

# GUERLAIN

## PARIS

### Algemene verkoopvoorwaarden van de GUERLAIN Boetieks BRUSSEL

#### Artikel 1. Definities

'**Boetiek**' verwijst naar de GUERLAIN Boetieks in Brussel, gevestigd op het volgende adres: 48A Louisalaan - 1050 Brussel, België.

**Met de 'Cabine' wordt verwezen naar de verzorgingscabine in de Boetiek waar de GUERLAIN schoonheids- en welzijnsbehandelingen worden uitgevoerd.**

Met '**Klant(en)**' wordt verwezen naar de consument(en) die in de Boetieks of op afstand in de Boetiek een Product(en) koopt/ kopen voor persoonlijk gebruik.

Met '**Algemene Verkoopvoorwaarden**' of '**AVV**' worden de onderhavige algemene verkoopvoorwaarden van de Producten in de Boetieks bedoeld.

'**GUERLAIN**' verwijst naar de vennootschap GUERLAIN BENELUX SA 523 Louizalaan, 1050 Elsene, met een kapitaal van 62.000 euro, ingeschreven in het handelsregister van Brussel onder het nummer BE0403.123.783, waarvan het hoofdkantoor gevestigd is te Brussel – België, en die de producten van het merk GUERLAIN distribueert.

'**Partij(en)**' verwijst afwisselend of gezamenlijk naar GUERLAIN en/of de Klant(en).

'**Producten**' verwijst naar de parfum- en cosmeticaproducten van het merk GUERLAIN die te koop worden aangeboden in de Boetieks.

'**Navulbare flacon(s)**' verwijst naar elke houder, flacon of verstuiver die wordt verkocht met een parfum of product, en die na gebruik kan worden nagevuld in de Boetieks. Deze navulbare flacons mogen in geen geval los van hun parfum of producten worden verkocht.

#### Artikel 2. Doel van de algemene verkoopvoorwaarden

Het doel van deze algemene verkoopvoorwaarden (hierna de '**AVV**') is het vastleggen van de voorwaarden voor de verkoop van Producten door GUERLAIN aan Klanten; en de rechten en plichten van de Partijen die voortvloeien uit de verkoop van Producten die door GUERLAIN in zijn eigen Boetieks worden aangeboden. Deze AVV zijn niet van toepassing op producten die op de website worden verkocht op het volgende adres: [www.guerlain.com](http://www.guerlain.com). Voor gepersonaliseerde parfums zal een specifiek contract worden ondertekend tussen de Klant en GUERLAIN. Voor de Uitzonderlijke Producten zullen deze AVV verder worden aangevuld met specifieke voorwaarden die aan de klant worden voorgelegd.

De Algemene Verkoopvoorwaarden zijn voor de Klant beschikbaar in de Boetiek en kunnen op verzoek ook worden meegedeeld aan de Klant per telefoon, e-mail of post.

# GUERLAIN

## PARIS

Elke verkoop van Producten in de Boetiek wordt gesloten onder de ontbindende voorwaarde van aanvaarding van de AVV door de Klant.

GUERLAIN behoudt zich het recht voor om de AVV te allen tijde bij te werken. In het geval dat GUERLAIN de AVV wijzigt, zijn de AVV van toepassing die van kracht zijn op de datum waarop de aankoop is gedaan of de bestelling is geplaatst.

### **Artikel 3. Producten**

#### **2.1. Beschrijving van de Producten**

De informatie over alle Producten en hun prijzen is, samen met hun referentie, beschikbaar in de Guerlain Boetiek of, indien van toepassing, op [www.guerlain.com](http://www.guerlain.com). GUERLAIN behoudt zich het recht voor om op elk moment Producten uit de verkoop te nemen en/of de prijzen te wijzigen.

Voor alle vragen met betrekking tot de aankoop van Producten en het gebruik ervan, of voor advies, kan de koper contact opnemen met het verkoopteam van GUERLAIN dat aanwezig is in de Boetiek en met de klantenservice op: 0033 1 47 48 80 79 (prijs van een lokaal gesprek met een vaste lijn, exclusief de kosten van de provider).

#### **2.2. Beschikbaarheid van de Producten**

De Producten worden aangeboden zolang de voorraad strekt.

De in de Boetiek verkochte Producten zijn uitsluitend bestemd voor privégebruik van de eindconsument, en niet voor wederverkoop.

#### **2.3. Voorwaarden voor Navulbare flacons**

Navulbare flacons mogen uitsluitend met hetzelfde parfum of product worden gevuld in GUERLAIN Boetieks in Frankrijk of België waar de navulservice wordt aangeboden. Met het oog op de veiligheid en de traceerbaarheid zal GUERLAIN de oorspronkelijke inhoud van de Navulbare flacons vóór het vullen als volgt controleren:

- Voor Navulbare flacons: elke Navulbare flacon heeft een uniek nummer. Aan de hand van dit unieke nummer kan worden nagegaan welk parfum of product er oorspronkelijk in de flacon zat. Als dit unieke nummer of de traceerbare streepjescode op de Navulbare flacon ontbreekt, zal GUERLAIN deze controles niet kunnen uitvoeren en kan de flacon niet worden nagevuld met welk parfum of product dan ook.
- De Klant erkent dat er geen andere substantie in de Navulbare flacon werd gedaan dan het parfum of product dat oorspronkelijk bij aankoop in de Navulbare flacon zat. De Klant erkent dat de toevoeging van een andere substantie in de Navulbare flacon de veiligheid van het Product in gevaar kan brengen en de integriteit en authenticiteit ervan kan aantasten, waardoor de

# GUERLAIN

## PARIS

Navulbare flacon in de toekomst niet meer kan worden nagevuld. De Klant kan GUERLAIN dus niet aansprakelijk stellen voor een wijziging van het Product en de eigenschappen ervan als GUERLAIN onjuiste informatie heeft ontvangen.

### 2.4 Personalisatie-service voor producten

GUERLAIN biedt in haar Boetieks een personalisatie-service aan voor bepaalde Producten, zo kan de Klant bijvoorbeeld een originele parfumflacon laten graveren, een Bee Bottle laten personaliseren en laten vullen met een parfum naar keuze, een flacon uit de l'Art & la Matière-collectie laten personaliseren, of een 'Rouge G'-huls laten graveren. De gegraveerde tekst mag niet lasterlijk, beledigend, ongeoorloofd of discriminerend zijn. In dat geval behoudt GUERLAIN zich het recht voor om de betreffende bestelling niet uit te voeren.

Met de hierboven voorgestelde personalisatie-service kan de Klant de Bee Bottle die werd gekozen uit een selectie flacons laten vullen met een parfum naar keuze en later eventueel terugkeren naar de GUERLAIN Boetiek in Brussel om de flacon opnieuw met dit parfum te laten vullen. Deze service omvat niet de mogelijkheid om de lege flacon op te sturen om deze op afstand te laten vullen en terug te laten sturen. De Klant moet naar een GUERLAIN boetiek gaan om de flacon te laten vullen. Zoals hierboven aangegeven, behoudt GUERLAIN zich het recht voor om het parfum dat aanvankelijk in de flacon zat, te controleren om er zeker van te zijn dat er geen interactie is tussen de verschillende geuren. De Klant moet GUERLAIN ook verzekeren dat er geen ander product van welke aard dan ook in de flacon is gedaan. De klant is verantwoordelijk voor het verstrekken van de juiste informatie aan GUERLAIN. GUERLAIN kan niet aansprakelijk worden gesteld als de vulling gebaseerd is op onjuiste informatie.

U kunt de Bee Bottle ook personaliseren met een strikje om de hals van de flacon. U kunt de kleur van het strikje kiezen en de manier waarop het is gestrikt.

Voor de eau de parfum-flacons uit de l'Art & la Matière-collectie kan de Klant ook de kleur van het koordje, het kwastje en het plakkaat kiezen dat op de dop van de flacon wordt bevestigd. Hiervoor kan een ander plakkaat worden gekozen dan het standaardplakkaat waarmee de flacon aanvankelijk wordt verkocht. GUERLAIN biedt de Klant zijn 1<sup>e</sup> gepersonaliseerde plakkaat aan. Als de Klant andere plakkaaten wil kopen, zullen deze gefactureerd worden tegen het geldende tarief dat in de Boetieks wordt weergegeven. De Klant kan ook naar wens gebruik maken van de navulservice in de Boetieks voor hun flacons uit de l'Art & la Matière-collectie.

### Artikel 4. Prijs

De prijzen zijn vastgelegd. Ze zijn aangegeven in euro. De geldende prijs is de prijs die in de Boetiek is aangegeven.

Deze prijzen zijn inclusief de BTW die van toepassing is op de dag van aankoop.

# GUERLAIN

## PARIS

GUERLAIN behoudt zich het recht voor, hetgeen door de Klant wordt aanvaard, om zijn prijzen op elk ogenblik te wijzigen, zonder enige andere formaliteit dan de vermelding van de wijzigingen in de Boetiek.

Voor Producten gekocht in de Boetiek en verzonden door de Boetiek op verzoek van de Klant naar het door de Klant opgegeven adres, zullen eventuele verpakings- en bezorgkosten en de bezorgmethode aan de Klant worden vermeld bij het moment van aankoop.

### **Artikel 5. Betaling**

#### **Voor producten die gekocht zijn in de GUERLAIN boetieks in Brussel**

De Klant zal zijn aankopen rechtstreeks aan de kassa van de winkel betalen.

De Klant kan zijn aankopen contant, met een bankpas of met een mobiel betaalmiddel betalen, voor zover deze bankpassen worden aanvaard door de Boetiek waar de aankopen worden gedaan. De klant kan de aankopen ook volledig of gedeeltelijk betalen met cadeaubonnen van GUERLAIN.

Indien de bankpas van de Klant niet door de Boetiek wordt aanvaard, kan de Klant de aankopen contant, met een bankpas of met een mobiel betaalmiddel betalen binnen de limieten die door de wet en door GUERLAIN zijn toegestaan.

#### **Voor producten die op afstand gekocht zijn bij de GUERLAIN boetieks in**

**Brussel:** de Klant kan de aankopen betalen met een bankpas. Er wordt een e-mail verstuurd met een hyperlink om verder te gaan met de betaling. De verkoop wordt pas beschouwd als zijnde definitief wanneer de betaling door de Klant bevestigd is en de GUERLAIN boetiek per e-mail een bevestiging heeft ontvangen dat de betaling van de Klant is aanvaard.

GUERLAIN behoudt zich het recht voor om elke bestelling van Producten in de Boetiek of op afstand te weigeren in geval van:

- Overschrijding van de maximumlimiet van vijf (5) Producten van dezelfde referentie per maand;
- Een bestaand geschil met de Klant;
- Volledige of gedeeltelijke wanbetaling van een eerdere bestelling door de Klant;
- Geweigerde toestemming voor betaling per bankpas door de door GUERLAIN gebruikte dienstverlener(s) voor betaling op afstand en opsporing van bankpasfraude;
- Niet-conform verzoek om personalisatie (de gepersonaliseerde inhoud mag niet lasterlijk, beledigend, illegaal of discriminerend zijn);
- Abnormaal karakter van de bestelling, met name bij bestellingen met ongebruikelijke hoeveelheden en/of bedragen voor een eindverbruiker.

### **Artikel 6. Retour van de producten**

**A - Retour van een aankoop in de winkel, met uitzondering van kwaliteitsproblemen**

# GUERLAIN

## PARIS

Tenzij het gaat om een product met een conformiteitsgebrek, worden noch producten die gekocht zijn in de GUERLAIN Boetiek in Brussel, noch gepersonaliseerde producten noch make-upproducten (deze laatste om hygiënische redenen) teruggenomen, omgeruild of terugbetaald.

Andere parfum- en huidverzorgingsproducten kunnen onder de volgende voorwaarden worden geretourneerd of geruild:

- Het product mag alleen worden geretourneerd naar de GUERLAIN Boetiek in Brussel in de originele verpakking, niet ontzegeld, ongeopend, ongebruikt, met voorlegging van het aankoopbewijs binnen één (1) maand na de datum van aankoop. **Geen enkele retour of omruiling wordt aanvaard voor producten gekocht buiten de GUERLAIN Boetieks vermeld in artikel 1 van deze AVV.**
- Onder voorbehoud van de naleving van deze voorwaarden, heeft de klant de volgende mogelijkheden:
  - De omruiling van het geretourneerde Product tegen andere Producten van gelijke waarde die worden verkocht in de GUERLAIN Boetiek waar het Product wordt geretourneerd;
  - Een tegoedbon die twaalf (12) maanden geldig is vanaf de datum van afgifte en uitsluitend tijdens de openingstijden kan worden gebruikt in de GUERLAIN Boetiek te Brussel.

Indien na omruiling het bedrag dat nog aan de klant verschuldigd is minder bedraagt dan tien (10) euro, zal dit bedrag contant aan de klant worden terugbetaald door de GUERLAIN Boetiek waaraan het Product werd geretourneerd.

De voorwaarden voor het retourneren en inwisselen van cadeaubonnen staan op elke cadeaubon vermeld.

### **In het geval van Navulbare flacons:**

Deze Navulbare flacons kunnen alleen worden geruild onder de volgende voorwaarden:

- De Navulbare flacon mag alleen worden geretourneerd naar de GUERLAIN Boetiek in Brussel;
- De Navulbare flacon kan niet worden geretourneerd als hij is gegraveerd of als hij op een of andere manier is gepersonaliseerd;
- De Navulbare flacon moet worden geretourneerd in de originele verpakking, niet ontzegeld, ongeopend, ongebruikt, met voorlegging van het aankoopbewijs binnen één maand na de datum van aankoop.

Als de Navulbare flacon tijdens de levering aan huis is beschadigd, kan deze worden geretourneerd op voorwaarde dat GUERLAIN hiervan binnen 48 uur na de levering op de hoogte wordt gesteld. GUERLAIN verbindt zich er dan toe om de flacon om te ruilen voor een identiek product.

### **B – Retours in het kader van een verkoop op afstand in de GUERLAIN Boetiek in Brussel (meer bepaald telefonisch)**

# GUERLAIN

## PARIS

Overeenkomstig de bepalingen van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 beschikken Klanten over veertien (14) dagen, vanaf de datum van ontvangst van de op afstand bestelde Producten in een GUERLAIN Boetiek, om GUERLAIN op de hoogte te brengen van hun wens om hun herroepingsrecht uit te oefenen.

Vanaf de uitoefening van dit recht beschikken Klanten over een extra termijn van veertien (14) dagen om de bestelde Producten, indien deze hun niet bevallen, op eigen kosten terug te sturen naar de GUERLAIN Boetiek te Brussel.

Overeenkomstig de bepalingen van artikel 16 van Richtlijn 2011/83/EU is dit herroepingsrecht echter niet van toepassing op Product(en) die volgens de specificaties van de Klant zijn vervaardigd of die gepersonaliseerd zijn, noch op Product(en) die na levering geopend en/of-niet verzegeld en/of gebruikt zijn en die om hygiënische redenen of ter bescherming van de gezondheid niet kunnen worden teruggestuurd (in het bijzonder cosmetica en make-upproducten).

De Producten moeten worden geretourneerd in hun originele, ongeopende en verzegelde verpakking.

Alle pakketten moeten naar de GUERLAIN Boetiek in Brussel gestuurd worden.

Het retourneren van de Producten is op kosten van de Klant, tenzij het gaat om een product dat is geleverd met een conformiteitsgebrek (in dat geval is de retour op kosten van GUERLAIN). GUERLAIN aanvaardt geen pakketten met te betalen porto. Alle risico's verbonden aan het terugzenden van het/de product(en) zijn ten laste van de Klant. GUERLAIN raadt zijn Klanten aan om een pakket te versturen met 'track and trace' om ongemakken te vermijden bij verlies of diefstal van de Producten tijdens het retourtransport.

De Klant kan het Product ook retourneren door zich rechtstreeks te begeven naar de GUERLAIN Boetiek in Brussel binnen één (1) maand vanaf de datum van ontvangst van het pakket en door het retourformulier in te vullen.

Als aan de bovenvermelde voorwaarden is voldaan, zal GUERLAIN aan de Klant, via dezelfde betaalmethode die voor de aankoop werd gebruikt, het bedrag terugbetalen van de teruggezonden Producten, met uitzondering van de retourkosten, binnen maximaal veertien (14) dagen vanaf de datum van ontvangst van het retourformulier, of ten laatste op één van de volgende data: de dag waarop GUERLAIN de geretourneerde producten ontvangt, of de dag waarop de Klant het bewijs levert van verzending van de producten waarvoor hij zijn herroepingsrecht heeft uitgeoefend, volgens de vroegste van deze data. Bovendien, als de Klant uitdrukkelijk een duurdere bezorgmethode heeft gekozen dan de standaard bezorgmethode van GUERLAIN worden de extra kosten niet terugbetaald en blijven deze ten laste van de Klant.

# GUERLAIN

## PARIS

### **Artikel 7. Wettelijke garanties**

Alle door GUERLAIN verkochte producten zijn gedekt door de wettelijke conformiteitsgarantie van twee jaar voorzien in Richtlijn 99/44/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 mei 1999 betreffende bepaalde aspecten van de verkoop van en de garanties voor consumptiegoederen.

In het kader van deze garantie kan de Klant het Product terugsturen en een tegoedbon krijgen voor de verkoopprijs van het Product.

### **Artikel 8. Verantwoordelijkheid**

De Klant kan als enige oordelen over de geschiktheid van de aangekochte artikelen voor zijn behoeften en consumptie.

GUERLAIN kan niet aansprakelijk worden gesteld voor een gebruik van de Producten dat niet in overeenstemming is met hun doel.

De Klant verklaart, voorafgaand aan de aankoop, volledig rechtsbevoegd te zijn en zich hierdoor kan verbinden tot de huidige Algemene Verkoopvoorwaarden. GUERLAIN kan in geen geval worden verplicht de rechtsbevoegdheid van zijn bezoekers en kopers na te gaan. Bijgevolg zouden, indien een niet-rechtsbevoegde persoon Producten in de Boetiek zou kopen, zijn wettelijke voogden de volledige verantwoordelijkheid voor deze aankoop op zich nemen en de prijs moeten betalen.

Zonder de draagwijdte van de andere bepalingen van de Algemene Verkoopvoorwaarden te beperken, kan GUERLAIN enkel aansprakelijk worden gesteld in geval van een bewezen fout die uitsluitend aan hem kan worden toegeschreven. Dit zal in ieder geval beperkt blijven tot de directe schade.

### **Artikel 9. Klachten**

Voor klachten over de producten kunt u contact opnemen met de klantenservice op **0033 1 47 48 80 79** (prijs van een lokaal gesprek met een vaste lijn, exclusief de kosten van de provider).

We wijzen erop dat in geval van ongepast gedrag van de Klanten tegenover het GUERLAIN personeel of tegenover de werknemers van de Klantendienst (bv. opmerkingen van gewelddadige, lasterlijke, obscene, schokkende, onfatsoenlijke of beledigende aard), GUERLAIN zich het recht voorbehoudt om de Klanten een andere contactpersoon toe te wijzen, deze Klanten aan te geven bij de Klantenservice, deze Klanten niet meer te beantwoorden door hun nummer te blokkeren en/of hen te verwijderen uit het klantenbestand en de voordelen van het getrouwheidsprogramma in te trekken.

### **Artikel 10. Verzorgingscabine**

GUERLAIN biedt in de Boetiek een reeks hoogwaardige behandelingen en gezichts- en/of lichaamsverzorgingsproducten aan.

# GUERLAIN

## PARIS

Voor de diensten die in de GUERLAIN cabine worden aangeboden, wordt uitsluitend gebruik gemaakt van GUERLAIN producten. De diensten worden uitgevoerd in de daarvoor bestemde cabine(s) en berusten op de specifieke behandelmethodes die door GUERLAIN zijn ontwikkeld.

GUERLAIN biedt in de Boetiek een gedetailleerd en specifiek overzicht aan van de gezichts- en lichaamsbehandelingen en massages die worden gehouden in de Cabine, waarop de volgende informatie gedetailleerd wordt weergegeven: de manier waarop de behandelingen worden uitgevoerd, de gebruikte GUERLAIN producten, de prijs en alle bijkomstige informatie.

We wijzen erop dat GUERLAIN zich het recht voorbehoudt om de prijzen van de aangeboden GUERLAIN Cabine-diensten op elk moment en zonder voorgaande berichtgeving te wijzigen.

### **Artikel 11. Intellectueel eigendom**

De intellectuele eigendomsrechten die verbonden zijn aan de in de Boetiek verkochte Producten zijn en blijven het exclusieve eigendom van GUERLAIN. Alle exploitatierechten zijn exclusief voorbehouden aan GUERLAIN. Onder deze voorwaarden mag niemand de intellectuele eigendomsrechten reproduceren, exploiteren, verspreiden of op welke wijze dan ook gebruiken, zelfs niet gedeeltelijk, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van GUERLAIN. De merken en logo's van GUERLAIN zijn gedeponeerde handelsmerken. Elke reproductie vormt derhalve een inbreuk.

### **Artikel 12. Overmacht**

GUERLAIN kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de gehele of gedeeltelijke niet-uitvoering van zijn verplichtingen indien deze niet-uitvoering te wijten is aan een overmacht zoals, maar niet beperkt tot, overstroming, brand, storm, gebrek aan grondstoffen, staking in het vervoer, gedeeltelijke of volledige staking of lock-out. Deze gebeurtenissen geven aanleiding tot opschorting en/of beëindiging van de verplichtingen van GUERLAIN jegens de Klant, zonder schadevergoeding aan de Klant.

### **Artikel 13. De overeenkomst in haar geheel**

De Algemene Verkoopvoorwaarden, de algemene gebruiksvoorwaarden en de kassabon voor de Klant vormen een contractueel geheel en geven de volledige contractuele betrekkingen weer tussen de Partijen. Zij vormen de enige contractuele documenten waartegen de Partijen zich kunnen verzetten, met uitsluiting van elk ander document of foto van de Producten die slechts indicatief zijn.

### **Artikel 14. Toepasselijk recht - Geschillen**



# GUERLAIN

## PARIS

Deze Algemene Verkoopvoorwaarden en de contractuele relatie tussen GUERLAIN en de Klant vallen onder het Belgisch recht.

Elk geschil dat voortvloeit uit de toepassing of de interpretatie van de Algemene Verkoopvoorwaarden is, bij gebreke van een minnelijke schikking, onderworpen aan de bevoegdheid van de Belgische rechtbanken.

### **Artikel 15. Geen verklaring van afstand**

Het feit dat een van de partijen zich niet beroept op een schending van een van haar verplichtingen krachtens deze Algemene Verkoopvoorwaarden, mag niet worden opgevat als een verklaring van afstand van de desbetreffende verplichting.

### **Artikel 16. Persoonsgegevens**

GUERLAIN kan persoonsgegevens van de klant verzamelen bij aankopen in de GUERLAIN Boetiek voor het beheer van de bestellingen en aankopen of de aanmelding voor het hieronder beschreven klantenprogramma en/of voor communicatie in verband met nieuws over GUERLAIN.

Alle persoonlijke informatie die de Klanten aan GUERLAIN moet doorgeven wanneer zij aankopen doen of gebruik maken van bepaalde diensten van GUERLAIN, is onderworpen aan de bepalingen van de Europese verordening 2016/679 van 27 april 2016, bekend als de algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

GUERLAIN is de enige ontvanger van deze gegevens. GUERLAIN zal persoonsgegevens alleen aan een derde partij doorgeven wanneer:

- de Klant vooraf toestemming heeft gegeven voor het delen van deze informatie,
- GUERLAIN deze informatie moet delen met derden om de door de Klant gevraagde dienst te leveren, en/of
- GUERLAIN door een gerechtelijke autoriteit of een andere administratieve autoriteit wordt verplicht om de informatie mee te delen.

Overeenkomstig de geldende regelgeving, met name de AVG, kunt u te allen tijde uw persoonsgegevens inzien, wijzigen en laten verwijderen, u verzetten tegen de verwerking ervan, mits u hiervoor een legitieme reden hebt, en hebt u recht op de beperking en de overdraagbaarheid van uw persoonsgegevens, voor zover dit van toepassing is.

U hebt ook het recht om specifieke of algemene richtlijnen te formuleren met betrekking tot het bewaren, verwijderen en meedelen van uw gegevens post mortem.

# GUERLAIN

## PARIS

Deze rechten kunnen te allen tijde worden uitgeoefend door een e-mail te sturen [naar de Functionaris Gegevensbescherming \(FG\) op het volgende adres dpo@guerlain.fr](mailto:dpo@guerlain.fr) of een brief naar het onderstaande adres:

GUERLAIN  
Klantenservice  
23, rue de la Monnaie  
75001 Parijs  
Frankrijk

U kunt te allen tijde vragen om niet langer communicatie van ons te ontvangen met betrekking tot onze aanbiedingen, nieuws en evenementen, door gebruik te maken van de hyperlink die aanwezig is in elke e-mail die wij u sturen. U kunt ook telefonisch contact met ons opnemen door te bellen naar 0033 1 41 27 32 16 (nummer zonder toeslag) van 9.00 tot 18.00 uur, 5 dagen per week of per post naar het bovenstaande adres van de klantenservice.

U hebt ook het recht om een klacht in te dienen bij de Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIJS CEDEX 07.

Voor meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens door GUERLAIN kan de Klant het privacybeleid raadplegen dat online beschikbaar is op <https://www.guerlain.com/fr/fr-fr/c/privacy-policy.html>.

### **Artikel 17. Gebruik van het klantenprogramma GUERLAIN&VOUS**

Klanten die een klantenaccount hebben geopend in de Boetiek kunnen automatisch en gratis gebruik maken van het klantenprogramma GUERLAIN&VOUS.

U kunt lid worden van het GUERLAIN&VOUS-programma in alle Guerlain boetieks, de schoonheidsinstituten van Guerlain in Parijs en deelnemende verkooppunten van Guerlain ('Deelnemende Verkooppunten'), waarvan de adressen beschikbaar zijn op de website Guerlain.com en in de deelnemende verkooppunten. Het is slechts mogelijk om u aan te melden voor één klantenprogramma per persoon (zelfde naam/namen, voornaam/voornamen en adres).

Zo kunnen Klanten bij elke aankoop in de deelnemende verkooppunten hun loyaliteitspunten sparen en gebruiken volgens de voorwaarden van het klantenprogramma GUERLAIN&VOUS dat beschikbaar is in de deelnemende verkooppunten. Dit op voorwaarde dat de Klanten op het ogenblik van de aankoop de nodige identificerende informatie hebben meegedeeld aan de verkoopadviseurs om de verkoop aan hun klantenaccount te kunnen koppelen.

Voor elke aankoop van Producten of behandelingen wordt één punt toegevoegd op de klantenaccount voor elke euro (€ 1) die wordt gekocht, ongeacht het Product. De punten zijn 12 maanden geldig. Als de punten niet worden gebruikt, gaan ze 12 maanden na de datum van de in aanmerking komende aankoop verloren. Afhankelijk van de bereikte puntendrempel kan de Klant cadeaus van GUERLAIN ontvangen,

# GUERLAIN

## PARIS

waarvan de lijst in de deelnemende verkooppunten wordt weergegeven. (binnen de limiet van twee identieke cadeaus per jaar en zolang de voorraad strekt). De cadeaus kunnen in de loop van het jaar veranderen zonder dat GUERLAIN hiervoor verantwoordelijk kan worden gesteld.

Cadeaus kunnen alleen op verzoek worden afgehaald bij deelnemende verkooppunten.

Loyaliteitspunten die met een aankoop in deelnemende verkooppunten zijn gespaard, kunnen niet voor deze bestelling of aankoop worden gebruikt. Na een online bestelling in de deelnemende verkooppunten en na een periode van 24 uur wordt het puntensaldo van de klant bijgewerkt met het aantal punten dat aan deze bestelling verbonden is. De Klant kan dan eventuele loyaliteitscadeaus ontvangen bij een volgende aankoop online of door een bezoek te brengen aan de deelnemende verkooppunten.

Bij een retour van de Producten in het kader van het herroepingsrecht bedoeld in artikel 5-B van deze Algemene Verkoopvoorwaarden, behoudt GUERLAIN zich het recht voor om de loyaliteitspunten die overeenstemmen met het aan de Klant terugbetaalde bedrag in te trekken. Guerlain behoudt zich tevens het recht voor om de klantenaccount te sluiten en bijgevolg het voordeel van het klantenprogramma van de Klant in te trekken in geval van misbruik door de Klant.

GUERLAIN is niet aansprakelijk voor de gevolgen, direct of indirect, van een slechte werking van het klantenprogramma GUERLAIN&VOUS, met name van technische aard. GUERLAIN behoudt zich het recht voor om de voorwaarden van het klantenprogramma GUERLAIN&VOUS op elk moment te wijzigen.

Als een Klant vraagt om het klantenaccount te annuleren en/of gebruik maakt van het recht om persoonsgegevens niet langer door GUERLAIN te laten vastleggen en te bewaren, heeft dit automatisch tot gevolg dat deze persoon niet langer is aangemeld voor het klantenprogramma. En het klantenaccount wordt automatisch verwijderd als een klant niet langer gebruik wil maken van het klantenprogramma.



***Onze algemene verkoopvoorwaarden zijn op aanvraag beschikbaar in de boetiek  
Bijgewerkt op 9 december 2022***