

OGÓLNE WARUNKI SPRZEDAŻY

1. PREAMBUŁA

1.1 ZAKRES ZASTOSOWANIA

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

1.2 KLIENT

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

- trzech (3) sztuk tego samego Produktu kosmetycznego przy jednoczesnym ograniczeniu do piętnastu (15) liczby sztuk Produktów zakupionych przez tego samego Klienta w ramach jednego zamówienia;
- jednego (1) Produktu do okularów przy jednoczesnym ograniczeniu do trzech (3) liczby sztuk okularów zakupionych przez tego samego Klienta w ramach jednego zamówienia.

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

1.3 OBSŁUGA KLIENTA CHANEL ONLINE BOUTIQUE

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

– pod następującymi numerami telefonu:

	DZIAŁ OBSŁUGI KLIENTA - SKLEP ONLINE		
	Numery telefonu	Cena	Godziny otwarcia (Francja, czas paryski)
Austria	0800 29 8 444	Bezpłatne połączenie z telefonu stacjonarnego	Od poniedziałku do soboty: 10:00 – 19:00
Belgia	0800 97 447	Bezpłatne połączenie z telefonu stacjonarnego	Od poniedziałku do piątku: 10:00 – 19:00
Bułgaria	+33 1 58 37 46 23	Koszt połączeń międzynarodowych	Od poniedziałku do piątku: 10:00 – 19:00
Chorwacja	+33 1 58 37 46 23	Koszt połączeń międzynarodowych	Od poniedziałku do piątku: 10:00 – 19:00
Dania	080 10 10 50	Bezpłatne połączenie z telefonu stacjonarnego	Od poniedziałku do piątku: 10:00 – 19:00
Estonia	+33 1 58 37 46 23	Koszt połączeń międzynarodowych	Od poniedziałku do piątku: 10:00 – 19:00
Finlandia	+33 1 58 37 46 23	Koszt połączeń międzynarodowych	Od poniedziałku do piątku: 10:00 – 19:00
Francja	+ 33 (0)1 58 37 68 00	Koszt połączeń krajowych	Od poniedziałku do soboty: 10:00 – 19:00
Niemcy	0800 55 19 555	Bezpłatne połączenie z telefonu stacjonarnego	Od poniedziałku do soboty: 10:00 – 19:00
Włochy	800 411 344	Bezpłatne połączenie z telefonu stacjonarnego	Od poniedziałku do soboty: 10:00 – 19:00
Łotwa	+33 1 58 37 46 23	Koszt połączeń międzynarodowych	Od poniedziałku do piątku: 10:00 – 19:00
Litwa	+33 1 58 37 46 23	Koszt połączeń międzynarodowych	Od poniedziałku do piątku: 10:00 – 19:00
Luksemburg	8 002 5 250	Bezpłatne połączenie z telefonu stacjonarnego	Od poniedziałku do piątku: 10:00 – 19:00
Polska	0800 889 666	Bezpłatne połączenie z telefonu stacjonarnego	Od poniedziałku do piątku: 10:00 – 19:00
Portugalia	213 223 146	Koszt połączeń krajowych	Od poniedziałku do piątku: 10:00 – 19:00
Rumunia	+33 1 58 37 46 23	Koszt połączeń międzynarodowych	Od poniedziałku do piątku: 10:00 – 19:00
Słowacja	+33 1 58 37 46 23	Koszt połączeń międzynarodowych	Od poniedziałku do piątku: 10:00 – 19:00
Słowenia	+33 1 58 37 46 23	Koszt połączeń międzynarodowych	Od poniedziałku do piątku: 10:00 – 19:00
Hiszpania	900 10 23 92	Bezpłatne połączenie z telefonu stacjonarnego	Od poniedziałku do piątku: 10:00 – 19:00
Szwecja	020 53 00 00	Bezpłatne połączenie z telefonu stacjonarnego	Od poniedziałku do piątku: 10:00 – 19:00
Holandia	0 800 333 23 33	Bezpłatne połączenie z telefonu stacjonarnego	Od poniedziałku do piątku: 10:00 – 19:00

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

1.4 JĘZYKI

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

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

1.5 PRODUKTY

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

1.6 CENY

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

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

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

2. ZAMÓWIENIE

2.1 PRZETWARZANIE ZAMÓWIENIA

Klient wybiera Produkty i umieszcza je w koszyku zakupów przez kliknięcie przycisku „Dodaj do koszyka”.

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

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

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

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

Aby sfinalizować zamówienie, Klient ma obowiązek:

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

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

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

2.2 DOSTĘPNOŚĆ PRODUKTÓW

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

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

2.3 ANULOWANIE ZAMÓWIENIA

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

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

3. PŁATNOŚĆ

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

KRAJ	WALUTA
Dania	DKK
Polska	PLN
Szwecja	SEK

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

We wszystkich krajach płatność za zamówienie należy uiszczyć kartą bankową (akceptowane są karty Visa, Mastercard i American Express), za pośrednictwem Paypal lub Apple pay. CHANEL może również zaakceptować lokalne metody płatności, które zostały szczegółowo opisane w sekcji najczęściej zadawanych pytań (FAQ) poświęconej tej kwestii. CHANEL ustanowiła bezpieczny system płatności za każde zamówienie złożone w sklepie CHANEL Online Boutique. Płatności dokonywane są na platformie zewnętrznej za pośrednictwem dostawcy usług płatniczych ADYEN – w zgodzie z normami bezpieczeństwa PCI DSS.

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

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

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

4. DOSTAWA I ODBIÓR PRODUKTÓW

4.1 WARUNKI DOSTAWY

Sklep CHANEL Online Boutique realizuje dostawy do następujących krajów: Francja metropolitalna, Korsyka, Monako, Niemcy (z wyłączeniem terytorium Büsingen i wyspy Helgoland), Hiszpania (z wyłączeniem Wysp Kanaryjskich, Balearów, miast Ceuta i Melila), Włochy (z wyłączeniem Repubblica di San Marino, Città del Vaticano, Livigno, Campione d'Italia), Austria, Belgia, Luksemburg, Holandia, Polska, Finlandia, Dania, Szwecja, Grecja, Litwa, Łotwa, Estonia, Słowacja, Rumunia, Chorwacja, Bułgaria, Słowenia.

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

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

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

CHANEL dołoży wszelkich starań, aby Produkty zostały wysłane do Klienta jak najszybciej po złożeniu przez niego zamówienia, zgodnie z opcją dostawy wybraną przez Klienta przy składaniu zamówienia. Niezależnie od

powyższego, w żadnym wypadku czas realizacji dostawy nie może przekroczyć trzydziestu (30) dni roboczych od otrzymania potwierdzenia zamówienia, w zależności od dostępności Produktów wskazanej Klientowi w momencie składania zamówienia. W przypadku braku lub opóźnienia dostawy Klient jak najszybciej skontaktuje się z działem obsługi klienta telefonicznie pod numerem wskazanym w sekcji „Skontaktuj się z doradcą”, znajdującej się w stopce na stronie głównej CHANEL Online Boutique. W takim przypadku Klient może zażądać od CHANEL podania nowego szacowanego terminu dostawy albo anulować zamówienie i otrzymać pełny zwrot pieniędzy.

4.2 OTRZYMYWANIE PRODUKTÓW

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

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

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

W każdym razie Klient zobowiązuje się również do niezwłocznego powiadomienia CHANEL za pośrednictwem sekcji „Skontaktuj się z Doradcą”, aby w stosownych przypadkach umożliwić firmie CHANEL przeprowadzenie dochodzenia u przewoźnika i/lub dochodzenie roszczeń od przewoźnika w terminie określonym przez obowiązujące przepisy.

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

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

4.3 ZWROT PRODUKTÓW

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

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

5. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY I ZASADY ZWROTÓW

5.1 PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

Klient może, bez uzasadnienia, odstąpić od umowy w terminie czterdziestu (40) dni kalendarzowych od dnia otrzymania zamówionych Produktów, z datą wskazaną na przedstawionym przez przewoźnika dowodzie odbioru przesyłki, który został podpisany przez Klienta. W przypadku gdy ten czterdziestodniowy (40) termin upływa w sobotę, niedzielę lub w dzień ustawowo wolny od pracy, zostaje on przedłużony do następnego dnia roboczego.

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

- W przypadku zamówień z dostawą do domu:
 - Przez bezpośredni zwrot Produktu (zgodnie z procesem opisanym poniżej) wraz z należycie wypełnionym, kompletnym i podpisanym formularzem zwrotu/odstąpienia od umowy. Formularz znajduje się w paczce z Produktami lub można go pobrać za pośrednictwem łącza umieszczonego w e-mailu potwierdzającym zamówienie.
Lub przez odesłanie do CHANEL pocztą elektroniczną lub tradycyjną jednoznacznego oświadczenia wyrażającego intencję odstąpienia od umowy. Z prawa do odstąpienia od umowy można skorzystać w drodze wydania dowolnego jednoznacznego oświadczenia wskazującego na decyzję o odstąpieniu bądź przy użyciu formularza odstąpienia od umowy dostępnego w wiadomości e-mail dotyczącej zamówienia Klienta. Do oświadczenia należy dołączyć informacje dotyczące zwracanych artykułów i ich liczby oraz nazwę, adres pocztowy, numer zamówienia i, w miarę możliwości, numer telefonu i adres e-mail Klienta oraz przesłać je na adres wskazany przez dział obsługi klienta. Klient może skontaktować się z działem obsługi klienta pod numerem wskazanym w sekcji „Skontaktuj się z doradcą”, znajdującej się w stopce na stronie głównej CHANEL Online Boutique.
 - CHANEL zapewnia Klientowi przedpłaconą etykietę wysyłkową, która umożliwia bezpłatny zwrot Produktów pocztą lotniczą. Taka przedpłacona etykieta wysyłkowa jest umieszczana przez CHANEL w paczce, w zależności od kraju dostawy, albo jest dostarczana po nawiązaniu kontaktu telefonicznego z doradcą klienta pod numerem wskazanym w sekcji „Skontaktuj się z doradcą”, znajdującej się w stopce na stronie głównej CHANEL Online Boutique (dalej zwana „**Przedpłaconą etykietą**”). Przedpłaconą etykietę można przykleić na zwracanej paczce, a następnie Klient może nadać zwracaną paczkę na poczcie lub w punkcie odbioru paczek. CHANEL nie zwróci Klientowi żadnych kosztów, jeśli Klient zdecydował o nieskorzystaniu z dostarczonej Przedpłaconej etykiety.
 - Okulary można również zwrócić w butikiu odzieżowym CHANEL.
- Zamówienia „kliknij i odbierz” można wyjątkowo zwrócić w butikiu kosmetycznym CHANEL znajdującym się w kraju początkowego odbioru.

Jednak ze względu na ochronę zdrowia i higieny CHANEL nie może przyjmować zwrotów wszystkich produktów kosmetycznych. Produkty kosmetyczne w zamkniętym opakowaniu nie mogą być przedmiotem odstąpienia od umowy, jeśli zostały otwarte przez Klienta. Okulary należy zwrócić wraz ze wszystkimi etykietami w oryginalnym opakowaniu zawierającym dostarczone akcesoria. Muszą być one również zwrócone wraz z metką.

W przypadku zmiany Produktu wynikającej z obsługi innej niż niezbędna do ustalenia charakteru i/lub zgodności Produktu, właściwości lub prawidłowego funkcjonowania Produktu, CHANEL zastrzega sobie prawo do odmowy zwrotu kosztów lub wymiany Produktu.

CHANEL nie dokonuje żadnych zwrotów w przypadku gdy Produkty zwracane przez Klienta nie odpowiadają zamówionym Produktom lub pochodzą z innego źródła niż CHANEL Online Boutique.

5.2 ZASADY ZWROTÓW

Klient może dokonać zwrotu jednego Produktu lub ich większej liczby w terminie czterdziestu (40) dni kalendarzowych od dnia otrzymania zamówionych Produktów, z datą wskazaną na przedstawionym przez przewoźnika dowodzie odbioru przesyłki, który został podpisany przez Klienta.

W przypadku zamówień z dostawą do domu:

- W celu zwrotu Produktu lub Produktów Klient ma obowiązek przesłania do CHANEL pocztą Produktu lub Produktów wraz z załączonym należycie wypełnionym, kompletnym i podpisanym formularzem zwrotu, przy użyciu przedpłaconej etykiety wysyłkowej dostarczonej przez CHANEL, która umożliwia bezpłatny zwrot Produktów pocztą lotniczą. Taka przedpłacona etykieta wysyłkowa jest umieszczana przez CHANEL w paczce, w zależności od kraju dostawy, albo jest dostarczana po nawiązaniu kontaktu telefonicznego z działem obsługi klienta pod numerem wskazanym w sekcji „Skontaktuj się z doradcą”, znajdującej się w stopce na stronie głównej CHANEL Online Boutique (dalej zwana „**Przedpłaconą etykietą**”). Przedpłaconą etykietę można przykleić na zwracanej paczce, a następnie Klient może nadać zwracaną paczkę na poczcie lub w punkcie odbioru paczek. CHANEL nie zwróci Klientowi żadnych kosztów, jeśli Klient zdecydował o nieskorzystaniu z dostarczonej Przedpłaconej etykiety.
- Okulary można wyjątkowo zwrócić również w butikiu odzieżowym CHANEL.

Zamówienia „kliknij i odbierz” można wyjątkowo zwrócić w butikiu kosmetycznym CHANEL znajdującym się w kraju początkowego odbioru.

Każdy Produkt należy zwrócić wraz ze wszystkimi etykietami w oryginalnym opakowaniu. Okulary należy zwrócić w oryginalnym opakowaniu zawierającym dostarczone akcesoria. Muszą być one również zwrócone wraz z metką. W przypadku zmiany Produktu wynikającej z obsługi innej niż niezbędna do ustalenia charakteru i/lub zgodności Produktu, właściwości lub prawidłowego funkcjonowania Produktu, CHANEL zastrzega sobie prawo do odmowy zwrotu kosztów lub wymiany Produktu. CHANEL nie dokonuje żadnych zwrotów w przypadku gdy Produkty zwracane przez Klienta nie odpowiadają zamówionym Produktom lub pochodzą z innego źródła niż CHANEL Online Boutique.

5.3 ZWROT KOSZTÓW ZAMÓWIENIA

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

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

6. USŁUGI POSPRZEDAŻOWE

W butikiu marki CHANEL lub w punkcie sprzedaży, w którym sprzedawane są Produkty oznaczone marką CHANEL, nie będą brane pod uwagę żadne roszczenia ani nie może być dokonana żadna wymiana Produktów zamówionych w CHANEL Online Boutique. Nie dotyczy to okularów, które można oddać do butikiu odzieżowego CHANEL w ramach obsługi posprzedażowej.

7. OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI

CHANEL nie może być pociągnięta do odpowiedzialności za niewykonanie swojego zobowiązania, jeśli złe wykonanie umowy jest rezultatem zdarzenia siły wyższej, działania lub zaniechania Klienta, niemożliwego do przewidzenia i powstrzymania działania strony trzeciej lub przeszkody poza kontrolą CHANEL, której CHANEL nie

mogła w uzasadniony sposób przewidzieć w momencie zawierania umowy z Klientem i której konsekwencji CHANEL nie mogła w uzasadniony sposób uniknąć ani wyeliminować.

8. RĘKOJMIA

8.1 ZGODNOŚĆ I UKRYTE WADY PRODUKTU

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

Na podstawie rękojmi za zgodność Klient:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8.2 WYŁĄCZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI Z TYTUŁU GWARANCJI

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

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

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

9. DANE OSOBOWE

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

10. PRAWO WŁAŚCIWE / ROZWIĄZYWANIE SPORÓW

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

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

W przypadku braku polubownego porozumienia z Obsługą klienta sklepu CHANEL Online Boutique Klient może skierować spór do mediatora konsumenckiego CMAP (Centre de médiation et d'arbitrage de Paris) dostępnego pod adresem: <http://www.cmap.fr/> lub na adres pocztowy: CMAP (Service Médiation de la Consommation) – 39 avenue Franklin D.Roosevelt – 75008 Paris, lub skorzystać z platformy internetowego rozstrzygnięcia sporów Komisji Europejskiej dostępnej pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage> zgodnie z

dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich. Niezależnie od użytej metody odwołania się do mediatora wnioszek Klienta musi zawierać następujące informacje: adres pocztowy, adres e-mail i numer telefonu, krótkie streszczenie faktów oraz dowody wcześniejszych działań podjętych w drodze kontaktu z Obsługą klienta CHANEL.

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