

## **Preambolo**

Le presenti Condizioni Generali di Vendita (qui di seguito il «**Contratto**») del sito [www.elementbrand.it](http://www.elementbrand.it) (il «**Sito**») si applicano tra:

1. **NA PALI SAS**, società francese con capitale sociale di 5.067.884 euros, numero di registrazione 331 377 036, sede in Francia 162 rue Belharra, 64500 Saint- Jean-de-Luz, VAT numero FR42331377036, (qui di seguito «**Element**», «**Noi**», «**Nostro**» o il «**Venditore**»);

2. una persona fisica non professionista , residente sul territorio indicato nel successivo articolo 1.3 (qui di seguito «**l'Utilizzatore**», «**Voi**», «**Vostro**» o il/i «**Cliente/i**»), che intenda effettuare, che effettui o che abbia effettuato un acquisto (qui di seguito lo o gli «**Ordine/i**») a titolo strettamente personale, senza finalità commerciale, associativa o professionale, né di rivendita o di cessione, a pagamento o gratuita, di un prodotto o di un servizio commercializzati dal Venditore sul Sito.

Il Venditore e il Cliente sono altresì chiamati la «**Parte**» e congiuntamente le «**Parti**» ai sensi del presente Contratto.

Le Parti convengono che i rapporti relativi alla preparazione, alla conclusione e all'esecuzione di un Ordine siano disciplinati dal Contratto sottoscritto dal Cliente sul Sito al momento di detto Ordine, nonché dalle Condizioni d'Utilizzazione del Sito in vigore al momento dell'Ordine che costituiscono, con il presente Contratto, un insieme indivisibile che disciplina i rapporti tra le Parti, con esclusione di qualunque altra versione delle condizioni contrattuali precedentemente disponibile sul Sito. Se il Contratto non disciplina esplicitamente una questione necessaria alla sua esecuzione od interpretazione, quest'ultima sarà disciplinata dalle regole e dagli usi applicabili agli operatori con sede in Italia che effettuano vendite a distanza.

## **ARTICOLO 1. Oggetto, legge applicabile e territorio**

### **1.1. Oggetto**

L'oggetto del presente Contratto è la definizione delle modalità di vendita tra il Venditore e il Cliente di prodotti o servizi commercializzati sul Sito dal Venditore. Il Contratto disciplina le condizioni di conclusione, pagamento, tracciamento e consegna degli Ordini e, all'occorrenza, le condizioni di garanzia e di recesso dagli Ordini, ai sensi del Contratto e della legge applicabile al Contratto.

Il Venditore può modificare le presenti Condizioni Generali di Vendita in qualsiasi momento. Le Condizioni Generali di Vendita applicabili tra le Parti sono quelle presenti on-line al momento dell'inoltro dell'Ordine da parte del Cliente e da lui accettate; tali condizioni costituiscono il Contratto come definito nel Preambolo

### **1.2. Legge applicabile, Foro competente e lingua contrattuale**

Le presenti Condizioni Generali di Vendita e tutte le controversie che ne possano derivare, in particolare per quanto riguarda la loro validità, o le controversie relative all'utilizzo del Sito Internet o a qualunque acquisto effettuato nel Sito Internet, sono soggette alla legge italiana, salvo disposizioni inderogabili del paese di residenza del Cliente e saranno di competenza, a scelta del Cliente, del Foro competente territorialmente ai sensi delle norme procedurali italiane oppure del Foro del luogo ove risiede il Cliente al momento della conclusione del Contratto o dell'accadimento del fatto dannoso.

Il Cliente dispone inoltre della possibilità di ricorrere, in caso di contestazioni, ad un procedimento di mediazione presso gli organi costituiti presso le Camere di Commercio.

### 1.3. Territorio

Gli Ordini effettuabili sul Sito possono essere conclusi validamente solo tra il Venditore e un Cliente residente in Italia (escluse Campione d'Italia, San Marino e Città del Vaticano).

## **ARTICOLO 2. Ordini**

### 2.1. Accettazione del Contratto da parte del Cliente

Qualsiasi Ordine inoltrato sul Sito richiede la consultazione e l'accettazione esplicita e preventiva del Contratto da parte del Cliente, che può salvare o stampare il Contratto applicabile al suo Ordine. Quando intende completare il proprio Ordine il Cliente può stampare un estratto sintetico dello stesso.

### 2.2. Accettazione dell'Ordine da parte del Venditore

Il Venditore potrà eseguire gli Ordini inviatigli tramite il Sito da un Cliente residente in Italia e con consegna in Italia.

Una volta ricevuto l'Ordine inviatogli dal Cliente, il Venditore comunicherà al Cliente un dettagliato avviso di ricevimento dell'Ordine, indicante l'importo fatturato (tasse ed imposte incluse, importo dell'IVA applicabile, importo e modalità di consegna dell'Ordine), di seguito la "**Ricevuta d'Ordine**". Tale Ricevuta ha valore di accettazione, da parte del Venditore, dell'Ordine inviato dal Cliente.

I prodotti e i prezzi validi ed applicabili all'Ordine del Cliente sono quelli riportati sul Sito al momento dell'invio di un Ordine.

## **ARTICOLO 3. Descrizione dei prodotti e prezzi applicabili**

### 3.1. Descrizione dei prodotti

Prima dell'Ordine, l'Utilizzatore può prendere conoscenza sul Sito delle caratteristiche essenziali del o dei prodotti che desidera ordinare.

### 3.2. Prezzi applicabili

Ogni Ordine implica l'accettazione da parte del Cliente dei prezzi e delle descrizioni dei prodotti e servizi offerti in vendita sul Sito.

I prezzi riportati accanto a ogni prodotto offerto in vendita sono espressi in Euro (€), comprese imposte e tasse, escluse le spese di preparazione e consegna dell'Ordine. I prezzi comprendono l'imposta sul valore aggiunto (IVA) in vigore nel giorno dell'Ordine nel territorio di residenza del Cliente e, se applicabile, le spese di consegna dell'Ordine.

Il Venditore è libero di modificare in qualsiasi momento il prezzo di vendita dei prodotti e dei servizi. In caso di introduzione o modifica, al rialzo o al ribasso, di una o più tasse, imposte o contributi obbligatori, tale variazione potrà essere incorporata nel prezzo di vendita dei prodotti presenti sul Sito del Venditore.

Il Venditore si impegna tuttavia ad applicare al Cliente i prezzi, le imposte e tasse indicati al Cliente al momento della convalida del suo Ordine. Il Cliente è inoltre informato delle spese di preparazione e consegna del suo Ordine quando controlla il carrello degli acquisti e al momento dell'Ordine.

### 3.3. Offerte di sconto

Le offerte, i codici e i buoni sconto (qui di seguito «**Sconti**») sono validi esclusivamente per la durata e alle condizioni di validità dell'offerta in questione. Gli Sconti non possono essere in alcun modo convertiti in somme rimborsabili o pagabili al Cliente.

Gli Sconti possono essere utilizzati esclusivamente dal Cliente interessato e non sono trasferibili a terzi. Essi sono dedotti dall'importo lordo dell'Ordine, escluse le spese di preparazione e consegna dell'Ordine. Salvo disposizione contraria riportata in una particolare offerta di Sconto, gli Sconti non sono cumulabili tra loro al momento dell'invio di un Ordine.

Quando Il Cliente indica sul Sito più Sconti contemporaneamente, potrà beneficiare, per uno stesso Ordine, solo dello sconto il cui importo sia più alto.

Per tutti gli Sconti, il Prezzo Iniziale corrisponde al prezzo del prodotto al momento del suo lancio e il Prezzo Precedente corrisponde a quello definito dalla legge italiana in vigore, in particolare per quanto riguarda gli sconti successivi.

### 3.4. Buoni acquisto

I buoni acquisto ottenuti dal Cliente in occasione di precedenti acquisti presso Element (qui di seguito i «**Buoni Acquisto**»), possono essere utilizzati esclusivamente dal Cliente in questione e

non sono trasferibili a terzi. Essi sono validi alle condizioni descritte da Element al Cliente, in particolare per quanto riguarda la durata e le condizioni di validità. Salvo disposizione contraria riportata su un Buono Acquisto, i Buoni Acquisto non sono cumulabili tra loro, né con uno Sconto. I Buoni Acquisto non possono essere in alcun modo convertiti in somme rimborsabili o pagabili al Cliente.

L'importo di un Buono Acquisto deve essere utilizzato e totalmente esaurito in occasione di un unico Ordine e non è pertanto suddivisibile tra più Ordini.

Se l'importo di un Buono Acquisto è inferiore al prezzo lordo dei prodotti che il Cliente intende ordinare, escluse le spese di preparazione e di consegna, il Cliente dovrà pagare la differenza tra tali due importi e le spese di preparazione e consegna dei prodotti ordinati.

Se l'importo di un Buono Acquisto è superiore al prezzo lordo dei prodotti che il Cliente intende ordinare, escluse le spese di preparazione e di spedizione, l'Ordine non sarà confermato e il Cliente avrà la possibilità di completare i suoi acquisti scegliendo ulteriori prodotti. L'importo delle spese di preparazione e di consegna dei prodotti sarà aggiunto all'importo totale dei prodotti ordinati dal Cliente.

Se l'importo del Buono Acquisto è pari al prezzo lordo dei prodotti che il Cliente intende ordinare, escluse le spese di preparazione e di consegna, l'Ordine del Cliente sarà confermato e il Cliente dovrà pagare solamente le spese di preparazione e consegna dei prodotti ordinati.

Se per una ragione qualsiasi un Ordine non è confermato dal server della banca di pagamento elettronico, il Buono Acquisto non potrà essere utilizzato nelle successive settantadue (72) ore. Scaduto tale periodo di tempo, sarà riattivato e potrà essere utilizzato dal Cliente per un nuovo Ordine.

### 3.5 Outlet

I prodotti della nostra sezione "Outlet" provengono da collezioni vecchie da 1 a 3 stagioni. Le offerte "Outlet" sono valide fino ad esaurimento scorte.

## **ARTICOLO 4. Modalità di pagamento**

### 4.1. Valuta di pagamento

La valuta di pagamento degli Ordini è l'Euro (€).

### 4.2. Condizioni di pagamento

Il Cliente può pagare il proprio Ordine on-line, a mezzo di carta di credito (Carta Blu, Visa e Mastercard, American Express e PayPal), indicando un numero di carta di credito e una data di scadenza validi, nonché le ultime tre cifre riportate sul retro della sua carta di credito.

EVENTUALI RIMBORSI EFFETTUATI SENZA RITARDI SUL CONTO DEL CLIENTE, IN CASO DI INDISPONIBILITÀ DI UN PRODOTTO, NON DARANNO LUOGO AD ALCUNA COMPENSAZIONE.

#### 4.2.1 Dati trattati dal Venditore

Il Cliente garantisce al Venditore di disporre delle autorizzazioni necessarie per utilizzare il mezzo di pagamento scelto al momento dell'Ordine. La conferma dell'Ordine è sottoposta alla convalida del centro di pagamento bancario scelto dal Venditore. In caso di rifiuto della banca, l'Ordine non è finalizzato e viene annullato. Nell'ambito della lotta alle frodi su Internet, le informazioni relative all'Ordine e al mezzo di pagamento del Cliente potranno essere trasmesse dal Venditore a qualsiasi terzo per verifica.

Il Venditore, in collaborazione con la banca che assicura la gestione dei pagamenti elettronici, controlla tutti gli Ordini confermati sul Sito. Pertanto, qualsiasi Ordine che presenti un indirizzo di consegna diverso dall'indirizzo di fatturazione del Cliente potrà essere verificato dal Venditore. In questo caso, il Venditore potrà essere tenuto a chiedere al Cliente informazioni e documenti necessari all'esecuzione dell'Ordine: documenti giustificativi del domicilio del Cliente e/o della persona indicata nell'indirizzo di consegna, documenti giustificativi delle coordinate bancarie del Cliente, ecc. Tali richieste sono inviate al Cliente tramite e-mail o telefono.

L'addebito sul conto bancario associato alla modalità di pagamento utilizzata dal Cliente sarà effettuato al momento della finalizzazione dell'Ordine effettuata dal Cliente sul Sito. Il Venditore potrà sospendere o annullare qualsiasi Ordine e/o consegna, indipendentemente dal tipo e dallo stato di esecuzione, in caso di mancato pagamento di qualsiasi somma dovuta dal Cliente o in caso di problema di pagamento ( di seguito, congiuntamente, l'"Incidente") . Inoltre qualsiasi nuovo Ordine del Cliente potrà essere rifiutato, o qualsiasi consegna al Cliente potrà essere sospesa, in caso di di Incidente su un Ordine inviato precedentemente dal Cliente. Il Cliente sarà informato di ciò dal Venditore. Nel momento in cui l'Ordine coinvolto in un Incidente viene pagato dal Cliente, o nel momento in cui l'Incidente è stato risolto ai fini del pagamento e della finalizzazione dell'Ordine, i dati personali relativi all'Incidente trattati dal Venditore saranno cancellati. Se l'Incidente non trova soluzione, i dati personali ad esso relativi saranno conservati per due (2) anni a far data dal giorno in cui l'Incidente si è verificato. Quando i dati personali relativi ad un Incidente sono cancellati a cura del Venditore, vuoi perché l'Incidente si è risolto, vuoi perché è passato il termine di due (2) anni, il Cliente potrà effettuare nuovi Ordini.

#### 4.2.2 Dati trattati dalla banca che gestisce i pagamenti

Allo scopo di garantire la sicurezza, l'integrità e la riservatezza dei pagamenti effettuati tramite il Sito, i dati relativi alle carte di credito dei Clienti sono criptati tramite il protocollo SSL (Secure Socket Layer) durante il loro transito via Internet.

Le informazioni relative ai mezzi di pagamento del Cliente fornite sulla Ricevuta d'Ordine saranno trattate in maniera sicura da chi effettua i servizi di pagamento del Venditore, la società ADYEN e

la Banca CIC ( e Paypal a seconda dei casi) al fine di gestire ed effettuare il pagamento dell'Ordine analizzare una transazione bancaria e contrastare le frodi sulle carte di credito.

La durata della conservazione da parte di ADYEN dei dati relativi al mezzo di pagamento utilizzato per saldare l'Ordine è di massimo quindici (15) mesi a decorrere dall'ultimo pagamento effettuato o a decorrere dalla fine del rapporto contrattuale ed in ogni caso nei limiti della data di validità del mezzo di pagamento utilizzato.

Il verificarsi di un insoluto a causa di un utilizzo fraudolento di una carta di credito potrà comportare l'iscrizione dei dati della Ricevuta d'Ordine associata a tale insoluto in un archivio dei problemi di pagamento predisposto da ADYEN. Anche una dichiarazione irregolare o un'anomalia potranno essere soggette a uno specifico trattamento da parte di ADYEN.

## **ARTICOLO 5. Consegna**

Per ragioni di sicurezza e per lottare contro le frodi sulle carte di credito, l'indirizzo di fatturazione e quello di consegna dell'Ordine devono trovarsi in Italia.

I prodotti ordinati saranno consegnati tramite corriere all'indirizzo postale indicato dal Cliente al momento della conferma dell'Ordine. La data limite di consegna è stabilita entro un termine massimo di sette (7) giorni lavorativi a partire dall'Ordine, a condizione che quest'ultimo sia stato confermato, secondo la modalità di consegna scelta dal Cliente (Standard o Express o Punto di Consegna).

### **5.1. Modalità di consegna**

Il trasporto dei prodotti ordinati è affidato dal Venditore ai seguenti corrieri per ciascun paese.

	Standard	Express	Punto di consegna
Italia	TNT	TNT	

Gli Ordini trasmessi di venerdì, sabato, domenica o nei giorni festivi in Italia saranno gestiti a partire dal lunedì o dal primo giorno lavorativo successivo. Le date limite di consegna sono espresse in giorni lavorativi e variano a seconda della destinazione. Fatte salve le disposizioni di cui sopra, e a titolo indicativo, i tempi generalmente constatati per le varie modalità di consegna sono di:

- Tre (3) giorni lavorativi per le consegne «Express» per le destinazioni in Italia, a partire dalla conferma dell'Ordine da parte del Cliente. Per usufruire di una consegna Express, l'Ordine deve essere finalizzato dal Cliente e confermato dal Venditore prima di mezzogiorno;
- Quattro (4) giorni lavorativi per le consegne «Standard» per le destinazioni in Italia, a partire dalla conferma dell'Ordine da parte del Cliente;

- Sei (6) giorni lavorativi per le consegne “Punto di consegna” in Italia, a partire dalla conferma dell’Ordine da parte del Cliente;

Durante il periodo dei saldi e/o di offerte promozionali, i tempi di consegna possono essere più lunghi di quelli generalmente praticati. Qualora il Cliente ordini più di un prodotto, è possibile che diversi pacchi siano consegnati in date diverse. Il semplice superamento dei termini di consegna sopra indicati non dà adito ad alcun risarcimento.

## 5.2. Tracciamento della consegna

Al momento della conferma dell’Ordine da parte del Venditore, viene comunicato al Cliente un numero di tracciamento dell’Ordine per permettergli di seguire lo stato di avanzamento della consegna. Il Cliente può:

- fare clic su un link ipertestuale presente nel messaggio di conferma del suo Ordine, o
- indicare sul sito Internet del corriere, nel campo riservato al tracciamento dei pacchi, il numero di tracciamento dell’Ordine.

## 5.3. Presentazione del pacco al Cliente

Le consegne “Express” al domicilio personale del Cliente sono effettuate indipendentemente dal luogo di consegna, in particolare il piano, a condizione che il corriere abbia la disponibilità dei codici d’accesso o di passaggio necessari per la consegna dei prodotti ordinati.

In occasione della Consegna “Express” del pacco, al Cliente viene presentata una Bolla di Consegna che deve firmare. Qualora sia impossibile consegnare il pacco per qualunque motivo (assenza, indirizzo errato o introvabile, ecc.), il corriere lascia al Cliente l’avviso che è passato, riportante la procedura da seguire per recuperare il pacco. Se il Cliente non ritira il pacco entro 10 giorni dalla data dell’avviso di passaggio, presentando un documento d’identità valido, il pacco è reso al Venditore.

La Consegna “Standard” avviene tramite presentazione del pacco al Cliente senza che quest’ultimo debba firmare. Qualora sia impossibile consegnare il pacco al Cliente per qualunque motivo (assenza, indirizzo errato o introvabile, ecc.), il corriere indica al Venditore un codice di mancata consegna e lascia al Cliente l’avviso che è passato, riportante la procedura da seguire per recuperare il pacco. Se il Cliente non ritira il pacco entro dieci (10) giorni, presentando un documento d’identità valido, il pacco è reso al Venditore.

## 5.4. Messa a disposizione del pacco al Cliente

### 5.4.1. Opzione “Ritiro in negozio”.

Il Cliente può scegliere di inviare un Ordine dal Sito con ritiro dei Prodotti presso un negozio del Venditore in Italia che partecipi alla rete “Ritiro in negozio”. Può fare questa scelta “Ritiro in negozio” al momento dell’invio dell’Ordine on-line selezionando il negozio presso il quale vuole ritirarlo. L’Ordine viene pagato con la modalità on-line.

Il tempo di consegna tra la conferma dell’Ordine e la data in cui il prodotto ordinato è disponibile per la consegna in negozio va da quattro (4) a cinque (5) giorni lavorativi dalla data di conferma dell’Ordine on-line.

Il Cliente riceve una comunicazione non appena il prodotto è pronto per la consegna in negozio. Il Cliente non paga alcuna spesa di trasporto per la messa a disposizione presso il negozio.

Il Cliente ha quindici (15) giorni per ritirare i prodotti ordinati dalla data di invio della comunicazione per email o per SMS di “pronto per il ritiro in negozio”. Dopo tale termine i prodotti saranno rimessi in vendita automaticamente e l’acquirente riceverà un accredito dell’importo dell’acquisto entro quindici (15) giorni.

#### 5.4.2. Opzione “Prenotazione on-line / Click & Collect”

Il Cliente può scegliere di prenotare un prodotto sul Sito per ritirarlo poi presso un negozio del Venditore in Italia che partecipi alla rete “Click & Collect”. A questo scopo il Cliente sceglie l’opzione “Prenotazione” e seleziona il negozio presso il quale effettuerà l’acquisto, quando completa la prenotazione on-line di tale ordine.

Il Cliente viene avvertito dal momento in cui completa il processo di prenotazione sul Sito del fatto che la conferma della prenotazione da parte del Venditore è condizionata alla disponibilità dei prodotti ordinati presso il negoziato scelto.

Dopo la registrazione della prenotazione on-line il Cliente riceverà una comunicazione “pronto per il ritiro in negozio”. Il tempo di consegna tra la prenotazione on-line e la data in cui il prodotto ordinato è disponibile per l’acquisto in negozio è di un’ora, salvo circostanze particolari.

Il pagamento avviene in negozio al momento del ritiro del prodotto prenotato on-line. Il Cliente non paga alcunchè per la messa a disposizione del prodotto presso il negozio.

Il Cliente ha quarantotto (48) ore per acquistare i prodotti prenotati sul Sito dalla data di invio della comunicazione per email o per SMS di “pronto per il ritiro in negozio”. Dopo tale termine la prenotazione sarà annullata.

## **ARTICOLO 6. Garanzie**

### 6.1. Recesso del Cliente dagli Ordini effettuati sul Sito e relativi termini.

Il Cliente ha trenta (30) giorni liberi dalla data di consegna per esercitare il diritto di recesso, senza alcuna motivazione.

Tale diritto non può più essere esercitato trenta giorni dopo il giorno in cui il Cliente, od un terzo diverso dal trasportatore e designato dal Cliente, ha preso fisicamente possesso del prodotto.



Per esercitare il diritto di recesso il Cliente deve restituire i prodotti ordinati seguendo le istruzioni fornite sull'etichetta di reso contenuta nel pacco consegnato e meglio specificata di seguito. In caso di smarrimento dell'etichetta di reso il Cliente dovrà contattare il servizio clienti utilizzando il formulario precompilato in [Contattaci](#) (nel sito internet), o scrivendo al Servizio Clienti all'indirizzo [support@element-europe.zendesk.com](mailto:support@element-europe.zendesk.com).

1. Dopo aver verificato che le condizioni di reso sono state rispettate, il Cliente è tenuto ad imballare accuratamente i prodotti restituiti in un pacco di sua scelta, accertandosi che esso sia ben chiuso con nastro adesivo.

2. L'etichetta di reso contenuta nel pacco consegnato deve essere incollata sul pacco contenente i prodotti resi.

Nel caso di articoli restituiti provenienti da ordini diversi, il Cliente è tenuto ad incollare sul pacco di restituzione le diverse etichette di reso inizialmente fornite nei pacchi consegnati.

3. I prodotti restituiti dal Cliente al Venditore devono essere inviati a:

MAGAZIJN 16  
Returns Flow Team  
OUDEDIJK 1 - KAAI 1548  
9130 KALLO  
BELGIUM

Il Cliente può scegliere di utilizzare il corriere che preferisce.

Le spese postali di restituzione dei prodotti al Venditore rimangono interamente a carico del Cliente.

Le spese di spedizione per la restituzione sono gratuite per tutti i membri My Element.

. Il Venditore procederà al rimborso utilizzando lo stesso sistema di pagamento utilizzato dal Cliente per la transazione iniziale, salvo che il Cliente concordi espressamente un altro mezzo; in ogni caso il rimborso non comporterà alcun costo per il Cliente. Il Venditore procederà al rimborso entro due (2) o tre (3) giorni (termini variabili in funzione delle banche), dal momento del recupero dei beni o dietro presentazione di giustificativo da parte del Cliente dell'avvenuta spedizione di tali beni, prendendo in considerazione il primo di questi eventi.

Il recesso sarà preso in carico a condizione che il prodotto del quale il Cliente chiede il rimborso al Venditore sia stato reso al Venditore entro il suddetto termine di trenta (30) giorni.

Il Venditore rimborserà al Cliente tutte le somme versate, comprendenti il prezzo del o dei Prodotti oggetto del recesso, nonché l'importo delle spese di consegna dei prodotti ordinati dal Cliente (sulla base di una consegna standard), a seconda dei casi calcolato in proporzione al valore del o dei prodotti oggetto del recesso. Non saranno rimborsate le spese di consegna

supplementari collegate alla scelta del Cliente di una modalità di consegna diversa da quella standard.

**Pagamento con Carta Regalo.** In caso di reso di tutto o parte del tuo ordine pagato per intero con una carta regalo, l'importo del/i tuo/i articolo/i ti verrà accreditato su una nuova carta regalo. In caso di reso di tutto o parte del tuo ordine pagato in parte con una gift card e in parte con uno degli altri mezzi di pagamento disponibili sul sito, il Venditore rimborserà i prodotti restituiti (utilizzando lo stesso mezzo di pagamento rispetto a quello che il Cliente avrà utilizzato per la transazione iniziale) fino all'importo del pagamento effettuato tramite tale altro mezzo di pagamento. L'eventuale eccedenza verrà riaccredita su una nuova carta regalo.

## 6.2. Restituzione presso il negozio di acquisti on-line

Il Cliente ha trenta (30) giorni liberi dalla data di consegna/ritiro del prodotto o dei prodotti acquistati sul Sito E-commerce, per restituire i prodotti ordinati alle seguenti condizioni:

La richiesta del Cliente sarà presa in carico solo se:

- Il prodotto/i oggetto di richiesta di rimborso o di cambio viene restituito ad un negozio del Venditore nel Paese nel quale l'oggetto dell'Ordine deve essere consegnato al Cliente che partecipi alla rete « Cambio », entro la data di cui sopra.
- 
- I prodotti non sono personalizzati in seguito ad una richiesta del Cliente;
- i prodotti restituiti non sono palesemente danneggiati od inidonei alla ricommercializzazione;
- i prodotti restituiti sono accompagnati, al momento della restituzione, dalla prova di acquisto.

Se le condizioni sopra menzionate sono rispettate, il cambio od il rimborso saranno effettuati dal Venditore come segue: Il valore di acquisto dei prodotti restituiti in cassa a scelta del cliente:

- con accredito diretto ed immediato in cassa per un nuovo acquisto del Cliente di un prodotto delle marche di proprietà del Venditore. Se il valore del prodotto restituito è superiore al valore del nuovo prodotto acquistato, la differenza potrà dare luogo ad un rimborso sulla carta utilizzata per la transazione iniziale.
- Con emissione di un buono d'acquisto per il valore del prodotto restituito ( vedasi art. 3.4)
- Con rimborso integrale sulla carta utilizzata per la transazione iniziale.

## 6.3. Garanzie di legge

Il Cliente:

- Ha a disposizione la garanzia per due anni dalla data di consegna del bene;
- Può scegliere la riparazione o la sostituzione del bene, salvo quanto previsto all'art. 130.3 del Codice del Consumo;
- È dispensato dal fornire la prova dell'esistenza del difetto di conformità nei primi sei mesi successivi alla consegna. La garanzia legale di conformità si applica indipendentemente da garanzie speciali eventualmente concordate.

Il Cliente può decidere di utilizzare la garanzia per i vizi della cosa venduta ai sensi dell'art. 1490 del codice civile ed in questa ipotesi può scegliere tra la risoluzione della vendita o la riduzione del prezzo, in conformità all'articolo 1492 del codice civile.

#### 6.3.1. Garanzia di conformità

Il Cliente dispone comunque della garanzia legale che gli permette di restituire al Venditore i prodotti consegnati che siano difettosi, ai sensi dell'art 130.2 del Codice del Consumo il quale prevede il diritto al ripristino senza spese, la sostituzione, una riduzione adeguata del prezzo o la risoluzione della vendita.

Inoltre le Parti sono vincolate a quanto previsto dall'art. 129 del Codice del Consumo che descrive le condizioni di conformità al contratto del bene venduto.

Infine l'art. 132 del Codice del Consumo prevede che il Venditore sia responsabile dei vizi per due anni dalla consegna.

#### 6.3.2. Garanzia per vizi

Il codice civile prevede la garanzia per vizi ( art. 1490) e la garanzia per mancanza di qualità (art.1497):

#### 6.3.3. Condizioni per la restituzione al Venditore nell'ambito della richiesta di garanzia di legge come prevista all'art. 6.2.

Il Cliente che desidera avvalersi della garanzia legale deve preventivamente contattare il servizio clienti per avere le istruzioni da seguire per la restituzione del prodotto ed in questo caso utilizzare il formulario precompilato in [Contatti](#) (nel sito internet [www.elementbrand.it](http://www.elementbrand.it) rubrica servizio clienti).

Al Cliente che richieda l'applicazione di una garanzia legale presso il servizio clienti verrà proposta la restituzione del prodotto. Le spese di trasporto per la restituzione saranno rimborsate al Cliente dopo che il Cliente avrà contattato il Servizio Clienti, con il formulario precompilato onde conoscere e seguire la procedura e far sì che la spedizione del prodotto venga realizzata a condizioni standard di consegna.

#### 6.4. Garanzie speciali.

Se un prodotto è accompagnato da una garanzia particolare, il termine e le relative condizioni sono descritti nella scheda del prodotto stesso.

Nell'ambito di una garanzia particolare il Cliente che desidera avere la sostituzione del Prodotto deve preventivamente contattare il servizio clienti per avere le istruzioni da seguire per la restituzione del prodotto ed in questo caso utilizzare il formulario precompilato in [Contatti](#) (nel sito internet [www.elementbrand.it](http://www.elementbrand.it) rubrica servizio clienti).

#### 6.5. Prodotti danneggiati, non conformi o difettosi anche per vizi occulti.

In caso di vizi apparenti, quali un prodotto visibilmente danneggiato per un difetto di fabbricazione, od un errore di non conformità all'ordine, il Cliente ha la possibilità di ottenere il cambio od il rimborso del prodotto, alle condizioni previste all'articolo "Restituzione presso

il negozio di acquisti on-line” (con l’eccezione in ogni caso della condizione relativa al fatto che i prodotti restituiti non siano manifestamente danneggiati od inidonei alla ricommercializzazione).

Oltre al termine di trenta (30) giorni il Cliente che abbia acquistato beni difettosi, non conformi o con vizi occulti deve preventivamente contattare il servizio clienti per avere le istruzioni da seguire mediante il formulario precompilato in [Contatti](#) (nel sito internet).

Al Cliente che comunichi al servizio clienti l’esistenza di un vizio occulto, una non conformità od un difetto e farà valere la garanzia legale, verrà proposta la restituzione del prodotto. Le spese di trasporto per la restituzione saranno rimborsate al Cliente dopo che il Cliente avrà preliminarmente contattato il Servizio Clienti, con il formulario precompilato onde conoscere e seguire la procedura e far sì che la spedizione del prodotto venga realizzata a condizioni standard di consegna.

## **ARTICOLO 7. Responsabilità**

La responsabilità del Venditore non potrà essere invocata nel caso in cui la mancata esecuzione dei suoi obblighi sia imputabile a un caso di forza maggiore, o un caso fortuito, così come definiti dalla legge e dai tribunali italiani.

Allo stesso modo, la responsabilità del Venditore non potrà essere invocata per tutti gli inconvenienti e danni legati all’utilizzo della rete Internet, in particolare un’interruzione della disponibilità del Sito, un’interruzione del servizio, un’intrusione esterna o la presenza di virus informatici, le perdite o alterazioni di dati o di file, o per danni indiretti, indipendentemente dalle loro cause e conseguenze.

## **ARTICOLO 8. Firma, prova e archiviazione elettroniche**

La fornitura on-line del numero della carta di credito e la conferma finale dell’Ordine costituiscono prova dell’integrità dell’Ordine e comportano l’esigibilità dell’importo totale dell’Ordine da parte del Cliente.

L’archiviazione delle Ricevute d’Ordine e delle fatture è effettuata dal Venditore su supporto affidabile e durevole che costituisce copia integra e durevole ai sensi delle leggi in vigore.

In caso di utilizzo fraudolento della carta di credito da parte di terzi, il Cliente è invitato a darne informazione al Venditore scrivendo o telefonando al servizio Clienti e fornendo il numero della carta, la data dell’Ordine e dando prova della propria identità, senza che tutto ciò comporti un diritto al risarcimento del Cliente od un obbligo di rimborso del Venditore. A seconda del caso, il risarcimento od il rimborso potranno essere richiesti dal Cliente alla banca che ha emesso la carta alle condizioni previste per legge e dal contratto della banca.

## **Servizio Clienti / Contatti**

**Orari:** Dal lunedì al giovedì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00, il venerdì dalle 9:00 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 16:15

**Per scriverci:** Il modo più semplice è utilizzare il modulo [Contattatoci](#) direttamente su questo sito od al seguente indirizzo email: support@element-europe.zendesk.com

**Per telefonarci:** chiamare il numero verde +44 15 73 310 021

Ultimo aggiornamento: 04.2023