

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

1. PRÉFACE

1.1 CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « **CGV** ») ainsi que la « **Politique de CHANEL relative à la protection des données en ligne** » et les « **Mentions légales** » pertinentes sont applicables au site Internet www.chanel.com (ci-après la « **Boutique en ligne CHANEL** »), qui propose la vente de lunettes et de produits cosmétiques portant la marque commerciale « CHANEL » (ci-après conjointement le(s) « **Produit(s)** »). Les produits sont directement vendus sur la Boutique en ligne CHANEL par CHANEL SAS, société de droit français dont le siège social est situé au 135 Avenue Charles de Gaulle, 92200 Neuilly-sur-Seine, France, enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 542 052 766. Toute commande ou achat de Produits sur la Boutique en ligne CHANEL vaut acceptation pleine et entière des présentes CGV par le client (ci-après le « **Client** »). Les présentes CGV peuvent être sauvegardées et/ou imprimées et sont accessibles à partir de toutes les pages de la Boutique en ligne CHANEL. Elles peuvent être modifiées à tout moment et les conditions applicables sont celles que le Client accepte lorsqu'il passe une commande et qui sont accessibles à partir de l'e-mail de confirmation de commande.

1.2 LE CLIENT

Sur la Boutique en ligne CHANEL, CHANEL propose à la vente des Produits à des Clients non professionnels, ayant la qualité de consommateurs, âgés de plus de dix-huit (18) ans et ayant la pleine capacité juridique. Les produits sont vendus au détail pour un usage strictement personnel. CHANEL limite donc les commandes à :

- trois (3) exemplaires d'un même Produit cosmétique dans la limite de quinze (15) Produits cosmétiques par commande d'un même Client, à l'exception de Produits cosmétiques portant la mention « EXCLUSIVITÉ » sur la Boutique en ligne CHANEL, pour lesquels la commande sera limitée à un (1) Produit cosmétique ;
- deux (2) exemplaires d'un même Produit de lunetterie dans la limite de six (6) Produits de lunetterie par commande d'un même Client.

D'une manière générale, Chanel se réserve le droit de refuser toute commande de Produits ayant un caractère anormal, notamment en cas de commandes en quantité et/ou d'un montant considérés comme inhabituels par Chanel.

1.3 SERVICE CLIENT DE LA BOUTIQUE EN LIGNE CHANEL

Pour toute question concernant une commande, les Clients peuvent contacter le service client de CHANEL :

- Aux numéros suivants :

| SERVICE CLIENT - LA BOUTIQUE EN LIGNE | | | |
|---------------------------------------|--------------------------|------------------------------|---|
| | NUMÉRO DE TÉLÉPHONE | TARIF | HORAIRES D'OUVERTURE (France - Heure de Paris) |
| Allemagne | 0800 55 19 555 | Gratuit depuis un poste fixe | Du lundi au samedi : 10h-19h |
| Autriche | 0800 29 8 444 | Gratuit depuis un poste fixe | Du lundi au samedi : 10h-19h |
| Belgique | 0800 97 447 | Gratuit depuis un poste fixe | Du lundi au vendredi: 10h-19h |
| Bulgarie | +33 1 58 37 46 23 | Prix appel international | Du lundi au vendredi: 10h-19h |
| Croatie | +33 1 58 37 46 23 | Prix appel international | Du lundi au vendredi: 10h-19h |
| Danemark | 080 10 10 50 | Gratuit depuis un poste fixe | Du lundi au vendredi: 10h-19h |
| Espagne | 900 10 23 92 | Gratuit depuis un poste fixe | Du lundi au vendredi: 10h-19h |
| Estonie | +33 1 58 37 46 23 | Prix appel international | Du lundi au vendredi: 10h-19h |
| Finlande | +33 1 58 37 46 23 | Prix appel international | Du lundi au vendredi: 10h-19h |
| France | 01 58 37 68 00 | Prix appel international | Du lundi au samedi : 10h-19h Dimanche: 11h-19h |
| Italie | 800 411 344 | Gratuit depuis un poste fixe | Du lundi au samedi : 10h-19h |
| Lettonie | +33 1 58 37 46 23 | Prix appel international | Du lundi au vendredi: 10h-19h |
| Lituanie | +33 1 58 37 46 23 | Prix appel international | Du lundi au vendredi: 10h-19h |
| Luxembourg | 8002 5250 | Gratuit depuis un poste fixe | Du lundi au vendredi: 10h-19h |
| Pays Bas | 0800 333 23 33 | Gratuit depuis un poste fixe | Du lundi au vendredi: 10h-19h |
| Pologne | 0800 889 666 | Gratuit depuis un poste fixe | Du lundi au vendredi: 10h-19h |
| Roumanie | +33 1 58 37 46 23 | Prix appel international | Du lundi au vendredi: 10h-19h |
| Slovaquie | +33 1 58 37 46 23 | Prix appel international | Du lundi au vendredi: 10h-19h |
| Slovénie | +33 1 58 37 46 23 | Prix appel international | Du lundi au vendredi: 10h-19h |
| Suède | 020 53 00 00 | Gratuit depuis un poste fixe | Du lundi au vendredi: 10h-19h |

- Par chat en direct ou rappel web via la rubrique « Contacter un conseiller ».

Les Clients trouveront également des informations concernant la Boutique en ligne CHANEL sur le lien « FAQ ».

1.4 LANGUES

La Boutique en ligne CHANEL est disponible en français, anglais, allemand, italien, russe et polonais.

Le Client reconnaît que les différentes traductions de la Boutique en ligne CHANEL dans les langues mentionnées ci-dessus sont proposées pour son confort lors de sa navigation sur la Boutique en ligne CHANEL et que la langue choisie par le Client peut être différente de la langue utilisée par CHANEL concernant la commande et la réception des Produits par le Client, qui dépend de la localisation de l'adresse de livraison indiquée par le Client.

1.5 PRODUITS

Les Produits proposés à la vente sur la Boutique en ligne CHANEL sont décrits et présentés avec la plus grande précision possible (spécifications, illustrations, taille, composition, etc.). Cependant, il est conseillé au Client de consulter la description de chaque Produit en cliquant sur chaque « Description » afin d'en savoir plus sur le Produit concerné, notamment quant aux caractéristiques recherchées par le Client, car le Client est seul responsable du choix et de l'achat d'un Produit.

1.6 PRIX

Les prix appliqués sont ceux figurant sur la Boutique en ligne CHANEL au moment de la commande.

Le Client est informé que les prix sont susceptibles d'évoluer. Ainsi, dans le cas où le Client a procédé à la création d'un compte client, les prix affichés dans la rubrique « Mon compte/Mes commandes » de la page récapitulative des commandes correspondent aux prix payés par le Client pour ses précédentes commandes. La fonctionnalité « Commander à nouveau » disponible sur cette page est donc susceptible de proposer à la vente ce même produit à un prix différent de celui payé lors d'une précédente commande. Le Client doit donc vérifier le prix en vigueur au moment de la commande, qui est indiqué lorsque le Produit est mis dans le panier.

Les prix sont indiqués en EUR, excepté pour les pays énumérés dans l'article 3 ci-dessous, et ne comprennent pas les Frais de livraison de la commande (ci-après les « **Frais de livraison** »). Ces Frais de livraison sont indiqués au Client sur la page de consultation du panier ainsi que sur la page récapitulative de la commande, avant la validation et le règlement de cette dernière.

2. COMMANDE

2.1 PROCESSUS DE COMMANDE

Le Client est invité à sélectionner les Produits choisis et à les mettre dans le panier d'achat en cliquant sur le bouton « Ajouter au panier ».

Le Client est invité à consulter le récapitulatif de sa commande à tout moment en cliquant sur le bouton « Voir le Panier » disponible en haut à droite de toutes les pages de la Boutique en ligne CHANEL. À ce stade, le Client peut vérifier le détail de sa commande, identifier d'éventuelles erreurs commises dans la saisie des données et les corriger ou supprimer un ou plusieurs Produit(s).

Après validation du panier en cliquant sur le bouton « Terminer mes achats », le Client est amené à choisir entre trois (3) options :

- s'identifier avec son nom d'utilisateur et son mot de passe pour commander en utilisant son compte client,
- commander sans créer de compte client,
- commander en créant un compte client.

CHANEL ne pourra pas être tenue responsable de l'inexactitude des informations communiquées par le Client. Le compte client donnera accès à un espace personnel où les clients peuvent suivre leurs commandes et accéder aux factures.

Afin de finaliser sa commande, le Client :

- doit confirmer son adresse de livraison et de facturation ou indiquer une nouvelle adresse de livraison et/ou de facturation,
- doit lire les présentes CGV et les accepter explicitement en cochant la case « J'ai lu et j'accepte les conditions générales de vente » avant de procéder au paiement de sa commande,
- est ensuite invité à régler le montant de sa commande en cliquant sur le bouton « Procéder au paiement » donnant accès au paiement sécurisé de sa commande.

Une fois le paiement confirmé, le Client reçoit un e-mail de confirmation de commande.

Le Client accepte formellement l'usage de l'e-mail pour la confirmation par CHANEL du contenu de la commande.

2.2 DISPONIBILITÉ DES PRODUITS

Les Produits sont proposés dans la limite des stocks disponibles. Les indications sur la disponibilité des Produits sont fournies au moment de la passation de la commande, sur la page Produit. S'il s'avère qu'en dépit de la vigilance de CHANEL, les Produits commandés ne sont plus disponibles, CHANEL informe le Client par tout moyen (appel téléphonique ou e-mail) dans les plus brefs délais. Aucun débit correspondant au(x) Produit(s) indisponible(s) ne sera effectué sur le compte bancaire du Client en cas d'indisponibilité d'un ou de plusieurs Produit(s). Dans le cas où le règlement a déjà été effectué, le Client sera remboursé pour la partie du paiement correspondant au(x) Produit(s) indisponible(s) conformément à l'article 5.3 ci-dessous.

Toute commande pourra être accompagnée d'échantillons gratuits choisis par le Client. CHANEL ne pourra toutefois pas être tenue responsable en cas d'indisponibilité des échantillons.

2.3 ANNULATION DE LA COMMANDE

Une fois le paiement effectué, le Client ne peut pas modifier sa commande. Cependant, si la commande n'a pas encore été préparée par CHANEL, le Client peut annuler sa commande en contactant le Service client au numéro indiqué dans la rubrique « Contacter un conseiller » au bas de la page d'accueil de la Boutique en ligne CHANEL. Avec ou sans la création d'un compte client, le Client dispose toujours de la possibilité de faire usage de son droit de rétractation, dont les modalités sont décrites à l'article 5 ci-dessous.

Dans ce cas, le Client sera informé par e-mail de l'annulation de sa commande et, le cas échéant, sera remboursé par CHANEL des sommes qu'il aura versées préalablement à l'annulation de sa commande.

3. PAIEMENT

Les Produits seront payés en EUR, excepté pour les pays énumérés dans le tableau ci-dessous.

| PAYS | DEVISE |
|-------------|---------------|
| Danemark | DKK |
| Pologne | PLN |
| Suède | SEK |

Le Client devra également payer les taxes et droits obligatoires ainsi que les frais bancaires éventuels qui seront toujours à sa charge.

Pour tous les pays, le règlement de la commande sera effectué par carte bancaire (Visa, Mastercard et American Express sont acceptées), Paypal ou Apple Pay. CHANEL peut également accepter certaines méthodes de paiement locales qui sont indiquées dans la rubrique FAQ.

CHANEL a mis en place un système de paiement sécurisé pour toute commande effectuée sur la Boutique en ligne CHANEL. Les paiements sont effectués sur une plateforme externe par l'intermédiaire d'un prestataire de paiement – ADYEN – respectant les normes de sécurité PCI DSS.

Le Client a la possibilité de télécharger sa facture depuis son espace personnel dans la rubrique « Mes commandes ». Dans le cas où le client n'a pas procédé à la création d'un compte client, sa facture est disponible en pièce jointe de l'e-mail de confirmation d'expédition envoyé par CHANEL.

4. LIVRAISON ET RÉCEPTION DES PRODUITS

4.1 MODALITÉS DE LIVRAISON

La Boutique en ligne CHANEL livre dans de nombreux pays, à savoir en France Métropolitaine, en Corse, à Monaco, en Allemagne (mis à part à Büsingen et à l'île de Heligoland), en Espagne (mis à part dans les îles Canaries, les îles Baléares, à Ceuta et Melilla), en Italie (mis à part dans la République de Saint-Marin, au Vatican, à Livigno et à Campione d'Italia), en Autriche, en Belgique, au Luxembourg, aux Pays-Bas, en Pologne, en Finlande, au Danemark, en Suède, en Lituanie, en Lettonie, en Estonie, en République slovaque, en Roumanie, en Croatie, en Bulgarie et en Slovénie.

CHANEL livre les Produits commandés à l'adresse de livraison indiquée par le Client (« **Adresse de livraison** ») selon le mode de livraison choisi par le Client lors de la passation de la commande. Pour des informations détaillées concernant les modes et les frais de livraison, veuillez consulter la rubrique FAQ concernée au bas de la page d'accueil de la Boutique en ligne CHANEL.

CHANEL fera tout son possible pour expédier les Produits au Client dans les plus brefs délais une fois la commande passée, conformément au mode de livraison choisi par le Client lors de la passation de la commande. Nonobstant ce qui précède, dans tous les cas, la livraison sera effectuée dans un délai maximum de trente (30) jours ouvrables à compter de la réception de l'e-mail de confirmation de commande, sous réserve de la disponibilité des produits, tel qu'indiqué au Client au moment de la commande. En cas d'absence ou de retard de livraison, le Client doit contacter le Service client dans les plus brefs délais au numéro indiqué dans la rubrique « Contacter un conseiller » au bas de la page d'accueil de la Boutique en ligne CHANEL. Dans ce cas, le Client peut soit demander à Chanel une nouvelle date de livraison estimée, soit annuler la commande et recevoir un remboursement complet.

4.2 RÉCEPTION DES PRODUITS

Lors de la livraison, le Client doit vérifier la conformité et l'état de sa commande en présence du transporteur et émettre, le cas échéant, toutes les réserves utiles concernant les défauts apparents (produit manquant, colis endommagé).

En cas de défaut apparent ou de réclamation, le Client est invité à contacter le Service client, rapidement et dans un délai raisonnable, au numéro indiqué dans la rubrique « Contacter un conseiller » au bas de la page d'accueil de la Boutique en ligne CHANEL.

4.3 RETOUR PRODUIT

Le Client bénéficie d'un droit de rétractation lui permettant de retourner les Produits à CHANEL sans motif dans les conditions fixées à l'article 5 ci-dessous.

Pour tout autre motif de retour que le droit de rétractation (produit non conforme ou endommagé, erreur sur le contenu de la commande, etc.), le Client est invité à prendre contact avec le Service client de la Boutique en ligne CHANEL qui lui donnera les informations nécessaires pour satisfaire sa demande dans les plus brefs délais et effectuer, le cas échéant, une nouvelle livraison.

5. DROIT DE RÉTRACTATION

5.1 DROIT DE RETRACTATION

Le Client a la possibilité, sans motif, d'annuler sa commande dans un délai de quarante (40) jours calendaires à compter du jour de réception des Produits commandés, la date figurant sur le reçu du transporteur signé par le Client faisant foi. Si ce délai de quarante (40) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Afin d'exercer son droit de rétractation, le Client peut notifier sa décision de rétractation et retourner ses Produits comme suit :

- Pour les livraisons à domicile :
 - Soit en retournant directement le Produit (selon le processus décrit ci-après) accompagné du formulaire de retour/de rétractation dûment rempli, complété et signé. Ce formulaire est disponible dans le colis avec les Produits ou via un lien dans l'e-mail de confirmation de commande.
Soit en renvoyant à CHANEL, par e-mail ou par courrier postal, une déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter. Vous pouvez exercer votre droit de vous rétracter de l'accord soit par le biais de tout type de déclaration sans équivoque qui indique votre décision de le faire, soit en utilisant le formulaire de rétractation disponible dans l'e-mail de commande du Client. Cette déclaration doit être retournée à l'adresse indiquée par le Service client, accompagnée des informations relatives aux articles et quantités retournés ainsi que du nom, de l'adresse postale, du numéro de commande, et si possible du numéro de téléphone et de l'adresse e-mail du Client. Le Client peut contacter le Service client au numéro indiqué dans la rubrique « Contacter un conseiller » au bas de la page d'accueil de la Boutique en ligne CHANEL.
 - CHANEL fournira au Client une étiquette d'expédition prépayée afin que les Produits soient retournés gratuitement par courrier aérien. Cette étiquette d'expédition prépayée (ci-après « **Étiquette prépayée** ») est fournie par CHANEL soit dans le colis, selon le pays où la livraison est effectuée, soit en contactant le Service client au numéro indiqué dans la rubrique « Contacter un conseiller » au bas de la page d'accueil de la Boutique en ligne CHANEL. L'Étiquette prépayée doit être collée sur le colis de retour pour que le Client puisse le déposer dans un bureau de poste ou un point de collecte. Aucun frais de retour ne sera remboursé par CHANEL au Client si celui-ci décide de ne pas utiliser l'Étiquette prépayée fournie.
 - Seuls les Produits de lunetterie peuvent être retournés dans une boutique de mode CHANEL.
- Les commandes effectuées via le service Click&Collect peuvent uniquement être retournées dans une boutique de beauté CHANEL localisée dans le pays de livraison initiale.

Cependant, pour des questions de santé et d'hygiène, certains Produits cosmétiques ne peuvent être retournés à CHANEL. Les Produits cosmétiques scellés ne sont pas soumis au droit de rétractation s'ils ont été descellés par le Client. Les Produits de lunetterie doivent être retournés avec toutes leurs étiquettes dans leur emballage d'origine avec les accessoires fournis. Ils doivent également être retournés avec leur étiquette de prix.

CHANEL n'effectuera pas de remboursement si les Produits retournés par le Client ne correspondent pas au(x) Produit(s) commandé(s) ou s'ils ne proviennent pas de la Boutique en ligne CHANEL.

5.2 MODALITÉS DE RETOUR

Le Client a la possibilité de retourner un ou plusieurs des Produits commandés dans un délai de quarante (40) jours calendaires à compter du jour de réception des Produits commandés, la date figurant sur le reçu du transporteur signé par le Client faisant foi.

Pour les livraisons à domicile :

- Pour retourner un ou plusieurs Produit(s), le Client doit les envoyer à CHANEL par voie postale, accompagné(s) du formulaire de retour dûment rempli, complété et signé, en utilisant une étiquette d'expédition prépayée fournie par CHANEL afin que les Produits soient retournés gratuitement par courrier aérien. Cette étiquette d'expédition prépayée (ci-après « **Étiquette prépayée** ») est fournie par CHANEL soit dans le colis, selon le pays où la livraison est effectuée, soit en contactant le Service client au numéro indiqué dans la rubrique « Contacter un conseiller » au bas de la page d'accueil de la Boutique en ligne CHANEL. L'Étiquette prépayée doit être collée sur le colis de retour pour que le Client puisse le déposer dans un bureau de poste ou un point de collecte. Aucun frais de retour ne sera remboursé par CHANEL au Client si celui-ci décide de ne pas utiliser l'Étiquette prépayée fournie.
- Seuls les Produits de lunetterie peuvent également être retournés dans une boutique de mode CHANEL.

Les commandes effectuées via le service Click&Collect peuvent uniquement être retournées dans une boutique de beauté CHANEL localisée dans le pays de livraison initiale.

Chaque Produit doit être retourné neuf, avec toutes ses étiquettes et dans son emballage d'origine. Les Produits de lunetterie doivent être retournés dans leur emballage d'origine avec les accessoires fournis. Ils doivent également être retournés avec leur étiquette de prix. En cas d'altération du Produit résultant d'une manipulation autre que celle nécessaire pour établir la nature et/ou la conformité du Produit, les caractéristiques ou le bon fonctionnement du Produit, CHANEL se réserve le droit de refuser le remboursement ou l'échange du Produit. CHANEL n'effectuera pas de remboursement si les Produits retournés par le Client ne correspondent pas au(x) Produit(s) commandé(s) ou s'ils ne proviennent pas de la Boutique en ligne CHANEL.

5.3 REMBOURSEMENT DE LA COMMANDE

CHANEL procédera au remboursement des Produits retournés, conformément aux modalités prévues aux points 5.1 et 5.2, ainsi que des Frais de livraison payés par le Client par crédit de la carte bancaire ou du moyen de paiement en ligne ayant servi au paiement. Dans le cas d'un retour partiel des Produits, les Frais de livraison ne seront pas remboursés par CHANEL.

CHANEL effectuera le remboursement dans un délai maximum de quatorze (14) jours suivant (i) le retour du ou des Produit(s) ou (ii) la date à laquelle le Client a fourni la preuve de l'expédition des Produits (la date retenue étant celle du premier de ces faits).

6. SERVICE APRÈS-VENTE

Aucune réclamation ne sera prise en compte et aucun échange de Produits commandés sur la Boutique en ligne CHANEL ne pourra être effectué dans une boutique à l'enseigne CHANEL ou dans un point de vente où sont vendus les Produits portant la marque CHANEL. Ceci à l'exception des Produits de lunetterie qui peuvent être déposés dans une boutique de mode CHANEL pour des services après-vente.

7. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

CHANEL ne pourra être tenue responsable de la violation de l'une de ses obligations si la mauvaise exécution du contrat résulte d'un cas de force majeure, du fait ou de l'omission du Client, du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat, ou d'un obstacle indépendant de la volonté de CHANEL, que CHANEL ne pouvait pas

raisonnablement prévoir au moment de la signature du contrat avec le Client, et dont les conséquences ne peuvent être raisonnablement évitées ou surmontées par CHANEL.

8. GARANTIES LÉGALES

8.1 CONFORMITÉ ET VICES CACHÉS

CHANEL est tenue de la garantie légale de conformité et de celle relative aux défauts de la chose vendue (1).

Sur la base de la garantie légale de conformité, le Client :

- dispose d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du produit pour agir contre CHANEL ;
- lorsque la réparation est possible, il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la consommation français ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du produit durant cette période.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de toute garantie commerciale éventuellement proposée ;

Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens des articles 1641 à 1648 et 2232 du Code civil français et, dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil français.

La garantie légale s'applique indépendamment de toute garantie commerciale éventuellement proposée.

Le Client est tenu de vérifier que les Produits reçus correspondent à la commande et, dans le cas d'un défaut de conformité ou d'un vice caché au sens des garanties légales correspondantes, il devra contacter le Service client de la Boutique en ligne CHANEL qui lui fournira les informations nécessaires relatives au retour des Produits et à leur remplacement ou remboursement.

CHANEL échangera ou réparera le Produit retourné après réception et examen du Produit concerné.

(1) Article L217-4 du Code de la consommation : Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L217-5 du Code de la consommation : Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L217-9 du Code de la consommation : en cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien. Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.

Article L217-12 du Code de la consommation : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article 1641 du Code civil : Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1644 du Code civil : Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix.

Article 1648, alinéa 1, du Code civil : L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

8.2 EXCLUSION DE GARANTIE

Si les Produits retournés par le Client ne correspondent pas aux Produits commandés ou ne proviennent pas de la Boutique en ligne CHANEL, CHANEL ne sera pas tenue par ses obligations décrites aux articles 8.1 ci-dessus.

8.3 DONNÉES PERSONNELLES

CHANEL invite le Client à consulter la « Politique de CHANEL relative à la protection des données en ligne » en cliquant sur le lien suivant pour obtenir plus d'informations relatives à la manière dont CHANEL traite les données personnelles et les droits du Client s'y rattachant.

8.4 DROIT APPLICABLE / LITIGES

Les présentes CGV ainsi que toute commande passée sur la Boutique en ligne CHANEL sont soumises au droit français, à l'exclusion de ses dispositions qui renverraient à l'application d'une loi étrangère. Toutefois, l'application du droit français ne peut conduire à priver le Client du niveau de protection fourni par les dispositions de lois obligatoires de son pays de résidence habituel.

En cas de litige concernant la Boutique en ligne CHANEL, les présentes CGV et/ou une commande, CHANEL invite le Client à contacter le Service client au numéro indiqué dans la rubrique « Contacter un conseiller » au bas de la page d'accueil de la Boutique en ligne CHANEL afin de présenter sa revendication et d'essayer de trouver une solution à l'amiable avec CHANEL.

À défaut d'accord amiable avec le Service client de la Boutique en ligne CHANEL, le Client peut soumettre le litige au médiateur de consommation [CMAP (Centre de médiation et d'arbitrage de Paris) accessible à l'adresse URL : <http://www.cmap.fr/> ou à l'adresse postale : CMAP (Service Médiation de la Consommation) - 39 avenue Franklin D.Roosevelt – 75008 Paris] ou à la Commission Européenne via sa plateforme de règlement en ligne des litiges disponible sur le lien suivant :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>, conformément à la Directive 2013/11 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et au Règlement (UE) No 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation. Quelle que soit la méthode utilisée pour soumettre le litige au médiateur, la demande du Client doit contenir les informations suivantes : son adresse postale, son adresse e-mail et son numéro de téléphone, un résumé bref des faits et les preuves des mesures déjà prises auprès du Service client de CHANEL.

Nonobstant ce qui précède, si aucune solution amiable n'est trouvée (y compris suite au processus de médiation décrit ci-avant) ou si le Client souhaite directement porter la réclamation ou le litige devant un tribunal sans suivre un processus de résolution à l'amiable, les juridictions françaises seront territorialement compétentes pour connaître de tout litige, sans préjudice du droit du consommateur de soumettre le litige à une autre juridiction étrangère compétente de son choix