

## **FRESHLY COSMETICS, S.L.- CONDIZIONI DI VENDITA**

---

Benvenuti su FRESHLYCOSMETICS.COM

L'acquisto dei nostri prodotti attraverso il sito web [www.freshlycosmetics.com](http://www.freshlycosmetics.com) (che chiameremo "Sito" o "freshlycosmetics.com") sarà regolato dalle seguenti Condizioni di Vendita.

Per qualsiasi domanda riguardante le Condizioni di Vendita, potete contattare il nostro [Customer Love Team](#).

### **1. DETTAGLI DI IDENTIFICAZIONE**

freshlycosmetics.com è un dominio di proprietà di FRESHLY COSMETICS, S.L., società spagnola registrata con sede a Reus, in Calle Nicaragua, 34, iscritta nel Registro delle imprese di Tarragona nel volume 2.899, 18, pagina T-48804, e titolare del codice fiscale numero B-55666143 (da ora in poi sarà "FRESHLY COSMETICS").

L'attività di FRESHLY COSMETICS consiste nella vendita di prodotti cosmetici online, attraverso il proprio sito web, e offline presso il Freshly Store.

### **2. COME ACQUISTARE SUL SITO WEB**

#### **ETÀ MINIMA**

Per acquistare i nostri prodotti attraverso il sito web è necessario essere maggiorenni.

#### **PREZZI**

I prodotti saranno venduti al prezzo indicato sul sito al momento della conferma dell'ordine da parte del cliente.

Tutti i prezzi sono comprensivi dell'Imposta sul Valore Aggiunto (IVA) in vigore, ma sono escluse le spese di spedizione che variano a seconda dell'importo dei prodotti acquistati e del paese in cui deve essere effettuata la consegna.

## PROCESSO DI ACQUISTO

È molto semplice! Prima di tutto dovrai scegliere il prodotto o i prodotti che desideri. Potrai farlo cercandoli nel menù con le diverse sezioni e scegliere quello che più ti interessa.

Cliccando su ogni prodotto si può scegliere la quantità desiderata e aggiungerlo al carrello. Ogni prodotto ha una pagina con tutte le informazioni necessarie su benefici, risultati, ingredienti, modalità d'uso e opinioni dei clienti che l'hanno provato. Leggerle ti sarà sicuramente d'aiuto!

Una volta aggiunti i prodotti al carrello è possibile continuare a fare acquisti aggiungendo altri prodotti o modificandone la quantità. Quando il tuo carrello sarà pieno dei prodotti che vuoi, puoi procedere all'acquisto cliccando su "**ACQUISTA**". Ricorda: se hai un codice sconto dovrai applicarlo nell'apposito spazio e cliccare su "**APPLICA**" prima di procedere con l'ordine. I codici sconto non sono cumulabili e non si possono applicare in caso di promozioni.

Ti chiederemo di inserire i tuoi dati per la spedizione dell'ordine. Potrai indicare anche il tuo indirizzo di consegna e/o di fatturazione, selezionare il metodo di consegna e di pagamento. Inoltre, nella sezione dell'indirizzo troverai l'opzione "confezione regalo". I dati personali inseriti sul sito saranno trattati in conformità con la nostra [Politica sulla Privacy](#).

Puoi anche lasciare una nota per il corriere, relativa all'indirizzo o all'orario di consegna. Puoi fare lo stesso anche con FRESHLY COSMETICS, nel caso tu voglia separare l'ordine in due box diverse, aggiungere una breve dedica al tuo ordine, ecc.

Se sei arrivato a questo passo del processo di acquisto e non hai ancora applicato il tuo codice sconto, non preoccuparti. Sulla destra vedrai un riepilogo del tuo ordine dove c'è uno spazio per inserire il tuo codice sconto. Ricordati di cliccare su "**AGGIUNGI**" per applicare lo sconto.

Dopodiché seleziona il metodo di spedizione e di pagamento. Potrai scegliere tra carta di credito/debito o Paypal.

Prima di procedere al pagamento, ti chiediamo di leggere attentamente e accettare le presenti Condizioni di Vendita e la nostra [Politica sulla Privacy](#) cliccando su "**Ho letto e accetto le Condizioni di Vendita**", "**Ho letto e accetto la Politica sulla Privacy**". Dopodiché potrai cliccare su "**COMPLETA L'ACQUISTO**"

Una volta completato il processo di pagamento, riceverai un'e-mail di conferma dell'ordine insieme alla relativa fattura.

Inoltre ricorda che se sei **MEMBRO FRESHLY** potrai godere sempre di vantaggi esclusivi nei tuoi acquisti come il 30% di sconto, consegne veloci e gratuite e regali speciali, così come l'accesso alla piattaforma video di Freshly e tutti i suoi contenuti.

Se hai ancora dubbi puoi inviarci un'email a [hello@freshlycosmetics.com](mailto:hello@freshlycosmetics.com) e saremo felici di aiutarti!

### 3. INFORMAZIONI SULLE SPEDIZIONI NAZIONALI

Paese	Costo	Tempi di consegna	Spedizione gratuita
Italia	0€	24/48 ore	Sempre

#### Tempi di consegna per le spedizioni nazionali

Capiamo che come cliente ti aspetti di ricevere il tuo ordine il prima possibile, per questo facciamo di tutto per consegnare il tuo ordine in 24/48 ore nei giorni lavorativi. Nei periodi di promo e Black Friday non garantiamo gli stessi tempi di consegna.

Per sapere quando il tuo ordine verrà spedito, controlla la tua casella di posta elettronica dove ti invieremo la conferma dell'ordine. Se hai effettuato l'ordine in un giorno lavorativo entro le 12:00, è possibile che tu lo riceva il giorno lavorativo successivo. Tutti gli ordini effettuati dopo le 12:00 verranno consegnati entro le 48 ore lavorative. Per gli ordini effettuati nei fine settimana o nei giorni festivi, le spedizioni vengono gestite il primo giorno lavorativo successivo.

#### Come funziona la consegna e cosa faccio se non sono in casa il giorno della consegna?

Verrà fatto un primo tentativo di consegna e nel caso in cui non ti trovassi in casa, il corriere lascerà un avviso nella cassetta della posta, se ne avrà accesso. Dopo il primo tentativo, DHL ti contatterà per programmare un'altra consegna. Se non vieni contattato dall'impresa di trasporti, scrivi un'email a [hello@freshlycosmetics.com](mailto:hello@freshlycosmetics.com) in modo che possiamo fornirti le informazioni di contatto.

\* È possibile che la gestione doganale comporti l'apertura del pacco.

#### Posso ricevere il mio ordine in un punto di ritiro?

Certo, farlo è molto semplice! Prima di concludere l'ordine, scegli l'opzione di spedizione a un punto DHL e seleziona quello più vicino a te.

Scegliendo questa opzione riceverai le stesse informazioni che inviamo quando si effettua una consegna a domicilio, inoltre DHL ti manderà un SMS una volta che il tuo ordine sarà pronto per

essere ritirato nel centro da te scelto. Sai che optare per un punto di raccolta è una scelta più sostenibile?

#### **Posso tracciare il mio ordine?**

Certo, potrai seguire l'evoluzione della tua spedizione tramite il link che trovi sia nell'email che nell'SMS che ti invierà DHL nel momento in cui prenderà in carico il tuo ordine.

#### **Posso scegliere la fascia oraria in cui ricevere l'ordine?**

Puoi scrivere la fascia oraria in cui preferisci ricevere il pacco (mattina o pomeriggio) lasciando un messaggio per il corriere nell'apposito spazio che troverai prima di concludere il tuo ordine. DHL farà il possibile per effettuare la consegna nell'orario specificato, tuttavia non è in grado di garantirlo.

#### **Che faccio se ho inserito un indirizzo di consegna sbagliato?**

Controlla bene di aver inserito l'indirizzo giusto prima di completare l'ordine, ma nel caso in cui ti rendessi conto di averlo sbagliato ti preghiamo di comunicarcelo il prima possibile inviando un'email a [hello@freshlycosmetics.com](mailto:hello@freshlycosmetics.com). Se l'ordine avesse già lasciato il nostro centro logistico, il cambio di indirizzo genererà un costo aggiuntivo e tempi di spedizione più lunghi.

#### **4. SPEDIZIONI INTERNAZIONALI**

Inviando a tutta l'unione europea, eccetto Croazia, Slovacchia, Ceuta e Melilla, Cipro, Malta e Norvegia. Offriamo la spedizione gratuita con tempi di consegna di 24/48h. Inviando anche a Monaco, con le stesse condizioni.

Facciamo di tutto per consegnare tutti gli ordini in 24/48 ore.

\*Durante i periodi di promo e Black Friday non garantiamo gli stessi tempi di consegna.

Controlla sempre la tua casella di posta per sapere quando viene spedito il tuo ordine.

Facendo l'ordine durante il fine settimana o nei giorni festivi, verrà spedito il primo giorno lavorativo successivo. Per qualsiasi dubbio o domanda in merito al tuo ordine, puoi inviarci un'email a [hello@freshlycosmetics.com](mailto:hello@freshlycosmetics.com).

#### **Posso ricevere il mio ordine in un punto di ritiro?**

Certo, farlo è molto semplice! Prima di concludere l'ordine, scegli l'opzione di spedizione a un punto ritiro e seleziona quello più vicino a te.

Scegliendo questa opzione riceverai le stesse informazioni che inviamo quando si effettua una consegna a domicilio. Sai che optare per un punto di raccolta è una scelta più sostenibile?

### **Giorni festivi**

Nei seguenti giorni il nostro centro logistico non preparerà gli ordini fino al primo giorno lavorativo successivo. Ci scusiamo per il disagio.

Calendario dei giorni festivi 2020:

1 e 6 gennaio

10 e 13 aprile

1 maggio

24 giugno

15 agosto

11 settembre

12 ottobre

1 novembre

6, 8, 25 e 26 dicembre

## **5. INFORMAZIONI SUL PAGAMENTO**

Il pagamento viene effettuato nell'ultima fase del processo di acquisto, dopo aver inserito tutti i dati della tua carta e aver cliccato su "**COMPLETA L'ACQUISTO**".

### **Opzioni di pagamento**

Il pagamento del tuo ordine può essere effettuato con Visa, Visa Electron, MasterCard, American Express Aplázame e PayPal. Selezionando il metodo di pagamento con carta di credito/debito, dovrai inserire tutti i dati necessari, protetti da pagamenti sicuri Adyen. Per acquistare con PayPal, seleziona questo metodo di pagamento e clicca su "**COMPLETA L'ACQUISTO**". Verrai quindi reindirizzato direttamente alla pagina di PayPal per procedere al pagamento.

Il servizio Aplázame è valido solo per spedizioni in Spagna.

Nel caso di Aplázame, si aprirà una finestra in cui dovrai indicare il tuo DNI o NIE. Scegliendo Aplázame potrai effettuare il pagamento in comode rate in un massimo di 4 mesi consecutivi dall'ordine, senza interessi o commissioni.

Se per non riesci a completare l'ordine o appare qualsiasi tipo di errore, puoi mandarci un'email a [hello@freshlycosmetics.com](mailto:hello@freshlycosmetics.com) e saremo felici di aiutarti.

Una volta completati tutti i passi con l'opzione di pagamento che hai scelto, sarai reindirizzato al sito di FRESHLY COSMETICS, dove vedrai il messaggio di ordine completato. A questo punto l'importo del tuo acquisto verrà detratto dal tuo conto bancario o dal conto PayPal e riceverai un'e-mail di conferma dell'ordine.

## **6. DIRITTO DI RECESSO: LEGGI LA NOSTRA POLITICA DI RESI**

Aggiornato il 19/11/20

### **Hai cambiato idea sul tuo acquisto? Nessun problema, è molto facile da restituire!**

Se hai cambiato idea sul tuo ordine o se ti sei sbagliato, non preoccuparti! Uoi fare il reso dei prodotti che devono trovarsi nello stesso stato in cui li hai ricevuti, ovvero chiusi e nel loro packaging originale ed entro 60 giorni dal momento dell'ordine. Ricorda che se si tratta di un pack non potrai restituire solo alcuni dei prodotti, ma l'intero pack. \*Per gli ordini effettuati dall'1 novembre al 13 dicembre, il periodo di reso si estende fino al 4 marzo 2022.

Inoltre, il reso sarà sempre gratuito a eccezione delle isole Canarie e del Regno Unito a causa delle spese doganali.

Non appena riceveremo i tuoi prodotti, verificheremo il loro stato e ci metteremo in contatto con te per procedere al rimborso. Freshly Cosmetics si occuperà di restituirti l'intero importo dei prodotti ricevuti, ma non le spese di spedizione dell'ordine originale.

Per poter gestire il reso, inviaci una mail a [hello@freshlycosmetics.com](mailto:hello@freshlycosmetics.com) o riempi questo formulario.

Una volta che avremo ricevuto il reso, verificheremo che tutto sia corretto e ti contatteremo per confermare l'elaborazione del rimborso. In questi casi, entro 14 giorni, rimborseremo l'importo pagato per il o i prodotti restituiti (includere le eventuali spese di spedizione iniziali). Il rimborso sarà effettuato con lo stesso metodo di pagamento scelto al momento dell'ordine.

Non procederemo al rimborso nei seguenti casi:

- Prodotti danneggiati a causa di uso improprio o negligenza.
- Prodotti non acquistati sul nostro sito.
- Prodotti usati, il cui packaging è stato aperto e/o manomesso.

## **Garanzia del prodotto in caso di prodotto difettoso o non corrispondente alla referenza di acquisto**

Se dovesse accadere ci occuperemo dell'intero processo senza alcun costo aggiuntivo. Invia un'e-mail a [hello@freshlycosmetics.com](mailto:hello@freshlycosmetics.com) con i dettagli del tuo ordine e una foto di quello che hai ricevuto, in modo da poter risolvere il problema prima possibile.

Una volta ricevuti i prodotti li controlleremo attraverso un controllo qualità.

- Se il controllo qualità conferma la non conformità o i difetti del prodotto restituito, ti contatteremo per confermare la gestione del rimborso. In questo caso, entro un massimo di 14 giorni, ti rimborseremo tutti i costi sostenuti: l'importo pagato per il/i prodotto/i restituito/i e le eventuali spese di spedizione iniziali e quelle generate dal reso. Il rimborso sarà effettuato con lo stesso metodo di pagamento scelto al momento dell'ordine.
- Se dopo il controllo qualità non verrà rilevata alcuna non conformità o difetto, ti rimborseremo il prezzo del prodotto, più le spese di spedizione iniziali, ma non quelle di restituzione.

## **7. ANNULLAMENTO E CANCELLAZIONE DEGLI ORDINI**

### **Ho appena fatto un acquisto ma voglio annullarlo, cosa posso fare?**

Se vuoi annullare il tuo ordine devi informarci il prima possibile attraverso la nostra chat, chiamandoci allo 02 35400695 o mandandoci un'email a [hello@freshlycosmetics.com](mailto:hello@freshlycosmetics.com).

Se l'ordine non è stato ancora gestito, possiamo annullarlo e rimborsare l'intero importo dell'acquisto. Al contrario, se l'ordine è già gestito o è stato inviato è necessario seguire il processo di reso.

## **8. INFORMAZIONI SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Se vuoi sapere come trattiamo i dati personali che raccogliamo attraverso il nostro sito, puoi consultare la nostra [Informativa sui cookie](#) e la [Politica sulla Privacy](#).

## **9. DIRITTO APPLICABILE E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE**

Le presenti Condizioni di Vendita sono conformi alle norme del diritto spagnolo.

Per la risoluzione delle controversie che possono derivare dall'interpretazione, dalla validità e dall'applicazione dei presenti Termini e Condizioni di Vendita e sei residente o cittadino dell'Unione Europea, puoi accedere alla Piattaforma online per la risoluzione delle controversie della Commissione Europea, tramite il seguente link:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

In alternativa, puoi anche rivolgerti ai Tribunali di Giustizia che sono competenti in base alla legge applicabile.

Nel seguente documento troverai tutte le informazioni che hai letto: