

## CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

La vendita dei Prodotti avverrà direttamente ELISA BURLAMACCHI costituita in Italia, con sede in ITALIA, registrata a FIRENZE (C.F. SCCLSE82D65D575Z e P.IVA 07252320481, (di seguito “La Ditta”)

Per ottenere un’informazione più circoscritta in merito agli ordini, Prodotti, spedizioni e, più in generale, agli acquisti, potete contattarci tramite e-mail al seguente indirizzo: [customercare@elisaburlamacchi.com](mailto:customercare@elisaburlamacchi.com)

### 1. POLITICA COMMERCIALE E ACCETTAZIONE DELLE CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

- a. Le presenti Condizioni di Vendita si applicano esclusivamente alla vendita a distanza tramite il sito web [WWW.ELISABURLAMACCHI.COM](http://WWW.ELISABURLAMACCHI.COM) (di seguito “Sito”) dei Prodotti compiutamente illustrati e descritti sul Sito (di seguito “Prodotti”)
- b. Le presenti Condizioni Generali di Vendita sono pubblicate sul Sito per la conoscenza, la memorizzazione e la riproduzione da parte del Cliente.
- c. I Prodotti sono offerti in vendita e potranno essere acquistati esclusivamente da persone fisiche maggiorenni che agiscono per fini che non rientrano nel quadro della loro attività commerciale, industriale o professionale (di seguito “Il Cliente”) e che siano in possesso di una valida carta di credito o debito emessa da una banca ritenuta dalla Società affidabile, ovvero abbia la legittima disponibilità di conto/account PayPal.
- d. Qualora il Cliente non possedesse detti requisiti, la transazione commerciale non potrà essere completata e/o accettata.
- e. Il Cliente sarà responsabile per la veridicità di tutte le informazioni fornite, ed in particolare delle dichiarazioni circa la possibilità d’utilizzo della carta di credito/debito per effettuare l’ordine e della disponibilità economica per coprire il valore dell’intero acquisto.
- f. È severamente vietato rivendere, noleggiare o trasferire per motivi commerciali o professionali i Prodotti acquistati sul Sito. La Società, laddove ritenga che siete coinvolti nell’acquisto per la rivendita, si riserva il diritto di prendere provvedimenti nei vostri confronti, ivi incluso, a titolo non esaustivo, limitando le vendite, cancellando i vostri ordini e/o sospendendo o chiudendo il vostro account.
- g. La Società può modificare le presenti Condizioni Generali di Vendita in qualsiasi momento. Le modifiche avranno efficacia a partire dal momento della loro pubblicazione sul Sito, fermo restando che eventuali Ordini già accettati continueranno ad essere regolati esclusivamente dalle Condizioni Generali e dalle Previsioni Specifiche in vigore al momento della conclusione di ciascun Ordine. Pertanto, il Cliente è invitato ad accettare le Condizioni Generali di Vendita in vigore al momento dell’acquisto.
- h. Le presenti Condizioni Generali di Vendita non disciplinano la fornitura di servizi, né la vendita di Prodotti da parte di soggetti diversi dalla Società, anche nei casi in cui sono presentati sul Sito Internet ufficiale tramite link, banner o altri collegamenti ipertestuali.
- i. Ti consigliamo, prima di inoltrare l’ordine ed acquistare Prodotti e servizi da soggetti diversi, di verificare le loro condizioni di vendita, perché in nessun caso la Società potrà essere ritenuta responsabile per la fornitura di servizi da parte di terzi.
- j. Resta inteso che, effettuando un ordine online, il Cliente riconosce e accetta pienamente e senza riserve le presenti Condizioni Generali.
- k. Tutte le comunicazioni al Cliente saranno effettuate dalla Società all’indirizzo di posta elettronica indicato dal Cliente in fase di registrazione o in fase di acquisto. Eventuali modifiche a tale indirizzo da parte del Cliente dovranno essere senza indugio comunicate per iscritto.

## 2. CONFERMA DELL'ORDINE E CONCLUSIONE DEL CONTRATTO DI ACQUISTO

- a. Per poter effettuare un ordine è necessario un indirizzo e-mail valido a cui verranno inviate le eventuali informazioni.
- b. Potreste dover impostare il vostro browser abilitando cookie (funzionali) e pop-up in modo da essere in grado di utilizzare tutte le funzionalità del Sito, che includono l'aggiunta di articoli al vostro carrello e la trasmissione dell'ordine.
- c. L'inoltro di ordini sul Sito implica il rispetto delle fasi come di seguito:
  - **Primo step: selezione degli articoli da parte del Cliente:** Sul Sito il Cliente seleziona e conferma la quantità degli articoli che desidera ordinare, la cui disponibilità deve essere eventualmente confermata dalla Società. Potrete acquistare esclusivamente i Prodotti presenti nel catalogo pubblicati sul Sito i quali vengono accompagnati da una scheda descrittiva delle principali caratteristiche. Detti articoli saranno quindi aggiunti al "Carrello". Il Cliente è responsabile della selezione degli articoli di interesse.
  - **Secondo step: verifica degli articoli selezionati** Il Cliente può modificare online il suo "Carrello" costituito dagli articoli selezionati, eliminare un articolo inizialmente selezionato, modificare le quantità ordinate o aggiungere un articolo. Il Cliente può annullare l'ordine prima del completamento abbandonando il sito Internet senza aver confermato l'ordine.
  - **Terzo step: conferma degli articoli selezionati e conferma dell'ordine.** Una volta scelti e confermati gli articoli, il Cliente:
    - se dispone di un account sul Sito, può effettuare il log-in inserendo il suo indirizzo di posta elettronica (nome utente) e la sua password. Il log-in potrà essere effettuato anche prima della selezione degli articoli.
    - se non dispone di un account sul Sito, dovrà inserire il nome, l'indirizzo al quale l'ordine sarà spedito e fatturato e il numero di telefono.
  - Prima della conclusione di ciascun Ordine sarà richiesto al Cliente di confermare di aver letto e di accettare l'Ordine. In caso di mancata accettazione del contenuto dell'Ordine e/o delle Condizioni Generali non sarà possibile concludere l'Ordine stesso.
  - Il modulo d'ordine sarà archiviato presso la nostra banca dati per il periodo di tempo necessario all'evasione degli ordini e comunque nei termini di legge.
  - Dopo aver eseguito correttamente il pagamento dell'ordine, il Cliente riceverà un'e-mail automatica all'indirizzo da cui ha effettuato l'accesso.
  - Detta e-mail non comporterà l'accettazione dell'Ordine. Di conseguenza non esisterà alcun contratto tra il Cliente e la Società fino a quando l'Ordine non verrà esplicitamente accettato dalla Società attraverso l'invio di una successiva e-mail di conferma che i Prodotti ordinati sono disponibili e sono in fase di spedizione.
  - Prima dell'invio della conferma della conclusione positiva del contratto, la Società si riserva il diritto di decidere se accettare o meno ordini che non forniscono sufficienti garanzie di solvibilità, che sono incompleti o non corretti. In questo caso, la Società informerà il Cliente che il contratto non si è concluso e che non sta dando seguito all'ordine, fornendo le motivazioni. Eventuali importi già pagati dal Cliente per l'ordine saranno rimborsati.
  - A seguito della conclusione del contratto, il Cliente riceverà conferma scritta dell'ordine all'indirizzo e-mail indicato, con indicazione del numero e della data di acquisto, del Prodotto ordinato, del prezzo, dell'importo pagato.
- d. Al termine della procedura di acquisto si consiglia di scaricare, salvare o stampare tutte le condizioni dell'Ordine incluse le Condizioni Generali in vigore alla data di conclusione delle medesime
- e. Il Cliente potrà in ogni momento monitorare lo stato del proprio Ordine tramite il tracking fornito dal vettore che sarà inviato con la mail di conferma spedizione.

### **3. PREZZO E DISPONIBILITÀ DEI PRODOTTI**

- f. Le caratteristiche essenziali dei Prodotti sono presentate all'interno di ciascuna scheda prodotto.
- g. Le immagini dei Prodotti, fornite al mero scopo illustrativo, vengono riportate dalla Società nel modo più affidabile e completo. Tuttavia, i Prodotti reali potrebbero non essere corrispondenti a quelli riportati online per effetto del browser Internet e del monitor utilizzato dal Cliente.
- h. Tutti i Prodotti sono muniti di cartellino identificativo fissato con sigillo monouso. Il Cliente non potrà rimuovere il cartellino ed il relativo sigillo dai Prodotti acquistati, che costituiscono parte integrante del prodotto. La Società, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte del Cliente, ha la facoltà di non accettare la restituzione dei Prodotti che siano sprovvisti del relativo cartellino e del sigillo.
- i. Il prezzo dei Prodotti indicato sul sito, comprensivo delle tasse e dell'IVA, è espresso in valuta Euro e sarà visualizzato automaticamente prima dell'acquisto assieme alle eventuali spese di spedizione.
- j. La Società si riserva il diritto di modificare i prezzi dei Prodotti offerti in vendita in qualsiasi momento e senza preavviso. Le modifiche avranno efficacia a partire dal momento della loro pubblicazione sul Sito, fermo restando che agli Ordini già confermati dal Cliente continueranno ad essere applicati i prezzi in vigore al momento della conclusione di ciascun ordine.
- a. Qualora, a causa di disguidi tecnici, errori materiali o altri inconvenienti, il prezzo riportato all'interno delle pagine di categoria e/o nelle schede Prodotto fosse più basso rispetto al prezzo comunemente noto del Prodotto prescelto, la Società avrà la facoltà di non confermare la spedizione e procedere con un rimborso immediato del valore dell'acquisto versato dal Cliente senza che quest'ultimo possa opporre eccezioni in merito.
- b. Il Cliente prende atto che le scorte di Prodotti offerti sul Sito sono limitate e che la Società non presta alcuna garanzia circa la permanenza di un Prodotto tra quelli disponibili.
- c. Occasionalmente potrà verificarsi la non disponibilità di uno o più Prodotti seppur selezionabile sul sito. In tal caso, il Cliente sarà informato tempestivamente tramite mail dalla Società che l'Ordine non può essere processato e che il relativo Ordine sarà annullato. In tal caso, nessun addebito sarà eseguito sulla carta di credito/debito del Cliente.
- d. Nel caso invece in cui solo uno o più Prodotti oggetto dell'Ordine risultassero disponibili, l'Ordine verrà comunque processato per la parte dei Prodotti disponibili e sarà addebitato al Cliente solo l'ammontare corrispondente agli stessi.

### **4. MODALITÀ DI PAGAMENTO**

- e. Gli acquisti possono essere effettuati unicamente con carta di credito/debito, PayPal.
- f. I dati di pagamento del Cliente verranno sottoposti ad un controllo *standart* di verifica. Pertanto, i Prodotti saranno spediti solo dopo che i dati di pagamento del Cliente saranno stati verificati e solo dopo aver ricevuto l'autorizzazione all'addebito dalla banca del Cliente.
- g. Poiché le carte di credito saranno soggette a verifica ed autorizzazione da parte dell'emittente delle stesse, la Società non sarà responsabile della ritardata o della mancata consegna qualora tale ente ritardasse o non autorizzasse il pagamento.
- h. L'addebito effettivo del pagamento sulla carta di credito/debito del Cliente, comprensivo del prezzo per l'acquisto dei Prodotti e delle spese di spedizione (se dovute), come indicato nel modulo d'ordine, sarà effettuato nel momento in cui l'ordine definitivamente accettato lascerà i magazzini della Società. Una mail di conferma verrà inviata all'indirizzo e-mail comunicato dal Cliente, con tutte le relative informazioni sull'ordine e sui termini di consegna.
- i. Le informazioni finanziarie (ad esempio, il numero della carta di credito/debito o la data della sua scadenza) saranno inoltrate tramite protocollo crittografato alle banche che forniscono i relativi servizi di pagamento elettronico a distanza. I dati della carta di credito saranno gestiti con la massima riservatezza direttamente dal gestore del circuito. In nessun caso ed in nessuna fase del pagamento


la Società sarà in grado di conoscere le informazioni relative alle carte di credito del Cliente, che verranno direttamente trasmesse tramite connessione protetta al sito dell'istituto bancario che gestisce la transazione.

- a. La Società non conserverà tali dati in nessun archivio informatico e pertanto in nessun caso potrà essere ritenuta responsabile per l'eventuale uso fraudolento e indebito di carte di credito da parte di terzi all'atto del pagamento.
- b. Tali informazioni, inoltre, non saranno mai utilizzate dalla Società se non per completare le procedure relative all'acquisto compiuto dal Cliente e per emettere i relativi rimborsi in caso di eventuali restituzioni dei Prodotti, a seguito dell'eventuale esercizio del diritto di recesso, ovvero qualora si renda necessario prevenire o segnalare alle autorità preposte la commissione di frodi sul Sito.

## **5. CONSEGNA E SPESE DI SPEDIZIONE**

- a. I Prodotti acquistati verranno consegnati all'indirizzo indicato dal Cliente nell'Ordine, attraverso il corriere appositamente incaricato dalla Società.
- b. Le tariffe di spedizione e gestione dipenderanno dalla nazione in cui dovrà essere spedita la merce e dai tempi di consegna richiesti dal Cliente.
- c. In particolare, si riporta all'attenzione del Cliente che, relativamente alle consegne richieste in paesi non appartenenti all'Unione Europea, eventuali spese doganali di importazione saranno a carico del destinatario. Si invita pertanto il Cliente a contattare preventivamente le autorità doganali del proprio paese per verificare i costi e gli eventuali limiti di importazione.
- d. Al momento della ricezione dei Prodotti, sarà onere del Cliente verificare l'integrità e la presenza di danni alla confezione che risultino **immediatamente evidenti**.
- e. Qualora il pacco risultasse manomesso o non integro, Il Cliente dovrà rifiutare il pacco e inviare comunicazione tempestiva al nostro servizio clienti, altrimenti decadrà dalla possibilità di far valere i propri diritti in proposito
- f. Eventuali problemi inerenti l'integrità fisica, la corrispondenza o la completezza dei Prodotti ricevuti devono essere segnalati entro 7 giorni dalla avvenuta consegna per consentire alla Società di procedere con le opportune verifiche. Quanto sopra in ogni caso non incide in alcun modo sul diritto di reso o sulla garanzia legale sul prodotto.
- g. In conformità all'articolo 61 del Codice del consumo, laddove la Società non consegna i Prodotti entro il termine indicato, l'Utente potrà invitarla a effettuare la consegna entro un termine supplementare appropriato alle circostanze. Se il termine supplementare scade senza che i Prodotti siano stati consegnati, l'Utente è legittimato a risolvere il Contratto, salvo il diritto al risarcimento dei danni.

## **6. DIRITTO DI RECESSO E MODALITÀ DI RIMBORSO**

- a. Il Cliente ha il diritto di recedere dal contratto di acquisto senza il pagamento di alcuna penale e senza fornire alcuna motivazione, entro i successivi 14 giorni dal ricevimento dei Prodotti.
- b. Il diritto di recesso potrà applicarsi solamente al Prodotto acquistato nella sua interezza.
- c. Per esercitare il diritto di recesso, il Cliente è tenuto scrivere al seguente indirizzo di posta elettronica . Vi verrà indicata la procedura da seguire e verrà inviata al Cliente l'apposito modulo da compilare e le indicazioni per la spedizione del pacco.
- d. Prima di inserire i Prodotti dentro la scatola originale, il Cliente deve assicurarsi che i suddetti Prodotti siano completi delle loro confezioni e accessori e che siano nelle stesse condizioni in cui sono stati ricevuti. Qualora venisse accertato la riduzione del valore del Prodotto a seguito di uso ulteriore rispetto a quello di verificare la vestibilità e misura, il Cliente sarà ritenuto responsabile di tale riduzione di valore.

- e.** Qualunque sia la modalità di pagamento utilizzata dal Cliente, il rimborso sarà attivato dalla Società non oltre 14 giorni dal giorno in cui la stessa abbia ricevuto i beni. Il rimborso potrà essere sospeso fino al ricevimento dei beni.
- f.** Dopo l'avvenuta ricezione dei Prodotti, la Società provvede ai necessari accertamenti relativi alla conformità degli stessi alle condizioni ed ai termini qui espressi. Nel caso in cui le verifiche si concludano positivamente, la Società provvede ad inviare al Cliente, via posta elettronica, la relativa conferma dell'accettazione dei Prodotti così restituiti.
- g.** Il rimborso dell'importo verrà effettuato utilizzando lo stesso mezzo di pagamento utilizzato dal Cliente.
- h.** Ove le verifiche **non si concludano** positivamente la Società provvederà a comunicare al Cliente, via posta elettronica, la riscontrata sussistenza di una diminuzione di valore dei Prodotti restituiti, derivante dal mancato rispetto delle condizioni summenzionate. Contestualmente si comunicherà l'importo che sarà detratto dal rimborso, fatta salva la possibilità, in alternativa, per il Cliente di riottenere, a sue spese, i Prodotti nello stato in cui sono stati restituiti.

## **7. GARANZIE**

- a. Sul Sito sono offerti in vendita esclusivamente Prodotti contraddistinti dal marchio registrato "Elisa Burlamacchi".
- b. La Società non vende Prodotti usati, irregolari o di qualità inferiore ai corrispondenti standard offerti sul mercato.
- c. I Prodotti sono coperti da garanzia legale di conformità ai sensi degli artt. 128 e ss. del D.lgs. 206/2005 ("Codice del Consumo). La Società è, dunque, responsabile nei confronti dei Clienti di qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna dei Prodotti e che si manifesti entro il termine di due anni dalla consegna dei Prodotti. In tal caso, il Cliente ha diritto al ripristino, senza spese, della conformità dei Prodotti mediante riparazione o sostituzione ovvero ad una riduzione adeguata del prezzo o alla risoluzione del contratto secondo i termini e le modalità di cui all'art. 130 cod. cons.
- d. Il Cliente decade dai predetti diritti se non denuncia alla Società il difetto di conformità entro il termine di due mesi dalla data in cui lo ha scoperto.
- e. Il Cliente nel caso in cui intenda far valere il difetto di conformità dovrà presentare il documento commerciale/fattura di acquisto.
- f. Il Cliente non può avanzare reclami per Prodotti difettosi se questi sono il risultato di una modifica effettuata dal Cliente o da terzi, a meno che il Cliente non possa dimostrare che il difetto esisteva già al momento della consegna.
- g. Laddove la Società verifichi che il difetto di conformità denunciato non sussiste o che non vi sono i presupposti per l'applicabilità della Garanzia Legale, tale garanzia non opererà e tutte le spese di trasporto nonché le spese connesse alla verifica dell'asserito difetto di conformità saranno a carico dell'Utente; in tal caso la Società ne darà comunicazione al Cliente.

## **8. PRODOTTI PERSONALIZZATI**

Ai sensi e per gli effetti dell'articolo 59 c), D.lgs 206 del 6 settembre 2005 ("Codice del Consumo"), il diritto di recesso, di cancellazione o restituzione è escluso in caso di Ordini relativi a Prodotti su misura o chiaramente personalizzati.

## **9. CODICE SCONTO**

Periodicamente a discrezione della Società potranno essere offerti dei codici sconto ai titolari dei singoli account o codici sconto promozionali generici. I codici sconto relativi agli account potranno essere applicati solo ad acquisti effettuati tramite l'account per il quale sarà stato offerto e registrato un codice

sconto e per il periodo di tempo per i quali saranno stati concessi, solo a transazione conclusa. I codici sconto promozionali potranno applicarsi in relazione a tutti gli acquisti od a specifici acquisti effettuati tramite il Sito. Le modalità e le eventuali limitazioni di utilizzo del codice sconto saranno comunicate dalla Società mediante il medesimo messaggio che avviserà dell'esistenza del codice sconto medesimo.

#### **10. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE**

Il contratto tra il Cliente e la Società è disciplinato dalle leggi italiane. Per eventuali controversie inerenti e/o conseguenti agli Ordini e/o alle presenti Condizioni Generali dovranno essere risolte in via esclusiva dall'autorità giurisdizionale Italiana, ovvero dal tribunale del luogo di domicilio o residenza del Cliente in base alla legge applicabile.

#### **11. RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE**

- a.** Premesso che la Società è sempre disponibile a cercare una soluzione amichevole alle controversie insorte, si informa che, secondo l'articolo 14 del Regolamento UE n. 524/2013 e dalla risoluzione sugli ODR di cui allo Statutory Instrument n. 500/2015 in vigore dal 15 febbraio 2016, è stata istituita da parte della Commissione Europea una piattaforma online per la risoluzione delle controversie ODR ("online dispute resolution") derivate dall'acquisto di beni online accessibile al seguente link: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>
- b.** Attraverso la piattaforma ODR, è possibile consultare l'elenco degli organismi ODR, trovare il link di ciascuno di essi e avviare una procedura di risoluzione on-line delle controversie. Maggiori informazioni sulla piattaforma sono disponibili al seguente link: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.about.show>