesmos.

De igual modo, a presente cláusula não se aplica caso os Produtos não tenham sido comprados no Web site, pois as garantias legais são vinculativas do vendedor a quem os Produtos foram comprados.

9. DADOS PESSOAIS

A CHANEL convida o Cliente a consultar a Secção “Política de Privacidade CHANEL Online” clicando na ligação que se segue, para obter mais informações sobre a forma como a CHANEL processa os dados pessoais e os direitos do Cliente em relação a eles.

10. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL/LITÍGIOS

Estes TCG e qualquer encomenda realizada através da Boutique CHANEL Online regem-se pela lei francesa, à exceção das disposições legais em contrário que imponham a aplicabilidade de uma legislação estrangeira. No entanto, a aplicação das leis de França não poderá, em situação alguma, negar ao Cliente o nível de proteção oferecido pelas provisões das leis obrigatórias no respetivo país de residência habitual.

Em caso de litígio relativamente à Boutique CHANEL Online, a estes TCG e/ou a uma encomenda, a CHANEL convida o Cliente a contactar os Serviços de Apoio ao Cliente da Boutique CHANEL Online através do número indicado na Secção “*Contactar um consultor*” no rodapé da página principal da Boutique CHANEL Online, de forma a remeter o litígio e tentar encontrar uma solução amigável com a CHANEL.

Se não for possível chegar a um acordo amigável com os Serviços de Apoio ao Cliente da Boutique CHANEL Online, o Cliente pode remeter o litígio para o mediador do consumidor CMAP (Centre de Médiation et d’Arbitrage de Paris), acessível através do endereço URL <http://www.cmap.fr/> ou do endereço postal CMAP (Service de Médiation de la Consommation), 39 Avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 Paris, ou, ainda, remeter para a plataforma de resolução de litígios em linha da Comissão Europeia, disponível no seguinte endereço: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>, em conformidade com a Diretiva 2013/11 do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2013 sobre a resolução alternativa de litígios de consumo e o Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2013 sobre a resolução de litígios de consumo em linha. Independentemente do método utilizado para consultar o mediador, o pedido do Cliente terá de conter as seguintes informações: endereço postal, endereço de e-mail e número de telefone, um breve resumo dos factos e prova de medidas anteriores tomadas com os Serviços de Apoio ao Cliente CHANEL.

Não obstante o acima mencionado, se não for alcançada uma solução amigável (incluindo através do processo de mediação descrito acima) ou se o Cliente preferir apresentar a reclamação ou o litígio diretamente aos tribunais antes de passar pelo processo de resolução amigável, os Tribunais franceses terão competência territorial para ouvir qualquer litígio, sem prejuízo das restrições legais de apresentação do litígio noutro Tribunal estrangeiro competente da sua escolha.