

## TERMINI E CONDIZIONI DI VENDITA

Aggiornato al 11/09/2019

### 1. DISPOSIZIONI GENERALI

1.1. I seguenti termini e condizioni di vendita ("Termini e condizioni") si applicano all'offerta e alla vendita di prodotti attraverso il sito web Bobbi Brown nello Spazio economico europeo ("EEA") (il "Sito").

1.2. Per poter acquistare prodotti sul Sito, i clienti devono: (a) avere almeno 18 anni o, se minori, essere debitamente autorizzati dal loro rappresentante legale; (b) essere consumatori, intesi come persone fisiche che agiscono per scopi estranei alla propria attività commerciale, imprenditoriale, artigianale e professionale; (c) registrati sul sito Bobbi Brown; e (d) possedere una carta di credito o di debito valida.

1.3 Il presente contratto sarà eseguito in italiano e sarà regolato dalle leggi italiane (il "Paese"). Tali leggi sono indicate come le "Leggi locali" in questi termini e condizioni.

1.4 Prima di effettuare un ordine di un prodotto attraverso il Sito o il Centro di assistenza clienti, i clienti saranno tenuti ad accettare espressamente le presenti Condizioni di vendita. I clienti possono salvare o stampare le presenti Condizioni di vendita, che sono anche disponibili in qualsiasi momento sul Sito. Le presenti Condizioni di vendita possono essere modificate in qualsiasi momento.

1.5 Le condizioni di vendita applicabili a un ordine sono quelle pubblicate sul sito nel momento in cui il cliente effettua un ordine. Ai sensi delle leggi applicabili relative alla firma elettronica, l'immissione di un ordine come indicato di seguito è considerata firma elettronica e prova dell'ordine e dell'importo dovuto.

1.6 Barrando le rispettive caselle durante l'ordine o i processi di registrazione dell'account sul Sito, l'utente dichiara di aver letto, compreso e accettato, senza limitazioni o qualifiche, le presenti Condizioni di vendita, nonché i [Termini di utilizzo] e [Informativa sulla privacy]

1.7 Facendo clic [qui], è possibile stampare questi Termini e condizioni. Facendo [clic] qui, è possibile scaricare e memorizzare questi Termini e condizioni.

### 2. IDENTIFICAZIONE DEL VENDITORE

2.1 Il venditore è Estée Lauder S.r.l., società italiana con sede legale in Via Turati 3, Milano, Italia, partita IVA n. 13438480157, numero di iscrizione al Registro delle Imprese n. 1652982, capitale sociale 1.000.000,00 Euro, i.v. ("Estée Lauder").

### 3. PRODOTTI

3.1. Le informazioni sui prodotti sono disponibili sul sito e sono fornite in conformità con le leggi locali.

3.2. Adotteremo ogni ragionevole cura professionale per garantire che tutti i dettagli, le descrizioni, le immagini dei prodotti che appaiono sul Sito siano corretti nel momento in cui le informazioni rilevanti sono state inserite nel sistema; tuttavia, nella misura consentita dalla

legge applicabile, non garantiamo che detti dettagli, descrizioni, immagini di prodotti siano completamente accurati, completi, affidabili, aggiornati o privi di errori.

3.3. I prodotti descritti nel Sito e tutti i campioni che possiamo fornire al cliente sono esclusivamente per uso personale. I clienti non possono vendere o rivendere nessuno di questi prodotti o campioni di questi. Ci riserviamo il diritto, con o senza preavviso, di cancellare o ridurre la quantità di qualsiasi prodotto o campione da fornire al cliente che possa comportare la violazione di questi Termini e Condizioni.

#### 4. PREZZI

4.1. Tutti i prezzi indicati per i prodotti disponibili tramite il Sito sono comprensivi di IVA ai tassi correnti e sono espressi in valuta locale. Le spese di spedizione sono mostrate al cliente prima di finalizzare un ordine e devono essere aggiunte al prezzo dei prodotti e sono indicate separatamente nel modulo d'ordine. Per ulteriori informazioni si prega di visitare anche la sezione di consegna del sito.

4.2. Verifichiamo regolarmente che tutti i prezzi visualizzati sul Sito siano corretti, tuttavia, non possiamo garantire l'assenza di errori. Nel caso in cui venga rilevato un evidente errore nella determinazione del prezzo di un prodotto, offriremo al cliente l'opportunità di acquistare il prodotto al prezzo corretto o di annullare l'ordine.

4.3. I prezzi possono essere modificati in qualsiasi momento. I prezzi applicabili saranno quelli pubblicati sul Sito alla data di immissione di un ordine da parte del cliente.

#### 5. EFFETTUARE UN ORDINE

5.1. Il cliente può navigare liberamente sul Sito senza essere vincolato a effettuare un ordine. Se il cliente sceglie di farlo, il cliente verrà guidato attraverso il processo di inoltro dell'ordine tramite una serie di semplici istruzioni sul Sito o il Centro di assistenza clienti.

5.2. Per effettuare un ordine, il cliente deve digitare la quantità di prodotto che desidera acquistare (fino a quattro (4) di ogni singolo prodotto), con un acquisto massimo di 650 € per cliente.

5.3. Il Cliente può fare clic su "Aggiungi al carrello" per posizionare il prodotto selezionato nella quantità desiderata nel "Carrello". Il Cliente può decidere di continuare a fare acquisti per altri prodotti e aggiungerli al suo Carrello o procedere al checkout facendo clic sul pulsante "Procedi al checkout". In qualsiasi momento durante lo shopping il cliente può rivedere i prodotti nel Carrello cliccando su "Procedi al checkout" di ogni pagina. Il Cliente può rimuovere i prodotti dal suo Carrello cliccando su "Rimuovi" accanto al prodotto scelto nel Carrello. Se applicabile nel Paese, il Cliente può salvare un prodotto come preferito, facendo clic su "Salva tra i preferiti" sotto il nome del prodotto. Il prodotto verrà quindi spostato nella sezione dei preferiti del cliente in "Il mio account". Per accedere ai preferiti del cliente da qualsiasi computer, il cliente deve registrarsi o accedere con il proprio account.

5.4. Il Cliente deve seguire le istruzioni sullo schermo per procedere attraverso il processo di checkout sul Sito. Il cliente può sempre correggere eventuali errori nei dati inseriti, modificare i contenuti del Carrello, aggiungere o rimuovere uno o più prodotti dal Carrello o annullare l'intero ordine durante il checkout prima di inviare il suo ordine. Prima di inoltrare un ordine sul Sito, il cliente avrà la possibilità di rivedere e modificare tutti i dettagli per il suo ordine, incluse le informazioni di fatturazione e spedizione, prima di confermare l'acquisto. Inoltre, il cliente riconosce e dichiara di aver letto tutte le istruzioni fornite durante il processo di checkout e di accettare pienamente le presenti Condizioni di vendita, attraverso un'azione di conferma sul Sito (ad esempio, barrando una casella). Il cliente inoltra una richiesta d'ordine per i prodotti tramite il sito facendo clic sul pulsante "Effettua ordine e paga" al termine della procedura d'ordine.

5.5. Dopo che un ordine è stato inviato, verrà visualizzata una pagina di invio e il cliente riceverà a breve un'email di conferma dell'ordine. In conformità con le disposizioni delle Leggi locali, l'e-mail di conferma di ricezione dell'ordine contiene un riepilogo dei Termini e Condizioni, informazioni sulle caratteristiche essenziali dei prodotti acquistati, un'indicazione dettagliata del prezzo e dei mezzi di pagamento, informazioni sulle spese di consegna, informazioni sulle condizioni e sui metodi per esercitare il diritto di recesso, l'indirizzo al quale possono essere indirizzati i reclami, informazioni sui servizi di supporto e sulle garanzie commerciali esistenti.

5.6. Se la conferma dell'ordine non arriva entro le 24 ore successive all'invio, il cliente può contattarci all'indirizzo [infocustomerservice@it.bobbibrown.com](mailto:infocustomerservice@it.bobbibrown.com) o chiamare TBC per assistenza.

5.7. Se i clienti hanno domande o dubbi al momento di effettuare un ordine o se desiderano informarsi su un ordine precedentemente effettuato, possono contattarci chiamando TBC o via email all'indirizzo [infocustomerservice@it.bobbibrown.com](mailto:infocustomerservice@it.bobbibrown.com). Per un servizio più veloce, i clienti sono invitati a mantenere il loro numero di ordine disponibile.

## 6. CODICI DI OFFERTA

6.1. Se i codici offerta sono applicabili nel Paese, per riscattare un codice offerta, i clienti devono inserire il loro codice nella casella "codice offerta" durante la procedura di checkout sul sito web. I codici offerta sono case sensitive e devono essere inseriti esattamente come appaiono.

6.2. Quando viene accettato un codice offerta, l'offerta verrà visualizzata nella "Revisione ordine".

6.3. Un codice offerta può essere utilizzato per ordine.

## 7. OPZIONI DI PAGAMENTO

7.1. I clienti possono pagare i prodotti con carta di credito, Paypal o contrassegno. Le seguenti carte di credito sono accettate per i pagamenti:

Visa

Mastercard

American Express

Maestro

7.2. Non accettiamo carte di credito con indirizzi di fatturazione al di fuori del SEE.

7.3. I clienti non riceveranno alcun addebito per alcun prodotto fino a quando non sarà spedito.

7.4. Per la sicurezza del cliente, il nome e l'indirizzo di fatturazione del cliente devono corrispondere a quelli della carta di credito utilizzata per il pagamento. Ci riserviamo il diritto di annullare qualsiasi ordine che non corrisponde a questi criteri.

7.5. Tutti i titolari di carte di credito sono soggetti a controlli di convalida e autorizzazione da parte dell'emittente della carta di credito. Se l'emittente della carta di pagamento del cliente rifiuta o non autorizza, per qualsiasi motivo, il pagamento a noi, in anticipo o in seguito a un pagamento, non saremo responsabili per eventuali ritardi o mancate consegne.

7.6. La carta di pagamento verrà addebitata al prezzo di acquisto applicabile in quel momento. Inviando il tuo ordine sul Sito, ci autorizzi espressamente a eseguire tale autorizzazione della carta di pagamento e, rigorosamente per scopi legittimi e nella misura consentita dalla normativa applicabile, a

trasmettere o ottenere informazioni (comprese eventuali informazioni aggiornate) su di te da o verso terze parti, incluso ma non limitato al numero della carta di pagamento, per autenticare la propria identità, per convalidare la carta di pagamento, ottenere l'autorizzazione di una carta di pagamento e autorizzare singole transazioni di acquisto.

## 8. RICHIESTE D'ORDINE

8.1. Generalmente i prodotti vengono spediti entro 48 ore massimo. Per qualsiasi informazione di spedizione i clienti possono contattarci al TBC o via e-mail al seguente indirizzo: [infocustomerservice@it.bobbibrown.com](mailto:infocustomerservice@it.bobbibrown.com)

8.2. I clienti possono controllare lo stato dei loro ordini più recenti visitando la pagina Stato dell'ordine nell'area Il mio account. Questo è il modo più semplice e veloce per ottenere le informazioni più aggiornate sugli ordini dei clienti.

8.3. Quando il cliente fa clic sulla pagina Stato ordine, gli verrà richiesto di accedere con il proprio indirizzo email e password. Una pagina di riepilogo dell'ordine fornirà al cliente informazioni dettagliate sui suoi ordini correnti e passati. Dopo la spedizione di un ordine, verrà visualizzato il numero di tracciamento pertinente, se disponibile. I clienti possono monitorare lo stato di consegna dell'ordine con il nostro corriere facendo clic su "Inviato" sotto l'intestazione dello stato dell'ordine. Alcuni operatori potrebbero non disporre di informazioni di monitoraggio disponibili per un massimo di 24 ore lavorative dopo la spedizione dell'ordine.

8.4. Occasionalmente, ordini o parti di un ordine vengono cancellati dal nostro sistema per vari motivi. Alcuni motivi sono:

Articolo (i) non disponibile, anche se prendiamo ogni cura professionale per assicurare che gli articoli non disponibili siano chiaramente identificati come tali sul Sito

Impossibilità nell'elaborazione delle informazioni di pagamento

Non è possibile consegnare all'indirizzo fornito

È stato effettuato un ordine duplicato

Annullamento a causa di una richiesta del cliente

8.5. Se un ordine viene annullato, il cliente riceverà un'email per spiegare il motivo della cancellazione. I clienti non saranno addebitati per eventuali ordini annullati. Se il cliente è interessato a effettuare un nuovo ordine o se il cliente ha domande su un ordine annullato, può contattarci al numero TBC o via e-mail al seguente indirizzo [infocustomerservice@it.bobbibrown.com](mailto:infocustomerservice@it.bobbibrown.com).

## 9. CONSEGNA

9.1. Gli ordini vengono elaborati e consegnati solo nei giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi). Gli ordini effettuati il sabato e la domenica saranno evasi il giorno lavorativo successivo.

9.2. Non siamo in grado di inviare gli ordini su un indirizzo di caselle postali.

9.3. Le spese di spedizione sono a carico del cliente e sono indicate separatamente nel modulo d'ordine e nella bolla di consegna. Non ci sono spese di spedizione per acquisti superiori all'importo che è possibile visualizzare sul sito.

9.4. In conformità con le leggi locali, i prodotti devono essere consegnati entro 30 (trenta) giorni dal giorno successivo a quello dell'ordine effettuato dal cliente, a meno che non comunichiamo al cliente, anche tramite e-mail, entro lo stesso termine, i prodotti ordinati non disponibili, incluso temporaneamente non disponibile.

## 10. FUNZIONI SPECIALI, FUNZIONALITÀ ED EVENTI

Il Sito può offrire alcune caratteristiche speciali e funzionalità o eventi (come concorsi, lotterie o altre offerte) che possono (a) essere soggetti a termini di utilizzo, regole e / o politiche in aggiunta o al posto di questi Termini e Condizioni; e (b) essere offerti da noi o da terze parti. In tal caso, ti informeremo di questo e se scegli di usufruire di queste offerte, accetti che l'utilizzo di tali offerte sia soggetto a tali termini di utilizzo, regole e / o politiche aggiuntivi o separati.

## 10. DIRITTO DI RECESSO

10.1. Ci impegniamo ad offrire ai clienti i migliori prodotti cosmetici disponibili. Se il cliente ritiene che i prodotti che ha ricevuto da noi non soddisfino questa aspettativa, ai sensi delle Leggi locali il cliente ha il diritto di recedere dal contratto, senza specificare alcun motivo, entro quattordici (14) giorni lavorativi dalla data in cui i prodotti sono stati ricevuti

10.2. Il periodo di recesso è di quattordici giorni dalla data in cui l'utente o una terza persona nominata e chi non è il corriere ha ricevuto la merce. Per i contratti che coprono l'ordine di più beni che devono essere consegnati separatamente, il periodo di recesso è di quattordici giorni dalla data in cui l'utente o una terza persona nominata e chi non è il corriere ha ricevuto l'ultimo articolo di tale ordine.

Tuttavia, questo diritto di recesso non si applica ai prodotti che sono stati personalizzati, ad eccezione di difetti nei prodotti o consegna incompleta o errata. Se un prodotto personalizzato viene consegnato danneggiato o difettoso, i clienti devono contattare immediatamente il numero di telefono TBC o scrivere a [infocustomerservice@it.bobbibrown.com](mailto:infocustomerservice@it.bobbibrown.com)

10.3. La notifica dell'intenzione del cliente di esercitare il diritto di recesso può essere effettuata inviandoci un'e-mail all'indirizzo [infocustomerservice@it.bobbibrown.com](mailto:infocustomerservice@it.bobbibrown.com) con i dettagli dell'ordine del cliente, compreso il numero dell'ordine cliente e la descrizione dei prodotti che vengono restituiti. È possibile, ma non è obbligatorio, utilizzare il modulo di prelievo di prova allegato nell'appendice I. Per rispettare il periodo di recesso, è sufficiente fornire la dichiarazione che ci informa che si desidera esercitare il diritto di recesso prima della data di scadenza di il periodo di recesso. All'interno della confezione dell'ordine, il cliente troverà una nota di spedizione con i dettagli dell'ordine insieme ai dettagli del nostro processo di reso. Se i prodotti elencati nella nota di spedizione non corrispondono a quelli contenuti nella consegna, il cliente deve avvisarci immediatamente chiamando il numero TBC.

10.4. Il nostro servizio clienti invierà quindi al cliente un numero di autorizzazione e una conferma via email. Il Cliente è invitato a conservare una nota del proprio numero di autorizzazione per riferimento futuro con il Servizio Clienti in merito a tale questione.

10.5. Se il cliente restituisce i prodotti per motivi diversi dai difetti dei prodotti, o consegna incompleta o errata, gli sarà richiesto di organizzare e pagare la restituzione dei prodotti a noi.

10.6. Al momento dell'esercizio del diritto di recesso, ci impegniamo a rimborsare al cliente l'intero prezzo dei prodotti entro trenta (30) giorni dalla data di ricevimento del recesso, a condizione che vengano rispediti inutilizzati e non danneggiati, il prima possibile e no entro e non oltre il quattordicesimo dalla data di ricevimento della dichiarazione di recesso, e che riceviamo la prova di restituzione prima del rimborso. Potremmo rifiutare il rimborso fino a quando non avremo ricevuto la merce ritirata o fino a quando non avrai fornito la prova che sei stato risentito per i beni, a seconda di quale evento si verifichi per primo. I rimborsi verranno effettuati solo sulla carta di credito originale utilizzata. Invieremo al cliente un'e-mail di notifica una volta effettuato il rimborso.

10.7. Si consiglia vivamente di inviare il pacco tramite un servizio di consegna registrato (uno che richiede una firma al momento del ricevimento).

10.8. Le disposizioni di cui sopra si applicano solo agli acquisti effettuati online. I prodotti acquistati in un negozio saranno soggetti alla politica di restituzione di ciascun negozio. I resi o gli scambi per acquisti effettuati in un negozio Bobbi Brown non possono essere restituiti o cambiati su Bobbi Brown Online. I resi per acquisti effettuati online non saranno accettati per la restituzione o il cambio in un negozio Bobbi Brown.

#### 11. MANCANZA DI CONFORMITÀ

11.1. In caso di mancata conformità dei prodotti ai sensi delle leggi locali, si applicheranno le garanzie legali stabilite dalle leggi locali. Il cliente ha il diritto di ottenere la conformità dei prodotti gratuitamente a titolo di riparazione o sostituzione. In caso di fallimento di uno dei rimedi di cui sopra, il cliente ha il diritto di avere una riduzione adeguata fatta nel prezzo dei prodotti, o il contratto annullato. Il cliente rinuncia a questi diritti se non ci informa del difetto di conformità entro un tempo ragionevole dopo che il cliente ha rilevato tale mancanza di conformità. Noi saremo ritenuti responsabili laddove il difetto di conformità si manifesti entro tre (3) anni dalla consegna dei prodotti.

#### 12. LEGGE APPLICABILE E GIURISDIZIONE

12.1. Questi termini e condizioni sono regolati e devono essere interpretati in conformità con le leggi locali.

12.2. Qualsiasi controversia derivante dall'interpretazione, validità e / o esecuzione di questi Termini e Condizioni sarà soggetta alla giurisdizione obbligatoria del tribunale competente del luogo di residenza o di domicilio del cliente.

#### 13. CONTATTI

13.1. Per qualsiasi informazione e supporto sui prodotti e metodi di acquisto attraverso il Sito, il cliente può contattarci tramite e-mail all'indirizzo [infocustomerservice@it.bobbibrown.com](mailto:infocustomerservice@it.bobbibrown.com) o per posta al seguente indirizzo:

BOBBI BROWN  
c / o ESTEE LAUDER  
Via Galileo Galilei, 6  
20060 Cassina De Pecchi (MI)  
Italia

#### 14. RECLAMI

In caso di reclamo relativo all'acquisto online, è possibile contattarci all'indirizzo: [infocustomerservice@it.bobbibrown.com](mailto:infocustomerservice@it.bobbibrown.com)

In base al regolamento UE n. 244/2013 relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori, è possibile inoltre fare riferimento alle controversie tramite la piattaforma online della Commissione europea disponibile all'indirizzo:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

Allo stesso modo, è possibile fare riferimento a controversie relative alla vendita del Prodotto alla seguente entità di risoluzione alternativa delle controversie:

<b>Italy</b>	<p><i>Per eventuali reclami relativi ad acquisti online, potete rivolgervi a <a href="http://www.bobbibrowncosmetics.it/customer-service-contact-us">www.bobbibrowncosmetics.it/customer-service-contact-us</a></i></p> <p><i>Conformemente al Regolamento(UE)524/2013 relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori, per la risoluzione delle controversie relative ad acquisti online potete utilizzare la piattaforma ODR di risoluzione delle controversie online istituita e gestita dalla Commissione Europea ed accessibile tramite il seguente link:</i></p> <p><u><a href="https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&amp;lng=IT">https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&amp;lng=IT</a></u></p> <p><i>Le controversie relative all'acquisto dei nostri prodotti possono altresì essere sottoposte direttamente al seguente organo extragiudiziale:</i></p> <p><b>RisolviOnline.com – Milan Chamber of Arbitration</b> Via Meravigli 7 Milano, 20123 Indirizzo email: <a href="mailto:risolvionline@mi.camcom.it">risolvionline@mi.camcom.it</a> Website: <a href="http://www.risolvionline.com">http://www.risolvionline.com</a> Telefono: +39 02 85154522</p>
--------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## APPENDICE I

### MODULO DI RECESSO

Se desideri recedere dal contratto, compila questo modulo e restituiscilo.

A

Bobbi Brown  
c / o ESTEE LAUDER  
Via Galileo Galilei, 6  
20060 Cassina De Pecchi (MI)  
Italia

Io / noi (\*) ritiriamo dal contratto concluso da me / noi (\*) per l'acquisto delle seguenti merci (\*) / per lo scambio parziale delle seguenti merci (\*)

Ordinato su (\*) / ricevuto su (\*)

Nome del / i consumatore / i

Indirizzo del / dei consumatore / i

Firma del / dei consumatore / i (richiesto solo per la notifica su carta)

Data

(\* ) elimina / elimina opzioni non applicabili