



CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

1. SERVIZIO LA RINASCENTE ON DEMAND

1.1 la Rinascente S.p.a. dà ai propri clienti l'opportunità di acquistare i prodotti presenti negli store Rinascente Milano e Roma Tritone e chiederne la spedizione a domicilio inoltrando una richiesta tramite WhatsApp al n. 3440081600 o via posta elettronica all'indirizzo ondemand@rinascente.it

1.2 Non è previsto un catalogo di prodotti online, sarà venduta solo merce fisicamente disponibile in negozio con esclusione dei brands che non aderiscono al servizio.

1.3 Il cliente che voglia usufruire del servizio Rinascente On Demand è tenuto a un minimo di acquisto di 60 euro.

1.4 La vendita dei prodotti tramite Rinascente On Demand è regolata dalle presenti Condizioni Generali di Vendita ("CGV").

1.5 I prodotti acquistati sono venduti direttamente da La Rinascente S.p.A. ("Rinascente"), con sede legale in Italia, Via Giorgio Washington 70 - 20146 Milano, C.F. e P.IVA 05034580968.

1.6 Il prezzo di vendita è lo stesso applicato nei negozi di Milano e di Roma Tritone e i prodotti sono soggetti ai medesimi sconti e promozioni in vigore nei negozi di Milano e Roma Tritone.

2. POLICY DI VENDITA

2.1 Rinascente vende i propri prodotti agli utenti finali che siano "consumatori". Con il termine "consumatore" si intende qualsiasi persona fisica che acquista mediante il servizio Rinascente On Demand con finalità non riferibili alla propria attività commerciale, imprenditoriale o professionale, eventualmente svolta. Pertanto accettando espressamente le presenti CGV il cliente dichiara di acquistare i prodotti per scopi diversi dalle suddette finalità.

2.2 In considerazione della propria politica commerciale, Rinascente si riserva il diritto di non dare seguito ad ordini provenienti da soggetti diversi dal "consumatore" o comunque ad ordini che non siano conformi alla propria politica commerciale.

2.3 Il prodotto acquistato è destinato esclusivamente al paese nel quale il cliente effettua l'ordine; pertanto, se questi decide di immettere il prodotto in un paese diverso, il cliente sarà responsabile dell'immissione e tenuto a seguire le normative e le restrizioni applicabili sia per l'esportazione dal paese in cui ha acquistato il prodotto sia per l'importazione nel paese in cui intende portarlo. Rinascente declina sin d'ora ogni responsabilità in merito.

3. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

3.1 Il cliente potrà contattare Rinascente tramite WhatsApp o posta elettronica per acquistare un prodotto in vendita nei negozi Rinascente Milano e Roma Tritone, fornendo dettagli sul prodotto e preferibilmente un'immagine o fotografia dello stesso che consenta al personale di Rinascente che riceve la richiesta di individuare correttamente il prodotto.

3.2 Il personale di vendita, operativo negli orari di apertura dei negozi, una volta verificata la disponibilità del prodotto in negozio, invierà al cliente una fotografia dello stesso per accertarsi dell'oggetto della richiesta ricevuta e chiederà i dati necessari a compilare l'ordine di acquisto.



3.3 Il cliente riceverà l'ordine di acquisto in formato pdf con le seguenti informazioni: prodotto e caratteristiche principali, prezzo del prodotto ed eventuali sconti o promozioni in corso nel negozio in cui è disponibile il prodotto, spese di spedizione, dati di Rinascente, mezzi di pagamento, indirizzo di spedizione fornito dal cliente e tempi di consegna.

3.4 Nel caso in cui l'operazione avvenga tramite WhatsApp, l'ordine di acquisto, unitamente alle CGV, che includono tra gli altri il riepilogo delle condizioni e modalità per l'esercizio del diritto di recesso, sarà prontamente spedito al cliente in formato pdf anche via email, affinché egli possa conservarlo e accedervi per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui è destinato.

3.6 Il cliente potrà poi procedere a finalizzare l'acquisto entro la mezzanotte (ora italiana) del giorno di invio dell'ordine da parte di Rinascente mediante un apposito link di collegamento al provider di pagamento. Decorsa la mezzanotte non sarà più possibile procedere direttamente al pagamento, ma il cliente sarà tenuto a contattare nuovamente Rinascente On Demand per effettuare un nuovo ordine.

3.7 È condizione essenziale per la conclusione del contratto che il cliente mediante apposito flag dichiari di essere maggiorenne e di aver verificato e confermato l'ordine, di aver preso visione e accettato le CGV, nonché di aver letto l'informativa privacy.

3.8 Il contratto sarà concluso in lingua italiana o inglese a seconda della preferenza del cliente.

3.9 Concluso l'acquisto, Rinascente predisporrà il prodotto per l'invio al cliente e fornirà a quest'ultimo un link per tracciare la spedizione.

3.10 Il cliente riceverà il prodotto accompagnato dallo scontrino di acquisto, dalla conferma dell'acquisto e da documento di sintesi sulle condizioni di recesso / reso, già contenute nelle presenti CGV, visualizzate e accettate dal cliente prima di procedere all'acquisto.

4. GARANZIE SUL PRODOTTO

4.1 Rinascente è la più antica e una delle più note e accreditate aziende italiane operanti nel settore della grande distribuzione, e in particolare della distribuzione di alta gamma. Opera abitualmente quale acquirente all'ingrosso e rivenditore al dettaglio di prodotti di elevato standing qualitativo riservati ai consumatori finali. Questi prodotti sono acquistati da Rinascente presso fornitori, case di moda, produttori e rivenditori accuratamente selezionati per i loro rigorosi controlli di qualità.

4.2 Rinascente non vende prodotti usati, irregolari o di qualità inferiore ai corrispondenti standard offerti sul mercato.

4.3 Le caratteristiche essenziali dei prodotti sono riassunte all'interno di ciascun ordine di cui il cliente prende visione prima della conclusione del contratto. Il personale di Rinascente che riceve la richiesta del cliente di uno specifico prodotto tramite WhatsApp o via posta elettronica può, a sua discrezione, per agevolare l'individuazione del prodotto, inviare al cliente delle fotografie. Tuttavia il cliente prende atto che le immagini e i colori dei prodotti su tali fotografie potrebbero non essere corrispondenti a quelli reali per effetto del dispositivo utilizzato. Pertanto tali immagini devono essere considerate solo a titolo indicativo, essendo il prodotto individuato definitivamente solo mediante i dettagli e le caratteristiche riportate nell'ordine che il cliente visualizza e accetta prima di concludere il contratto.

4.4 Qualora il cliente, entro i termini di efficacia della garanzia previsti dalla legge vigente, intenda restituire un prodotto acquistato tramite il servizio Rinascente On Demand, lamentandone e comprovandone un difetto ricadente nella garanzia medesima, Rinascente provvederà ad eseguire le necessarie verifiche e, qualora riscontri effettivamente l'esistenza del difetto, si applicheranno le garanzie legali di conformità dei beni.



5. SPEDIZIONE E COSTI

5.1 Ricevendo l'ordine il cliente sarà adeguatamente informato, prima della conclusione del contratto, del prezzo di acquisto del prodotto, di eventuali sconti applicabili, dei costi di spedizione e della data entro la quale Rinascente si impegna a consegnare i beni.

5.2 I costi di spedizione del prodotto, inclusi i dazi doganali, sono a carico del cliente.

5.3 Una volta che il cliente ha concluso l'acquisto e Rinascente verificato il pagamento sull'applicazione del provider, Rinascente contatterà lo spedizioniere prescelto e invierà al cliente un link per tracciare la spedizione.

6. PAGAMENTI

6.1 Il cliente potrà effettuare il pagamento del prezzo del prodotto e delle relative spese di spedizione e consegna mediante carta di credito e PayPal in conformità alle modalità di pagamento previste dal provider.

Tali modalità saranno riportate anche nell'ordine.

6.2 Gli acquisti tramite il servizio Rinascente On Demand potranno essere effettuati solo in valuta Euro e pertanto il cliente prende atto ed accetta che le maggiorazioni sul tasso di cambio e le commissioni di conversione stabilite dai circuiti internazionali restano ad esclusivo carico del cliente.

7. DIRITTO DI RECESSO / RESO

7.1 Ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumo, il cliente ha il diritto di recedere dal contratto concluso senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo entro 14 (quattordici) giorni, decorrenti dal giorno del ricevimento dei prodotti acquistati mediante il servizio Rinascente On Demand.

Rinascente concede al cliente un termine di ulteriori 16 giorni, per un totale di 30 giorni decorrenti dal giorno del ricevimento dei prodotti acquistati, per esercitare il suddetto diritto.

7.2 Per recedere dal contratto e rendere il prodotto, il cliente potrà inviare a Rinascente all'indirizzo di posta elettronica customercare.milano@rinascente.it una qualsiasi dichiarazione esplicita che contenga la sua decisione di recedere dal contratto.

7.3 Una volta esercitato il diritto di recesso, il cliente potrà restituire i prodotti: a) recandosi al punto di raccolta più vicino del corriere indicato da Rinascente con tariffe agevolate; b) concordando con il medesimo corriere il ritiro del prodotto; c) portando il prodotto direttamente negli store Rinascente di Milano e Roma Tritone. Il reso deve avvenire non oltre 14 (quattordici) giorni che decorrono da quando il cliente ha comunicato a Rinascente all'indirizzo di cui all'art. 7.2 la sua decisione di recedere dal contratto.

I costi di spedizione e i dazi doganali relativi al reso dei prodotti di cui all'art. 7.1 restano a carico del cliente. Tali costi saranno, invece, sostenuti da Rinascente nel caso in cui la richiesta di reso sia fondata sulla difettosità del prodotto ai sensi dell'art. 4.4 delle presenti GCV o nell'ipotesi di consegna di un prodotto diverso da quello acquistato.

7.4 I prodotti dovranno essere restituiti integri, inutilizzati, nella loro confezione originale (ove presente) e con lo scontrino di acquisto. I prodotti sono, inoltre, muniti di cartellino identificativo fissato con sigillo monouso. Qualora il cliente voglia restituire il prodotto acquistato è tenuto a non rimuovere il cartellino ed il relativo sigillo dai prodotti acquistati, che ne costituiscono parte integrante.

7.5 Ai sensi dell'art. 57 Il comma del Codice del Consumo il cliente sarà responsabile della diminuzione del valore dei prodotti acquistati, conseguente a un utilizzo degli stessi diverso da quello necessario ad accertarne la natura e le caratteristiche.



7.6 Rinascente, in caso di esercizio del diritto di recesso, ha la facoltà di non accettare la restituzione o non rimborsare integralmente le somme corrisposte per l'acquisto per quei prodotti che siano sprovvisti del relativo cartellino, della confezione originale, dello scontrino o che siano stati alterati nelle loro caratteristiche essenziali e qualitative o che siano stati utilizzati o danneggiati.

7.7 Se il diritto di recesso viene esercitato seguendo le modalità e i termini indicati nel presente articolo, Rinascente provvederà a rimborsare le eventuali somme già incassate per l'acquisto dei prodotti secondo le modalità ed i termini previsti nel successivo art. 8.

8. RIMBORSO

8.1 Ricevuta una richiesta di reso e verificata la corretta esecuzione dei termini e delle condizioni indicate all'art. 7, Rinascente dispone il rimborso al cliente delle somme incassate per la vendita dei prodotti. Rinascente esegue il rimborso utilizzando lo stesso mezzo di pagamento adoperato dal cliente per l'acquisto dei prodotti resi.

8.2 Qualora non siano rispettati le modalità ed i termini per l'esercizio del diritto di recesso di cui all'art. 7, il cliente non avrà diritto al rimborso delle somme già corrisposte a Rinascente. Sarà, infatti, responsabile della diminuzione di valore dei prodotti restituiti, conseguente un utilizzo diverso da quello autorizzato da Rinascente allo scopo di consentirgli di accertare la natura e le caratteristiche dei prodotti stessi. Entro 14 giorni dall'invio della comunicazione con cui Rinascente informerà il cliente della mancata accettazione del reso per i suddetti motivi, il cliente potrà scegliere di riottenere, a sue spese, i prodotti nello stato in cui sono stati restituiti a Rinascente, dandone comunicazione a quest'ultima entro 60 giorni dall'invio della mancata accettazione del reso da parte di Rinascente. Decorsi 60 giorni, il prodotto tornerà nella piena disponibilità di Rinascente per la distruzione o la restituzione al fornitore e le somme incassate per la vendita non potranno essere rimborsate al cliente.

9. CONTATTI

9.1 Per qualsiasi informazione relativa a Rinascente On Demand e per il servizio di assistenza post-vendita, il cliente potrà rivolgersi al servizio di assistenza del Customer Service di Rinascente On Demand via email all'indirizzo onde-mand@rinascente.it o al numero di telefono 028852251.

Per eventuali segnalazioni sul servizio potrà contattare il Customer Service di Rinascente tramite e-mail all'indirizzo customer-care.milano@rinascente.it o scrivere a Rinascente, Customer Service, via Santa Radegonda 3, Milano.

10. PRIVACY

10.1 Prima della conclusione del contratto il cliente è tenuto a visualizzare e dichiarare di aver letto l'informativa privacy scaricabile al link fornito da Rinascente.

10.2 Per ogni altra informazione sul trattamento dei dati da parte di Rinascente il cliente potrà inviare le sue richieste al seguente indirizzo di posta elettronica customer-care.milano@rinascente.it o all'indirizzo della sede legale in Milano, Via Giorgio Washington 70.

11. LEGGE APPLICABILE E GIURISDIZIONE

11.1 Le presenti Condizioni Generali di Vendita sono regolate dalla legge italiana ed in particolare dal decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206, Codice del Consumo, al Capo I° "Dei diritti dei consumatori nei contratti", con specifico riferimento alla normativa in materia di contratti a distanza.

11.2 Nel caso di controversie tra Rinascente e ciascun cliente nascenti dalle CGV, Rinascente garantisce, sin d'ora, la



piena adesione e accettazione al servizio di conciliazione RisolviOnline; servizio indipendente ed istituzionale, fornito dalla Camera Arbitrale della Camera di Commercio di Milano, che consente di raggiungere un accordo soddisfacente, con l'aiuto di un conciliatore neutrale e competente, in un modo amichevole e sicuro, su Internet. Per maggiori informazioni sul regolamento di RisolviOnline o per inviare una richiesta di conciliazione il cliente potrà accedere a risolvionline.com Si informa inoltre che la Commissione europea fornisce una piattaforma per la risoluzione alternativa extra-giudiziale delle controversie, accessibile sul sito <http://ec.europa.eu/odr>.
In via alternativa e residuale per le controversie tra La Rinascente e il cliente residente o domiciliato fuori dal territorio italiano sarà competente esclusivo il Foro di Milano.