

## **TERMINI E CONDIZIONI**

### **1. INTRODUZIONE**

I presenti Termini e condizioni disciplinano l'utilizzo di questo sito web / app (www.bershka.com) e l'accordo in essere tra noi e lei (di seguito, i "Termini"). I Termini definiscono i diritti e gli obblighi di tutti gli utenti (di seguito, "lei"/"il suo"/"la sua"/"i suoi"/"le sue") e di Bershka (di seguito, "ci"/"i nostri"/"noi"/ "il Fornitore") in merito ai beni e servizi da noi offerti mediante questo sito web / app o qualsiasi altro sito web / app di cui potremmo fornire il link (di seguito, collettivamente definiti "Servizi Bershka"). Prima di fare clic sul pulsante "Paga ed elabora il tuo ordine" al termine dell'ordine, la invitiamo a leggere con attenzione i presenti Termini e la nostra Informativa sulla privacy. Utilizzando il sito web / app o effettuando un ordine mediante lo stesso, lei acconsente ad essere vincolato ai presenti Termini e alla nostra Informativa sulla privacy. Se non accetta integralmente i presenti Termini e l'Informativa sulla privacy, la preghiamo di non effettuare alcun ordine.

Dal momento che i presenti Termini possono essere soggetti a modifica, è invitato a leggerli con attenzione prima di effettuare qualsiasi ordine.

Se ha domande sui presenti Termini o sull'Informativa sulla privacy, può accedere al nostro sito web / app e contattarci compilando il formulario di contatto web oppure telefonare al servizio clienti al numero gratuito 0800 838 020.

La vendita di prodotti mediante questo sito web / app è attuata da ITX Retail Suisse Sàrl, una società svizzera con sede registrata al 6, Rue Louis-d'Affry, 1700 Friburgo, Svizzera, iscritta nel registro di commercio del Canton Friburgo con il numero IVA CHE-100.642.311 IVA.

### **2. UTILIZZO DEL NOSTRO SITO WEB / APP**

I presenti Termini sono i soli che si applicano all'utilizzo del sito web / app e sostituiscono tutte le altre condizioni, salvo previo ed esplicito consenso scritto del Fornitore. I Termini sono importanti sia per lei che per noi, dal momento che sono stati elaborati per definire un accordo legalmente vincolante, a tutela dei suoi diritti quale stimato cliente e dei nostri diritti quale azienda. Effettuando un ordine, lei conferma di aver letto i presenti Termini e di accettarli senza riserva alcuna. Lei conferma e accetta quanto segue:

- Potrà utilizzare il sito web / app al solo scopo di effettuare richieste od ordini leciti.
- Non effettuerà ordini di natura speculativa, falsa o fraudolenta. Se siamo della ragionevole opinione che sia stato effettuato un ordine di siffatta natura, abbiamo la facoltà di annullarlo e di informare le autorità competenti.
- Si impegna altresì a fornirci dati di contatto di posta elettronica, postali e/o di altro tipo corretti e completi e accetta l'eventualità dell'uso di detti dati da parte nostra al fine di contattarla in caso di necessità (si veda la nostra Informativa sulla privacy).
- Se non ci fornirà tutte le informazioni di cui abbiamo bisogno, potremmo non essere in grado di perfezionare il suo ordine.

Effettuando un ordine sul sito web / app, garantisce di avere almeno 18 anni e di disporre della capacità giuridica per stipulare contratti vincolanti.

### **3. DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO**

I prodotti offerti sul sito web / app sono disponibili soltanto in Svizzera.

### **4. PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO**

Le informazioni riportate nei presenti Termini e i dettagli pubblicati sul sito web / app non costituiscono offerta di vendita, bensì un invito a trattare. Non esiste alcun contratto tra lei e noi in merito ad alcun prodotto finché non accettiamo un suo ordine. Se non accettiamo la sua offerta e i fondi sono già stati prelevati dal suo conto, questi le saranno interamente rimborsati.

Per effettuare un ordine, lei deve attenersi alla procedura d'acquisto online e, per il relativo inoltro, premere il pulsante "Invia l'Ordine". In seguito riceverà da parte nostra un'e-mail o un SMS se ci hai fornito solo il tuo numero di cellulare, confermando il contenuto del tuo ordine (la "Conferma d'Ordine"). Sarai informato via e-mail o via SMS se ci hai fornito solo il tuo numero di cellulare, che l'ordine è stato accettato e inviato (la "Conferma di Spedizione"). Un biglietto elettronico con i dettagli dell'ordine sarà allegato alla Conferma di Spedizione (il "E-Ticket"). Ti contatteremo anche quando il tuo ordine sarà pronto per essere ritirato.

Il contratto stipulato tra noi e lei per l'acquisto di un prodotto (il "Contratto") sarà perfezionato unicamente nel momento in cui le invieremo la Conferma di Spedizione. Il Contratto si riferirà soltanto a quei prodotti la cui spedizione è specificata nella Conferma di Spedizione. Non saremo vincolati a fornirle nessun altro prodotto che potrebbe essere stato incluso nel suo ordine finché l'invio di detto prodotto non sarà stato specificato in una Conferma di Spedizione separata.

## **5. DISPONIBILITÀ DEI PRODOTTI**

Tutti gli ordini di prodotti sono soggetti alla disponibilità e, a questo proposito, in caso di difficoltà di fornitura o di cessata disponibilità dei prodotti, ci riserviamo il diritto di fornirle informazioni su prodotti sostitutivi di qualità e valore pari o superiore che potrà ordinare. Qualora non desideri ordinare detti prodotti sostitutivi, le rimborseremo qualsiasi eventuale importo abbia già pagato.

## **6. RIFIUTO DELL'ORDINE**

Ci riserviamo il diritto di ritirare prodotti da questo sito web / app in qualsiasi momento e/o di rimuovere o modificare qualsiasi materiale e contenuto ivi pubblicato. Pur impegnandoci al massimo per elaborare sempre tutti gli ordini, possono verificarsi circostanze eccezionali che ci inducono a rifiutare di elaborare un ordine dopo averle inviato la relativa Conferma d'Ordine, una procedura che ci riserviamo il diritto di attuare in qualsiasi momento, a nostra esclusiva discrezione.

Decliniamo qualsiasi responsabilità nei suoi confronti o nei confronti di terzi in caso di ritiro dal sito web / app di un prodotto, che sia stato venduto o meno, di rimozione o modifica di materiali e contenuti pubblicati sul sito web / app o di rifiuto di elaborare o accettare un ordine dopo averle inviato la relativa Conferma d'Ordine.

## **7. I SUOI DIRITTI DI RECESSO**

È sua facoltà recedere da un Contratto senza fornire alcuna spiegazione e in qualsiasi momento entro UN MESE dalla conferma della spedizione del suo ordine. In una tale evenienza l'importo pagato per i prodotti le sarà rimborsato integralmente, nel rispetto della nostra Politica sui resi (si veda, a seguire, la clausola 15). La restituzione di una carta regalo è disciplinata dalle Condizioni d'uso della Carta regalo (le "Condizioni relative alla carta regalo").

Il suo diritto di recedere da un Contratto si applica unicamente a prodotti resi nelle stesse condizioni in cui sono stati ricevuti. Lei dovrà includere anche tutte le istruzioni, i documenti e gli involucri dei prodotti, se possibile negli imballaggi originali. I cartellini, le etichette e i protettori igienici (collezione di costumi da bagno) non devono essere rimossi né manipolati. I prodotti danneggiati, in condizioni diverse da quelle in cui li ha ricevuti o usati in un modo che va oltre la semplice apertura, non saranno rimborsati. Pertanto dovrà prendersi ragionevolmente cura del/i prodotto/i quando ne è in possesso.

Non avrà diritto a recedere da un Contratto per la fornitura di alcuno dei prodotti elencati di seguito:

- Articoli personalizzati
- CD e DVD musicali la cui confezione originale sia stata rimossa
- Collant, calze, orecchini, cerchietti e altri accessori per capelli, per ragioni igieniche.

La invitiamo ad adottare tutte le ragionevoli precauzioni quando i prodotti sono in suo possesso. Ove possibile, dovrà conservare gli imballaggi, le istruzioni e i documenti originali, e utilizzarli per l'eventuale restituzione dei prodotti.

Ulteriori dettagli su questo diritto contrattuale e una descrizione di come esercitarlo sono specificati nella clausola 15 dei presenti Termini.

La presente disposizione non pregiudica i suoi diritti legali.

## **8. CONSEGNA**

A seconda della disponibilità (si veda la clausola 5 di cui sopra) e a meno di circostanze eccezionali, ci impegneremo ad espletare il suo ordine per il/i prodotto/i elencato/i nella Conferma d'Ordine entro la data di consegna riportata nella stessa o, in mancanza di data di consegna stimata, entro 15 giorni dalla data della Conferma d'Ordine.

Tra le cause di ritardo vi sono:

- Personalizzazione dei prodotti come di seguito descritto
- Articoli specialistici
- Circostanze impreviste e
- Zona di consegna.

Qualora, per qualsiasi ragione, fossimo impossibilitati a rispettare la data di consegna, la terremo al corrente a riguardo e le offriremo di scegliere se proseguire con l'acquisto estendendo i tempi di consegna o se annullare l'ordine e ricevere il rimborso integrale del prezzo pagato. Per quanto concerne la carta regalo virtuale, le sarà inviata alla data da lei indicata nel momento in cui ha effettuato l'ordine.

Voglia notare, tuttavia, che non effettuiamo consegne il sabato e la domenica, eccetto nel caso della carta regalo virtuale che sarà consegnata alla data da lei indicata.

Ai fini dei presenti Termini la “consegna” si considera avvenuta o i beni si considerano “consegnati” alla firma della ricevuta relativa ai prodotti all'indirizzo di consegna concordato. Tuttavia, la carta regalo virtuale si considera consegnata secondo le Condizioni relative alla carta regalo e, in ogni caso, alla data di consegna della carta virtuale all'indirizzo e-mail da lei indicato.

Prodotti personalizzati: Le Piattaforme consentono di personalizzare alcuni prodotti inserendo testi e caratteri che l'utente può selezionare tra le opzioni disponibili per ciascun prodotto. I prodotti personalizzabili saranno indicati come tali. Nella Guida agli acquisti sono disponibili ulteriori informazioni su questa opzione. L'utente deve essere consapevole che, per motivi tecnici o di altra natura che esulano dal nostro controllo, i colori, le texture e le dimensioni effettive possono variare rispetto a quelli visualizzati sullo schermo. Inoltre, è necessario tenere presente che, trattandosi di capi personalizzati, non sarà possibile restituire o cambiare questi prodotti. L'utente garantisce di essere autorizzato a utilizzare i testi e gli altri elementi che fanno parte della personalizzazione dei prodotti. Sebbene ci riserviamo il diritto di rifiutare la personalizzazione o di annullare gli ordini di prodotti personalizzati in caso di violazione delle presenti condizioni, l'utente sarà l'unico responsabile della personalizzazione richiesta. Potremmo rifiutare la vostra personalizzazione o annullare gli ordini di prodotti personalizzati nel caso in cui rilevassimo che la personalizzazione consiste in, o include, elementi inappropriati, di proprietà di terzi o altrimenti illegali. Non ci assumiamo l'obbligo di verificare, né ci assumiamo la responsabilità dei testi o di altri elementi che fanno parte della personalizzazione creata dagli utenti di questo servizio. Non garantiamo la legalità di tali testi, o altri elementi, e, di conseguenza, non ci assumiamo alcuna responsabilità per i danni e/o le perdite che possono derivare a qualsiasi utente e/o a qualsiasi altra terza parte - sia essa persona fisica o ente pubblico o privato - direttamente o indirettamente dall'uso della personalizzazione o che intrattengono qualsiasi tipo di rapporto con tale personalizzazione e/o con i suoi prodotti.

## **9. CONSEGNA NON RIUSCITA**

Qualora non riuscissimo ad effettuare la consegna dei prodotti dopo due tentativi, cercheremo di individuare un luogo sicuro dove lasciare il suo pacco. Lasciemo una nota per comunicarle dove si trova il pacco e in che modo lei potrà riorganizzare la consegna. Se non si potrà trovare nel luogo di consegna al momento concordato, la preghiamo di contattarci per fissare la consegna in un altro giorno reciprocamente conveniente.

La presente clausola non si applica alla carta regalo virtuale, per la quale la consegna è disciplinata dalle Condizioni relative alla carta regalo e dalla clausola 8 di cui sopra.

## **10. RISCHIO E TITOLO**

I prodotti saranno a suo rischio dal momento della consegna.

La proprietà dei prodotti passerà a lei soltanto nel momento in cui riceveremo il pagamento completo di tutte le somme dovute per gli stessi, incluse le spese di consegna, o alla consegna (come definita alla clausola 8 di cui sopra), se successiva.

## **11. PREZZO E PAGAMENTO**

## 1. Disposizioni generali

Nonostante il nostro impegno nel garantire l'accuratezza di tutti i prezzi pubblicati sul nostro sito web / app , possono verificarsi degli errori. Se rileviamo un errore nel prezzo dei prodotti o del prodotto da lei ordinato, la informeremo quanto prima e le offriremo la possibilità di scegliere se riconfermare l'ordine al prezzo corretto o annullarlo. Se non riusciamo a contattarla, l'ordine si considererà annullato e, qualora abbia già pagato per il/i prodotto/i, sarà rimborsato integralmente.

Non siamo tenuti a venderle il/i prodotto/i al prezzo errato (inferiore), anche dopo averle inviato una Conferma d'Ordine, se l'errore di prezzo è una palese negligenza tipografica o aritmetica che lei avrebbe potuto ragionevolmente riconoscere come tale.

I prezzi indicati sul nostro sito web / app includono l'IVA, ma non i costi di consegna, che saranno sommati all'importo totale dovuto, come specificato nella nostra Guida agli acquisti.

Ci riserviamo il diritto di rifiutare ordini per acquisti in blocco o di alto valore e di modificare le informazioni su prezzi e disponibilità senza preavviso. Quanto summenzionato a parte, le modifiche non avranno alcun effetto sugli ordini per i quali le avremo già inviato una Conferma d'Ordine.

Terminata la scelta degli acquisti, tutti gli articoli che desidera acquistare saranno visibili nel suo cestino della spesa. Il passaggio successivo è il check-out e l'effettuazione del pagamento. Per far ciò:

- Faccia clic sul pulsante “Cestino della spesa” in cima alla pagina
- Faccia clic sul pulsante “Visualizza carrello”
- Faccia clic sul pulsante “Effettua ordine”
- Inserisca o verifichi i suoi dati di contatto, i dati dell'ordine, l'indirizzo di consegna e l'indirizzo di fatturazione
- Digiti i dati della sua carta di credito
- Faccia clic su “Paga ed elabora il mio ordine”

Il pagamento può essere effettuato tramite Visa, MasterCard, PayPal e American Express (“Carta/e”). Parimenti potrà pagare tutto o parte del prezzo del suo ordine con una carta regalo o un buono di credito validi per la Svizzera, emessi da ITX Retail Suisse Sàrl.

Utilizziamo COMODO per garantire pagamenti sicuri e i dati della sua carta saranno crittografati per ridurre al minimo la possibilità di accesso o divulgazione non autorizzati. L'autorizzazione al pagamento deve essere fornita al momento dell'ordine. Facendo clic su “Autorizza pagamento” conferma che la carta è sua. L'importo da lei autorizzato non le sarà addebitato fino alla spedizione dell'ordine. Se il pagamento avviene tramite PayPal, l'importo le sarà addebitato alla conferma dell'ordine.

Le carte sono soggette a verifiche di convalida e all'autorizzazione del rispettivo emittente. Se non riceviamo l'autorizzazione richiesta, decliniamo ogni responsabilità per eventuali ritardi o mancate consegne.

## 2. Effettuazione di un ordine tramite gli appositi dispositivi elettronici disponibili in negozio e relativo pagamento

Se esegue un ordine tramite uno dei dispositivi elettronici disponibili a tal scopo in alcuni negozi Bershka in Svizzera, è necessario seguire i passaggi della procedura d'acquisto visualizzati sul dispositivo e completare o verificare le informazioni richieste ad ogni passaggio. Durante la procedura d'acquisto, prima del pagamento, potrà modificare i dati dell'ordine. Prima di effettuare l'ordine lei dovrà scegliere la modalità di pagamento e specificare se desidera o meno uno scontrino di cortesia (se disponibile). Tenga presente che nel momento in cui premerà il pulsante “Autorizza pagamento” visualizzato sullo schermo del dispositivo, lei effettuerà un ordine vincolante per il quale sarà suo obbligo pagare.

Il pagamento può essere effettuato tramite una carta di credito Visa, Mastercard o American Express, nel qual caso varranno le precedenti disposizioni sulle verifiche di convalida e l'autorizzazione. Le potrebbe anche essere offerta l'opportunità di pagare l'ordine alla cassa, nel qual caso potrà effettuare il pagamento in una qualsiasi delle modalità disponibili nel negozio.

## 12. ACQUISTI IN MODALITÀ OSPITE

Il sito web / app offre la possibilità di effettuare acquisti anche in modalità ospite. Con questo tipo di acquisto, le saranno richiesti i soli dati necessari per l'elaborazione dell'ordine. Al completamento della procedura d'acquisto le sarà offerta la possibilità di registrarsi come utente o di continuare come utente non registrato.

### **13. CHECKOUT RAPIDO**

Utilizzando lo strumento di acquisto rapido (di seguito "Acquisto Rapido"), potrà fare acquisti più facilmente sul nostro sito web / app, senza dover inserire i dati di consegna, fatturazione e pagamento per ogni acquisto. L'opzione Acquisto Rapido è disponibile nella sezione Cestino della spesa. Per usare l'opzione Acquisto Rapido, deve salvare i dati della sua carta. Può farlo quando effettua il pagamento con una qualsiasi delle carte accettate sul sito web / app spuntando l'opzione "Shopping con un clic". Questo comporta il salvataggio dei seguenti dati della sua carta: Numero della carta, titolare della carta esattamente come riportato sulla stessa e data di scadenza della carta. Per salvare i dati della carta e usare l'opzione Acquisto Rapido, dovrà accettare i presenti Termini e l'Informativa sulla privacy attuale. Accettando l'uso dell'opzione Acquisto Rapido, lei autorizza l'addebito degli acquisti sulla carta specificata tramite questo strumento. L'utilizzo della carta sarà in ogni caso disciplinato dalle condizioni sottoscritte tra lei e l'emittente della carta. Nello strumento Acquisto Rapido potrà salvare i dati di tutte le carte che desidera, ma per farlo, deve effettuare almeno un pagamento con ciascuna di esse. Se desidera salvare i dati di più di una carta, i dati dell'ultima carta salvata saranno considerati "Carta Preferita" ed è su questa che saranno addebitati automaticamente gli acquisti che effettuerà con lo strumento Acquisto Rapido. Potrà, tuttavia, modificare la Carta Preferita nella sezione "Il mio account" del sito web / app.

Per usare lo strumento Acquisto Rapido, faccia semplicemente clic sul pulsante "Shopping con un clic" nel cestino della spesa. I dati di consegna, fatturazione e pagamento relativi al suo acquisto compariranno immediatamente sullo schermo. Le informazioni visualizzate non possono essere modificate. Pertanto, in caso di errore, non completi l'acquisto. Non scelga l'opzione Acquisto Rapido se desidera fare acquisti usando altri dati. Se desidera modificare la Carta Preferita associata all'opzione Acquisto Rapido acceda alla sezione "Il mio account" del sito web / app.

Le disposizioni della presente clausola non si applicano in caso di acquisti in modalità ospite.

### **14. IMPOSTA SUL VALORE AGGIUNTO**

Nel rispetto delle principali norme e regolamentazioni in vigore, tutti gli acquisti effettuati attraverso il sito web / app sono soggetti all'IVA (imposta sul valore aggiunto).

### **15. POLITICA SUI CAMBI/RESI**

#### **15.1 Diritto contrattuale di recesso:**

Per esercitare il suo diritto di recesso, dovrà notificare a noi, ITX Retail Suisse Sàrl, scrivendo all'indirizzo Rue Louis d'Affry 6, 1700 Fribourg, telefonando allo 0800 838 020 o compilando il formulario di contatto, la sua decisione di recedere dal presente Contratto mediante dichiarazione univoca (ad esempio, una lettera inviata per e-mail o per posta).

Dalla ricezione della consegna ha a disposizione fino a 15 giorni lavorativi di tempo per annullare l'ordine, ad eccezione di beni realizzati secondo le sue specifiche o chiaramente personalizzati.

#### **Politica generale:**

Se desidera restituire un prodotto entro il periodo specificato nella clausola 7 di cui sopra, può spedirlo a qualsiasi negozio Bershka in Svizzera o effettuare una spedizione con corriere organizzata da noi. Nessuna delle due opzioni comporta costi aggiuntivi. Dovrà spedire il prodotto nella borsa di reso fornita con l'imballaggio originale seguendo le istruzioni contenute nella sezione "RESI" del nostro sito web / app.

I costi diretti per la restituzione dei prodotti saranno sostenuti dall'utente, a meno che non venga utilizzato il metodo di restituzione gratuita illustrato nella seguente Clausola 15.2 (1) o che il diritto di recesso venga esercitato entro 15 giorni dalla data di consegna. In questo caso, se ci restituisce i beni attribuendone i costi a noi, avremo diritto ad addebitarle il costo diretto che ne deriva.

Se ha dubbi, può contattarci mediante il formulario disponibile sul sito web / app o al numero di telefono 0800 838 020.

## 15.2 Cambio o restituzione di prodotti

### ○ (1) Resi nei negozi Bershka:

#### (i) Disposizioni generali

Ha la possibilità di restituire qualsiasi articolo in qualsiasi negozio Bershka situato nel paese di consegna del suo prodotto che disponga della tipologia di articoli a cui appartiene quello da restituire. In questo caso, deve recarsi al negozio e presentare, oltre all'articolo, l'e-ticket allegato alla Conferma di Spedizione e reperibile, inoltre, nel suo conto sul nostro sito web / app e sulla app Bershka. Potrà presentare l'e-ticket in formato digitale mostrando il suo cellulare oppure stamparlo e portarlo con sé al negozio. Questa opzione è sempre gratuita.

#### (ii) Articoli ordinati attraverso gli appositi dispositivi elettronici in negozio e pagati alla cassa

Tenga presente che, per quanto riguarda gli ordini originariamente effettuati tramite uno degli appositi dispositivi elettronici disponibili nei negozi Bershka in Svizzera e pagati alla cassa del dato negozio, i resi potranno essere effettuati unicamente presso un qualsiasi negozio Bershka ubicato in Svizzera e non tramite la modalità (2) descritta di seguito, né altre modalità.

- (2) **Resi tramite corriere:** Possiamo mandarle un corriere per ritirare l'articolo che desidera restituire. Per far ciò, richieda questo servizio nella sezione "Il mio account/Resi" del nostro sito web / app e noi organizzeremo il ritiro dell'articolo presso il suo luogo di domicilio. Dovrà spedire il prodotto nello stesso imballaggio in cui l'ha ricevuto, seguendo le istruzioni della sezione "Resi" del nostro sito web / app . Se ha acquistato degli articoli in modalità ospite, potrà richiederne il reso tramite corriere selezionando il link alla procedura di reso descritta sia nell'email della Conferma d'Ordine che in quella della Conferma di Spedizione.

A meno che il cliente non eserciti, per la prima volta, il diritto contrattuale di recesso ai sensi della clausola 15.1 di cui sopra entro 15 giorni, dovrai pagare un addebito fisso per il costo della restituzione di quegli articoli. Dall'importo finale a Lei rimborsato provvederemo a detrarre una somma fissa in conformità a la Guida agli acquisti. Se non desideri pagare l'affrancatura in questo modo, valuta la possibilità di restituire questi articoli in negozio.

**Spedizioni multiple di reso:** Se hai esercitato il diritto di recesso entro 15 giorni, ma hai già restituito gli articoli dal tuo ordine e ora desideri effettuare una seconda o successiva spedizione di reso dallo stesso ordine, tieni presente che per quanto riguarda il secondo e per qualsiasi spedizione di reso successiva, dovrai pagare un addebito fisso per il costo della restituzione di quegli articoli. Dall'importo finale a Lei rimborsato provvederemo a detrarre una somma fissa in conformità a la Guida agli acquisti. Se non desideri pagare l'affrancatura in questo modo, valuta la possibilità di restituire questi articoli in negozio.

Dovrà spedire il prodotto nello stesso imballaggio in cui l'ha ricevuto, seguendo le istruzioni della sezione "RESI" del nostro sito web / app . Ove possibile, si invita ad usare o accludere al prodotto reso tutti gli imballaggi, le istruzioni/documenti e gli involucri originali.

Elaboreremo il suo rimborso non appena possibile (e in ogni caso entro 30 giorni dalla notifica di cancellazione). Le rimborseremo tutti gli importi da noi ricevuti usando lo stesso metodo da lei scelto per il pagamento.

Deve tenere presente che ha l'obbligo di adottare tutte le ragionevoli precauzioni in merito al/ai prodotto/i quando ne è in possesso. Ciò significa accludere tutte le istruzioni, i documenti e gli involucri del/i prodotto/i e restituirlo/i nelle stesse condizioni in cui lo/i ha ricevuto/i. La mancata adozione di tali ragionevoli precauzioni potrà, a seconda delle circostanze, dare adito a un diritto di azione contro di lei per violazione dei suoi doveri.

Il cambio è limitato allo stesso prodotto di taglia o colore diverso.

## 15.3 Reso di prodotti difettosi

Qualora ritenga che il prodotto non sia conforme al Contratto al momento della consegna, deve contattarci senza indugio attraverso il formulario web fornendoci informazioni dettagliate sul prodotto e il danno. In alternativa può contattarci per telefono allo 0800 838 020 per ricevere le dovute istruzioni. Può altresì restituire il prodotto recandosi in qualsiasi negozio Bershka situato nel suo paese di residenza o tramite un servizio di corriere organizzato da noi. Abbiamo diritto di richiedere la prova d'acquisto, che potrebbe consistere in una copia dell'e-ticket allegato alla Conferma di Spedizione.

Ricevuto il suo prodotto, lo esamineremo con cura e la informeremo in merito al suo diritto di sostituzione o rimborso (se del caso) via e-mail entro un intervallo di tempo ragionevole. Ci impegniamo ad elaborare il rimborso

o la sostituzione il prima possibile e, in ogni caso, entro 30 giorni dalla nostra conferma via e-mail del suo diritto di rimborso o sostituzione.

I prodotti difettosi saranno rimborsati interamente, incluse le spese di consegna e gli eventuali ragionevoli costi da lei sostenuti per la restituzione. Le rimborseremo tutti gli importi da noi ricevuti usando lo stesso metodo da lei scelto per il pagamento.

LE DISPOSIZIONI RIPORTATE NELLA PRESENTE CLAUSOLA NON PREGIUDICANO I SUOI DIRITTI LEGALI AI SENSI DELLE NORMATIVE IN VIGORE.

## **16. RESPONSABILITÀ E DICHIARAZIONI DI ESCLUSIONE DI RESPONSABILITÀ**

La nostra responsabilità rispetto a qualsiasi prodotto acquistato attraverso il nostro sito web / app è strettamente limitata al prezzo d'acquisto del dato prodotto.

Nei presenti Termini nulla esclude o limita in alcun modo la nostra responsabilità:

- In caso di morte o lesioni personali causate dalla nostra negligenza
- Per frode o dichiarazione fraudolenta o
- Per qualsivoglia atto per il quale sarebbe illegale o illecito da parte nostra escludere o limitare, o tentare di escludere o limitare, la nostra responsabilità.

Fatto salvo il paragrafo precedente e nella misura massima consentita dalla legge, a meno che diversamente stabilito nei presenti Termini, decliniamo qualsiasi responsabilità per perdite indirette che si verifichino come effetto collaterale della perdita o danno principale, a prescindere da come questa/o si produca e dal fatto che sia stato/a causato/a da torto (inclusa negligenza), violazione del contratto o altri fattori, anche se prevedibili, inclusa, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, qualsiasi:

- perdita di reddito o di ricavi;
- perdita di affari;
- perdita di profitti o contratti;
- perdita di risparmi previsti;
- perdita di dati e
- perdita di tempo.

In ragione della natura aperta del sito web / app e del potenziale di errore insito nell'archiviazione e trasmissione delle informazioni digitali, non garantiamo l'accuratezza e la sicurezza delle informazioni trasmesse o ottenute dal sito web / app , a meno che espressamente indicato sul sito web / app stesso.

Tutte le descrizioni prodotto, informazioni e materiali presenti sul sito web / app sono fornite "così come sono" e senza garanzie esplicite, implicite o di qualsiasi altra provenienza.

Nella massima misura consentita dalla legge, ma senza escludere nulla che non possa essere legittimamente escluso nel caso dei consumatori, decliniamo tutte le altre garanzie di qualsiasi tipo.

Nulla nella presente Clausola pregiudicherà i suoi diritti legali come consumatore o i suoi diritti contrattuali di recesso.

## **17. PROPRIETÀ INTELLETTUALE**

Lei riconosce che tutti i diritti d'autore, tutti i marchi e tutti gli altri diritti di proprietà intellettuale su tutto il materiale e i contenuti forniti in quanto parte del sito web / app sono in qualsiasi momento di proprietà nostra o dei nostri licenziatari. Ha la facoltà di usare detto materiale soltanto per quanto esplicitamente autorizzato da noi o dai nostri licenziatari. Questo non le impedisce di usare il sito web / app nella misura necessaria per effettuare la copia di un ordine o delle informazioni contrattuali.

## **18. COMUNICAZIONI SCRITTE**

Usando il nostro sito web / app , accetta che la comunicazione con noi avverrà principalmente per via elettronica. La contatteremo via e-mail o le forniremo informazioni postando notifiche sul nostro sito web / app . Ai fini contrattuali, lei accetta detta modalità di comunicazione elettronica e conviene che tutti i contratti, le notifiche, le

informazioni e le altre comunicazioni che le forniremo in via elettronica rispettano ogni requisito legale della forma scritta per tali comunicazioni. La presente condizione non pregiudica i suoi diritti legali.

## **19. NOTIFICHE**

Qualsiasi notifica rivolta a noi deve essere inoltrata tramite il nostro formulario web. Fatta salva la clausola 18 di cui sopra e nel rispetto di disposizioni divergenti nella stessa, è nostra facoltà inviarle notifiche all'indirizzo e-mail o postale che ci fornisce quando effettua un ordine.

La notifica si considererà ricevuta e debitamente completata immediatamente dopo essere stata postata sul nostro sito web / app , 24 ore dopo l'invio di un'e-mail o tre giorni dopo la spedizione di una lettera. Per provare l'invio di una notifica, sarà sufficiente dimostrare, nel caso di una lettera, che essa recava l'indirizzo e l'affrancatura corretti e che è stata affidata alla posta e, nel caso di un'e-mail, che essa è stata inviata all'indirizzo e-mail specificato dal destinatario.

## **20. TRASFERIMENTO DI DIRITTI E OBBLIGHI**

Il Contratto tra lei e noi è vincolante per lei e per noi, nonché per i rispettivi successori e concessionari.

Non è autorizzato a trasferire, assegnare, incaricare di espletare o altrimenti cedere un Contratto, né alcuno dei suoi diritti e obblighi da esso derivanti, senza il nostro previo consenso scritto.

Abbiamo la facoltà di trasferire, assegnare, incaricare di espletare, subappaltare o altrimenti cedere un Contratto, o qualsiasi dei nostri diritti e obblighi da esso derivanti, in qualsiasi momento, durante il periodo di validità del Contratto. Per evitare possibili ambiguità, qualsivoglia trasferimento, assegnazione, incarico di espletamento o altra disposizione non pregiudicherà i suoi diritti legali in quanto consumatore, né cancellerà, ridurrà o limiterà in altro modo eventuali garanzie legali e commerciali che potremmo averle fornito, sia esplicite sia implicite.

## **21. EVENTI DI FORZA MAGGIORE**

Decliniamo ogni responsabilità per il mancato o ritardato adempimento dei nostri obblighi contrattuali a causa di eventi al di fuori del nostro ragionevole controllo ("Evento di Forza Maggiore").

Un Evento di Forza Maggiore consiste in un qualsiasi atto, evento, mancato accadimento, omissione o incidente oltre il nostro ragionevole controllo e, in particolare, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, quanto segue:

- Scioperi, serrate e altre azioni industriali
- Disordini civili, sommosse, invasioni, attacchi terroristici o minaccia di attacchi terroristici, guerra (dichiarata o meno) o minaccia e preparativi alla guerra
- Incendi, esplosioni, tempeste, alluvioni, terremoti, smottamenti, epidemie o altri disastri naturali
- Impossibilità di usare treni, navi, velivoli, trasporti motorizzati o altri mezzi di trasporto pubblico o privato
- Impossibilità di usare reti di telecomunicazione pubbliche o private
- Leggi, decreti, direttive, normative e restrizioni di qualsiasi governo
- Eventuali scioperi, inadempienze o incidenti riguardanti i trasporti navali, postali o di altro tipo coinvolti.

Le nostre prestazioni contrattuali si considerano sospese per il periodo in cui sussiste l'Evento di Forza Maggiore. Per la durata di tale periodo applicheremo un'estensione temporale delle prestazioni. Faremo quanto ragionevolmente possibile affinché l'Evento di Forza Maggiore giunga a una conclusione o si trovi una soluzione grazie alla quale potremo adempiere i nostri obblighi contrattuali nonostante l'Evento di Forza Maggiore.

## **22. RINUNCIA**

Se in qualsiasi momento, nel corso della durata di validità del Contratto, manchiamo di insistere sul rigoroso adempimento di qualsivoglia dei suoi obblighi contrattuali o dei presenti Termini, oppure non esercitiamo un qualsiasi diritto o rimedio del cui esercizio abbiamo facoltà in base al Contratto, ciò non costituirà una rinuncia a detti diritti o rimedi e non la esonererà dal rispetto di detti obblighi.

La nostra rinuncia all'inadempimento non costituisce una rinuncia a eventuali inadempimenti futuri.

Nessuna rinuncia da parte nostra a uno qualsiasi dei presenti Termini sarà valida, a meno che non dichiaratamente presentata come rinuncia e comunicata per iscritto nel rispetto delle disposizioni riportate nel paragrafo Notifiche di cui sopra.

## **23. SCINDIBILITÀ**

Se uno qualsiasi dei presenti Termini o una qualsiasi delle disposizioni di un Contratto sono dichiarati non validi, illegali o non applicabili in qualsiasi misura, tale termine, condizione o disposizione sarà scisso in detta misura dai restanti termini, condizioni e disposizioni, che continueranno ad essere validi nella massima misura consentita dalla legge.

## **24. LINK SUL NOSTRO SITO WEB / APP**

Sul nostro sito web / app potrebbero essere pubblicati link a siti web / app e a materiali di terzi. Tali link sono forniti esclusivamente a scopo informativo e non abbiamo alcun controllo, di nessun tipo, sui contenuti di detti siti web / app e materiali. Pertanto, decliniamo qualsiasi responsabilità per eventuali perdite o danni che potrebbero derivare dall'utilizzo di tali link.

## **25. ACCORDO COMPLETO**

I presenti Termini e qualsiasi documento a cui si faccia in essi riferimento espresso costituiscono l'accordo completo tra lei e noi in merito all'oggetto di qualsiasi contratto e sostituiscono qualsivoglia precedente accordo, intesa o concertazione tra lei e noi, sia in forma orale che scritta.

Noi e lei conveniamo che, nello stipulare il presente Contratto, né noi né lei abbiamo fatto affidamento su qualsivoglia dichiarazione, impegno o promessa resa dall'altro o sottintesa da quanto detto o scritto in contrattazioni avvenute tra noi e lei prima di tale Contratto, ad eccezione di quanto espressamente riportato nei presenti Termini.

Né lei né noi ci avvarremo di alcun rimedio relativamente a eventuali dichiarazioni non veritiere rese dall'altro, sia oralmente sia per iscritto, prima della data di qualsiasi Contratto (a meno che tale dichiarazione non veritiera non sia stata resa in modo fraudolento) e l'unico rimedio utilizzabile dall'altra parte sarà per violazione del contratto, come previsto nei presenti Termini.

## **26. NOSTRO DIRITTO DI MODIFICA DEI PRESENTI TERMINI**

Abbiamo il diritto di rivedere e modificare ciclicamente i presenti Termini.

Lei sarà soggetto alle politiche e ai Termini in vigore al momento dell'ordine, a meno che eventuali modifiche a dette politiche, Termini o all'Informativa sulla privacy siano richieste dalla legge o dall'autorità di governo (nel qual caso si applicheranno agli ordini da lei effettuati in precedenza).

## **27. DIRITTO E GIURISDIZIONE**

L'uso del nostro sito web / app e i contratti per l'acquisto di prodotti mediante lo stesso sono disciplinati dal diritto svizzero. Eventuali controversie derivanti o correlate all'utilizzo del sito web / app o a suddetti Contratti sono soggette alla giurisdizione non esclusiva dei tribunali svizzeri. Se sta stipulando un contratto in qualità di consumatore, nulla nella presente Clausola pregiudicherà i suoi diritti legali in quanto tale, come stabilito dalle normative attualmente in vigore.

## **28. FEEDBACK**

Saremo lieti di ricevere i suoi commenti e feedback. La invitiamo a inviarci i suoi feedback e commenti usando il formulario web.

Ultimo aggiornamento:  
04 Giugno 2024

## **TERMINI E CONDIZIONI DI UTILIZZO DELLE FUNZIONALITÀ DELLA APP BERSHKA**

I presenti termini e condizioni di utilizzo (le "Condizioni") sono aggiuntivi rispetto alle Condizioni Generali di Acquisto del sito web / app [www.bershka.com](http://www.bershka.com) e regolano specificatamente l'accesso e l'uso dei servizi disponibili sulla App di BERSHKA (come definita di seguito), nonché le diverse funzionalità, tutte accessibili tramite l'App e alcune delle quali accessibili in modo indipendente tramite altre piattaforme (le "Funzionalità"). I presenti Termini sono in aggiunta e senza pregiudizio delle Condizioni di acquisto di [www.bershka.com](http://www.bershka.com).

Tra le funzionalità disponibili sulla App sono incluse: (i) la possibilità di acquistare gli articoli tramite la App di BERSHKA, essendo considerato un acquisto nel Negozio Online e, pertanto, soggetto alle Condizioni Generali di Acquisto del sito [www.bershka.com](http://www.bershka.com); (ii) la possibilità di gestire le ricevute degli acquisti effettuati nel negozio online (il "Negozio Online"); e su richiesta, le ricevute degli acquisti effettuati nei negozi fisici di BERSHKA ("Negozi Fisici") (iii) la possibilità di ottenere il documento di vendita e prestazione in formato elettronico, mostrando il QR code esclusivo per tale scopo presso i negozi BERSHKA presenti sul territorio (il "Negozio Fisico") e (iv) l'opzione di utilizzare il Camera Kit disponibile nell'App, attraverso il quale gli utenti possono simulare l'utilizzo dei prodotti disponibili insieme a oggetti di scena virtuali ("Camera Kit") secondo i termini e le condizioni di seguito indicati.

Sia i Negozi Fisici che il Negozio Online sono gestiti in Svizzera dalla società ITX Retail Suisse S.à.r.l., con sede legale in Rue Louis d'Affry 6 a 1700 Friburgo, Svizzera e regolarmente registrata con Partita IVA CHE-100.642.311 IVA (la "Società").

### **1. DESCRIZIONE GENERALE DEL SERVIZIO**

#### **1.1 Acquisti di articoli sul sito [www.bershka.com](http://www.bershka.com) tramite la App di BERSHKA**

Gli Utenti possono acquistare gli articoli presenti sul sito [www.bershka.com](http://www.bershka.com) tramite la App. Di conseguenza, tutti gli acquisti effettuati tramite App sono a tutti gli effetti acquisti on line e, come tali, soggetti alle Condizioni Generali di Acquisto del sito [www.bershka.com](http://www.bershka.com); condizioni che devono necessariamente essere accettate prima di qualsiasi acquisto on line.

#### **1.2 Gestione delle ricevute degli acquisti effettuati nel Negozio Online**

Le ricevute degli acquisti effettuati nel Negozio Online di BERSHKA saranno conservate nella Sezione "I miei Acquisti" della App.

#### **1.3 Funzionalità specifica per ottenere il documento di vendita e prestazione in formato elettronico per gli acquisti nei Negozi Fisici**

Al momento del pagamento di un acquisto presso i Negozi Fisici, Lei potrà richiedere il documento di vendita e prestazione in formato elettronico, mostrando il QR code che Le apparirà sulla App, e riceverà automaticamente tale documento sulla App.

Da quel momento in poi, Lei potrà utilizzare il documento ricevuto in formato elettronico per effettuare eventuali resi degli articoli presso i Negozi Fisici, secondo i termini e le condizioni applicabili e la politica commerciale di BERSHKA e, in ogni caso, in accordo con la normativa applicabile.

In tal caso, Lei non riceverà il documento di vendita e prestazione in cartaceo; pertanto, è fondamentale che Lei intenda che mediante l'utilizzo di questo QR code sta richiedendo espressamente l'emissione del documento commerciale di vendita o prestazione in formato elettronico, rinunciando quindi a riceverlo in formato cartaceo. In ogni caso, se lo desidera, potrà richiedere il documento in formato cartaceo contattando il Servizio Clienti mediante i canali di assistenza al cliente indicati sul sito web / app di BERSHKA.

In ogni caso, la regolamentazione in materia di ricevute elettroniche o qualunque altra normativa, regolamento che risulterà applicabile, così come la normativa cui sono soggette le presenti Condizioni, saranno considerate prevalenti.

Qualora Lei decidesse di cancellare la sua registrazione come utente, durante tale processo potrà richiedere di ricevere all'indirizzo email indicato, tutti i documenti e le ricevute di acquisto in formato elettronico conservati nella App.

#### 1.4 Scansione dei documenti di vendita e prestazione

Se il documento di vendita e prestazione originario è in formato cartaceo, Lei potrà generare una versione digitale scansionando il QR code presente all'interno di tale documento. Da quel momento in poi, Lei potrà effettuare eventuali resi nei Negozi Fisici, sempre, ad ogni modo, secondo i termini e le condizioni applicabili, la politica commerciale di BERSHKA e, in ogni caso, in accordo con la legislazione vigente.

#### 1.5 Camera Kit

La funzione Camera Kit disponibile nell'App è una tecnologia fornita da SnapChat che consente agli utenti di simulare l'utilizzo di prodotti con oggetti di scena virtuali utilizzando la propria fotocamera, che può scattare fotografie o girare video. Le fotografie o i video possono essere memorizzati solo nella galleria del dispositivo dell'utente o essere condivisi direttamente dall'utente sulle piattaforme di social media a cui si è collegato e che sono disponibili per questa funzione.

BERSHKA non garantisce che i risultati ottenuti soddisfino le esigenze degli utenti o siano adatti a qualsiasi scopo o finalità. Non può garantire la qualità del risultato o l'esclusività degli oggetti di scena virtuali.

In qualità di utente, ci confermate che: (i) siete il titolare di tutti i diritti economici e morali sulla fotografia, esonerando BERSHKA da qualsiasi tipo di responsabilità legale relativa al diritto d'autore e alla proprietà intellettuale su questo contenuto, e che (ii) questa fotografia (a) non violerà i diritti (compresi, a titolo esemplificativo, i diritti di proprietà intellettuale o industriale, il diritto all'immagine personale o alla privacy o qualsiasi altro diritto) o gli interessi di terzi, o qualsiasi norma o legislazione applicabile (internazionale, nazionale o di altro tipo) e (b) non riprodurrà l'immagine di persone diverse da voi, né includerà alcun elemento che possa essere considerato offensivo o discriminatorio (per motivi di razza, religione, sesso, orientamento sessuale o affiliazione politica o sindacale), illegale, minaccioso, calunnioso, diffamatorio, osceno, pornografico o indecente, o comunque inappropriato.

## **2. DISPONIBILITÀ DEI SERVIZI OFFERTI TRAMITE LA APP**

Nel rispetto e nei limiti della normativa applicabile, ci riserviamo il diritto di modificare, sospendere o cancellare, in qualsiasi momento, a nostra assoluta discrezione e senza obbligo di preavviso, in linea generale o con riferimento ad alcuni Utenti, una o più funzionalità della App BERSHKA; allo stesso modo ci riserviamo il diritto di modificare, sospendere, eliminare in tutto o in parte il Servizio.

## **3. RESPONSABILITÀ ED ESONERO DA RESPONSABILITÀ**

Salvo i casi in cui secondo la normativa applicabile la responsabilità non può essere legalmente esclusa o limitata, non siamo responsabili per i danni di qualunque natura da Lei subito e derivanti dall'utilizzo della App di BERSHKA e dalle relative funzionalità.

Lei accetta di utilizzare la App di BERSHKA soltanto per lo scopo per cui è stata creata e, conseguentemente, accetta di non farne un uso improprio o fraudolento. Lei sarà pertanto responsabile nei confronti della nostra Società e/o di terzi, per qualsiasi danno derivante da un uso improprio della App di BERSHKA.

Lei sarà responsabile nei seguenti casi:

- a) quando, ove applicabile, le apparecchiature o i dispositivi associati alla App, le carte SIM, gli indirizzi e-mail e /o le password vengono utilizzati da terzi da Lei autorizzati, senza che noi ne fossimo a conoscenza;
- b) quando si verificano errori o malfunzionamenti durante l'utilizzo delle diverse funzionalità della App a causa di hardware, software, dispositivi o apparecchiature difettosi, o per la mancanza di misure di sicurezza adeguate installate sul dispositivo sul quale Lei sta utilizzando la App.

## **4. PROPRIETÀ INTELLETTUALE, PROPRIETÀ INDUSTRIALE E ALTRI DIRITTI ASSOCIATI ALLA APP**

Tutti gli elementi che fanno parte o sono inclusi nella App sono di proprietà o sotto il controllo della nostra Società o dei terzi che ne hanno autorizzato l'uso. Tutto quanto sopra, di seguito indicato come la "Proprietà".

Gli Utenti accettano di non rimuovere, cancellare, alterare, manipolare o modificare in alcun modo:

- Le note, leggende, indicazioni o simboli che la Società o i legittimi titolari dei relativi diritti includono nella rispettive proprietà in materia di proprietà intellettuale o industriale (ad esempio copyright, ©, ® e TM, ecc.)
- I dispositivi tecnici di protezione o di identificazione che la Proprietà può contenere (ad esempio filigrane, impronte digitali, ecc.). Gli Utenti riconoscono che con le presenti Condizioni, né la Società né i terzi cedono o trasferiscono alcun diritto sulle loro rispettive Proprietà.

La Società autorizza gli Utenti ad accedere e utilizzare le Proprietà solamente in conformità con le presenti Condizioni.

Gli Utenti non sono autorizzati a copiare, distribuire (inclusi e-mail e Internet), trasmettere, comunicare, modificare, alterare, trasformare, assegnare o, in qualsiasi altro modo, svolgere attività che implicino l'uso commerciale della Proprietà, sia parziale che totale, senza il previo consenso espresso scritto del legittimo titolare dei diritti di sfruttamento.

L'accesso e l'utilizzo della Proprietà avverrà sempre e comunque per finalità strettamente personali e non commerciali.

La Società si riserva tutti i diritti che possiede sulla Proprietà, inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, tutti i diritti di proprietà intellettuale ed industriale che vanta sulla Proprietà.

La Società non concede nessun'altra licenza o autorizzazione d'uso all'utente sulla sua Proprietà oltre a quella specificatamente descritta in questa clausola. La Società si riserva il diritto di interrompere o modificare in qualsiasi momento e per qualsiasi motivo le licenze concesse in virtù delle presenti Condizioni.

Fermo restando quanto sopra, la Società potrà intraprendere eventuali azioni legali contro qualunque tipo di utilizzo della App da parte dell'utente che:

- non rispetti i termini e le condizioni qui specificati;
- infranga o violi i diritti di proprietà intellettuale e industriale o eventuali diritti equiparabili detenuti dalla Società o da qualsiasi altro terzo legittimo titolare, o violi qualsiasi normativa applicabile.

04 Giugno 2024