Condizioni Generali di Vendita

Aggiornamento: 25 settembre 2026

KENZO produce e commercializza direttamente e indirettamente i prodotti KENZO in tutto il mondo.

Mantenendo la nostra rete di negozi che commercializzano i prodotti KENZO, un sito di vendita a distanza è accessibile anche sul nostro sito web al seguente indirizzo: http://www.kenzo.com (il '"**E-shop**").

Il E-shop richiede un approccio attivo da parte dell'utente.

L'utilizzo del processo di vendita online descritto nelle presenti Condizioni Generali di Vendita a distanza (di seguito le "**Condizioni Generali di Vendita**") è riservato ai consumatori che agiscono esclusivamente per proprio conto e uso personale. I prodotti non sono quindi destinati alla rivendita a fini commerciali.

1 - AMBITO DI APPLICAZIONE

Le Condizioni Generali di Vendita, che la invitiamo a leggere attentamente, si applicano a tutti i suoi ordini di prodotti KENZO offerti in vendita tramite il nostro E-shop ("**Prodotti**"), ad eccezione di:

- Ordini destinati ai seguenti paesi/regioni : Regno Unito, Hong Kong, Singapore, Taiwan Region, Australia, Bulgaria, Canada, Repubblica Ceca, Danimarca, Ungheria, Islanda, Indonesia, Israele, Libano, Malesia, Messico, Nuova Zelanda, Norvegia, Filippine, Polonia, Romania, Corea del Sud, Svezia, Svizzera, Tailandia, Vietnam, Stati Uniti, Emirati Arabi Uniti, Regno dell'Arabia Saudita, che sono gestiti dal nostro partner, Global-e France SAS, iscritta al Registro del Commercio e delle Imprese di Parigi con il numero 818 358 459, la cui sede legale si trova al 320 di rue Saint Honoré, 75001 Paris, France ("Global-e") a proprio nome ma per nostro conto. Per questi Paesi, la invitiamo a consultare i termini e le condizioni generali di vendita e l'informativa sulla privacy di Global-e disponibili in fondo alle pagine dell'E-shop locale (qui), e la sua política sulla Privacy disponibili qui.

- Ordini destinati alla Spagna e al Giappone. Si prega di consultare le politiche applicabili in fondo alla pagina dell'E-shop relative a questi paesi dell'E-shop.

Le presenti Condizioni Generali di Vendita descrivono anche le condizioni particolari di vendita e di utilizzo che regolano l'acquisto e l'utilizzo della carta regalo elettronica KENZO ("**Carta Regalo Elettronica**" o "**Carta Regalo Elettronica Kenzo**") da parte dell'acquirente e del beneficiario, come offerte ed emesse da KENZO sull'E-shop esclusivamente nei seguenti paesi: Francia, Germania, Austria, Belgio, Cipro, Croazia, Spagna, Estonia, Finlandia, Grecia, Italia, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Monaco, Paesi Bassi, Portogallo, Slovacchia, Slovenia.

È possibile accedere a queste Condizioni Generali di Vendita in qualsiasi momento sul nostro E-shop e conservarne una copia tramite registrazione informatica o stampa.

Il cliente, spuntando l'apposita casella e confermando l'ordine, dichiara di aver preso visione e di accettare le presenti Condizioni Generali di Vendita prima dell'invio del suo ordine. Si certifica inoltre di avere la capacità giuridica di assumere gli impegni previsti nelle Condizioni Generali di Vendita. La convalida del suo ordine implica l'accettazione senza riserve delle nostre Condizioni Generali di Vendita, le quali sono integrate dalla nostra Politica di protezione dei dati personali inclusa la nostra politica sui cookie e le Termini di utilizzo dell'E-shop.

KENZO si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le presenti Condizioni Generali di Vendita. Ciononostante, le Condizioni Generali di Vendita applicabili all'ordine sono quelle accettate dall'acquirente al momento dell'inoltro dell'ordine.

Le Condizioni generali di vendita non si applicano ai servizi o alle vendite di prodotti offerti da soggetti diversi da KENZO, anche se questi servizi o prodotti sono presentati sull'E-shop tramite link, banner o collegamenti ipertestuali. Prima di effettuare un ordine con un'entità diversa da KENZO, deve verificare le condizioni di vendita applicabili a tali altre entità.

Per quanto riguarda la protezione dei suoi dati personali raccolti sull'E-shop, la invitiamo a consultare la nostra Politica di protezione dei dati personali disponibile in fondo alla pagina del nostro E-shop.

2 - IDENTIFICAZIONE DELL'OFFERENTE

I Prodotti KENZO sono venduti dalla seguente azienda: KENZO, Société Anonyme con un capitale di 2.153.040 euro, iscritta al Registro del Commercio e delle Imprese di Parigi con il numero 402 180 194, la cui sede legale si trova in 18 rue Vivienne - 75002 Paris, France e il cui numero di partita IVA intracomunitaria è FR 80 402 180 194 ("**KENZO**"), che è anche l'emittente delle Carta Regalo Elettronica Kenzo, soggette alle presenti Condizioni Generali di Vendita.

Gli identificatori unici di KENZO nell'ambito della "Responsabilité Élargie du Producteur" (REP) secondo la legge francese (i.e. Responsabilità Estesa del Produttore) sono i seguenti:

- Identificatore unico dell'eco-organizzazione Refashion (Tessili, Biancheria e Calzature): FR218658_11IAMI
- Identificatore unico dell'eco-organizzazione Citeo (Imballaggi Domestici e Carta): FR218658_01GVMU

3 - INFORMAZIONI SUI PRODOTTI E DISPONIBILITÀ

Le informazioni relative ai Prodotti KENZO venduti sull'E-shop sono disponibili, con i loro riferimenti, sull'E-shop. Conformemente all'articolo L111-1 del Codice del consumo, potrà consultare le caratteristiche essenziali dei Prodotti sull'E-shop, prima di effettuare l'ordine.

L'offerta di Prodotti di KENZO sull'E-shop è valida solo fino ad esaurimento scorte. In particolare, l'aggiunta di Prodotti KENZO al carrello non ne garantisce la disponibilità. Pertanto, può accadere che i Prodotti disponibili al momento dell'inserimento nel carrello diventino non disponibili al momento della convalida dell'ordine.

Sebbene prestiamo grande attenzione alla presentazione dei Prodotti KENZO sul nostro E-shop, non possiamo garantire che il loro aspetto reale corrisponda esattamente a quello visualizzato sullo schermo. Le fotografie e i grafici dei Prodotti offerti in vendita sono pertanto solo indicativi. In particolare, possono verificarsi variazioni di colore dovute alle limitazioni tecniche delle apparecchiature informatiche. Pertanto, KENZO non può essere ritenuta responsabile per eventuali errori non sostanziali che potrebbero verificarsi.

Per ulteriori informazioni sui nostri Prodotti, può anche contattare il nostro Servizio Clienti, come specificato di seguito nell'articolo 12.

4 - ORDINI

Può selezionare i Prodotti KENZO che desidera ordinare nei seguenti modi:

4.1 Modalità d'ordine

Quando si effettua il primo ordine sull'E-shop, sarà possibile creare un account cliente per facilitare il follow-up dei propri acquisti. Tuttavia, sarà anche possibile effettuare acquisti senza creare un account, optando direttamente per la modalità ospite. Al momento dell'ordine, verrà richiesto di compilare un modulo con alcuni campi obbligatori, al fine di consentire l'elaborazione. Questi dati saranno trattati in conformità con la Politica di protezione dei dati personali di KENZO.

Prima di effettuare un ordine definitivo, si avrà la possibilità di controllare i dettagli e il prezzo totale e di correggere eventuali errori prima di confermare l'accettazione. Tutti gli ordini effettuati comportano un obbligo di pagamento.

Una volta effettuato l'ordine, KENZO invierà un'e-mail di conferma, specificando il numero d'ordine, i dettagli dei Prodotti KENZO ordinati e un link che le consentirà di seguirne l'avanzamento. In caso di ordine di una Carta Regalo Elettronica, quest'ultima sarà inviata secondo le modalità specificate nell'articolo 11 di seguito.

Gli ordini (ad eccezione delle Carta Regalo Elettronica) possono essere annullati online sull'E-shop nella sezione di monitoraggio degli ordini entro trenta (30) minuti dall'acquisto.

Tutti i passaggi necessari per l'ordinazione sono specificati nel nostro E-shop.

4.2 Limitazioni

Ci riserviamo il diritto di limitare le quantità di Prodotti KENZO, incluse le Carta Regalo Elettronica, che forniamo, e/o di rifiutare qualsiasi ordine per un motivo legittimo ai sensi dell'articolo L121-11 del Codice del consumo francese, in particolare qualsiasi ordine anomalo ai sensi della giurisprudenza applicabile. Inoltre, KENZO si riserva il diritto di sospendere o annullare qualsiasi esecuzione di un ordine e/o consegna, indipendentemente dalla sua natura e livello di esecuzione, in caso di mancato pagamento o pagamento parziale di qualsiasi somma che fosse dovuta dall'acquirente, in caso di incidente di pagamento, o in caso di frode o tentativo di frode relativo all'utilizzo dell'E-shop, anche in occasione di ordini precedenti.

5 - PREZZO

Per gli ordini coperti dalle presenti Condizioni Generali di Vendita, il prezzo dei Prodotti KENZO è indicato in euro (€), tasse incluse. I prezzi includono l'imposta sul valore aggiunto (IVA) applicabile il giorno dell'ordine.

Qualsiasi variazione dell'aliquota IVA applicabile si rifletterà automaticamente sul prezzo dei Prodotti venduti da KENZO nel suo E-shop, fermo restando che tale modifica non influirà sugli ordini già effettuati.

Questi prezzi non comprendono le spese di spedizione, che vengono fatturate in aggiunta al prezzo dei Prodotti acquistati. Le spese di spedizione verranno calcolate in base all'indirizzo di consegna e al metodo di consegna scelto. Le saranno indicate prima della registrazione del suo ordine.

Si noti che non sarà possibile il rimborso dell'IVA per gli acquisti effettuati tramite l'E-shop.

Prestiamo molta attenzione a garantire l'accuratezza dei prezzi sul nostro E-shop. Tuttavia, alcuni prezzi potrebbero essere influenzati da un errore. Se KENZO riscontra un errore di prezzo nell'ordine, la informeremo il prima possibile. KENZO si riserva quindi il diritto di cancellare l'ordine del Prodotto/dei Prodotti interessato dall'evidente errore di prezzo. Se il suo ordine è stato pagato, le verrà immediatamente rimborsato l'importo pagato per il Prodotto interessato dall'errore.

Possiamo modificare i prezzi indicati sul nostro E-shop in qualsiasi momento e senza preavviso. Tuttavia, i prezzi modificati saranno applicati solo ai nuovi ordini.

I Paesi coperti dalle presenti Condizioni Generali di Vendita non sono soggetti a dazi e oneri doganali.

Pagherà il costo totale dell'ordine in un unico pagamento, salvo in caso di utilizzo di una Carta Regalo Elettronica con un saldo inferiore all'importo dell'ordine.

Le modalità specifiche applicabili alle Carta Regalo Elettronica sono specificate di seguito nell'articolo 11.

Per ogni ordine, una fattura in formato elettronico sarà disponibile cliccando sul link presente nell'email di conferma della spedizione.

6 - CONDIZIONI DI PAGAMENTO

I metodi di pagamento accettati al momento del vostro acquisto sono indicati sulla pagina di pagamento del paese interessato sull'E-shop. I metodi di pagamento accettati sono i seguenti: carte di credito (Visa, Mastercard, American Express, Maestro, Carte Bancaire in Francia), PayPal, Alipay, Apple Pay (disponibile solo su iOS), JCB.

I metodi di pagamento locali accettati sono i seguenti: Ideal nei Paesi Bassi, Bancontact in Belgio, Klarna in Germania, Austria, Finlandia, Italia, Francia, Belgio, Paesi Bassi, Multibanco in Portogallo.

I pagamenti effettuati con PayPal, Multibanco, Bancontact e iDeal vengono addebitati sistematicamente al momento dell'ordine. Invece, le transazioni effettuate con gli altri mezzi di pagamento verranno addebitate alla spedizione dell'ordine.

Per tutti i metodi di pagamento, garantite di essere il titolare del metodo di pagamento utilizzato.

Le modalità specifiche di pagamento con una Carta Regalo Elettronica sono specificate di seguito nell'articolo 11.

In particolare, per i pagamenti con carta di credito, garantite di essere il titolare della carta di credito da addebitare e che il nome ivi riportato sia il vostro. Comunicherete quindi il numero di sedici cifre e la data di scadenza, riportati sul fronte della vostra carta di credito, nonché, se del caso, i numeri del crittogramma visivo riportati sul retro. Questi dati vengono crittografati al momento dell'inserimento e della trasmissione secondo il protocollo SSL (confermato dall'apparizione del "https" nell'URL visualizzato dal vostro browser).

Per i pagamenti diversi dalla carta di credito, in particolare PayPal e Klarna, vi invitiamo a verificare attentamente le informazioni relative ai vostri conti di pagamento, se del caso, verso i quali sarete reindirizzati prima di confermare il vostro pagamento. Inoltre, le opzioni di pagamento rateale, proposte da alcuni metodi di pagamento, come PayPal e Klarna, sono soggette alle loro proprie condizioni e modalità, di cui dovrete prendere visione prima di convalidare il vostro pagamento per l'effettuazione del vostro ordine. KENZO non sarà responsabile per errori che ne derivano.

Nell'ambito dei pagamenti via Internet, il controllo verrà effettuato online presso gli istituti e gli organismi bancari competenti, interrogati tramite il nostro fornitore di servizi di pagamento Adyen.

Inoltre, al fine di contrastare la frode su Internet, KENZO implementa un trattamento allo scopo di prevenire le transazioni online fraudolente. Per saperne di più, vi invitiamo a leggere la nostra Politica di protezione dei dati personali.

Alcuni istituti bancari addebitano costi aggiuntivi per i trasferimenti di denaro all'estero e/o le transazioni con carta di credito. Spetta a voi verificare ciò presso il vostro istituto bancario prima di effettuare l'ordine. KENZO non si farà carico di alcun costo correlato, salvo disposizione legale imperativa contraria.

KENZO si riserva il diritto di sospendere o annullare qualsiasi esecuzione di un ordine e/o consegna, o emissione di una Carta Regalo Elettronica, indipendentemente dalla sua natura e livello di esecuzione, in caso di mancato pagamento o pagamento parziale di qualsiasi somma dovuta dall'acquirente, in particolare in caso di incidente di pagamento, o in caso di frode o tentativo di frode.

7 - CONSEGNE

I Prodotti KENZO saranno consegnati all'indirizzo di spedizione indicato al momento dell'ordine, dopo la convalida del pagamento. Per gli ordini pagati tramite PayPal o Apple Pay, l'indirizzo di consegna utilizzato sarà quello registrato nel vostro account di pagamento. È quindi opportuno verificare e, se necessario, correggere tale indirizzo prima di confermare l'ordine.

Non è possibile effettuare consegne alle caselle postali.

Salvo in caso di circostanze particolari o di indisponibilità di uno o più Prodotti KENZO, i Prodotti KENZO dello stesso ordine saranno consegnati in un'unica spedizione.

Ai sensi delle presenti Condizioni Generali di Vendita, spediamo i Prodotti KENZO nei seguenti paesi: Francia, Monaco, Irlanda, Germania, Austria, Belgio, Cipro, Croazia, Estonia, Finlandia, Grecia, Italia, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Paesi Bassi, Portogallo, Slovacchia, Slovenia. Per qualsiasi ordine con consegna in uno di questi paesi, il cliente è tenuto a effettuare l'ordine esclusivamente sulla pagina (locale) dell'E-shop dedicata a tale paese.

Si noti che non effettuiamo consegne nelle regioni ultraperiferiche dell'Unione Europea, ossia Guyana Francese, Guadalupa, St. Martin, Martinica, Reunion, Isole Canarie, Azzorre e Madeira.

Se ti trovi, o desideri farti consegnare, in una destinazione non coperta dal nostro E-shop, ti invitiamo a consultare l'elenco delle boutique KENZO disponibile nella nostra sezione “I nostri negozi".

Le spese di consegna sono visualizzate sull'E-shop e saranno comunicate al cliente prima della convalida del suo ordine. Le spese di consegna possono essere gratuite, con o senza condizioni, a seconda dei dettagli presenti nell'E-shop al momento dell'ordine.

Per le consegne all'interno dell'Unione Europea, il suo ordine sarà spedito tramite trasporto espresso via DHL entro un periodo indicativo di 2-3 giorni lavorativi (sono esclusi i fine settimana e i giorni festivi), che può variare a seconda delle destinazioni e dei periodi di alta attività dei vettori (in particolare durante il periodo di Natale e Capodanno). Questi tempi di consegna sono indicati a titolo indicativo solo nella pagina del Prodotto e dopo aver inserito il suo indirizzo preciso. In conformità alle disposizioni del Codice del consumo francese, la consegna degli articoli ordinati avverrà in ogni caso al più tardi entro trenta (30) giorni dall'ordine, previo pagamento integrale del prezzo.

Al fine di organizzare al meglio la consegna del suo ordine o un'eventuale restituzione del Prodotto, il nostro corriere potrebbe contattarla.

Sarà richiesta una firma alla consegna.

Se, al momento della consegna, l'aspetto esteriore del pacco non è palesemente conforme, si raccomanda di aprirlo in presenza del trasportatore per verificare lo stato dei Prodotti KENZO consegnati. In caso di danni apparenti ai Prodotti o di Prodotto mancante, è opportunoannotare le proprie riserve dettagliate sul terminale portatile del corriere al momento della firma e di contattare il nostro Servizio Clienti il prima possibile per informarci.

In deroga, le modalità di trasmissione della Carta Regalo Elettronica sono precisate di seguito all'articolo 11.

8 - TRASFERIMENTO DI PROPRIETÀ - TRASFERIMENTO DEL RISCHIO

Il trasferimento di proprietà dei Prodotti KENZO ordinati avverrà solo dopo che KENZO avrà ricevuto il pagamento completo degli stessi.

Il trasferimento dei rischi, invece, avverrà al momento della consegna, ossia quando i Prodotti KENZO saranno consegnati all'indirizzo di consegna da lei indicato, o, nel caso di una Carta Regalo Elettronica, al momento della sua emissione e invio agli indirizzi e-mail indicati al momento dell'ordine.

9 - DIRITTO DI RECESSO - RESO

Potete restituire i vostri Prodotti e ottenerne il rimborso esercitando il vostro diritto di recesso, alle condizioni degli articoli L221-18 e seguenti del Codice del consumo francese. Tale diritto è riconosciuto al consumatore che ha effettuato l'acquisto. A titolo commerciale, il termine di reso può essere eccezionalmente superiore al termine legale per alcune operazioni, come indicato sul nostro E-shop al momento del passaggio del vostro ordine. Fatte salve le garanzie legali applicabili, non pratichiamo cambi merce.

<u>Diritto di recesso</u>

Hai il diritto di recedere dal presente contratto senza indicarne le ragioni entro un termine di quattordici (14) giorni.

Il periodo di recesso scade quattordici (14) giorni dopo il giorno in cui tu stesso, o un terzo diverso dal vettore e da te designato, acquisisce il possesso fisico del/dei Prodotto/i ordinato/i. Tuttavia, se il tuo ordine riguarda più Prodotti consegnati separatamente, il periodo di recesso scade quattordici (14) giorni dopo il giorno in cui tu stesso, o un terzo diverso dal vettore e da te designato, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo Prodotto consegnato.

Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente che tu invii la comunicazione relativa all'esercizio del tuo diritto di recesso prima della scadenza del periodo di recesso.

Conformemente all'articolo L221-28 del Codice del consumo francese, il diritto di recesso non può essere esercitato (i) per gli ordini relativi alla fornitura di beni confezionati secondo le specifiche del consumatore o chiaramente personalizzati e (ii) per la fornitura di beni che sono stati disigillati dal consumatore dopo la consegna e che non possono essere restituiti per motivi di igiene o di protezione della salute.

Per esercitare il diritto di recesso, devi notificarci la tua decisione di recedere dal presente contratto mediante una dichiarazione inequivocabile :

1/ Per esercitare il tuo diritto di recesso e procedere alla restituzione di un Prodotto, puoi utilizzare la seguente procedura online :

1. Accesso preliminare all'interfaccia di gestione del tuo ordine :
    - Tramite l'interfaccia dedicata, accessibile dalla funzionalità « TRACCIA IL MIO ORDINE / ESERCITARE IL MIO DIRITTO DI RECESSO ». Inserisci il numero dell'ordine interessato e l'indirizzo email associato all'ordine, quindi clicca su « INVIA » ;
    - Oppure dal tuo account cliente, se hai effettuato l'accesso al momento del passaggio del tuo ordine. Quindi, seleziona l'ordine interessato, associato al tuo account.
2. Fase 1 : Una volta identificato sull'interfaccia di monitoraggio dell'ordine interessato, clicca sul pulsante « DICHIARARE UN RESO / RECEDERE» ; Si apre un'interfaccia : seleziona il/i Prodotto/i interessato/i e, se lo desideri, indica un motivo. Poiché non è richiesta alcuna giustificazione per avviare il reso ed esercitare il tuo diritto di recesso, puoi scegliere unicamente : « Diritto di recesso » o « Altro ».
3. Fase 2 : Verifica la tua scelta e clicca su « CONFERMARE IL RESO » per confermare la tua richiesta e inviarla.
4. Un'email di conferma della ricezione della tua richiesta ti sarà inviata nei più brevi termini, all'indirizzo email associato al tuo ordine. Essa conterrà il dettaglio della tua richiesta nonché la data e l'ora di invio.

2/ Puoi anche notificare la tua decisione di recesso compilando e trasmettendo il modulo tipo di recesso riportato in fondo alle presenti Condizioni Generali di Vendita, ma ciò non è obbligatorio, oppure tramite qualsiasi altra dichiarazione inequivocabile che esprima la tua volontà di recedere, contattandoci secondo le modalità precisate di seguito all'articolo 12.

<u>Effetti del recesso</u>

In caso di recesso dal presente contratto da parte tua, ti rimborseremo tutti i pagamenti ricevuti da te, ivi compresi i costi di consegna qualora ti siano stati fatturati (ad eccezione dei costi supplementari derivanti dall'eventuale scelta, da parte tua, di un tipo di consegna diverso dal tipo meno costoso di consegna standard da noi proposto). In caso di reso parziale, qualora dei costi di consegna siano stati inizialmente fatturati, essi non saranno rimborsati se applicati in modo forfettario all'intero ordine, indipendentemente dal numero o dall'importo dei Prodotti ordinati, e sarebbero quindi stati identici per i soli Prodotti conservati.

Tale rimborso sarà effettuato senza indebito ritardo e, in ogni caso, al più tardi entro quattordici (14) giorni dal giorno in cui siamo informati della tua decisione di recedere dal presente contratto. Ove applicabile, potremo differire il rimborso fino a quando non avremo ricevuto il bene o fino a quando non avrai dimostrato di aver rispedito i beni, considerando la data del primo di questi eventi.

Procederemo al rimborso utilizzando lo stesso mezzo di pagamento da te utilizzato per la transazione iniziale ; in ogni caso, tale rimborso non comporterà alcun costo per te.

Dovrai restituirci il/i Prodotto/i interessato/i senza indebito ritardo e, in ogni caso, al più tardi entro quattordici (14) giorni da quando ci avrai comunicato la tua decisione di recedere dal presente

contratto. Il termine è rispettato se rispedisci il bene prima della scadenza del termine di quattordici (14) giorni.

I Prodotti dovranno essere restituiti completi, nel loro imballaggio originale per quanto possibile, accompagnati da tutti i loro accessori (ivi compresi gli omaggi offerti nell'ambito di offerte promozionali condizionate al Prodotto restituito). Conformemente all'articolo L221-23 del Codice del consumo francese, la tua responsabilità potrà essere invocata solo in caso di deprezzamento dei beni risultante da manipolazioni diverse da quelle necessarie per stabilire la natura, le caratteristiche e il corretto funzionamento degli stessi.

I costi di restituzione dei beni saranno a nostro carico, sulla base dell'indirizzo di consegna iniziale del tuo ordine, tramite l'etichetta prepagata che ti sarà trasmessa e che dovrà essere apposta sul pacco. Tale etichetta conterrà i dettagli necessari per il trattamento del tuo reso e ti esimerà dal pagamento delle spese di spedizione. Qualora la tua situazione non ti consentisse di utilizzare tale etichetta, ti invitiamo a contattare il nostro Servizio Clienti, che esaminerà la tua richiesta caso per caso.

Scegli quindi un punto di raccolta DHL nelle tue vicinanze. Puoi inoltre contattare il nostro Servizio Clienti o direttamente DHL Express per organizzare il ritiro del pacco a domicilio.

Al fine di conservare la prova di tale reso, ti consigliamo di conservare una copia del numero di tracciamento e della copia dell'etichetta di spedizione di reso, che dovrà essere datata e firmata dalla società di spedizione, al fine di attribuire una data certa al tuo invio.

Per quanto riguarda l'acquisto di Carta Regalo Elettronica, le modalità specifiche di esercizio del diritto di recesso da parte dell'acquirente sono precisate di seguito all'articolo 11.

10 - RESPONSABILITÀ - GARANZIA

Deve assicurarsi che i Prodotti KENZO che le vengono consegnati corrispondano al suo ordine. Nel caso in cui i Prodotti KENZO consegnati non siano conformi al suo ordine, dovrà informare il nostro Servizio Clienti (i cui recapiti sono indicati nell'articolo 12 e restituire il/i Prodotto/i in questione in conformità alle condizioni di cui all'articolo 9.

I Prodotti KENZO proposti in vendita sull'E-shop beneficiano di diritto :

- della garanzia legale di conformità nelle condizioni definite agli articoli L. 217-1 e seguenti del Code de la consommation,
- della garanzia legale contro i vizi occulti nelle condizioni definite agli articoli 1641 e seguenti del Code civil.

Fatto salvo quanto previsto dalle disposizioni sopramenzionate, e conformemente all'articolo D.211-2 del code de la consommation, si riportano i seguenti termini del relativo allegato (con riserva di traduzione) :

"Il consumatore dispone di un termine di due anni a decorrere dalla consegna del bene per ottenere l'attuazione della garanzia legale di conformità in caso di comparsa di un difetto di conformità. Durante tale termine, il consumatore è tenuto a dimostrare unicamente l'esistenza del difetto di conformità e non la data della sua comparsa.

Quando il contratto di vendita del bene prevede la fornitura di un contenuto digitale o di un servizio digitale in modo continuativo per una durata superiore a due anni, la garanzia legale è

applicabile a tale contenuto digitale o servizio digitale per tutto il periodo di fornitura previsto. Durante tale termine, il consumatore è tenuto a dimostrare unicamente l'esistenza del difetto di conformità che interessa il contenuto digitale o il servizio digitale e non la data della sua comparsa.

La garanzia legale di conformità comporta l'obbligo per il professionista, ove applicabile, di fornire tutti gli aggiornamenti necessari al mantenimento della conformità del bene.

La garanzia legale di conformità dà al consumatore diritto alla riparazione o alla sostituzione del bene entro un termine di trenta giorni dalla sua richiesta, senza spese e senza inconvenienti maggiori per lui.

Se il bene viene riparato nell'ambito della garanzia legale di conformità, il consumatore beneficia di un'estensione di sei mesi della garanzia iniziale.

Se il consumatore richiede la riparazione del bene, ma il venditore impone la sostituzione, la garanzia legale di conformità è rinnovata per un periodo di due anni a decorrere dalla data di sostituzione del bene.

Il consumatore può ottenere una riduzione del prezzo d'acquisto conservando il bene o risolvere il contratto ottenendo il rimborso integrale contro restituzione del bene, se:

1. Il professionista rifiuta di riparare o sostituire il bene;
2. La riparazione o la sostituzione del bene interviene dopo un termine di trenta giorni;
3. La riparazione o la sostituzione del bene occasiona un inconveniente maggiore per il consumatore, in particolare quando il consumatore sopporta definitivamente le spese di ripresa o di ritiro del bene non conforme, o se sopporta le spese di installazione del bene riparato o di sostituzione;
4. La non conformità del bene persiste nonostante il tentativo di messa in conformità del venditore rimasto infruttuoso.

Il consumatore ha inoltre diritto a una riduzione del prezzo del bene o alla risoluzione del contratto quando il difetto di conformità è talmente grave da giustificare che la riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto sia immediata. Il consumatore non è quindi tenuto a richiedere preventivamente la riparazione o la sostituzione del bene.

Il consumatore non ha diritto alla risoluzione della vendita se il difetto di conformità è minore.

Qualsiasi periodo di immobilizzazione del bene ai fini della sua riparazione o sostituzione sospende la garanzia residua fino alla consegna del bene rimesso in stato.

I diritti sopra menzionati derivano dall'applicazione degli articoli L. 217-1 a L. 217-32 del code de la consommation.

Il venditore che ostacola in malafede l'attuazione della garanzia legale di conformità è passibile di un'ammenda civile di importo massimo di 300.000 euro, che può essere elevata fino al 10% del fatturato medio annuo (articolo L. 241-5 del code de la consommation).

Il consumatore beneficia inoltre della garanzia legale dei vizi occulti in applicazione degli articoli 1641 a 1649 del code civil, per una durata di due anni a decorrere dalla scoperta del difetto. Tale

garanzia dà diritto a una riduzione di prezzo se il bene viene conservato o a un rimborso integrale contro restituzione del bene."

Le garanzie legali previste dalla legge locale del paese di residenza del cliente che sono obbligatorie e più favorevoli al cliente rispetto alle disposizioni legali francesi di cui sopra si applicheranno a beneficio del cliente.

L'avviso armonizzato dell'UE relativo alla garanzia legale di conformità, che vi informa sui vostri diritti, è messo a vostra disposizione in modo visibile sull'E-shop prima della conferma del vostro ordine e vi viene inoltre fornito nell'email di conferma dell'ordine.

L'esecuzione di tutti o parte dei nostri obblighi sarà sospesa nel caso in cui si verifichi un caso fortuito o di forza maggiore che impedisca o ritardi l'esecuzione degli stessi.

Infine, fermo restando gli obblighi di KENZO in materia di sicurezza, l'acquirente deve mantenere la sicurezza delle proprie transazioni online, in particolare non comunicando a nessuno i propri identificativi e password.

I registri informatici, conservati nei sistemi informatici di KENZO e dei suoi partner, come i vettori, saranno considerati prove ammissibili, valide e opponibili delle comunicazioni, degli ordini e dei pagamenti intercorsi tra le Part.

11 – CONDIZIONI PARTICOLARI APPLICABILI ALLE CARTA REGALO ELETTRONICA KENZO

- **<u>Come acquistare una Carta Regalo Elettronica Kenzo?</u>**

La carta regalo KENZO può essere acquistata esclusivamente sull'E-shop, e unicamente nei seguenti paesi dell'area euro: Germania, Austria, Belgio, Cipro, Croazia, Spagna, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Italia, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Monaco, Paesi Bassi, Portogallo, Slovacchia, Slovenia.

L'acquisto è limitato a una sola Carta Regalo Elettronica per ordine e non può essere combinato con altri Prodotti nello stesso carrello.

La Carta Regalo Elettronica può essere caricata dall'acquirente solo una volta durante l'acquisto. Non è ricaricabile dall'acquirente o dal beneficiario.

Durante la procedura di acquisto, l'acquirente dovrà completare i campi obbligatori del modulo d'ordine. Questi dati saranno trattati in conformità con la Politica di protezione dei dati personali di KENZO.

L'acquirente può scegliere il valore della Carta Regalo Elettronica Kenzo da accreditare tra gli importi proposti da KENZO sull'E-shop, vale a dire: 50 €, 150 €, 250 €, 500 € o 800 €. Non verranno applicati costi aggiuntivi a questi importi.

La Carta Regalo Elettronica può essere pagata con tutti i metodi di pagamento accettati sull'E-shop, ad eccezione di un'altra Carta Regalo Elettronica.

Al momento dell'ordine, l'acquirente può scrivere un messaggio personale per il beneficiario di massimo 200 caratteri che figurerà nell'e-mail di accompagnamento della Carta Regalo Elettronica. KENZO non è responsabile del contenuto di questo messaggio. Il messaggio non deve in alcun caso:

- Violare i diritti di proprietà intellettuale di terzi;
- Violare le leggi in vigore in Francia o nel paese di acquisto;

- Contenere commenti diffamatori, offensivi o minacciori;
- Includere elementi osceni o a sfondo pedopornografico;
- Contenere dati personali sensibili.

Una volta finalizzato il pagamento e confermato l'ordine, la Carta Regalo Elettronica viene emessa e inviata tramite e-mail all'acquirente, all'indirizzo e-mail indicato al momento dell'ordine. La Carta Regalo Elettronica verrà contestualmente inviata anche al beneficiario all'indirizzo e-mail comunicato al momento dell'ordine, con il suo codice unico per il suo utilizzo. A tal proposito, l'acquirente dichiara e garantisce a KENZO di essere autorizzato a comunicare l'email del beneficiario.

Non è possibile inviare la Carta Regalo Elettronica in un secondo momento.

- **Qual è il periodo di validità di una Carta Regalo Elettronica Kenzo?**

La Carta Regalo Elettronica è valida per un periodo di tre (3) anni dalla data di acquisto.

La data di scadenza è indicata nell'e-mail contenente la Carta Regalo Elettronica ed è consultabile in qualsiasi momento nella pagina “Consultare la mia Carta Regalo Elettronica”.

Trascorso tale periodo, la Carta Regalo Elettronica non potrà più essere utilizzata.

Alla scadenza della data limite di utilizzo, il saldo rimanente non sarà più utilizzabile né rimborsabile, salvo se legalmente richiesto dalla legge applicabile nel paese di acquisto della E-Gift Card.

Qualora la vostra Carta Regalo Elettronica dovesse essere riaccreditata da KENZO nell'ambito dell'esercizio del vostro diritto di recesso o di una garanzia legale, per un Prodotto acquistato con una Carta Regalo Elettronica prima della sua data di scadenza, la data di scadenza della vostra Carta Regalo Elettronica sarà prorogata per un periodo di sessenta (60) giorni a partire dalla sua data di scadenza iniziale.

- **Come utilizzare la Carta Regalo Elettronica Kenzo?**

La Carta Regalo Elettronica si attiva al momento dell'invio e diventa quindi direttamente utilizzabile come metodo di pagamento, esclusivamente sull'E-shop del paese in cui è stata acquistata. Ad esempio, se acquisti la tua E-gift card sull'E-shop Francia, sarà utilizzabile solo sull'E-shop Francia.

Pertanto, la Carta Regalo Elettronica non potrà essere utilizzata in un paese dell'E-shop diverso dal paese di acquisto sull'E-shop. Ad esempio, se acquisti la tua E-gift card sull'E-shop Francia, la tua E-gift card non sarà utilizzabile sull'E-shop Italia.

Senza limitazioni, la Carta Regalo Elettronica non è utilizzabile anche in negozi fisici, outlet, corner nei grandi magazzini e altri siti di e-commerce.

La Carta Regalo Elettronica può essere utilizzata per l'acquisto di tutti i Prodotti offerti sull'E-shop, ad eccezione dell'acquisto di un'altra Carta Regalo Elettronica.

Il beneficiario può utilizzare la Carta Regalo Elettronica una o più volte, entro il limite di una Carta Regalo Elettronica per ordine ed entro il limite del saldo disponibile. Infatti, non è possibile utilizzare più Carta Regalo Elettronica per saldare lo stesso ordine.

La Carta Regalo Elettronica è quindi utilizzabile, inserendo il suo codice univoco riportato sulla Carta Regalo Elettronica emessa nel campo previsto a tale scopo durante il pagamento sull'E-shop.

Se l'importo dell'ordine supera il saldo disponibile sulla Carta Regalo Elettronica, l'importo rimanente dovrà essere saldato tramite un altro metodo di pagamento accettato da KENZO sull'E-shop, in conformità con l'articolo 6 di cui sopra.

Ad ogni utilizzo, l'importo dell'ordine viene addebitato al momento dell'inoltro dell'ordine e sarà automaticamente detratto dal saldo della Carta Regalo Elettronica utilizzata. Se l'importo dell'ordine è inferiore al saldo, il saldo rimanente rimarrà disponibile fino al suo utilizzo o fino alla fine della validità della Carta Regalo Elettronica. Una volta che il saldo è stato utilizzato interamente, la Carta Regalo Elettronica non è utilizzabile e non può essere ricaricata.

La E-Gift Card non è nominativa. Non può dar luogo a un reso monetario, a un cambio o a un rimborso, anche parziale, né essere oggetto di alcuna compensazione o riduzione monetaria, in caso di perdita, furto, deterioramento o fine di validità. Questa regola si applica fatte salve il diritto di recesso dell'acquirente e le disposizioni legali imperative del paese di acquisto, se del caso.

In caso di reso del Prodotto in applicazione dell'articolo 9 di cui sopra:

- Se il pagamento è stato effettuato esclusivamente con la Carta Regalo Elettronica, il rimborso sarà effettuato sulla Carta Regalo Elettronica utilizzata per l'acquisto.
- In caso di pagamento con una Carta Regalo Elettronica e un altro metodo di pagamento, il rimborso sarà effettuato in via prioritaria sul metodo di pagamento diverso dalla Carta Regalo Elettronica utilizzata, entro il limite dell'importo addebitato al momento dell'acquisto. L'importo rimanente dovuto, se del caso, sarà rimborsato sulla Carta Regalo Elettronica.

L'acquirente e il beneficiario sono responsabili della sicurezza, della riservatezza, della conservazione e dell'utilizzo della Carta Regalo Elettronica, in particolare del codice ad essa associato. L'acquirente sarà responsabile di qualsiasi utilizzo della Carta Regalo Elettronica, da parte sua, che priverebbe il beneficiario dell'utilizzo di tutto o parte di essa.

Fatti salvi le garanzie legali applicabili, e salvo in caso di grave negligenza o dolo di KENZO, KENZO declina ogni responsabilità: in caso di smarrimento, furto, danno o utilizzo non autorizzato di una Carta Regalo Elettronica da parte dell'acquirente o di terzi, o anche in caso di mancata ricezione della Carta Regalo Elettronica in caso di indirizzo email non valido, caselle email sature, firewall o filtro anti-spam dell'acquirente o del beneficiario.

- **Diritto di recesso dell'acquirente dopo l'acquisto di una Carta Regalo Elettronica Kenzo**

In conformità con le disposizioni dell'articolo L.221-18 del Codice del Consumo, l'acquirente ha un diritto di recesso che può esercitare entro quattordici (14) giorni a decorrere dalla data di ricezione della E-Gift Card da parte dell'acquirente, materializzata dall'invio dell'e-mail contenente la carta regalo all'indirizzo indicato al momento dell'acquisto, a condizione che la Carta Regalo Elettronica non sia stata utilizzata in parte o nella sua interezza prima della scadenza di tale termine. La Carta Regalo Elettronica non dà luogo ad alcun cambio. Questo diritto non potrà essere esercitato dal beneficiario, se diverso dall'acquirente.

Per esercitare il diritto di recesso, l'acquirente può notificarci la propria decisione di recedere dal presente contratto mediante una dichiarazione inequivocabile :

1/ L'acquirente può utilizzare la seguente procedura online :

1. Accesso preliminare all'interfaccia di gestione del tuo ordine :
    - Tramite l'interfaccia dedicata, accessibile dalla funzionalità « TRACCIA IL MIO ORDINE / ESERCITARE IL MIO DIRITTO DI RECESSO ». Inserisci il numero dell'ordine interessato e l'indirizzo email associato all'ordine, quindi clicca su « INVIA » ;
    - Oppure dal tuo account cliente, se hai effettuato l'accesso al momento del passaggio del tuo ordine. Quindi, seleziona l'ordine interessato, associato al tuo account.
2. Fase 1 : Una volta identificato sull'interfaccia di monitoraggio dell'ordine interessato, clicca sul pulsante « ESERCITARE IL MIO DIRITTO DI RECESSO ». Un'interfaccia si apre riepilogando la richiesta.
3. Fase 2 : Verifica la tua scelta e clicca su « CONFERMARE LA RECESSIONE » per confermare la tua richiesta e inviarla.
4. Un'email di conferma della ricezione della tua richiesta ti sarà inviata nei più brevi termini, all'indirizzo email associato al tuo ordine. Essa conterrà il dettaglio della tua richiesta nonché la data e l'ora di invio.

2/ Puoi anche notificare la tua decisione di recesso compilando e trasmettendo il modulo tipo di recesso riportato in fondo alle presenti Condizioni Generali di Vendita, ma ciò non è obbligatorio, oppure tramite qualsiasi altra dichiarazione inequivocabile che esprima la tua volontà di recedere, contattandoci secondo le modalità precisate di seguito all'articolo 12.

In caso di recesso dal presente contratto da parte tua, ti rimborseremo l'importo accreditato sulla tua Carta Regalo Elettronica al momento del tuo ordine. Tale rimborso sarà effettuato senza indebito ritardo e, in ogni caso, al più tardi entro quattordici (14) giorni dal giorno in cui siamo informati della tua decisione di recedere dal presente contratto. Procederemo al rimborso utilizzando lo stesso mezzo di pagamento da te utilizzato per la transazione iniziale ; in ogni caso, tale rimborso non comporterà alcun costo per te.

- **Come conoscere il saldo di una Carta Regalo Elettronica Kenzo?**

Il saldo della Carta Regalo Elettronica è disponibile sulla pagina “Consultare la mia Carta Regalo Elettronica”, inserendo il codice associato alla tua Carta Regalo Elettronica, riportato sulla Carta Regalo Elettronica stessa.

KENZO si riserva il diritto di correggere il saldo della Carta Regalo Elettronica qualora KENZO ritenga che si sia verificato un errore amministrativo, di fatturazione o di contabilità.

12 - SERVIZIO CLIENTI – SERVIZIO POST-VENDITA

Per qualsiasi informazione, reclamo o domanda relativa ai vostri ordini, alle Condizioni Generali di Vendita, al nostro E-shop o ai Prodotti KENZO stessi, può contattare il nostro Servizio Clienti, in lingua francese e inglese, aperto dal lunedì al venerdì, eccetto i giorni festivi in Francia, dalle 9:00 alle 17:30, ora locale francese, telefonicamente al numero: +33 (0)1 73 04 21 39, via e-mail alla sezione: customerservice@kenzo.com , accedendo alla sezione “Inviaci un

messaggio”/“Contattateci” (qui) del nostro E-shop, oppure inviando una lettera al seguente indirizzo postale: KENZO - Customer Service E-shop – 18 rue Vivienne – 75002 Paris, France.

13 - PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

I dati personali contrassegnati come obbligatori (*) sono necessari a KENZO per elaborare e consegnare gli ordini. Queste informazioni sono destinate a KENZO e ai suoi fornitori di servizi coinvolti nell'esecuzione dell'ordine.

Per maggiori informazioni sull'utilizzo dei dati da parte di KENZO, siete invitati a consultare la nostra Politica di protezione dei dati personali disponibile sul nostro E-shop (qui).

Lei ha diritti relativi al trattamento dei suoi dati da parte di KENZO (accesso, rettifica, cancellazione, opposizione, limitazione, portabilità, revoca del consenso). Lei può esercitare tali diritti o porre qualsiasi domanda relativa alla gestione dei suoi dati personali contattando il nostro Responsabile della protezione dei dati personali, i cui dettagli di contatto sono disponibili nella sezione 'I vostri diritti' della Politica di protezione dei dati personali.

Fatto salvo quanto precede, se KENZO raccoglie il numero di telefono del cliente, quest'ultimo potrà iscriversi all'elenco di opposizione al telemarketing su Bloctel, sul sito www.bloctel.gouv.fr, se in possesso di un numero di telefono francese.

14 - PROPRIETÀ INTELLETTUALE

I diritti di proprietà intellettuale relativi ai Prodotti venduti sul il E-shop, alle immagini e ai filmati rappresentati, sono e rimangono di proprietà esclusiva di KENZO. Tutti i diritti di sfruttamento sono a essa esclusivamente riservati. In queste condizioni, nessuno è autorizzato a riprodurre, sfruttare, diffondere o utilizzare a qualsiasi titolo, anche parzialmente, i diritti di proprietà intellettuale di KENZO, senza il suo previo accordo scritto.

I marchi e i loghi di KENZO sono marchi registrati. Qualsiasi riproduzione totale o parziale costituisce una contraffazione ed è, di conseguenza, rigorosamente vietata.

L'utilizzo di tutto o parte del nostro E-shop, in particolare tramite download, riproduzione, trasmissione o rappresentazione per fini diversi dall'uso personale e privato a scopo non commerciale, è vietato.

15 - CLAUSOLA DI SCINDIBILITÀ

Qualora una o più disposizioni delle presenti Condizioni Generali di Vendita siano dichiarate nulle o non scritte in applicazione di una legge, di un regolamento o a seguito di una decisione definitiva di una giurisdizione competente, le altre disposizioni manterranno la loro piena forza ed efficacia.

16 - LEGGE APPLICABILE - LINGUA - CONTROVERSIE

Le nostre Condizioni Generali di Vendita sono regolate e soggette al diritto francese, fatti salvi gli articoli imperativi della legge del paese in cui il consumatore ha la sua residenza abituale che gli fossero più favorevoli, i quali prevarranno sulle presenti Condizioni Generali di Vendita.

Sono redatte in lingua francese. Nel caso in cui dovessero essere tradotte in una o più altre lingue, il testo francese farà fede anche in caso di controversia, salvo disposizione imperativa contraria.

Nell'ambito di una controversia riguardante le Condizioni Generali di Vendita o un acquisto sull'E-shop, siete invitati a contattare il Servizio Clienti di cui all'articolo 12 delle presenti. Avete anche la possibilità, prima di qualsiasi azione legale, di cercare una soluzione amichevole, e in particolare di ricorrere alla mediazione convenzionale o a qualsiasi altro modo alternativo di risoluzione delle controversie.

Conformemente alle disposizioni del Codice del Consumo riguardanti la risoluzione amichevole delle controversie, dopo un reclamo scritto al Servizio clienti di KENZO, potete ricorrere a un servizio di mediazione per qualsiasi controversia di consumo.

In conformità alle disposizioni del Titolo I del Libro VI del Codice del Consumo francese, KENZO ha designato come mediatore dei consumatori il CMAP (*Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris, 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 Paris, France*). Il CMAP può essere adito dal consumatore con una richiesta di mediazione tramite il modulo online, accessibile sul sito www.cmap.fr; pagina « Consommateur » / « Consumer », dopo aver inviato un reclamo scritto a KENZO rimasto senza risposta per più di un mese dal suo invio, o avendo ricevuto una risposta insoddisfacente. È inoltre possibile adire il CMAP alle stesse condizioni, tramite posta all'indirizzo CMAP – Service Médiation de la consommation, 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 Paris, France. Il richiedente la mediazione deve obbligatoriamente precisare al CMAP l'oggetto della controversia e inviargli tutti i documenti del fascicolo come indicato nel modulo di adizione. In caso contrario, la richiesta non potrà essere presa in considerazione. Questa richiesta può essere presentata in francese o in inglese. Il consumatore è informato che deve presentare la sua richiesta al CMAP entro un termine massimo di un anno a decorrere dal suo reclamo scritto a KENZO.

Inoltre, potete consultare i mezzi di ricorso nell'Unione Europea, consultando il sito della Commissione Europea all'indirizzo seguente: https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_fr

Siete liberi di accettare o rifiutare il ricorso alla mediazione e, in caso di ricorso alla mediazione, ogni parte è libera di accettare o rifiutare la soluzione proposta dal mediatore.

Nonostante quanto precede, in caso di controversia, e in conformità al Regolamento n° 1215/2012 del 12 dicembre 2012:

- il consumatore può adire i tribunali francesi o il tribunale del suo domicilio
- KENZO potrà adire il tribunale del luogo di domicilio del consumatore.

Il presente articolo si applica fatto salvo ogni altro diritto imperativo del consumatore.

MODULO DI RECESSO TIPO

(compilare e restituire il presente modulo solo se si desidera recedere dal contratto)

Destinatario KENZO - Customer Service E-shop – 18 rue Vivienne – 75002 Paris, France oppure via e-mail all'indirizzo: customerservice@kenzo.com

Con la presente io/noi (*) notifichiamo il recesso dal mio/nostro (*) contratto di vendita dei seguenti beni/servizi (*):

Ordinato il (*)/ricevuto il (*):

Nome del/dei consumatore(i):

Indirizzo del/dei consumatore(i):

Firma del/dei consumatore(i) (solo se il presente modulo è notificato in versione cartacea):

Data:

(*) Cancellare