

SHISEIDO COSMETICS

ALGEMENE VOORWAARDEN

Van toepassing vanaf 31 januari 2023

Deze algemene verkoopvoorwaarden (de “Algemene Voorwaarden”) vormen een overeenkomst tussen (a) SHISEIDO BELGIUM BV, de exclusieve verdeler van het merk SHISEIDO in België, Nederland en Luxemburg (“SHISEIDO”) en (b) elke persoon (de “Klant”) die SHISEIDO-cosmetica wenst te kopen (de “Producten”) via de webwinkel <https://www.shiseido.be/be/nl> (“de Site”).

SHISEIDO BELGIUM BV is een Belgische besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid ingeschreven in het handelsregister van Brussel en in de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0860.654.967, met zetel te 1050 Brussel (België), Louizalaan 326 /60. Telefoon: +31 207247900.
Btw-nummer: BE 0860 654 967

Klantendienst

Contact: <https://www.shiseido.be/be/nl/contact>

Telefoon: +33186765900, maandag tot vrijdag van 9 tot 18 uur, met uitzondering van officiële feestdagen.

Doorheen deze Algemene Voorwaarden worden de Klant en SHISEIDO gezamenlijk de “Partijen” genoemd, en elk afzonderlijk de “Partij”.

GELIEVE DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN AANDACHTIG TE LEZEN

Merk op dat de Producten worden verkocht via een selectief netwerk van verkooppunten, en enkel dienen voor het persoonlijke gebruik van de Klant. SHISEIDO mag elke bestelling weigeren die niet duidelijk overeenstemt met detailverkoop.

Bovendien worden Klanten hierbij op de hoogte gebracht dat zij niet meer dan vijf (5) Producten met dezelfde referentie mogen bestellen. Bestellingen die de voormelde hoeveelheid overschrijden kunnen niet worden geplaatst.

Door het plaatsen op de Site van een bestelling voor Producten, erkent de Klant deze Algemene Voorwaarden te hebben gelezen en onvoorwaardelijk te hebben aanvaard. Er is geen handtekening nodig van de Klant opdat deze overeenkomst geldig zou zijn.

De toegang van de Klant tot de Site wordt beheerst door de **gebruiksvoorwaarden** van de Site en door het **Privacybeleid**, welke allebei beschikbaar zijn op de Site.

Klanten mogen deze Algemene Voorwaarden opslaan of afdrukken, op voorwaarde dat zij geen wijzigingen aanbrengen.

De algemene of bijzondere voorwaarden vermeld in documenten van de Klant (met inbegrip van de bestellingen) hebben geen voorrang op deze Algemene Voorwaarden, tenzij dit voorafgaand en uitdrukkelijk werd aanvaard door SHISEIDO.

ARTIKEL 1: VOORWERP

Deze Algemene Voorwaarden bepalen de algemene voorwaarden voor de onlineverkoop en levering van de Producten door SHISEIDO aan de Klant, en de respectieve rechten en plichten van de Partijen die ontstaan uit de onlineverkoop van de Producten die via de Site worden aangeboden.

Zij bepalen bijvoorbeeld alle stappen die moeten worden ondernomen om een bestelling te plaatsen.

ARTIKEL 2: PRODUCTEN

2.1. BESCHRIJVING VAN DE PRODUCTEN

De Producten die op de Site te koop worden aangeboden en hun gedetailleerde beschrijving (onder de vorm van productgegevens) worden op de Site getoond om mogelijke Klanten informatie te verstrekken over de belangrijkste kenmerken van de Producten die zij wensen te kopen vooraleer zij een bestelling plaatsen.

SHISEIDO zal alle inspanningen leveren die voor haar mogelijk zijn om ervoor te zorgen dat de visuele weergave van de Producten op de Site een getrouwe reproductie is van de originele Producten. Aangezien SHISEIDO echter niet de volledige controle heeft over de kleurweergave van de computerhardware en -software van de Klant, kan SHISEIDO niet aansprakelijk worden gesteld voor enige onnauwkeurigheid van afbeeldingen vermeld op de Site.

Klanten die vragen hebben of advies wensen over de Producten kunnen contact opnemen met onze **Klantendienst**:

- per <https://www.shiseido.be/be/nl/contact>

- per telefoon naar +442038100770 (maandag tot vrijdag van 9u tot 18u UTC + 1, met uitzondering van officiële feestdagen).

2.2. BESCHIKBAARHEID VAN DE PRODUCTEN

2.2.1. De Producten die SHISEIDO verkoopt, zijn de producten die worden getoond op de Site op de dag wanneer de Klant de Site bezoekt, afhankelijk van beschikbaarheid.

SHISEIDO zal alle inspanningen leveren die voor haar mogelijk zijn om alle permanent of tijdelijk niet-beschikbare Producten te melden op de informatiepagina van de Site met beschrijving van elk Product, of op het moment dat de Klant bestelt.

2.2.2. Ondanks onze beste zorgen kan het zijn dat een Product dat is besteld niet beschikbaar is op het tijdstip van de bestelling. In dat geval verwittigt SHISEIDO de Klant zo snel mogelijk per e-mail de hoogte brengen dat zijn bestelling wordt geannuleerd.

Indien de bestelling voor meerdere producten betref, kan de Klant een nieuwe bestelling plaatsen bij de beschikbare producten.

Deze melding kan worden gegeven op eender welk tijdstip tussen de goedkeuring van de bestelling en de levering ervan. Mocht de bankrekening / bankkaart van de Klant al worden gedebiteerd op het tijdstip van de annulering, dan betaalt SHISEIDO zo snel mogelijk de volledige bestelling terug, rechtstreeks op de bankrekening / bankkaart die voor de bestelling werd gebruikt.

Een bestelling wordt niet geannuleerd in geval van niet-beschikbaarheid van gratis stalen of geschenken.

ARTIKEL 3: PRIJZEN

De prijzen van de Producten staan vast en worden uitgedrukt in Euro. De toepasselijke prijzen zijn de prijzen vermeld op de Site op het moment dat de Klanten hun bestelling plaatsen.

Deze prijzen zijn inclusief alle belastingen (met uitzondering van leveringskosten en van douanerechten en alle andere belastingen en heffingen in verband met de levering, die afzonderlijk worden gefactureerd en die specifiek worden vermeld in het besteloverzicht, voorafgaand aan de definitieve goedkeuring door de Klant en in de e-mail ter bevestiging van de bestelling die de Klant daarna ontvangt.

De totale prijs vermeld op het besteloverzicht en in de bestelbevestigings-e-mail omvat de hele prijs die aan de Klant worden aangerekend, inclusief alle belastingen en heffingen, leveringskosten en douanerechten.

De geldende BTW is de BTW die van kracht is op het moment van de bestelling. Elke BTW-wijziging kan worden doorgevoerd in de prijs van de producten op de website.

Mocht de Klant een bankkaart gebruiken waarvan de rekening een andere munteenheid dan de Euro gebruikt, kan de bank van de Klant valutakosten en bankkosten aanrekenen, die volledig ten laste zijn van de Klant.

Wanneer de opgegeven Productprijs een fout vertoont bij de bestelling, nemen wij contact op met u en geven wij u de keuze om ofwel uw bestelling te behouden en de hogere prijs te betalen, of om uw bestelling te annuleren in het geval dat de opgegeven prijs significant lager is dan de correcte prijs.

ARTIKEL 4: BESTELLINGEN

4.1. EEN BESTELLING PLAATSEN

Door de Site te bezoeken, verkrijgt de Klant meer informatie over de verschillende Producten die te koop worden aangeboden op de datum van het bezoek. Een Klant die de verschillende pagina's van de Site bezoekt, heeft geen enkele verplichting om een aankoop te doen.

Bij het plaatsen van een bestelling, wordt de Klant begeleid bij het volgen van duidelijke instructies vermeld op de Site:

- 1) Om een bestelling te plaatsen via de Site, moet de Klant ten minste 16 jaar oud zijn, wettelijk bekwaam zijn om door deze Algemene Voorwaarden te worden gebonden en toegang te hebben tot een betaalwijze zoals bepaald in artikel 4.1 hieronder.
- 2) Bij het bezoeken van de Site kan de Klant die een bestelling wil plaatsen dit doen door de klikken op het Product en dan op de knop [KOOP] of terecht op de knop [VOEG TOE AAN WINKELMANDJE]. Het gekozen Product is dan in het winkelmandje toegevoegd. De Klant kan nog Producten selecteren door verder de Site te bezoeken.
- 3) Om de inhoud van jouw winkelmandje op eender welk tijdstip te raadplegen, klik op het icoon "winkelmandje" in de rechterbovenhoek van het scherm en dan op de knop [BEKIJK WINKELMANDJE]. Het winkelmandje wordt dan afgebeeld op het scherm, met de volledige inhoud, de totale te betalen prijs, en de productreferentie, productafbeelding, en de hoeveelheid geselecteerde Producten, de totale prijs voor de bestelling en geschatte leveringskosten die wordt bevestigd bij de volgende stap van de bestelling, afhankelijk van het land van levering.

Hier kan de Klant de kleur of hoeveelheid van een Product wijzigen of uit de winkelwagen verwijderen. De totale som van de bestelling wordt dan automatisch aangepast.

Als laatste stap kan de Klant ook gratis samples of cadeaus selecteren.

Als de Klant een promotiecode heeft, dient de Klant dit op dat moment in te geven, voor de betaling. Hiervoor dient de Klant de code in te geven bij het veld [PROMOTIECODE] onderaan zijn of haar winkelmandje. Wanneer de Klant heeft geklikt op [VOER IN], verschijnt de juiste korting voor geldige codes automatisch in zijn of haar winkelwagen.

De Klant dient op te merken dat hij/zij van mening kan veranderen, de bestelling kan aanpassen, annuleren, of nog Producten kan toevoegen tijdens het hele bestelproces, tot hij/zij zijn/haar bestelling bevestigen en betalen.

Om een item uit het winkelmandje te verwijderen, dient de Klant te klikken op het teken [x] rechts van het Product in de winkelwagen. De totale som van de winkelwagen wordt dan automatisch aangepast.

4) Als de Klant klaar is met Producten selecteren, kan de Klant de items in het winkelmandje bestellen door te klikken op de knop [BESTELLEN]. Nu wordt er een nieuwe webpagina getoond, die je vraagt in te loggen op jouw account, of door te gaan als gast.

5) Bij de volgende stap dient de Klant het leveringsadres in het formulier op te geven en een verzendoptie te selecteren. Je moet een adres opgeven binnen Benelux waar leveringen mogen worden uitgevoerd tijdens de werkuren, van maandag tot vrijdag, alsook jouw volledige naam en jouw e-mailadres. Wanneer het formulier is ingevuld, klik je op de knop [DOORGAAN].

6) Bij de volgende stap kiest de Klant

- een betaalmethode, met opgave van bankgegevens,
- en bevestiging van het factuuradres (hetzelfde als of anders dan het leveringsadres).

Een overzicht van de bestelling wordt dan weergegeven aan de rechterkant van het scherm, met herhaling van alle informatie over de bestelling, met inbegrip van type, hoeveelheid, en prijs van de Producten, de totale te betalen som voor de bestelling (inclusief leveringskosten, jouw contactgegevens, het leveringsadres, en het factuuradres.

De Klant dient op de knop [DOORGAAN] te klikken om zijn bestelling te bekijken en te betalen.

7) Na verificatie van de bestelstatus wordt de Klant gevraagd om zijn/haar bestelling te betalen, in overeenstemming met de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden.

In deze step zal de Klant de mogelijkheid hebben om de details van zijn bestelling en/of zijn contactgegevens te wijzigen door te klikken op de knop "ga terug" of op de knop [BEWERKEN] naast elke stap, of op het SHISEIDO-logo in de header van de Site.

8) Alvorens te klikken op de knop [MIJN BESTELLING BETALEN], wordt de Klant gevraagd om de Algemene Verkoopvoorwaarden te lezen en te aanvaarden door het correcte vakje aan te vinken.

Indien de Klant deze Algemene Verkoopvoorwaarden heeft aanvaard en van zodra de Klant heeft geklikt op [MIJN BESTELLING BETALEN], verschijnt de Bestelbevestigingspagina. De gegevens verzameld door SHISEIDO zullen gebruikt worden als bewijs van alle transacties verricht door SHISEIDO en de Klant.

Als deze stap wordt bevestigd, kan de Klant zijn/haar bestelling niet meer annuleren. De verkoop is definitief (behoudens het recht van de Klant tot ontbinding in overeenstemming met de voorwaarden van Artikel 6 van deze Algemene Verkoopvoorwaarden).

4.2. BESTELBEVESTIGING

Eens de bestelling is bevestigd door de Klant en de betaling is goedgekeurd in overeenstemming met de procedures bepaald in Artikel 6 hieronder, wordt een overzicht getoond van de bestelling van de Klant met een lijst van alle bestelde Producten, en wordt een e-mail met bevestiging van de bestelling naar de Klant gestuurd (de "Bestelbevestiging").

De bevestigings-e-mail verstuurd door SHISEIDO bevat de volgende gegevens:

- het bestelnummer bepaald door SHISEIDO op het moment dat de Klant de bestelling plaatste;
- het besteloverzicht (identificatie, hoeveelheid, en prijs van (het) besteld(e) Product(en));
- de totale waarde van de bestelling, inclusief alle belastingen;
- de leveringskosten;
- De leveringsprocedure voor het bestelde Product/de bestelde Producten (leveringswijze),

De prijs van de bestelling wordt afgehouden wanneer het Product/de Producten worden verstuurd. De Klant ontvangt vervolgens een e-mail met de melding dat de bestelling is verstuurd.

Klanten die informatie wensen over de status van hun bestellingen moeten op hun account inloggen om hun bestelstatus te volgen of contact opnemen met onze Klantendienst in geval van problemen via telefoon of door <https://www.shiseido.be/be/nl/contact> te klikken.

4.3. BESTELBEWIJS

Klanten wordt aangeraden om hun Bestelbevestiging af te drukken en te bewaren om een spoor bij te houden van hun bestelling.

SHISEIDO en de Klant komen hierbij overeen dat de informatie opgenomen in de elektronische berichten verstuurd per email en in de automatische archiveringsystemen gebruikt door de Site bewijswaarde zal hebben tussen Partijen, bv. over de aard en de datum van de bestelling. In overeenstemming met het gemene recht kan de Klant de elektronische overeenkomst afgesloten tussen hen en SHISEIDO opvragen. Hiervoor dienen zij contact op te nemen met onze Klantendienst via telefoon of ons een e-mail te sturen naar <https://www.shiseido.be/be/nl/contact>, met vermelding van alle informatie die nodig is voor deze procedure, en in het bijzonder hun contactgegevens en het bestelnummer.

In het algemeen raadt SHISEIDO de Klanten aan om een afschrift te bewaren van alle e-mails met betrekking tot hun bestellingen. De Klant wordt hierbij gemeld dat de e-mails verstuurd worden naar het e-mailadres dat de Klant opgaf. SHISEIDO is niet aansprakelijk voor tikfouten in het e-mailadres opgegeven door de Klant waardoor de Bestelbevestigings-e-mail niet kan worden ontvangen.

Bovendien bewaart SHISEIDO de informatie met betrekking tot elke bestelling voor meer dan 120 EUR voor een termijn van 10 jaar, welke informatie onmiddellijk ter beschikking wordt gesteld van de Klant op eenvoudig verzoek van deze laatste via <https://www.shiseido.be/be/nl/contact>.

ARTIKEL 5: EIGENDOMSVOORBEHOUD

SHISEIDO blijft eigenaar van de bestelde Producten / het bestelde Product totdat de Klant de volledige prijs heeft betaald en alle bijhorende kosten, met inbegrip van de leveringskosten. Indien de Klant niet alle verschuldigde sommen heeft betaald, erkent en aanvaardt hij of zij dat de overdracht van de eigendom betreffende de producten wordt geschorst.

De risico's betreffende de geleverde Producten (zoals het risico op verlies, diefstal of schade) gaan daarentegen over op de Klant van zodra de Klant of elke andere derde aangeduid door de Klant de Producten in bezit heeft genomen.

ARTIKEL 6: BETALING

6.1. BETALINGSWIJZEN EN -MIDDELEN

Betaling gebeurt via de Site op het moment van de bestelling zelf, in Euro, met behulp van een van de beschikbare betaalmethodes: **Klantenservice**. Andere betalingswijzen worden niet aanvaard.

Bankkaarten uitgegeven door banken buiten België moeten internationale bankkaarten zijn. Hiervoor verbinden Klanten zich ertoe om enkel bankkaarten te gebruiken die zij persoonlijk bezitten en waarop hun naam (voor- en achternaam) staat vermeld. Indien een Klant een bankkaart gebruikt die verbonden is met een rekening in een andere munt dan EUR, kan de bank van de Klant omrekeningskosten aanrekenen en bankkosten. Deze kosten dienen volledig door de Klant te worden gedragen. Indien de Klant beslist om de Producten terug te sturen, zullen deze kosten niet vergoed worden.

U garandeert hierbij aan SHISEIDO dat u alle nodige machtigingen bezit om uw gekozen betalingswijze te gebruiken op het moment dat uw bestelling wordt goedgekeurd.

SHISEIDO behoudt het recht om een bestelling te annuleren indien deze niet volledig werd betaald en de Klant zal hiervan per e-mail worden verwittigd.

6.2. BEVEILIGDE VERRICHTINGEN

6.2.1. De bestellingsverrichting zal worden uitgevoerd in overeenstemming met alle toepasselijke bankveiligheidsnormen. Om de veiligheid te verzekeren van betalingen met bankkaarten op de Site, moeten Klanten de veiligheidscode (CVV) meedelen aan SHISEIDO die op de achterkant staat van de bankkaart die wordt gebruikt voor de betaling.

De bankkaart van de Klant zal worden gedebiteerd na verificatie dat diens bestelling voldoet aan deze Algemene Voorwaarden, en dat het/de bestelde item(s) beschikbaar is/zijn bij verzending.

Voor betalingen via overschrijving worden sommen gedebiteerd bij bevestiging van de bestelling.

6.2.2. SHISEIDO gebruikt een beveiligd betalingsplatform genaamd ADYEN.

Als onderdeel van de blijvende inspanningen tegen internetfraude kan informatie over de bestelling van de Klant worden verstuurd naar een derde die wettelijk gemachtigd is om de identiteit van de Klant, de geldigheid van de bestelling, de gebruikte betaalwijze, en de geplande levering te verifiëren.

Als onderdeel van deze verificaties behoudt SHISEIDO het recht om een kopie van de identiteitskaart van de Klant en/of adresbewijs te vragen om de identiteit te verifiëren van de houder van de kaart waarmee werd betaald. Klanten hebben het recht om hun persoonlijke gegevens bewaard door SHISEIDO te raadplegen, hiertegen bezwaar aan te tekenen, deze te wijzigen en te laten verwijderen. Klanten hebben ook het recht om verwerking en gegevensportabiliteit in te perken. Om meer te weten te komen over deze rechten en hoe deze uit te oefenen, zie ons [Privacybeleid](#).

Als de Klant het verzoek vanwege SHISEIDO om bijkomende informatie niet inwilligt binnen vijftien (15) dagen, dan wordt de verdachte kredietkaartbestelling onmiddellijk geannuleerd, en wordt zo snel mogelijk terugbetaald op de bankrekening die bij de bestelling was gedebiteerd.

ARTIKEL 7: LEVERING EN ONTVANGST

7.1. LEVERINGSVOORWAARDEN EN -KOSTEN

De bestelde Producten mogen enkel worden geleverd in het Belgische, Nederlandse en Luxemburgse vasteland.

Eens de bestelling is voorbereid, wordt deze verzonden naar het postadres opgegeven door de Klant op het moment van de bestelling.

Er wordt een e-mail verstuurd naar de Klant bij verzending van de bestelling. Klanten wordt aangeraden deze e-mail af te drukken om hun bestelling op te volgen.

Klanten kunnen dan de vooruitgang van hun levering opvolgen op de Site door te klikken op de link "Mijn account" bovenaan het scherm, en het e-mailadres en wachtwoord in te geven zoals vermeld bij het plaatsen van de bestelling, of via de link "Bestelling traceren" onderaan elke pagina van de Site. Het Product/de Producten besteld door de Klant wordt/worden geleverd op het leveringsadres opgegeven in de bestelbevestigings-e-mail.

Leveringskosten en -termijn vanaf verzending van de bestelling: Voor meer info klik op deze link: [Klantenservice](#).

Aangezien de bestellingen door een externe firma worden geleverd, wijst SHISEIDO hierbij elke aansprakelijkheid af voor de incorrecte uitvoering of niet-uitvoering van deze verplichting, indien dit veroorzaakt wordt door de eigen schuld van de Klant of omwille van onvoorspelbare of onvermijdelijke daden van een derde of omwille van overmacht.

In elk geval en in overeenstemming met de bepalingen van artikel VI.43 § 1 ° van het Wetboek Economisch Recht dient de bestelling te worden geleverd binnen honderd (100) dagen na de dag van de bestelling door de Klant, op voorwaarde dat deze volledig werd betaald.

Als de bestelling niet is geleverd na afloop van deze termijn, dan mag de Klant de bestelling annuleren in overeenstemming met de bepalingen van artikel 7.2 hieronder. De gelden betaald door de Klant worden dan terugbetaald.

7.2. LAATTIJDIGE LEVERING

De Klanten moeten SHISEIDO zo snel mogelijk verwittigen over elke vertraging bij de levering van hun bestellingen door de Klantendienst te bellen op het nummer +44 203 8100

770 (maandag tot vrijdag van 9u tot 18u, UTC + 1) of via <https://www.shiseido.be/be/nl/contact> zodat SHISEIDO de nodige stappen kan zetten in verband met de post- of koerierdienst.

Als SHISEIDO er niet in slaagt de Producten binnen een redelijke termijn te leveren na e-mail van de Klant, ten laatste honderd (100) dagen na de bestelling, mag de Klant zijn/haar bestelling annuleren door contact op te nemen met de Klantendienst op het nummer +44 203 8100 770 (maandag tot vrijdag van 9u tot 18u, UTC + 1) of via : <https://www.shiseido.be/be/nl/contact>.

Wanneer de Klant zijn annuleringsrecht heeft ingeroepen, zal SHISEIDO de bestelling terugbetalen op de bankkaart die is gebruikt bij de bestelling, zo snel mogelijk en in elk geval binnen 14 (veertien) dagen na ontvangst van het verzoek tot annulering van de Klant.

Er worden geen gedeeltelijke leveringen uitgevoerd.

7.3. ONTVANGST VAN DE PRODUCTEN

Elke levering wordt geacht te zijn uitgevoerd zodra de Klant of een derde aangesteld door de Klant het Product/de Producten fysiek in ontvangst heeft genomen, met ondertekening van de leverbon.

Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om te controleren dat de geleverde Producten overeenstemmen met de bestelling en in goede staat zijn bij ontvangst.

In geval van beschadigde of ontbrekende items dienen Klanten onmiddellijk de koerier volledig en accuraat op de hoogte te brengen (zowel kwantitatief als kwalitatief) van hun opmerkingen, op het formulier van de koerier. Deze opmerkingen moeten ook zonder onredelijke vertraging worden overgemaakt aan de Klantendienst van SHISEIDO via <https://www.shiseido.be/be/nl/contact>.

Elke vordering dat niet aan voorgaande vormvereisten voldoet, zal worden geweigerd.

ARTIKEL 8: ONTBINDINGSRECHT EN RETOURBELEID

8.1. WETTELIJK RECHT OP INTREKKING

In overeenstemming met de bepalingen van artikel VI.47 van het Wetboek Economisch Recht heeft de Klant een bedenktijd van veertien (14) werkdagen vanaf de dag van levering van de betrokken Producten. Tijdens deze bedenktijd mag de Klant elk besteld Product aanmelden dat niet voldoet, en een termijn van 14 werkdagen vanaf de mededeling van het besluit tot herroeping om de Producten terug te zenden om de Producten terug te sturen.

Het Product/de Producten moeten volledig, in een nieuwe en ongebruikte staat, worden teruggestuurd, in perfecte staat en in de originele verpakking volgens de retourprocedure in

artikel 8.3 hieronder, of samen met het ontbindingsformulier hieronder of een ondubbelzinnige verklaring aan SHISEIDO dat u de Producten wil terugsturen, aan het volgende adres: <https://www.shiseido.be/be/nl/contact>. In overeenstemming met artikel VI.53 van het Wetboek Economisch Recht kan de Klant geen retours van en terugbetalingen vragen voor Producten wanneer deze op verzoek werden gepersonaliseerd, of wanneer het Product/de Producten zijn geopend door de Klant en niet kunnen worden teruggestuurd omwille van hygiënische redenen (onder meer in het geval van cosmetica).

Bijgevolg kunt u uw herroepingsrecht voor een product niet uitoefenen zodra het is ontzegd of geopend.

ONTBINDINGSFORMULIER

Een consument die de overeenkomst wenst te ontbinden dient het volgende formulier in te vullen en per stuur een bericht met het bestelnummer ter attentie van:

SHISEIDO BELGIUM BV, Louizalaan 326 /60, 1050
Brussel, <https://www.shiseido.be/be/nl/contact>

Ik/wij (*) melden u hierbij dat ik/wij de intentie hebben om de overeenkomst voor de aankoop van de volgende goederen (*) / de verlening van de volgende diensten (*) te herroepen:

Besteld op (*) / ontvangen op (*):

Naam van de consument(en):

Adres van de consument(en):

Datum:

Handtekening van de consument(en) (enkel wanneer dit formulier schriftelijke wordt ingediend):

(*) Schrap wat niet past.

Op voorwaarde dat de hierin beschreven retourprocedure wordt gevolgd, betaalt SHISEIDO al het geld terug dat door de Klant is betaald, inclusief de normale leveringskosten.

8.2. RETOURKOST VAN DE PRODUCTEN

In overeenstemming met de bepalingen van artikel VI.51 van het Wetboek Economisch Recht zijn de retourkosten voor de Producten ten laste van de Klant, behalve wanneer de geleverde Producten niet overeenstemmen met de bestelling (in welk geval deze kosten ten laste zijn van SHISEIDO).

Krachtens artikel 8.3 hieronder, echter, biedt SHISEIDO aan de kosten te dragen voor het terugsturen van de Producten zelfs wanneer de Klant zijn/haar herroepingsrecht inroept.

8.3. HET RETOUR- EN TERUGBETALINGSPROCES

Om een Product terug te sturen, dient de Klant de volgende stappen te volgen.

STAP 1 – Klantendienst contacteren of inloggen op uw Klantenaccount

- U kan de Klantendienst contacteren op het nummer +44 203 8100 770 (maandag tot vrijdag van 9u tot 18u, UTC + 1) per e-mail naar <https://www.shiseido.be/be/nl/contact>
- U kan ook een retouraanvraag indienen op de Site via uw Klantenaccount.

STAP 2 – Het Product/de Producten terugsturen

Indien U niet volledig tevreden bent met uw SHISEIDO bestelling kan U een retouraanvraag starten tot 14 werkdagen na ontvangst van de Producten en vragen om een terugbetaling. Het geld wordt terugbetaald via dezelfde betaalwijze als deze gebruikt voor de bestelling. U dient de Producten in originele staat terug te sturen binnen 14 werkdagen vanaf de mededeling van uw besluit om in te trekken.

Gelieve de volgende stappen te volgen voor het terugsturen van SHISEIDO-producten:

- 1. Maak een online retourzending aan door te klikken op “Maak retourzending aan” op de pagina waar je oorspronkelijke bestelling staat, vanuit je klantenaccount. Wanneer je geen account hebt, kun je ook klikken op “Bestelling traceren” onderaan elke pagina van de website.
- 2. Wanneer de retourzending is aangemaakt, print dan het retourformulier op de bevestigingspagina en doe deze bij je pakketje.
- 3. Klik op dezelfde pagina op “e-mail prepaid retourlabel”
- 4. Ga naar de inbox van het e-mailadres dat je tijdens je bestelling hebt opgegeven en print je retourlabel dat door Colissimo is verstuurd.
- 5. Doe de producten die je wilt terugsturen in hun (indien mogelijk) originele verpakking, of anders in een andere geschikte verpakking en zorg ervoor dat het pakket goed is afgesloten.
- 6. Plak het prepaid retourlabel op het pakketje en zorg er daarbij voor dat het vorige verzendlabel niet meer zichtbaar is.

- 7. Geef het pakket af bij je plaatselijke postkantoor.

U kan ook contact opnemen met onze klantendienst op het nummer +44 203 8100 770 (maandag tot vrijdag van 9u tot 18u, UTC + 1) of door op <https://www.shiseido.be/be/nl/contact> te klikken.

In ieder geval wordt het bestelnummer meegestuurd om uw retour te kunnen verwerken.

Zorg ervoor dat u een bewijs van verzending heeft wanneer u Producten terugstuurt naar ons. Wij raden u aan uw verzendingsbewijs te bewaren, in het onwaarschijnlijke geval dat wij het teruggestuurde pakket niet ontvangen. Wij aanvaarden geen aansprakelijkheid voor Producten die verloren raken tijdens het terugsturen.

Van zodra we de Producten die worden geretourneerd, hebben ontvangen, zullen we controleren of ze in perfecte staat zijn. Indien blijkt dat de Producten werden geopend, gebruikt en/of gepersonaliseerd op verzoek van de Klant, laten we u weten dat we de Producten niet kunnen terugbetalen en dient u in te staan voor het ophalen en de verzending van de Producten naar uw adres op uw kosten en dit binnen de 28 dagen.

STAP 3 – Verwerking van de terugbetaling

Gelden worden terugbetaald op dezelfde rekening die werd gedebiteerd voor de bestelling, en dit binnen maximum veertien (14) dagen na ontvangst van de teruggestuurde Producten op voorwaarde dat u het Product/de Producten aan ons heeft teruggestuurd in hun oorspronkelijke staat aan het adres vermeld op het voorafbetaalde retour label binnen de 14 werkdagen vanaf de mededeling van uw besluit om in te trekken. SHISEIDO is echter gerechtigd om de terugbetaling uit te stellen totdat zij de Producten effectief heeft ontvangen of totdat de Klant bewijs heeft geleverd dat de Producten werden verstuurd, wat ook eerst plaats vindt en op voorwaarde dat aan alle hierboven vermelde voorwaarden is voldaan. SHISEIDO zal de gelden terugbetalen via dezelfde methode gebruikt als voor de initiële transactie. De Klant zal in elk geval geen kosten dragen in verband met de terugbetaling. U ontvangt een melding van onze Klantendienst per e-mail over de afronding van uw terugbetaling.

Ons retourbeleid is enkel van toepassing op online betalingen via de Site. Wij aanvaarden geen teruggestuurde Producten verkocht via een partnerverkooppunt.

ARTICLE 9: WETTELIJKE GARANTIE

9.1 WETTELIJKE GARANTIE VAN CONFORMITEIT

De Klant profiteert van een wettelijke garantie van conformiteit:

Bij het handelen op grond van de wettelijke garantie van conformiteit:

- Moet de Klant het gebrek binnen de twee maanden van de opsporing van het gebrek aanmelden;

- kan de Klant beschikken over een termijn van één jaar na de dag waarop hij het gebrek aan overeenstemming heeft vastgesteld (dat zich binnen een termijn van twee jaar na de levering moet hebben voorgedaan) om op te treden, maar deze termijn mag niet vóór het einde van een termijn van twee jaar vanaf de levering verstrijken;
- kan de Klant kiezen tussen een herstelling of een vervanging van de goederen, behalve indien één optie voor de verkoper onevenredig hoge kosten met zich meebrengt in verhouding tot de waarde van de goederen of het belang van de tekortkoming, in welk geval de verkoper zal kiezen voor de goedkoopste optie;
- kan de Klant, indien hij/zij geen recht heeft op de herstelling of de vervanging van de Producten of indien de verkoper de herstelling of de vervanging niet binnen een redelijke termijn of zonder ernstige overlast voor de Klant heeft uitgevoerd, een passende vermindering van de prijs of de ontbinding van de overeenkomst eisen;
- wordt de Klant vrijgesteld van de bewijslevering omtrent het gebrek aan overeenstemming van de goederen gedurende de zes maanden na de levering van de goederen.

De wettelijke garantie van conformiteit is van toepassing onafhankelijk van enige commerciële garantie die eventueel wordt verstrekt.

9.2 VRIJWARING VOOR VERBORGEN GEBREKEN

De klanten kunnen beslissen om beroep te doen op de vrijwaring voor verborgen gebreken van het verkochte goed volgens de betekenis van deze term in artikel 1641 van het Belgisch Burgerlijk Wetboek. Indien dit het geval is, kunnen zij kiezen tussen een ontbinding van de verkoop of een vermindering van de verkoopprijs overeenkomstig artikel 1644 van het Burgerlijk Wetboek.

9.3 ACTIVERING VAN DE WETTELIJKE GARANTIES

Op grond van de wettelijke garantie van conformiteit verbindt SHISEIDO zich ertoe, naar keuze van de klant:

- ofwel het Product te vervangen door een identiek Product, afhankelijk van de beschikbaarheid;
- ofwel de prijs van het Product binnen honderd (100) dagen terug te betalen indien het niet mogelijk is het Product te vervangen.

In het kader van de wettelijke vrijwaring voor verborgen gebreken verbindt SHISEIDO zich ertoe om, naar keuze van de Klant, en na beoordeling van het gebrek:

- ofwel de prijs van het Product binnen honderd (100) dagen terug te betalen,
- ofwel om binnen honderd (100) dagen een deel van de prijs van het Product terug te betalen indien de Klant besluit het Product te behouden.

9.4 UITSLUITING VAN DE GARANTIES

Producten die door de Klant worden gewijzigd, hersteld of anderszins gewijzigd en Producten die door verkeerd gebruik zijn beschadigd, vallen niet onder de wettelijke garanties.

ARTIKEL 10: AANSPRAKELIJKHEID MET BETREKKING TOT DE SITE

SHISEIDO wijst hierbij alle aansprakelijkheid af voor elk ongemak of alle schade als gevolg van het gebruik van het internet door de Klant, zoals onderbreking van de dienst, externe inbraak of de aanwezigheid van computervirussen en de onbereikbaarheid van de Site door onderhoud, technische storingen, overmacht of alle andere omstandigheden waarop SHISEIDO geen invloed heeft.

SHISEIDO is niet aansprakelijk voor lichte fouten die kunnen voorkomen in de op de site gepresenteerde elementen, in het bijzonder de informatie en beschrijvingen van producten.

SHISEIDO is niet aansprakelijk voor de onbereikbaarheid van de klantendienst omwille van gebeurtenissen waar SHISEIDO geen invloed op heeft, inclusief technische storing, onderbreking van het telefoonnetwerk of het internet, storing van de uitrusting, etc.

Zonder afbreuk te doen aan de andere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en in het bijzonder afdeling 9 over wettelijke garanties, is SHISEIDO enkel aansprakelijk in geval van bewezen fout die toewijsbaar is aan SHISEIDO en is haar aansprakelijkheid in elk geval beperkt tot directe schade.

ARTIKEL 11: BEKWAAMHEID

Alle Klanten die een bestelling willen plaatsen voor Producten op deze Site verklaren ten minste 16 jaar oud te zijn en bekwaam te zijn om door deze Algemene Voorwaarden gebonden te zijn.

ARTIKEL 12: PRIVACY:

Het Privacybeleid van SHISEIDO, beschikbaar HIER op de Site, maakt deel uit van deze Algemene Voorwaarden. Het Privacybeleid beschrijft hoe de persoonlijke gegevens van de Klant die SHISEIDO verzamelt of die de Klant verstrekt bij het plaatsen van een bestelling via de Site, door SHISEIDO worden verwerkt.

ARTIKEL 13: OVERMACHT :

Geen Partij is aansprakelijk voor de niet-uitvoering of de gebrekkige uitvoering van een verplichting als dit het gevolg is van overmacht, zoals gedefinieerd in de rechtspraak. De Partij die hierdoor getroffen wordt, dient de andere Partij zo snel als mogelijk te informeren en in elk geval binnen de vijf (5) werkdagen volgend op het voorkomen van de betrokken gebeurtenis. De Partijen zullen elkaar zo snel als mogelijk raadplegen teneinde uit te zoeken wat ze doen met de bestelling gedurende de periode van overmacht.

Indien de overmacht langer duurt dan één (1) maand kan iedere Partij de overeenkomst beëindigen, door middel van een aangetekende brief met ontvangsbevestiging. In dat geval zal SHISEIDO alle gelden verbonden met die bestelling terugbetalen aan de Klant.

ARTIKEL 14: SCHEIDBAARHEID

Wanneer een of meerdere bepalingen uit deze Algemene Gebruiksvoorwaarden als ongeldig wordt geacht of verklaard in toepassing van een wet of regelgeving, of krachtens een uitspraak met kracht van gewijsde door een rechtbank of andere bevoegde macht, dan blijven de overige bepalingen volledig van kracht.

ARTICLE 15 - NON-RENONCIATION

Indien een van de Partijen geen toepassing maakt van enig artikel uit deze Algemene Voorwaarden, tijdelijk of definitief, houdt dit op geen enkele wijze een afstand in van de rechten voortvloeiende uit het artikel.

ARTIKEL 16: TITELS

In geval van verschillende interpretaties tussen een van de titels van de artikels en van de hoofdstukken en een van de eigenlijke termen uit deze Algemene Voorwaarden, dan worden de titels als nietig beschouwd.

ARTIKEL 17: DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN WIJZIGEN

SHISEIDO mag deze Algemene Voorwaarden op eender welk tijdstip wijzigen. Een nieuwe versie van deze Algemene Voorwaarden wordt vooraf aangekondigd op de Site. De versie die online wordt uitgegeven op de Site heeft steeds voorrang op alle andere versies van deze Algemene Voorwaarden. De toepasselijke Algemene Voorwaarden zijn echter deze die door de Klant worden aanvaard bij het plaatsen van de bestelling.

ARTIKEL 18: INTEGRALITEIT VAN DEZE OVEREENKOMST

Deze Algemene Voorwaarden en het besteloverzicht dat wordt verstuurd naar de Klant vormen een contractueel geheel dat de gehele overeenkomst vormt tussen de Partijen.

ARTIKEL 19: TAAL

Deze Algemene Voorwaarden voor de Site worden opgesteld in het Nederlands en het Frans. De volledige inhoud van de Site is enkel beschikbaar in het Nederlands en het Frans.

ARTIKEL 20: TOEPASSELIJK RECHT - GESCHILLENBESLECHTING

Deze Algemene Voorwaarden en de door de Klant geplaatste bestellingen zijn onderworpen aan het Belgische recht.

Indien de Klant geprobeerd heeft het geschil rechtstreeks met SHISEIDO op te lossen zonder tot een oplossing te komen, kan hij contact opnemen met de Consumentenombudsdienst. De Klant kan gratis een klacht indienen via het online platform (<https://consumentenombudsdienst.be/nl>).

De Klant kan ook een klacht indienen bij het Europees platform voor de beslechting van consumentengeschillen op het volgende adres: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=NL#>