

## ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN

VAN DE WEBSITE [[www.lorealsale.nl](http://www.lorealsale.nl)]

Geldig vanaf [24 augustus 2020]

Indien u uw bestelling vóór voornoemde datum plaatst, kunt u de Algemene Verkoopvoorwaarden die gelden op uw besteldatum, opvragen.

Deze Algemene Verkoopvoorwaarden en de contractuele relatie tussen L'Oréal Nederland B.V. en de Koper zijn onderworpen aan het Nederlandse recht. In geval van geschillen, zal worden getracht deze in der minne op te lossen.

### JURIDISCHE INFORMATIE

URL: [www.lorealsale.nl](http://www.lorealsale.nl)

Gepubliceerd door L'OREAL NEDERLAND b.v., gevestigd te Scorpius 1, 2132 LR Hoofddorp, Nederland, handelende namens en voor rekening van haar merk L'Oréal Nederland B.V.

Intercommunautair BTW-nummer: NL001131679B02

Klantenservice: 023 5499 499

Contact – E-mail: [info.lorealsale@loreal.com](mailto:info.lorealsale@loreal.com)

Publishing Director: Jean-Charles BONDY

Hosting door de onderneming: [Topshelf Media], [eenmanszaak], gevestigd te [Meester Abbink Spainkstraat 36, 3401 ZH], [IJsselstein], ingeschreven in het handelsregister van [IJsselstein] onder nummer [30253743].  
Telefoonnummer: [030-751.99.98]

Welkom op onze Website [[www.lorealsale.nl](http://www.lorealsale.nl)] (de '**Website**').

Wij verzoeken u vriendelijk om deze Algemene Verkoopvoorwaarden (de '**AVV**') aandachtig door te lezen, evenals de gebruikersvoorwaarden van de Website ([hier](#) beschikbaar en het privacybeleid ([hier](#) beschikbaar), welke van toepassing zijn op uw navigatie op de Website en op onze contractuele relatie, indien u producten (de '**Producten**') bestelt op de Website.

In het kader van deze AVV wordt overeengekomen dat met '**U**' of de '**Koper**' de persoon wordt bedoeld die op de Website navigeert en/of Producten bestelt op de Website; met '**Wij**' of de '**Verkoper**' wordt de onderneming bedoeld die hierboven wordt vermeld onder de juridische informatie. De Koper en de Verkoper worden gezamenlijk de '**Partijen**' en afzonderlijk de '**Partij**' genoemd.

Elke bestelling van een Product op de Website veronderstelt dat de AVV zijn geraadpleegd en uitdrukkelijk worden aanvaard, door het daartoe bestemde hokje aan te vinken tijdens het bestelproces.

Deze AVV zijn van toepassing en sluiten alle overige voorwaarden uit, met name de voorwaarden die gelden voor de verkoop in winkels of via andere distributie- of verkoopkanalen.

In overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving, wijzen wij u erop dat de goedkeuring van de bestelbon, zoals omschreven in onderhavige AVV, een elektronische overeenkomst vormt tussen de Partijen, welke als bewijs geldt voor de volledigheid van de bestelling en voor de opeisbaarheid van de verschuldigde bedragen bij uitvoering van voornoemde bestelling.

## INHOUDSOPGAVE

<b>1.</b>	<b>AANKOOPVOORWAARDEN</b> .....	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>PRODUCTEN – PRIJZEN</b> .....	<b>3</b>
	A) PRODUCTEN .....	3
	B) NIET-BESCHIKBAARHEID VAN PRODUCTEN .....	3
	C) PRIJZEN.....	3
<b>3.</b>	<b>OPSLAAN EN BEVESTIGEN VAN DE BESTELLING</b> .....	<b>4</b>
	A) BESTELWIJZEN.....	4
	B) BEVESTIGING VAN DE BESTELLING .....	5
	C) BEWIJS VAN BESTELLING .....	5
<b>4.</b>	<b>BETALING</b> .....	<b>6</b>
<b>5.</b>	<b>LEVERING EN ONTVANGST</b> .....	<b>6</b>
	A) LEVERINGSWIJZE .....	6
	B) TERMIJNEN .....	6
	C) NIET-TIJDIGE LEVERING .....	6
	D) ONTVANGST.....	7
<b>6.</b>	<b>WETTELIJKE GARANTIES</b> .....	<b>7</b>
	A) BESCHRIJVING VAN DE WETTELIJKE GARANTIES.....	7
	B) PROCEDURE .....	7
	C) INHOUD VAN DE WETTELIJKE GARANTIES .....	8
<b>7.</b>	<b>HERROEPINGSRECHT</b> .....	<b>8</b>
	A) KENNISGEVING AAN DE VERKOPER VAN HET BESLUIT TOT HERROEPING.....	8
	B) TERUGSTUREN VAN PRODUCTEN, WAAROP DE HERROEPING VAN TOEPASSING IS .....	8
	C) TERUGBETALING VAN DE PRODUCTEN, WAAROP DE HERROEPING VAN TOEPASSING IS .....	8
<b>8.</b>	<b>BEMIDDELING</b> .....	<b>9</b>
<b>9.</b>	<b>PERSOONSGEGEVENS</b> .....	<b>9</b>
	A) PERSOONSGEGEVENS .....	9
	B) COOKIES .....	9
<b>10.</b>	<b>OVERIGE BEPALINGEN</b> .....	<b>9</b>
	A) OVERMACHT .....	9
	B) GEDEELTELIJKE NIET-GELDIGHEID .....	10
	C) VOLLEDIGHEID VAN DE ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN .....	10
	D) WIJZIGING VAN DE ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN.....	10
	E) TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTERLIJKE INSTANTIES .....	10

## **1. AANKOOPVOORWAARDEN**

De Producten die wij aanbieden op de Website, zijn voorbehouden aan (i) meerderjarige personen (of minderjarigen die beschikken over de goedkeuring van hun wettelijk vertegenwoordiger, waardoor zij een bestelling kunnen plaatsen op de Website) en (ii) personen die volledig rechtsbevoegd zijn om bestellingen te plaatsen op de Website. Wij behouden ons het recht voor om u te allen tijde om een identiteitsbewijs te vragen, waarmee uw leeftijd kan worden aangetoond, en/of een bewijs van de goedkeuring van de bovengenoemde wettelijk vertegenwoordiger. In geval een Koper niet reageert op bovenstaand verzoek of niet voldoet aan de in deze clausule bedoelde vereisten, behouden we ons het recht voor om niet te reageren op een bestelling en/of de desbetreffende klant/prospect uit onze database te verwijderen.

Wij wijzen u erop dat de Producten bedoeld zijn voor het persoonlijk gebruik van de Koper, dat geen verband mag houden met zijn beroepsactiviteiten, inclusief de wederverkoop van het Product. In dat kader benadrukken wij dat het bedrag van bestellingen niet hoger mag zijn dan vijfhonderd euro per bestelling. Bovendien mag één Koper per bestelling maximaal [vijf] producten met hetzelfde referentienummer aanschaffen, waar voor aangegeven producten een lager maximaal zal worden gehanteerd.

### **PRODUCTEN – PRIJZEN**

#### a) Producten

De Producten die te koop worden aangeboden op de Website, zijn de Producten die worden getoond op de dag dat de Koper de Website bezoekt.

De Koper wordt erop gewezen dat de foto's en teksten bij de Producten onderhevig kunnen zijn aan wijzigingen.

#### b) Niet-beschikbaarheid van Producten

Indien een Product niet beschikbaar is, wordt u daarvan in kennis gesteld:

- ofwel tijdens het bestelproces: er verschijnt een bericht dat het gewenste Product momenteel niet beschikbaar is,
- ofwel na de bevestiging van de bestelling en vóór de levering, door middel van een e-mail.

Na bevestiging van de bestelling door de Koper, wordt gemeld welke keuze hij heeft, namelijk (i) één deelbestelling ontvangen, zonder de Producten die op de besteldatum niet beschikbaar zijn, of (ii) de gehele bestelling annuleren.

De Koper heeft vervolgens achtenveertig (48) uur de tijd (met uitzondering van weekenden en feestdagen) om te reageren op de e-mail van de Verkoper, waarin de volgende twee opties worden voorgesteld:

- de gehele bestelling annuleren,
- of een deelbestelling ontvangen, volgens de bijzondere leveringsvoorwaarden die door de Verkoper worden vastgesteld.

Indien de Koper na het verstrijken van deze periode van achtenveertig (48) uur nog geen reactie heeft gestuurd aan de Verkoper op bovengenoemde e-mail, zal de deelbestelling worden verzonden naar de Koper tegen het standaard leveringstarief, dat wordt vermeld in de tabel in het onderstaande artikel 'Prijzen'. Het bedrag van de bestelling zal vervolgens worden gefactureerd aan de Koper, met aftrek van het bedrag van de niet-beschikbare Producten. Indien tijdens de bestelling het volledige bedrag direct in rekening wordt gebracht bij de Koper, verbindt de Verkoper zich ertoe om binnen veertien (14) dagen na de kennisgeving aan de Koper inzake de niet-beschikbare Producten, het deel van het bedrag dat betrekking heeft op deze Producten, terug te betalen aan de Koper via de betaalmethode die door laatstgenoemde is gebruikt.

Indien de Koper verzoekt om de gehele bestelling te annuleren, zal het bedrag van de bestelling niet worden geïncasseerd.

Indien de betaling van de Koper tijdens de bestelling direct wordt geïncasseerd, verbindt de Verkoper zich ertoe

om binnen veertien (14) dagen na het annuleringsverzoek van de Koper, het door hem betaalde bedrag terug te betalen via de door hem gebruikte betaalmethode.

#### c) Prijzen

De prijzen worden vermeld in euro's en gelden in Nederland, waarbij rekening wordt gehouden met mogelijke kortingen en de btw, welke van toepassing zijn op de besteldatum. Elke wijziging in de toepasselijke btw, zal worden doorberekend in de prijs van de Producten.

In de vermelde prijzen is geen rekening gehouden met de verwerkings- en leveringskosten, die zullen worden aangegeven vóór de bevestiging van de bestelling en apart worden gefactureerd. De prijzen per bestelling worden aangegeven in onderstaande tabel:

TOTALE WAARDE BESTELLING	LEVERINGSWIJZE	PRIJS PER BESTELLING
<€100,00	PostNL	5,95
€100,00 – €500,00	PostNL	0,00

De Verkoper behoudt zich te allen tijden het recht voor om zijn prijzen te wijzigen, maar de Producten worden gefactureerd op basis van de tarieven die gelden op het moment van het plaatsen van de bestelling.

## **2. OPSLAAN EN BEVESTIGEN VAN DE BESTELLING**

### a) Bestelwijzen

Om een bestelling te kunnen plaatsen, dient de Koper eerst in te loggen op de Website.

Vervolgens heeft de Koper de mogelijkheid om de verschillende Producten te bekijken die op de dag dat de Website wordt bezocht, te koop worden aangeboden, en zijn Producten te kiezen door (i) in de verschillende productcategorieën te zoeken, of door (ii) de naam van het Product direct in te voeren in de zoekmachine, of (iii) één van de pagina's van de site map aan te klikken die onderaan elke pagina staat, en zo toegang te verkrijgen tot het gehele assortiment van Producten.

Tijdens het navigeren op de Website, kan de Koper een bestelling plaatsen, door simpelweg op de knop te klikken die ervoor is bedoeld om het Product toe te voegen aan de winkelmand.

Zodra dit is gedaan, wordt het aantal Producten dat zich in de winkelmand bevindt, getoond aan de Koper. De Koper wordt erop gewezen dat de inhoud van de mand kan komen te vervallen.

De Koper kan vervolgens zijn bezoek voortzetten, of op zijn winkelmand klikken, zodat op het scherm de inhoud ervan wordt getoond, te weten alle items van de bestelling en de belangrijkste kenmerken daarvan, het totaalbedrag van de bestelling, de factuur- en leveringsgegevens, termijnen, kosten, eventuele beperkingen op de levering en de rechten en wettelijke garanties van de Koper.

De Koper kan afzien van de bestelling, of deze aanvullen, wijzigen of annuleren, zolang hij nog niet definitief heeft bevestigd. Indien de Koper andere Producten wil kiezen, kan hij verder zoeken op de Website, waarbij hij er zeker van kan zijn dat de door hem geselecteerde Producten, goed worden bewaard in zijn winkelmand.

Zodra de selectie van de Producten is afgerond, kan de Koper deze bestellen door de bestelling te bevestigen met de daarvoor bestemde knop. Op dat moment wordt een nieuwe pagina geopend, die de Koper uitnodigt om:

- Zijn toegangscode (e-mailadres) en wachtwoord in te voeren, als de Koper reeds een account heeft op de Website,
- Een formulier voor persoonsgegevens in te vullen, waarbij de verplichte velden moeten worden ingevuld, zoals naam, voornaam, e-mailadres, factuuradres en afleveradres (adres waar de bestelling van maandag tot en met vrijdag tijdens de Nederlandse werktijden kan worden bezorgd).

De Koper verbindt zich ertoe om het aangeboden formulier te goeder trouw in te vullen. De Koper bevestigt dat alle gegevens die hij aan de Verkoper verstrekt en die worden opgeslagen in de datasystemen van de Verkoper en/of van zijn toeleveranciers, correct zijn en zijn identiteit aantonen. Wij wijzen u erop dat deze persoonsgegevens worden beheerst door het persoonsgegevensbeleid dat [hier](#) kan worden ingezien.

Nadat de Koper de inhoud van zijn bestelling heeft gecontroleerd, wordt hij uitgenodigd om:

- Op de knop te klikken waarmee hij wordt doorgestuurd naar de betaling van zijn bestelling, onder de voorwaarden als omschreven in onderhavige AVV;
- Op de knop te klikken waarmee hij de inhoud van zijn winkelmand en/of zijn persoonsgegevens kan wijzigen;

Voor op de knop te klikken die toegang verleent tot de betaling van de bestelling, moet de Koper eerst verplicht kennisnemen van onderhavige AVV en vervolgens bevestigen dat hij akkoord gaat met al deze voorwaarden, door zijn aanvaarding op de Website kenbaar te maken (bijvoorbeeld door een hokje aan te vinken).

Zodra de Koper zijn aanvaarding van de AVV bevestigt, wordt er een pagina voor de betaling van de bestelling geopend. Elke bestelling leidt tot een betalingsverplichting, wat betekent dat het plaatsen van een bestelling voor de Koper inhoudt dat hij moet betalen.

De Koper moet aldus overgaan tot de betaling van zijn bestelling volgens de voorwaarden als omschreven in deze AVV.

Wanneer de Koper ervoor kiest om met een creditcard te betalen, zoals bepaald in het hierna volgende artikel 4, zal hij automatisch worden doorgeschakeld naar de server van de betalingsdienst. De server van de betalingsdienst is beveiligd door een SSL (Secure Socket Layer)-encryptie, zodat alle gegevens met betrekking tot de betaalmiddelen zo goed mogelijk worden beschermd, en de bankgegevens van de Koper niet in het informatiesysteem van de Verkoper worden opgenomen. De Verkoper wordt aldus vrijgesteld van aansprakelijkheid.

De geautomatiseerde databanken of andere gegevens die door de Verkoper zijn opgeslagen, vormen het bewijs van alle transacties die hebben plaatsgevonden tussen de Verkoper en de Koper.

#### b) Bevestiging van de bestelling

Zodra de bestelling is bevestigd en de betaling is goedgekeurd volgens de hieronder vermelde voorwaarden, wordt een overzicht van alle details van de bestelling getoond, dat kan worden uitgeprint en opgeslagen.

De Koper ontvangt zo spoedig mogelijk een bevestigingse-mail betreffende de bestelling op het door hem opgegeven e-mailadres, met daarin de volgende gegevens:

- o de identiteit van de Verkoper en diens contactgegevens,
- o het bestelnummer dat is opgeslagen op het moment van plaatsing van de bestelling,
- o het overzicht van de bestelling en de belangrijkste kenmerken van de Producten,
- o de termijnen, kosten en eventuele beperkingen betreffende de levering,
- o het totaalbedrag van de bestelling, inclusief belastingen,
- o de rechten en wettelijke garanties waarover de Koper beschikt.
- o de betalingsbevestiging,
- o de onderhavige Algemene Verkoopvoorwaarden,
- o het herroepingsformulier.

De Verkoper blijft eigenaar van de bestelde Producten en/of diensten totdat het bedrag daarvan en de bijbehorende kosten, met inbegrip van de verzendkosten, zijn geïncasseerd door de Verkoper. Ingeval van een mislukte betaling, verbindt de Koper zich ertoe om op zijn kosten de ontvangen Producten op eerste verzoek terug te sturen naar de Verkoper.

Teneinde de Verkoper te beschermen tegen misbruik door fraudeurs, en ingeval de Verkoper of de online betalingsdienst fraude met een bestelling vermoedt, behouden laatstgenoemden zich het recht voor om aan de Koper (voorafgaand aan de verwerking van de bestelling) aanvullende documenten te vragen (met name een identiteitsbewijs van de Koper), zodat zij kunnen controleren of er sprake is van fraude.

Indien de Koper niet binnen vijftien (15) dagen na de verzending van het verzoek van de Verkoper of online betalingsdienst, een reactie stuurt, wordt de bestelling geannuleerd en zal de Verkoper geen betaling incasseren. Ingeval de betaling van de bestelling reeds is ontvangen, zal de Verkoper na afloop van de voornoemde termijn, binnen veertien (14) dagen het bedrag terugstorten volgens de door de Koper gebruikte betaalmethode.

#### c) Bewijs van bestelling

Er wordt uitdrukkelijk overeengekomen tussen de Verkoper en de Koper dat de e-mails rechtsgeldig zijn voor beide Partijen, evenals de op de Website automatisch opgeslagen gegevens, met name betreffende de aard en de datum van de bestelling.

In voorkomend geval mag de Koper, overeenkomstig het gemeen recht, toegang verkrijgen tot de elektronische overeenkomst tussen de Koper en de Verkoper. Daartoe kan hij [hier](#) opnemen met de Klantenservice en alle benodigde gegevens verstrekken, met name het bestelnummer en zijn contactgegevens.

### **3. BETALING**

Het door de Koper verschuldigde bedrag is het bedrag dat wordt vermeld op de webpagina waarop de bevestiging van de bestelling wordt getoond, die vervolgens door de Verkoper per e-mail naar de Koper wordt gestuurd.

De Koper kan tijdens het bevestigen van zijn bestelling, zoals hierboven omschreven, kiezen uit de verschillende betaalmethoden.

De betaling kan worden verricht op het moment van bestellen. De enige betaalmethode zal zijn via internetbankieren, via iDEAL.

De bestelling wordt pas goedgekeurd door de Verkoper na (i) aanvaarding van de Algemene Verkoopvoorwaarden door de Koper, (ii) verificatie en bevestiging van de geldigheid van de betaling en (iii) verzending van de bevestiging van de bestelling aan de Koper.

De Verkoper behoudt zich te allen tijde het recht voor om bestellingen of leveringen te weigeren indien (i) de limieten als vermeld in het bovenstaande artikel 'aankoopvoorwaarden', worden overschreden, (ii) er sprake is van een geschil met de Koper, (iii) de Koper in het verleden een bestelling niet of slechts gedeeltelijk heeft betaald, (iv) de goedkeuring van de betaling met creditcard wordt geweigerd door bankinstellingen, (v) de betaling niet of slechts gedeeltelijk wordt verricht.

### **4. LEVERING EN ONTVANGST**

#### **a) Leveringswijze**

Zodra de bestelling is klaargemaakt, wordt deze verzonden naar het postadres dat door de Koper is opgegeven tijdens het bestelproces.

De Producten worden geleverd door postdiensten of een gespecialiseerde dienstverlener (naar gelang de gekozen leveringsmethode) (hierna te noemen: de 'Vervoerder'). Indien de Koper niet aanwezig is, laat de vervoerder in de brievenbus van de Koper een bericht achter dat hij aan de deur is geweest. De Koper dient vervolgens contact op te nemen met de vervoerder om een nieuwe bezorgdatum af te spreken. Indien de Koper echter geen contact opneemt met de vervoerder, onderneemt laatstgenoemde nog twee bezorgpogingen, waarvan de vervoerder de datum en het tijdstip naar eigen goeddunken bepaalt.

De Koper wordt ervan in kennis gesteld dat het pakket, nadat het de eerste keer is aangeboden, gedurende een periode van zeven (7) dagen wordt bewaard door de Bezorgdienst.

#### **b) Termijnen**

U wordt erop gewezen dat een bestelling pas wordt verzonden nadat de betaling is verwerkt.

Na verwerking van de bestelling, worden de desbetreffende Producten verzonden en binnen de hierna volgende termijnen bezorgd door de vervoerder:

- bezorging door PostNL: na 1 werkdag, indien vóór 17:00uur de bestelling is afgerond. Indien na 17:00 uur de bestelling wordt afgerond, zal de bestelling na 2 werkdagen worden geleverd.
- Zon- feestdagen worden niet beschouwd als werkdagen.

De bestelling wordt te allen tijde geleverd binnen uiterlijk dertig (30) dagen na bevestiging van de bestelling door de Koper, onder voorbehoud van volledige betaling van het aankoopbedrag en de nakoming van de aankoopvoorwaarden zoals omschreven in het artikel 'aankoopvoorwaarden' van onderhavige AVV.

Indien de levering niet binnen deze termijn heeft plaatsgevonden, kan de Koper zijn bestelling annuleren, overeenkomstig de voorwaarden zoals bepaald in het hierna volgende artikel 'niet-tijdige levering'.

#### **c) Niet-tijdige levering**

In geval van een niet-tijdige levering (overschrijding van de aangegeven levertijd of, indien deze niet is aangegeven, van de uiterlijke levertijd van dertig (30) dagen na bevestiging van de bestelling), dient de Koper zo spoedig mogelijk deze vertraging per e-mail te melden bij de Verkoper, door [hier](#) te klikken, zodat de Verkoper navraag kan doen bij de vervoerder.

Indien de bestelling na bovengenoemde navraag wordt teruggevonden, wordt deze onmiddellijk doorgezonden naar het bezorgadres dat bij de bestelling is opgegeven. Indien echter na de navraag blijkt dat de bestelling verloren is gegaan, zal de Verkoper op zijn kosten het Product/de Producten opnieuw versturen naar de Koper, en indien deze definitief niet meer leverbaar zijn, het gehele bedrag dat door de Koper is betaald, terugstorten volgens de gebruikte betaalmethode.

Indien de levering meer dan tien (10) werkdagen na de e-mail waarin de Koper melding maakt van de niet aan overmacht te wijten vertraging, nog niet heeft plaatsgevonden, heeft de Koper te allen tijde de mogelijkheid om zijn bestelling [hier](#) te annuleren bij klantenservice.

Indien de Koper volgens de voorwaarden van onderhavig artikel 5c gebruik maakt van dit recht van annulering, zal het bedrag van de bestelling niet door de Verkoper worden geïncasseerd.

Indien de betaling van de bestelling reeds is ontvangen, zal de Verkoper het gehele bedrag dat door de Koper is overgemaakt (met inbegrip van de verzendkosten), terugstorten volgens de gebruikte betaalmethode, binnen een termijn van veertien (14) dagen na ontvangst van het annuleringsbericht, met uitsluiting van eventuele andere vergoedingen.

d) Ontvangst

Elke levering wordt geacht te hebben plaatsgevonden, zodra de vervoerder de Producten heeft overhandigd aan de Koper, of aan een door de Koper aangewezen derde. De Koper dient onmiddellijk na ontvangst van de Producten te controleren of deze geheel overeenkomen met de bestelde Producten.

Elke afwijking/tekortkoming die op het moment van bezorging wordt vastgesteld (met name een te late levering of een gebrekkig of beschadigd Product), moet in zijn geheel en nauwkeurig worden gemeld door de Koper op het ontvangstbewijs dat door de vervoerder wordt overlegd op het moment van overhandiging van de Producten, en/of moet binnen tien (10) dagen na de ontvangst van de bestelling, per aangetekend schrijven worden medegedeeld aan de vervoerder.

Dergelijke tekortkomingen moeten tevens zo spoedig mogelijk [hier](#) worden gemeld bij de klantenservice van de Verkoper. Een kopie van de aan de vervoerder gerichte klacht, dient te worden bijgevoegd.

## 5. WETTELIJKE GARANTIES

a) Beschrijving van de wettelijke garanties

De Verkoper is verplicht om een Product te leveren dat overeenkomt met de door de Koper geplaatste bestelling, en dient actie te ondernemen tegen gebreken die reeds bestaan op het moment van de levering van deze bestelling.

In dat kader, teneinde te voldoen aan de overeenkomst, moet het Product:

1. geschikt zijn voor het te verwachten gebruik van een soortgelijk Product en, in voorkomend geval:

- overeenkomen met de door de Verkoper verstrekte beschrijving, en beschikken over de kenmerken die hij aan de Koper heeft voorgesteld in de vorm van een monstertje of voorbeeld;
- beschikken over de kenmerken, die een Koper redelijkerwijs kan verwachten op basis van hetgeen in het openbaar is gemeld door de Verkoper, producent of diens vertegenwoordiger, met name in reclames of op de etiketten;

2. of over de kenmerken beschikken die de Partijen in onderling overleg hebben vastgesteld, of die geschikt zijn voor het specifieke gebruik dat de Koper voor ogen heeft, welke aan de Verkoper is medegedeeld en door hem is aanvaard.

Tevens is de Verkoper verplicht om garantie te verlenen tegen verborgen gebreken aan het verkochte object, waardoor deze ongeschikt is voor het beoogde gebruik, of die dit gebruik zodanig verslechteren dat de Koper het niet zou hebben aangeschaft, of alleen tegen een lagere prijs, indien hij daarvan op de hoogte was geweest.

b) Procedure

Indien de geleverde Producten niet in overeenstemming zijn met de door de Koper bestelde Producten, of indien zij verborgen gebreken vertonen, dient hij [hier](#) een e-mail te sturen naar de klantenservice van de Verkoper, om hem in kennis te stellen van de tekortkomingen of de verborgen gebreken aan zijn Producten.

De klantenservice van de Verkoper bevestigt de ontvangst van het verzoek van de Koper en stelt hem in kennis van de te volgen procedure. Na ontvangst van de instructies van de klantenservice van de Verkoper, stuurt de Koper de Producten die tekortkomingen of verborgen gebreken vertonen, terug naar de Verkoper op het volgende adres:

Weide 30

4206 CJ Gorinchem

De Producten moeten verplicht (i) in zijn geheel, ongebruikt en in de originele binnenverpakking, en indien mogelijk (ii) vergezeld van hun originele buitenverpakking, de retourbon en een kopie van de factuur, worden teruggestuurd.

Overigens accepteert de Verkoper geen pakketten die onder rembours worden verzonden. De Koper is verantwoordelijk voor elk risico dat verband houdt met het retourneren van de Producten.

Bij ontvangst van de Producten die worden verondersteld tekortkomingen of verborgen gebreken te vertonen, controleert de Verkoper of dit al dan niet het geval is. Tevens kan de Verkoper een kwaliteitscontrole uitvoeren om na te gaan of de geretourneerde Producten inderdaad de oorspronkelijke Producten zijn. Uiteraard worden deze controles zo snel mogelijk en uiterlijk binnen één (1) maand uitgevoerd.

c) Inhoud van de wettelijke garanties

Indien wordt vastgesteld dat de Producten tekortkomingen of verborgen gebreken vertonen, kan de Koper kiezen tussen vergoeding of vervanging van de Producten, onder voorbehoud van de voorwaarden inzake de verwachte kosten. De Koper (i) heeft tot twee (2) jaar na de levering van het Product de tijd om actie te ondernemen en (ii) is gedurende vierentwintig (24) maanden na de levering van het Product vrijgesteld van het overleggen van bewijs voor het bestaan van een tekortkoming aan het Product.

In het kader van de toepassing van de garantie tegen verborgen gebreken aan het verkochte object, kan de Koper kiezen tussen het annuleren van de koop of een korting op de verkoopprijs.

## 6. HERROEPINGSRECHT

a) Kennisgeving aan de Verkoper van het besluit tot herroeping

De Koper beschikt over het recht op herroeping, dat hij binnen veertien (14) kalenderdagen kan uitoefenen, zonder opgave van redenen of betaling van boetes, met uitzondering van de retourkosten, die voor zijn rekening zullen zijn. Deze herroepingstermijn vervalft veertien (14) kalenderdagen nadat de Koper, of een door hem aangewezen derde, behalve de vervoerder, fysiek de Producten in bezit krijgt.

Indien de Koper in één bestelling meerdere Producten heeft gekocht, of de Producten zijn in meerdere delen geleverd, zal de herroepingstermijn pas ingaan op het moment dat de Koper, of een door hem aangewezen derde, behalve de vervoerder, fysiek het laatste Product van de laatste deellevering in bezit krijgt.

Teneinde zijn herroepingsrecht uit te oefenen, dient de Koper vóór het verstrijken van de herroepingstermijn, zijn besluit tot herroeping in een ondubbelzinnige verklaring op de volgende wijze kenbaar maken aan de Verkoper:

- (i) per post naar het volgende adres: Scorpius 1, 2132LR, Hoofddorp
- (ii) per e-mail naar het volgende adres: info.nlsale@loreal.com

De Koper kan tevens het herroepingsformulier invullen en toesturen: dit is echter niet verplicht. Het herroepingsformulier is terug te vinden op de website. Indien het formulier wordt toegezonden, zal de Verkoper de ontvangst van deze aanvraag bevestigen via een e-mail of brief.

Om ervoor te zorgen dat herroepingstermijn in acht wordt genomen, dient de Koper zijn kennisgeving betreffende de uitoefening van zijn herroepingsrecht vóór het verval van de herroepingstermijn toe te sturen.

b) Terugsturen van Producten, waarop de herroeping van toepassing is

Nadat de Koper zijn besluit tot herroeping kenbaar heeft gemaakt, dient hij de Producten in zijn geheel, ongebruikt en in de originele binnenverpakking, en indien mogelijk vergezeld van hun originele buitenverpakking, de retourbon en een kopie van de factuur, terug te sturen naar de Verkoper op het adres Weide 30, 4206CJ Gorinchem, wat zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen veertien (14) dagen na de kennisgeving door de Koper van zijn besluit tot herroeping, dient te geschieden. Deze termijn wordt als in acht genomen beschouwd, wanneer de Producten vóór het verstrijken van de herroepingstermijn van veertien (14) dagen, worden teruggestuurd.

Indien de Producten niet binnen veertien (14) dagen na de kennisgeving door de Koper van zijn besluit tot herroeping, worden teruggestuurd, worden de Producten niet terugbetaald.

De kosten van het retourneren van de Producten, zijn voor rekening van de Koper.

c) Terugbetaling van de Producten, waarop de herroeping van toepassing is

De Verkoper verbindt zich ertoe om het gehele overgemaakte bedrag terug te betalen aan de Koper, inclusief de bezorgkosten (met uitzondering van de extra verzendkosten die voortkomen uit de eventuele keuze van de Koper voor een bezorgmethode die anders is dan de goedkoopste methode die standaard door de Verkoper wordt aangeboden). Tenzij de Koper uitdrukkelijk akkoord gaat met een andere wijze van terugbetalen, zullen de Producten worden terugbetaald middels dezelfde betaalmethode als door de Koper is gebruikt, wat zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen veertien (14) dagen nadat de Verkoper door de Koper in kennis is gesteld van zijn besluit tot herroeping, dient te geschieden. Deze terugbetaling brengt geen kosten met zich mee voor de Koper. De terugbetaling van dit bedrag kan echter worden uitgesteld totdat de geretourneerde Producten daadwerkelijk zijn



ontvangen, of totdat de Koper het bewijs van verzending van de Producten heeft overlegd, al naar gelang wat eerder plaatsvindt.

De Koper wordt erop gewezen dat ten aanzien van de Producten, waarvan de verzegeling na de levering is verbroken, en die wegens redenen van hygiëne of bescherming van de gezondheid niet kunnen worden teruggestuurd, geen gebruik kan worden gemaakt van het herroepingsrecht (dit geldt met name voor cosmetische Producten, waarvan de seal is losgemaakt, waarbij dit geen limitatieve opsomming is).

Voor aanvullende informatie over de reikwijdte, inhoud en instructies betreffende het uitoefenen van het herroepingsrecht, kan de Koper contact opnemen met de klantenservice via het volgende e-mailadres: [info.nlsale@loreal.com](mailto:info.nlsale@loreal.com)

## **7. BEMIDDELING**

In geval van problemen met een bestelling, kunt u contact opnemen met onze klantenservice:

[Info.nlsale@loreal.com](mailto:Info.nlsale@loreal.com)

In overeenstemming met de geldende regelgeving inzake bemiddeling, dient elk consumentengeschil eerst schriftelijk te worden medegedeeld aan de klantenservice op het volgende adres:

[Info.nlsale@loreal.com](mailto:Info.nlsale@loreal.com)

Nadat deze stap is gezet bij de klantenservice, kan elk consumentengeschil worden voorgelegd aan het Platform Online Geschillenbeslechting, conform artikel 14 van Verordening (EU) nr. 524/2013, welke beschikbaar is via de volgende link: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

## **8. PERSOONSGEGEVENS**

### a) Persoonsgegevens

Het verstrekken van nominatieve gegevens (persoonsgegevens), die worden aangegeven met een sterretje en verzameld in het kader van verkoop op afstand, is verplicht. Deze informatie is nodig voor de verwerking en levering van bestellingen, alsmede voor het opmaken van de facturen. Deze gegevens zijn strikt vertrouwelijk en worden alleen door de Verkoper of diens toeleveranciers, die aan dezelfde verplichtingen zijn onderworpen, gebruikt voor het verwerken van de geplaatste bestellingen, overeenkomstig het Persoonsgegevensbeleid dat [hier](#) beschikbaar is.

Wij wijzen u erop dat de Koper beschikt over het recht op toegang, wijziging, rectificatie en verwijdering van de op hem betrekking hebbende persoonsgegevens.

Om dit recht uit te oefenen, kan de Koper [hier](#) een bericht, vergezeld van een identiteitsbewijs, sturen naar de klantenservice van de Verkoper.

De Koper kan desgewenst e-mails van de Verkoper ontvangen met informatie over de Producten en activiteiten van de Verkoper, indien hij vooraf hiermee heeft ingestemd door het desbetreffende hokje aan te vinken. De Koper behoudt zich het recht voor om dergelijke correspondentie te weigeren. Dit kan hij vooraf doen door niet zijn toestemming te verlenen of achteraf door [hier](#) te klikken en zijn weigering kenbaar te maken.

### b) Cookies

De Website maakt gebruik van cookies. Cookies zijn computerbestanden die worden opgeslagen op de harde schijf van de computer van de Koper. Meer informatie over het gebruik van cookies door de Verkoper op deze Website, kunt u [hier](#) lezen.

## **9. OVERIGE BEPALINGEN**

### a) Overmacht

Geen der Partijen is aansprakelijk voor de gehele of gedeeltelijke niet-nakoming van zijn verplichtingen die voortvloeien uit deze Algemene Verkoopvoorwaarden, indien deze niet-nakoming wordt veroorzaakt door een gebeurtenis van overmacht.

Als gevallen van overmacht worden beschouwd alle gebeurtenissen die voldoen aan de criteria die worden bepaald in de jurisprudentie en wetgeving.

De Partij die zich beroept op een gebeurtenis van overmacht, dient de andere Partij daarvan in kennis te stellen binnen vijf (5) werkdagen nadat deze gebeurtenis zich heeft voorgedaan. Partijen komen overeen dat zij zo spoedig mogelijk overleg plegen om samen de voorwaarden voor de uitvoering van de bestelling vast te stellen, die zullen gelden gedurende de situatie van overmacht. Na een periode van één (1) maand van onderbreking wegens overmacht, kan de Verkoper besluiten de bestelling niet uit te voeren, waarna hij in voorkomend geval de Koper moet terugbetalen.

b) Gedeeltelijke niet-geldigheid

Indien één of meerdere bepalingen van deze AVV ongeldig worden geacht of verklaard op grond van een wet, verordening of ten gevolge van een onherroepelijke beslissing van een bevoegde rechterlijke instantie, behouden de overige bepalingen hun geldigheid en reikwijdte.

c) Volledigheid van de Algemene Verkoopvoorwaarden

Onderhavige AVV en het aan de Verkoper toegestuurd besteloverzicht, vormen samen een overeenkomst en het geheel van de contractuele relatie die wordt aangegaan tussen de Partijen.

In geval van tegenstrijdigheden tussen de documenten, zullen de Algemene Verkoopvoorwaarden prevaleren.

d) Wijziging van de Algemene Verkoopvoorwaarden

De Koper kan onderhavige AVV opslaan of afdrukken, op voorwaarde dat hij deze niet wijzigt.

De geldende AVV kunnen te allen tijde worden geraadpleegd onder de rubriek 'Algemene Verkoopvoorwaarden', die via alle pagina's van de Website toegankelijk is.

De Verkoper kan te allen tijde onderhavige AVV bijwerken. Op de Website dient vooraf en uitdrukkelijk melding te worden gemaakt van een dergelijke bijwerking.

e) Toepasselijk recht en bevoegde rechterlijke instanties

Op onderhavige AVV en de contractuele relatie tussen de Koper en de Verkoper is het Nederlandse recht van toepassing. Een geschil tussen de Koper en de Verkoper, dat niet wordt opgelost in het kader van de bemiddeling als bedoeld in het bovenstaande artikel 8, zal worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechterlijke instanties.