

# **ALGEMENE** **VERKOOPVOORWAARDEN SHISEIDO**

**Van kracht vanaf 9 September 2024**

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

**SHISEIDO BELGIUM bv**, is een vennootschap met beperkte aansprakelijkheid naar Belgisch recht, ingeschreven bij het Brusselse RPR, ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen onder nummer 0860.654.967 en met maatschappelijke zetel te Louizalaan 326/60 - 1050 Brussel, België. Telefoon: +31 207247900.  
Btw-nummer: BE 0860 654 967

**Klantendienst:**

Contact: [https://www.shiseido.be/be/nl/contact?userlang=nl\\_BE](https://www.shiseido.be/be/nl/contact?userlang=nl_BE) of via de contactpagina van de Site

Telefoon: +33186765900, Van maandag tot vrijdag, van 9.00 tot 18.00 uur. Met uitzondering van officiële feestdagen.

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

## **LEES AANDACHTIG DEZE ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN**

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.

Het bezoek van de Klant aan de Site valt onder de Algemene Gebruiksvoorwaarden van de Site en onder 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: ONDERWERP**

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 SHISEIDO-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 en het gebruik ervan kunnen contact opnemen met de **Klantenservice**.

### **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 of telefonisch dat zijn volledige bestelling wordt geannuleerd.

Indien de bestelling meerdere producten betrof, 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 verzending ervan. Mocht de bankrekening / bankkaart van de Klant al werden 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, en dit ten laatste 14 dagen na de annulatiemelding.

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

## **ARTIKEL 3: PRIJS**

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 totale prijs die aan de Klant worden aangerekend, inclusief alle belastingen en heffingen, leveringskosten en douanerechten.

De prijzen zijn inclusief de btw die van toepassing is op het ogenblik van de bestelling en elke wijziging van het wettelijke tarief van deze belasting wordt verrekend in de prijzen van de Producten vermeld op de Site, vanaf de datum bepaald door de wettelijke regel die deze wijziging tot stand brengt.

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**

**Om een bestelling te plaatsen op de Site, moet de Klant 16 jaar oud zijn, de bekwaamheid hebben om een verbintenis aan te gaan en over een betaalmiddel beschikken zoals gedefinieerd in artikel 4.1 hieronder. De Klant wordt begeleid door een reeks eenvoudige instructies op de Site:**

**1) Selecteer** de producten en voeg ze toe aan het WINKELMANDJE door de instructies op het scherm te volgen. Zodra u uw selectie hebt voltooid, kunt u uw bestelling plaatsen door **uw WINKELMANDJE** rechtsboven in het scherm te **bevestigen**.

U kunt uw WINKELMANDJE op elk gewenst moment bevestigen, de inhoud, de kleur of de hoeveelheid van een Product wijzigen, Producten verwijderen of toevoegen of het mandje toevoegen aan uw verlanglijst (Wishlist). Als u een product rechtstreeks uit het WINKELMANDJE verwijdert of aan het WINKELMANDJE toevoegt, wordt het totaalbedrag van de mandje automatisch herberekend.

Tot slot kunt u, als u dat wil, uw stalen en gratis geschenken kiezen wanneer de Site daartoe de mogelijkheid biedt, contact opnemen met de klantenservice of u abonneren op de nieuwsbrief.

Als u een promotiecode hebt, voer deze dan in het daarvoor bestemde veld in voordat u uw bestelling betaalt.

**2) In de volgende stappen wordt u gevraagd om in te loggen of om verder te gaan in gastmodus, en om de bestelinformatie in te vullen.**

- facturatieadres en leveringsadres
- leveringsopties,
- betaalgegevens.

U verbindt zich ertoe een adres in Frankrijk op te geven waar tijdens de werkuren, van maandag tot vrijdag, geleverd kan worden, en ook uw volledige naam en uw e-mailadres mee te delen.

De gegevens verzameld door SHISEIDO zullen gebruikt worden als bewijs van alle transacties verricht door SHISEIDO en de Klant.

SHISEIDO kan niet aansprakelijk worden gesteld als de producten niet worden geleverd omdat de Klant onjuiste of onvolledige leveringsinformatie heeft verstrekt.

**3) In de volgende stap wordt u gevraagd uw besteloverzicht te controleren en vervolgens de betaling van uw bestelling te bevestigen.**

U kunt de inhoud van uw bestelling en/of uw contactinformatie wijzigen door de 'Terug'-knop van uw browser te gebruiken of door op het SHISEIDO-logo in de header van de website te klikken en vervolgens de hierboven beschreven stappen te herhalen.

Voordat u verder gaat met de definitieve bevestiging van uw bestelling, wordt u gevraagd de **Algemene Voorwaarden te lezen en deze te aanvaarden door het desbetreffende vakje aan te vinken. Door uw bestelling te bevestigen, verbindt u zich ertoe deze te betalen.**

**U kunt uw bestelling niet meer annuleren zodra de bestelling en de betaling zijn bevestigd.** De verkoop is definitief (behoudens het recht van de Klant tot ontbinding in overeenstemming met de voorwaarden van artikel 6 van deze Algemene Voorwaarden).

Als de bestelling door de Klant is bevestigd, verschijnt er een **overzichtspagina van de bestelling** op het scherm met het bestelnummer.

#### **4.2. BEVESTIGING VAN DE BESTELLING**

Als de bestelling door de Klant is bevestigd en de betaling is bevestigd volgens de procedures die worden uitgelegd in artikel 6 hieronder, wordt een samenvatting van de bestelling van de Klant weergegeven met vermelding van de bestelde Producten en ontvangt u een e-mail ter bevestiging van de bestelling (hierna 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 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.

De factuur is beschikbaar in de account van de Klant.

Als Klanten informatie willen over hun bestellingen, kunnen ze naar hun klantenaccount gaan om de status van hun bestelling te volgen. Ook kunnen ze bij problemen telefonisch contact opnemen met de Klantenservice of door HIER te klikken.

### **4.3 BEWIJS VAN DE BESTELLING**

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 archiveringssystemen 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 moet de Klant contact opnemen met de **Klantenservice** en alle informatie verstrekken die nodig is voor de procedure, en in het bijzonder zijn 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?userlang=nl\\_BE](https://www.shiseido.be/be/nl/contact?userlang=nl_BE).

## **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. Als 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 zodra de Klant of elke andere derde aangeduid door de Klant de Producten in bezit heeft genomen.

## **ARTIKEL 6: BETALING**

### **6.1. BETAALMIDDELEN**

De betaling moet bij het plaatsen van de bestelling onmiddellijk op de Site worden uitgevoerd in euro en zal worden gedebiteerd wanneer de bestelling wordt verzonden.

**Betaalmiddelen** die worden geaccepteerd (**De betaalmiddelen kunnen op elk moment worden bijgewerkt op de Site**). We doen er alles aan om deze AVV zo snel mogelijk bij te werken. Raadpleeg in geval van twijfel de FAQ-sectie van de Site):

- **Kredietkaart:**
  - o **België:** Visa, MasterCard, American Express, Sofort en Bancontact,
  - o **Luxemburg:** Visa, MasterCard, American Express
  - o **Nederland:** Visa, MasterCard, American Express, Ideal.
- **Paypal:** selecteer deze betaalmethode bij het plaatsen van uw bestelling, aanvaard deze Algemene Voorwaarden en bevestig. U wordt automatisch doorgestuurd naar uw PayPal-account om uw transactie te voltooien. U bent ook onderworpen aan de PayPal-betalingsvoorwaarden die beschikbaar zijn op de interface van de betalingserviceprovider. Zodra uw betaling is bevestigd, wordt er een bevestigingspagina van uw bestelling weergegeven op onze Site. U ontvangt ook een bevestigingsmail.
- **Apple Pay:** selecteer deze betaalmethode bij het plaatsen van uw bestelling, aanvaard deze Algemene Voorwaarden en klik op 'BETALEN'. U wordt automatisch doorgestuurd naar uw Apple Pay-account om uw transactie te voltooien. U bent ook onderworpen aan de betalingsvoorwaarden van Apple Pay die beschikbaar zijn op de interface van de betalingserviceprovider. Zodra uw betaling is bevestigd, wordt er een bevestigingspagina van uw bestelling weergegeven op onze Site. U ontvangt ook een bevestigingsmail.
- **Klarna "Betalen binnen 30 dagen" (België en Nederland ):** Met **Klarna Bank AB** kunt u uw betaling zonder bijkomende kosten spreiden **na 30 dagen**.

“Betalen binnen 30 dagen” is een tegoed. Selecteer deze betaalmethode bij het plaatsen van uw bestelling, aanvaard deze Algemene Voorwaarden van SHISEIDO en klik op ‘BETALEN’. U wordt automatisch doorgestuurd naar een Klarna-pagina. En u bent onderworpen aan de betalingsvoorwaarden van **Klarna Bank AB**. Klik voor meer informatie over Betalen binnen 30 dagen Klarna op <https://www.klarna.com/be/voorwaarden/>, <https://www.klarna.com/nl/klantenservice/> . Zodra uw betaling is bevestigd, wordt er een bevestigingspagina van uw bestelling weergegeven op onze Site. U ontvangt ook een bevestigingsmail.

- **Alipay**: selecteer deze betaalmethode bij het plaatsen van uw bestelling, aanvaard deze Algemene Voorwaarden en bevestig. U wordt automatisch doorgestuurd naar de interface van uw betalingserviceprovider om uw transactie te voltooien. U bent ook onderworpen aan de betalingsvoorwaarden van de betalingserviceprovider. Zodra uw betaling is bevestigd, wordt er een bevestigingspagina van uw bestelling weergegeven op onze Site. U ontvangt ook een bevestigingsmail.

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 en bankkosten aanrekenen. 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 VERRICHTING**

**6.2.1.** De bestelverrichting zal worden uitgevoerd in overeenstemming met alle toepasselijke bankveiligheidsnormen Om de veiligheid van de betaling per bankkaart op de Site te garanderen, maakt SHISEIDO gebruik van de diensten van het **beveiligde betalingsplatform ADYEN**. Die dienst omvat de veiligheidsnorm SSL3.0 5 (de vertrouwelijke gegevens worden op de server gecodeerd en worden op geen enkel moment naar de computerserver van NARS verzonden).

De Klant moet het visuele cryptogram (CVV) naar SHISEIDO sturen dat op de achterkant van de door de Klant gebruikte bankkaart staat.



De bankkaart van de Klant wordt dan gedebiteerd nadat werd gecontroleerd of diens bestelling voldoet aan deze Algemene Voorwaarden, en dat het/de bestelde artikel(en) beschikbaar is/zijn op het moment van verzending door SHISEIDO.

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

**6.2.2** In het kader van de **strijd tegen internetfraude** kan informatie met betrekking tot de bestelling van de Klant worden doorgegeven aan elke derde partij die hiertoe wettelijk is gemachtigd, met als enig doel de identiteit van de Klant, de geldigheid van de bestelling, de gebruikte betalingswijze en de geplande levering te controleren.

Als de Klant ontdekt dat zijn kaart op een frauduleuze manier werd gebruikt, wordt hij verzocht om onmiddellijk contact op te nemen met onze **Klantenservice**, telefonisch, of via de pagina *Contact* van de Site.

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. Voor meer informatie over die rechten en over de uitoefening ervan, kunt u het [Privacybeleid](#) raadplegen.

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

## **ARTIKEL 7: LEVERING EN ONTVANGST**

### **7.1. LEVERINGSVOORWAARDEN EN -KOSTEN**

Bestelde producten kunnen alleen worden geleverd in **België, Nederland en Luxemburg**.

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.

De Klant kan dan de voortgang van zijn levering op de Site volgen door te klikken op de link '[Mijn account](#)' (bovenaan het scherm) en door het e-mailadres en wachtwoord in te

voeren dat hij bij de bestelling heeft opgegeven, of via de link '[Mijn bestelling volgen](#)' 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 leveringstermijn vanaf de verzending:**

*De leveringsvoorwaarden kunnen op elk moment worden aangepast in de FAQ-sectie van de Site.*

Levering vanaf www.shiseido.be	Standaardlevering	Expreslevering	Levering in afhaalpunt
<b>Vorbereidingstermijn</b>	Bestelling binnen 24 tot 48 uur voorbereid*		
<b>Leveringstermijn</b>	België 3 tot 4 werkdagen*  Luxemburg 3 tot 4 werkdagen*  Nederland 3 tot 4 werkdagen*	België 2 tot 3 werkdagen*  Luxemburg 2 tot 3 werkdagen* Nederland 3 werkdagen*	België 3 tot 4 werkdagen*  Luxemburg 3 tot 4 werkdagen*
<b>Leveringskosten</b>	€ 3,95 (gratis bij aankopen vanaf € 30)	€ 9,95	€ 2,95 (gratis bij aankopen vanaf € 30)

\* Levertijden worden als indicatie gegeven en houden geen rekening met de voorbereidingstijd van uw bestelling, die wordt geschat op 1-2 werkdagen. In drukke periodes kan de ordervoorbereiding worden verlengd.

\* 'Werkdag': van maandag tot vrijdag met uitzondering van feestdagen.

Aangezien de bestellingen door een externe dienstverlener worden geleverd,

wijst SHISEIDO hierbij elke aansprakelijkheid af voor de incorrecte uitvoering of niet-uitvoering van deze verplichting, als 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 Belgisch Wetboek Economisch Recht dient de bestelling te worden geleverd binnen veertien (14) 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. VERTRAGING IN DE LEVERING:**

De Klant moet SHISEIDO zo snel mogelijk op de hoogte stellen van een vertraging in de levering door contact op te nemen met de **Klantenservice**. SHISEIDO kan dan de nodige acties ondernemen bij de postdienst of de verzender.

Als SHISEIDO de Producten niet levert binnen een redelijke termijn nadat de e-mail door de Klant is verzonden en niet later dan veertien (14) dagen nadat de bestelling is geplaatst, kan de Klant de bestelling annuleren door contact op te nemen met de **Klantenservice**.

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:**

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.

Dergelijke reserveringen moeten ook worden doorgegeven aan de klantenservice van SHISEIDO door zo snel mogelijk een bericht te sturen via de pagina *Contact* van de Site.

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

## **ARTIKEL 8: HERROEPINGSRECHT EN RETOURBELEID**

### **8.1 WETTELIJK HERROEPINGSRECHT**

In overeenstemming met de bepalingen van artikel VI.47 van het Belgisch Wetboek Economisch Recht heeft de Klant een bedenktijd van veertien (14) werkdagen om deze terug te sturen vanaf de dag van levering van de betrokken Producten.

U kunt uw herroepingsrecht uitoefenen onder de volgende voorwaarden:

- Uw beslissing om uw bestelling te herroepen moet binnen maximaal (14) werkdagen na de datum van ontvangst van uw bestelling aan ons worden gemeld.
- De producten moeten binnen maximaal (14) werkdagen nadat u de herroeping hebt gemeld worden geretourneerd.

U kunt uw herroepingsbeslissing melden:

- door de onlineprocedure te volgen die wordt beschreven in artikel 8.3 hierna;
- Of door een ondubbelzinnige schriftelijke verklaring of het bijgevoegde herroepingsformulier te versturen via de pagina *Contact met ons opnemen* van de Site of naar het onderstaande adres; in dat geval zijn de retourkosten voor uw rekening:

SHISEIDO BELGIUM bv,  
Louizalaan 326 bus 60 - 1050 Brussel.

Het Product/de Producten moeten volledig, nieuw en ongebruikt worden teruggestuurd, in perfecte staat en in de originele verpakking.

In overeenstemming met artikel VI.53 van het Belgisch Wetboek Economisch Recht kan de Klant het Product/de Producten niet retourneren en geen 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 ontzegeld of geopend.

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. RETOURKOSTEN

In overeenstemming met de bepalingen van artikel VI.51 van het Belgisch 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. ONLINE RETOURPROCEDURE

Voor elke retourzending in het kader van de uitoefening van uw wettelijke recht om Producten te herroepen, raden wij u aan om online een retouraanvraag in te dienen.

U kunt ook contact opnemen met de **Klantenservice** met behulp van de gegevens van uw bestelling.

### Onlinemelding en retourprocedure:

1. Maak een online retourzending aan door te klikken op 'Maak retourzending aan' op de pagina waar je oorspronkelijke bestelling staat, via uw klantenaccount. U kan ook klikken op 'Mijn bestelling volgen' onderaan elke pagina van de Site, wanneer u geen account hebt.
2. Wanneer de retourzending is aangemaakt, druk dan het retourformulier af via de bevestigingspagina en steek het bij in uw pakket. Dit formulier is noodzakelijk voor het verwerken voor uw retour.
3. Klik op dezelfde pagina op 'Verzend vooruitbetaald retourolabel'.
4. Ga naar de inbox van het e-mailadres dat u tijdens uw bestelling hebt opgegeven en print uw vooruitbetaald retourolabel dat door Colissimo is verstuurd.

5. Plaats de producten die u wenst terug te sturen in hun (indien mogelijk) originele verpakking, of anders in een andere geschikte verpakking en zorg ervoor dat het pakket goed is afgesloten.
6. Bevestig het vooruitbetaalde retourlabel op het pakket, en zorg ervoor dat er geen oudere leveringslabels zichtbaar zijn.
7. Geef het pakket af bij uw dichtstbijzijnde postkantoor.

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

Uitsluitingen: het (de) Product(en) is (zijn) niet verzegeld of ze werden geopend door de Klant of het (de) op verzoek gepersonaliseerde Product(en) kan (kunnen) om hygiënische redenen niet worden teruggestuurd (wat met name het geval is voor cosmetica) en zal (zullen) niet worden terugbetaald.

#### Verzendbewijs:

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.

Zodra we de geretourneerde Producten hebben ontvangen, controleren we of ze in perfecte staat zijn. Als blijkt dat de Producten werden geopend, gebruikt en/of gepersonaliseerd op verzoek van de Klant, zullen we u informeren 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.

## **8.4 – TERUGBETALINGSVERWERKING**

SHISEIDO betaalt het Product/de Producten volledig terug, alsook de kosten voor een standaard levering, op voorwaarde dat u het Product/de Producten aan ons heeft teruggestuurd in hun oorspronkelijke staat aan het adres vermeld op het vooruitbetaalde retourlabel binnen de 14 werkdagen vanaf de mededeling van uw herroepingsbesluit.

De terugbetaling wordt gedaan op de rekening die bij de bestelling werd gedebiteerd, binnen maximaal veertien (14) werkdagen nadat SHISEIDO de geretourneerde Producten heeft ontvangen.

SHISEIDO is echter gerechtigd om de terugbetaling uit te stellen totdat de Klant bewijs heeft geleverd dat de Producten werden verstuurd.

SHISEIDO zal de terugbetaling uitvoeren met dezelfde betaalmethode die de Klant voor de oorspronkelijke transactie heeft gebruikt. 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.

## **ARTIKEL 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 aan SHISEIDO melden;
- - kan de Klant beschikken over een termijn van één jaar na de dag waarop hij het gebrek aan conformiteit 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 sinds de levering van het Product/de Producten 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, als hij/zij geen recht heeft op de herstelling of de vervanging van de Producten of als 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 conformiteit 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 Klant kan 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, kan hij/zij kiezen tussen een ontbinding van de verkoop of een vermindering van de verkoopprijs overeenkomstig artikel 1644 van het Burgerlijk Wetboek.

## **9.3 TENUITVOERLEGGING VAN DE WETTELIJKE GARANTIE**

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 veertien (14) dagen terug te betalen indien het niet mogelijk is het Product te vervangen.

In het kader van de wettelijke garantie tegen verborgen gebreken verbindt SHISEIDO zich ertoe om, na beoordeling van het gebrek:

- ofwel de prijs van het Product binnen veertien (14) dagen terug te betalen,
- ofwel om binnen veertien (14) dagen een deel van de prijs van het Product terug te betalen als de Klant besluit het Product te behouden.

## **9.4 UITSLUITING VAN GARANTIE**

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.

## **~~BIJZONDERE AANSPRAKELIJKHEID MET~~**

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 eventuele lichte fouten in het materiaal op de Site, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, productinformatie en -beschrijvingen.

Bovendien kan SHISEIDO niet aansprakelijk worden gesteld als het onmogelijk is om contact op te nemen met de Klantenservice door omstandigheden buiten zijn controle,



in het bijzonder bij een computerstoring, onderbrekingen van het telefoonnetwerk of het internet, defecten van de apparatuur die wordt gebruikt om het internet te ontvangen, enz.

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**

Een Klant die een bestelling wil plaatsen voor Producten op deze Site verklaart ten minste 16 jaar oud te zijn en bekwaam te zijn om door deze Algemene Voorwaarden gebonden te zijn.

## **ARTIKEL 12 – PERSOONSGEGEVENS:**

Het Privacybeleid van SHISEIDO, beschikbaar 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 – GEDEELTELIJKE ONGELDIGHEID:**

Wanneer een of meerdere bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden 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.

## **ARTIKEL 15 – NIET-AFSTAND**

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 –~~ WIJZIGINGEN VAN DE ALGEMENE**

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 – INTEGRALITEITSBEPALING:**

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 beschikbaar in het Nederlands en het Frans.

## **~~ARTIKEL 20 –~~ TOEPASSELIJK RECHT -**

Deze Algemene Voorwaarden en de door de Klant geplaatste bestellingen zijn onderworpen aan het Belgisch 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/?event=main.home2.show>.

## BIJLAGE: Herroepingsformulier

### Herroepingsformulier

Een consument die de overeenkomst wenst te ontbinden, dient het volgende formulier in te vullen en per post of per e-mail terug te sturen samen met het bestelnummer ter attentie van: SHISEIDO BELGIUM bv, Louizalaan 326 / 60, 1050 Brussel, [https://www.shiseido.be/be/nl/contact?userlang=nl\\_BE](https://www.shiseido.be/be/nl/contact?userlang=nl_BE).

Ik/wij (\*) meld(en) u hierbij dat ik/wij de intentie heb(ben) 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 schriftelijk wordt ingediend):

(\*) Schrap wat niet past.