

CONDIZIONI DI VENDITA DI FRESHLY COSMETICS S.L.

Ciao! Ti diamo il benvenuto a Freshly Cosmetics!

L'acquisto dei nostri prodotti tramite il sito web www.freshlycosmetics.com (in prosieguo, il "Sito web" o "freshlycosmetics.com") è regolato dalle seguenti Condizioni di vendita.

Per qualsiasi questione inerente alle Condizioni di vendita, contattare il nostro team di Customer Love, inviando un'e-mail all'indirizzo hello@freshlycosmetics.com.

1. DATI IDENTIFICATIVI

Il sito web freshlycosmetics.com è un dominio di proprietà di FRESHLY COSMETICS, S.L., società costituita secondo la legislazione spagnola, con sede a 43204 Reus, in calle Nicaragua 34, iscritta nel Registro delle Imprese di Tarragona al Volume 2.899, Foglio 18, Pagina numero T-48804, titolare del codice fiscale spagnolo (CIF) n. B-55666143 (in prosieguo, "FRESHLY COSMETICS").

L'attività di FRESHLY COSMETICS consiste nella vendita di prodotti cosmetici on-line attraverso il Sito web, nonché fisicamente presso i nostri Freshly Store.

2. COME FARE ACQUISTI SUL SITO WEB?

Ogni ordine effettuato a FRESHLY COSMETICS attraverso il nostro Sito web è soggetto alle presenti Condizioni di vendita. Nel momento in cui effettua un ordine, l'Utente riconosce di avere letto, compreso e accettato le presenti Condizioni di vendita.

ETÀ MINIMA

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

PREZZO E TASSE

I prodotti si venderanno al prezzo indicato nel Sito web. Si considererà vigente la tariffa segnalata al momento della conferma dell'ordine da parte del cliente.

Tutti i prezzi sono inclusivi di imposta sul valore aggiunto (IVA), all'aliquota vigente, ma escludono le spese di spedizione che possono variare a seconda del valore dei prodotti acquistati, nonché del Paese o della regione in cui si effettua la consegna.

PROCESSO D'ACQUISTO

È semplicissimo! :) Anzitutto scegli il prodotto o i prodotti che desideri, andando nella parte superiore del Sito web dove appare il menu composto da varie sezioni e scegliendo quella che ti interessa di più.

Facendo clic sui singoli prodotti puoi scegliere la quantità desiderata e aggiungerne altri al carrello; inoltre, puoi leggere tutte le informazioni, tutti gli ingredienti contenuti e i commenti degli altri clienti. Siamo sicuri che ti saranno di grande aiuto!

Una volta aggiunti i prodotti al carrello, puoi continuare a fare acquisti, aggiungere altri prodotti o modificare le quantità di determinati articoli. Una volta aggiunti i tuoi prodotti preferiti nel carrello, puoi fare clic su **“VISUALIZZA CARRELLO”** e quindi su **“INVIA ORDINE”**. Una volta inserito il tuo indirizzo e-mail, dovrai accettare le nostre Condizioni di vendita e la nostra Informativa sulla privacy e sulla protezione dei dati. Ti chiediamo di leggerle attentamente e di accettarle, facendo clic su *“Ho letto e accetto le Condizioni di vendita, le Condizioni d'uso e l'Informativa sulla privacy e sulla protezione dei dati”*, nonché facendo clic su **“CONTINUA”**.

Ricorda! Se sei in possesso di un buono sconto puoi inserirlo nell'apposito spazio in bianco e fare clic su **“APPLICA”** e quindi su **“CONTINUA”** per procedere. Ricorda che nel caso di promozioni, i coupon non sono solitamente cumulabili né possono essere combinati con altri coupon.

Ricorda inoltre che i membri del FRESHLY CLUB possono godere di vantaggi negli acquisti, come sconti e omaggi speciali. Scoprili nella tua area FRESHLY CLUB!

Successivamente, inserisci i tuoi dati personali e l'indirizzo di spedizione e/o fatturazione, quindi fai clic su **“CONTINUA”**. Puoi anche lasciare qualche commento per il corriere con una nota in merito all'indirizzo, ai tempi di consegna... o per FRESHLY COSMETICS, nel caso tu voglia separare l'ordine in due scatole diverse, aggiungere una breve dedica al tuo ordine, ecc. Inoltre, nella sezione indirizzi avrai la possibilità di fare impacchettare l'ordine come regalo.

Scegli un metodo di spedizione e prosegui! Puoi scegliere la consegna a domicilio o in un punto di ritiro. Se preferisci la consegna presso un punto di ritiro, ricordati di selezionare il punto di consegna più adatto alle tue esigenze e fare clic su **“CONTINUA”**.

Dopodiché scegli il metodo di pagamento e fai clic su **“CONCLUDI ORDINE”**. Per procedere con il pagamento puoi scegliere tra i seguenti metodi: **carta di credito, PayPal, pagamento rateale con Aplazame o pagamento in contrassegno, Multibanco.**

Se non hai ancora applicato il buono sconto, non preoccuparti! :) Sul lato destro dello schermo ti apparirà un riepilogo dell'ordine in cui è presente uno spazio per inserire i buoni sconto. Affinché si applichi correttamente lo sconto ricordati di fare clic su **“APPLICA”**.

Al termine del processo di pagamento, riceverai un'e-mail di conferma dell'ordine insieme alla fattura.

Per ulteriori dubbi o difficoltà ad aggiungere o modificare un prodotto, scrivici all'indirizzo hello@freshlycosmetics.com! Ti aiuteremo il prima possibile.

3. INFORMAZIONI SULLE SPEDIZIONI NAZIONALI

Termini di consegna per le spedizioni nazionali

Siamo consapevoli del fatto che i nostri clienti si aspettano di ricevere il prima possibile la merce ordinata. Ecco perché facciamo il possibile per consegnare i vostri ordini in fretta, ovvero entro 48/72 ore lavorative. Sono esclusi i periodi di promozioni o le campagne come Freshly Days e Black Friday, durante cui non garantiamo il rispetto di tali termini di consegna. Ad ogni modo, ti assicuriamo che l'attesa vale davvero la pena!

Le spedizioni in 48/72 ore sono sempre gratuite! Per sapere quando si spedisce il tuo ordine, controlla l'e-mail. Ti invieremo una conferma dell'avvenuta spedizione del tuo ordine e riceverai anche un SMS dall'azienda di logistica con la data di consegna prevista. Nel caso degli ordini effettuati durante il weekend o nei giorni festivi se ne gestisce la spedizione il giorno feriale successivo.

Come funziona la spedizione e cosa devo fare se il giorno della consegna non sono a casa?

Si effettuerà un primo tentativo di consegna all'indirizzo di spedizione indicato e se al momento della consegna non fossi a casa, la filiale incaricata di effettuare le consegne nella tua zona cercherà di contattarti per accordare una seconda consegna. Qualora non fossi in casa neppure in occasione del secondo tentativo di consegna, la merce ordinata verrà depositata presso la filiale della tua zona dove potrai passare a ritirarlo. Se per qualsiasi motivo non riuscissero a mettersi in contatto per organizzare la consegna, puoi scriverci all'indirizzo hello@freshlycosmetics.com in modo tale che possiamo fornirti i dati di contatto o darti una mano a risolvere la situazione.

È possibile che, per le consegne alle Isole Canarie, le procedure doganali richiedano l'apertura del pacco.

Posso ricevere la merce ordinata presso un punto di ritiro?

Certo! La procedura è semplicissima. Prima di concludere l'ordine scegli l'opzione di spedizione Punto DHL (DHL point) e seleziona quello più comodo.

Anche qualora dovessi scegliere tale modalità, riceverai le stesse informazioni di chi ha richiesto la consegna a domicilio, dopodiché l'azienda di logistica ti notificherà via

SMS la disponibilità della merce ordinata presso il punto di ritiro. In questo modo, per di più, ci aiuterai a prenderci cura dell'ambiente.

Come faccio a seguire la spedizione del pacco?

Potrai seguire l'evoluzione della tua spedizione tramite il link riportato nell'e-mail di conferma dell'avvenuta spedizione della merce. Se preferisci, puoi tracciarlo utilizzando la risorsa indicata nel SMS che ti è stato inviato dall'azienda di logistica.

Posso scegliere l'orario in cui ricevere il pacco?

Puoi esprimere le tue preferenze in termini di orario di consegna nella casella riservata ai commenti per il corriere che troverai prima di concludere l'ordine. Sappiamo bene che fanno del loro meglio per effettuare la consegna entro l'orario specificato. Tuttavia, non sempre ci riescono a causa del percorso che deve seguire il corriere. In alternativa, puoi scegliere un punto di ritiro dove andare a prendere i prodotti quando ti fa più comodo.

Cosa succede se il mio indirizzo di consegna non è corretto?

Qualora dovessi accorgerti che qualche dato è sbagliato, puoi modificarlo nella tua area cliente se l'ordine non è ancora stato preparato, oppure scriverci all'indirizzo hello@freshlycosmetics.com. La gestione di tale modifica potrebbe provocare un ritardo della consegna di ulteriori 24-48 ore. Non dimenticare di ripassare con attenzione tutti i campi!

4. INFORMAZIONI SULLE SPEDIZIONI INTERNAZIONALI

PAESE	TEMPI DI CONSEGNA	COSTI DI SPEDIZIONE
-------	-------------------	---------------------

Italia	<p>48/72 ore lavorative a domicilio</p> <p>24/48 ore lavorative in un punto di ritiro</p> <p>Consegna express in 24/48 ore lavorative</p>	<p>Spedizione gratuita 48/72h</p> <p>4,99€ in un punto di ritiro</p> <p>5,99€ consegna express</p>
Spagna	<p>24/48h lavorative nella Spagna continentale</p> <p>48/72h lavorative sulle isole</p>	<p>Spedizione gratuita</p>
France	<p>48/72h lavorative a domicilio</p> <p>48/72h lavorative in un punto di ritiro</p> <p>24/48h lavorative a domicilio express</p> <p>24/48h lavorative in un punto di ritiro express</p>	<p>Spedizione gratuita en 48/72h</p> <p>4,99€ in un punto di ritiro express</p> <p>5,99€ consegna a domicilio express</p>

<p>Germania, Austria, Belgio, Bulgaria, Cipro, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Malta, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Regno Unito, Romania, Slovenia, Slovaquia, Svezia, Andorra, Monaco, Norvegia, Ungheria, Svizzera</p>	<p>48/72h lavorativi</p>	<p>Spedizione gratuita</p>
<p>Portugal</p>	<p>24/48h lavorative nella Portugal continentale 72h lavorative sulle isole</p>	<p>Spedizione gratuita sulla Portugal continentale 20 € sulle isole portoghesi, gratis a partire da 50 €</p>
<p>Stati Uniti</p>	<p>48/72h lavorative</p>	<p>4,99\$ - Per ordini inferiori a 90\$. Spedizione gratuita per ordini superiori a 90 dollari</p>

Canada	48/72h lavorative	9,99CAD - Per ordini inferiori a 125CAD Spedizione gratuita a partire da 125CAD
Brasile	72/96h lavorative	49BRL - Per ordini inferiori a 350BRL Spedizione gratuita da 350BRL
Messico	72/96h lavorative	199 pesos messicani - Per ordini inferiori a 1500 pesos. Spedizione gratuita da 1500 pesos.

**Possono verificarsi ritardi a causa d'ispezioni doganali.*

5. GIORNI FESTIVI

Giorni dell'anno 2022 in cui il nostro centro di logistica rimarrà chiuso. Durante tali date non si allestiranno ordini, per cui le consegne si effettueranno il giorno lavorativo successivo. Siamo spiacenti per gli inconvenienti eventualmente causati:

Gennaio: 1 e 6

Aprile: 15 e 18

Maggio: 1

Giugno: 6 e 24

Agosto: 15

Settembre: 11

Ottobre: 12

Novembre: 1

Dicembre: 6, 8, 25 e 26

6. INFORMAZIONI SULLE MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento si effettua nell'ultima fase del processo di acquisto.

Modalità di pagamento

Gli ordini si possono pagare con carta di credito o debito, Aplazame, account di Paypal, pagamento in contrassegno o Multibanco.

- **Carta di credito/debito:** se scegli di pagare con carta di credito/debito, puoi inserire tutti i dati della carta nella sezione di pagamento sicuro di Adyen o Checkout. Il pagamento dell'ordine può essere effettuato con Visa, Visa Electron, MasterCard e American Express.
- **Paypal:** per acquistare con PayPal, seleziona questo metodo di pagamento e fai clic su CONCLUDI ORDINE. Verrai quindi reindirizzato alla pagina di PayPal per procedere al pagamento.
- **Aplazame:** il servizio Aplazame è valido solo per consegne in Spagna. Si aprirà una finestra in cui inserire il tuo numero di documento di identità. Tieni presente che questa modalità è disponibile solamente per le carte di credito. Ti consente di pagare il tuo ordine anche in tre rate senza interessi per acquisti di importo pari o superiore a cinquanta euro.
- **Multibanco:** possibilità offerta solo in Portogallo.
- **Pagamento in contrassegno:** gli ordini effettuati con pagamento in contrassegno vanno pagati in contanti alla consegna. Questo servizio è attivo in Spagna, Italia e Portogallo.

Se per qualsiasi motivo non riuscissi a completare il tuo ordine o si verificasse qualche errore, chiamaci o scrivici a hello@freshlycosmetics.com. Siamo sempre a tua disposizione per darti una mano.

Una volta completati i passi previsti per portare a termine il pagamento nella modalità scelta, vieni reindirizzato al Sito web di FRESHLY COSMETICS, dove apparirà un messaggio di conferma del completamento dell'ordine. Inoltre, riceverai anche un'e-mail di conferma dell'ordine.

Privacy e sicurezza/Metodi di pagamento

PayPal, Adyen, Checkout e Aplazame sono i metodi più affidabili, sicuri e veloci per effettuare pagamenti in Internet. Di fatto, PayPal Adyen, Checkout e Aplazame si occupano di incassare direttamente dai nostri clienti quanto dovuto, per cui FRESHLY COSMETICS non accederà ai rispettivi dati bancari.

Per ulteriori informazioni visita i siti www.paypal.com, www.aplazame.com, www.checkout.com, www.aplazame.com, la sezione della piattaforma di pagamento di www.adyen.com, oppure contattarci all'indirizzo hello@freshlycosmetics.com.

- Pagamento con Aplazame: l'utente accetta il trasferimento di tutti i propri dati personali ad Aplazame a partire dal momento in cui questi sceglie di acquistare il servizio di pagamento a rate offerto da tale società, selezionando tale opzione tra le modalità di pagamento. Tale accettazione si estende a terzi che potrebbero avere bisogno di accedere ai file per la corretta esecuzione del contratto.

Disponiamo del Certificato SSL che protegge la privacy del consumatore.

Ci riserviamo il diritto di utilizzare i dati commerciali in modo anonimo per studiare le abitudini e gli utilizzi d'acquisto.

6. **CONOSCI LA NOSTRA POLITICA DEI RESI - DIRITTO DI DISDETTA**

Ultimo aggiornamento: 19/05/2022

Hai cambiato idea in merito al tuo ordine? Non c'è problema: restituirlo è molto semplice!

Se hai cambiato idea in merito al tuo ordine o hai commesso un errore nell'effettuarlo, non preoccuparti, pensiamo noi a tutto!

I prodotti non ancora utilizzati vanno restituiti nelle stesse condizioni in cui sono stati ricevuti, ovvero nella confezione e scatola originale ancora chiusa entro 60 giorni di calendario dalla data di ricezione. Ricorda! i pack sono indivisibili, per cui vanno **restituiti completi**.

*Per gli ordini effettuati tra il 1° novembre e il 31 dicembre 2022, il termine per la restituzione è prorogato al 4 marzo 2023.

I resi sono sempre gratuiti, ad eccezione delle Isole Canarie e del Regno Unito, in quanto si applicano dazi doganali. Una volta ricevuti i prodotti resi e verificato che tutto è a posto, ti notificheremo l'avvenuta gestione del rimborso o della sostituzione.

Per consentirci di gestire il reso, scrivici all'indirizzo hello@freshlycosmetics.com o compila questo [modulo](#)! Inviaci i dettagli del tuo ordine e ti diremo come procedere.

Inoltre, puoi restituire i prodotti portandoli nel Freshly Store più vicino. Se hai effettuato l'acquisto in un punto vendita dovrai esibire lo scontrino, mentre se hai effettuato l'ordine on-line dovrai fornire il codice di riferimento. Ricorda che i pack sono considerati come un unico prodotti, per cui non è consentito restituire singoli articoli.

E se il prodotto non è come mi aspettavo?

Comunicacelo per consentirci di sostituirlo con un altro articolo più adatto alle tue esigenze o di organizzare il rimborso corrispondente. L'eventuale prodotto sostitutivo costerà come o meno di quello sostituito. Qualora l'importo fosse inferiore ti rimborseremo la differenza. Tutto questo senza costi di spedizione!

Puoi restituire o sostituire i prodotti presso il Freshly Store più vicino, esibendo lo scontrino o l'e-mail di conferma dell'ordine.

Non si effettuerà alcun rimborso nei seguenti casi:

- Prodotti danneggiati per uso improprio o negligenza.
- Prodotti non acquistati sul Sito web.

Garanzia sul prodotto in caso di difetti o non corrispondenza con il numero di riferimento dell'acquisto

In tal caso, ci occuperemo dell'intero processo in modo molto semplice e a costo zero. Scrivici all'indirizzo e-mail a hello@freshlycosmetics.com e comunicaci i dettagli dell'ordine e una fotografia degli articoli ricevuti. Cercheremo di risolvere velocemente la situazione.

Una volta ricevuti i prodotti restituiti, li sottoporremo a un controllo di qualità.

- Se durante tale controllo di qualità dovessimo attestare la mancata conformità o i difetti del prodotto restituito, ti contatteremo per confermare l'avvenuta gestione del rimborso. In questi casi, ti rimborseremo entro 14 giorni di calendario tutti i costi sostenuti, tra cui: l'importo pagato per il/i prodotto/i restituito/i ed eventualmente le spese di spedizione iniziali e le spese di spedizione legate dalla restituzione. Il rimborso sarà effettuato con lo stesso metodo di pagamento scelto al momento dell'ordine.
- Se, dopo il controllo di qualità, non viene rilevata alcuna mancata conformità o difetto materiale di fabbricazione, rimborseremo il prezzo del prodotto, più le spese di spedizione iniziali. In questo caso, il cliente dovrà sostenere le spese di spedizione eventualmente derivate dalla restituzione.

7. ANNULLAMENTI E CANCELLAZIONI DI ORDINI

FRESHLY COSMETICS garantisce la qualità dei prodotti acquistati attraverso il proprio Sito web. In tal senso, FRESHLY COSMETICS farà ogni ragionevole sforzo per onorare i propri obblighi. Tuttavia, FRESHLY COSMETICS non può essere ritenuta responsabile per ritardi o mancate consegne causate da circostanze al di fuori del suo ragionevole controllo. Tali circostanze includono scioperi, guerre, disastri naturali o qualsiasi altra situazione che possa impedire la produzione, il trasporto o la consegna dei prodotti.

8. CAUSE DI FORZA MAGGIORE

Ho appena effettuato un acquisto, ma voglio cancellarlo. Cosa posso fare?

Qualora tu voglia cancellare un ordine devi comunicarcelo il prima possibile via chat, telefono o e-mail: hello@freshlycosmetics.com

Se l'ordine non è ancora stato gestito, possiamo annullarlo e rimborsare l'intero importo dell'acquisto. Se invece l'ordine è già in fase di gestione o è stato spedito ed è nelle mani dell'azienda di trasporto, dovrai seguire la procedura di reso.

8. INFORMAZIONI SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Per sapere come trattiamo i dati personali raccolti attraverso il Sito web, consultare la nostra **[Informativa sulla privacy e sulla protezione dei dati](#)**.

9. MODIFICHE

FRESHLY COSMETICS si riserva il diritto di modificare le presenti Condizioni di vendita, pubblicandone una versione aggiornata sul presente Sito web.

10. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

Le presenti Condizioni di vendita saranno interpretate in conformità con le norme del diritto spagnolo. Tuttavia, la legge vigente nel Paese di residenza dell'utente potrebbe prevedere delle norme più favorevoli, a cui il medesimo potrà fare riferimento.

Per la risoluzione delle controversie che potrebbero sorgere dall'interpretazione, dalla validità e dall'esecuzione delle presenti Condizioni di vendita, i residenti o i cittadini dell'Unione Europea potranno consultare la piattaforma per la risoluzione on-line delle controversie della Commissione Europea, attraverso il seguente link: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>.

In alternativa, è possibile rivolgersi alle corti e ai tribunali competenti secondo le disposizioni della legislazione applicabile.