

# Algemene verkoopvoorwaarden.

VERSIE EN DATUM VAN 04 NOVEMBER 2024

Deze algemene verkoopvoorwaarden (hierna de "AV" genoemd) zijn van toepassing op alle aankopen op de Belgische website [www.chaussea.com](http://www.chaussea.com) (hierna de "Website" genoemd).

## VOORWOORD

De onderhavige AV (Algemene Voorwaarden) vormen de volledige verplichtingen van de partijen. In die zin wordt de koper geacht deze zonder voorbehoud te aanvaarden.

Ze zijn van toepassing met uitsluiting van alle andere voorwaarden, met name die van toepassing zijn op verkoop in de winkel.

Indien een of meer bepalingen van de AV ongeldig worden geacht of als zodanig worden verklaard door de wet, een verordening of een rechterlijke beslissing, blijven de overige bepalingen volledig van kracht en geldig.

## PERSOONLIJKE GEGEVENS & COOKIES

Bij het plaatsen van een bestelling worden de verzamelde persoonsgegevens verwerkt via een geautomatiseerd systeem. De Koper wordt verzocht het tabblad "[Persoonsgegevens](#)" op de Website te raadplegen voor meer informatie over dit onderwerp.

## 1. DOEL EN TOEPASSINGSGBIED

De AV hebben tot doel enerzijds iedere persoon die de Website bezoekt om een bestelling te plaatsen (hierna aangeduid als "Koper") te informeren over de voorwaarden en modaliteiten waaronder de verkoper (hierna aangeduid als "CHAUSSEA") overgaat tot de verkoop en levering van de bestelde producten, en anderzijds de rechten en verplichtingen van de partijen vast te leggen in het kader van de verkoop van producten door CHAUSSEA.

De Koper verklaart kennis te hebben genomen van deze AV en deze te hebben aanvaard vóór het plaatsen van zijn bestelling.

CHAUSSEA behoudt zich het recht voor om de AV op elk moment en zonder voorafgaande kennisgeving te wijzigen.

De bestelling valt onder de AV die van kracht zijn op het moment van het plaatsen van de bestelling.

De AV zijn beschikbaar in PDF-formaat op de Website.

Voorafgaand aan zijn bestelling verklaart de Koper:

- dat hij de volledige juridische capaciteit heeft die hem in staat stelt om, hetzij zelf, hetzij via zijn wettelijke vertegenwoordiger, een bestelling op de Website te plaatsen. CHAUSSEA is op geen enkel moment verplicht de juridische capaciteit van haar Kopers te verifiëren. Indien een Koper niet over de juridische capaciteit beschikt, zullen zijn wettelijke vertegenwoordigers de volledige verantwoordelijkheid dragen voor elke bestelling op de Website en dienen zij onder andere de prijs te voldoen;
- de AV zonder voorbehoud te aanvaarden;
- dat zijn bestelling geen direct verband houdt met zijn beroepsactiviteit en strikt beperkt is tot persoonlijk gebruik.

## 2. SLUITING OVEREENKOMST EN BESTELLINGEN

### 2.1 PRIJS

De prijzen van de producten die op de Website te koop worden aangeboden, worden in euro's aangegeven en zijn de prijzen die gelden op het moment van het plaatsen van de bestelling door de Koper.

De verkoopprijzen kunnen door CHAUSSEA te allen tijde worden gewijzigd. Deze wijziging zal aan de Koper worden gemeld vóór een bestelling.

Deze prijzen omvatten geen verzendkosten/leveringskosten/transportkosten, die bovenop de prijs van de aangekochte producten worden gefactureerd, evenals andere specifieke kosten die bij de validatie van de bestelling worden aangegeven.

De verzendkosten zullen vóór de registratie van de bestelling door de Koper worden vermeld.

De verschillende verzendmethoden worden hieronder in de AV uiteengezet en kunnen te allen tijde door CHAUSSEA worden gewijzigd.

Daarom adviseert CHAUSSEA elke Koper om regelmatig de AV op de Website te raadplegen.

De prijzen zijn inclusief de belasting op de toegevoegde waarde (hierna "BTW") die van toepassing is op de dag van de bestelling.

Elke wijziging van het toepasselijke BTW-tarief zal automatisch worden doorberekend in de prijs van de producten die door CHAUSSEA op de Website worden verkocht.

### 2.2 KENMERKEN EN BESCHIKBAARHEID VAN DE PRODUCTEN

De Koper kan, voorafgaand aan zijn bestelling, op de Website de essentiële kenmerken van het of de product(en) die hij wenst te bestellen, raadplegen.

De Koper kan een of meerdere producten selecteren, met een maximum van acht (8) producten, uit de verschillende categorieën die op de Website worden aangeboden.

De aanbiedingen die door CHAUSSEA worden gepresenteerd, zijn geldig zolang ze op de Website worden weergegeven en binnen de grenzen van de beschikbare voorraad.

De producten worden zo nauwkeurig mogelijk beschreven en gepresenteerd. Indien er echter fouten of omissies zijn in deze presentatie, kan de verkoper niet verantwoordelijk worden gehouden.

CHAUSSEA kan te allen tijde het assortiment van producten dat op de Website te koop wordt aangeboden, aanpassen, met name op basis van de beperkingen van haar leveranciers.

Informatie over de beschikbaarheid van de producten wordt aan de Koper verstrekt op het moment van de bestelling.

Elk uitverkocht product kan niet worden gevalideerd voor een bestelling.

### 2.3 BESTELLING

Om een bestelling te plaatsen, moet de Koper verplicht een klantenaccount aanmaken.

Om een klantenaccount aan te maken, moet de Koper verplicht alle velden invullen die gemarkeerd zijn met een sterretje, namelijk:

- NAAM
- VOORMAN
- E-MAILADRES
- WACHTWOORD

Om zijn klantenaccount te valideren, moet de Koper een wachtwoord registreren en bevestigen.

Dit wachtwoord is strikt vertrouwelijk en de Koper verplicht zich CHAUSSEA te informeren over elke misbruik van zijn wachtwoord en/of klantenaccount.

De Koper wordt geïnformeerd over de mogelijkheid om een klantenaccount aan te maken via zijn Facebook- of Google-account.

Om zijn bestelling te plaatsen, moet de Koper daarnaast de volgende informatie verstrekken:

- Het postadres (één voor het leveringsadres en één voor het factuuradres, indien dit niet hetzelfde is als het leveringsadres)
- Een telefoonnummer

De Koper garandeert de oprechtheid en juistheid van de verstrekte informatie en ontslaat CHAUSSEA van alle verantwoordelijkheid in geval van onnauwkeurigheid van de verstrekte informatie.

De Koper heeft toegang tot zijn klantgegevens in zijn eigen ruimte.

De Koper heeft de mogelijkheid om de details van zijn bestelling te controleren en eventuele fouten te corrigeren totdat de bestelling is bevestigd.

Na het controleren van de inhoud van zijn bestelling in de winkelwagen, kan de Koper zijn bestelling bevestigen door op de knop "Kopen" te klikken.

De Koper zal de verkoop definitief valideren door betaling.

De Koper wordt geacht de geldende AV, de prijzen, volumes, kenmerken, hoeveelheden en levertijden van de producten die te koop worden aangeboden en door hem besteld te hebben, te hebben aanvaard.

Een orderbevestiging zal per e-mail naar de Koper worden gestuurd.

De orderbevestiging wordt gestuurd naar het e-mailadres dat de Koper heeft ingevoerd op het moment van het plaatsen van zijn bestelling.

De AV die van toepassing zijn op het moment van het plaatsen van de bestelling, worden per PDF naar de Koper gestuurd in de e-mail met de orderbevestiging.

De samenvatting van de bestelling van de Koper is raadpleegbaar op het klantenaccount van de Koper.

In geval van legitieme redenen, en met name in de hieronder genoemde gevallen, behoudt CHAUSSEA zich het recht voor om een bestelling van een Koper te annuleren of te weigeren, zonder dat een dergelijke annulering of weigering leidt tot de betaling van een schadevergoeding of andere kosten dan de terugbetaling van het door de Koper betaalde bedrag voor de desbetreffende bestelling:

- De facturatie- en/of leveringsinformatie van de Koper is incorrect of niet verifieerbaar;
- Er bestaat een geschil met de Koper met betrekking tot een eerdere bestelling;
- De bestelling bevat één of meerdere producten die niet beschikbaar zijn;
- De door de Koper geplaatste bestelling wordt erkend als een ongebruikelijke bestelling, die mogelijk fraude inhoudt of is geplaatst door een wederverkoper;
- De bestelling bevat meer dan acht (8) artikelen.

## 3. BETALING

### 3.1 BETAALMETHODES

De momenteel geaccepteerde betaalmethoden zijn: CB, Visa, MasterCard, PayPal, Bancontact (alleen voor België).

Eventuele bankkosten zijn voor rekening van de Koper, ook in het geval van een terugbetaling. De Koper verklaart volledig bevoegd te zijn om de gekozen betaalmethode te gebruiken.

Cadeaubonnen en tegoeden uitgegeven in de winkel zijn niet geldig op de Website.

### 3.2. BEVEILIGING VAN BETALINGSOPERATIES

Er worden geen betalingsgegevens opgeslagen. De bankgegevens worden in versleutelde vorm verzonden om ze onleesbaar te maken. Ze worden direct geregistreerd op de beveiligde betalingsserver van onze Betalingsdienstverlener. In het kader van de strijd tegen fraude maken we gebruik van 3D Secure V2 voor bestellingen die worden geplaatst met CB, VISA en MASTERCARD. 3D Secure (ook wel Verified by VISA genoemd) is een betalingssysteem met sterke authenticatie van de kaarthouder, waardoor de veiligheid van uw online aankopen wordt versterkt. De Koper kan online veilig betalen door het nummer, de vervaldatum van zijn bankkaart en de beveiligingscode op de achterkant van de kaart in de daarvoor bestemde vakken in te voeren. Bij het betalingsproces verifieert de bank de identiteit van de kaarthouder voordat de transactie wordt goedgekeurd. De Koper wordt doorverwezen naar de website van zijn bank, waar hij zich moet identificeren.

Deze procedure is specifiek voor de bank van de Koper; deze kan bijvoorbeeld vragen om de transactie te bevestigen via zijn mobiele telefoon, enzovoort. De Koper wordt in het bijzonder aangespoord om ervoor te zorgen dat de betaling beveiligd is door in de adresbalk van de browser te controleren of het adres begint met "https". Na de bevestiging van deze stap wordt de betaling van de Koper afgerond en ontvangt hij de e-mail met de orderbevestiging.

### 3.3. BETALINGSINCIDENTEN

CHAUSSEA behoudt zich het recht voor om de uitvoering van een bestelling en/of levering op te schorten of te annuleren, ongeacht de aard en de mate van uitvoering, in geval van niet-betaling of gedeeltelijke betaling van een bedrag dat door de Koper verschuldigd is, in geval van betalingsincidenten, in geval van fraude of poging tot fraude, ook in het geval van latere bestellingen.

### 3.4. VERTRAAGDE RENTE

Elke som die niet op de vervaldatum is betaald, zal van rechtswege rente dragen tegen de wettelijke rentevoet, die automatisch van de klantenrekening zal worden afgeschreven.

## 4. LEVERING

CHAUSSEA levert alleen in Frankrijk (metropool), Luxemburg, Duitsland, Spanje, België en Nederland. De bestelde producten worden verzonden naar het leveringsadres dat de Koper heeft opgegeven tijdens het bestelproces.

De levertijden gelden vanaf het moment dat het pakket door de vervoerder wordt opgehaald.

Alle leveringen worden per e-mail aangekondigd.

Aangezien de leveringsmethoden door de Koper worden gekozen, verplicht CHAUSSEA zich om de levertijden (in werkdagen) en leveringskosten inclusief belastingen te vermelden op basis van de gekozen leveringsmethode tijdens de bestelling en vóór de bevestiging van de bestelling door de Koper.

Als de Koper afwezig is op de dag van levering, zal de vervoerder hem informeren via een kennisgeving in de brievenbus of een elektronisch bericht (e-mail, SMS...) om een oplossing voor de aflevering van het pakket voor te stellen.

Indien de Koper zijn bestelling niet afhaalt of in geval van onjuiste informatie verstrekt bij de bevestiging van zijn bestelling, wordt de bestelling teruggestuurd naar CHAUSSEA.

De Koper kan kiezen uit de volgende leveringsmethoden:

### LEVERING OP THUISADRES

De pakketten worden verzonden via verschillende vervoerders met een trackingnummer.

De gemiddelde verzendtijd is 2 dagen voor Frankrijk en 2 tot 5 dagen voor de andere landen.

Het is mogelijk dat de vervoerder om een handtekening vraagt bij de levering.

Het kan zijn dat de bestelling in meerdere pakketten wordt verzonden. In dat geval zullen verschillende trackingnummers worden vermeld in de e-mail met de verzendbevestiging en op het online account van de Koper.

De Koper wordt geïnformeerd dat de levering aan huis een toeslag van 5 euro kan hebben voor leveringen in bergachtige gebieden.

De Koper wordt geïnformeerd dat de levering aan huis niet beschikbaar is voor Corsica en de DOM-TOM.

- FRANKRIJK: € 5,90, GRATIS bij een aankoop vanaf € 60
- BELGIË: € 8,99
- DUITSLAND: € 8,99
- LUXEMBURG : € 8,99
- NEDERLAND : € 8,99

## EXPRESS THUISLEVERING

De pakketten worden verzonden via Chronopost met een trackingnummer.

De gemiddelde verzendtijd is 1 werkdag voor Frankrijk.

De vervoerder levert van maandag tot zaterdag.

Het is mogelijk dat de vervoerder om een handtekening vraagt bij de levering.

Het kan zijn dat de bestelling in meerdere pakketten wordt verzonden. In dat geval zullen verschillende trackingnummers worden vermeld in de e-mail met de verzendbevestiging en op het online account van de Koper.

De express thuisleveringsservice is niet beschikbaar voor Corsica en de DOM-TOM.

- FRANKRIJK : € 9,99

## LEVERING OP OPHAALPUNT

De pakketten worden verzonden met een trackingnummer.

De gemiddelde verzendtijd is 2 dagen voor Frankrijk en 2 tot 5 dagen voor de andere landen.

Het is mogelijk dat het afhaalpunt om een handtekening en een identiteitsbewijs vraagt op het moment van het ophalen van het pakket.

Het kan zijn dat de bestelling in meerdere pakketten wordt verzonden. In dat geval zullen verschillende trackingnummers worden vermeld in de e-mail met de verzendbevestiging en op het online account van de Koper.

Een SMS wordt naar de Koper gestuurd om hem te informeren over de beschikbaarheid van zijn bestelling op het afhaalpunt.

De levering op een afhaalpunt in Corsica wordt verhoogd met 5 euro.

De levering op een afhaalpunt is niet beschikbaar voor de DOM-TOM.

- FRANKRIJK : € 3,99 , GRATIS bij een aankoop vanaf € 60
- LUXEMBURG : € 6,99
- BELGIË : € 4,99

## E-RESERVATIE

DE KOPER BESTELT ONLINE, HAALT OP EN BETAALT IN DE WINKEL

De toepassingsmodaliteiten van de optie E-RESERVATIE worden gedetailleerd in artikel 6 van deze voorwaarden.

E-reservatie is een gratis service waarmee de Koper artikelen online kan reserveren en ze direct in de CHAUSSEA-winkel kan ophalen.

De betaling wordt bij de kassa verricht op het moment van het ophalen van de bestelling.

E-reservatie is alleen beschikbaar voor artikelen die op voorraad zijn in de winkel.

Met e-reservatie kan de Koper profiteren van een extra korting van -10%, die direct op zijn online bestelling wordt toegepast. Als de prijs van het product in de winkel lager is dan de prijs met de korting, profiteert de Koper automatisch van de goedkopere prijs in de winkel en wordt de e-reservatiekorting niet toegepast.

Om een e-reservatie te maken, moet de Koper een bestelling plaatsen op de Website en de optie "e-reservatie" kiezen bij de stap van het kiezen van de leveringsmethode. De Koper ontvangt vervolgens een SMS die hem informeert over de beschikbaarheid van zijn bestelling in de winkel. De gemiddelde voorbereidingstijd is één uur.

De Koper moet zijn bestelling binnen 2 werkdagen in de winkel ophalen. Na deze periode wordt de bestelling van de Koper automatisch geannuleerd.

## CLICK & COLLECT

DE KOPER BESTELT EN BETAALT ONLINE EN HAALT OP IN DE WINKEL

Click & Collect is een gratis service waarmee de Koper artikelen online kan reserveren en deze direct in de CHAUSSEA-winkel kan ophalen.

De betaling wordt online uitgevoerd.

Click & Collect is alleen beschikbaar voor artikelen die op voorraad zijn in de winkel.

Met Click & Collect kan de Koper profiteren van een extra korting van -10%, die direct op zijn online bestelling wordt toegepast. Als de prijs van het product in de winkel lager is dan de prijs met de korting, profiteert de Koper automatisch van de goedkopere prijs in de winkel en wordt de Click & Collect-korting niet toegepast. Om een Click & Collect-bestelling te plaatsen, moet de Koper online bestellen en de optie "Click & Collect" kiezen bij de stap voor de keuze van de leveringsmethode. De Koper ontvangt vervolgens een SMS die hem informeert over de beschikbaarheid van zijn bestelling in de winkel. De gemiddelde voorbereidingstijd is één uur.

De Koper moet zijn bestelling binnen 10 werkdagen ophalen. Na deze periode wordt de bestelling van de Koper automatisch geannuleerd.

## 5. OVERDRACHT VAN EIGENDOM - VOORBEHOUD VAN EIGENDOM

De overdracht van eigendom en het risico van verlies en beschadiging van het product vindt plaats bij de levering aan de Koper.

Chaussea behoudt het volledige eigendom van de producten tot de levering en de volledige betaling van de prijs, inclusief hoofdsom, kosten en belastingen.

## 6. DE OPTIE E-RESERVATIE

De Koper heeft de mogelijkheid om een product dat in aanmerking komt voor de e-reservatie optie rechtstreeks op de Website te reserveren voordat hij overgaat tot de aankoop in de vooraf geselecteerde winkel. Het gebruik van deze optie vormt een eenvoudige reservering van het product in de winkel zonder enige verplichting om het te kopen.

CHAUSSEA behoudt zich het recht voor om deze optie op elk moment op te schorten of te beëindigen.

### 6.1 E-RESERVATIE PROCEDURE

Om een e-reservatie voor een product te maken, moet de Koper:

- Een product selecteren op de Website, de maat (indien van toepassing) opgeven en een winkel kiezen waar het product op voorraad is.
- Het product aan zijn winkelmandje toevoegen of op "Reserveren" klikken;
- Via de snelle registratie of een klantaccount de volgende gegevens invoeren: aanspreekvorm, naam, voornaam, e-mail en mobiel telefoonnummer.

Na het e-reservatieproces ontvangt de Koper een sms en een e-mail ter bevestiging van de reservering, gevolgd door een sms en een e-mail ter validatie van de reservering, waarin onder andere de beschikbaarheid van het gereserveerde product en de datum en tijdslimiet voor het ophalen van de producten in de winkel worden aangegeven.

Na 48 uur worden de producten weer te koop aangeboden.

Aangezien producten tussen het moment van de e-reservatie door de Koper en de validatie door de winkel onbeschikbaar kunnen raken, kan de Koper een sms en een e-mail ontvangen waarin wordt geïnformeerd over de onbeschikbaarheid van het gereserveerde product.

De e-reservatie wordt als geldig en afgerond beschouwd vanaf het moment dat de Koper de sms en/of e-mail ontvangt die de beschikbaarheid van het gereserveerde product bevestigt.

## 6.2 PRIJS

De vermelde prijs voor elk product is de prijs die in de winkel moet worden betaald.

Elke betaling voor een product dat op de Website is gereserveerd, wordt rechtstreeks in de winkel gedaan op het moment van de aankoop van het product.

## 6.3 MODALITEITEN

Het gebruik van de e-reservatiedienst is beperkt tot acht (8) producten die tegelijkertijd door de Koper kunnen worden gereserveerd.

Afhankelijk van de openingstijden en -dagen van de winkel die de Koper heeft gekozen, wordt elk e-reservatieverzoek op de Website door de Koper zo snel mogelijk verwerkt.

Bij zijn bezoek aan de winkel moet de Koper de bevestigingsmail of sms van de reservering meenemen.

Als de Koper zich niet binnen de aangegeven termijn in de bevestigingsmail bij de winkel meldt om het gereserveerde product op te halen, wordt de reservering automatisch geannuleerd en het product opnieuw te koop aangeboden.

# 7. WETTELIJK HERROEPINGSRECHT

## 7.1 UITOEFENING VAN HET WETTELIJK HERROEPINGSRECHT

In overeenstemming met de artikelen L221-18 en volgende van de Consumentenwet heeft de Koper een termijn van veertien (14) kalenderdagen, te rekenen vanaf de dag na de ontvangst van het pakket met de door hemzelf of door een derde (behalve de vervoerder) bestelde producten, om CHAUSSEA te informeren over zijn wens om zijn recht van herroeping uit te oefenen zonder opgave van reden.

Na deze termijn kan de Koper zijn wettelijk recht van herroeping niet meer invoeren.

In het geval van een bestelling met meerdere producten die afzonderlijk worden geleverd, begint de termijn van veertien (14) dagen te lopen vanaf de dag na de ontvangst, door de Koper of de ontvanger van de bestelling, van het pakket met het laatste bestelde product.

De Koper kan zijn wens om zich terug te trekken, zonder reden op te geven, direct uitvoeren via het tabblad "Retour" in zijn klantaccount door het herroepingsformulier in te vullen.

Na het invullen van het formulier, stuurt CHAUSSEA zonder vertraging een ontvangstbevestiging van de herroeping naar het opgegeven e-mailadres van de Koper.

De Koper moet het volgende proces volgen:

- Log in op het klantaccount van CHAUSSEA.
- Selecteer de rubriek "Mijn bestellingen" en klik op "Details" voor de betreffende bestelling.
- Klik op "Retouraanvraag".
- Selecteer het of de artikelen die geretourneerd moeten worden.
- Klik op de knop "Retouraanvraag" om de retour te registreren.
- Klik op de link "Download uw retourlabel" die beschikbaar is bij de bestelling.
- Plak het eerder afgedrukte retourlabel op het pakket.
- Breng het pakket gratis binnen bij een afhaalpunt.

De koper kan ook zijn wens om zich terug te trekken kenbaar maken door het bijgevoegde herroepingsformulier in te vullen of via een andere ondubbelzinnige verklaring, en dit per e-mail (sav@chausea.com) of per post (Chausea SAS – Service Client – 105, avenue Charles de Gaulle 54910 Valleroy) te sturen.



## 7.2 ARTIKELEN RETOURNEREN

De koper moet het product (de producten) zonder onredelijke vertraging retourneren en in ieder geval binnen veertien (14) dagen na de dag waarop Chaussea geïnformeerd werd over de beslissing tot herroeping.

De koper moet zijn retour uitvoeren door het retourolabel, beschikbaar in de sectie "Mijn retouren", op het pakket te plakken. Het pakket moet het (de) product(en) bevatten die tijdens het uitoefenen van het herroepingsrecht werden aangegeven, evenals de factuur.

De koper kan zijn pakket gratis binnenbrengen in een afhaalpunt.

Het product moet in de originele doos, ongebruikt, worden geretourneerd.

Elke geretourneerd product dat onvolledig, beschadigd, gedragen, bevuild is of niet in de staat verkeert om als nieuw op de markt te worden gebracht, zal niet aan de koper worden vergoed, zodra de waardevermindering van het product voortkomt uit handelingen die verder gaan dan die welke nodig zijn om de aard, de kenmerken en de goede werking van het product vast te stellen.

## 7.3 GEVOLGEN VAN HERROEPING

In geval van herroeping door de koper, zal Chaussea alle betalingen die van de koper zijn ontvangen terugbetalen, inclusief de leveringskosten (met uitzondering van extra kosten die voortvloeien uit het feit dat de koper, indien van toepassing, een andere leveringsmethode heeft gekozen dan de goedkoopste standaard leveringsmethode aangeboden door Chaussea), zonder onredelijke vertraging en in ieder geval uiterlijk veertien dagen na de dag waarop Chaussea op de hoogte is gesteld van de herroeping van de koper. De terugbetaling kan worden uitgesteld totdat Chaussea het product heeft ontvangen of totdat de koper een bewijs van verzending van het product levert, waarbij de datum van het eerste van deze twee feiten wordt gehanteerd.

De terugbetaling zal geen kosten voor de koper met zich meebrengen.

Terugbetalingen worden uitgevoerd aan de koper via de betaalmethode die bij de bestelling is gebruikt.

## **8. RETOUR EN TERUGBETALING**

### 8.1 AANKOOP EN RETOUR ONLINE : TERUGBETALING

De koper kan, binnen een termijn van dertig (30) kalenderdagen vanaf de ontvangst van zijn bestelling, een deel of het geheel van zijn bestelling retourneren.

In het geval van een bestelling van meerdere producten die afzonderlijk worden geleverd, begint de termijn te lopen vanaf de dag na de ontvangst door de koper of de ontvanger van de bestelling van het laatste product in de bestelling.

Om dit te doen, moet de koper naar het tabblad "Retour" in zijn klantaccount gaan en het retourformulier invullen.

Zodra het formulier is ingevuld, zal CHAUSSEA zonder vertraging een ontvangstbevestiging van de retourzending naar de koper sturen via het opgegeven e-mailadres.

De koper moet het volgende proces volgen:

1. Inloggen op het CHAUSSEA-klantenaccount.
2. De sectie "Mijn bestellingen" selecteren en vervolgens op "Details" klikken voor de betreffende bestelling.
3. Klikken op "Retouraanvraag".
4. Het artikel of de artikelen selecteren die geretourneerd moeten worden.
5. Klikken op de knop "Retouraanvraag" om de retour te registreren.
6. De link "Download uw retourolabel" openen die beschikbaar is bij de bestelling.
7. Het gedownloade retourolabel op het pakket plakken.
8. Het pakket gratis in een afhaalpunt binnenbrengen.



De koper moet het product in de originele doos en ongedragen retourneren. Elk teruggestuurd product dat onvolledig, beschadigd, gedragen, bevuild of niet verkoopbaar in nieuwstaat is, kan niet worden terugbetaald, aangezien de waardevermindering van het product het gevolg is van handelingen die verder gaan dan wat nodig is om de aard, kenmerken en het goede functioneren van het product vast te stellen.

In geval van retour door de koper, zal Chaussea alle betalingen die van de koper zijn ontvangen terugbetalen, inclusief verzendkosten (met uitzondering van extra kosten die voortvloeien uit de keuze van de koper voor een duurdere verzendwijze dan de goedkoopste standaardlevering aangeboden door Chaussea), zonder onredelijke vertraging en in ieder geval wanneer Chaussea het product heeft ontvangen.

De terugbetaling zal geen kosten voor de koper met zich meebrengen. De terugbetalingen worden uitgevoerd naar de door de koper gebruikte betaalmethode bij de bestelling:

- Bij betaling met CB of BANCONTACT: De overboeking wordt gedaan naar de bankrekening die is gebruikt voor de betaling van de bestelling.
- Bij betaling via PAYPAL: De overboeking wordt gedaan naar het PAYPAL-account dat is gebruikt voor de betaling van de bestelling.

## 8.2 AANKOOP ONLINE EN RETOUR IN DE WINKEL : TEGOEDBON OF OMRUILING

De koper kan, binnen dertig (30) kalenderdagen vanaf de ontvangstdatum van zijn bestelling, gratis een tegoedbon of een omruiling (afhankelijk van de beschikbare voorraad) aanvragen voor de bestelde producten in alle CHAUSSEA-winkels.

De koper moet het product in de originele doos retourneren, ongedragen.

Elk product dat wordt geretourneerd en incompleet, beschadigd, gedragen, bevuild is of niet opnieuw op de markt kan worden gebracht in nieuwe staat, komt niet in aanmerking voor terugbetaling, aangezien de waardevermindering van het product het gevolg is van handelingen die verder gaan dan die nodig zijn om de aard, de kenmerken en de goede werking van het product vast te stellen.

De omruiling of het tegoed in de winkel wordt alleen geaccepteerd op vertoon van de factuur.

In het geval van een omruiling met een of meerdere producten waarvan het totaalbedrag hoger is dan de prijs van het omgeruilde product, moet de koper het verschil tussen de twee bedragen betalen. In het andere geval ontvangt de koper een tegoed ter waarde van het prijsverschil tussen het geretourneerde product en het nieuwe product.

## 9. WETTELIJKE GARANTIE

CHAUSSEA garandeert de conformiteit van de goederen met het contract, waardoor de koper een verzoek kan indienen op grond van de wettelijke garantie van conformiteit zoals bedoeld in de artikelen L. 217-4 en volgende van het consumentenwetboek, of de garantie voor verborgen gebreken van het verkochte product zoals bedoeld in de artikelen 1641 en volgende van het Burgerlijk Wetboek.

Het goed is conform het contract, met name als het overeenkomt met de beschrijving, het type, de hoeveelheid en de kwaliteit, met name wat betreft de functionaliteit, compatibiliteit, interoperabiliteit of andere kenmerken die in het contract zijn vastgelegd en met name als het geschikt is voor het gebruik dat gewoonlijk van een goed van hetzelfde type wordt verwacht.

### **Wettelijke garantie van conformiteit**

De koper profiteert van de wettelijke garantie van conformiteit. In het kader van de uitvoering daarvan wordt het volgende herinnerd:

- De koper heeft een termijn van 2 jaar vanaf de levering van het goed om actie te ondernemen;
- De koper kan kiezen tussen reparatie of vervanging van het goed, onder voorbehoud van de kostenvoorwaarden zoals vermeld in artikel L. 217-12 van het consumentenwetboek;
- De koper is niet verplicht om bewijs te leveren van het bestaan van het gebrek in conformiteit van het goed binnen 24 maanden na de levering van het goed.

Daarnaast wordt herinnerd dat:

- De koper kan ervoor kiezen de garantie tegen verborgen gebreken van de verkochte zaak in te roepen, zoals omschreven in artikel 1641 van het Burgerlijk Wetboek. In dat geval kan hij kiezen tussen de ontbinding van de verkoop of een prijsvermindering, in overeenstemming met artikel 1644 van het Burgerlijk Wetboek.

## 10. KLANTDIENST

Voor vragen, klachten of informatie over een bestelling, stelt CHAUSSEA de koper een gratis telefoonnummer ter beschikking (lokale belkosten in Frankrijk): 09 69 39 54 00.

Indien telefonisch contact niet mogelijk is, dient de klant contact op te nemen met de klantenservice via het contactformulier door hier te klikken.

Of per e-mail op het volgende adres: [sav@chaussea.fr](mailto:sav@chaussea.fr).

## 11. INTELLECTUELE EIGENDOM

Chaussea is de eigenaar van de domeinnaam Chaussea.com.

Alle teksten, commentaren, projecten, illustraties, graphics, logo's, namen en afbeeldingen die worden weergegeven op de website en de bijbehorende pagina's (zoals blogs, sociale media en databases) zijn het exclusieve eigendom van Chaussea, die als enige de intellectuele eigendomsrechten op deze documenten bezit. Onder voorbehoud van naleving van deze algemene voorwaarden door de gebruiker, zijn de website en alle bijbehorende elementen uitsluitend beschikbaar voor persoonlijk gebruik en in geen geval voor commercieel gebruik.

Elke weergave, aanpassing, wijziging of gehele of gedeeltelijke reproductie van de website zonder de uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van Chaussea is strikt verboden en kan worden beschouwd als een inbreuk op het auteursrecht.

De door Chaussea gedistribueerde merken zijn geregistreerde handelsmerken.

Het reproduceren, nabootsen, gebruiken, plaatsen, verwijderen of wijzigen van een geregistreerd handelsmerk, op welke manier dan ook, zonder de uitdrukkelijke en voorafgaande toestemming van Chaussea of de eigenaar, vormt een inbreuk op het merkenrecht.

## 12. VERANTWOORDELIJKHEID

CHAUSSEA heeft voor alle stappen van het plaatsen van een bestelling, evenals voor de stappen na het sluiten van de verkoopovereenkomst, een inspanningsverplichting.

De verantwoordelijkheid van CHAUSSEA onder de verplichtingen van deze algemene voorwaarden kan niet worden ingeroepen indien de niet-nakoming van haar verplichtingen te wijten is aan een derde partij, zelfs als dit voorzienbaar was, een fout van de Koper of het optreden van een geval van overmacht.

CHAUSSEA kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor ongemakken of schade die inherent zijn aan het gebruik van het internet, zoals onderbreking van de dienstverlening, externe inbreuken, de aanwezigheid van computervirussen of enige situatie die wordt aangemerkt als overmacht.

In dergelijke omstandigheden beschikt CHAUSSEA over een verlengde termijn om aan haar verplichtingen te voldoen, zonder dat er enige vorm van schadevergoeding kan worden geëist.

## 13. HANDTEKENING EN BEWIJS

Het gebruik van de gebruikersnaam en/of het wachtwoord van de Koper, het verstrekken van het creditcardnummer en de definitieve bevestiging van de bestelling gelden als bewijs van zijn identiteit, de opeisbaarheid van de bestelling en de bijbehorende bedragen.

CHAUSSEA kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor frauduleus gebruik van deze informatie, aangezien het de verantwoordelijkheid van de Koper is om de veiligheid van zijn online transacties te waarborgen, bijvoorbeeld door zijn gebruikersnaam en/of wachtwoord niet te delen.

## 14. ARCHIVERINGSVOORWAARDEN VAN HET CONTRACT

Het archiveren van bestelbonnen en facturen wordt uitgevoerd op een betrouwbaar en duurzaam medium, zodat ze een getrouwe en duurzame kopie vormen.

De details van de bestellingen van de Koper worden opgeslagen in het gedeelte "Mijn account".

Om de details van zijn bestellingen te bekijken, moet de Koper klikken op "Mijn Bestellingen", vervolgens op "Bekijk mijn bestelling" en de gewenste bestelling selecteren.

## 15. KWIJTSCHELDING

Het feit dat een van de partijen geen beroep doet op een tekortkoming van de andere partij met betrekking tot een van de verplichtingen die in deze algemene voorwaarden zijn opgenomen, kan niet worden geïnterpreteerd als een afstand van het recht om in de toekomst aanspraak te maken op de betreffende verplichting.

## 16. RECHT EN TOEPASSELIJKE WETGEVING

De algemene verkoopvoorwaarden (AV) vallen onder het Franse recht, met inachtneming van de dwingende regels van het land waar de Koper woont.

Bij geschillen is de bevoegde rechtbank die van de woonplaats van de verweerder, of, naar keuze, die van de plaats van de feitelijke levering van het product.

CHAUSSEA biedt in geen geval een garantie voor naleving van de lokale wetgeving die van toepassing is op de Koper, indien deze vanuit een ander land toegang krijgt tot de website.

Bij een geschil zal in eerste instantie geprobeerd worden een minnelijke oplossing te vinden voordat gerechtelijke stappen worden ondernomen.

De Koper kan hiervoor contact opnemen met de klantenservice van CHAUSSEA via de volgende contactgegevens:

- **Contactformulier:** hier
- **Telefoon:** 09.69.39.54.00
- **E-mail:** sav@chaussea.com
- **Adres:**  
CHAUSSEA SAS SERVICE CLIENTS  
105 Avenue Charles de Gaulle  
54910 VALLEROY

Indien er geen minnelijke oplossing wordt gevonden in direct overleg met CHAUSSEA, wordt de Koper geïnformeerd over de mogelijkheid om, naar keuze, een alternatieve geschillenregeling te starten of een procedure aanhangig te maken bij de bevoegde rechtbanken.

In overeenstemming met de bepalingen van het Franse consumentenwetboek betreffende "het proces van bemiddeling bij consumentengeschillen", heeft de klant het recht om gratis gebruik te maken van de bemiddelingsdienst die door CHAUSSEA wordt aangeboden.

De voorgestelde bemiddelaar "consumentenrecht" is CM2C.

Deze bemiddelingsdienst kan worden bereikt via:

- **E-mail:** cm2c@cm2c.net
- **Postadres:**  
CM2C

14 rue Saint Jean  
75017 Parijs

## **17. TAAL VAN HET CONTRACT**

De AV zijn beschikbaar in het Frans, Nederlands en Engels.  
In geval van een geschil is alleen de Franse versie bindend.