

ALLMÄNNA FÖRSÄLJNINGSVILLKOR

1. FÖRORD

1.1 TILLÄMPNINGSSOMFATTNING

Dessa allmänna försäljningsvillkor (hädanefter kallade "AFV") samt relevant "CHANEL-sekretesspolicy online" och "Juridiskt uttalande" är tillämpliga för webbplatsen www.chanel.com (hädanefter kallad "CHANEL-butiken online"), där glasögon, solglasögon, klockor och ädelsmycken samt kosmetiska produkter med varumärket "CHANEL" säljs (hädanefter tillsammans kallade "Produkt(er)"). Produkterna säljs via CHANEL:s onlinebutik direkt av CHANEL SAS, ett företag som är vederbörligen organiserat enligt fransk lagstiftning, vars huvudkontor har adressen 135 Avenue Charles de Gaulle, 92200 Neuilly-sur-Seine, Frankrike, och är registrerat med Nanterre Register of Companies under nummer 542 052 766 R.C.S. Genom att beställa och köpa Produkter från CHANEL-butiken online accepterar kunden (hädanefter kallad "Kunden") helt nuvarande AFV genom att markera relevant kryssruta. Dessa AFV kan sparas och/eller skrivas ut och är tillgängliga från alla sidor i CHANEL-butiken online. De kan ändras när som helst och de tillämpliga villkoren är de som accepteras av Kunden när en beställning görs, som kan nås från e-postmeddelandet med beställningsbekräftelsen.

1.2 KUNDEN

Genom CHANEL-butiken online erbjuder CHANEL Produkter till salu till icke-handelskunder, i egenskap av konsumenter över arton (18) år med full juridisk kapacitet. Produkterna säljs i detaljhandel enbart för personligt bruk. Därför har CHANEL följande begränsningar för beställningar:

- Tre (3) artiklar av samma kosmetiska Produkt med en gräns på femton (15) kosmetiska Produkter per beställning som köpts av samma Kund.
- En (1) artikel av samma glasögon med en gräns på tre (3) glasögon per beställning som köpts av samma Kund.
- En (1) artikel av samma smycke med en gräns på tre (3) smycken per beställning som köpts av samma Kund.
- En (1) artikel av samma klocka med en gräns på två (2) klockor per beställning som köpts av samma Kund.

I allmänhet förbehåller sig CHANEL rätten att neka abnormala beställningar av Produkter, särskilt vid beställningar vars kvantitet och/eller belopp CHANEL rimligen kan anse vara abnormala.

1.3 KUNDTJÄNST FÖR CHANEL-BUTIKEN ONLINE

Om kunder har frågor om beställningar kan de kontakta CHANEL:s kundtjänst enligt nedan (hädanefter kallad "Kundtjänsten"):

- Med följande nummer:

KUNDTJÄNST – LA LIGNE DE CHANEL			
	Telefonnummer	Pris	Öppettider (Frankrike, Paristid)
Belgien	+32 2 880 19 77	Nationella samtalskostnader	Måndag till fredag: 10:00–19:00
Bulgarien	+33 9 75 18 06 61	Internationella samtalskostnad	Måndag till fredag: 10:00–19:00
Danmark	+45 78 15 18 85	Nationella samtalskostnader	Måndag till fredag: 10:00–19:00
Estland	+33 9 75 18 06 61	Internationella samtalskostnad	Måndag till fredag: 10:00–19:00
Finland	+33 9 75 18 06 61	Internationella samtalskostnad	Måndag till fredag: 10:00–19:00
Frankrike	+33 9 75 18 15 09	Nationella samtalskostnader	Måndag till lördag: 10:00–19:00
Italien	+39 02 8148 0210	Nationella samtalskostnader	Måndag till lördag: 10:00–19:00
Kroatien	+33 9 75 18 06 61	Internationella samtalskostnad	Måndag till fredag: 10:00–19:00
Lettland	+33 9 75 18 06 61	Internationella samtalskostnad	Måndag till fredag: 10:00–19:00
Litauen	+33 9 75 18 06 61	Internationella samtalskostnad	Måndag till fredag: 10:00–19:00
Luxemburg	+352 27 86 38 30	Nationella samtalskostnader	Måndag till fredag: 10:00–19:00
Nederländerna	+31 20 323 2915	Nationella samtalskostnader	Måndag till fredag: 10:00–19:00
Norge	+47 23 96 00 74	Nationella samtalskostnader	Måndag till fredag: 10:00–19:00
Österrike	43720882602	Nationella samtalskostnader	Måndag till lördag: 10:00–19:00
Polen	+48 22 307 44 88	Nationella samtalskostnader	Måndag till fredag: 10:00–19:00
Portugal	351308807360	Nationella samtalskostnader	Måndag till fredag: 10:00–19:00
Rumänien	+33 9 75 18 06 61	Internationella samtalskostnad	Måndag till fredag: 10:00–19:00
Ryssland	880 070 018 72	Kostnadsfritt från en fast telefon	Måndag till fredag: 09:00–18:00
Slovakien	+33 9 75 18 06 61	Internationella samtalskostnad	Måndag till fredag: 10:00–19:00
Slovenien	+33 9 75 18 06 61	Internationella samtalskostnad	Måndag till fredag: 10:00–19:00
Spanien	+34 919 01 95 56	Nationella samtalskostnader	Måndag till fredag: 10:00–19:00
Sverige	+46 46 590 34 11	Nationella samtalskostnader	Måndag till fredag: 10:00–19:00
Tjeckien	420228887685	Nationella samtalskostnader	Måndag till fredag: 10:00–19:00
Tyskland	+49 32 212249031	Nationella samtalskostnader	Måndag till lördag: 10:00–19:00

- Via livechatt eller webbuppringning via avsnittet "Contact an Advisor" (Kontakta en rådgivare).

Kunder kan också hitta information om CHANEL-butiken online via länken "FAQ" (Vanliga frågor).

1.4 SPRÅK

CHANEL-butiken online finns tillgänglig på nederländska, engelska, franska, tyska, italienska, polska, portugisiska, ryska och spanska.

Kunden bekräftar att översättningen av CHANEL-butiken online till ovanstående språk är en tjänst som erbjuds så att Kunden kan utforska CHANEL-butiken online och att det språk som Kunden väljer kan skilja sig från det språk som CHANEL använder när det gäller Kundens beställning och mottagande av Produkterna, som beror på leveransadressen som anges av Kunden.

1.5 PRODUKTER

De Produkter som erbjuds till försäljning i CHANEL-butiken online beskrivs och presenteras så exakt som möjligt (specifikationer, illustrationer, storlek, sammansättning o.s.v.). Det rekommenderas dock att Kunden hänvisar till beskrivningen av varje Produkt genom att klicka på varje "Produktbeskrivning", för att ta reda på mer om Produkten i fråga, särskilt i förhållande till de funktioner Kunden letar efter, eftersom Kunden är ensamt ansvarig för att välja och köpa en Produkt. Det rekommenderas att kunden kontakter en CHANEL-butik för ytterligare information om klockor och smycken.

1.6 PRISER

De priser som tillämpas är de som anges i CHANEL-butiken online då beställningen görs.

Kunden informeras om att priserna kan komma att ändras. Om Kunden har skapat ett kundkonto motsvarar därför de priser som visas i avsnittet "My Account/My Order History" (Mitt konto/Min beställningshistorik) på sidan med beställningssammanfattningen de priser som Kunden betalat för tidigare beställningar. Funktionen "Reorder" (Beställ igen) som är tillgänglig på den här sidan kan därför erbjuda samma produkt till ett annat pris än vid föregående beställning. Kunden bör därför observera det pris som gäller vid beställningstillfället, vilket anges när Produkten placeras i varukorgen.

Priserna anges i euro, med undantag för de länder som anges i artikel 3 nedan, och inkluderar inte Leveranskostnaderna för beställningen (hädanefter kallade "**Leveranskostnader**"). Dessa Leveranskostnader visas på sidan där Kunden kan granska varukorgen samt på sidan med beställningssammanfattningen, innan Kunden bekräftar och betalar för beställningen.

2. BESTÄLLNING

2.1 BESTÄLLNINGSPROCESS

Kunden uppmanas att välja Produkter och placera dem i varukorgen genom att klicka på knappen "Add to Bag" (Lägg i varukorgen).

Kunden kan granska sammanfattningen av beställningen när som helst genom att klicka på "Review Bag and Checkout" (Granska kundvagnen och betala) högst upp till höger på alla sidor i CHANEL-butiken online. I detta skede kan Kunden verifiera detaljerna för beställningen, identifiera eventuella misstag som gjorts vid inmatningen av uppgifterna och korrigera eller ta bort Produkter.

När kunden har bekräftat kundvagnen genom att klicka på "Continue to Checkout" (Fortsätt till kassan) blir Kunden ombedd att välja mellan tre (3) alternativ:

- Identifiera sig med sitt användarnamn och lösenord för att beställa med sitt befintliga kundkonto.
- Beställa utan att skapa ett kundkonto.
- Beställa genom att skapa ett kundkonto.

CHANEL kan inte hållas ansvarigt för felaktig information som Kunden tillhandahåller. Kundkontot ger åtkomst till ett personligt utrymme där kunder kan spåra beställningar och se fakturor.

För att slutföra beställningen måste kunden

- bekräfta sin leverans- och faktureringsadress eller ange en ny leveransadress och/eller faktureringsadress
- läsa dessa AFV och uttryckligen godkänna dem genom att markera rutan "I have read and accepted terms & conditions" (Jag har läst och godkänt villkoren) innan Kunden betalar för sin beställning
- betala beställningsbeloppet genom att klicka på "Place order" (Gör beställning) som ger åtkomst till säker betalning av beställningen.

Försäljningen anses endast vara fullständig när den har bekräftats av CHANEL genom ett e-postmeddelande till kunden med en bekräftelse på beställningen till den e-postadress som tillhandahålls av Kunden, som formellt accepterar användning av e-post för CHANEL:s beställningsbekräftelse.

CHANEL förbehåller sig rätten att vägra att uppfylla en Kunds beställning om beställningen verkar vara abnormal, överdriven eller bryta mot bestämmelserna i AFV. CHANEL ska inte heller hållas ansvarigt om den administrativa och/eller tekniska behandlingen av en beställning på Webbplatsen påverkas av ett virus, datorfel, obehörigt mänskligt ingripande eller någon annan orsak utanför CHANEL:s kontroll, eller om det finns en stark misstanke om bedrägeri, eller i händelse av någon form av bedrägeri, särskilt som begås via dator. I dessa fall förbehåller sig CHANEL rätten att stoppa eller avbryta den utestående beställningen. I sådana fall ska Kunden informeras via e-post om att beställningen har avbrutits och kommer att återbetalas det pris som betalats innan beställningen avbröts.

2.2 PRODUKTERS TILLGÄNGLIGHET

Produkterna erbjuds inom gränsen för det tillgängliga lagret. Uttalanden om Produkternas tillgänglighet tillhandahålls då beställningen görs på produktsidan. Om det visar sig att beställda Produkter inte längre är tillgängliga, trots CHANEL:s vaksamhet, informerar CHANEL Kunden om detta på något sätt (telefonsamtal eller e-post) så snart som möjligt. Ingen debitering som motsvarar den otillgängliga Produkten eller Produkterna ska göras från Kundens bankkonto om en eller flera Produkter är otillgängliga, och om en betalning från Kunden redan har behandlats kommer Kunden att ersättas för en del av betalningen som motsvarar den/de otillgängliga Produkten/Produkterna enligt tillämpliga regler i artikel 5.3 nedan.

Varje kosmetisk beställning kan åtföljas av kostnadsfria provprodukter som Kunden valt. Men om provprodukterna inte är tillgängliga kan inte CHANEL hållas ansvarigt för detta.

2.3 AVBRYTA EN BESTÄLLNING

Kunden kan inte ändra beställningar när betalningen har genomförts. Men om beställningen ännu inte har förberetts av CHANEL kan Kunden avbryta sin beställning genom att kontakta Kundtjänsten på det nummer som anges i avsnittet "Contact an Advisor" (Kontakta en rådgivare) i sidfoten på startsidan i CHANEL-butiken online. Vare sig Kunden har skapat ett Kundkonto eller inte har Kunden alltid möjlighet att utnyttja sin ångerrätt, vars villkor anges i artikel 5 nedan.

I dessa fall kommer Kunden att informeras via e-post om att beställningen har avbrutits och kommer att återbetalas alla belopp som betalades innan beställningen avbröts av CHANEL.

3. BETALNING

Kunden ska betala för Produkterna i euro, med undantag för de länder som anges i tabellen nedan.

LAND	VALUTA
Danmark	DKK
Polen	PLN
Sverige	SEK

Kunden ska också betala alla obligatoriska skatter och avgifter och potentiella bankavgifter, som alltid är Kundens ansvar.

I alla länder ska Kunden betala för beställningen med bankkort (Visa, Mastercard och American Express accepteras), PayPal eller Apple Pay. CHANEL kan också acceptera ett urval av lokala betalningsmetoder som anges i tillämpligt avsnitt av "FAQ" (Vanliga frågor).

CHANEL har etablerat ett säkert betalningssystem för alla beställningar som görs i CHANEL-butiken online. Betalningar görs på en extern plattform via en betaltjänstleverantör – ADYEN – som uppfyller PCI DSS-säkerhetsstandarderna.

Betalningen anses ha slutförts när betalningsbekräftelsen har skickats av utfärdaren. Om banken avisar betalningen kommer beställningen automatiskt att nekas och CHANEL kommer att frigöras från alla skyldigheter gentemot Kunden.

Kunden kan ladda ner sin faktura från sitt personliga utrymme under rubriken "My Orders" (Mina beställningar).

Om Kunden inte har skapat ett kundkonto är fakturan tillgänglig som en bilaga till det e-postmeddelande med bekräftelse på att beställningen har skickats, som CHANEL skickar till Kunden.

4. LEVERANS OCH MOTTAGANDE AV PRODUKTER

4.1 VILLKOR FÖR LEVERANS OCH UPPHÄMTNING

När kunden är berättigad till leverans levererar CHANEL-butiken online till många länder, nämligen Egentliga Frankrike, Korsika, Monaco, Tyskland (förutom Büsingen och Helgoland), Spanien (förutom Kanarieöarna, Balearerna, Ceuta och Melila), Italien (förutom Republiken San Marino, Vatikanstaten, Livigno, Campione d'Italia), Österrike, Belgien, Luxemburg, Nederländerna, Polen, Portugal (förutom Azorerna och Madeira), Finland (förutom Brändö, Eckerö, Fögiö, Finström, Geta, Jomala, Kumlinge, Kökar, Lemland, Lumparland, Maarianhamina, Saltvik, Sottunga, Sund, Vårdö), Danmark (förutom vissa regioner), Sverige, Litauen, Lettland, Estland (förutom vissa regioner), Slovakien, Rumänien, Kroatien, Bulgarien och Slovenien.

Butiken online erbjuder också Kunden möjlighet att hämta de beställda Produkterna i en rad CHANEL-butiker (hädanefter kallad "**Upphämtningstjänst**"):

- För kosmetiska Produkter: Det är möjligt att använda upphämtningstjänsten i deltagande butiker beroende på tillgängligt lager.
- För klockor och smycken: Det är möjligt att använda upphämtningstjänsten i deltagande butiker beroende på tillgängligt lager.

CHANEL levererar beställda Produkter till den leveransplats som Kunden angett ("**Leveransadressen**") enligt det leveransalternativ som Kunden valde när beställningen gjordes. Det finns detaljerad information om leveransalternativ och -kostnader i relevant avsnitt av "FAQ" (Vanliga frågor) i sidfoten på startsidan i CHANEL-butiken online.

Det finns även information om leveransvillkor i "Shopping bag" (Kundvagn) samt på kassasidan innan betalningen genomförs. Ingen leverans kommer att göras av CHANEL om betalningen av beställningen inte kan genomföras.

Kunderna ansvarar för konsekvenserna (sen leverans, omöjlig leverans, Produkter som returneras till CHANEL, extra transportkostnader o.s.v.) som uppstår till följd av felaktiga och/eller ofullständiga leveransinstruktioner som tillhandahållits av Kunden och/eller om Kunden inte är hemma vid leveranstillfället.

CHANEL ska göra sitt bästa för att skicka Produkterna till Kunden så snart som möjligt efter att Kunden har gjort beställningen, i enlighet med det leveransalternativ som Kunden valt när beställningen gjordes. Oaktat ovanstående får inte leveransen under några omständigheter överstiga trettio (30) arbetsdagar från mottagandet av beställningsbekräftelsen, med förbehåll för Produkternas tillgänglighet enligt vad som anges för Kunden vid beställningstillfället. Om Kunden inte är hemma eller om leveransen försenas ska Kunden kontakta Kundtjänst så snart som möjligt på det nummer som anges i avsnittet "Contact an Advisor" (Kontakta en rådgivare) i sidfoten på startsidan i CHANEL-butiken online. I sådana fall kan Kunden antingen begära ett nytt beräknat leveransdatum från CHANEL eller avbryta beställningen och få full återbetalning.

4.2 MOTTA PRODUKTER

De risker som är förknippade med Produkterna överförs till Kunden vid leverans, det vill säga när Kunden (eller tredje part som utses av Kunden) fysiskt tar besittning av Produkterna i fråga.

Vid leverans måste Kunden kontrollera att beställningen är korrekt och i gott skick i närvaro av transportören och vid behov utfärda alla nödvändiga förbehåll avseende eventuella uppenbara defekter (saknad produkt, skadat paket). Det är dessutom upp till Kunden (eller tredje part som utses av Kunden) att kontrollera antalet Produkter och deras skick när de levereras av transportören.

Om det mottagna paketet är öppet eller uppenbart skadat, eller om någon av Produkterna i paketet är skadad eller saknas eller inte motsvarar beställningen, bör Kunden (eller tredje part som utses av Kunden) vägra ta emot paketet eller Produkterna i fråga och utfärda sedvanliga skriftliga förbehåll, på transportörens följesedel, med så mycket detaljer som möjligt (öppet paket, skadat paket eller artiklar, motsvarar inte beställningen o.s.v.).

Under alla omständigheter åtar sig Kunden också att omedelbart meddela CHANEL via avsnittet "Contact an Advisor" (Kontakta en rådgivare), så att CHANEL kan genomföra en utredning med transportören och/eller söka åtgärder från transportören inom den period som anges i tillämpliga bestämmelser, där så är lämpligt.

Om en Produkt saknas eller Kunden vägrar ta emot eller returnerar den under ovanstående omständigheter kommer CHANEL antingen att återbetala Produkterna i fråga inom 14 dagar eller skicka en ny Produkt.

Det bör noteras att ovanstående bestämmelser inte utesluter Kundens ångerrätt, enligt artikel 5 nedan, eller Kundens lagstadgade garantier, enligt artikel 8 nedan.

4.3 PRODUKTRETUR

Kunden har ångerrätt och kan returnera Produkter till CHANEL utan att ange en anledning, enligt de villkor som anges i artikel 5 nedan.

Om Kunden har någon annan anledning att returnera Produkter än ångerrätten (fel eller skadad produkt, fel produkter i beställningen o.s.v.) uppmanas Kunden att kontakta Kundtjänsten för CHANEL-butiken online som kommer att tillhandahålla nödvändig information för att uppfylla denna förfrågan så snart som möjligt och för att göra en ny leverans vid behov.

5. ÅNGERRÄTT OCH RETURPOLICY

5.1 ÅNGERRÄTT

Kunden har möjlighet att, utan att ange en anledning, avbryta sin beställning inom en period av trettio (30) kalenderdagar från och med den dag då de beställda Produkterna skickas. Om denna period på trettio (30) dagar löper ut på en lördag, söndag eller en allmän helgdag förlängs den till nästa arbetsdag.

För att utöva sin ångerrätt kan Kunden meddela sitt beslut att avbryta beställningen och returnera Produkterna enligt följande:

Av hälso- och hygienskäl kan inte vissa kosmetiska Produkter returneras till CHANEL. Förseglade kosmetiska produkter omfattas inte av ångerrätten om de har öppnats av Kunden.

CHANEL kommer inte att utfärda en återbetalning om Produkterna som returneras av Kunden inte motsvarar de beställda Produkterna eller om de inte kommer från CHANEL-butiken online.

Produkter	För hemleveranser	För beställningar som görs via upphämtningstjänsten
Kosmetiska produkter	<ul style="list-style-type: none">○ Genom att returnera Produkten direkt (enligt den process som beskrivs nedan) med retur-/avbokningsformuläret vederbörligen ifyllt och undertecknat. Detta formulär finns i paketet med Produkterna eller via en länk i e-postmeddelandet med beställningsbekräftelsen.○ Eller genom att skicka ett otvetydigt uttalande till CHANEL, via e-post eller post, som uttrycker din avsikt att avbryta beställningen. Du kan utöva din ångerrätt genom valfritt otvetydigt uttalande som informerar om ditt beslut att göra detta, eller så kan du använda ångerformuläret som finns tillgängligt i Kundens beställningsmeddelande. Detta uttalande ska skickas till den adress som anges av Kundtjänsten, tillsammans med information om de artiklar och kvantiteter som returneras samt Kundens namn, postadress, beställningsnummer och, om möjligt, telefonnummer och e-postadress. Kunden kan kontakta Kundtjänsten på det nummer som anges i avsnittet "Contact an Advisor" (Kontakta en rådgivare) längst ner på startsidan i CHANEL-butiken online.○ CHANEL kommer att förse Kunden med en förbetald fraketikett i syfte att returnera Produkterna gratis med flygpost. Denna förbetalda fraketikett (hädanefter kallad "Förbetald etikett") tillhandahålls av CHANEL i paketet, beroende på vilket land leveransen görs till, eller så kan Kunden kontakta Kundtjänsten på det nummer som anges i avsnittet "Contact an Advisor"	De kan endast returneras i en CHANEL-butik för doft och skönhet (förutom i varuhus och på flygplatser) i landet där de ursprungligen levererades.

	(Kontakta en rådgivare) längst ner på startsidan i CHANEL-butiken online. Den förbetalda etiketten måste fästas på det returnerade paketet så att Kunden kan lämna det på ett postkontor eller en upphämtningsplats. CHANEL kommer inte att ersätta Kunden för några returfraktkostnader om den senare bestämmer sig för att inte använda den Förbetalda etiketten som tillhandahålls.	
Glasögon	<ul style="list-style-type: none"> ○ Genom att returnera Produkten direkt (enligt den process som beskrivs nedan) med retur-/avbokningsformuläret vederbörligen ifyllt och undertecknat. Detta formulär finns i paketet med Produkterna eller via en länk i e-postmeddelandet med beställningsbekräftelsen. ○ Eller genom att skicka ett otvetydigt uttalande till CHANEL, via e-post eller post, som uttrycker din avsikt att avbryta beställningen. Du kan utöva din ångerrätt genom valfritt otvetydigt uttalande som informerar om ditt beslut att göra detta, eller så kan du använda ångerformuläret som finns tillgängligt i Kundens beställningsmeddelande. Detta uttalande ska skickas till den adress som anges av Kundtjänsten, tillsammans med information om de artiklar och kvantiteter som returneras samt Kundens namn, postadress, beställningsnummer och, om möjligt, telefonnummer och e-postadress. Kunden kan kontakta Kundtjänsten på det nummer som anges i avsnittet "Contact an Advisor" (Kontakta en rådgivare) längst ner på startsidan i CHANEL-butiken online. ○ CHANEL kommer att förse Kunden med en förbetald fraketikett i syfte att returnera Produkterna gratis med flygpost. Denna förbetalda fraketikett (hädanefter kallad "Förbetald etikett") tillhandahålls av CHANEL i paketet, beroende på vilket land leveransen görs till, eller så kan Kunden kontakta Kundtjänsten på det nummer som anges i avsnittet "<i>Contact an Advisor</i>" (Kontakta en rådgivare) längst ner på startsidan i CHANEL-butiken online. Den förbetalda etiketten måste fästas på det returnerade paketet så att Kunden kan lämna det på ett postkontor eller en upphämtningsplats. CHANEL kommer inte att ersätta Kunden för några returfraktkostnader om den senare 	Ej tillämpligt eftersom upphämtningstjänsten inte är tillgänglig.

	bestämmer sig för att inte använda den Förbetalda etiketten som tillhandahålls.	
Solglasögon	<ul style="list-style-type: none"> ○ Genom att returnera Produkten direkt (enligt den process som beskrivs nedan) med retur-/avbokningsformuläret vederbörligen ifyllt och undertecknat. Detta formulär finns i paketet med Produkterna eller via en länk i e-postmeddelandet med beställningsbekräftelsen. ○ Eller genom att skicka ett otvetydigt uttalande till CHANEL, via e-post eller post, som uttrycker din avsikt att avbryta beställningen. Du kan utöva din ångerrätt genom valfritt otvetydigt uttalande som informerar om ditt beslut att göra detta, eller så kan du använda ångerformuläret som finns tillgängligt i Kundens beställningsmeddelande. Detta uttalande ska skickas till den adress som anges av Kundtjänsten, tillsammans med information om de artiklar och kvantiteter som returneras samt Kundens namn, postadress, beställningsnummer och, om möjligt, telefonnummer och e-postadress. Kunden kan kontakta Kundtjänsten på det nummer som anges i avsnittet "Contact an Advisor" (Kontakta en rådgivare) längst ner på startsidan i CHANEL-butiken online. ○ CHANEL kommer att förse Kunden med en förbetald fraketikett i syfte att returnera Produkterna gratis med flygpost. Denna förbetalda fraketikett (hädanefter kallad "Förbetald etikett") tillhandahålls av CHANEL i paketet, beroende på vilket land leveransen görs till, eller så kan Kunden kontakta Kundtjänsten på det nummer som anges i avsnittet "<i>Contact an Advisor</i>" (Kontakta en rådgivare) längst ner på startsidan i CHANEL-butiken online. Den förbetalda etiketten måste fästas på det returnerade paketet så att Kunden kan lämna det på ett postkontor eller en upphämningsplats. CHANEL kommer inte att ersätta Kunden för några returfraktkostnader om den senare bestämmer sig för att inte använda den Förbetalda etiketten som tillhandahålls. 	Endast glasögonprodukter som har beställts via Click & Collect kan returneras i en CHANEL-butik för doft och skönhet (förutom i varuhus och på flygplatser) i landet där produkten ursprungligen levererades.
Klockor och smycken	<p>Med förbehåll för berättigande:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Genom att returnera Produkten direkt (enligt den process som beskrivs nedan) med retur-/avbokningsformuläret vederbörligen ifyllt och undertecknat. Detta formulär finns i paketet med Produkterna eller via en länk i 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Genom att returnera Produkten direkt med retur-/avbokningsformuläret vederbörligen ifyllt och undertecknat. Detta formulär finns i paketet med Produkterna eller via en länk i e-postmeddelandet med beställningsbekräftelsen.

	<p>e-postmeddelandet med beställningsbekräftelsen.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Eller genom att skicka ett otvetydigt uttalande till CHANEL, via e-post eller post, som uttrycker din avsikt att avbryta beställningen. Du kan utöva din ångerrätt genom valfritt otvetydigt uttalande som informerar om ditt beslut att göra detta, eller så kan du använda ångerformuläret som finns tillgängligt i Kundens beställningsmeddelande. Detta uttalande ska skickas till den adress som anges av Kundtjänsten, tillsammans med information om de artiklar och kvantiteter som returneras samt Kundens namn, postadress, beställningsnummer och, om möjligt, telefonnummer och e-postadress. Kunden kan kontakta Kundtjänsten på det nummer som anges i avsnittet "Contact an Advisor" (Kontakta en rådgivare) längst ner på startsidan i CHANEL-butiken online. ○ För att begära en retur via post kan Kunden kontakta Kundtjänsten och ange datum, tid och plats för önskad upphämtning. Kundtjänsten kontakter transportören direkt för att schemalägga returen och ringer sedan Kunden för att bekräfta detta. Transportören hämtar Beställningen på den dag, tidpunkt och plats som har överenskommits. ○ Kunden kan även göra en retur i en CHANEL-butik. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Eller genom att skicka ett otvetydigt uttalande till CHANEL, via e-post eller post, som uttrycker din avsikt att avbryta beställningen. Du kan utöva din ångerrätt genom valfritt otvetydigt uttalande som informerar om ditt beslut att göra detta, eller så kan du använda ångerformuläret som finns tillgängligt i Kundens beställningsmeddelande. Detta uttalande ska skickas till den adress som anges av Kundtjänsten, tillsammans med information om de artiklar och kvantiteter som returneras samt Kundens namn, postadress, beställningsnummer och, om möjligt, telefonnummer och e-postadress. Kunden kan kontakta Kundtjänsten på det nummer som anges i avsnittet "Contact an Advisor" (Kontakta en rådgivare) längst ner på startsidan i CHANEL-butiken online. Orders must be returned to the CHANEL store where they were picked up.
--	---	--

5.2 RETURPOLICY

Kunden har möjlighet att returnera en eller flera av Produkterna i en beställning inom en period av trettio (30) kalenderdagar från och med dagen då de beställda Produkterna skickades.

Varje produkt måste returneras i nytt skick med alla etiketter i originalförpackningen. Glasögon måste returneras i originalförpackningen med de medföljande tillbehören. De måste också returneras med brickan. Om Produkten har modifierats till följd av hantering förutom sådan som krävs för att fastställa att det är rätt Produkt, att Produkten överensstämmer med beskrivningen, Produktens egenskaper eller att Produkten är i gott skick förbehåller CHANEL sig rätten att neka återbetalning eller ersättning av Produkten. CHANEL ska inte göra någon återbetalning om Produkterna som returneras av Kunden inte motsvarar de beställda Produkterna eller har ett annat ursprung än CHANEL-butiken online.

Glasögon som har modifierats med korrektionsglas kan inte returneras.

Produkter	För hemleveranser	För beställningar som görs via upphämtningstjänsten
Kosmetiska produkter	<ul style="list-style-type: none"> ○ För att returnera en eller flera Produkter måste Kunden skicka dem till CHANEL via post, tillsammans med det vederbörligen ifyllda och undertecknade returformuläret 	De kan endast returneras i en CHANEL-butik för doft och skönhet (förutom i varuhus och på

	<p>och med en förbetald fraketikett som tillhandahålls av CHANEL, för att Produkterna ska kunna returneras gratis med flygpost. Denna förbetalda fraketikett (hädanefter kallad "Förbetald etikett") tillhandahålls av CHANEL i paketet, beroende på vilket land leveransen görs till, eller så kan Kunden kontakta Kundtjänsten på det nummer som anges i avsnittet "<i>Contact an Advisor</i>" (Kontakta en rådgivare) längst ner på startsidan i CHANEL-butiken online. Den förbetalda etiketten måste fästas på det returnerade paketet så att Kunden kan lämna det på ett postkontor eller en upphämningsplats. CHANEL kommer inte att ersätta Kunden för några returfraktkostnader om den senare bestämmer sig för att inte använda den Förbetalda etiketten som tillhandahålls.</p>	<p>flygplatser) i landet där de ursprungligen levererades.</p>
Glasögon	<p>○ För att returnera en eller flera Produkter måste Kunden skicka dem till CHANEL via post, tillsammans med det vederbörligen ifyllda och undertecknade returformuläret och med en förbetald fraketikett som tillhandahålls av CHANEL, för att Produkterna ska kunna returneras gratis med flygpost. Denna förbetalda fraketikett (hädanefter kallad "Förbetald etikett") tillhandahålls av CHANEL i paketet, beroende på vilket land leveransen görs till, eller så kan Kunden kontakta Kundtjänsten på det nummer som anges i avsnittet "<i>Contact an Advisor</i>" (Kontakta en rådgivare) längst ner på startsidan i CHANEL-butiken online. Den förbetalda etiketten måste fästas på det returnerade paketet så att Kunden kan lämna det på ett postkontor eller en upphämningsplats. CHANEL kommer inte att ersätta Kunden för några returfraktkostnader om den senare bestämmer sig för att inte använda den Förbetalda etiketten som tillhandahålls.</p>	<p>Ej tillämpligt eftersom upphämtningstjänsten inte är tillgänglig.</p>
Solglasögon	<p>○ För att returnera en eller flera Produkter måste Kunden skicka dem till CHANEL via post, tillsammans med det vederbörligen ifyllda och undertecknade returformuläret och med en förbetald fraketikett som tillhandahålls av CHANEL, för att Produkterna ska kunna returneras gratis med flygpost. Denna förbetalda fraketikett (hädanefter kallad "Förbetald etikett") tillhandahålls av CHANEL i paketet, beroende på vilket land leveransen görs till, eller så kan Kunden kontakta Kundtjänsten på det nummer som anges i avsnittet "<i>Contact an Advisor</i>"</p>	<p>Endast glasögonprodukter som har beställts via Click & Collect kan returneras i en CHANEL-butik för doft och skönhet (förutom i varuhus och på flygplatser) i landet där produkten ursprungligen levererades.</p>

	(Kontakta en rådgivare) längst ner på startsidan i CHANEL-butiken online. Den förbetalda etiketten måste fästas på det returnerade paketet så att Kunden kan lämna det på ett postkontor eller en upphämningsplats. CHANEL kommer inte att ersätta Kunden för några returfraktkostnader om den senare bestämmer sig för att inte använda den Förbetalda etiketten som tillhandahålls.	
Klockor och smycken	Med förbehåll för berättigande För att begära en retur via post kan Kunden kontakta Kundtjänsten för att boka en tid med transportören. Kunden kan även göra en retur i en CHANEL-butik.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Orders must be returned to the CHANEL store where they were picked up.

5.3 ÅTERBETALNING AV BESTÄLLNINGEN

CHANEL ska ersätta de Produkter som returneras i enlighet med villkoren i punkt 5.1 och 5.2 samt de Leveranskostnader som Kunden betalar med en kredit till bankkortet eller onlinebetalningsmetoden som har använts för att göra betalningen. Vid en delvis retur av Produkterna ska Leveranskostnaderna inte ersättas av CHANEL, eftersom Kunden har dragit nytta av leveranstjänsterna för Produkterna Kunden behåller.

Återbetalningen ska göras inom en maximal period av fjorton (14) dagar efter (i) dagen då den eller de returnerade Produkten/Produkterna mottas av CHANEL eller (ii) det datum då Kunden har tillhandahållit bevis på att Produkterna har skickats (det datum som används är det som inträffar först av dessa två).

6. KUNDSERVICE

Inget anspråk kommer att beaktas och inget utbyte av Produkter som beställs i CHANEL-butiken online kan göras i en CHANEL-butik eller på en försäljningsplats där CHANEL-märkta Produkter säljs. Detta med undantag för solglasögon köpta med Click & Collect som kan lämnas in för kundtjänst hos en CHANEL parfym- och skönhetsbutik (förutom i varuhus och flygplatser) i det land där originalleveransen gjordes, samt för klockor och smycken, som kan lämnas i en CHANEL-butik.

7. ANSVARSBEGRÄNSNING

CHANEL kan inte hållas ansvarigt för brott mot en av dess skyldigheter om avtalets bristfälliga utförande är resultatet av force majeure, Kundens handling eller underlåtenhet, en oförutsebar och oöverstiglig handling av en tredje part eller ett hinder utanför CHANEL:s kontroll som CHANEL inte rimligen kunde förutse vid den tidpunkt då avtalet ingicks med Kunden och vars konsekvenser CHANEL inte rimligen kan undvika eller övervinna.

8. LAGSTADGADE GARANTIER

8.1 ÖVERENSSTÄMMELSE OCH DOLDA DEFEKTER

CHANEL är bundna av de lagstadgade garantier avseende överensstämmelse och defekter för den sålda varan (1).

Följande gäller när Kunden agerar på grundval av den lagstadgade garantin för överensstämmelse:

- Kunden har en period på två (2) år från leveransen av produkten på sig att agera mot CHANEL.
- När reparation är möjlig kan Kunden välja mellan reparation eller utbyte av produkten, med förbehåll för de kostnadsvillkor som anges i artikel L. 217-9 i den franska konsumentlagstiftningen.
- Kunden behöver inte bevisa bristande överensstämmelse för produkten under denna tidsperiod.

Den lagstadgade garantin gäller oberoende av eventuell kommersiell garanti som kan erbjudas.

Kunden kan besluta att inleda ett krav enligt garantin för dolda defekter i den sålda varan enligt 1648 och 2232 i den franska civillagen, och i detta fall kan Kunden välja mellan att avbryta försäljningen eller få försäljningspriset rabatterat i enlighet med artikel 1644 i den franska civillagen.

Kunden ska verifiera att de mottagna Produkterna är de Produkter som beställts och ska i händelse av bristande överensstämmelse eller defekter enligt relevanta lagstadgade garantier kontakta Kundtjänsten för CHANEL-butiken online, som kommer att tillhandahålla nödvändig information om retur av Produkter och ersättning eller återbetalning.

CHANEL kommer att ersätta eller reparera Produkten som returneras efter mottagande och undersökning av Produkten i fråga.

(1) Artikel L217-4 i den franska konsumentlagstiftningen: Säljaren ska leverera en produkt som överensstämmer med avtalet och är ansvarig för eventuella avvikelser vid leverans. Säljaren är också ansvarig för bristande överensstämmelse till följd av förpackning, monteringsanvisningar eller installation när säljaren ansvarar för detta enligt avtalet eller när detta har utförts under säljarens översikt.

Artikel L217-5 i den franska konsumentlagstiftningen: Produkten överensstämmer med avtalet i följande fall:

1. Om den är lämplig för det ändamål som vanligtvis förväntas av en liknande produkt och, i förekommande fall,
 - om den överensstämmer med den beskrivning som säljaren tillhandahåller och har de egenskaper som säljaren uppvisade för köparen i form av en provprodukt eller en modell
 - om den har de egenskaper som en köpare med rätta kan förvänta sig på grundval av säljarens, tillverkarens eller dess representanters offentliga framställningar, särskilt i form av reklam eller etiketter.
2. Om den har de egenskaper som definieras i samförstånd av parterna eller är lämplig för någon speciell användning som köparen önskar, som har meddelats och accepterats av säljaren.

Artikel L217-16 i den franska konsumentlagstiftningen: När köparen ber säljaren om en reparation som täcks av garantin under den period för den nämnda garantin som beviljades när den flyttbara varan förvärvades eller reparerades läggs varje period av immobilisering på minst sju dagar till den återstående garantiperioden. Den här perioden börjar när köparen begär en åtgärd eller gör varan i fråga tillgänglig för reparation, om detta efterdaterar förfrågan om åtgärden.

Artikel L217-12 i den franska konsumentlagstiftningen: Åtgärder till följd av bristande efterlevnad är begränsade till två år från leveransen av produkten.

Artikel 1641 i den franska civillagen: Säljaren är bunden av garantin för dolda defekter i den sålda varan som gör den olämplig för det ändamål för vilket den är avsedd, eller begränsar detta ändamål i en sådan utsträckning att köparen inte skulle ha köpt den eller bara skulle ha betalat ett lägre pris, om köparen hade känt till detta.

Artikel 1648 paragraf 1 i den franska civillagen: Åtgärder till följd av dolda defekter måste inledas av köparen inom två år från upptäckten av defekten.

Kunden informeras också om förekomsten av den lagstadgade garantin för överensstämmelse av varor i det land vars nationella villkor gäller för Kunden.

8.2 UNDANTAG FRÅN GARANTI

Om Produkterna som returneras av Kunden inte motsvarar de Produkter som beställts eller kommer från någon annanstans än CHANEL-butiken online kommer CHANEL inte att vara bundna av sina skyldigheter som beskrivs i artikel 8.1 ovan.

Det bör noteras att lagstadgade garantier inte täcker skador eller defekter som uppstår till följd av en extern orsak (olyckshändelse, stötar o.s.v.) eller Kundens missbruk, eller felaktig användning av Produkterna med avseende på Produkternas egenskaper.

Denna klausul gäller inte heller om Produkterna inte köptes på webbplatsen, eftersom lagstadgade garantier är bindande för säljaren från vilken Produkterna köptes.

9. PERSONUPPGIFTER

CHANEL uppmanar Kunden att läsa avsnittet "Online CHANEL Privacy Policy" (CHANEL-sekretesspolicy online) genom att klicka på följande länk för mer information om hur CHANEL behandlar personuppgifter och Kundens rättigheter gällande detta.

10. GÄLLANDE LAG/TVISTER

Dessa AFV och alla beställningar som görs via CHANEL-butiken online regleras av fransk lagstiftning som utesluter rättsliga bestämmelser om motsatsen som ålägger tillämpligheten av en utländsk lagstiftning. Tillämpningen av fransk lagstiftning kan dock inte leda till att Kunden berövas den skyddsnivå som föreskrivs i bestämmelser i obligatoriska lagar i det land där Kunden är stadigvarande bosatt.

I händelse av tvist gällande CHANEL-butiken online, dessa AFV och/eller en beställning uppmanar CHANEL Kunden att kontakta Kundtjänsten för CHANEL-butiken online på det nummer som anges i avsnittet "Contact an Advisor" (Kontakta en rådgivare) i sidfoten på startsidan i CHANEL-butiken online för att hänvisa tvisten och försöka hitta en ömsesidig lösning med CHANEL.

Om en ömsesidig lösning inte kan överenskommas med Kundtjänsten för CHANEL-butiken online kan Kunden hänvisa tvisten till konsumentmedlaren CMAP (Centre de médiation et d'arbitrage de Paris) som finns tillgänglig på <http://www.cmap.fr/>, eller på postadress CMAP (Service Médiation de la Consommation) - 39 avenue Franklin D.Roosevelt – 75008 Paris, eller hänvisa till Europeiska kommissionens plattform för tvistlösning online som finns tillgänglig på <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage> i

enlighet med Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11 från den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning för konsumenttvister och Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 från den 21 maj 2013 om tvistlösning online för konsumenttvister. Oavsett vilken metod som används för att hänvisa till medlaren måste Kundens förfrågan innehålla följande information: Kundens postadress, e-postadress och telefonnummer, en kort sammanfattning av fakta och bevis på tidigare åtgärder som vidtagits med CHANEL:s Kundtjänst.

Oaktat ovanstående, om en ömsesidig lösning inte uppnås (inklusive genom den medlingsprocess som beskrivs ovan) eller om Kunden vill väcka talan eller tvist direkt till domstol utan att genomgå en ömsesidig lösningsprocess, ska franska domstolar vara territoriellt behöriga att pröva eventuella tvister, utan att det påverkar rättsliga begränsningar för hänvisning av tvisten till en annan behörig utländsk domstol som Kunden väljer.