# Condizioni Generali di Vendita

### 1. Disposizioni Generali

- 1.1. Le presenti Condizioni Generali di Vendita (o anche solo "Condizioni Generali") si applicano all'offerta e alla vendita di prodotti attraverso il sito web www.clarins.it ("Sito").
- 1.2. Per acquistare prodotti attraverso il Sito i Consumatori-Acquirenti devono: (a) aver compiuto il diciottesimo anno d'età; (b) essere consumatori, intesi come le persone fisiche che agiscono per scopi estranei alla propria attività commerciale, artigianale, imprenditoriale o professionale eventualmente svolta; (c) essere registrati sul Sito; (d) possedere una carta di credito valida.
- 1.3. Il contratto con Clarins Italia, come più avanti definito, è concluso in lingua italiana ed è disciplinato dalla legge italiana, incluso il Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo") aggiornato con Decreto Legislativo del 21 febbraio 2014 n. 21, e il Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70 ("Attuazione della Direttiva 2000/31/CE relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione nel mercato interno, con particolare riferimento al commercio elettronico" "Decreto Ecommerce").
- 1.4. Gli acquisti effettuati su www.clarins.it sono regolamentati dalle presenti Condizioni Generali di Vendita, che possono essere modificate in ogni momento da Clarins Italia, con efficacia dalla pubblicazione sul sito. Ad ogni singolo contratto d'acquisto si applicheranno le Condizioni Generali di Vendita pubblicate sul Sito al momento dell'invio dell'ordine di acquisto stesso da parte del Cliente.

## 2. Identificazione del venditore

Il venditore è Clarins Italia Spa, società italiana con sede legale in Villanova di Castenaso, Via Di Vittorio 13 (BO), Iscritta al Registro Imprese di Bologna C. Fiscale 01177980370 e Partita IVA 01621271202, REA 241671 Capitale Sociale 1.040.000,00 i.v. (Clarins Italia).

#### 3. Prodotti commercializzati su www.clarins.it

- 3.1. Le informazioni sui prodotti sono disponibili sul Sito, e sono fornite in conformità agli articoli 49 e 50 del Codice del Consumo.
- 3.2 Il Consumatore-Acquirente può, prima del suo ordine, prendere conoscenza delle caratteristiche essenziali del prodotto che desidera ordinare sul sito clarins.it.
- 3.3. Clarins Italia si impegna affinché i dettagli, le descrizioni, le immagini dei prodotti che appaiono sul Sito siano corretti al momento in cui le relative informazioni sono inserite; tuttavia, nei limiti consentiti dalla legge, non garantisce che tali dettagli, descrizioni, immagini dei prodotti siano accurati, completi, affidabili, aggiornati o privi di errori. In caso di differenza tra l'immagine e la scheda prodotto scritta, fa sempre fede la descrizione della scheda prodotto.
- 3.4. I prodotti descritti sul Sito, ed ogni campione promozionale eventualmente offerto da Clarins Italia, sono ad uso esclusivamente personale. Non è consentito al Consumatore-Acquirente di vendere o

rivendere i prodotti o i campioni promozionali di prodotti eventualmente ricevuti. Clarins Italia si riserva il diritto, con o senza preavviso, di terminare ovvero ridurre ogni eventuale fornitura di prodotti o campioni promozionali qualora, a propria discrezione, abbia ragione di ritenere che il comportamento tenuto dal Consumatore-Acquirente possa risultare in violazione delle presenti Condizioni Generali di Vendita.

### 4. Prezzi dei prodotti in vendita sul sito clarins.it

Tutti i prezzi dei prodotti visualizzati sul Sito si intendono comprensivi dell'Imposta sul Valore Aggiunto (IVA) secondo le aliquote attuali e applicabile alla data dell'ordine, e sono espressi in Euro.

Ai prezzi dei prodotti devono aggiungersi le eventuali spese di consegna, calcolate in aggiunta al prezzo dei prodotti acquistati in base all'ammontare dell'ordine e indicate distintamente nel modulo d'ordine nonché di qualsiasi spesa addizionale, a titolo puramente esemplificativo ma non esaustivo, per particolari confezioni regalo.

Il Consumatore-Acquirente sarà tenuto al pagamento anche delle spese di consegna a lui note e delle eventuali spese addizionali.

Le spese di spedizione sono indicate prima della conferma dell'ordine da parte del Consumatore-Acquirente. Per ulteriori informazioni si prega di vistare anche la sezione del Sito "Spedizione".

#### 5. Invio dell'ordine

- 5.1 Qualsiasi ordine implica l'accettazione, senza limitazioni e riserve, delle presenti Condizioni Generali di Vendita.
- 5.2. Il Consumatore-Acquirente sarà guidato nel processo di invio di un ordine attraverso una serie di semplici istruzioni presenti sul Sito; tuttavia per l'acquisto dei prodotti il Consumatore-Acquirente è obbligato alla registrazione preventiva sul Sito inserendo le proprie generalità e seguendo le istruzioni previste dal programma di registrazione.
- 5.3. Per inviare un ordine, il Consumatore-Acquirente deve selezionare la quantità di prodotti che desidera acquistare fino ad un massimo di 3 (tre) unità per ogni singolo prodotto nella casella quantità, con una spesa di acquisto massima fino a Euro 500 (cinquecento/00) per ordine.
- 5.4. Per inserire il prodotto selezionato nella quantità desiderata all'interno del carrello, il Consumatore-Acquirente deve cliccare sull'icona "Aggiungi al carrello". In qualunque momento durante lo shopping il Consumatore-Acquirente può visionare i prodotti contenuti nel carrello selezionando l'opzione "Il tuo carrello" presente in ogni pagina del Sito. Il Consumatore-Acquirente può creare la Lista dei Desideri, una lista di prodotti che gli piacerebbe avere, cliccando sull'icona "Aggiungi alla lista dei Desideri" nella lista prodotti, verrà quindi reindirizzato alla pagina della sua Lista dei Desideri dove saranno aggiunti i prodotti i scelti. Per accedere alla pagina "La lista dei desideri" da qualsiasi computer, il Consumatore-Acquirente dovrà registrarsi o accedere tramite il suo account.

- 5.5. Il Consumatore-Acquirente deve seguire le istruzioni fornite sul Sito per completare l'evasione dell'ordine. Il Consumatore-Acquirente può sempre correggere gli errori nei dati inseriti, o cambiare il contenuto del carrello aggiungendo o rimuovendo uno o più prodotti, o cancellare l'intero ordine prima dell'invio del medesimo. Trasmettendo un ordine, il Consumatore-Acquirente riconosce e dichiara di aver letto tutte le istruzioni fornite durante il processo di checkout e di accettare senza riserve le presenti Condizioni Generali. Il Consumatore-Acquirente può inviare un ordine per i prodotti selezionati attraverso il Sito cliccando sull'icona "COMPRA ORA" al termine della procedura d'acquisto che permette al Consumatore-Acquirente di acquisire la consapevolezza che sta concludendo un contratto con obbligo di pagare.
- 5.6. Confermato l'ordine, apparirà il messaggio "Grazie per aver ordinato su Clarins.it", e il Consumatore-Acquirente riceverà entro breve tempo via e-mail una conferma della ricezione dell'ordine. Il riepilogo dell'ordine può essere comunque stampato.

In conformità all'articolo 50 del Codice del Consumo e all'articolo 13 del Decreto Ecommerce, l'e-mail di conferma della ricezione dell'ordine contiene un riepilogo delle Condizioni Generali di Vendita, le informazioni relative alle caratteristiche essenziali dei prodotti acquistati, l'indicazione dettagliata del prezzo e dei mezzi di pagamento, informazioni sulle spese di consegna, un'informazione sulle condizioni e le modalità di esercizio del diritto di recesso, i recapiti a cui poter presentare reclami, le informazioni sui servizi di assistenza e sulle garanzie commerciali esistenti.

- 5.7 Clarins Italia, tuttavia, si riserva il diritto di sospendere o annullare qualsiasi ordine con il Consumatore-Acquirente con il quale vi è una disputa su un pagamento di un ordine precedente, o per qualsiasi altra legittima ragione particolare considerando la natura anomala dell'ordine.
- 5.8. Per domande o problemi in fase d'ordine o per informazioni circa ordini precedentemente trasmessi, il Consumatore-Acquirente è invitato a telefonare al Servizio Clienti, al Numero Verde 800 63 09 11 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 19.00 e il sabato dalle ore 10.00 alle 18.00 oppure a scrivere al seguente indirizzo e-mail <a href="mailto:servizio.consumatori@online.clarins.com">servizio.consumatori@online.clarins.com</a> Per un servizio più rapido, si consiglia di tenere il numero d'ordine a disposizione.

## 6. Servizio confezione regalo

- 6.1. Clarins Italia riserva sempre una speciale attenzione agli ordini per regali, e sarà felice di creare una meravigliosa confezione regalo. Il servizio confezione regalo è fornito dietro pagamento di un costo aggiuntivo visualizzato sul Sito.
- 6.2. Affinché un ordine sia confezionato come un regalo, il Consumatore-Acquirente deve selezionare l'opzione "È un regalo", cliccando sul bottone "Sì" in fase di "Conferma" e aggiungere un messaggio personale di massimo 250 caratteri.
- 6.3. Se i prodotti ordinati con un unico ordine regalo fossero più di uno, questi saranno tutti riuniti in un'unica confezione regalo.

## 7. Disponibilità dei prodotti

- 7.1. Se il prodotto prescelto fosse temporaneamente non disponibile al momento dell'ordine, questo sarà indicato nella relativa pagina sul Sito come "Prodotto esaurito".
- 7.2. In caso di indisponibilità di uno o più prodotti dopo la trasmissione dell'ordine, il Consumatore-Acquirente sarà avvisato per e-mail. L'ammontare dell'ordine sarà ricalcolato e al Consumatore-Acquirente verrà addebitato il nuovo ammontare, diminuito del/dei prodotti mancanti. Qualora l'ordine fosse interamente indisponibile, il Consumatore-Acquirente sarà avvisato per e-mail e nulla sarà addebitato.
- 7.3. Una volta che il prodotto sia stato spedito, l'ordine non potrà essere cancellato o modificato. I prodotti spediti potranno tuttavia essere restituiti in conformità a quanto previsto nelle presenti Condizioni Generali.

## 8. Codici promozionali e Codici Sconto

- 8.1. Per usufruire di un codice promozionale e/o di un codice Sconto, il Consumatore-Acquirente deve inserire il codice al momento dell'acquisto on-line nella casella "Codice promozionale" presente sulla pagina di riepilogo dell'ordine durante il processo di checkout.
- 8.2. Quando un codice promozionale e/o un codice sconto viene accettato, sarà visualizzato nella pagina "Riepilogo ordine".
- 8.3. Per ogni ordine può essere utilizzato un solo codice promozionale. I codici promozionali e i codici sconto non possono essere cumulati tra di loro, cioè utilizzati insieme, e sono validi per un tempo determinato.

#### 9. Pagamento

- 9.1. Il pagamento dell'ordine può essere effettuato mediante carta di credito, soluzione di pagamento PayPal, contrassegno, "Buono Regalo" (Gift Card) o mediante pagamento rateizzato.
- 9.2. Per il pagamento con un "Buono Regalo", il Consumatore-Acquirente deve inserire il Codice univoco del Buono Regalo nella casella apposita "inserisci qui il codice del tuo buono regalo" dopo avere effettuato il check-out del carrello e cliccato sul bottone "Compra ora".

Non è possibile effettuare il pagamento di un Buono Regalo con un altro Buono Regalo. Utilizzando il Buono Regalo, non è possibile selezionare Klarna come metodo di pagamento.

- 9.3. Sono ammesse le seguenti carte di credito:
- American Express
- Master Card
- Visa
- 9.4. Per garantire la sicurezza del Consumatore-Acquirente, il nome completo del Consumatore-Acquirente, in caso di richiesta di fatturazione, deve coincidere con quello della carta di credito usata per il pagamento. Clarins Italia si riserva il diritto di cancellare qualsiasi ordine che non soddisfi questo criterio.

- 9.5. Tutti i titolari di carte di credito sono soggetti a controlli di validità e all'autorizzazione da parte dell'emittente della carta di credito utilizzata dal Consumatore-Acquirente. Clarins Italia non potrà essere ritenuta responsabile in caso di ritardo o di mancata consegna di un prodotto qualora l'emittente della carta di credito del Consumatore-Acquirente rifiuti o non autorizzi, per qualunque motivo, l'addebito, prima o dopo l'effettuazione di un pagamento.
- 9.6 Nell'ambito della lotta contro le frodi su Internet, le informazioni sull'ordine possono essere trasmesse alle Autorità competenti per la verifica.

Per garantire la sicurezza del pagamento con carta di credito, il Consumatore-Acquirente dovrà inserire il codice di sicurezza (CVV) della sua carta di credito. PFS Web prenderà in carico pagamenti, rimborsi e rifiuti di addebito e assicurerà il pagamento. PFS Web ha sede in Belgio, 5 rue Louis Bleriot, 4460 Grace-Hollogne.

- 9.7 Sul Sito è possibile effettuare acquisti anche mediante la soluzione di pagamento PayPal. Qualora il Consumatore-Acquirente scelga come mezzo di pagamento PayPal, sarà reindirizzato sul sito www.paypal.it dove eseguirà il pagamento in base alla procedura prevista e disciplinata da PayPal e ai termini e alle condizioni di contratto convenute tra il Consumatore-Acquirente e PayPal. I dati inseriti sul sito di PayPal saranno trattati direttamente dalla stessa e non saranno trasmessi o condivisi con Clarins Italia. Clarins Italia non è quindi in grado di conoscere e non memorizza in alcun modo i dati della carta di pagamento collegata al conto PayPal del Consumatore-Acquirente ovvero i dati di qualsiasi altro strumento di pagamento connesso con tale conto.
- 9.8 Nell'ipotesi di scelta di pagamento con contrassegno, al momento della consegna dei Prodotti è necessario disporre in contanti dell'importo indicato nell'ordine di acquisto (non essendo il corriere autorizzato ad accettare assegni e non potendo dare soldi in resto): in difetto, il contratto di acquisto si intenderà risolto di diritto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c. Il Consumatore-Acquirente sarà avvisato della risoluzione del contratto e del conseguente annullamento dell'ordine. Qualsiasi rimborso da effettuarsi ai sensi delle presenti Condizioni Generali di Vendita sarà disposto mediante bonifico bancario presso le coordinate bancarie comunicate dal Consumatore-Acquirente, salvo diverso accordo eventualmente intercorso con il Consumatore-Acquirente.
- 9.9 Sul Sito è possibile effettuare acquisti anche mediante la soluzione di pagamento in tre (3) rate di Klarna. Il primo pagamento viene addebitato al momento della spedizione dell'ordine stesso, mentre i successivi due pagamenti vengono addebitati rispettivamente a 30 e 60 giorni dal primo addebito. Qualora il Consumatore-Acquirente scelga come mezzo di pagamento Klarna, sarà reindirizzato sul sito www.klarna.com dove seguirà la procedura prevista e disciplinata da Klarna e ai termini e alle condizioni di contratto convenute tra il Consumatore-Acquirente e Klarna. I dati inseriti sul sito di Klarna saranno trattati direttamente dalla stessa e non saranno trasmessi o condivisi con Clarins Italia. Per maggiori informazioni, l'utente è invitato a visionare le condizioni generali d'uso del servizio di Klarna https://www.klarna.com/it/legal/

### 10. Informazioni sugli ordini

10.1. Clarins Italia spedisce i prodotti al Consumatore-Acquirente, in genere, senza ritardo giustificato e in media in circa 2 - massimo 5 giorni lavorativi e comunque al più tardi entro 30 giorni dalla data di conclusione del contratto. Per ogni informazione sulla spedizione di un prodotto i Consumatori-Acquirenti possono contattare Clarins Italia, il Servizio Clienti al Numero Verde 800 63 09 11 dal lunedì al venerdì dalle

ore 9.00 alle 19.00 e il sabato dalle ore 10.00 alle 18.00 o via e-mail al seguente indirizzo: servizio.consumatori@online.clarins.com

- 10.2. I Consumatori-Acquirenti registrati al Sito possono controllare lo stato dei propri ordini più recenti visitando l'apposita pagina "Storico Ordini" all'interno della sezione "Il mio account". Questo è il modo più semplice e veloce di ottenere le informazioni più recenti riguardanti gli ordini trasmessi dal Consumatore-Acquirente.
- 10.3. Quando si clicca sulla pagina "Storico ordini" viene richiesto di accedere inserendo il proprio indirizzo e-mail e la password. Una pagina riepilogativa fornirà quindi le informazioni dettagliate circa gli ordini in corso e quelli passati. Quando il prodotto ordinato è stato spedito, accedendo nella pagina "Verifica ordine" verrà richiesto di inserire il numero d'ordine e il codice postale di ricevuta-fattura per visualizzare la posizione dell'ordine.
- 10.4. Alcuni ordini potrebbero essere in tutto o in parte cancellati dal sistema di Clarins Italia per vari motivi. Alcuni di questi motivi sono: Prodotto/i non disponibile/i. Impossibilità di elaborare le informazioni circa i pagamenti. Impossibilità di consegna all'indirizzo fornito.
- 10.5. Se l'ordine è stato cancellato, il Consumatore-Acquirente riceverà un messaggio e-mail in cui sarà spiegato il motivo della cancellazione. Non sarà effettuato alcun addebito per i prodotti cancellati. Per trasmettere un nuovo ordine o per informazioni circa l'ordine cancellato, il Consumatore-Acquirente può contattare Clarins Italia, il nostro Servizio Clienti, al Numero Verde 800 63 09 11 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 19.00 e il sabato dalle ore 10.00 alle 18.00 o via e-mail al seguente indirizzo: servizio.consumatori@online.clarins.com
- 10.6. È inoltre possibile annullare un ordine effettuato sul sito contattando il servizio clienti al Numero Verde 800 13 23 44 attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00. Nel caso il servizio clienti riscontri che l'ordine risulti essere già elaborato, non sarà possibile annullarlo: nel qual caso sarà necessario attendere il ricevimento dell'ordine per esercitare il diritto di recesso ai sensi dell'art. 12 di queste Condizioni Generali di Vendita e così come da istruzioni presenti nel Modulo di Reso inserito nella spedizione dei prodotti.

#### 11. Consegna

- 11.1. Tutti gli ordini vengono processati e consegnati nei giorni feriali (lunedì-venerdì, escluse festività). Gli ordini effettuati nei giorni di sabato e domenica non verranno processati fino al lunedì successivo.
- 11.2. Gli ordini saranno consegnati all'indirizzo di consegna indicato dal Consumatore-Acquirente sull'ordine, secondo il metodo di spedizione scelto dalle modalità descritte nella sezione del Sito "Spedizione". La consegna è disponibile solo sul territorio della Repubblica Italiana.

  Non saranno effettuate consegne di ordini a caselle postali e alle seguenti località geografiche: Campione d'Italia, Città del Vaticano, Lago di Lugano, Livigno e Repubblica di San Marino.
- 11.3. Le spese di spedizione, quando previste, sono a carico del Consumatore-Acquirente e sono indicate separatamente nella pagina di riepilogo dell'ordine. Le spese di spedizione standard sono gratuite per acquisiti superiori all'ammontare indicato sul Sito.
- 11.4. In conformità all'articolo 61 del Codice del Consumo i prodotti saranno consegnati al più tardi entro 30 (trenta) giorni dalla data di conclusione del contratto, salvo che Clarins Italia non comunichi, entro lo

stesso termine, anche tramite posta elettronica, la sopravvenuta indisponibilità, anche temporanea, dei prodotti, comunicando al Consumatore-Acquirente un nuovo termine supplementare per la consegna. Il Consumatore-Acquirente è legittimato a risolvere il contratto e in tal caso Clarins Italia è tenuto a rimborsargli senza indebito ritardo tutte le somme versate in esecuzione del contratto.

- 11.5. In caso di impossibilità nell'eseguire la consegna per assenza del Consumatore-Acquirente e/o destinatario, i prodotti oggetto dell'ordine saranno riconsegnati a Clarins Italia decorsi i periodi di giacenza stabiliti dal corriere. Decorsi 30 giorni dalla data in cui i prodotti oggetto dell'ordine sono stati riconsegnati a Clarins Italia per impossibilità nell'esecuzione della consegna il contratto si intenderà risolto e l'ordine di acquisto cancellato. Clarins Italia procederà al rimborso della somma pagata dal Consumatore-Acquirente. La risoluzione del contratto e l'importo del rimborso verrà comunicato per e-mail e il rimborso verrà accreditato sullo stesso mezzo di pagamento utilizzato dal Consumatore-Acquirente per la transazione.
- 11.6. Al momento della consegna dei prodotti da parte del Corriere incaricato da Clarins Italia il Consumatore-Acquirente è tenuto a controllare scrupolosamente:
- che l'imballo risulti integro, non danneggiato, non manomesso o comunque non alterato;
- che il numero dei colli in consegna corrisponda a quanto indicato nel documento sul pacco.

Eventuali danni agli imballi o la mancata corrispondenza al numero dei colli devono essere immediatamente contestati dal Consumatore-Acquirente contattando Clarins Italia telefonando al Servizio Clienti, al Numero Verde 800 13 23 44 attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00 o inviando una email al seguente indirizzo: servizioclienti.ordini@clarins.it, indicando il numero d'ordine.

# 12. Diritto di recesso

- 12.1. L'obiettivo di Clarins Italia è quello di offrire ai suoi Consumatori-Acquirenti i migliori prodotti cosmetici. Se un prodotto non soddisfa le aspettative del Consumatore-Acquirente, in conformità all'articolo 52 del Codice del Consumo il Consumatore-Acquirente ha il diritto di recedere dal contratto, anche senza specificarne il motivo.
- 12.2. Per esercitare il diritto di recesso, il Consumatore-Acquirente deve comunicare la propria volontà di recedere comunicandolo a Clarins Italia utilizzando il Modulo di Reso che trova all'interno del pacco dei prodotti acquistati.

Il modulo deve essere inviato assieme al/i prodotto/i-articolo/i entro 14 (quattordici) giorni dal giorno in cui il Consumatore-Acquirente o un terzo diverso dal corriere e designato dal Consumatore-Acquirente, acquisisce il possesso fisico dei prodotti, ovvero nel caso di ordini che prevedono consegne multiple quando il Consumatore-Acquirente acquisisce il possesso fisico dell'ultimo prodotto. Una e-mail di conferma informerà il Consumatore-Acquirente della ricezione del modulo e della presa in carico della richiesta.

12.3. Al Consumatore-Acquirente verrà rimborsato quanto ha pagato, comprensivo degli eventuali costi di consegna, ad eccezione dei costi supplementari derivanti dalla eventuale scelta di un tipo di consegna diverso dal tipo di consegna meno costoso standard offerto da Clarins Italia, senza ritardi e in ogni caso entro e non oltre 14 (quattordici) giorni dal giorno in cui Clarins è stata informata della decisione del Consumatore-Acquirente di recedere dal contratto.

E' fatta salva la facoltà di Clarins Italia di trattenere il rimborso fino al ricevimento dei prodotti oppure fino

all'avvenuta dimostrazione da parte del Consumatore-Acquirente di aver rispedito i prodotti, a seconda di quale situazione si verifichi per prima.

Il rimborso sarà effettuato utilizzando lo stesso mezzo di pagamento che il Consumatore-Acquirente ha usato per la transazione iniziale (pagamento dell'acquisto). Qualora il Consumatore-Acquirente abbia effettuato il pagamento mediante contrassegno verrà contattato dal nostro Servizio Clienti e gli verrà chiesto di fornire le coordinate bancarie, necessarie per effettuare l'accredito.

12.4. Qui di seguito le operazioni da eseguire se si desidera effettuare un reso:

Compilare il Modulo di Reso indicando la referenza del prodotto, la descrizione, la quantità e il codice corrispondente al motivo di reso.

Imballare i prodotti nella confezione originale ed essere sicuri di aggiungere il Modulo di Reso compilato nel pacco.

Incollare l'etichetta di reso prepagata che trova unita all'ordine (al di sopra del Modulo di Reso) al pacco. Depositare il pacchetto da rendere presso il centro UPS più vicino e conservare il documento attestante la spedizione. Qui di seguito il sito che Le permetterà di trovare il centro UPS più vicino: www.ups.com/dropoff.

- 12.5. Per la restituzione di un coffret/kit/set, il Consumatore-Acquirente deve accertarsi di spedire l'insieme dei prodotti componenti il coffret per aver diritto a un rimborso completo.
- 12.6. Nei casi particolari come texture o profumazione alterati, contenitore difettoso dopo l'apertura o la comparsa di una reazione cutanea o di un'intolleranza, La invitiamo a prendere contatto con il nostro Servizio Clienti al Numero Verde 800 63 09 11 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 19.00 e il sabato dalle ore 10.00 alle 18.00 o per e-mail all'indirizzo servizio.consumatori@online.clarins.com. Le verrà comunicata una procedura di reso specifica per questo motivo-caso particolare.
- 12.7. Le disposizioni che precedono si applicano solo e soltanto ai prodotti acquistati sul Sito. Non accettiamo alcun reso di prodotti acquistati nelle reti di distribuzione dei nostri partner o profumerie. Non possiamo accettare inoltre, resi di prodotti che siano stati aperti e/o utilizzati a meno che risultino difettosi. Il prodotto dovrà risultare integro e nella sua condizione originale, nella sua confezione di accessori e istruzioni.

## 13. Garanzia legale

Tutti i prodotti venduti sul Sito sono coperti dalla garanzia legale di conformità prevista dagli artt. 128-135 del Codice del Consumo.

### A chi si applica

La garanzia legale di conformità è riservata ai "consumatori" ai sensi di quanto previsto dall'art. 3, I comma, lett. a) del Codice del Consumo. Essa, pertanto, trova applicazione, solo agli utenti che hanno effettuato l'acquisto sul Sito per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

#### Quando si applica

Clarins Italia è responsabile nei confronti del Consumatore-Acquirente per qualsiasi difetto di conformità del Prodotto e che si manifesti entro due anni da tale consegna. Il difetto di conformità deve essere

denunciato a Clarins Italia. Questa comunicazione deve essere effettuata al seguente indirizzo e-mail: <a href="mailto:servizio.consumatori@online.clarins.com">servizio.consumatori@online.clarins.com</a>

Salvo prova contraria, si presume che i difetti di conformità che si manifestano entro un anno dalla consegna del prodotto esistessero già a tale data, a meno che tale ipotesi sia incompatibile con la natura del prodotto o con la natura del difetto di conformità. A partire dal tredicesimo mese successivo alla consegna del prodotto, sarà invece onere del Consumatore-Acquirente provare che il difetto di conformità esisteva già al momento della consegna dello stesso.

Per poter usufruire della garanzia legale di conformità, il Consumatore-Acquirente dovrà quindi fornire innanzitutto prova della data dell'acquisto e della consegna del bene. È opportuno, quindi, che il Consumatore-Acquirente, a fini di tale prova, conservi la fattura di acquisto ovvero qualsiasi altro documento che possa attestare la data di effettuazione dell'acquisto (per esempio l'estratto conto della carta di pagamento) e la data della consegna.

In caso di risoluzione del contratto, Clarins Italia restituirà al Consumatore-Acquirente l'importo complessivo pagato, costituito dal prezzo di acquisto del prodotto, dalle spese di spedizione e da ogni altro eventuale costo aggiuntivo. In caso di riduzione del prezzo, Clarins Italia restituirà l'importo della riduzione, previamente concordato con il Consumatore-Acquirente. L'importo del rimborso o della riduzione verrà accreditato sul mezzo o la soluzione di pagamento utilizzato/a dal Consumatore-Acquirente per l'acquisto.

Clarins Italia non è responsabile in caso di danni, di qualsivoglia natura, derivanti dall'uso del prodotto in modo improprio e/o non conforme alle istruzioni fornite dal produttore nonché in caso di danni derivanti da caso fortuito o forza maggiore.

# Rimedi a disposizione

In caso di difetto di conformità debitamente denunciato il Consumatore-Acquirente avrà diritto:

- alla riparazione o sostituzione gratuita del prodotto, a sua scelta, salvo che il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro;
- alla riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto, a sua scelta (nel caso cioè in cui la riparazione o la sostituzione siano impossibili o eccessivamente onerose ovvero la riparazione o la sostituzione non siano state realizzate entro termini congrui ovvero la riparazione o la sostituzione precedentemente effettuate abbiano arrecato notevoli inconvenienti al Consumatore-Acquirente).

Il rimedio richiesto è eccessivamente oneroso se impone a Clarins Italia spese irragionevoli in confronto ai rimedi alternativi che possono essere esperiti, tenendo conto: (i) del valore che il prodotto avrebbe se non vi fosse il difetto di conformità; (ii) dell'entità del difetto di conformità; (iii) dell'eventualità che il rimedio alternativo possa essere esperito senza notevoli inconvenienti per il Consumatore-Acquirente.

#### 14. Legge applicabile e foro competente

14.1. Le presenti Condizioni Generali sono regolate dalla legge italiana e devono essere interpretate in conformità alle leggi italiane.

14.2. Qualunque controversia derivante dalla interpretazione, validità e/o esecuzione delle presenti Condizioni Generali sarà soggetta alla competenza inderogabile del giudice del luogo di residenza o domicilio del Consumatore-Acquirente.

### 15. Contatti

Potete contattare Clarins Italia S.p.A. telefonando al Numero Verde 800 63 09 11 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 19.00 e il sabato dalle ore 10.00 alle 18.00 o via e-mail al seguente indirizzo: <a href="mailto:servizio.consumatori@online.clarins.com">servizio.consumatori@online.clarins.com</a>