

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

Ultimo aggiornamento il 08/04/2026

Le presenti **Condizioni Generali di Vendita (CGV)** si applicano a qualsiasi Ordine effettuato sul sito web <https://www.kiabishop.com/fr-CH> (di seguito il «Sito»), da parte di qualsiasi persona fisica maggiorenne che rivesta la qualità di consumatore (di seguito il «Cliente»).

Le presenti CGV sono articolate nelle seguenti parti:

- Dati identificativi del venditore
- Premessa e disposizioni preliminari
- Articolo 1 – Definizioni
- Articolo 2 – Oggetto
- Articolo 3 – Prodotti offerti in vendita
- Articolo 4 – Effettuazione di un ordine
- Articolo 5 – Pagamento del prezzo
- Articolo 6 – Modalità di pagamento
- Articolo 7 – Mancato pagamento e lotta contro le frodi con carta bancaria
- Articolo 8 – Modalità di consegna
- Articolo 9 – Tariffe (Consegna)
- Articolo 10 – Problemi di consegna
- Articolo 11 – Resi e cambi
- Articolo 12 – Rimborsi
- Articolo 13 – Garanzie per difetti
- Articolo 14 – Riserva di proprietà
- Articolo 15 – Dati personali
- Articolo 16 – Installazione di « cookie »
- Articolo 17 – Proprietà intellettuale
- Articolo 18 – Foro competente e legge applicabile

DATI IDENTIFICATIVI DEL VENDITORE

Le disposizioni che seguono stabiliscono le condizioni generali di vendita dei Prodotti offerti sul Sito dalla società **KIABI SUISSE SA**, il cui domicilio sociale è situato a **Losanna (1003), Rue de Bourg 16-18, c/o LEGAL INSIGHTS Sàrl**, iscritta al Registro del Commercio del Cantone di Vaud con il numero IDE **CHE-442.567.929** (di seguito « KIABI » o il « Venditore »).

E-mail : contactks@kiabi.com



PREAMBOLO E DISPOSIZIONI PRELIMINARI

Il Venditore mette a disposizione dei propri Clienti un servizio di acquisto online.

Il Venditore svolge attività di vendita al dettaglio di articoli tessili di abbigliamento, calzature e accessori di moda per tutta la famiglia.

Il Venditore assicura, in particolare, la commercializzazione dei Prodotti e/o servizi sopra menzionati tramite il Sito.

Le Parti convengono che i loro rapporti saranno regolati esclusivamente dalle presenti CGV, fatta eccezione per qualsiasi condizione precedentemente disponibile sul Sito del Venditore.

Il Venditore ha il diritto di modificare in qualsiasi momento le presenti CGV pubblicando una nuova versione sul Sito. Il Cliente si impegna a consultare l'ultima versione delle CGV in vigore prima di effettuare qualsiasi nuovo Ordine.

Le CGV applicabili sono quelle in vigore alla data di invio dell'e-mail di conferma dell'Ordine.

Le Parti convengono che le fotografie dei Prodotti in vendita sul Sito non hanno alcun valore contrattuale.

La lingua delle CGV è il francese. In caso di discrepanze tra le versioni francese, tedesca o italiana, fa fede la versione francese delle presenti condizioni generali.

ARTICOLO 1 – DEFINIZIONI

Acquirente : l'Internauta, persona fisica, che effettua un Ordine presso il Venditore sul Sito in qualità di Consumatore ;

Articolo : il o i beni oggetto dell'Ordine ;

Articolo Personalizzato : il o i beni identificati sul Sito per i quali è disponibile il servizio di messaggio personalizzato ;

Cliente : l'Acquirente che effettua un Ordine presso il Venditore sul Sito in qualità di Consumatore ;

Ordine : offerta di acquisto online di Articoli effettuata dal Cliente presso il Venditore ;

Account Cliente : account personale del Cliente tramite il quale effettua l'Ordine. La creazione di un Account Cliente non è obbligatoria per effettuare un Ordine ;

Condizioni Generali di Vendita (CGV) : le condizioni generali di vendita oggetto delle presenti ;

Consumatore : qualsiasi persona fisica che agisce per scopi estranei alla propria attività commerciale, industriale, artigianale, professionale o agricola ;

Contratto: il presente atto, comprensivo del preambolo e degli allegati, nonché di qualsiasi modifica, sostituzione, estensione o rinnovo intervenuto in base alla convenzione tra le Parti;

Termine di Consegna : periodo compreso tra la data di Convalida dell'Ordine e la data di Consegna dell'Ordine al Cliente ;

Spese di Consegna : costo sostenuto dal Cliente per l'invio dell'Ordine all'indirizzo di consegna indicato dal Cliente ;

Internauta : qualsiasi persona che accede e/o naviga sul Sito ;

KIABI : indica il Venditore parte del presente Contratto ;

Consegna : trasporto dell'Articolo dalla presa in carico dal magazzino fino alla messa a disposizione del Cliente, secondo le condizioni previste nelle presenti CGV ;

Negozio : indica i punti vendita a insegna « KIABI » situati sul territorio svizzero ;

Modalità di Consegna : qualsiasi modalità di Consegna standard o espressa disponibile sul Sito al momento dell'Ordine ;

Prezzo : valore unitario di un Prodotto ; tale valore è comprensivo di tutte le tasse e non include le Spese di Consegna ;

Prezzo Totale: importo totale dei Prezzi cumulati dei Prodotti oggetto dell'Ordine; tale importo è comprensivo di tutte le tasse;

Prodotto : qualsiasi bene offerto in vendita sul Sito dal Venditore ;


Servizio Clienti : servizio che mette in contatto il Consumatore con il Venditore ;

Sito : pagina web www.kiabishop.com/fr-CH, talvolta indicata come www.kiabi.ch ;

Percorso d'Ordine : percorso seguito dal Cliente dalla scheda Prodotto alla pagina di conferma dell'Ordine sul Sito web ;

Venditore : società **KIABI SUISSE SA**

ARTICOLO 2 – OGGETTO



Le CGV regolano i rapporti contrattuali tra il Venditore e il suo Cliente, nonché l'utilizzo del Sito da parte del Cliente.

Le presenti CGV mirano altresì a definire le modalità di vendita a distanza tra il Venditore e il Cliente, dall'Ordine fino alla ricezione dello stesso. Esse disciplinano tutte le fasi necessarie per l'effettuazione dell'Ordine e assicurano il monitoraggio di tale Ordine tra le parti contraenti.

Il Cliente è invitato a leggere attentamente le CGV prima di utilizzare il Sito o di effettuare un Ordine. Effettuando un Ordine sul Sito, il Cliente conferma di accettare le presenti CGV senza riserva né condizione.

KIABI si riserva il diritto di modificare le CGV in qualsiasi momento, senza informazione o autorizzazione preventiva. Tuttavia, gli Ordini in corso di consegna restano soggetti alle condizioni vigenti al momento della conclusione della Vendita.

Effettuando un Ordine sul Sito, il Cliente dichiara:

- Avere almeno 18 anni ;
- Che l'acquisto di Prodotti sul Sito non è collegato alla propria attività professionale e è limitato a un uso strettamente personale;
- Di non acquistare Prodotti al fine di rivenderli;
- Di avere la piena capacità giuridica, che gli consente di impegnarsi ai sensi delle presenti CGV e di concludere il Contratto.

L'Ordine comporta l'adesione alle CGV. Le parti convengono che il Contratto è soggetto alla legge svizzera.

I Prodotti sono proposti in vendita in Svizzera.

La presentazione dei Prodotti costituisce una semplice invito a fare un'offerta e non un'offerta vincolante.

Il Contratto si considera concluso solo al momento della conferma della spedizione dell'Ordine da parte del Venditore.

3.1 Caratteristiche dei Prodotti

Il Cliente può, prima di effettuare il proprio Ordine, prendere visione, sul Sito, delle caratteristiche essenziali del o dei Prodotto(i) che desidera Ordinare a partire dalla scheda descrittiva del Prodotto.

L'insieme delle caratteristiche essenziali dei Prodotti in vendita (taglie, colori, composizioni, descrizioni, Prezzi) è descritto nella scheda descrittiva del Prodotto, accompagnata dalle fotografie illustrative del Prodotto. Le fotografie dei Prodotti non hanno valore contrattuale e sono solo indicative. Possono infatti verificarsi alterazioni dovute al trattamento fotografico.

I Prodotti sono descritti e presentati nel modo più accurato possibile. KIABI declina tuttavia ogni responsabilità in caso di errore o omissione minore.

KIABI si riserva il diritto di modificare l'assortimento dei Prodotti. Il Venditore non può garantire che le caratteristiche dei propri Prodotti rimangano invariate nel tempo.

3.2 Disponibilità dei Prodotti

Solo i Prodotti disponibili possono essere ordinati. L'offerta promozionale sono valide per un periodo limitato. Il Consumatore deve prestare attenzione al limite di validità temporale dell'offerta.

L'offerta pubblicate online sono valide fino ad esaurimento delle scorte. Il Consumatore è invitato a verificare la disponibilità degli Articoli venduti nella pagina informativa del Prodotto interessato.

La disponibilità dei Prodotti presentati sul Sito è controllata prima della conferma dell'Ordine. Nonostante la cura posta da KIABI nell'aggiornamento delle scorte, possono comunque verificarsi errori.

KIABI si riserva quindi il diritto di rifiutare un Ordine in caso di difficoltà eccezionali di approvvigionamento. Se un Prodotto non è più disponibile (indisponibilità temporanea o esaurimento scorte), pur essendo stato ordinato e pagato, il Cliente riceverà un'e-mail che lo informa della sua indisponibilità. Se il Prodotto è esaurito, esso sarà annullato e rimosso dall'Ordine e il Cliente sarà rimborsato integralmente del Prezzo del Prodotto esaurito. Il resto dell'Ordine resterà comunque fermo e definitivo.

La responsabilità di KIABI non può essere invocata dal Cliente in caso di rimozione di un Prodotto dal Sito, di cancellazione o modifica del contenuto del Sito.

KIABI si riserva la possibilità di limitare o annullare la quantità di Prodotti acquistati per persona, per nucleo familiare o per Ordine in caso di sospetto di frode. Tali restrizioni possono riguardare Ordini effettuati con lo stesso numero Cliente, la stessa carta di credito e/o Ordini effettuati con lo stesso indirizzo di fatturazione e di spedizione. In tal caso, il Servizio Clienti informerà il Cliente, contattandolo all'indirizzo e-mail fornito durante l'Ordine.

ARTICOLO 4 – EFFETTUAZIONE DI UN ORDINE

4.1 Percorso d'Ordine

L'Ordine viene effettuato tramite una serie di inserimenti di dati su pagine-schermo successive. Al fine di permettere al Cliente di rivedere il proprio Ordine prima di confermarlo definitivamente, KIABI ha creato schermate di validazione e accettazione. L'Ordine sarà definitivamente registrato solo al momento della convalida finale della schermata di pagamento dell'Ordine mediante il metodo di pagamento precedentemente proposto e che il Cliente avrà validato.

L'Ordine si effettua tramite l'inserimento di dati su schermate successive :

1. L'Ordine si effettua tramite l'inserimento di dati su schermate successive :
2. Aggiunta dei Prodotti scelti nel carrello
3. Validazione del carrello dell'Ordine
4. Creazione di un account Cliente, accesso o utilizzo della modalità ospite
5. Conferma del tipo di Consegna
6. Inserimento dei dati di Consegna
7. Inserimento dei dati di fatturazione
8. Accettazione delle presenti condizioni generali di vendita
9. Scelta del metodo di pagamento e conferma della scelta del metodo di pagamento
10. Pagamento da parte del Cliente
11. Il Cliente riceve successivamente un'e-mail di convalida dell'Ordine.
12. Una volta che l'Ordine è pronto per essere spedito, verrà inviata al Cliente un'e-mail di conferma della Consegna.
13. Una volta che l'Ordine è pronto per essere spedito, verrà inviata al Cliente un'e-mail di conferma della Consegna.

A partire dalla convalida dell'Ordine, l'Ordine del Cliente è considerato un'offerta vincolante di acquisto e irrevocabile.

Effettuando un Ordine come indicato nelle CGV, il Cliente accetta il Prezzo e la descrizione dei Prodotti in vendita.

KIABI si riserva il diritto di bloccare l'Ordine di un Cliente in caso di inesattezza dell'indirizzo di spedizione o di qualsiasi altro problema verificatosi durante la fase di pagamento.

KIABI raccomanda al Cliente di conservare le informazioni contenute nella conferma dell'Ordine inviata da KIABI su un documento cartaceo o digitale.

4.2 Conferma e archiviazione dell'Ordine

Il numero dell'Ordine viene comunicato al Cliente dopo la convalida della transazione di pagamento. La conferma dell'Ordine viene immediatamente inviata via e-mail e riporta le informazioni essenziali del contratto, il riepilogo degli Articoli ordinati, il Prezzo di tali Articoli, il Prezzo totale, eventuali Spese di Consegna nonché il numero dell'Ordine.

Gli Ordini sono archiviati sul server KIABI per una durata di 10 anni a partire dall'ultimo Ordine. In qualsiasi momento il Cliente può accedere al dettaglio dei propri Ordini inviando un'e-mail al Servizio Clienti o tramite il proprio Account Cliente.

ARTICOLO 5 – PAGAMENTO DEL PREZZO

5.1 Tariffe

I Prezzi di vendita dei Prodotti online sul Sito, indicati in franchi svizzeri, sono quelli in vigore al momento della registrazione dell'Ordine.

Essi non comprendono le spese di spedizione, che saranno addebitate in aggiunta al Prezzo dei Prodotti acquistati in base all'importo dell'Ordine e alla Modalità di Consegna. Le Spese di Consegna saranno indicate al Cliente prima della validazione definitiva e del pagamento dell'Ordine da parte del Cliente.

Le Spese di Consegna sono precisate nell'articolo "Consegna" delle CGV.

KIABI si riserva la facoltà di modificare i propri Prezzi in qualsiasi momento, ma si impegna ad applicare le tariffe vigenti al momento della registrazione dell'Ordine, fatto salvo la disponibilità dei Prodotti.

5.2 Imposta sul Valore Aggiunto

Conformemente alle regole applicabili e alle normative vigenti, ogni acquisto effettuato tramite il Sito è soggetto all'Imposta sul Valore Aggiunto (IVA).

I Prezzi comprendono l'IVA applicabile al giorno dell'Ordine e qualsiasi variazione dell'aliquota vigente sarà automaticamente riflessa nel Prezzo dei Prodotti venduti da KIABI sul Sito.

5.3 Condizioni specifiche delle offerte su www.kiabishop.com/fr-CH

Nell'ambito di alcune operazioni commerciali specifiche, lo sconto sarà ripartito proporzionalmente sul valore di ciascun Articolo.

ARTICOLO 6 – MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento deve essere effettuato dal Cliente al momento dell'Ordine online. In nessun caso le somme versate potranno essere considerate caparre o acconti.

Tutti gli Ordini sono pagabili in franchi svizzeri. Per il pagamento del proprio Ordine, il Cliente dispone di diverse modalità di pagamento (vedi dettaglio di seguito).

Qualora il Sito fosse impossibilitato a procedere al pagamento dell'Ordine, quest'ultimo sarà automaticamente annullato e l'Acquirente ne sarà informato.

L'Acquirente accetta di ricevere la fattura d'acquisto esclusivamente in formato elettronico.

6.1 Pagamento con carta bancaria

Il pagamento con carta bancaria è un metodo semplice, rapido e sicuro per acquistare online. KIABI accetta carte di credito, debito, VISA e MASTERCARD.

Il Cliente che sceglie di pagare con carta bancaria inserisce i dati della propria carta attraverso campi di inserimento sicuri integrati nel sito del Venditore, gestiti da Worldline, in qualità di prestatore di servizi di pagamento, conformi allo standard di sicurezza SSL. I dati di pagamento sono trasmessi in forma cifrata direttamente a Worldline, senza essere accessibili né conservati dal Venditore. L'importo totale dell'Ordine viene addebitato immediatamente al momento della convalida da parte del Cliente.

Nell'ambito della lotta contro le frodi, KIABI utilizza il pagamento 3D Secure per gli Ordini effettuati con carta bancaria (vedi "3D Secure" più avanti).

Dopo aver inserito i dati della propria carta bancaria, il Cliente viene trasferito sul sito della propria banca, dove gli sarà richiesto di identificarsi.

Questa procedura dipende dalla banca del Cliente, che può ad esempio richiedere un'autenticazione rafforzata (SMS o applicazione mobile della banca). Dopo la conferma di questo passaggio, il pagamento del Cliente è finalizzato e riceverà l'e-mail di conferma del proprio Ordine.

6.3 Pagamento con TWINT

TWINT è una soluzione di pagamento mobile che consente di effettuare acquisti online o in Negozio tramite smartphone.

Il Cliente deve disporre di un account TWINT associato a un conto bancario svizzero o a una carta supportata da TWINT, oppure di un'app TWINT Prepaid preventivamente ricaricata. Il Cliente può scegliere il pagamento TWINT per saldare il proprio Ordine se dispone di un account TWINT attivo.

Dopo aver selezionato questo metodo di pagamento, si aprirà automaticamente una finestra TWINT che proporrà di:

- scansionare il codice QR TWINT visualizzato sullo schermo ; oppure

- confermare la transazione direttamente nell'app TWINT installata sullo smartphone del Cliente.

La transazione è confermata in tempo reale. Una volta validato il pagamento, l'Ordine è considerato un'offerta vincolante di acquisto.

Con TWINT le informazioni finanziarie del Cliente non vengono mai comunicate a KIABI.

TWINT utilizza sistemi di sicurezza bancaria standard, tra cui autenticazione tramite codice PIN, riconoscimento biometrico o convalida nell'app. In caso di smarrimento o furto dello smartphone, è responsabilità del Cliente bloccare il proprio account TWINT tramite l'app o la banca.

TWINT – Pagamento differito

TWINT propone una soluzione di pagamento differito («paga più tardi») che consente di saldare l'Ordine in un momento successivo, nel rispetto delle condizioni fissate da TWINT e dai suoi partner, in particolare entro un termine massimo di 30 giorni. Tale opzione è inoltre soggetta a un importo minimo dell'Ordine generalmente fissato a CHF 10.

Il Cliente che ha pagato il proprio Ordine tramite TWINT dovrà obbligatoriamente effettuare un reso a distanza se desidera ottenere un rimborso secondo le condizioni definite nelle CGV. Qualsiasi reso in Negozio di un Ordine pagato con TWINT darà luogo esclusivamente a un credito non rimborsabile.

6.6 GOOGLE PAY/APPLE PAY

Il Cliente ha la possibilità di scegliere il pagamento tramite GOOGLE PAY o APPLE PAY per saldare il proprio Ordine. L'utilizzo di APPLE PAY o GOOGLE PAY implica l'accettazione delle presenti condizioni nonché di quelle di APPLE e GOOGLE.

Per poter selezionare questo metodo di pagamento, il Cliente deve disporre di un dispositivo compatibile e di una carta di pagamento registrata nel WALLET APPLE o nel GOOGLE WALLET. La disponibilità di questo metodo di pagamento può inoltre dipendere dalla banca del Cliente e dalla configurazione del portafoglio digitale del Cliente.

Dopo aver selezionato questo metodo di pagamento, il Cliente dovrà convalidare il pagamento secondo le modalità di autenticazione di APPLE o GOOGLE.

Con APPLE PAY o GOOGLE PAY, le informazioni finanziarie del Cliente non vengono mai comunicate a KIABI.

Le transazioni sono protette da APPLE e GOOGLE secondo le loro rispettive politiche sulla privacy. KIABI non è responsabile per malfunzionamenti tecnici di questi servizi o per la configurazione del dispositivo del Cliente.

Un pagamento può essere rifiutato in caso di errore tecnico, carta non valida o mancata autorizzazione da parte della banca del Cliente. In caso di fallimento, il Cliente potrà scegliere un altro metodo di pagamento.

Il Cliente che ha effettuato un pagamento tramite APPLE PAY o GOOGLE PAY dovrà obbligatoriamente effettuare un reso a distanza se desidera ottenere un rimborso secondo le condizioni definite nelle CGV. I tempi dipendono dalla banca del Cliente e dai servizi APPLE PAY e GOOGLE PAY.

Qualsiasi reso in Negozio di un Ordine pagato tramite APPLE PAY o GOOGLE PAY darà luogo esclusivamente a un credito non rimborsabile.

6.7 Pagamento in Negozio

Il Cliente che ha optato per la “E-PRENOTAZIONE” paga direttamente in Negozio, al momento del ritiro del proprio Ordine.

In caso di pagamento in Negozio, la vendita sarà considerata definitiva solo dopo l’incasso da parte del Negozio del Prezzo totale e la consegna del/dei Articolo/i al Cliente.

In Negozio sono disponibili diversi metodi di pagamento :

- Contanti *
- Carta bancaria *
- Carta Regalo KIABI **
- TWINT **

Rimborso o cambio possibile entro 30 giorni dietro presentazione dello scontrino

*** Credito non rimborsabile entro 30 giorni (nessun rimborso o cambio possibile)*

7.1 Fallimento del pagamento

In caso di problema nella convalida del pagamento online, il Cliente riceverà un’e-mail da KIABI con le istruzioni da seguire: contattare la banca, ripetere il tentativo o scegliere un altro metodo di pagamento.

Se il problema persiste, il Cliente può contattare il Servizio Clienti via e-mail: contactks@kiabi.com.

7.2 Lotta contro la frode con carta bancaria

Nell’ambito della lotta contro le frodi, KIABI applica il pagamento 3D Secure sulle transazioni.

Per garantire la sicurezza dei pagamenti, KIABI avrà piena libertà, ma non l’obbligo, di verificare i dati personali forniti dal Cliente e di adottare le misure ritenute necessarie (richiesta di documenti giustificativi o annullamento dell’Ordine) affinché la persona il cui conto bancario è addebitato sia

effettivamente colui che ha effettuato l'Ordine e per prevenire qualsiasi uso fraudolento di numeri di carte bancarie.

Il Cliente garantisce a KIABI di possedere le autorizzazioni necessarie per utilizzare il metodo di pagamento scelto al momento della registrazione del proprio Ordine.

KIABI si riserva il diritto di sospendere o annullare qualsiasi Ordine e/o Consegna, di qualsiasi natura o livello di esecuzione, in caso di mancato pagamento di qualsiasi somma dovuta dal Cliente, di incidente di pagamento, o in caso di frode o tentativo di frode relativo all'utilizzo del Sito.

Un interesse legale del 5% si applica automaticamente agli importi non pagati decorsi dieci giorni dalla data di fatturazione o dalla notifica del rifiuto del pagamento bancario per qualsiasi altro metodo di pagamento. La Consegna di qualsiasi nuovo Ordine potrà essere sospesa in caso di ritardo nel pagamento di un Ordine precedente, nonostante le disposizioni delle presenti CGV.

Inoltre, i dati personali che il Cliente è invitato a fornire durante la creazione del proprio account Cliente e che KIABI raccoglie, possono essere utilizzati da KIABI nell'ambito della lotta contro le frodi su internet e sui metodi di pagamento, secondo le condizioni dettagliate nell'articolo « I miei dati personali ».

In caso di incidente di pagamento o sospetto di frode sul metodo di pagamento, le informazioni relative all'Ordine (nome, cognome, numero d'Ordine, indirizzo IP del computer) potranno essere registrate in un archivio dedicato agli incidenti di pagamento. Il Cliente sarà preventivamente informato via e-mail di tale registrazione.


Conformemente alla Legge federale sulla protezione dei dati del 25 settembre 2020, il Cliente ha il diritto di accesso, rettifica, opposizione e cancellazione dei dati che lo riguardano presso KIABI, rivolgendosi per posta al Servizio Clienti KIABI (coordinate indicate nella sezione « Contattaci » del Sito) o via e-mail a contactks@kiabi.com.

Per il resto, le modalità relative alla protezione dei dati personali sono disciplinate dalla **Politica sulla privacy e protezione dei dati personali – Svizzera** nella versione vigente sul Sito, la quale fa parte integrante del presente contratto ([privacy policy](#)).

ARTICOLO 8 – MODALITÀ DI CONSEGNA

I Prodotti saranno consegnati all'indirizzo indicato dal Cliente nel Tunnel di Comando, in Svizzera.

KIABI propone diversi tipi di consegna, alle condizioni seguenti :

- La E-PRENOTAZIONE: consegna, pagamento e ritiro in Negozio.
 - Il CLICK & COLLECT : ritiro in Negozio e pagamento online.
 - La consegna a domicilio.
- 

8.1 La E-PRENOTAZIONE

La E-PRENOTAZIONE è un servizio gratuito nei Negozi in Svizzera che permette al Cliente di prenotare i propri articoli online, farseli consegnare in Negozio e pagare il giorno del ritiro.

COME USUFRUIRE DI QUESTO SERVIZIO ?

1. Compilo il mio carrello sul Sito
2. Scelgo la E-PRENOTAZIONE nella fase di consegna
3. Selezione il Negozio in cui desidero ritirare gli Articoli (Elenco dei Negozi)
4. Convalido il mio ordine senza pagare
5. Quando il mio ordine è consegnato in Negozio, ricevo un'e-mail che mi avvisa della sua disponibilità
6. Mi presento in Negozio, ritrovo i miei articoli e li provo prima di recarmi in cassa per pagare quelli che desidero conservare

I vantaggi e i rischi relativi agli Articoli passano al Cliente al momento della consegna della merce in Negozio

8.2 II CLICK & COLLECT

Il CLICK & COLLECT è un servizio gratuito nei Negozi in Svizzera. Permette al Cliente di ordinare e pagare i propri articoli online, e farseli consegnare in Negozio.

COME USUFRUIRE DI QUESTO SERVIZIO ?

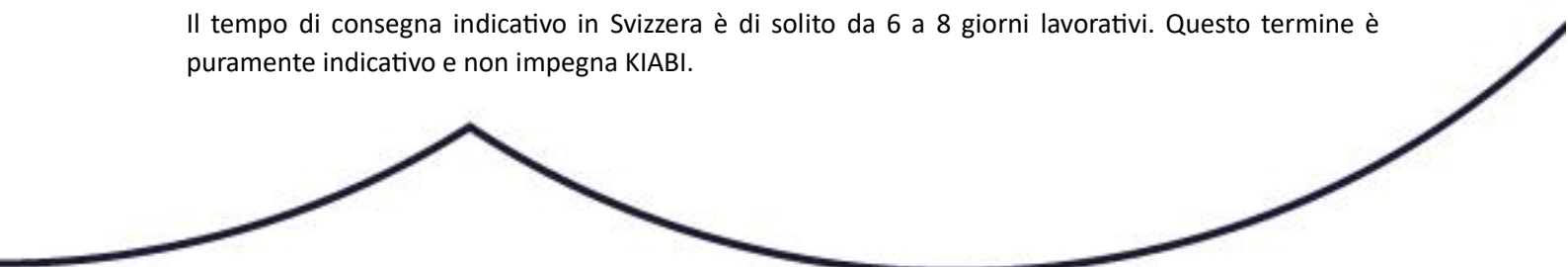
1. Compilo il mio carrello sul Sito
2. Scelgo il CLICK & COLLECT nella fase di consegna
3. Selezione il Negozio in cui desidero ritirare gli Articoli (Elenco dei Negozi)
4. Convalido il mio ordine e pago online
5. Quando il mio ordine è consegnato in Negozio, ricevo un'e-mail che mi avvisa della sua disponibilità
6. Mi presento in Negozio per ritirare i miei Articoli

Questo metodo di consegna non è disponibile per ordini superiori a 300 CHF

8.3 La consegna a domicilio

Il pacco è preso in carico da SWISS POST

Il tempo di consegna indicativo in Svizzera è di solito da 6 a 8 giorni lavorativi. Questo termine è puramente indicativo e non impegna KIABI.



I vantaggi e i rischi relativi agli Articoli passano al Cliente al momento della consegna della merce al corriere

ARTICOLO 9 – TARIFFE DI CONSEGNA

Modalità di consegna	Tempi di consegna (termine indicativo)	Spese di consegna	Modalità di notifica della disponibilità pacco	Termine per il ritiro del pacco
IN negozio KIABI	Di solito 4-6 giorni lavorativi	Gratuito	E-mail / ou sms	10 giorni lavorativi
A domicilio	Di solito 6-8 giorni lavorativi	6,95 CHF – gratuito per acquisti superiori a 60 CHF	E-mail	10 giorni lavorativi

ARTICOLO 10 – PROBLEMA DI CONSEGNA

In caso di ritardo prolungato della consegna, il Cliente è invitato a segnalare tale ritardo entro un termine massimo di 30 giorni a decorrere dalla data di presa in carico da parte di SWISS POST, via e-mail al seguente indirizzo: contactks@kiabi.com.

KIABI contatterà quindi i servizi postali per aprire un'indagine.

In assenza di consegna entro 7 giorni dalla scadenza del termine previsto per la consegna, il Cliente ha la possibilità di annullare il proprio Ordine. Le somme versate dal Cliente gli saranno rimborsate nel più breve tempo possibile e al più tardi entro 30 giorni dall'annullamento, con esclusione di qualsiasi altra indennità. Il Cliente dovrà presentare la propria richiesta per iscritto (lettera o e-mail ai recapiti indicati nella sezione «Contattaci» del Sito).

Qualsiasi problema di consegna (articolo mancante o danneggiato) deve essere segnalato entro 5 giorni all'indirizzo: contactks@kiabi.com. Per ulteriori informazioni, si vedano anche l'art. 11 Resi e cambi e l'art. 13 Garanzie di seguito.

In caso di mancato rispetto della procedura, delle condizioni sopra esposte e dei termini indicati, il Cliente non potrà presentare alcun reclamo per prodotto mancante, non conforme o per vizio apparente dei prodotti consegnati, che saranno pertanto considerati conformi e privi di qualsiasi vizio apparente.

ARTICOLO 11 – RESI E CAMBI

Il Cliente dispone di un termine di 30 giorni dalla ricezione del proprio Ordine per cambiare idea.

Il reso può comportare spese di restituzione a carico del Cliente, in funzione della modalità di reso scelta.

11.1 Reso o cambio in negozio

COME EFFETTUARE UN RESO IN NEGOZIO?

Il Cliente può restituire i propri Articoli recandosi in Negozio per un cambio o un rimborso, ad esclusione degli Articoli «gratuiti». Dispone di 30 giorni a decorrere dalla messa a disposizione dell'Ordine per restituire gli Articoli in Negozio.

Elenco dei Negozi disponibili per la Consegna in Negozio e per i resi: vedere l'elenco [dei Negozi qui](#).

Il Cliente che ha pagato il proprio ordine tramite PayPal, TWINT, KLARNA, APPLE PAY/GOOGLE PAY dovrà obbligatoriamente effettuare un reso a distanza se desidera ottenere un rimborso secondo le condizioni definite nelle CGV. Qualsiasi reso in negozio di un ordine pagato con PayPal, TWINT, APPLE PAY/GOOGLE PAY o KLARNA darà luogo esclusivamente a un buono d'acquisto non rimborsabile.

11.2 Reso a distanza

Il Cliente può effettuare un reso a distanza per ottenere un rimborso, scaricando l'etichetta di reso dal proprio Account Cliente.

Modalità di reso in funzione del tipo di Consegna scelto al momento dell'Ordine:

Tipo di consegna scelto	Come effettuare il mio reso	Luogo di deposito del vostro pacco	Spese di reso (esclusa garanzia legale di conformità o vizio occulto)	Il mio rimborso
A domicilio	1/ Accedete al vostro spazio «Monitoraggio dell'ordine» e cliccate sul pulsante «Stampare l'etichetta di reso». 2/ Restituite gli articoli in condizioni nuove, non utilizzati, non	Spedizione del vostro pacco tramite la rete del nostro partner Swiss Post	2.95 CHF	Il rimborso verrà effettuato alla ricezione dell'Articolo da parte di KIABI, al netto delle spese di reso a vostro carico, entro un termine massimo di 14 giorni

	lavati, con etichette e imballaggio originale, insieme al modulo di reso debitamente compilato.			dalla ricezione dell'Articolo. L'importo sarà riaccreditato sul mezzo di pagamento utilizzato per l'acquisto sul nostro Sito, secondo le condizioni previste all'Articolo 12 – Rimborso
--	---	--	--	--

KIABI accetta esclusivamente resi di Articoli in condizioni nuove, non utilizzati, non lavati, con etichette e imballaggio originale.

KIABI si riserva il diritto di rifiutare qualsiasi reso che non soddisfi le condizioni sopra indicate, in particolare nei seguenti casi: l'Articolo restituito è stato danneggiato oppure l'etichetta in tessuto cucita sul Prodotto è stata tagliata e l'Articolo non può quindi essere rimesso in vendita.

11.3 Cambi

I cambi possono essere effettuati esclusivamente in negozio.

Il Cliente dispone di 30 giorni dalla messa a disposizione dell'Ordine per cambiare i propri Articoli. Gli Articoli devono essere restituiti in condizioni nuove, non utilizzati, non lavati, con etichette e imballaggio originali.

Per qualsiasi cambio, recarsi nel Negozio KIABI più vicino.

ARTICOLO 12 – RIMBORSI

12.1 Rimborso dell'Ordine a seguito di restituzione per posta

Il rimborso viene effettuato alla ricezione degli Articoli restituiti secondo le condizioni previste all'art. 11, escluse le spese di reso, entro un termine massimo di 14 giorni dalla ricezione degli Articoli da parte del Venditore.

Il Cliente sarà riaccreditato sul metodo di pagamento utilizzato per l'acquisto sul Sito.

12.2 Rimborso dell'Ordine a seguito di reso in Negozio

In caso di reso in Negozio, il Cliente che ha pagato sul Sito con carta di credito sarà riaccreditato sulla stessa carta di credito.

Qualora invece il Cliente abbia utilizzato sul Sito un metodo di pagamento diverso dalla carta di credito, il rimborso sarà effettuato tramite un buono acquisto o, se del caso, un buono non rimborsabile.

12.3 Mancato rimborso delle Spese di Consegna e rischi connessi al reso

In caso di reso dell'Ordine, sia in Negozio sia a distanza, le Spese di Consegna iniziali non sono rimborsate.

Qualsiasi rischio connesso alla restituzione dell'/degli Articolo/i è a carico del Cliente.

ARTICOLO 13 – GARANZIA PER DIFETTI

La garanzia per difetti si applica esclusivamente agli Articoli nuovi. KIABI esclude pertanto qualsiasi garanzia per Articoli che siano stati oggetto di utilizzo o di uso improprio da parte del Cliente.

Il Cliente è tenuto a verificare immediatamente gli Articoli consegnati al momento della ricezione e a segnalare eventuali difetti entro un termine di 5 giorni. Il mancato rispetto di tale obbligo comporta la decadenza dei suoi diritti.

L'Articolo difettoso in questione dovrà quindi pervenire a KIABI entro 14 giorni dalla ricezione dell'Articolo da parte del Cliente, al seguente indirizzo: KIABI – NEUCHATEL MARIN, Rue de la Fleur de Lys 26, 2074 MARIN EPAGNIER.


In caso di difetto accertato, KIABI si riserva il diritto di scegliere, a propria esclusiva discrezione, tra la riparazione dell'Articolo, la sua sostituzione con un prodotto identico o simile, l'emissione di un buono acquisto di valore pari al prodotto o il rimborso.

È espressamente esclusa qualsiasi ulteriore pretesa in garanzia da parte del Cliente.

In caso di ricezione di un Articolo riconosciuto come difettoso, KIABI si fa carico del rimborso delle spese di reso postale fino all'importo previsto dalla tariffa (Invio senza firma) pubblicata da SWISS POST al 1° gennaio dell'anno in corso.

ARTICOLO 14 – RISERVA DI PROPRIETÀ

KIABI conserva la piena ed esclusiva proprietà dei Prodotti fino alla Consegna e al completo incasso del Prezzo integrale (Prezzo totale), comprensivo di capitale, spese e imposte.



ARTICOLO 15 – DATI PERSONALI

Conformemente alla Legge federale sulla protezione dei dati del 25 settembre 2020, il Cliente dispone del diritto di accesso, rettifica, opposizione e cancellazione dei dati che lo riguardano presso KIABI, rivolgendosi per posta al Servizio Clienti KIABI (recapiti indicati nella sezione «Contattaci» del Sito) oppure via e-mail all'indirizzo contactks@kiabi.com.

Tutte le modalità relative alla protezione dei dati personali sono disciplinate dalla Politica sulla privacy e sulla protezione dei dati personali – Svizzera nella versione vigente sul Sito, che costituisce parte integrante del presente contratto ([privacy policy](#)).

ARTICOLO 16 – UTILIZZO DEI «COOKIE»

Durante l'utilizzo del presente Sito, potranno essere installati dei cookie sul computer dell'utente. L'utente è libero di accettare o rifiutare l'installazione di tutti i cookie, ad eccezione dei cookie strettamente funzionali.

Per maggiori informazioni sui cookie, invitiamo l'utente del Sito a consultare la Politica sulla privacy e sulla protezione dei dati personali – Svizzera nella versione vigente sul Sito, che costituisce parte integrante del presente contratto ([privacy policy](#)).

ARTICOLO 17 – PROPRIETÀ INTELLETTUALE

Tutti gli elementi del Sito, registrati o meno come marchio (foto, schede Prodotto, descrizioni, impaginazione, ecc.), sono di proprietà esclusiva di KIABI e non possono essere utilizzati dal Cliente o da terzi. Tutti i marchi, testi, contenuti visivi o sonori, commenti, opere, illustrazioni e immagini riprodotti sul Sito sono protetti ai sensi del diritto d'autore, del diritto dei marchi e del diritto all'immagine.

Essi sono di piena ed esclusiva proprietà di KIABI o dei suoi partner. Qualsiasi riproduzione o rappresentazione, totale o parziale, costituisce contraffazione e può comportare la responsabilità civile e penale del suo autore.

È formalmente vietato qualsiasi collegamento ipertestuale al Sito che utilizzi tecniche di «framing» o «in-line linking».

In ogni caso, qualsiasi collegamento, anche tacitamente autorizzato, dovrà essere rimosso su semplice richiesta di KIABI.

ARTICOLO 18 – FORO COMPETENTE E DIRITTO APPLICABILE

In caso di controversia derivante dalle presenti condizioni, le parti si impegnano, prima di intraprendere qualsiasi altra azione, a ricercare una soluzione amichevole mediante negoziazione.

Qualora la negoziazione non abbia esito positivo entro due (2) mesi dalla prima contestazione di una delle Parti nei confronti dell'altra, sarà possibile adire le vie giudiziarie ordinarie.

Qualsiasi controversia derivante dalle presenti condizioni, nonché la loro applicazione nel loro complesso, è sottoposta ai tribunali ordinari di Losanna, Vaud, Svizzera. È applicabile il diritto svizzero, con esclusione della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci dell'11 aprile 1980 e di qualsiasi norma sul conflitto di leggi.

BISOGNO DI AIUTO?

Per contattare il Servizio Clienti KIABI:

E-mail: contactks@kiabi.com