

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

In vigore dal 30 Settembre 2019.

Le presenti condizioni generali di vendita (le "CGV") costituiscono un contratto tra: (a) SHISEIDO ITALY SpA, distributore esclusivo del marchio SHISEIDO in ITALIA ("SHISEIDO") e (b) una persona fisica (il "Cliente") intenzionata ad acquistare i cosmetici SHISEIDO (i "Prodotti") sul sito web di e-commerce <https://www.shiseido.it/it/it/> (il "Sito").

SHISEIDO ITALY SpA, Viale Abruzzi 94, Milano 20131,

Numero REA: MI 763697

Partita IVA: 00751000159

Contattaci : <https://www.shiseido.it/it/it/contattaci>

Telefono: +39 0236014920 (9h – 18h).

SI PREGA DI LEGGERE ATTENTAMENTE LE PRESENTI CONDIZIONI GENERALI DI ACCESSO E UTILIZZO PRIMA DI UTILIZZARE IL SITO

In tutte le presenti CGV, il Cliente e SHISEIDO sono denominati congiuntamente le "Parti" e singolarmente una "Parte". Si prega di leggere attentamente le presenti CGV prima di utilizzare il Sito o di ordinare un Prodotto. Utilizzando il Sito o acquistando un Prodotto il Cliente conferma di accettare le presenti CGV e si impegna a rispettarle. Chiunque sia in disaccordo con le presenti CGV non deve utilizzare il Sito o acquistare i Prodotti. Eventuali quesiti sulle presenti CGV possono esserci indirizzati a <https://www.shiseido.it/it/it/contattaci>.

Si prega di notare che i Prodotti sono venduti tramite una rete di negozi al dettaglio selezionati e sono destinati unicamente all'uso personale del Cliente. SHISEIDO avrà il diritto di rifiutare qualsiasi ordine non chiaramente identificabile come una vendita al dettaglio.

Inoltre, si informano i Clienti che non possono acquistare più di cinque (5) Prodotti recanti lo stesso codice. Gli ordini superiori alla suddetta quantità saranno automaticamente rifiutati.

Inoltre l'accesso dei Clienti al Sito è disciplinato dalle Condizioni Generali di Utilizzo e accetta del Sito e dalla Informativa sulla Privacy, entrambe consultabili sul Sito. I Clienti possono registrare o stampare le presenti CGV, ma non possono modificarle. Tutte le richieste speciali espresse da un Cliente nell'ambito di un ordine dovranno sempre essere approvate per iscritto da SHISEIDO.

Qualsiasi clausola redatta da un Cliente o da lui aggiunta a un ordine sarà invalida, salvo approvazione scritta di SHISEIDO.

ARTICOLO 1: OGGETTO

Le presenti CGV stabiliscono le condizioni generali di vendita online e di consegna al Cliente dei Prodotti di SHISEIDO, nonché i diritti e gli obblighi delle Parti in seguito alla vendita online dei Prodotti offerti sul Sito. Ad esempio, esse descrivono le modalità da seguire per effettuare un ordine.

ARTICOLO 2: I PRODOTTI

2.1. DESCRIZIONE DEI PRODOTTI

Il Sito riporta i Prodotti in vendita e le loro descrizioni dettagliate (contenute in schede informative dei prodotti) per permettere ai potenziali Clienti di ottenere, prima di effettuare un ordine, informazioni sulle caratteristiche principali dei Prodotti che essi desiderano acquistare. SHISEIDO farà quanto ragionevolmente in suo potere per garantire che le raffigurazioni dei Prodotti pubblicate sul Sito siano riproduzioni fedeli dei Prodotti originali. Tuttavia, non avendo SHISEIDO il controllo integrale della capacità di resa dei colori delle apparecchiature informatiche e dei software del Cliente, SHISEIDO non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali imprecisioni delle fotografie riprodotte sul Sito. I Clienti potranno rivolgere al nostro ufficio di Assistenza alla Clientela eventuali quesiti o richieste di suggerimenti sui Prodotti e sul loro uso: - inviando un messaggio a: <https://www.shiseido.it/it/contattaci> - telefonando al numero : +39 0236014920 (dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 18).

2.2 DISPONIBILITÀ DEI PRODOTTI

2.2.1. I Prodotti venduti da SHISEIDO sono quelli pubblicati sul Sito nel giorno in cui il Cliente naviga su quest'ultimo, salvo indisponibilità.

SHISEIDO farà quanto ragionevolmente in suo potere per segnalare eventuali indisponibilità permanenti o temporanee dei Prodotti nella pagina informativa del Sito contenente la descrizione di ciascun Prodotto, o quando un Cliente invia un ordine.

2.2.2. Se, nonostante la nostra vigilanza, un Prodotto ordinato non fosse più disponibile al momento dell'invio dell'ordine (ad esempio per esaurimento del Prodotto, o se quest'ultimo

non fosse più venduto da SHISEIDO), SHISEIDO ne informerà il Cliente appena possibile con un'e-mail e telefonicamente. In questo caso il Cliente avrà facoltà di:

- ricevere solo i Prodotti disponibili;
- o annullare l'intero ordine.

In caso di mancata risposta del Cliente entro 3 giorni dall'avviso inviatogli dal servizio di assistenza alla clientela di SHISEIDO, l'ordine sarà spedito automaticamente con i soli Prodotti disponibili.

Un avviso dell'indisponibilità dei Prodotti potrà essere inviato in qualsiasi momento tra l'accettazione dell'ordine e la sua consegna. Se al momento dell'annullamento il Cliente avesse già pagato l'ordine, SHISEIDO si impegna a rimborsargli appena possibile il controvalore dei Prodotti indisponibili, oppure l'intero valore dell'ordine in caso di annullamento integrale, direttamente al suo conto bancario o alla carta bancaria utilizzata per il pagamento dell'ordine. Gli omaggi o i campioni gratuiti eventualmente citati in una pagina sono soggetti a disponibilità. L'indisponibilità degli omaggi o dei campioni gratuiti non potrà essere motivo di annullamento di un ordine.

ARTICOLO 3: PREZZI

I prezzi dei Prodotti sono fissi e indicati in euro. Saranno applicati i prezzi pubblicati sul Sito alla data dell'invio dell'ordine del Cliente.

I prezzi indicati dei Prodotti sono comprensivi di tutte le imposte. Le spese di consegna (compresi i dazi doganali e le altre tasse e imposte relative alla consegna) saranno indicate separatamente nel Carrello e saranno specificate nel riepilogo dell'ordine prima dell'approvazione definitiva e dell'acquisto da parte del Cliente. Tutte le spese saranno specificate nell'e-mail di conferma dell'ordine inviata successivamente al Cliente. Il prezzo totale indicato nel riepilogo dell'ordine e nell'e-mail di conferma includerà tutti gli importi fatturati al Cliente, comprese tutte le tasse e imposte, le spese di consegna e i dazi doganali.

I prezzi saranno comprensivi di IVA; qualsiasi variazione dell'aliquota IVA vigente si ripercuoterà nei prezzi dei Prodotti pubblicati sul Sito, con decorrenza dalla data di entrata in vigore della nuova aliquota.

Qualora il Cliente utilizzi una carta bancaria legata a un conto denominato in una valuta diversa dagli euro, la banca del Cliente potrà addebitargli i costi di conversione e le commissioni bancarie, che saranno integralmente a carico del Cliente. Se il Cliente decidesse di restituire i Prodotti, questi costi non saranno rimborsati.

Generalmente i prezzi addebitati saranno verificati nell'ambito della conferma dell'ordine. In caso di errata indicazione del prezzo dei Prodotti al momento dell'ordine, se il prezzo esatto

di un Prodotto fosse inferiore a quello indicato, il Cliente pagherà l'importo minore. Se il prezzo esatto di un Prodotto fosse superiore a quello indicato, chiederemo al Cliente se preferisce annullare l'ordine o mantenerlo pagando il vero prezzo.

ARTICOLO 4: ORDINI

4.1. INVIO DEGLI ORDINI

Navigando sul Sito i Clienti potranno ottenere altre informazioni sui vari Prodotti in vendita alla data della visita. Durante la procedura di invio degli ordini i Clienti saranno guidati a seguire una serie di semplici istruzioni pubblicate sul Sito:

1) Per effettuare un ordine dal Sito un Cliente deve avere almeno 18 anni, avere la capacità giuridica per essere vincolato dalle presenti CGV e disporre di una modalità di pagamento, come definita nella successiva clausola 4.1.

2) Un Cliente che intenda inviare un ordine mentre naviga sul Sito potrà cliccare sul Prodotto o sul pulsante [ACQUISTA] e poi sul pulsante [ACQUISTA] a lato di ciascun Prodotto pubblicato.

3) Per controllare in qualsiasi momento quali articoli contiene il suo carrello degli acquisti, il Cliente potrà cliccare sull'icona del [CARRELLO] nell'angolo superiore destro dello schermo. Così facendo il carrello degli acquisti apparirà sullo schermo mostrando tutti gli articoli già prenotati, il prezzo totale da pagare nonché i codici dei prodotti, le immagini e le quantità dei Prodotti selezionati, il costo totale dell'ordine e una stima delle spese di consegna.

In questa fase il Cliente potrà ancora cambiare il colore (se disponibile) o la quantità di un Prodotto, aggiungerlo alla propria lista dei desideri o toglierlo dal carrello. Il valore totale dell'ordine sarà ricalcolato automaticamente.

Infine, il Cliente potrà scegliere dei campioni gratuiti o degli omaggi, inserire un codice promozionale, rivolgersi al servizio di assistenza alla clientela o iscriversi alla newsletter.

Da notare che in qualsiasi momento durante la compilazione degli ordini, fino alla loro conferma e pagamento, i Clienti potranno cambiare parere, modificare gli ordini, annullarli o aggiungervi altri Prodotti.

Per eliminare un articolo dal carrello degli acquisti il Cliente dovrà cliccare il pulsante [X] posto sul lato destro del Prodotto nel carrello degli acquisti. Il valore totale degli articoli nel carrello sarà ricalcolato automaticamente.

Gli eventuali codici promozionali in possesso del Cliente dovranno essere inseriti in questa fase, prima del pagamento. In questo caso occorrerà inserire i codici nel campo [CODICE

PROMO] situato nella parte inferiore del carrello. Dopo aver cliccato su [APPLICA], lo sconto corrispondente a ciascun codice valido apparirà automaticamente nel carrello.

4) Ultimata la selezione dei Prodotti, il Cliente potrà ordinarli dal carrello degli acquisti cliccando sul pulsante [CHECKOUT]. A questo punto sarà visualizzata una nuova pagina web con la richiesta di identificarsi collegandosi al proprio account oppure di continuare come ospite.

5) Nella fase successiva il Cliente dovrà inserire l'indirizzo di consegna nel modulo apparso nello schermo. Il Cliente dovrà inserire un indirizzo in [Italia] a cui effettuare la consegna nell'orario di lavoro dal lunedì al venerdì, nonché il proprio nome completo e l'indirizzo e-mail. Dopo aver compilato il modulo, cliccare sul pulsante [CONTINUA].

6) Nella fase successiva il Cliente dovrà scegliere una modalità di pagamento, indicare le coordinate bancarie o i dati di pagamento e confermare l'indirizzo di fatturazione (che potrà essere lo stesso di quello di consegna o un altro indirizzo). Sul lato destro dello schermo sarà visualizzato un riepilogo dell'ordine contenente tutti i dati del medesimo, ossia il tipo, la quantità e il prezzo dei Prodotti, l'importo totale dell'ordine (comprese le spese di consegna), i propri recapiti, l'indirizzo di consegna e l'indirizzo di fatturazione.

7) Dopo aver controllato l'esattezza dell'ordine, il Cliente sarà invitato:

- a pagare l'ordine;
- oppure a modificare le caratteristiche dell'ordine e/o i recapiti cliccando sul pulsante "indietro" o sul logotipo di SHISEIDO nella testata del Sito.

8) Prima di cliccare il pulsante [EFFETTUA ORDINE] il Cliente sarà invitato a leggere e accettare le presenti CGV spuntando l'apposita casella.

Dopo aver cliccato il pulsante [EFFETTUA ORDINE] il Cliente visualizzerà la pagina di Conferma dell'Ordine.

La vendita sarà così finalizzata (fermi restando il diritto di recesso del Cliente previsto dalla clausola 8 delle presenti CGV e i diritti conferitigli dalla legge).

4.2. CONFERMA DELL'ORDINE

Dopo la conferma dell'ordine da parte del Cliente e l'accettazione del pagamento con le modalità descritte nella successiva clausola 6, sarà visualizzato un riepilogo dell'ordine inviato dal Cliente contenente tutti i Prodotti ordinati e sarà inviata al Cliente un'e-mail di conferma dell'ordine (la "Conferma dell'Ordine").

L'e-mail di conferma inviata da SHISEIDO dovrà contenere i seguenti dati:

- il numero d'ordine assegnato da SHISEIDO dopo l'invio dell'ordine da parte del Cliente;
- il riepilogo dell'ordine (descrizione del Prodotto o dei Prodotti, quantità e prezzo);
- valore totale dell'ordine, comprese tutte le imposte;
- le spese di consegna;
- la procedura di consegna del Prodotto o dei Prodotti ordinati (modalità di consegna),

Il costo dell'ordine (comprese le spese di consegna) sarà addebitato contestualmente alla spedizione del Prodotto o dei Prodotti. Immediatamente dopo il Cliente riceverà un'e-mail a conferma dell'evasione del suo ordine.

La fattura sarà disponibile presso l'account personale del Cliente.

I Clienti che desiderino informazioni sullo stato dei propri ordini potranno ottenerle collegandosi ai rispettivi account per seguirne l'avanzamento oppure, se vi fossero complicazioni, rivolgendosi all'ufficio di Assistenza alla Clientela cliccando <https://www.shiseido.it/it/it/contattaci> o chiamando il numero +39 0236014920 (dal lunedì a venerdì, dalle 9 alle 18).

4.3 DOCUMENTAZIONE DELL'ORDINE

Si suggerisce ai Clienti di stampare e conservare nel proprio archivio la Conferma dell'Ordine. Se necessario, i Clienti potranno chiedere una copia elettronica del contratto stipulato tra loro e SHISEIDO. In questo caso i Clienti dovranno rivolgersi al nostro ufficio di Assistenza alla Clientela telefonando al numero +39 0236014920 (dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 18 o inviandoci un'e-mail all'indirizzo <https://www.shiseido.it/it/it/contattaci>, in cui preciseranno i propri recapiti e il numero dell'ordine. In generale, SHISEIDO suggerisce ai Clienti di conservare una copia di tutte le e-mail attinenti ai loro ordini. Si informa il Cliente che le e-mail saranno inviate all'indirizzo di posta elettronica da lui stesso comunicato. SHISEIDO non sarà responsabile di refusi nell'indirizzo e-mail comunicato dal Cliente, a causa dei quali egli non ricevesse la conferma dell'Ordine. Inoltre SHISEIDO conserverà per 10 anni i dati degli ordini, che saranno inviati al Cliente su richiesta presentata da quest'ultimo presso <https://www.shiseido.it/it/it/contattaci>.

ARTICOLO 5: CLAUSOLA DI RISERVATO DOMINIO

Il rischio del Prodotto o dei Prodotti ordinati passerà al Cliente a partire dal momento della consegna. Anche la proprietà del Prodotto o dei Prodotti ordinati passerà al Cliente dal momento della consegna, purché sia già stato interamente percepito il pagamento di tutti gli importi dovuti per l'acquisto di uno o più Prodotti, comprese le spese di spedizione.

ARTICOLO 6: PAGAMENTO

6.1. MODALITÀ E MEZZI DI PAGAMENTO

Il pagamento dovrà essere effettuato in euro sul Sito, contestualmente all'invio dell'ordine, unicamente con i metodi di pagamento disponibili sul Sito : Servizio Clienti. Non saranno accettate altre modalità di pagamento.

Il Cliente garantisce a SHISEIDO di possedere, alla data di approvazione del proprio ordine, tutte le autorizzazioni necessarie per usare la modalità di pagamento scelta.

SHISEIDO avrà il diritto di annullare un ordine non integralmente pagato, informandone il Cliente via e-mail.

6.2 TRANSAZIONI SICURE

6.2.1 Le transazioni degli ordini saranno eseguite nel rispetto dei vigenti standard bancari di sicurezza. Per garantire la sicurezza dei pagamenti effettuati sul Sito con carte di credito, i Clienti dovranno comunicare a SHISEIDO il codice di sicurezza (CVV) indicato nel retro della carta di credito utilizzata per il pagamento dell'ordine.

La carta di credito del Cliente sarà addebitata dopo aver verificato che il suo ordine adempie tutte le condizioni delle presenti CGV e che alla data dell'evasione dell'ordine l'articolo o gli articoli ordinati sono disponibili.

6.2.2 SHISEIDO si serve di un portale di pagamenti sicuri denominato ADYEN.

Nell'ambito dell'attuale campagna di lotta alle frodi in Internet, le informazioni concernenti l'ordine di un Cliente potranno essere trasmesse a terzi ai quali la legge abbia conferito il potere di verificare l'identità dei Clienti, la validità degli ordini, le modalità di pagamento utilizzate e che la consegna avvenga come programmato.

Nell'ambito di tali controlli, per verificare l'identità del titolare della carta usata per il pagamento SHISEIDO si riserva il diritto di chiedere una fotocopia della carta d'identità del Cliente e/o un documento comprovante il suo indirizzo. I Clienti avranno il diritto di accedere, contestare, modificare e cancellare i loro dati personali in possesso di SHISEIDO. Inoltre, i Clienti avranno diritto alla limitazione del trattamento e alla portabilità dei dati. Per approfondire la conoscenza di tali diritti e delle loro modalità di esercizio si rimanda alle nostre [Informativa sulla Privacy](#).

Qualora il Cliente non risponda entro quindici (15) giorni alla richiesta di ulteriori informazioni rivoltagli da SHISEIDO, l'ordine pagato con una carta di credito sarà immediatamente annullato e il relativo rimborso sarà inviato al più presto al conto bancario addebitato contestualmente all'invio dell'ordine.

ARTICOLO 7: CONSEGNA E RICEZIONE

7.1. CONDIZIONI E SPESE DI CONSEGNA

I Prodotti ordinati potranno essere consegnati solo in Italia. Una volta ultimata la fase preparatoria dell'ordine, i Prodotti saranno inviati all'indirizzo postale comunicato dal Cliente nell'ordine. Un'e-mail sarà inviata al Cliente per annunciare la spedizione dell'ordine.

Si consiglia ai Clienti di stampare questa e-mail per seguire l'andamento dell'ordine.

I Clienti avranno la possibilità di monitorare sul Sito lo stato della consegna cliccando sul link "Il mio account" nella parte superiore dello schermo e inserendo l'indirizzo e-mail e la password registrate al momento dell'invio dell'ordine, oppure tramite il link "stato dell'ordine" posto nel lato inferiore di ciascuna pagina del Sito. Il Prodotto o i Prodotti ordinati dal Cliente saranno consegnati all'indirizzo indicato nell'e-mail di conferma dell'ordine.

Spese e tempi di consegna relativi all'evasione dell'ordine: Per maggiori dettagli clicca sul seguente link: [Servizio Clienti](#).

Poiché gli ordini saranno consegnati da uno spedizioniere esterno, SHISEIDO rifiuta, nella misura massima consentita dalla legge, qualsiasi responsabilità per il ritardato o errato adempimento di tale obbligo, qualora ciò sia attribuibile a colpa del Cliente o sia causato da atti imprevedibili o non impedibili di terzi estranei al contratto oppure da eventi di forza maggiore.

In ogni caso gli ordini dovranno essere consegnati entro quattordici (14) giorni dalla data di invio dell'ordine da parte del Cliente, purché ne sia già stato pagato integralmente il prezzo.

Se l'ordine non venisse consegnato entro questa scadenza, il Cliente avrà facoltà di annullare l'ordine come previsto nella successiva clausola 7.2. In questo caso l'importo già pagato dal Cliente gli verrà rimborsato.

7.2 RITARDI DI CONSEGNA

I Clienti dovranno informare SHISEIDO di eventuali ritardi di consegna al più presto dopo averli appresi, chiamando il servizio di Assistenza alla Clientela al numero +39 0236014920 (dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 18) o inviando un messaggio a <https://www.shiseido.it/it/contattaci>, per permettere a SHISEIDO di intraprendere le opportune iniziative verso il servizio postale o il corriere responsabile.

Se SHISEIDO non consegnerà i Prodotti entro un ragionevole periodo di tempo dopo l'e-mail del Cliente, e comunque al più tardi entro quattordici (14) giorni dall'ordine, il Cliente potrà annullare l'ordine chiamando il servizio di Assistenza alla Clientela al numero +39 0236014920 (dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 18) o inviando un messaggio a <https://www.shiseido.it/it/contattaci>.

Dopo che il Cliente avrà esercitato il suo diritto di annullamento dell'ordine, SHISEIDO rimborserà il costo dell'ordine alla carta o al conto bancario utilizzato per l'acquisto, al più

presto possibile e in ogni caso entro 14 (quattordici) giorni dopo aver ricevuto la richiesta di annullamento inviata dal Cliente, fatto salvo qualsiasi diritto riconosciuto al Cliente dalla legge.

Non saranno effettuate consegne parziali.

7.3 RICEZIONE DEI PRODOTTI

Ogni consegna sarà considerata ultimata quando il Cliente, o un terzo da lui designato, saranno entrati fisicamente in possesso dei Prodotti e (ove previsto) avranno firmato la bolla di consegna. Spetterà al Cliente verificare, al momento della ricezione, la corrispondenza dei Prodotti consegnati a quelli ordinati e il loro buono stato. Nell'eventualità di articoli mancanti o danneggiati i Clienti dovranno avvertire immediatamente lo spedizioniere, nel modulo fornito di quest'ultimo ove disponibile, descrivendo con ragionevole precisione le circostanze. In ogni caso, il Cliente dovrà informare senza immotivato ritardo anche l'ufficio di Assistenza alla Clientela di SHISEIDO, inviando un messaggio a <https://www.shiseido.it/it/contattaci>.

ARTICOLO 8: DIRITTO DI RECESSO E POLITICA SULLA RESTITUZIONE

8.1. DIRITTO DI RECESSO

Il Cliente ha diritto a un periodo di riflessione in qualsiasi momento fino alla consegna dell'ordine e nei (14) giorni successivi, durante il quale egli potrà restituire uno o più Prodotti ordinati.

I Clienti hanno l'obbligo di legge di trattare con ragionevole cura il Prodotto o i Prodotti in loro possesso. Se un Cliente non rispettasse a quest'obbligo, potremo avvalerci della facoltà di dedurre dal rimborso a cui il Cliente avrebbe diritto, fino all'importo del loro prezzo, il costo di eventuali deterioramenti di uno o più Prodotti (ad esempio causati dal loro uso da parte del Cliente). Il Prodotto o i Prodotti dovranno essere restituiti nello stesso stato in cui il Cliente li avrà ricevuti (fermo restando il diritto dei Clienti di fare quanto ragionevolmente necessario per esaminarli ed accertarsi della loro corrispondenza all'ordine), secondo la procedura di restituzione descritta nel seguente articolo 8.3 o assieme al modulo di recesso riportato più avanti o ad una chiara indicazione che informi SHISEIDO dell'intenzione del Cliente di restituire i Prodotti, al seguente indirizzo: <https://www.shiseido.it/it/contattaci>.

La restituzione dei Prodotti dovrà avvenire secondo la procedura descritta nel successivo articolo 8.3.

Tuttavia, come previsto dalla legge vigente, non accettiamo resi e non rimborsiamo i Prodotti personalizzati a richiesta del Cliente, né i Prodotti aperti o dissigillati dal Cliente e che quindi non possano essere resi per motivi di igiene (ad esempio i cosmetici).

MODULO DI RECESSO

Un consumatore che intenda recedere dal contratto dovrà compilare il modulo seguente e inviarlo via messaggio, assieme al numero d'ordine, a <https://www.shiseido.it/it/contattaci> –

Il/la/I sottoscritto/a/i (*)dichiara/dichiarano di voler recedere dal contratto di vendita dei seguenti articoli (*) / di prestazione dei seguenti servizi (*):

.....
.....
.....

Data dell'ordine (*) / di ricezione (*):

Nome del/dei consumatore/i: Indirizzo del/dei consumatore/i:

Firma/e del/dei consumatore/i (solo se la comunicazione avviene con modulo cartaceo):

Data:

(*) Barrare le voci non necessarie.

Ferma restando la procedura di restituzione qui descritta, SHISEIDO si impegna a rimborsare tutti gli importi pagati dal Cliente, comprese le spese di consegna standard.

8.2 SPESE DI RESTITUZIONE DEI PRODOTTI

Le spese di restituzione dei Prodotti saranno a carico del Cliente, salvo in caso di mancata corrispondenza tra i Prodotti consegnati e quelli ordinati (nel qual caso le spese saranno a carico di SHISEIDO). Tuttavia, secondo quanto stabilito dalla clausola 8.3 di seguito, SHISEIDO coprirà i costi della restituzione dei Prodotti, offrendo una etichetta di reso prepagata come descritta dalla stessa clausola 8.3 quando il Cliente aziona il proprio diritto di recesso.

8.3 PROCEDURA DI RESTITUZIONE E RIMBORSO

Per restituire un Prodotto il Cliente dovrà attenersi alla procedura seguente.

FASE 1 – Rivolgersi al servizio di Assistenza alla Clientela o collegarsi al proprio account di Cliente

- Il servizio di Assistenza alla Clientela è disponibile al n° telefonico +39 0236014920 (dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 18) o inviando un messaggio a <https://www.shiseido.it/it/contattaci>.
- I Clienti possono inviare le loro richieste di restituzione anche dal Sito, dopo essersi collegati al proprio account di Cliente.

FASE 2 – Restituzione dei Prodotti

Le richieste di restituzione e di rimborso possono essere inviate entro a 14 giorni lavorativi dalla ricezione dei Prodotti. I rimborsi saranno effettuati con le stesse modalità di pagamento usate per l'acquisto. I Prodotti dovranno essere restituiti nello stato originario entro 14 giorni dalla comunicazione dell'annullamento da parte del Cliente.

Ti invitiamo a seguire i seguenti passaggi:

- Fai una richiesta di reso online cliccando su “Effettua un reso” nella pagina con i dettagli del tuo ordine iniziale, accessibile dal tuo account cliente. Se non hai un account, puoi cliccare anche su “Ordine dei brani” in fondo ad ogni pagina del sito.
- Una volta effettuato il reso, stampa il modulo di reso dalla pagina di conferma e inseriscilo nel tuo pacco.
- Nella stessa pagina, clicca su “invia etichetta prepagata via e-mail”
- Accedi all'indirizzo e-mail che hai inserito durante l'ordine e stampa l'etichetta di reso prepagata inviata da Colissimo.
- Inserisci i prodotti che desideri restituire nella loro confezione originale, se possibile, o in un'altra confezione idonea e assicurati che il pacco sia correttamente sigillato.
- Attacca l'etichetta di reso prepagata sul pacco e assicurati che non sia più visibile l'etichetta di consegna precedente.
- Consegnare il pacco all'ufficio postale.

Ci si può rivolgere al nostro servizio di assistenza alla clientela anche telefonicamente, chiamando il numero +39 0236014920 (dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 18) o cliccando <https://www.shiseido.it/it/contattaci>.

In ogni caso, il pacco dovrà contenere il numero d'ordine per poterci permettere di processare la richiesta di reso.

I Clienti che ci restituiranno dei Prodotti sono pregati di farsi consegnare la ricevuta delle spedizioni. Consigliamo di conservare la ricevuta dell'invio nella remota eventualità che il pacco contenente i resi non ci pervenga. Non possiamo accettare alcuna responsabilità per i Prodotti smarriti durante il tragitto. Sugeriamo di stipulare un'assicurazione sulla spedizione postale o con un corriere, di ammontare sufficiente per coprire il valore del contenuto del pacco. Si prega di conservare la ricevuta della spedizione per posta o tramite corriere, nonché i dati per seguire il percorso del pacco, fino a quando il rimborso sarà stato effettuato il rischio della restituzione di Prodotti saranno a carico del Cliente. Non saremo tenuti ad accettare le restituzioni di Prodotti non restituibili né a rimborsarli. Non saremo responsabili delle spese di riconsegna di Prodotti respinti da noi e rinviati al Cliente.

FASE 3 – Modalità di rimborso

Effettueremo i rimborsi, con le stesse modalità originariamente usate dal Cliente per pagare gli acquisti, entro non più di quattordici (14) giorni dalla data in cui ci saranno pervenuti i Prodotti resi, oppure, se anteriore a tale data, da quella in cui ci sarà pervenuta la prova che il Prodotto o i Prodotti resi ci sono stati inviati.

Il prezzo pagato dal Cliente gli sarà rimborsato integralmente (ferme restando le deduzioni che avremo il diritto di effettuare per compensare l'uso dei Prodotti da parte del Cliente o i danni da lui causati, come descritto più sopra), comprese le spese della consegna standard. Tuttavia non rimborseremo al Cliente il costo della restituzione dei Prodotti se non usa l'etichetta di reso prepagata. Qualora il Cliente abbia usufruito di uno sconto promozionale o di altro tipo, gli sarà rimborsato solo l'importo effettivamente pagato.

Il Cliente riceverà dal nostro ufficio Assistenza alla Clientela un'e-mail la conferma dell'esecuzione del suo rimborso.

La nostra politica dei resi è valida solo per gli acquisti effettuati online dal nostro sito <https://www.shiseido.it/it/contattaci>. Non possiamo accettare restituzioni di Prodotti acquistati in un negozio associato.

ARTICOLO 9: GARANZIE DI LEGGE

Non escludiamo né limitiamo le garanzie previste dalla legge, la cui esclusione o limitazione pertanto sarebbe illecita.

In qualità di consumatore, il Cliente ha diritto alla garanzia legale di conformità in relazione ai Prodotti che gli vendiamo, ai sensi degli articoli 128 e ss. del Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 (c.d. **"Codice del Consumo"**).

Ai sensi delle disposizioni sopramenzionate, abbiamo l'obbligo di consegnare ai Clienti, Prodotti conformi a quanto prescritto dalle presenti CGV. In caso di difetto di conformità o di errata descrizione del Prodotto, il Cliente ha diritto al ripristino, senza spese, della conformità del Prodotto mediante riparazione o sostituzione ovvero ad una riduzione adeguata del prezzo o alla risoluzione del contratto.

La garanzia è valida per ventiquattro (24) mesi dalla data di consegna del Prodotto. Il Cliente dovrà notificarci il difetto di conformità ovvero l'errata descrizione del Prodotto entro due (2) mesi dalla scoperta del difetto, altrimenti decade da tali diritti.

ARTICOLO 10: RESPONSABILITÀ CONCERNENTI IL SITO

SHISEIDO rifiuta qualsiasi responsabilità per difficoltà o danni derivanti dall'uso della rete di internet da parte del Cliente, ad esempio interruzioni del servizio, intrusioni di terzi o presenza di virus informatici, nonché per l'indisponibilità del Sito durante manutenzioni, avarie tecniche, eventi di forza maggiore o altre circostanze indipendenti dalla volontà di SHISEIDO.

Nessuna responsabilità potrà essere attribuita a SHISEIDO per errori non sostanziali.

SHISEIDO non sarà responsabile di eventuali indisponibilità del servizio assistenza alla clientela per circostanze indipendenti dalla propria volontà, ad esempio per avarie tecniche, interruzioni telefoniche, guasti di apparecchiature e simili.

Saremo responsabili verso il Cliente delle perdite prevedibili e dei danni causati da noi. Le perdite e i danni prevedibili sono quelli logicamente destinati ad avvenire in futuro. Non escludiamo né limitiamo in alcun modo la nostra responsabilità verso il Cliente qualora così facendo violassimo la legge. Tale responsabilità comprende il decesso o le lesioni personali causate da negligenza nostra o dei nostri dipendenti, agenti o subappaltatori; le frodi o le dichiarazioni false e ingannevoli; o le violazioni dei diritti conferiti dalla legge ai Clienti in relazione ai prodotti. Non saremo responsabili di perdite commerciali in quanto i prodotti da noi forniti sono destinati al solo uso domestico e privato.

ARTICOLO 11: CAPACITÀ

Possono inviare ordini dal Sito tutti i Clienti che abbiano almeno 18 anni d'età e posseggano la capacità giuridica per essere vincolati dalle presenti CGV.

ARTICOLO 12: RISERVATEZZA

L'[Informativa sulla Privacy](#) di SHISEIDO, consultabile [QUI] sul Sito, fa parte delle presenti CGV. L'[Informativa sulla Privacy](#) stabilisce le modalità di trattamento dei dati personali dei Clienti raccolti da SHISEIDO oppure comunicati dallo stesso Cliente durante l'invio di un ordine dal Sito.

ARTICOLO 13: FORZA MAGGIORE

SHISEIDO non sarà ritenuta responsabile di ritardate o mancate consegne dei Prodotti, causate in tutto o in parte da circostanze indipendenti dalla nostra volontà.

ARTICOLO 14: SCINDIBILITÀ

Se una o più clausole delle presenti CGV fossero ritenute o dichiarate invalide in forza di una legge o un regolamento, o per effetto di una sentenza definitiva emessa da un tribunale o da un'autorità competente, le altre clausole resteranno pienamente valide.

ARTICOLO 15: ASSENZA DI RINUNCIA IMPLICITA

Se il Cliente o SHISEIDO non esigessero il rispetto di una clausola delle presenti CGV, ciò non impedirà all'uno o all'altra di esigere il rispetto di quella stessa clausola delle presenti CGV in altre circostanze.

ARTICOLO 16: TITOLI

In caso di interpretazioni discordanti tra un titolo di una clausola e una condizione effettiva delle presenti CGV, i titoli saranno considerati invalidi e inefficaci.

ARTICOLO 17: MODIFICHE DELLE PRESENTI CGV

SHISEIDO avrà facoltà di modificare in qualsiasi momento le presenti CGV. Ogni nuova edizione delle presenti CGV sarà pubblicata con anticipo sul Sito. L'edizione delle presenti CGV pubblicata online sul Sito prevarrà sempre su tutte le altre versioni. Tuttavia saranno applicate le CGV accettate dal Cliente al momento dell'invio dell'ordine.

ARTICOLO 18: UNITARIETÀ DEL PRESENTE CONTRATTO

Le presenti CGV e il riepilogo dell'ordine inviato al Cliente costituiranno un unico documento contrattuale rappresentativo dell'integralità dell'accordo tra le Parti.

ARTICOLO 19: LINGUA

Le presenti CGV pubblicate sul Sito sono redatte in lingua Italiana. L'intero contenuto del Sito è consultabile solo in lingua Italiana.

ARTICOLO 20: LEGGE REGOLATRICE - RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Le presenti CGV saranno disciplinate dalla legge Italiana.

Qualsiasi controversia tra lei e noi concernente le presenti CGV o un ordine sarà giudicata dai tribunali del luogo in cui lei ha eletto la sua residenza o il suo domicilio. Può anche avvalersi di un meccanismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie per risolvere

qualsiasi disputa relativa alle presenti CGV, in conformità con gli articoli 141 - 141 decies del Codice del Consumo. A titolo esemplificativo, il portale europeo per la risoluzione delle controversie

online <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.show&lng=IT#> contiene spiegazioni su modalità alternative di risoluzione del contenzioso potenzialmente interessanti.