

# CHANEL

---

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

---

### 1. PREAMBULE

#### CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « **CGV** ») ainsi que les Rubriques « **Données Personnelles** » et « **Mentions Légales** » sont applicables au site Internet marchand [www.chanel.com/fr\\_FR](http://www.chanel.com/fr_FR) (ci-après « **la Boutique en ligne CHANEL** »), proposant la vente de produits cosmétiques à la marque CHANEL (ci-après les « **Produits** ») destinés à être livrés en France métropolitaine, en Corse et à Monaco (hors boîtes postales) (ci-après le « **Territoire** »). Toute commande sur la Boutique en ligne CHANEL vaut acceptation pleine et entière des présentes CGV par le client qui y effectue un achat (ci-après le « **Client** »). Ces CGV peuvent être sauvegardées et/ou imprimées et sont accessibles depuis toutes les pages de la Boutique en ligne CHANEL. Ces CGV peuvent faire l'objet de modifications à tout moment, les CGV applicables étant celles que le Client accepte lors de la passation de sa commande, et qui sont accessibles depuis l'e-mail de confirmation de commande.

#### CHANEL

Le site « [www.chanel.com](http://www.chanel.com) » (ci-après le « **Site** »), présentant notamment la Boutique en ligne CHANEL, est édité par CHANEL, une société par actions simplifiée au capital social de 80.200.000,00 euros dont le siège social est situé au 135 avenue Charles de Gaulle, 92200 Neuilly-sur-Seine. Elle est enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 542 052 766 et sous le numéro de TVA intracommunautaire FR 64542052766. Le nom du directeur de la publication est Monsieur Luc DONY, en sa qualité de Président de la société.

L'hébergeur du Site est la société CLARANET, situé au 68, rue du Faubourg Saint Honoré, 75008 Paris, joignable au numéro + 33 (1) 70 13 70 00.

#### LE CLIENT

La Boutique en ligne CHANEL permet à CHANEL de proposer la vente des Produits à des Clients non professionnels ayant la qualité de consommateur, âgés de plus de 18 ans et ayant la pleine capacité juridique. Les ventes sont faites au détail pour un usage strictement personnel. Par conséquent, CHANEL limite la commande à quatre (4) exemplaires d'une même référence dans la limite de quinze (15) produits achetés par un même Client.

## SERVICE CLIENTS DE LA BOUTIQUE EN LIGNE CHANEL

Pour toute question concernant votre commande, CHANEL met à la disposition du Client un Service Clients qui peut être joint :

- Du lundi au samedi de 10h à 19h au numéro suivant : 01 58 37 68 00 (coût d'un appel local).
- Sur la Boutique en ligne CHANEL, via le lien « Vous avez une question ? »

## 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...). Toutefois, le Client est invité à se reporter au descriptif de chaque Produit, disponible en cliquant sur chaque « Fiche Produit », afin d'en connaître les propriétés et les particularités, notamment quant aux caractéristiques recherchées, le choix et l'achat d'un Produit étant placés sous son unique responsabilité.

## 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'évolution. Dès lors, 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 » sur la page récapitulative de commandes correspondent aux prix payés par le Client au moment de ses précédentes commandes. La fonctionnalité permettant au Client, depuis cette page, de commander à nouveau un produit est donc susceptible de proposer à la vente ce même produit à un prix différent du prix payé au jour de la précédente commande. Le Client est donc invité à porter attention au prix en vigueur au moment de la commande et qui est porté à son attention lorsque le produit est mis dans le panier d'achat.

Les prix seront affichés en Euro (€) TTC, et ne prennent pas en compte les coûts de livraison de la commande (ci-après les « **Frais de Livraison** »). Ces Frais de Livraison seront indiqués au Client sur la page de validation du panier ainsi que sur la page récapitulative de la commande, avant la validation et le règlement de la commande.

## 2. COMMANDE

### 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 ». A tout moment, le Client peut procéder à toute suppression des Produits sur la page de visualisation de son panier d'achat, en se dirigeant sur l'icône « Panier d'achat » disponible sur toutes les pages de la Boutique en ligne CHANEL en haut à droite.

Le Client est invité à consulter le récapitulatif de sa commande en cliquant sur le bouton « Voir le panier ». A ce stade, il peut vérifier le détail de sa commande, identifier d'éventuelles erreurs commises dans la saisie des données et les corriger.

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

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

CHANEL ne pourra pas être tenue responsable de l'inexactitude des informations communiquées par le Client. La création du compte client étant liée à la passation d'une commande, l'inscription est réservée aux seules personnes ayant une adresse de livraison sur le Territoire. Le compte client donnera accès à un espace personnel permettant notamment le suivi des commandes et d'accéder aux factures.

Pour finaliser sa commande, le Client:

- doit confirmer son adresse de livraison et de facturation, ou indiquer une nouvelle adresse de livraison pour le Territoire et/ou de facturation.
- doit prendre connaissance des 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, immédiatement et au plus tard avant la livraison, un e-mail de confirmation de sa commande.

Le Client accepte formellement l'usage du courrier électronique pour la confirmation par CHANEL du contenu de la commande.

## **DISPONIBILITE DES PRODUITS**

Les offres de Produits s'entendent 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. Le Client a alors la possibilité de demander à être informé de la future disponibilité du ou des Produits par e-mail. 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 Produits.

Toute commande pourra être accompagnée d'échantillons gratuits choisis par le Client. Toutefois en cas d'indisponibilité des échantillons demandés lors de la commande, ces derniers pourront être remplacés par CHANEL.

## **ANNULATION DE LA COMMANDE**

Une fois le paiement effectué, dans le cas où il a procédé à la création d'un compte client, le Client a la possibilité de modifier sa commande en cliquant sur le bouton « Modifier votre commande » qui apparaît dans la rubrique « Mes commandes » de l'espace personnel, uniquement si la commande est en cours de préparation. Si cette fonctionnalité n'apparaît pas dans la rubrique « Mes commandes », cela signifie que la commande est expédiée et qu'il n'est plus possible de la modifier ou de l'annuler. Toutefois, avec ou sans 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.

CHANEL se réserve le droit de refuser d'honorer la commande en cas de litige avec le Client et ce, jusqu'à résolution du litige.

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

## **3. PAIEMENT**

Le règlement de la commande s'effectue uniquement par carte bancaire. Les cartes du réseau Carte Bleue, Visa, Mastercard et American Express sont acceptées.

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 – Payline – 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'email de confirmation d'expédition que CHANEL lui envoie.

## **4. LIVRAISON ET RECEPTION DES PRODUITS**

### **MODALITES DE LIVRAISON**

CHANEL livre les Produits commandés uniquement en France Métropolitaine, en Corse et à Monaco (hors boîtes postales). La livraison est assurée dans un délai max de trente (30) jours ouvrables à compter de la réception de l'e-mail de confirmation de commande. Plusieurs options de livraison sont proposées :

**TNT : Livraison express du lundi au samedi avant 13h**

Le Client est informé par e-mail et par SMS de la prise en charge du colis par le transporteur TNT ainsi que de la date précise de livraison. Le client a alors la possibilité de modifier la livraison initialement prévue, en changeant l'adresse de livraison au sein du même département ou en changeant la date de livraison sur le site TNT.fr dans la limite de dix (10) jours ouvrables suivant la date de livraison initialement prévue.

Dans le cas où la livraison s'avère impossible compte tenu de l'absence du Client sur le lieu de livraison, le Client sera contacté par SMS et par e-mail afin de programmer une nouvelle livraison. Dans la mesure du possible, un avis de passage sera également laissé au domicile du Client.

**LA POSTE : Retrait en bureau de poste**

Lors de la validation de son panier, le client choisit le bureau de poste dans lequel il souhaite retirer son colis. Le Client est informé par e-mail et par SMS de la disponibilité du colis dans le bureau de poste choisi. Le client a la possibilité de suivre l'acheminement de son colis sur le site LAPOSTE.fr.

**COLISWEB : Livraison coursier sur RDV du Lundi au Vendredi entre 9h et 21h (plages horaires de 2h)**

Cette option est disponible uniquement à Paris et dans les villes suivantes : Neuilly sur Seine, Levallois, La Défense, Puteaux, Boulogne-Billancourt, Clichy, Montrouge, Issy les Moulineaux, Vanves, Malakoff, Nanterre, Suresnes, Saint-Cloud, Garenne Colombes, Courbevoie, Asnières sur Seine, Colombes, Bois Colombes, Montreuil, Bagnolet, Saint-Ouen, Saint-Mandé, Ivry-sur-Seine, Charenton le Pont, Gentilly, Le Kremlin Bicêtre, Vincennes.

Lors de la validation de son panier et sous réserve de la desserte de l'adresse de livraison saisie, le client choisit un créneau de 2h parmi ceux proposés. Le Client est informé par SMS de la prise en charge du colis par le transporteur COLISWEB. Le client a la possibilité de suivre l'acheminement de son colis à partir du lien transmis dans les notifications.

Les informations concernant les modalités de livraison sont également accessibles depuis la page de validation du panier, ainsi que sur la page récapitulative de la commande, avant le règlement de cette dernière.

Aucune livraison ne sera effectuée par CHANEL si l'encaissement complet du prix s'avère impossible.

**Frais de livraison**

Les Frais de Livraison des Produits s'élèvent à dix Euros (10€). Pour toute commande supérieure ou égale à cent Euros (100€) d'achats, les Frais de Livraison sont offerts. Les Frais de Livraison sont à ajouter au prix total de la commande.

## RECEPTION DES PRODUITS

À la livraison de la commande, le Client devra 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).

Le Client est invité à prendre contact avec le Service Clients de la Boutique en ligne CHANEL dans les quatorze (14) jours ouvrés suivant la réception des produits. Sauf motif légitime, toute réclamation formulée au-delà de ce délai sera considérée irrecevable.

## 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 Clients de la Boutique en ligne CHANEL qui lui donnera les informations nécessaires pour satisfaire sa demande dans la mesure du possible et opérer, le cas échéant, à une nouvelle livraison.

## 5. DROIT DE RETRACTATION

### LE DROIT DE RETRACTATION

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

Pour exercer son droit de rétractation, le Client peut notifier sa décision de rétractation :

1. Soit en retournant directement le produit accompagné du bon de retour/formulaire de rétractation pré rempli, dûment complété et signé. Ce formulaire est disponible dans le colis avec les Produits ainsi que sur la Boutique en ligne CHANEL, dans le cas où le Client a procédé à la création d'un compte client, dans la rubrique « Mon compte / Mes commandes », en cliquant sur le bouton « Effectuer un retour » dans le détail d'une commande. (voir point 5.2, ci-après).

2. Soit en renvoyant à CHANEL, par e-mail ou par courrier postal, une déclaration dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter, sur papier libre ou en utilisant le bon de retour/formulaire de rétractation précité. Cette déclaration devra être envoyée accompagnée des informations relatives aux articles et quantités retournés ainsi que le nom, l'adresse postale, le numéro de commande et si possible le numéro de téléphone et l'adresse électronique du Client à l'adresse suivante : L.P.C.E, ZI n°4 - Rue du Bois Barbier, BP 90330 Le Meux, 60618 LA CROIX SAINT OUEN CEDEX.

En tout état de cause, les Produits doivent être retournés dans un délai de quarante (40) jours calendaires à partir de la réception du ou des Produits commandés, selon les modalités décrites ci-après (point 5.2).

Toutefois, pour des raisons de protection de la santé et d'hygiène, CHANEL ne peut accepter le retour de tous les Produits. Ainsi, les Produits qui sont scellés ne peuvent pas faire l'objet du droit de rétractation s'ils ont été descellés par le Client.

## **MODALITÉS DE RETOUR**

Pour retourner un ou des Produit(s), le Client doit renvoyer, par La Poste, dans ce délai de quarante (40) jours calendaires à partir de la réception du ou des Produits commandés, le ou les Produits à CHANEL à l'adresse suivante : L.P.C.E, ZI n°4 - Rue du Bois Barbier, BP 90330 Le Meux, 60618 LA CROIX SAINT OUEN CEDEX, accompagnés du formulaire de retour dûment complété et signé disponible dans le colis ou sur la Boutique en ligne CHANEL dans le cas où le Client a procédé à la création d'un compte client, dans la rubrique « Mon compte / Mes commandes », en cliquant sur le bouton « Effectuer un retour » dans le détail d'une commande.

Chaque Produit doit être retourné neuf avec son emballage d'origine. En cas de dépréciation du Produit résultant d'une manipulation autre que celle nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du Produit, CHANEL se réserve le droit de refuser le remboursement ou l'échange du Produit. CHANEL n'effectuera aucun remboursement si les Produits retournés par le Client ne correspondent pas au(x) Produit(s) commandés ou auraient une autre origine que la Boutique en ligne CHANEL.

CHANEL met à la disposition du Client une étiquette de transport prépayée présente dans le colis qui permet de renvoyer les Produits sans frais (ci-après l'« Etiquette Prépayée »), en collant l'Etiquette Prépayée sur le colis de retour et en le déposant dans un bureau de Poste. Aucun frais de retour ne sera remboursé par CHANEL au Client si ce dernier a fait le choix de ne pas utiliser l'Etiquette Prépayée mise à sa disposition. Le Client est invité à conserver la partie de l'Etiquette Prépayée qui lui est réservée et tamponnée par La Poste lors du retour de son colis.

## **LE 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 ayant servi au paiement. En cas de retour partiel des Produits, les Frais de Livraison ne seront pas remboursés par CHANEL dans la mesure où le Client aura bénéficié du service de livraison pour les Produits conservés.

Le remboursement interviendra dans un délai maximum de quatorze (14) jours suivant (i) le retour des Produits 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 APRES-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 dans lequel sont vendus les Produits portant la marque CHANEL.

## **7. LIMITATION DE RESPONSABILITE**

CHANEL ne pourra être tenue responsable de la non-exécution de l'une de ses obligations si la mauvaise exécution du contrat résulte d'un cas de force majeure, du fait même du Client ou du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat.

## **8. GARANTIES LEGALES**

### **NON-CONFORMITE ET VICES CACHES**

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

Le Client est invité à vérifier la conformité des Produits reçus en exécution de sa commande et, en cas de défaut constaté, à prendre contact avec le Service Clients de la Boutique en ligne CHANEL qui assurera sa prise en charge en lui indiquant les modalités de retour et de remplacement ou de remboursement.

CHANEL procèdera au remplacement ou à la réparation du Produit retourné après réception et examen du Produit en question.

Le Client :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- lorsque la réparation est possible, peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 211-9 du code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à vingt-quatre mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et que 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 ».

(1) Article L211-4 du Code de la consommation : Le vendeur est tenu de livrer 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 L211-5 du Code de la consommation : Pour être conforme au contrat, le bien doit :  
1º Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant : - correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle; - présenter 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;

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

Article L211-9 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 L211-12 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.

## **EXCLUSION DE GARANTIE**

Si les Produits retournés par le Client ne correspondent pas aux Produits commandés et auraient une autre origine que la Boutique en ligne CHANEL, CHANEL ne sera pas tenue par ses obligations décrites aux articles 8.1 et 8.2 ci-dessus.

## **DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le Client dispose d'un droit d'accès aux données nominatives le concernant. A cet égard, CHANEL invite le Client à consulter la rubrique « Données Personnelles ».

## PROPRIETE INTELLECTUELLE

Chanel et/ou ses sociétés affiliées dans le monde est/sont titulaire(s) du nom de domaine « [www.chanel.com](http://www.chanel.com) ». Le Site est une œuvre de l'esprit protégée par les lois de la propriété intellectuelle. Le Site dans son ensemble, ainsi que les produits qui y sont vendus, et chacun des éléments qui le composent (tels que films, photographies, logos, marques, dessins ou modèles, textes, arborescences, logiciels, animations, illustrations, schémas) sont la propriété exclusive de Chanel et/ou de ses sociétés affiliées dans le monde, qui est/sont seule(s) habilitée(s) à utiliser les droits de propriété intellectuelle y afférents.

L'usage de tout ou partie du Site, notamment par téléchargement, reproduction, transmission, représentation ou diffusion à d'autres fins que pour votre usage personnel et privé dans un but commercial ou non est strictement interdit. La violation de ces dispositions vous soumet aux sanctions prévues par la loi.

Lorsque vous utilisez une fonction « Partager » proposée sur le Site afin de faire découvrir un produit de la marque CHANEL, vous reconnaissez et acceptez que les contenus mis à disposition en partage ne doivent être utilisés que dans le cadre d'un usage purement personnel à l'exclusion de toute utilisation commerciale sur des sites ou pages internet et/ou tout autre support numérique à but commercial.

La création de liens hypertextes vers le Site ne peut être faite qu'avec l'autorisation écrite et préalable de Chanel, laquelle autorisation peut être révoquée à tout moment.

Tous les sites ayant un lien hypertexte vers le Site ne sont pas sous le contrôle de Chanel et celle-ci décline par conséquent toute responsabilité (notamment éditoriale) concernant l'accès et le contenu à ces sites. Chanel est libre de modifier, à tout moment et sans préavis, le contenu du Site.

## DROIT APPLICABLE / LITIGES

Les présentes CGV sont soumises au droit français, à l'exclusion de ses dispositions qui renverraient à l'application d'une loi étrangère.

En cas de litige relatif à la Boutique en ligne CHANEL, une solution amiable sera recherchée. À défaut, les juridictions françaises seront territorialement compétentes pour connaître de tout litige, à l'exception des dispositions des CGV qui renverraient à la compétence d'une juridiction étrangère.