

# Condizioni generali per la vendita di prodotti tramite il negozio online in Svizzera e nell'UE

## Wichtige Hinweise

I presenti Termini e Condizioni riguardano anche la consegna dei Prodotti nell'Unione Europea.

A causa dell'attuale situazione Corona con circostanze diverse nei vari stati membri dell'UE e della Svizzera, nonché dell'elevato carico di lavoro attualmente elevato delle compagnie di trasporto, potrebbero verificarsi ritardi nella consegna [di 4-6 giorni lavorativi], per i quali chiediamo per la tua comprensione. Cercheremo di consegnare i prodotti il prima possibile.

## 1. Applicabilità e ambito

Le seguenti condizioni generali (di seguito denominate "CG") si applicano a tutti i rapporti commerciali tra Liliana Cosmetics GmbH, siamo chiamati, e il cliente (di seguito denominato "cliente", "acquirente" o "voi") per prodotti (di seguito denominati "prodotti" o denominati «merci») acquistati tramite il nostro sito Web [■] (di seguito denominato «negozio online» o «sito web»).

Il negozio online è gestito da:

Liliana Cosmetics GmbH

6004 Luzern

CHE-221.700.765

info@lilianacosmetics.com

Gli accordi individuali conclusi con il cliente hanno la precedenza sulle presenti Condizioni Generali. Non vengono riconosciute condizioni contrastanti del cliente.

Ci riserviamo il diritto di modificare questi termini e condizioni in qualsiasi momento. Tutte le modifiche entreranno in vigore con la pubblicazione delle nuove CGC sul sito web. Al momento dell'acquisto di un prodotto, il momento decisivo per l'applicabilità delle Condizioni Generali in vigore è la data in cui è stato effettuato l'ordine vincolante presso di noi.

Si prega di leggere attentamente questi termini e condizioni prima di effettuare un ordine vincolante. Effettuando un ordine vincolante per i nostri prodotti, accetti le seguenti condizioni e la nostra dichiarazione sulla protezione dei dati e dichiari di essere autorizzato a concludere contratti legalmente vincolanti e di avere almeno 18 anni.

## 2. Conclusione di un contratto di vendita

La presentazione dei prodotti nel negozio online non costituisce un'offerta giuridicamente vincolante, ma semplicemente un catalogo online non vincolante o un invito non vincolante rivolto al cliente ad

ordinare il prodotto nel negozio online. Liliana Cosmetics GmbH si riserva espressamente il diritto di modificare i prodotti stessi così come il contenuto, come immagini, gamma, prezzi e descrizioni dei prodotti, in qualsiasi momento e senza preavviso. Illustrazioni, immagini, brochure, pubblicità e altre informazioni relative ai prodotti sono solo a scopo informativo e non sono vincolanti per noi.

Il cliente può effettuare un ordine vincolante per i prodotti che ha selezionato tramite il nostro negozio online. Il cliente può inserire i prodotti che ha selezionato nel "carrello". Questo non conta ancora come un ordine vincolante. Un ordine è considerato vincolante solo se il cliente clicca sul pulsante "ordine con obbligo di pagamento" nella pagina dell'ordine al termine del processo di ordinazione. Prima dell'invio dell'ordine, il cliente può modificare e visualizzare le informazioni in qualsiasi momento, individuare eventuali errori di inserimento ed eventualmente correggerli prima dell'inoltro definitivo vincolante dell'ordine.

Una conferma d'ordine sarà inviata al cliente immediatamente e automaticamente via e-mail. Questa e-mail di conferma contiene i dati del tuo ordine e i nostri termini e condizioni che hai accettato durante il processo di ordinazione. L'e-mail di conferma serve solo come informazione che abbiamo ricevuto il tuo ordine. La conferma automatica dell'ordine non si traduce ancora in un contratto di acquisto. Inviando l'ordine, confermi di aver letto i termini e le condizioni e di accettarli senza riserve. Ti consigliamo di stampare le CG ai fini dell'ordine online e la tua documentazione o di salvarle sul tuo computer.

Dopo aver effettuato un ordine vincolante, Liliana Cosmetics GmbH è libera di accettare l'ordine a propria discrezione o di rifiutarlo inviando una notifica corrispondente via e-mail e senza assumersi alcuna responsabilità nei confronti dell'utente o di terzi. Qualsiasi pagamento già effettuato ti sarà rimborsato al momento dell'annullamento dell'ordine. I motivi per rifiutare un ordine possono includere, ad esempio, se un prodotto non è più disponibile, se non possiamo ottenere l'autorizzazione per il pagamento del cliente, o se vi è motivo di ritenere che il cliente abbia violato questi T&C, Contratti individuali, fraudolento o altro attività criminali o per qualsiasi altro motivo importante.

Con l'accettazione dell'ordine si instaura con il cliente un contratto di acquisto vincolante. Tale accettazione avviene mediante l'invio dei prodotti ordinati.

Qualsiasi distribuzione commerciale o rivendita dei nostri prodotti è severamente vietata.

### **3. Disponibilità e prenotazione della prestazione per i prodotti che non possono essere consegnati**

Tutte le informazioni sulla disponibilità, spedizione e consegna di un prodotto sono informazioni preliminari e valori guida approssimativi. Non rappresentano date di spedizione o consegna vincolanti o garantite, è espressamente esclusa la responsabilità per prodotti non disponibili o per ritardi nella spedizione o consegna.

I nostri prodotti sono disponibili fino ad esaurimento scorte. Se Liliana Cosmetics GmbH scopre durante l'elaborazione del tuo ordine che i prodotti che hai ordinato non sono disponibili, ti informeremo immediatamente. In questo caso, il contratto per i prodotti non consegnabili non nasce perché i prodotti ordinati non possono essere consegnati.

Ci riserviamo inoltre il diritto di limitare il numero di articoli che possono essere acquistati da un cliente. In questo caso, informeremo il cliente di conseguenza via e-mail.

#### **4. Prezzi e spese di spedizione**

I nostri prodotti e prezzi corrispondono a quelli indicati sul sito. Tutti i prezzi sono espressi in CHF (franchi svizzeri) o in base alla valuta nazionale del paese desiderato e includono l'imposta sul valore aggiunto (IVA) legale del 7,7% per gli acquisti in Svizzera. Il prezzo totale del tuo ordine, comprensivo di tutte le spese accessorie e di spedizione, viene visualizzato al termine del processo di ordinazione. In caso di spedizione in paesi al di fuori della Svizzera, potrebbero essere applicate tasse doganali e IVA aggiuntive. Questi non sono inclusi nel prezzo e devono essere pagati dal cliente. Non appena potremo consegnare al magazzino estero, invieremo le consegne negli stati UE comprensive di tasse doganali e IVA.

Con l'ordine vincolante dichiari di accettare il prezzo totale dei prodotti ordinati. Dopo l'ordine vincolante, il prezzo non può più essere modificato.

Liliana Cosmetics GmbH si riserva il diritto di modificare i prezzi in qualsiasi momento. I prodotti vengono addebitati sulla base dei prezzi offerti al momento dell'effettuazione dell'ordine vincolante.

#### **5. Condizioni di pagamento/controllo del credito**

Gli ordini sono generalmente dovuti per il pagamento immediato.

Il cliente ha la possibilità di pagare con i mezzi di pagamento che vengono visualizzati sul sito o durante il processo di ordinazione. Questi possono cambiare di volta in volta e in base al paese. Inoltre, ci riserviamo il diritto di non offrire determinati metodi di pagamento in un caso specifico e di fare riferimento ad altri metodi di pagamento che utilizziamo (ad es. per coprire il nostro rischio di credito solo quelli in base alla rispettiva solvibilità). Liliana Cosmetics GmbH è espressamente autorizzata dal cliente ad effettuare controlli di solvibilità a propria discrezione e, se necessario, a trasmettere i dati del cliente a terzi a tal fine.

Con la scelta del mezzo di pagamento, il cliente autorizza il pagamento inserendo i dati della carta di credito o i dati di accesso di un prestatore di servizi di pagamento. Il cliente autorizza Liliana Cosmetics GmbH ad accettare o riscuotere pagamenti in modo appropriato. In caso di storni di addebito, Liliana Cosmetics GmbH ha diritto al rimborso dei costi associati e delle spese bancarie di elaborazione. Inoltre, Liliana Cosmetics GmbH non è responsabile per eventuali commissioni o altri importi che l'emittente della carta o la tua banca potrebbero addebitarti a seguito dell'elaborazione del pagamento in conformità con il tuo ordine.

Se paghi con carta di credito o un metodo di pagamento alternativo, ci riserviamo il diritto di verificare la validità della carta, verificare i parametri di disponibilità per il ritiro e i dettagli dell'indirizzo e richiedere l'autorizzazione all'emittente della carta o al gestore del pagamento. Confermi inoltre che la carta di credito è valida e che i dati di pagamento inseriti sono corretti. In caso di rifiuto del pagamento, Liliana Cosmetics GmbH si riserva il diritto di annullare l'ordine e di interrompere la spedizione dei prodotti. In questo caso ti contatteremo immediatamente.

## 6. Termini di consegna

Le consegne vengono sempre effettuate tramite il servizio di recapito di Schweizerische Post AG. Liliana Cosmetics GmbH non si assume le spese di spedizione per le consegne. Per le consegne nell'UE vengono utilizzati i seguenti servizi di recapito: Swiss Post AG o corrieri come DHL. Le spese sostenute devono essere pagate anticipatamente dall'acquirente.

I prodotti che ordini dal nostro negozio online e che sono in stock ti verranno consegnati entro pochi giorni lavorativi dal ricevimento del pagamento completo, a seconda della destinazione. Puoi utilizzare il numero di tracciamento per tracciare la posizione corrente del tuo ordine.

Se i prodotti sono contrassegnati come non disponibili al momento dell'ordine, Liliana Cosmetics GmbH si impegnerà a consegnare i prodotti il prima possibile. Liliana Cosmetics GmbH fa ogni sforzo per rispettare i tempi di consegna indicati. Tuttavia, Liliana Cosmetics GmbH non è responsabile per ritardi nella consegna, indipendentemente dalle loro cause. Ti informeremo immediatamente di eventuali ritardi nella consegna.

Se l'impedimento alla prestazione dura più di 3 settimane dopo la data di consegna originaria, il cliente ha il diritto di annullare l'ordine. Sono escluse ulteriori pretese, in particolare richieste di risarcimento danni.

In caso di mancata consegna del prodotto per colpa del cliente, Liliana Cosmetics GmbH può recedere dal contratto. Eventuali pagamenti effettuati saranno rimborsati immediatamente.

## 7. Riserva di proprietà

Liliana Cosmetics GmbH rimane proprietaria dei prodotti consegnati fino al completo pagamento degli stessi.

## 8. Diritto di recesso e reso

### Requisiti

Per tutti gli acquisti dei nostri prodotti tramite il nostro negozio online (ad eccezione di alcuni prodotti; cfr. le limitazioni di annullamento di seguito), come consumatore hai il diritto di recesso entro 14 giorni dal ricevimento dei prodotti senza fornire una motivazione. Tu o un terzo da te indicato che non è il vettore puoi recedere dal contratto entro 14 giorni dal ricevimento della merce restituendoci la merce o inviandoci una chiara dichiarazione di recesso in forma di testo (es. lettera inviata per posta, E-Mail o fax) sulla tua decisione di recedere dal contratto. Il periodo di restituzione di 14 giorni inizia il giorno successivo al ricevimento della merce e viene rispettato se la merce o la notifica di annullamento vengono consegnate all'ufficio postale o a un'altra società di trasporto per la restituzione o la spedizione l'ultimo giorno.

Il presupposto per esercitare il diritto di recesso è che ci restituisca il bene non utilizzato, completo ed integro, nella confezione originale. La merce più la ricevuta di ritorno compilata dovrà essere rispedita al seguente indirizzo:

Liliana Cosmetics GmbH, Zürichstrasse 28, 6004 Luzern, [info@lilianacosmetics.com](mailto:info@lilianacosmetics.com).

## Seguire

Se recedi dal contratto e la merce viene correttamente restituita, ti rimborseremo il prezzo totale che hai pagato comprensivo delle spese di consegna (ad eccezione dei costi derivanti dalla scelta di un tipo di consegna diverso dalla consegna standard più economica offerta da noi ) immediatamente e non oltre 14 giorni dal giorno in cui abbiamo ricevuto la notifica della tua risoluzione del presente contratto o la merce è stata da noi ricevuta. Il rimborso dipende dal metodo di pagamento originariamente utilizzato e viene sempre effettuato sul conto associato che è stato utilizzato per il pagamento, salvo diverso accordo con te; in nessun caso ti verranno addebitate commissioni per questo rimborso. Assicurati di avere accesso all'account specificato, poiché Liliana Cosmetics GmbH non si assume alcuna responsabilità al riguardo.

Potremmo rifiutare il rimborso fino a quando non avremo ricevuto indietro la merce o fino a quando non avrai fornito la prova di aver restituito la merce, a seconda di quale sia prima.

L'utente è responsabile solo dell'eventuale diminuzione del valore della merce risultante da una manipolazione diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento della merce.

Restrizioni al prelievo

Il diritto di recesso non si applica ai contratti per la consegna di prodotti che sono stati personalizzati secondo le tue specifiche o che sono chiaramente adattati alle tue esigenze (c.d. prodotti personalizzati, personalizzati) o se la consegna riguarda prodotti che sono dovuti a motivi di salute o igienici non idonei alla restituzione e il cui imballo è stato aperto dopo la consegna.

## **9. Notifica di vizi/Garanzia**

Liliana Cosmetics GmbH garantisce che la merce corrisponde alle proprietà promesse e che non presenta vizi che ne pregiudicherebbero il valore o l'idoneità all'uso previsto.

Dopo aver ricevuto i prodotti, il cliente è tenuto a verificarne immediatamente la correttezza, la completezza e l'eventuale danneggiamento. Errori o danni devono essere segnalati a Liliana Cosmetics GmbH entro 3 giorni lavorativi. I difetti che non possono essere scoperti durante un'adeguata ispezione e che si manifestano solo in un secondo momento devono essere segnalati per iscritto immediatamente dopo la loro scoperta. Se non controlli il difetto o non lo denuncia immediatamente, la merce si considera approvata e non hai più il diritto di far valere nei nostri confronti.

I diritti di garanzia del cliente si limitano a una fornitura sostitutiva o all'eliminazione di difetti/rettifica con l'esclusione di tutti gli altri diritti, in particolare la riduzione o la sostituzione dei danni indiretti e consequenziali. Liliana Cosmetics GmbH decide a propria discrezione in merito alla fornitura sostitutiva o alla rettifica. In caso di mancata consegna o rettifica successiva, il cliente ha il diritto di recedere dal contratto in caso di difetti rilevanti.

Per segnalare un reclamo o domande sul servizio, contattaci al seguente indirizzo con il numero d'ordine, il numero del cliente, una descrizione dell'errore e altre informazioni utili:

Liliana Cosmetics GmbH, Luzern, [info@lilianacosmetics.com](mailto:info@lilianacosmetics.com)



Il prodotto difettoso deve essere rispedito a Liliana Cosmetics GmbH all'indirizzo sopra indicato con copia della fattura e una descrizione dettagliata del difetto. La restituzione di un prodotto è a spese e rischio del cliente. Si prega di confermare il reso e di conservare questa conferma, poiché in caso di smarrimento del pacco il reclamo in garanzia non può essere elaborato.

## 10. Registrazione per un account

Al momento della registrazione di un account cliente, puoi visualizzare le informazioni sui tuoi ordini completati, aperti e inviati di recente e gestire e salvare i dati del tuo indirizzo, eventuali dati di pagamento ed eventuali newsletter.

Se ti registri per un tale account, sei responsabile di garantire che i dati personali richiesti per la registrazione siano veritieri e completi. Sei obbligato a trattare i tuoi dati di accesso personali in modo confidenziale e non renderli accessibili a terzi non autorizzati. Liliana Cosmetics GmbH ti assicura che i tuoi dati saranno trattati in modo confidenziale e non saranno trasmessi a terzi non autorizzati.

La registrazione è gratuita. Ogni cliente ha diritto a mantenere un solo account cliente. Ci riserviamo il diritto di eliminare più applicazioni e di ammonire, bloccare o eliminare o modificare il contenuto dei clienti registrati che violano le presenti CGC o accordi individuali.

Liliana Cosmetics GmbH non è obbligata ad accettare la registrazione o l'ordine di un cliente registrato.

## 11. Reclami

Attribuiamo grande importanza alla soddisfazione del cliente. Puoi contattarci in qualsiasi momento utilizzando le informazioni di contatto sopra riportate. Miriamo a prendere in considerazione le tue richieste e i tuoi reclami il più rapidamente possibile e ti contatteremo al ricevimento della documentazione o della tua presentazione o reclamo. In caso di reclami o reclami, ti preghiamo di aiutarci indicandoci il problema esatto o i segni di errore e, se necessario, fornendo una copia dei documenti dell'ordine o almeno indicando il numero dell'ordine, il numero del cliente, ecc. Miriamo a risponderti entro 5 giorni lavorativi.

## 12. Responsabilità <sup>1</sup>

Liliana Cosmetics GmbH è responsabile in caso di violazione dei propri obblighi ai sensi delle presenti Condizioni Generali e dei rapporti contrattuali da esse basati per danni causati e da essa provati [per dolo o colpa grave. La responsabilità è espressamente esclusa per negligenza lieve e moderata e per

---

La responsabilità può assumere anche un'altra forma nell'ambito della legalità, in particolare tenendo conto della rinuncia alla responsabilità per un difetto dell'oggetto acquistato ai sensi dell'articolo 199 O (secondo la quale la rinuncia alla responsabilità non è valida se il venditore ha commesso in modo fraudolento occultato i vizi della garanzia all'acquirente) e l'uso di termini e condizioni abusivi ai sensi dell'articolo 8 UWG.



danni indiretti e consequenziali, siano essi basati su contratto, torto o altro. I danni indiretti comprendono, ad esempio, mancati profitti, perdite finanziarie, danni alla reputazione o perdita di dati dovuti a svalutazioni temporanee o interruzioni nella disponibilità dei servizi. Inoltre, Liliana Cosmetics GmbH non si assume alcuna responsabilità contrattuale o extracontrattuale per danni causati da persone ausiliarie che vengono utilizzate per fornire il servizio. Le predette esclusioni

e le limitazioni di responsabilità non si applicano ai danni colposi alla vita, al corpo e alla salute causati direttamente da Liliana Cosmetics GmbH o nel caso di disposizioni di legge imperative, comprese le disposizioni della legge sulla responsabilità del prodotto.

Fatto salvo quanto sopra, la responsabilità totale ai sensi dei presenti Termini e Condizioni, indipendentemente dal motivo e nella misura consentita dalla legge, è limitata al prezzo della merce che il cliente ha ordinato da noi.

Se si verifica un evento al di fuori della nostra sfera di influenza e controllo (cd forza maggiore), non ci assumiamo alcuna responsabilità per il mancato o ritardato adempimento di eventuali obblighi derivanti dalle presenti CGC e dal rapporto contrattuale ad esse basato. Un evento al di fuori della nostra sfera di influenza esiste, ad esempio, nei seguenti casi:

Scioperi, blocchi o altre azioni sindacali da parte di terzi, invasioni, attacchi terroristici, guerre, incendi, esplosioni, tempeste, inondazioni, terremoti, epidemie, pandemie, altri disastri naturali o guasti alle reti di comunicazione pubbliche o private o impossibilità di utilizzare la ferrovia, marittimo, aereo, di linea o altro mezzo di trasporto pubblico o privato.

Se si verifica un evento al di fuori del nostro controllo che influisce sull'adempimento dei nostri obblighi contrattuali, ti informeremo il prima possibile.

### **13. Privacy**

Liliana Cosmetics GmbH raccoglie ed elabora i dati personali solo nell'ambito delle disposizioni di legge, in particolare nel rispetto delle leggi sulla protezione dei dati applicabili. Ulteriori informazioni sul trattamento dei tuoi dati personali, sui tuoi diritti e sulle relative domande sono disponibili nella nostra dichiarazione sulla protezione dei dati, che costituisce parte integrante delle presenti Condizioni Generali.

### **14. Diritto d'autore**

Le informazioni e i contenuti pubblicati sul sito Web sono protetti da copyright e sono di proprietà di Liliana Cosmetics GmbH. La riproduzione, l'elaborazione, la distribuzione o qualsiasi altra forma di sfruttamento richiede il previo consenso scritto di Liliana Cosmetics GmbH.

### **15. Clausola di separabilità**

Qualora una delle disposizioni delle presenti CGC fosse o diventasse illegale, non valida o inapplicabile per qualsiasi motivo, ciò non pregiudica la validità delle restanti disposizioni. Salvo diverso accordo, la disposizione inefficace si considera sostituita da una disposizione efficace che tenga largamente conto della finalità economica della prestazione e della volontà delle parti al momento della conclusione del contratto. Lo stesso vale per eventuali lacune nelle presenti CGC.

### **16. Risoluzione delle controversie online <sup>2</sup>**

La Commissione Europea ha istituito una piattaforma online per procedure alternative di risoluzione delle controversie per i consumatori con sede nell'UE, che prevede una procedura extragiudiziale

---

<sup>2</sup> L'obbligo di informazione si applica solo ai rivenditori online svizzeri che hanno anche una filiale nell'UE. Tuttavia, non si applica a un rivenditore online svizzero che indirizza i suoi prodotti solo ai consumatori dell'UE.





per la risoluzione di tutte le controversie relative e derivanti dai contratti di vendita online. Puoi utilizzare questa piattaforma per dirimere controversie derivanti dal contratto online concluso con noi. La piattaforma è disponibile al seguente link <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## 17. Legge applicabile e giurisdizione

Alle presenti CG, ai rapporti contrattuali basati su di esse e ad eventuali controversie si applica esclusivamente il diritto sostanziale svizzero, ad esclusione delle norme sul conflitto di leggi e della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di vendita internazionale di merci (CISG).

Il foro competente per le persone fisiche è la sede legale di Liliana Cosmetics GmbH, 6004 Lucerna o il luogo di residenza del cliente. Per le persone giuridiche, la sede legale di Liliana Cosmetics GmbH è l'unico foro competente.

Queste disposizioni si applicano solo se non esistono disposizioni obbligatorie della legge del paese in cui il consumatore ha la residenza abituale che prevalgono sulle presenti CGC.

Modulo di recesso

Se vuoi recedere dal contratto, compila questo modulo e rispediscilo a:

Liliana Cosmetics GmbH

6004 Luzern

Con la presente revoco il contratto che ho concluso per l'acquisto dei seguenti beni:

---

Ordinato il:

Ricevuto a:

---

---

Nome del/i consumatore/i



Indirizzo del/i consumatore/i

luogo e data

Firma del/dei consumatore/i: