

Algemene verkoopvoorwaarden (Nederland)

Deze algemene voorwaarden zijn bijgewerkt op [23/10/2018].

1- Doel en aanvaarding van de algemene voorwaarden

De site Clarins Benelux (hierna te noemen de "site") is een e-commercesite die toegankelijk is via het internetadres bnl.clarins.com. Deze site is toegankelijk voor alle gebruikers van het internet.

De site wordt uitgegeven door:

Clarins Benelux (hierna te noemen "Clarins")
Clarins Benelux SA, Waterloo Atrium - 4e verdieping, Drève Richelle 167 - B 1410 Waterloo, België
E-mailadres: klantenservice-bnl@online.clarins.com Btw-
nr.: BE 0412.622.360

Contactgegevens van Clarins zijn als volgt:

- Telefoonnummer :
 - België: +32 (0)2 620 06 09
 - Nederland: +31 (0)20 721 95 82
 - Luxemburg: +352 (0)27 30 00 62
- E-mailadres: klantenservice-bnl@online.clarins.com Het wordt gehost door:

ECOMMERA GLOBAL LIMITED ("Isobar Commerce global Limited" sinds 10.11.2017)
Private Limited Company | Aandelenkapitaal: GBP 6.556.000 | Ondernemingsnummer: 09484045
Maatschappelijke zetel: 10 Triton Street Regents Place, London NW1 3BF, United Kingdom
Tel: +44 207 291 5800

Via de site kan Clarins cosmetische producten te koop aanbieden aan internetgebruikers die op de site surfen ("bezoekers"). De term 'product(en)' in deze algemene voorwaarden omvat(ten) zowel goederen als diensten.

U, de bezoeker van de site, die een overeenkomst aangaat of wil aangaan met Clarins of aan wie Clarins een aanbieding doet of een levering van producten verricht, wordt hieronder ook als « klant » aangeduid.

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, bestelling(en) bij en/of overeenkomsten en leveringen van of met Clarins, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen met de klant.

Onder schriftelijk wordt in deze voorwaarden verstaan per brief, per e-mail, per fax of enig andere wijze van niet mondelinge communicatie die met het oog op de stand der techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen daarmee gelijk gesteld kan worden.

Voordat de overeenkomst via de site met de klant wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de klant elektronisch beschikbaar gesteld. De voorwaarden zijn voor de klant en een

ieder gemakkelijk toegankelijk en opgenomen op de site van Clarins. Verduidelijkt wordt dat de klant deze algemene verkoopvoorwaarden kan opslaan of afdrukken, echter op voorwaarde dat deze niet worden gewijzigd.

Op verzoek zendt Clarins de klant per e-mail een schriftelijk exemplaar toe.

Clarins behoudt zich het recht voor om deze algemene en specifieke verkoopvoorwaarden op elk gewenst moment te wijzigen, zonder voorafgaande kennisgeving, met dien verstande dat dergelijke wijzigingen niet van toepassing zullen zijn op reserveringen en op eerder geaccepteerde en door de klant bevestigde bestellingen. Deze voorwaarden gelden met uitsluiting van elk ander document. Klant stemt ermee in om alle overeenkomsten, informatie, bevestigingen en andere communicatie tijdens Clarins waarnaar ook in deze voorwaarden wordt verwezen elektronisch van Clarins te ontvangen, met inbegrip van doch zonder beperking, via e-mail of via het plaatsen van berichten op de site.

De website van Clarins is in de Nederlandse en de Franse taal beschikbaar.

2- Aangeboden producten op de site

Alle aanbiedingen van Clarins zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders vermeldt.

Aanbiedingen, met inbegrip van de reclame-aanbiedingen, zijn geldig zolang ze worden aangekondigd op de site. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.

Alle producten die op de site worden aangeboden zijn bestemd voor België, Nederland en Luxemburg.

De klant kan, voorafgaand aan zijn bestelling, op de site Clarins Benelux, kennisnemen van de voornaamste kenmerken van het product dat of de producten die hij wenst te bestellen.

3- Overeenkomst

Een overeenkomst op afstand met Clarins komt in beginsel tot stand op het moment van elektronische aanvaarding door de klant van het aanbod van Clarins op de site en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden. Clarins bevestigt aan de klant zo spoedig mogelijk langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod door de klant.

4- Prijzen van de op de site aangeboden producten

De prijzen op de site zijn vermeld in euro's inclusief btw.

Prijzen kunnen gedurende het jaar veranderen, maar bestelde producten worden gefactureerd tegen de prijzen die golden tijdens het registreren van de bestelling.

De prijzen zijn exclusief de verzendkosten, die naast de prijs van de gekochte producten worden gefactureerd, al naar gelang het bedrag van de bestelling. De verzendkosten worden aangegeven voordat de koper de bestelling registreert.

De prijzen zijn inclusief de btw die van toepassing is op de dag van bestelling en elke verandering van het geldende btw-tarief zal automatisch worden toegepast op de prijs van de door Clarins op de site verkochte producten.

5- Bestellingen

Elke bestelling impliceert aanvaarding zonder beperking of voorbehoud van deze algemene verkoopvoorwaarden. Een bestelling kan door de klant pas worden afgerond nadat de klant van deze algemene voorwaarden kennis heeft genomen en deze voorwaarden uitdrukkelijk heeft aanvaard door het vakje « Ik ga akkoord met de op de overeenkomst toepasselijke algemene voorwaarden van Clarins » aan te kruisen alvorens over te gaan tot betaling van zijn bestelling.

Voor het plaatsen van een bestelling raadpleegt de klant de samenvatting van zijn bestelling, het besteloverzicht, die in de bestelprocedure aan de klant wordt verstrekt.

De klant stemt ermee in dat de bestellingregistratiesystemen van Clarins gelden als bewijs van de aard van de overeenkomst en de datum van de totstandkoming ervan.

De klant staat in en is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de door hem aan Clarins verstrekte informatie, waaronder maar niet beperkt tot informatie inzake zijn adres-, betalings- en contactgegevens. Clarins kan niet aansprakelijk worden gesteld voor onjuistheid van de informatie die de klant aan Clarins verstrekt. Het totaalbedrag van elke bestelling is beperkt tot 500 euro per bestelling. Bovendien kunnen van eenzelfde productreferentie niet meer dan drie artikelen per bestelling worden besteld.

Wanneer de bestelling wordt bevestigd door te klikken op de knop « bestellen en betalen », verklaart de klant deze bestelling te aanvaarden. De bestelbon kan worden afgedrukt.

Clarins bevestigt aan de klant zo spoedig mogelijk langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van de bestelling door de klant en verstrekt de klant binnen een redelijke termijn na het sluiten van de overeenkomst doch in ieder geval bij de levering van de zaken of voordat de dienst wordt uitgevoerd een bevestiging van de overeenkomst, door een gedetailleerd ontvangst- dan wel bevestigingsbewijs naar de klant te sturen op het door hem op de site aangegeven e-mailadres. De klant aanvaardt uitdrukkelijk het gebruik van e-mail voor de bevestiging door Clarins van de bestelling en overeenkomst.

Dit ontvangstbewijs dan wel de bevestiging van de overeenkomst vermeldt onder meer het exacte gefactureerde bedrag en de leveringsvoorwaarden van de bestelling. Dit ontvangstbewijs dan wel de bevestigingsmail geldt als bevestiging van de ontvangst van de aanvaarding van de bestelling en bevestiging van de overeenkomst.

De klant is verplicht de overeengekomen prijs te betalen. Het productaanbod is onder voorbehoud van beschikbare voorraden. Informatie over de beschikbaarheid van een product wordt verstrekt op het ogenblik van plaatsen van het product in het « winkelmandje » op de site dan wel aan het begin van de bestelprocedure op de site. Mochten, ondanks de waakzaamheid van Clarins, een of meerdere producten dan wel alle bestelde producten niet beschikbaar zijn na het doen van een bestelling, dan wordt de consument hiervan zo spoedig mogelijk via e-mail op de hoogte gebracht, waarbij/waarin hem ook de mogelijkheid wordt geboden om de bestelling te ontbinden of te wijzigen en de prijs te verminderen in evenredigheid met de mate van afwijking van het overeengekomen. Geen debitering van de klant zal plaatsvinden voor het bedrag dat overeenstemt met de/het niet beschikbare product(en). Wanneer uw bestelling helemaal niet beschikbaar is, dan wordt u via e-mail geïnformeerd en wordt er niets in rekening gebracht. Een eventueel reeds door de klant voor een niet beschikbaar product vooruit betaald bedrag wordt binnen 14 dagen terugbetaald aan de klant.

Clarins kan zich binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de klant aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst via de site. Indien Clarins op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is Clarins gerechtigd gemotiveerd een bestelling te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden. Clarins behoudt zich onder meer het recht voor om bestellingen op te schorten of te weigeren van klanten met wie er een geschil over de betaling van een vorige bestelling bestaat of om een andere legitieme reden, in het bijzonder in verband met de ongebruikelijke aard van de bestelling.

6- Betalingen

Alle bestellingen dienen in euro's te worden betaald.

Via de volgende betaaltechnieken kan de klant een bestelling op de site betalen:

1. Creditcard;
De volgende creditcards worden geaccepteerd op de site: Visa en Master Card;
2. Paypal-betalingen;
3. iDeal in Nederland;

De klant waarborgt Clarins tijdens het registreren van de bestelling dat hij beschikt over de eventueel benodigde toestemming om de betaalmethode van zijn keuze te gebruiken.

De klant heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan Clarins te melden.

In het kader van de strijd tegen internetfraude kan informatie over uw bestelling voor controle worden doorgegeven aan bevoegde autoriteiten.

Om de veiligheid van creditcardbetalingen te waarborgen, dient de klant de beveiligingscode (CVV/CVC) van zijn creditcard naar Ingenico Payment Services te sturen.

PFS Web draagt zorg voor de betalingen, restituties en terugvorderingen. Het hoofdkantoor is gevestigd te 5 rue Louis Bleriot, 4460 Grâce-Hollogne, België. VAT number: BE0466681054.

Betalingen op de site worden ook beveiligd door PFS Web.

7- Levering van bestellingen

De producten worden geleverd op het door de klant via de site aan Clarins medegedeeld adres in Nederland, België of Luxemburg, volgens de verzendwijze die de klant heeft gekozen in de bestelprocedure op de site, zoals ook weergegeven op de bestelbon en in de bevestiging van de overeenkomst.

Levering geschiedt, afhankelijk van de gekozen verzendwijze, gemiddeld binnen 2 tot 7 dagen na ontvangst van de aanvaarding van de bestelling doch maximaal binnen 30 dagen na ontvangst van de bestelbon.

Alle gemelde of vermelde leveringstermijnen zijn slechts een indicatie en bevatten geen fatale termijn.

Clarins raakt met betrekking tot de leveringstermijn alleen dan in verzuim indien zij na het verstrijken van de overeengekomen indicatieve termijn schriftelijk in gebreke is gesteld door de klant waarbij haar een redelijke termijn tot nakoming is gegeven en Clarins nalatig blijft in de levering, behoudens indien en voor zover een en ander wordt veroorzaakt door omstandigheden die Clarins niet zijn toe te rekenen.

Indien de producten niet leverbaar zijn binnen de indicatieve levertijd zal Clarins overleggen met de klant over mogelijke oplossingen.

Het risico van de te leveren producten gaat over op de klant op het moment dat de klant het product heeft ontvangen dan wel Clarins het product op de overeengekomen plaats van aflevering aan de klant ter beschikking stelt, ongeacht of de klant het product daadwerkelijk in ontvangst neemt of een vooraf aan Clarins bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Clarins adviseert de klant de geleverde producten na bezorging direct in aanwezigheid van de vervoerder te inspecteren en de daarbij aangetroffen zichtbare non-conformiteit te melden.

8- Wettelijke garantie

De klant wordt onder meer beschermd door de wettelijke conformiteitsgarantie op basis van artikel 17 en 18 van het Burgerlijk Wetboek. Clarins staat er voor in dat de producten aan de overeenkomst beantwoorden.

Wanneer het product niet conform is, met name als gevolg van een afwijking of een fout ten aanzien van de geleverde referenties, dan kan de klant er voor kiezen om het product naar Clarins te retourneren en restitutie te verkrijgen, onverlet de andere rechten die de klant in dat geval volgens de wet heeft.

De klant kan er geen beroep meer op doen dat hetgeen is afgeleverd niet aan de overeenkomst beantwoordt indien hij de non-conformiteit van hetgeen is afgeleverd niet binnen twee maanden na de ontdekking van de non-conformiteit aan Clarins heeft medegedeeld, door contact op te nemen met de klantenservice via telefoon of per post of e-mail via het adres klantenservice-bnl@online.clarins.com.

De kosten van het retourneren worden door Clarins vergoed.

De klant kan bij klachten contact opnemen met Clarins op het volgende e-mailadres: klantenservicebnl@online.clarins.com. Zie verder artikel 15.

9- Herroepingsrecht

Bij aankoop van producten via de site heeft de klant het recht om binnen een periode van 14 dagen zonder opgave van redenen bestelde producten te retourneren, tenzij de producten niet geschikt zijn om te worden teruggezonden om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne en waarvan de verzegeling na de levering is verbroken. Verzegelde producten van Clarins komen dus niet in aanmerking voor het herroepingsrecht indien de klant de zegel heeft verbroken.

De herroepingstermijn verstrijkt 14 dagen na de dag:

Om de herroepingstermijn na te leven volstaat het om uw mededeling betreffende uw uitoefening van het herroepingsrecht te verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken. Als de klant gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het formulier van herroeping (artikel 17) of op andere ondubbelzinnige wijze aan Clarins. Het formulier is ook op de site van Clarins geplaatst en wordt tijdens het bestelproces op de site en voor het plaatsen van de bestelling aan de klant ter beschikking gesteld. Indien de melding van herroeping door de klant via elektronische wijze, via e-mail of de site, is gedaan, stuurt Clarins na ontvangst van deze melding zo spoedig mogelijk een ontvangsbevestiging.

De Clarins vergoedt na ontbinding van de overeenkomst onverwijld doch uiterlijk binnen veertien dagen na de dag van ontvangst van de verklaring tot ontbinding alle van de klant ontvangen betalingen, met inbegrip van de leveringskosten (met uitzondering van eventuele extra kosten ten gevolge van uw keuze voor een andere wijze van levering dan de door ons geboden goedkoopste standaard levering). Terugbetaling geschiedt door gebruikmaking van hetzelfde betaalmiddel als door de klant is gebruikt ter voldoening van de voor de ontbinding op de klant rustende verbintenissen, tenzij de klant uitdrukkelijk een ander betaalmiddel heeft gekozen, die hij bekend heeft gemaakt na het uitoefenen van zijn herroepingsrecht, uiterlijk binnen 14 dagen na de datum waarop het recht wordt uitgeoefend (bij ontvangst van de geretourneerde bestelling of het bewijs van verzending van het geretourneerde product), dan wel met een ander betaalmiddel heeft ingestemd, met dien verstande dat de klant hierdoor geen kosten heeft, en slechts nadat Clarins de zaken heeft ontvangen of de klant heeft aangetoond dat hij de zaken heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip het eerst valt.

Wij zullen de kosten van het terugzenden van de goederen voor onze rekening nemen.

Gedurende de bedenktijd zal de klant zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. De klant zal het product slechts hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.

De klant is alleen aansprakelijk voor de waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het gebruik van de goederen, dat verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en het werking van de goederen vast te stellen.

10- Instructies voor het retourneren van producten

Producten kunnen door de klant worden geretourneerd onder de volgende voorwaarden en volgens onderstaande instructies:

- Wij aanvaarden het retourneren van artikelen die op de site zijn gekocht indien deze worden geretourneerd binnen voornoemde termijn van 14 dagen.
- Wij verzoeken de klant om het retourformulier dat bij de bestelling zit bij te voegen om de verwerking van deze retourzending te vereenvoudigen. Het retourformulier is ook beschikbaar op de site en treft u ook hieronder (artikel 17) aan.
- Terugbetaling heeft betrekking op het totaalbedrag dat bij aankoop is betaald, inclusief de verzendkosten. Opgemerkt moet worden dat alleen de kosten voor standaardlevering worden vergoed (de bedragen voor snelle of speciale verzending worden niet vergoed).
- De portokosten voor het retourpakket worden vooraf betaald door Clarins.
- Het product moet intact zijn, in de oorspronkelijke staat verkeren, in de verpakking zitten, met zijn accessoires en handleiding. Het mag niet zijn gebruikt.
- Indien er een geschenkdoos of set moet worden geretourneerd, dan moet deze in zijn geheel worden opgestuurd.

In uitzonderlijke gevallen van een veranderde textuur of geur of intolerantie verzoeken wij u om eerst telefonisch contact met ons op te nemen of via een e-mail naar klantenservice-bnl@online.clarins.com. Er zal u dan een specifieke retourmethode worden meegedeeld.

De klant wordt geadviseerd om de volgende instructies te volgen bij het retourneren van een artikel: Gebruik de originele verpakking om het product te retourneren (een tweede hechtstrook is in het pakket aanwezig om hergebruik te vergemakkelijken).

Vul het retourformulier in en voeg het toe aan de bestelling die u wilt retourneren, in het pakket. Plak het bijgevoegde vooraf betaalde retouretiket dat bij de bestelling is meegeleverd (bovenaan het retourformulier) op het pakket.

Geef het pakket af bij uw UPS-centrum en bewaar het verzendbewijs. Het dichtstbijzijnde UPS-centrum vinden: www.ups.com/dropoff?loc=nl_NL. Elk risico in verband met het retourneren van het product is voor rekening van de klant

11- Eigendomsvoorbehoud

Clarins blijft volledig eigenaar en behoudt zich de eigendom van de geleverde producten voor tot het moment dat de verkoopsom, inclusief de kosten en belastingen, door de klant volledig is betaald aan Clarins.

12- Beperking van aansprakelijkheid

Clarins kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de niet-uitvoering van een van haar verplichtingen (uit de overeenkomst) indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst voortvloeit uit een geval van overmacht of te wijten is aan de klant of het gevolg is van een handelen of nalaten van een derde.

Clarins wijst – voor zover dit wettelijk is toegestaan – alle aansprakelijkheid af:

- voor eventuele onderbrekingen van de site;
- voor eventuele bugs;
- voor eventuele schade die voortvloeit uit een frauduleuze inmenging van een derde partij, resulterend in een wijziging van de informatie op de site;
- en meer in het algemeen directe of indirecte schade, ongeacht de oorzaak, oorsprong, aard of gevolgen ervan, met inbegrip van met name verlies van winst, klanten, gegevens of elk ander verlies van immateriële activa dat zich kan voordoen vanwege de toegang van ongeacht wie tot de site of de onmogelijkheid van toegang hiertoe of waarde die wordt gehecht aan enige informatie die direct of indirect afkomstig is van de site, behoudens in gevallen de schade het gevolg is van opzet of grove roekeloosheid van Clarins of haar leidinggevenden.

13- Intellectuele eigendom

Alle rechten van intellectuele eigendom, zoals auteursrechten, handelsnamen, merken-, en modelrechten in verband met deze site rustend op foto's, teksten, illustraties, logo's, geluid, afbeeldingen etc. die zich op deze site bevinden, rusten bij Clarins of haar licentiegevers. Clarins verleent geen enkel gebruiksrecht, noch enig ander recht dan het recht om de site te raadplegen. Het gebruik van de beschermde elementen of een deel ervan is alleen toegestaan voor informatiedoeleinden voor persoonlijk en privégebruik. Gebruik voor andere doeleinden is uitdrukkelijk verboden. De site (in zijn geheel of gedeeltelijk) noch de inhoud ervan of enig daarmee verband houdend intellectueel eigendomsrecht, mogen op enige andere wijze geheel of gedeeltelijk voor enig doeleinde worden gebruikt (gereproduceerd, gedupliceerd, gekopieerd, verkocht, doorverkocht, toegankelijk gemaakt, gewijzigd of geëxploiteerd) zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Clarins, tenzij een wettelijke uitzondering geldt.

14- Informatica en Vrijheid

Clarins verwerkt middels deze site en bij de uitvoering van haar dienstverlening persoonsgegevens.

De verzamelde informatie is bestemd voor Clarins en zijn dienstverleners om de bestelling van de Koper te verwerken en, tenzij de Koper hiertegen bezwaar maakt, informatie over de producten en diensten van Clarins te verzenden, de klantenrelatiebeheer uit te voeren en/of het lidmaatschap van de Koper van het getrouwheidsprogramma te beheren. De Koper heeft het recht op toegang, rectificatie, bezwaar en verwijdering van de hem betreffende gegevens van Clarins door contact op te nemen met de Klantendienst. Voor informatie over het beleid van Clarins ten aanzien van de bescherming van persoonsgegevens wordt de Koper uitgenodigd om het [privacybeleid](#) te raadplegen.

15- Toepasselijk recht

De verkoop van producten van Clarins is onderworpen aan het Nederlands recht.

16- Klachten en Bemiddeling

Indien u onverhoopt klachten heeft over Clarins of het aan u door Clarins geleverde product dan kunt u deze klacht indienen bij Clarins door contact op te nemen met de klantenservice. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de klant de ondeugdelijkheid heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven indienen bij Clarins. Ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen na ontvangst beantwoord. Als de klacht niet binnen 4 weken na ontvangst van de klacht naar tevredenheid van u is opgelost dan ontstaat een geschil dat vatbaar is voor bemiddeling of door beslechting door de daartoe bevoegde rechter.

De klant wordt geïnformeerd over de mogelijkheid om gebruik te maken van bemiddeling inzake consumptie bij geschillen die kunnen ontstaan ten aanzien van de verkoop van Clarins producten.

De Europese Commissie heeft één loket voor klanten en professionals die geschillen die zijn ontstaan door online transacties buitengerechtelijk willen beslechten. Deze dienst is beschikbaar via het volgende adres: <http://ec.europa.eu/odr>. Wanneer u vragen heeft over het beslechten van eventuele geschillen, neem dan telefonisch contact op met onze klantenservice of per e-mail naar klantenservice-bnl@online.clarins.com

17- Standaardformulier herroeping

Indien u de overeenkomst wilt herroepen kunt u gebruik maken van onderstaand formulier, dit is echter niet verplicht.

U kunt dit formulier sturen aan:

Clarins Benelux SA

t.a.v. Klantenservice

Adresse: Waterloo Atrium - 4e verdieping, Drève Richelle 167 - B 1410
Waterloo - België.

E-mail : klantenservice-bnl@online.clarins.com

Ik/Wij(*) deel/delen(*) u hierbij mede, dat ik/wij(*) onze overeenkomst betreffende de aankoop van de volgende producten/levering van de volgende diensten(*):

herroept/herroepen(*)

Besteld op(*)/Ontvangen op(*)

Naam/Namen Koper(s)

Adres Koper(s)

Handtekening van Koper(s) (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

Datum _____

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is.

- waarop de klant of een door de klant aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de zaak heeft ontvangen;
- de klant of een door de klant aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de laatste zaak heeft ontvangen, indien de klant in eenzelfde bestelling meerdere zaken heeft besteld die afzonderlijk worden geleverd; • de dag waarop de klant of een door de klant aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen indien de levering van een zaak bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen; of
- de dag waarop de klant of een door de klant aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de eerste zaak heeft ontvangen voor een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken gedurende een bepaalde periode.

Algemene verkoopvoorwaarden (België)

Deze algemene voorwaarden zijn bijgewerkt op [27/09/2018].

1- Doel en aanvaarding van de algemene voorwaarden

De website Clarins Benelux (hierna te noemen de "Site") is een e-commercesite die toegankelijk is via het internetadres bnl.clarins.com. Deze site is toegankelijk voor alle gebruikers van het internet.

De site wordt uitgegeven door:

Clarins Benelux (hierna te noemen "Clarins")

Clarins Benelux SA, Waterloo Atrium - 4e verdieping, Drève Richelle 167 - B 1410 Waterloo, België

E-mailadres: klantenservice-bnl@online.clarins.com

Btw-nr.: BE 0412.622.360

Contactgegevens van Clarins zijn als volgt:

- Telefoonnummer :
 - België: +32 (0)2 620 06 09
 - Nederland: +31 (0)20 721 95 82
 - Luxemburg: +352 (0)27 30 00 62
- E-mailadres: klantenservice-bnl@online.clarins.com Het wordt gehost door:

ECOMMERA GLOBAL LIMITED ("Isobar Commerce global Limited" sinds 10.11.2017)

Private Limited Company | Aandelenkapitaal: GBP 6.556.000 | Ondernemingsnummer: 09484045

Maatschappelijke zetel: 10 Triton Street Regents Place, London NW1 3BF, United Kingdom

Tel: +44 207 291 5800

Via de Site kan Clarins cosmetische producten te koop aanbieden aan internetgebruikers die op de site surfen ("Gebruiker"). De term "product(en)" in deze algemene voorwaarden omvat(ten) zowel goederen als diensten. Voor de toepassing van deze overeenkomst, wordt overeengekomen dat de Gebruiker en Clarins gezamenlijk de "Partijen" en individueel de "Partij" worden genoemd en dat de Gebruiker die een bestelling heeft gevalideerd, vervolgens de "Koper" wordt genoemd. De rechten en plichten van de Gebruiker zijn noodzakelijkerwijs van toepassing op de Koper. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, bestelling(en) bij en/of overeenkomsten en leveringen van of met Clarins, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen met de Gebruiker.

Onder schriftelijk wordt in deze voorwaarden verstaan per brief, per e-mail, per fax of enig andere wijze van niet mondelinge communicatie die met het oog op de stand der techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen daarmee gelijk gesteld kan worden.

De voorwaarden zijn voor de Gebruiker en een ieder gemakkelijk toegankelijk en opgenomen op de site van Clarins.

Verduidelijkt wordt dat de Gebruiker deze algemene verkoopvoorwaarden kan opslaan of afdrukken, echter op voorwaarde dat deze niet worden gewijzigd. Clarins behoudt zich het recht voor om deze algemene en specifieke verkoopvoorwaarden op elk gewenst moment te wijzigen, zonder voorafgaande kennisgeving, met dien verstande dat dergelijke wijzigingen niet van toepassing zullen zijn op reserveringen en op eerder geaccepteerde en door de Koper bevestigde bestellingen.

Deze voorwaarden gelden met uitsluiting van elk ander document.

Koper stemt ermee in om alle overeenkomsten, informatie, bevestigingen en andere communicatie tijdens Clarins waarnaar ook in deze voorwaarden wordt verwezen elektronisch van Clarins te ontvangen, met inbegrip van doch zonder beperking, via e-mail of via het plaatsen van berichten op de Site.

De website van Clarins is in de Nederlandse en de Franse taal beschikbaar.

2- Aangeboden producten op de site

Aanbiedingen, met inbegrip van de reclame-aanbiedingen, zijn geldig zolang ze worden aangekondigd op de Site. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.

De producten aangeboden op de Site kunnen alleen in België, Nederland en Luxemburg geleverd worden. De Koper kan, voorafgaand aan zijn bestelling, op de site Clarins Benelux, kennisnemen van de voornaamste kenmerken van het product dat of de producten die hij wenst te bestellen.

Alle aanbiedingen van Clarins zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders vermeldt.

3- Overeenkomst

Een overeenkomst op afstand met Clarins komt in beginsel tot stand op het moment van elektronische aanvaarding door de Koper van het aanbod van Clarins op de site en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden. Clarins bevestigt aan de Koper zo spoedig mogelijk langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod door de Koper.

4- Prijzen van de op de Site aangeboden producten

De prijzen op de site zijn vermeld in euro's inclusief btw. Prijzen kunnen gedurende het jaar veranderen, maar bestelde producten worden gefactureerd tegen de prijzen die golden tijdens het registreren van de bestelling.

De prijzen zijn exclusief de verzendkosten, die naast de prijs van de gekochte producten worden gefactureerd, al naar gelang het bedrag van de bestelling. De verzendkosten worden aangegeven voordat de Koper de bestelling registreert.

De prijzen zijn inclusief de belasting op toegevoegde waarde (BTW) die van toepassing is op de dag van bestelling en elke verandering van het geldende btw-tarief zal automatisch worden toegepast op de prijs van de door Clarins op de Site verkochte producten.

5- Bestellingen

Elke bestelling impliceert aanvaarding zonder beperking of voorbehoud van deze algemene verkoopvoorwaarden. Een bestelling kan door de Koper pas worden afgerond nadat de Koper van deze algemene voorwaarden kennis heeft genomen en deze voorwaarden uitdrukkelijk heeft aanvaard door het vakje « Ik ga akkoord met de op de overeenkomst toepasselijke algemene voorwaarden van Clarins » aan te kruisen alvorens over te gaan tot betaling van zijn bestelling.

Voor het plaatsen van een bestelling raadpleegt de Koper de samenvatting van zijn bestelling, het besteloverzicht, die in de bestelprocedure aan de Koper wordt verstrekt.

De Koper stemt ermee in dat de bestellingregistratiesystemen van Clarins en elektronische mededelingen gebruikt kunnen worden als middel om de aard en de datum van de transactie te bewijzen.

De Koper staat in en is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de door hem aan Clarins verstrekte informatie, waaronder maar niet beperkt tot informatie inzake zijn adres-, betalings- en contactgegevens. Clarins kan niet aansprakelijk worden gesteld voor onjuistheid van de informatie die de Koper aan Clarins verstrekt.

Het totaalbedrag van elke bestelling is beperkt tot 500 euro per bestelling. Bovendien kunnen van eenzelfde productreferentie niet meer dan drie artikelen per bestelling worden besteld.

Voordat de gebruiker een bestelling plaatst, beschikt hij over een beschrijving van de Producten en hun prijzen. Ook kan hij op een duidelijke en leesbare pagina lezen welke leveringsbeperkingen van toepassing zijn en welke betaalmethoden worden geaccepteerd.

Wanneer de bestelling wordt bevestigd door te klikken op de knop « Bestellen en Betalen », verklaart de Koper deze bestelling te aanvaarden. De bestelbon kan worden afgedrukt.

Clarins bevestigt aan de Koper zo spoedig mogelijk langs elektronische weg de ontvangstbevestiging van de overeenkomst en de aanvaarding van de bestelling door de Koper binnen een redelijke termijn na het sluiten van de overeenkomst doch in ieder geval bij de levering van de zaken of voordat de dienst wordt uitgevoerd, door een gedetailleerd ontvangst- dan wel bevestigingsbewijs naar de Koper te sturen op het door hem op de site aangegeven e-mailadres. De Koper aanvaardt uitdrukkelijk het gebruik van e-mail voor de bevestiging door Clarins van de bestelling en overeenkomst. Deze ontvangstbevestiging geldt als aanvaarding van de bestelling en bevestigt de transactie onder voorbehoud van betaling van de bestelling. Dit ontvangstbewijs dan wel de bevestiging van de overeenkomst vermeldt onder meer het exacte gefactureerde bedrag en de leveringsvoorwaarden van de bestelling.

De Koper is verplicht de overeengekomen prijs te betalen. Het productaanbod is onder voorbehoud van beschikbare voorraden. Informatie over de beschikbaarheid van een product wordt verstrekt op het ogenblik van plaatsen van het product in het « winkelmandje » op de site dan wel aan het begin van de bestelprocedure op de site. Mochten, ondanks de waakzaamheid van Clarins, een of meerdere producten dan wel alle bestelde producten niet beschikbaar zijn na het doen van een bestelling, dan wordt de Koper hiervan zo spoedig mogelijk via e-mail op de hoogte gebracht, waarin hem ook de mogelijkheid wordt

geboden om de bestelling te ontbinden of te wijzigen en de prijs te verminderen in evenredigheid met de mate van afwijking van het overeengekomen. Geen debitering van de Koper zal plaatsvinden voor het bedrag dat overeenstemt met de/het niet beschikbare product(en). Wanneer uw bestelling helemaal niet beschikbaar is, dan wordt u via e-mail geïnformeerd en wordt er niets in rekening gebracht. Een eventueel reeds door de Koper voor een niet beschikbaar product vooruit betaald bedrag wordt binnen 14 dagen terugbetaald aan de Koper.

Clarins kan zich binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de klant aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst via de Site. Indien Clarins op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is Clarins gerechtigd gemotiveerd een bestelling te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden. Clarins behoudt zich onder meer het recht voor om bestellingen op te schorten of te weigeren van Kopers met wie er een geschil over de betaling van een vorige bestelling bestaat of om een andere legitieme reden, in het bijzonder in verband met de ongebruikelijke aard van de bestelling.

6- Betalingen

Alle bestellingen dienen in euro's te worden betaald.

Via de volgende betaaltechniek kan de Koper een bestelling op de site betalen: bankkaart.

De kredietkaarten die op de site worden geaccepteerd zijn als volgt: Visa en Master Card.

Betalingen via PayPal worden ook geaccepteerd, evenals betalingen via Bancontact in België. De Koper waarborgt Clarins tijdens het registreren van de bestelling dat hij beschikt over de eventueel benodigde toestemming om de betaalmethode van zijn keuze te gebruiken.

De Koper heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan Clarins te melden.

In het kader van de strijd tegen internetfraude kan informatie over uw bestelling voor controle worden doorgegeven aan bevoegde autoriteiten.

Om de veiligheid van creditcardbetalingen te waarborgen, dient de Koper de beveiligingscode (CVV/CVC) van zijn creditcard naar Ingenico Payment Services te sturen.

De vennootschap PFS Web draagt zorg voor de betalingen, restituties en terugvorderingen. Het hoofdkantoor is gevestigd te 5 rue Louis Blériot, 4460 Grâce-Hollogne, België.

Betalingen op de site worden ook beveiligd door PFS Web.

7- Levering van bestellingen

De producten worden geleverd op het door de Koper via de site aan Clarins medegedeeld adres in Nederland, België of Luxemburg, volgens de verzendwijze die de klant heeft gekozen in de bestelprocedure op de Site, zoals ook weergegeven op de bestelbon en in de bevestiging van de overeenkomst.

Levering geschiedt, afhankelijk van de gekozen verzendwijze, gemiddeld binnen 2 tot 7 dagen na ontvangst van de aanvaarding van de bestelling doch maximaal binnen 30 dagen na ontvangst van de bestelbon door Clarins.

Alle gemelde of vermelde leveringstermijnen zijn slechts een indicatie en bevatten geen fatale termijn. Clarins raakt met betrekking tot de leveringstermijn alleen dan in verzuim indien zij na het verstrijken van de overeengekomen indicatieve termijn schriftelijk in gebreke is gesteld door de Koper waarbij haar een redelijke termijn tot nakoming is gegeven en Clarins nalatig blijft in de levering, behoudens indien en voor zover een en ander wordt veroorzaakt door omstandigheden die Clarins niet zijn toe te rekenen.

Indien de producten niet leverbaar zijn binnen de indicatieve levertijd zal Clarins overleggen met de Koper over mogelijke oplossingen.

Het risico van de te leveren producten gaat over op de Koper op het moment dat de Koper het product fysiek heeft ontvangen, overeenkomstig artikel VI.44 Wetboek Economisch Recht, dan wel Clarins het product op de overeengekomen plaats van aflevering aan de Koper ter beschikking stelt, ongeacht of de Koper het product daadwerkelijk in ontvangst neemt of een vooraf aan Clarins bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Clarins adviseert de Koper de geleverde producten na bezorging direct in aanwezigheid van de vervoerder te inspecteren en de daarbij aangetroffen zichtbare non-conformiteit te melden.

8- Wettelijke garantie

De Koper wordt onder meer beschermd door de wettelijke conformiteitsgarantie op basis van artikelen 1604 e.v. van het Burgerlijk Wetboek en de wettelijke garantie van verborgen gebreken overeenkomstig de artikelen 1641 e.v. van het Burgerlijk Wetboek.

Wanneer het product niet conform is, met name als gevolg van een afwijking of een fout ten aanzien van de geleverde referenties, dan kan de Koper er voor kiezen om het product naar Clarins te retourneren en restitutie te verkrijgen, onverlet de andere rechten die de Koper in dat geval volgens de wet heeft.

De Koper kan er geen beroep meer op doen dat hetgeen is afgeleverd niet aan de overeenkomst beantwoordt indien hij de non-conformiteit van hetgeen is afgeleverd niet binnen twee maanden na de ontdekking van de non-conformiteit aan Clarins heeft medegedeeld, door contact op te nemen met de klantenservice per telefoon, per post of per e-mail via het adres : klantenservice-bnl@online.clarins.com.

De kosten van het retourneren worden door Clarins vergoed.

De Koper kan bij klachten contact opnemen met Clarins op het volgende e-mailadres: klantenservicebnl@online.clarins.com. Zie verder artikel 16.

9- Herroepingsrecht

Om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne mag de Koper geen gebruik maken van het herroepingsrecht voor verzegelde Producten waarvan de verzegeling na de levering is verbroken.

Bij aankoop van producten via de Site heeft de Koper het recht om binnen een periode van 14 werkdagen, zonder opgave van redenen de producten te retourneren, tenzij de producten niet geschikt zijn om te worden teruggezonden.

De herroepingstermijn verstrijkt 14 dagen na de dag:

Het herroepingsrecht wordt binnen de termijn uitgeoefend door middel van het volgende "herroepingsformulier" bedoelt in artikel 17 of door middel van een duidelijk verzoek aan het volgende emailadres: klantenservice-bnl@online.clarins.com.

Het formulier is ook op de site van Clarins geplaatst en wordt tijdens het bestelproces op de site en voor het plaatsen van de bestelling aan de Koper ter beschikking gesteld. Indien de melding van herroeping door de Koper via elektronische wijze, via e-mail of de site, is gedaan, stuurt Clarins na ontvangst van deze melding zo spoedig mogelijk een ontvangsbevestiging.

Clarins zal alle van de Koper ontvangen betalingen terugbetalen, inclusief, indien van toepassing, de leveringskosten (met uitzondering van eventuele extra kosten ten gevolge van uw keuze voor een andere wijze van levering dan de door ons geboden goedkoopste standaard levering), zonder onnodige vertraging en uiterlijk binnen 14 dagen nadat Clarins op de hoogte is gebracht van de beslissing van de Koper om zich terug te trekken, in overeenstemming met artikel VI.50 van het Wetboek Economisch Recht.

De Koper dient de Producten terug te sturen naar Clarins uiterlijk 14 dagen na de kennisgeving van zijn beslissing tot terugtrekking, in dezelfde staat als waarin hij de Producten heeft ontvangen.

Clarins zal de kosten van het terugzenden van de goederen voor zijn rekening nemen.

Terugbetaling geschiedt door gebruikmaking van hetzelfde betaalmiddel als door de Koper is gebruikt ter voldoening van de voor de ontbinding op de Koper rustende verbintenissen, (tenzij de Koper uitdrukkelijk een ander middel heeft gekozen, die hij bekend heeft gemaakt na het uitoefenen van zijn herroepingsrecht) of met een ander betaalmiddel als de Koper heeft ingestemd, met dien verstande dat de Koper hierdoor geen kosten heeft,

Deze gebeurt uiterlijk binnen 14 dagen na de datum waarop het recht wordt uitgeoefend (bij ontvangst van de geretoureerde bestelling of het bewijs van verzending van het geretoureerde product), en slechts nadat Clarins de zaken heeft ontvangen of de klant heeft aangetoond dat hij de zaken heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip het eerst valt.

Gedurende de herroepingstermijn zal de Koper zorgvuldig omgaan met het Product en de verpakking. De Koper zal het Product slechts hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.

De Koper is alleen aansprakelijk voor de waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het gebruik van de goederen, dat verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en het werking van de goederen vast te stellen.

10- Instructies voor het retourneren van producten

Producten kunnen door de Koper worden geretourneerd onder de volgende voorwaarden en volgens onderstaande instructies:

- Wij aanvaarden het retourneren van artikelen die op de site zijn gekocht indien deze worden geretourneerd binnen voornoemde termijn van 14 dagen;
- Wij verzoeken de Koper om het retourformulier dat bij de bestelling zit bij te voegen om de verwerking van deze retourzending te vereenvoudigen. Het retourformulier is ook beschikbaar op de site en treft u ook hieronder (artikel 17) aan;
- Terugbetaling heeft betrekking op het totaalbedrag dat bij aankoop is betaald, inclusief de verzendkosten. Opgemerkt moet worden dat alleen de kosten voor standaardlevering worden vergoed (de bedragen voor snelle of speciale verzending worden niet vergoed), op basis van artikel VI.50,§2 Wetboek Economisch Recht;
- De transportkosten voor het retourpakket worden vooraf betaald door Clarins;
- et product moet intact zijn, in de oorspronkelijke staat verkeren, in de verpakking zitten, met zijn accessoires en handleiding. Het mag niet zijn gebruikt.

- Indien er een geschenkdoos of set moet worden geretourneerd, dan moet deze in zijn geheel worden opgestuurd.

In uitzonderlijke gevallen van een veranderde textuur of geur of intolerantie verzoeken wij u om eerst telefonisch contact met ons op te nemen per telefoon of via een e-mail naar klantenservicebnl@online.clarins.com. Er zal u dan een specifieke retourmethode worden meegedeeld.

De Koper wordt geadviseerd om de volgende instructies te volgen bij het retourneren van een artikel: Gebruik de originele verpakking om het product te retourneren (een tweede hechtstrook is in het pakket aanwezig om hergebruik te vergemakkelijken).

Vul het « Retour formulier » in en voeg het toe aan de bestelling die u wilt retourneren, in het pakket. Plak het bijgevoegde vooraf betaalde retouretiket dat bij de bestelling is meegeleverd (bovenaan het retourformulier) op het pakket.

Geef het pakket af bij een postpunt en bewaar het verzendbewijs. Het dichtstbijzijnde UPS Access Point vinden: www.ups.com/dropoff?loc=nl_BE. Elk risico in verband met het retourneren van het product is voor rekening van de Koper.

11- Eigendomsvoorbehoud

Clarins blijft volledig eigenaar en behoudt zich de eigendom van de geleverde producten voor tot het moment dat de verkoopsom, inclusief de kosten en belastingen, door de Koper volledig is betaald aan Clarins.

12- Beperking van aansprakelijkheid

Clarins kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de niet-uitvoering van een van haar verplichtingen (uit de overeenkomst) indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst voortvloeit uit een geval van overmacht of te wijten is aan de Koper of het gevolg is van een handelen of nalaten van een derde.

Clarins wijst – voor zover dit wettelijk is toegestaan – alle aansprakelijkheid af:

- voor eventuele onderbrekingen van de site;
- voor eventuele bugs;
- voor eventuele schade die voortvloeit uit een frauduleuze inmenging van een derde partij, resulterend in een wijziging van de informatie op de site;
- en meer in het algemeen directe of indirecte schade, ongeacht de oorzaak, oorsprong, aard of gevolgen ervan, met inbegrip van met name verlies van winst, klanten, gegevens of elk ander verlies van immateriële activa dat zich kan voordoen vanwege de toegang van ongeacht wie tot de site of de onmogelijkheid van toegang hiertoe of waarde die wordt gehecht aan enige informatie die direct of indirect afkomstig is van de site, behoudens in gevallen de schade het gevolg is van opzet of grove roekeloosheid van Clarins of haar leidinggevenden.

13- Intellectuele eigendom

Alle rechten van intellectuele eigendom, zoals auteursrechten, handelsnamen, merken-, en modelrechten in verband met deze site rustend op foto's, teksten, illustraties, logo's, geluid, afbeeldingen etc. die zich op deze site bevinden, rusten bij Clarins of haar licentiegevers. Clarins verleent geen enkel gebruiksrecht, noch enig ander recht dan het recht om de site te raadplegen. Het gebruik van de beschermde elementen of een deel ervan is alleen toegestaan voor informatiedoeleinden voor persoonlijk en privégebruik. Gebruik voor andere doeleinden is uitdrukkelijk verboden. De Site (in zijn geheel of gedeeltelijk) noch de inhoud ervan of enig daarmee verband houdend intellectueel eigendomsrecht, mogen op enige andere wijze geheel of gedeeltelijk voor enig doeleinde worden gebruikt (gereproduceerd, gedupliceerd, gekopieerd, verkocht, doorverkocht, toegankelijk gemaakt, gewijzigd of geëxploiteerd) zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Clarins, tenzij een wettelijke uitzondering geldt.

14- Informatica en Vrijheid

Clarins verwerkt middels deze site en bij de uitvoering van haar dienstverlening persoonsgegevens.

De verzamelde informatie is bestemd voor Clarins en zijn dienstverleners om de bestelling van de Koper te verwerken en, tenzij de Koper hiertegen bezwaar maakt, informatie over de producten en diensten van Clarins te verzenden, de klantenrelatiebeheer uit te voeren en/of het lidmaatschap van de Koper van het getrouwheidsprogramma te beheren. De Koper heeft het recht op toegang, rectificatie, bezwaar en verwijdering van de hem betreffende gegevens van Clarins door contact op te nemen met de Klantendienst. Voor informatie over het beleid van Clarins ten aanzien van de bescherming van persoonsgegevens wordt de Koper uitgenodigd om het [privacybeleid](#) te raadplegen.

15- Toepasselijk recht

De verkoop van producten van Clarins en deze algemene voorwaarden zijn onderworpen aan het Belgisch recht, onverminderd de rechten die de consument heeft op grond van zijn eigen wetgeving en de mogelijkheid om zich tot de bevoegde rechtbank van zijn rechtsgebied te wenden.

16- Klachten en Bemiddeling

Indien u onverhoopt klachten heeft over Clarins of het aan u door Clarins geleverde product dan kunt u deze klacht indienen bij Clarins door contact op te nemen met de klantenservice. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de Koper de ondeugdelijkheid heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven indienen bij Clarins. Ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen na ontvangst beantwoord. Als de klacht niet binnen 4 weken na ontvangst van de klacht naar tevredenheid van u is opgelost dan ontstaat een geschil.

In geval van geschil, bij gebrek aan een minnelijke schikking die moet worden nagestreefd vooraleer een beroep op de rechter te doen, zullen de partijen een beroep doen op een erkende bemiddelaar.

Verwijzing naar een bemiddelaar is enkel mogelijk indien de Koper reeds contact heeft opgenomen met de Klantendienst en geen antwoord of tevredenheid over zijn klacht heeft ontvangen.

Partijen kunnen ook een klacht indienen via het online platform voor geschillenbeslechting van de Europese Commissie op het volgende adres: <http://ec.europa.eu/odr>. Wanneer u vragen heeft over het beslechten van eventuele geschillen, neem dan contact op met

onze klantenservice per telefoon of per e-mail op het adres : klantenservice-bnl@online.clarins.com

17- Standaardformulier herroeping

Indien u de overeenkomst wilt herroepen kunt u gebruik maken van onderstaand formulier, dit is echter niet verplicht.

U kunt dit formulier sturen aan:

Clarins Benelux SA

t.a.v. Klantenservice

Adresse: Waterloo Atrium - 4e verdieping, Drève Richelle 167 - B 1410
Waterloo - België.

E-mail : klantenservice-bnl@online.clarins.com

Ik/Wij(*) deel/delen(*) u hierbij mede, dat ik/wij(*) onze overeenkomst betreffende de aankoop van de volgende producten/levering van de volgende diensten(*):

herroept/herroepen(*)

Besteld op(*)/Ontvangen op(*)

Naam/Namen Koper(s)

Adres Koper(s)

Handtekening van Koper(s) (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

Datum _____

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is.

- waarop de Koper of een door de Koper aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de zaak heeft ontvangen;
- de Koper of een door de Koper aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de laatste zaak heeft ontvangen, indien de Koper in eenzelfde bestelling meerdere zaken heeft besteld die afzonderlijk worden geleverd;

- waarop de Koper of een door de Koper aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen indien de levering van een zaak bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen; of
- waarop de Koper of een door de Koper aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de eerste zaak heeft ontvangen voor een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken gedurende een bepaalde periode.

The logo for CLARINS, featuring the brand name in a white, serif, all-caps font centered within a solid red rectangular background.

CLARINS