

GENERELLE SALGSVILKÅR- OG BETINGELSER

1. INDLEDNING

1.1 ANVENDELSESOMRÅDE

Disse generelle salgsvilkår og -betingelser (herefter "**generelle vilkår og betingelser**") samt den relevante "**online politik for CHANEL om beskyttelse af personlige oplysninger**" og den "**juridiske erklæring**" gælder for webstedet www.chanel.com (herefter "**CHANELs onlinebutik**"), der tilbyder salg af briller, solbriller, ure, fine smykker og kosmetiske produkter, der bærer varemærket "CHANEL" (herefter samlet "**produktet/produkterne**"). Produkterne sælges gennem CHANELs onlinebutik direkte af CHANEL SAS, et selskab, der er behørigt organiseret i henhold til lovgivningen i Frankrig, hvis hjemsted er beliggende på 135 Avenue Charles de Gaulle, 92200 Neuilly-sur-Seine, Frankrig, og registreret i Nanterre Register of Companies under nummer 542 052 766 R.C.S. Ved at bestille og købe produkter fra CHANELs onlinebutik accepterer kunden (herefter "**kunden**") fuldt ud de nærværende generelle vilkår og betingelser ved at markere det relevante felt for accept. Disse generelle vilkår og betingelser kan gemmes og/eller udskrives og er tilgængelige på alle sider i CHANELs onlinebutik. De kan til enhver tid ændres, og de gældende vilkår er dem, der accepteres af kunden, når vedkommende afgiver en ordre, som kan tilgås fra ordrebekræftelses-e-mailen.

1.2 KUNDEN

Via CHANELs onlinebutik tilbyder CHANEL produkter til salg til ikke-handelskunder, som udgør forbrugere, over atten (18) år og med fuld rets- og handleevne. Produkter sælges på detailbasis udelukkende til personlig brug. CHANEL begrænser derfor ordrer til:

- Tre (3) varer af det samme kosmetiske produkt med en grænse på femten (15) kosmetiske produkter pr. ordre købt af den samme kunde.
- En (1) vare fra brilleproduksortimentet med en grænse på tre (3) brilleprodukter pr. ordre købt af den samme kunde.
- En (1) vare af det samme smykkeprodukt med en grænse på tre (3) smykkeprodukter pr. ordre købt af den samme kunde.
- En (1) vare af det samme urprodukt med en grænse på to (2) urprodukter pr. ordre købt af den samme kunde.

Generelt forbeholder CHANEL sig ret til at afvise enhver ordre af produkter af unormal karakter, især i tilfælde af ordrer i mængder og/eller for beløb, som CHANEL med rimelighed anser for værende unormale.

1.3 CHANELS ONLINEBUTIKS KUNDESERVICE

I tilfælde af spørgsmål vedrørende en ordre kan kunder kontakte CHANELS kundeservice, som angivet nedenfor (herefter: "kundeservice"):

– På følgende numre:

| KUNDESERVICE – LA LIGNE DE CHANEL | | | |
|--|--------------------------|------------------------------------|---------------------------------|
| | Phone numbers | Pris | Åbningstider - Paris tid |
| Belgien | +32 2 880 19 77 | Indenrigs opkaldsafgifter | Mandag til lørdag: 10:00-18:00 |
| Bulgarien | +33 9 75 18 06 61 | Internationale opkaldsomkostninger | Mandag til lørdag: 10:00-19:00 |
| Danmark | +45 78 15 18 85 | Indenrigs opkaldsafgifter | Mandag til lørdag: 10:00-18:00 |
| Estland | +33 9 75 18 06 61 | Internationale opkaldsomkostninger | Mandag til lørdag: 10:00-19:00 |
| Finland | +33 9 75 18 06 61 | Internationale opkaldsomkostninger | Mandag til lørdag: 10:00-19:00 |
| Frankrig | +33 9 75 18 15 09 | Indenrigs opkaldsafgifter | Mandag til lørdag: 10:00-19:00 |
| Holland | +31 20 323 2915 | Indenrigs opkaldsafgifter | Mandag til lørdag: 10:00-18:00 |
| Italien | +39 02 8148 0210 | Indenrigs opkaldsafgifter | Mandag til søndag: 10:00-19:00 |
| Kroatien | +33 9 75 18 06 61 | Internationale opkaldsomkostninger | Mandag til lørdag: 10:00-19:00 |
| Letland | +33 9 75 18 06 61 | Internationale opkaldsomkostninger | Mandag til lørdag: 10:00-19:00 |
| Litauen | +33 9 75 18 06 61 | Internationale opkaldsomkostninger | Mandag til lørdag: 10:00-19:00 |
| Luxembourg | +352 27 86 38 30 | Indenrigs opkaldsafgifter | Mandag til lørdag: 10:00-18:00 |
| Norge | +47 23 96 00 74. | Indenrigs opkaldsafgifter | Mandag til lørdag: 10:00-18:00 |
| Østrig | 43720882602 | Indenrigs opkaldsafgifter | Mandag til lørdag: 10:00-18:00 |
| Polen | +48 22 307 44 88 | Indenrigs opkaldsafgifter | Mandag til lørdag: 10:00-19:00 |
| Portugal | 351308807360 | Indenrigs opkaldsafgifter | Mandag til lørdag: 10:00-19:00 |
| Rumænien | +33 9 75 18 06 61 | Internationale opkaldsomkostninger | Mandag til lørdag: 10:00-19:00 |
| Rusland | 880 070 018 72 | Gratis opkald fra fastnettelefon | Mandag til lørdag: 7:00-16:00 |
| Slovakiet | +33 9 75 18 06 61 | Internationale opkaldsomkostninger | Mandag til lørdag: 10:00-19:00 |
| Slovenien | +33 9 75 18 06 61 | Internationale opkaldsomkostninger | Mandag til lørdag: 10:00-19:00 |
| Spanien | +34 919 01 95 56 | Indenrigs opkaldsafgifter | Mandag til lørdag: 10:00-20:00 |
| Sverige | +46 46 590 34 11 | Indenrigs opkaldsafgifter | Mandag til lørdag: 10:00-18:00 |
| Tjekkiet | 420228887685 | Indenrigs opkaldsafgifter | Mandag til lørdag: 10:00-19:00 |

| | | | |
|----------|------------------|------------------------------|--------------------------------|
| Tyskland | +49 32 212249031 | Indenrigs opkaldsafgifter | Mandag til lørdag: 10:00-18:00 |
|----------|------------------|------------------------------|--------------------------------|

– Via livechat eller webtilbagekald via afsnittet "Kontakt en rådgiver".

Kunder kan også finde oplysninger om CHANELS onlinebutik via linket "Ofte stillede spørgsmål".

1.4 SPROG

CHANELS onlinebutik er tilgængelig på hollandsk, engelsk, fransk, tysk, italiensk, polsk, portugisisk, russisk og spansk.

Kunden anerkender, at oversættelsen af CHANELS onlinebutik til ovenstående sprog er en hjælp, der tilbydes til kunden, til at gennemse CHANELS onlinebutik, og at det sprog, som kunden har valgt, kan afvige fra det sprog, som CHANEL anvender med hensyn til kundens ordre og modtagelse af produkterne, hvilket afhænger af lokaliteten af den leveringsadresse, som kunden har meddelt.

1.5 PRODUKTER

De produkter, der udbydes til salg på CHANELS onlinebutik, beskrives og præsenteres så præcist som muligt (specifikationer, illustrationer, størrelse, sammensætning osv.). Kunden anbefales dog at henvise til beskrivelsen af hvert produkt ved at klikke på hver "produktbeskrivelse" for at få flere oplysninger om det pågældende produkt, især i forhold til de funktioner, kunden efterspørger, da kunden ene og alene er ansvarlig for at vælge og købe et produkt. Kunden rådes til at kontakte en CHANEL-butik for yderligere information vedrørende ure og smykkeprodukter.

1.6 PRISER

De anvendte priser er dem, der er angivet på CHANELS onlinebutik på bestillingstidspunktet.

Kunden informeres om, at priserne kan ændre sig. Hvis kunden har oprettet en kundekonto, svarer de priser, der vises i afsnittet "My Account/My Order History" (min konto/min ordrehistorik) på ordreoversigtssiden, derfor til de priser, som kunden har betalt for tidligere ordrer. Funktionen "Reorder" (genbestil), der er tilgængelig på denne side, kan derfor tilbyde det samme produkt til en anden pris sammenlignet med den tidligere ordre. Kunden skal således være omhyggelig med at notere sig den pris, der gælder på bestillingstidspunktet, hvilket angives, når produktet lægges i kurven.

Priserne er angivet i EUR med undtagelse af de lande, der er angivet i punkt 3 nedenfor, og inkluderer ikke leveringsomkostningerne for ordren (herefter "**leveringsomkostninger**"). Disse leveringsomkostninger angives til kunden på siden for gennemgang af kurv samt på ordreoversigtssiden forud for bekræftelse og betaling af ordren.

2. BESTILLING

2.1 BESTILLINGSPROCESSEN

Kunden opfordres til at vælge produkterne og lægge dem i indkøbskurven ved at klikke på knappen "Add to Bag" (føj til kurv).

Kunden opfordres til at se oversigten over sin ordre til enhver tid ved at klikke på ikonet "Review Bag and Checkout" (gennemgå kurv og gå til kasse), der findes i øverste, højre hjørne på alle sider i CHANELS onlinebutik. På dette tidspunkt kan kunden verificere oplysningerne i sin ordre, finde eventuelle fejl i indtastningen af data og rette eller fjerne et eller flere produkter.

Efter godkendelse af kurven ved at klikke på ikonet "Continue to Checkout" (fortsæt til kassen), bliver kunden bedt om at vælge mellem tre (3) muligheder:

- Kunden kan identificere sig med sit brugernavn og sin adgangskode ved hjælp af sin eksisterende kundekonto.
- Kunden kan bestille uden at oprette en kundekonto.
- Kunden kan bestille ved oprette en kundekonto.

CHANEL kan ikke holdes ansvarlig for unøjagtigheden af de oplysninger, som kunden har givet. Kundekontoen giver adgang til et personligt område, hvor kunder kan følge ordrer og få adgang til fakturaer.

For at afslutte sin ordre skal kunden:

- bekræfte sin leverings- og faktureringsadresse eller angive en ny leveringsadresse og/eller faktureringsadresse
- læse disse generelle vilkår og betingelser og udtrykkeligt acceptere dem ved at markere afkrydsningsfeltet "I have read and accepted terms & conditions" (jeg har læst og accepteret vilkårene og betingelserne), inden vedkommende betaler for sin ordre
- derefter opfordres til at betale ordrebøbet ved at klikke på ikonet "Place order" (afgiv ordre), hvilket giver adgang til sikker betaling af ordren.

Salget anses først for gennemført, når CHANEL bekræfter det ved at sende kunden en e-mail med bekræftelsen af accept af ordren på den e-mailadresse, der er angivet af kunden, som formelt accepterer brug af e-mail til CHANELs bekræftelse af ordren.

CHANEL forbeholder sig ret til at nægte at indfri en kundes ordre, hvis ordren viser sig at være unormal, usædvanlig stor eller i strid med bestemmelserne i de generelle vilkår og bestemmelser. Ligeledes er Chanel ikke ansvarlig, hvis den administrative og/eller tekniske behandling af en ordre på webstedet afbrydes af en virus, computerfejl, uautoriseret menneskelig indgriben eller nogen anden årsag, der ligger uden for CHANELs kontrol, eller hvis der er en stærk formodning om svig, eller i tilfælde af nogen form for svig, især via computer, og i så fald forbeholder CHANEL sig ret til at afbryde eller annullere den udestående ordre. I sådanne tilfælde informeres kunden via e-mail om en sådan annullering af sin ordre og bliver refunderet for den pris, der er betalt før annullering af ordren.

2.2 TILGÆNGELIGHED AF PRODUKTER

Produkter tilbydes inden for rammerne af det tilgængelige lager. Erklæringer om tilgængeligheden af produkterne gives på tidspunktet for afgivelsen af ordren på produktsiden. Hvis det viser sig, at de bestilte produkter ikke længere er tilgængelige på trods af CHANELs agtpågivenhed, informerer CHANEL kunden på enhver måde (via telefon eller e-mail) så hurtigt som muligt. Der må ikke foretages debitering svarende til det eller de utilgængelige produkter fra kundens bankkonto i tilfælde af utilgængeligheden af et eller flere produkter, og i tilfælde af at en betaling fra kunden allerede er blevet behandlet, bliver kunden refunderet for den del af betalingen, der svarer til de(t) utilgængelige produkt(er), hvilket gælder i henhold til punkt 5.3 nedenfor.

Hver bestilling af kosmetiske produkter kan ledsages af gratis prøver, som kunden vælger. I tilfælde af manglende tilgængelighed af prøverne kan CHANEL imidlertid ikke holdes ansvarlig for en sådan manglende tilgængelighed.

2.3 ANNULLERING AF ORDRE

Når betalingen er foretaget, kan kunden ikke ændre sin ordre. Men hvis ordren endnu ikke er klaggjort af CHANEL, kan kunden annullere sin ordre ved at kontakte kundeservice på det nummer, der er angivet i afsnittet "Kontakt en rådgiver" i sidefoden på hjemmesiden for CHANELs onlinebutik. Med eller uden oprettelse af en kundekonto har kunden altid mulighed for at gøre brug af sin fortrydelsesret, hvis nærmere bestemmelser er fastsat i punkt 5 nedenfor.

I disse tilfælde bliver kunden informeret via e-mail om annulleringen af ordren og bliver refunderet eventuelle beløb, han måtte have betalt forud for CHANELs annullering af ordren.

3. BETALING

Produkter betales i EUR med undtagelse af de lande, der er anført i nedenstående tabel.

| LAND | VALUTA |
|-------------|---------------|
| Danmark | DKK |
| Polen | PLN |
| Sverige | SEK |

Kunden skal også afholde alle lovpligtige skatter og afgifter og potentielle bankgebyrer, som til enhver tid skal afholdes af kunden.

For alle lande skal betaling af ordren ske med kreditkort (Visa, Mastercard og American Express accepteres), PayPal eller Apple Pay. CHANEL kan også acceptere et udvalg af lokale betalingsmetoder, som er beskrevet i det dedikerede afsnit med ofte stillede spørgsmål.

CHANEL har etableret et sikkert betalingssystem for enhver ordre foretaget i CHANELs onlinebutik. Betalinger foretages på en ekstern platform gennem en udbyder af betalingstjenester – ADYEN – der overholder PCI DSS-sikkerhedsstandarderne.

Betalingen anses for endelig, efter at udsteder har sendt bekræftelsen heraf. Hvis banken afviser betalingen, bliver ordren automatisk afvist, og CHANEL fritages for enhver forpligtelse og ethvert ansvar over for kunden.

Kunden har mulighed for at downloade sin faktura fra sit personlige område under afsnittet "My Orders" (mine ordrer). I tilfælde af at kunden ikke har oprettet en kundekonto, er kundens faktura tilgængelig som en vedhæftet fil til den forsendelsesbekræftelses-e-mail, som CHANEL sender til kunden.

Produkter, der er købt af kunden i CHANEL online boutique (herunder produkter købt via Click&Collect-tjenesten), kan ikke være genstand for skatterefusion.

4. LEVERING OG MODTAGELSE AF PRODUKTER

4.1 LEVERINGS- OG AFHENTNINGSBETINGELSER

Når kunden er berettiget til levering, leverer CHANELs onlinebutik til en lang række lande, nemlig Metropo-Frankrig, Korsika, Monaco, Tyskland (undtagen Büsingen og Helgolandsøerne), Spanien (undtagen De Kanariske Øer, Balearerne, Ceuta og Melilla), Italien (undtagen Republikken San Marino, Vatikanstaten, Livigno, Campione d'Italia), Østrig, Belgien, Luxembourg, Holland, Polen, Portugal (undtagen Azorerne og Madeira), Finland (undtagen Brändö, Eckerö, Fögiö, Finström, Geta, Jomala, Kumlinge, Kökar, Lemland, Lumparland, Maarianhamina, Saltvik, Sottunga, Sund, Vårdö), Danmark (undtagen visse områder), Sverige, Litauen, Letland, Estland (undtagen visse områder), Republikken Slovakiet, Rumænien, Kroatien, Bulgarien og Slovenien.

Onlinebutikken giver også kunden mulighed for at afhente de bestilte produkter i et udvalg af CHANEL-butikker (herefter "**Klik og hent-tjeneste**"):

- For kosmetiske produkter: det er muligt at benytte Klik og hent-tjenesten i kvalificerede butikker, og dette afhængigt af det tilgængelige lager.
- For ure og smykkeprodukter: det er muligt at gøre brug af Click & Collect-tjenesten i kvalificerede butikker og dette afhængigt af det tilgængelige lager;

CHANEL leverer de bestilte produkter til det leveringssted, der er angivet af kunden ("**leveringsadressen**") i henhold til den leveringsmulighed, som kunden valgte, da vedkommende afgav sin bestilling. For detaljerede oplysninger om leveringsmuligheder og -omkostninger henvises til det dedikerede afsnit med ofte stillede spørgsmål i sidefoden på hjemmesiden for CHANELs onlinebutik.

Oplysninger om leveringsbetingelser er også tilgængelige i "Indkøbskurven" samt betalingssiden før betalingen. CHANEL foretager ikke nogen levering, hvis den fulde betaling af ordren ikke er mulig.

Kunder påtager sig konsekvenserne (forsinket levering, manglende leveringsevne, produkter returneret til CHANEL, ekstra transportomkostninger osv.) som følge af eventuelle forkerte og/ eller ufuldstændige leveringsoplysninger, som kunden har givet, og/eller for kundens fravær på leveringstidspunktet.

CHANEL gør sit bedste for at sende produkterne til kunden så hurtigt som muligt, efter at kunden har afgivet sin ordre, i overensstemmelse med den leveringsmulighed, som kunden valgte, da kunden afgav sin ordre. Uanset ovenstående må leveringen under alle omstændigheder ikke overstige tredive (30) arbejdsdage fra modtagelsen af ordrebekræftelsen, forudsat at produkterne er tilgængelige som angivet over for kunden på bestillingstidspunktet. I tilfælde af fravær eller forsinkelse i leveringen skal kunden så hurtigt som muligt kontakte kundeservice på det nummer, der er angivet i afsnittet "Kontakt en rådgiver" i sidefoden på hjemmesiden for CHANELs onlinebutik. I et sådant tilfælde kan kunden enten anmode CHANEL om en ny forventet leveringsdato eller annullere ordren og modtage en fuld refundering.

4.2 MODTAGELSE AF PRODUKTER

De risici, der er forbundet med produkterne, overdrages til kunden ved levering, det vil sige, når kunden (eller enhver tredjepart, der er navngivet af sidstnævnte) fysisk er i besiddelse af de pågældende produkter.

Ved levering skal kunden kontrollere overensstemmelsen og tilstanden af sin ordre, mens fragtmænd er til stede, og om nødvendigt foretage alle de nødvendige forbehold vedrørende de åbenbare mangler (manglende produkt, beskadiget pakke). Desuden er det op til kunden (eller enhver tredjepart, der er navngivet af sidstnævnte) at kontrollere produkternes nummer og tilstand, når de leveres af fragtmænd.

Hvis den modtagne pakke er åben eller åbenlyst beskadiget, eller hvis nogen af produkterne i pakken er beskadiget eller mangler eller ikke stemmer overens med ordren, skal kunden (eller enhver tredjepart, der er navngivet af sidstnævnte) afvise pakken eller de pågældende produkter og foretage de sædvanlige skriftlige forbehold på fragtmændens følgeseddel så detaljeret som muligt (pakke åben, pakke eller vare(r) beskadiget eller mangler eller stemmer ikke overens med ordren osv.).

Under alle omstændigheder forpligter kunden sig også til straks at underrette CHANEL via afsnittet "*Kontakt en rådgiver*" for at give CHANEL mulighed for at foretage en undersøgelse hos fragtmænd og/eller anmode om regres fra fragtmænd inden for den frist, der er angivet i de gældende regler, hvor det er relevant.

Hvis et produkt mangler eller afvises eller returneres af kunden under ovenstående omstændigheder, refunderer CHANEL enten de(t) pågældende produkt(er) inden for 14 dage eller sender de(t) beskadigede eller manglende produkt(er) igen.

Det skal bemærkes, at ovenstående bestemmelser ikke udelukker kundens fortrydelsesret, som anført i punkt 5 nedenfor, eller kundens rettigheder i henhold til de lovbestemte garantier, der er givet, som anført i punkt 8 nedenfor.

4.3 RETURNERING AF PRODUKTER

Kunden har en fortrydelsesret, der gør det muligt at returnere produkter til CHANEL, uden at der gives nogen årsag, i henhold til de betingelser, der er anført i punkt 5 nedenfor.

I tilfælde af enhver anden grund til returnering end fortrydelsesretten (manglende overensstemmelse eller beskadiget produkt, fejl i ordrens indhold osv.) opfordres kunden til at kontakte CHANELs onlinebutik

kundeservice, som vil give de nødvendige oplysninger til at imødekomme denne anmodning så hurtigt som muligt og til at foretage en ny levering, hvis det er nødvendigt.

5. FORTRYDELSESRET OG RETURPOLITIK

5.1 FORTRYDELSESRET

Kunden har mulighed for uden begrundelse at trække sin ordre tilbage inden for en periode på tredive (30) kalenderdage fra afsendelsesdagen for de bestilte produkter. Hvis denne periode på tredive (30) dage udløber på en lørdag, søndag eller en helligdag, forlænges den til den næste hverdag.

For at udøve sin fortrydelsesret kan kunden meddele om sin beslutning om fortrydelse og returnere produkterne som følger:

Af sundheds- og hygiejnemæssige årsager kan visse kosmetiske produkter ikke returneres til CHANEL. Forseglede kosmetiske produkter er ikke omfattet af fortrydelsesretten, hvis de er blevet åbnet af kunden.

CHANEL giver ikke en refundering, hvis de produkter, der returneres af kunden, ikke svarer til de(t) bestilte produkt(er), eller hvis de ikke kommer fra CHANELs onlinebutik.

| Produkter | Ved levering til hjemmet | Ved ordrer, der afgives via Klik og hent-tjenesten |
|--|---|--|
| Kosmetiske Produkter - Briller - Solbriller | ➤ Enten ved at returnere produktet direkte med posten (i henhold til processen beskrevet nedenfor) efter at have indsendt en online returanmodning ved at udfylde den fortrydelsesformular, der er tilgængelig for kunden i CHANEL online boutique. Denne formular kan tilgås fra e-mailen med forsendelsesbekræftelsen for ordren eller fra kundekontoen (i sektionen Ordrehistorik > Ordre, der vedrører din returnering). Når fortrydelsesformularen er behørigt udfyldt, genereres der automatisk en forudbetalt forsendesetiket til gratis returnering af produkterne (i det følgende benævnt "forudbetalt etiket"), som deles med kunden sammen med en oversigt over de returnerede produkter. Kunden skal (i) udskrive den forudbetalte label (kan downloades fra e-mailen med returbekræftelsen, returportalen eller kundekontoen) og oversigten over det/de returnerede produkt(er), som CHANEL har leveret (også kaldet "pakkeseddel"), (ii) lægge oversigten over det/de returnerede produkt(er) i pakken ud over produkterne, før den lukkes, og (iii) sætte den forudbetalte label på pakken og sikre, at enhver tidligere porto (stregkoder, adresser | Kosmetiske produkter, optiske briller og solbriller, der er bestilt via Click&Collect-tjenesten, skal returneres i overensstemmelse med den procedure, der er beskrevet i venstre kolonne i denne tabel, der vedrører hjemmelevering. De nævnte produkter, der er bestilt via Click&Collect-tjenesten, kan ikke returneres til en CHANEL Fragrance and Beauty boutique, med undtagelse af ordrer afgivet i CHANEL Fragrance and Beauty boutique i Stockholm, Sverige (beliggende på Biblioteksgatan 9, 11146 Stockholm, Sverige). |

| | | |
|------------------------------|--|---|
| | <p>osv.) er helt dækket, så kunden kan aflevere den på et postkontor eller afhentningssted.</p> <p>CHANEL refunderer ingen returforsendelsesomkostninger til kunden, hvis kunden beslutter ikke at bruge den medfølgende forudbetalte etiket.</p> <p>➤ Eller ved at sende CHANEL (pr. e-mail eller post) en utvetydig erklæring om, at de ønsker at fortryde købet. Kunden kan udøve sin ret til at træde tilbage fra aftalen ved enhver form for utvetydig erklæring om sin beslutning om at gøre dette. Denne erklæring skal returneres til den adresse, der er angivet af kundeservice, sammen med oplysninger om de returnerede varer og mængder samt kundens navn, postadresse, ordrenummer og om muligt kundens telefonnummer og e-mailadresse. Kunden kan kontakte kundeservice på det nummer, der er angivet i afsnittet "Kontakt en rådgiver" nederst på startsiden på CHANEL online boutique.</p> <p>I dette tilfælde giver CHANEL kunden en forudbetalt forsendesetiket med det formål at returnere produkterne gratis med luftpost. Kunden kan kontakte kundeservice på det nummer, der er angivet i afsnittet "Kontakt en rådgiver" nederst på CHANEL online boutique. Den forudbetalte etiket skal påmonteres på den returnerede pakke, så kunden kan aflevere den på et posthus eller et postindleveringssted. CHANEL refunderer ingen returforsendelsesomkostninger til kunden, hvis kunden beslutter ikke at bruge den medfølgende forudbetalte etiket.</p> | |
| <p>Ure og smykker</p> | <p>Med forbehold for berettigelse:</p> <p>➤ Enten ved at returnere produktet direkte (i henhold til den proces, der er beskrevet nedenfor) med retur-/annulleringsformularen behørigt udfyldt, fuldendt og underskrevet. Denne formular er tilgængelig i pakken med produkterne eller via et link i ordrebekræftelses-e-mailen.</p> <p>➤ Eller ved at sende en utvetydig erklæring tilbage til CHANEL via e-mail eller post, der udtrykker din hensigt om at gøre brug af fortrydelsesretten. Du kan udøve din ret til at trække dig ud af aftalen vha. enhver form for utvetydig erklæring, der angiver din beslutning om at gøre det, eller du kan bruge fortrydelsesformularen, der er tilgængelig i kundens ordre-e-mail. Denne erklæring skal returneres til den adresse, der er angivet af kundeservice, sammen med oplysninger om</p> | <p>➤ Enten ved at returnere produktet direkte med retur-/annulleringsformularen behørigt udfyldt, fuldendt og underskrevet. Denne formular er tilgængelig i pakken med produkterne eller via et link i ordrebekræftelses-e-mailen.</p> <p>➤ Eller ved at sende en utvetydig erklæring tilbage til CHANEL via e-mail eller post, der udtrykker din hensigt om at gøre brug af fortrydelsesretten. Du kan udøve din ret til at trække dig ud af aftalen vha. enhver form for utvetydig erklæring, der angiver din beslutning om at gøre det, eller du kan bruge fortrydelsesformularen, der er tilgængelig i kundens ordre-e-mail. Denne erklæring skal returneres til den adresse, der er angivet af kundeservice,</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>de returnerede varer og mængder samt navn, postadresse, ordrenummer og om muligt kundens telefonnummer og e-mailadresse. Kunden kan kontakte kundeservicen på det nummer, der er angivet i afsnittet "<i>Kontakt en rådgiver</i>" nederst på hjemmesiden for CHANELS onlinebutik.</p> <p>➤ For at anmode om en returnering pr. post kan kunden kontakte kundeservice og angive dato, tidspunkt og sted for den ønskede afhentning. Kundeservice kontakter fragtmanden direkte for at planlægge returneringen og ringer derefter til kunden for at bekræfte. Fragtmanden afhenter ordren på dagen på det tidspunkt og sted, der tidligere er aftalt.</p> <p>➤ Kunden kan også returnere i en CHANEL-butik.</p> | <p>sammen med oplysninger om de returnerede varer og mængder samt navn, postadresse, ordrenummer og om muligt kundens telefonnummer og e-mailadresse. Kunden kan kontakte kundeservice på det nummer, der er angivet i afsnittet "<i>Kontakt en rådgiver</i>" nederst på hjemmesiden for CHANELS onlinebutik. Ordre skal returneres til indsamling butikken.</p> |
|--|--|--|

5.2 RETURPOLITIK

Kunden har mulighed for at returnere et eller flere af sine produkter fra sin ordre inden for en periode på tredive (30) kalenderdage fra forsendelsesdagen for de(t) bestilte produkt(er).

Alle produkter skal returneres som nye med alle etiketter og i deres originale emballage (inklusive alle emballage- og indpakningselementer, der er angivet i ordren). Brilleprodukter skal returneres i deres originale emballage med det medfølgende tilbehør. De skal også returneres med deres mærkat. I tilfælde af ændring af produktet, der skyldes en anden håndtering, end den, der er nødvendig for at fastslå naturen og/eller overensstemmelse af produktet eller produktets egenskaber eller korrekte funktion, forbeholder CHANEL sig ret til at afvise refunderingen eller erstatningen af produktet. CHANEL skal ikke foretage nogen refundering, hvis de produkter, der returneres af kunden, ikke svarer til de(t) bestilte produkt(er) eller har en anden oprindelse end fra CHANELS onlinebutik.

Brilleprodukter, der er blevet korrigeret med styrkeglas, kan ikke returneres.

| Produkter | Ved levering til hjemmet | Ved ordrer, der afgives via Klik og hent-tjenesten |
|---|---|--|
| <p>Kosmetiske Produkter</p> <p>-</p> <p>Briller</p> <p>-</p> <p>Solbriller</p> | <p>For at returnere et eller flere produkter skal kunden sende dem til CHANEL via postvæsenet efter at have udfyldt fortrydelsesformularen, der er tilgængelig i CHANEL online boutique, og udskrevet den forudbetalte forsendesetiket, der leveres af CHANEL, så produkterne kan returneres gratis.</p> <p>Kunden kan finde denne forudbetalte forsendelseslabel (herefter "den forudbetalte label") til direkte udskrivning enten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fra returbekræftelsesmailen eller fra deres kundekonto, efter at de har udfyldt onlineudbetalingsformularen; ELLER • Kunden kan kontakte kundeservice på det nummer, der er angivet i afsnittet "Kontakt en | <p>Kosmetiske produkter, optiske briller og solbriller, der er bestilt via Click&Collect-tjenesten, skal returneres i overensstemmelse med den procedure, der er beskrevet i venstre kolonne i denne tabel, der vedrører hjemmelevering.</p> <p>De nævnte produkter, der er bestilt via Click&Collect-tjenesten, kan ikke returneres til en CHANEL Fragrance and Beauty boutique, med undtagelse af ordrer afgivet i CHANEL Fragrance and Beauty boutique i Stockholm, Sverige</p> |

| | | |
|---------------------------------------|--|--|
| | <p>rådgiver" nederst på startside på CHANEL online boutique.</p> <p>Den forudbetalte etiket skal påmonteres på returpakken, så kunden kan aflevere den på et posthus eller et postindleveringssted. CHANEL refunderer ingen returforsendelsesomkostninger til kunden, hvis kunden beslutter ikke at bruge den medfølgende forudbetalte etiket.</p> | <p>(beliggende på Biblioteksgatan 9, 11146 Stockholm, Sverige).</p> |
| <p>Ure- og smykkeprodukter</p> | <p>Med forbehold for berettigelse</p> <p>For at anmode om en returforsendelse via mail kan kunden kontakte kundeservice for at få en aftale med fragtmændene. Kunden kan også returnere i en CHANEL-butik.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ○ Ordre skal returneres til indsamling butikken. |

5.3 REFUNDERING AF ORDREN

CHANEL refunderer de returnerede produkter i overensstemmelse med betingelserne i punkt 5.1 og 5.2 samt de leveringsomkostninger, som kunden har betalt via en kreditning til det kreditkort eller det onlinebetalingsmiddel, der er blevet brugt til at foretage betalingen. I tilfælde af delvis returnering af produkterne refunderes leveringsomkostningerne ikke af CHANEL, da kunden har haft gavn af leveringstjenester i forbindelse med de produkter, kunden beholder.

Refunderingen skal ske inden for en maksimal periode på fjorten (14) dage efter (i) datoen for CHANELs modtagelse af de(t) returnerede produkt(er) eller (ii) datoen, hvor kunden har fremlagt bevis for afsendelsen af produkterne (hvor den anvendte dato er den første af disse begivenheder).

6. EFTERSALGSTJENESTE

Der bliver ikke taget noget krav i betragtning, og der kan ikke foretages nogen ombytning af produkter, der er bestilt fra CHANEL online boutique, i en CHANEL boutique eller på et salgssted, hvor CHANEL-mærkevarer sælges. Dette er med undtagelse af kosmetik, solbriller og optiske briller **købt gennem Click & Collect-tjenesten i Sverige**, som kan afleveres i følgende CHANEL Fragrance and Beauty boutique: Biblioteksgatan 9, 11146 Stockholm, Sverige.

7. BEGRÆNSNING AF ANSVAR

CHANEL kan ikke holdes ansvarlig for misligholdelse af en af sine forpligtelser, hvis den mangelfulde opfyldelse af aftalen skyldes en force majeure-begivenhed eller kundens handling eller undladelse eller en uforudsigelig og uoverkommelig handling fra en tredjepart eller en hindring, der ligger uden for CHANELs kontrol, som CHANEL ikke med rimelighed kunne forudse på det tidspunkt, hvor aftalen blev indgået med kunden, og hvis konsekvenser CHANEL ikke med rimelighed kan undgå eller afhjælpe.

8. LOVBESTEMTE GARANTIER

8.1 OVERENSSTEMMELSE OG SKJULTE MANGLER

CHANEL er bundet af de lovbestemte garantier vedrørende overensstemmelse og mangler i forbindelse med den solgte vare (1).

Når kunden handler på grundlag af den lovbestemte garanti om overensstemmelse, gælder følgende for kunden:

- Kunden har en periode på to (2) år fra leveringen af produktet til at handle over for CHANEL.
- Når reparation er mulig, kan kunden vælge mellem reparation eller erstatning af produktet i henhold til de omkostningsbetingelser, der er fastsat i paragraf L. 217-9 i den franske forbrugerlov.
- Kunden er fritaget for at fremlægge bevis for, at produktet ikke er i overensstemmelse i løbet af denne tidsperiode.

Den lovbestemte garanti gælder uafhængigt af enhver kommerciel garanti, der måtte blive tilbudt.

Kunden kan beslutte at fremsætte et krav i henhold til garantien i forbindelse med skjulte mangler ved den solgte vare i henhold til 1648 og 2232 i den franske retsplejelov, og i dette tilfælde kan kunden vælge mellem at annullere salget eller få en reduktion i salgsprisen i overensstemmelse med paragraf 1644 i den franske retsplejelov.

Kunden skal bekræfte, at de modtagne produkter er som bestilt, og i tilfælde af manglende overensstemmelse eller mangler i henhold til de relevante lovbestemte garantier skal vedkommende kontakte CHANELs onlinebutiks kundeservice, som vil give de nødvendige oplysninger vedrørende returnering af produkter og erstatning eller refundering.

CHANEL erstatter eller reparere produktet, der returneres, efter modtagelse og undersøgelse af det pågældende produkt.

Artiklerne i den franske forbrugerlov og den franske civillov, der regulerer de to førnævnte garantier, er gengivet nedenfor:

Artikel L217-3 i den franske forbrugerlov: Sælgeren skal levere varer, der er i overensstemmelse med kontrakten og med de kriterier, der er fastsat i artikel L. 217-5. Sælgeren er ansvarlig for enhver mangel på overensstemmelse, der eksisterede på tidspunktet for levering af varerne i henhold til artikel L. 216-1, og som viser sig inden for to år efter levering. [...] Sælgeren er i samme periode også ansvarlig for enhver manglende overensstemmelse, der skyldes emballagen, monteringsvejledningen eller installationen, når dette er blevet gjort til hendes eller hans ansvar i henhold til aftalen eller er blevet udført under hendes eller hans ansvar, eller når den ukorrekte installation, der udføres af forbrugeren som fastsat i aftalen, skyldes mangler eller fejl i den installationsvejledning, der er leveret af sælgeren.

"Artikel L217-4 i den franske forbrugerlov: Varerne er i overensstemmelse med kontrakten, hvis de opfylder følgende kriterier, hvor det er relevant:

- 1° De svarer til beskrivelsen, typen, mængden og kvaliteten, især med hensyn til funktionalitet, kompatibilitet, interoperabilitet eller enhver anden egenskab, der er angivet i kontrakten;
- 2° Den er egnet til ethvert særligt formål, som forbrugeren har ønsket, og som sælgeren er blevet gjort opmærksom på senest ved aftalens indgåelse, og som sælgeren har accepteret;
- 3° Den leveres med alt tilbehør og installationsinstruktioner, som skal leveres i henhold til kontrakten;
- 4° Den opdateres i overensstemmelse med kontrakten."

"Artikel L217-5 i den franske forbrugerlov:

I.- Ud over kriterierne for overensstemmelse med kontrakten er varerne i overensstemmelse, hvis de opfylder følgende kriterier:

- 1° Det er egnet til det formål, som det normalt anvendes til, idet der i givet fald tages hensyn til eventuelle bestemmelser i EU-lovgivningen og national lovgivning samt alle tekniske standarder eller, hvis der ikke findes sådanne tekniske standarder, specifikke adfærdskodekser, der gælder for den pågældende sektor;
- 2° Hvis det er relevant, har den de egenskaber, som sælgeren præsenterede for forbrugeren i form af en prøve eller en model, før aftalen blev indgået;
- 3° Hvor det er relevant, leveres de digitale elementer, den indeholder, i den seneste version, der er tilgængelig på tidspunktet for kontraktens indgåelse, medmindre parterne aftaler andet;
- 4° Hvor det er relevant, leveres det med alt tilbehør, herunder emballage, og installationsinstruktioner, som forbrugeren med rimelighed kan forvente;
- 5° Hvor det er relevant, leveres det med de opdateringer, som forbrugeren med rimelighed kan forvente, i overensstemmelse med bestemmelserne i artikel L. 217-19;
- 6° Det svarer til den mængde, kvalitet og andre egenskaber, herunder med hensyn til holdbarhed, funktionalitet, kompatibilitet og sikkerhed, som forbrugeren med rimelighed kan forvente for varer af samme type under hensyntagen til varens art og eventuelle offentlige erklæringer fra sælgeren, fra enhver person i transaktionskæden eller fra en person, der handler på deres vegne, herunder i reklamer eller på mærkningen."

"II.- Sælgeren er dog ikke bundet af de offentlige erklæringer, der er nævnt i det foregående stykke, hvis han påviser:

- 1° At han ikke kendte til dem og ikke med rimelighed kunne have kendt til dem;
- 2° At de offentlige erklæringer på tidspunktet for kontraktens indgåelse er blevet korrigeret på en måde, der kan sammenlignes med de oprindelige erklæringer; eller
- 3° At de offentlige udtalelser ikke kunne have påvirket beslutningen om at købe."

III.- Forbrugeren kan ikke anfægte overensstemmelse på grund af en mangel ved en eller flere specifikke egenskaber ved varerne, som han specifikt blev informeret om ikke var i overensstemmelse med kriterierne i denne artikel, og som han udtrykkeligt og særskilt accepterede på tidspunktet for aftalens indgåelse.

Artikel L217-7 i den franske forbrugerlov: Enhver manglende overensstemmelse, som viser sig inden for 24 måneder efter varens levering, herunder varer med digitale elementer, skal, medmindre andet bevises, formodes at have eksisteret på leveringstidspunktet, medmindre denne formodning er uforenelig med varens art eller arten af den påståede manglende overensstemmelse.

"Artikel L217-8 i den franske forbrugerlov: I tilfælde af manglende overensstemmelse har forbrugeren ret til at få varerne bragt i overensstemmelse ved reparation eller ombytning eller, hvis dette ikke er muligt, til et afslag i prisen eller ophævelse af aftalen på de betingelser, der er fastsat i dette afsnit.

Forbrugeren har også ret til at suspendere betalingen af hele eller en del af prisen eller leveringen af den ydelse, der er fastsat i kontrakten, indtil sælgeren har opfyldt sine forpligtelser i henhold til dette kapitel på de betingelser, der er fastsat i artikel 1219 og 1220 i civillovbogen.

Bestemmelserne i dette kapitel berører ikke tildelingen af erstatning."

Artikel L217-28 i den franske forbrugerlov: Når forbrugeren beder garantistilleren om en reparation, der er dækket af denne garanti, i løbet af den juridiske garanti eller kommercielle garantiperiode, der er givet til dem på tidspunktet for køb eller reparation af en vare, suspenderer enhver periode med immobilisering den garanti, der forblev at løbe indtil levering af den reparerede vare. Denne periode løber fra datoen for forbrugers anmodning om indgriben eller fra den dato, hvor de pågældende varer stilles til rådighed for reparation eller udskiftning, alt efter hvad der er mest fordelagtigt for forbrugeren. Garantiperioden suspenderes også, når forbrugeren og garantistilleren indleder forhandlinger med henblik på en fredelig løsning.

Paragraf 1641 i den franske retsplejelov: Sælgeren er bundet af garantien i forbindelse med skjulte mangler ved den solgte vare, der gør den uegnet til det formål, den er beregnet til, eller som begrænser dette formål i en

sådan grad, at køberen ikke ville have købt den eller kun ville have betalt en lavere pris, hvis køberen havde vidst dette.

Paragraf 1648, litra 1, i den franske retsplejelov: Handlinger som følge af skjulte mangler skal foretages af køber inden for en periode på to år fra opdagelsen af manglen.

Kunden informeres også om eksistensen af den lovbestemte garanti for varers overensstemmelse i det land, hvor han/hun har sit sædvanlige opholdssted, underlagt nationale bestemmelser.

8.2 BEGRÆNSNING AF GARANTI

Hvis de produkter, der returneres af kunden, ikke svarer til de bestilte produkter eller stammer fra et andet sted end CHANELs onlinebutik, er CHANEL ikke bundet af sine forpligtelser, der er beskrevet i punkt 8.1 ovenfor.

Det skal bemærkes, at lovbestemte garantier ikke dækker skader eller mangler, der skyldes en ekstern årsag (ulykke, slag osv.), eller kundens misbrug eller ikke-overensstemmende brug af produkterne med hensyn til produktets egenskaber.

Ligeledes gælder denne bestemmelse ikke, hvis produkterne ikke blev købt på webstedet, da lovbestemte garantier er bindende for den sælger, hvorfra produkterne blev købt.

9. PERSONOPLYSNINGER

CHANEL opfordrer kunden til at læse afsnittet "Online CHANEL Privacy Policy" (online politik for CHANEL om beskyttelse af personlige oplysninger) ved at klikke på følgende link for at få flere oplysninger om, hvordan CHANEL behandler personoplysninger og kundens rettigheder i forbindelse hermed.

10. GÆLDENDE LOV/TVISTER

Disse generelle vilkår og betingelser og enhver ordre, der er afgivet gennem CHANELs onlinebutik, er underlagt fransk lov, der udelukker modsatte lovbestemmelser, der pålægger anvendeligheden af en udenlandsk lov. Anvendelsen af lovgivningen i Frankrig kan dog ikke resultere i at fratage kunden det beskyttelsesniveau, der er fastsat i bestemmelser i ufravigelige love i det land, hvor kunden har sit sædvanlige opholdssted.

I tilfælde af tvister i forbindelse med CHANELs onlinebutik, disse generelle vilkår og betingelser og/eller en ordre opfordrer CHANEL kunden til at kontakte CHANELs onlinebutiks kundeservice på det nummer, der er angivet i afsnittet "*Kontakt en rådgiver*" i sidefoden på hjemmesiden for CHANELs onlinebutik, med henblik på at forelægge sit tvistkrav og forsøge at finde en mindelig løsning med CHANEL.

I mangel af en mindelig aftale med CHANELs onlinebutiks kundeservice kan kunden forelægge tvisten for forbrugermægleren CMAP (Centre de médiation et d'arbitrage de Paris), der er tilgængelig via webadressen <http://www.cmap.fr/> eller postadressen CMAP (Service Médiation de la Consommation) – 39 avenue Franklin D.Roosevelt – 75008 Paris, Frankrig eller forelægge den via Europa-Kommissionens platform til onlinetvistbilæggelse, der er tilgængelig på følgende adresse <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>, i henhold til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11 af 21. maj 2013 om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) Nr. 524/2013 af 21. maj 2013 om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet. Uanset hvilken metode der anvendes til at forelægge for mægleren, skal kundens anmodning indeholde følgende oplysninger: postadresse, e-mailadresse

og telefonnummer, et kort resumé af kendsgerninger og bevis for tidligere foranstaltninger, der er taget over for CHANELs kundeservice.

Uanset ovenstående gælder det, at hvis der ikke nås frem til en mindelig løsning (herunder gennem mæglingsprocessen beskrevet ovenfor), eller hvis kunden ønsker at indbringe kravet eller tvisten direkte for domstolene uden at gennemgå en mindelig løsningsproces, er de franske domstole territorielt kompetente til at behandle enhver tvist, uden præjudice for juridiske begrænsninger i forbindelse med at forelægge tvisten for en anden ubetinget kompetent, udenlandsk domstol efter eget valg.