

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA A DISTANZA

Premessa

La società Christian Dior Couture (di seguito denominata la "Società") progetta, realizza e vende in tutto il mondo articoli di prêt-à-porter e accessori moda femminili e maschili di lusso, contraddistinti dai marchi della Società quali: Christian Dior, Dior, Baby Dior, Dior Joaillerie.

Attenta a soddisfare appieno le esigenze dei suoi clienti, la Società ha predisposto, parallelamente alle sue boutique e alla sua rete di distribuzione, un sistema di vendita a distanza di alcuni dei suoi prodotti, per telefono o tramite il suo sito internet.

Articolo 1 – Ambito di applicazione

Le presenti condizioni generali di vendita disciplinano le vendite di articoli contraddistinti dai marchi della Società concluse a distanza: (i) sia per telefono, mediante il servizio clienti predisposto dalla Società (di seguito denominato il "Servizio Clienti"), (ii) sia attraverso il sito internet della Società identificato, nello specifico, con il dominio: "www.dior.com" (di seguito denominato il "Sito"):

- mediante accettazione di ordini da parte di persone fisiche che agiscono in qualità di consumatori (nel significato che ne danno la legge e la giurisprudenza) e aventi la loro residenza abituale in Germania, Spagna, Francia, Italia o Regno Unito;
- ai fini della consegna alle medesime persone fisiche per proprio conto o a soggetti terzi di loro scelta che abbiano la propria residenza abituale in detti territori e che agiscano in qualità di consumatori (nel significato che ne danno la legge e la giurisprudenza).

Qualsiasi vendita di articoli contraddistinti dai marchi della Società conclusa attraverso il Servizio Clienti e/o il Sito è disciplinata dalle presenti Condizioni generali di vendita e implica la totale accettazione delle medesime da parte del cliente. La Società può apportare modifiche e aggiornamenti alle presenti condizioni. Pertanto, le condizioni applicabili all'ordine di un articolo da parte di un cliente si intendono quelle in vigore al momento dell'ordine.

Articolo 2 – Identificazione dell'autore dell'offerta

Christian Dior Couture, società anonima di diritto francese con capitale di 290.055.840 euro, iscritta al Registro delle Imprese di Parigi con il numero 612 035 832 e con sede legale in 30 avenue Montaigne – 75008 Parigi – Francia; Telefono: 01.40.73.73.73; Fax: 01.40.73.73.74; Indirizzo e-mail: contactdior@dior.com; P.IVA FR 37612035832.

Articolo 3 – Informazioni relative agli articoli e limitazione di responsabilità

- 3.1** Le informazioni (categorie, denominazioni, definizioni, riproduzione di articoli, descrizioni dettagliate: proprietà, caratteristiche e composizione, ecc.) relative a tutti gli articoli contraddistinti dai marchi della Società proposti per la vendita a distanza sono disponibili, in conformità con le prescrizioni legali e regolamentari applicabili, in tutte le boutique Christian Dior Couture, sul Sito o tramite il Servizio Clienti, dal lunedì al sabato dalle ore 10:00 alle 19:00 (eccetto festivi), telefonicamente al numero 01.40.73.73.73 (+33.1. 40.73.73.73) o via fax al numero 01.40.73.73.74 (+33.1. 40.73.73.74).

La Società si impegna a garantire la massima cura ed esattezza delle informazioni pubblicate online, delle descrizioni degli articoli e dei dati disponibili presso il Servizio Clienti, sul Sito o

presso le boutique Christian Dior Couture così come il loro regolare aggiornamento, e non sarà pertanto responsabile per eventuali errori non essenziali. Parimenti, benché le fotografie e le altre riproduzioni di articoli li rappresentino fedelmente sul Sito e presso le boutique Christian Dior Couture – entro i limiti della tecnica e nel rispetto dei migliori standard di mercato – queste potrebbero presentare errori non essenziali, fatto che il cliente riconosce e accetta. In ogni caso, qualora l'articolo consegnato non sia conforme alla sua descrizione, la Società si impegna a correggere detto errore, secondo le condizioni previste agli articoli 13 e 14 in appresso.

3.2 Più in generale, la Società non potrà essere considerata responsabile:

- di interruzioni o ritardi registrati dal Servizio Clienti o sul Sito per l'esecuzione di lavori di manutenzione, di guasti tecnici, di casi di forza maggiore, di fatti attribuibili a terzi o di qualsiasi circostanza indipendente dalla sua volontà;
- dell'impossibilità del cliente o della Società di contattare il Servizio Clienti e/o di accedere momentaneamente al Sito, a causa di fatti indipendenti dalla sua volontà, quali ad esempio: guasti informatici, interruzioni della rete telefonica, della rete Internet, di difetti dei dispositivi di ricezione di detta rete Internet, ecc.

Articolo 4 – Requisiti per poter effettuare un ordine

4.1 Per poter effettuare un ordine attraverso il Servizio Clienti o sul Sito, il cliente deve essere maggiorenne, deve avere la propria residenza abituale in Germania, Spagna, Francia, Italia o Regno Unito, deve essere dotato di capacità giuridica ed essere titolare di una carta di credito come definita all'articolo 9 in appresso.

Gli ordini saranno ricevuti in lingua tedesca, inglese, spagnola, francese e italiana e saranno elaborati nel limite degli stock disponibili. A tal fine, il cliente è informato al momento dell'accettazione dell'ordine, attraverso il Servizio Clienti o la pagina di informazione del Sito che descrive ciascuno degli articoli:

- della disponibilità dell'articolo;
- o, in caso di indisponibilità temporanea, della possibilità di ordinare l'articolo con consegna entro i termini specificati.

Nel caso in cui, nonostante il controllo della Società, gli articoli ordinati non siano più disponibili, la Società ne informerà quanto prima il cliente con qualsiasi mezzo (per telefono o via e-mail).

4.2 Il cliente si impegna affinché tutte le informazioni comunicate alla Società attraverso il Servizio Clienti o sul Sito al momento dell'ordine siano conformi alle presenti condizioni generali di vendita e siano complete, esatte e aggiornate. In caso contrario, la Società si riserva il diritto di: (i) di annullare categoricamente l'ordine come pure il pagamento o, (ii) di richiedere al cliente l'invio di documenti giustificativi che dimostrino l'esistenza e l'accuratezza delle informazioni e degli indirizzi comunicati.

Si ricorda che, al momento dell'ordine, la Società raccoglierà i seguenti dati personali: identità, username e password scelti dal cliente sul Sito, indirizzo di posta elettronica, numero di telefono, indirizzo della residenza abituale del cliente, indirizzo di consegna e modalità di pagamento, ecc.. Tali dati sono necessari all'elaborazione dell'ordine e potranno essere comunicati solamente ai partner contrattuali della Società che partecipano

all'esecuzione dell'ordine (in particolare, agli intermediari per il pagamento degli ordini quali gli istituti bancari).

Più in particolare, il cliente verrà informato che i medesimi dati a carattere personale saranno raccolti anche dalla Società FIA-NET S.A. incaricata dell'analisi degli ordini e della lotta alle frodi bancarie. Eventuali insoluti dovuti a un utilizzo fraudolento di una carta di credito comporteranno l'iscrizione dei dati a carattere personale in relazione all'ordine associato a tale insoluto all'interno di un file "incidenti di pagamento" creato da FIA-NET S.A.. Parimenti, una comunicazione da parte del cliente di informazioni irregolari così come qualsiasi anomalia constatata nell'ordine potranno essere oggetto di una procedura specifica da parte di FIA-NET S.A..

In conformità della legge francese Informatica e Libertà del 6 gennaio 1978, il cliente ha il diritto ad accedere ai dati che lo riguardano, ottenerne la rettifica e la cancellazione nonché di opporsi al loro trattamento.

Per esercitare tale diritto occorre inviare una richiesta per iscritto all'indirizzo: contactdior@dior.com o a Christian Dior Couture – Service Relation Clientèle – 11 bis rue François 1er - BP39 - 75008 Paris.

Per le procedure messe in atto da FIA-NET S.A., il cliente può esercitare il medesimo diritto inviando una richiesta scritta e giustificando la sua identità a: FIA-NET S.A. - Service Informatique et Libertés - Traitements n°773061 et n°1080905 - 22 rue Drouot, 75009 PARIS.

4.3 Conformemente alle disposizioni dell'articolo L. 122-1 del Codice del consumo francese, la Società avrà diritto, in relazione alla vendita al dettaglio, di rifiutare qualsiasi ordine anomalo che superi il numero di articoli autorizzati, nello specifico:

- 5 articoli per ordine e/o
- 2 articoli identici ordinati nell'arco di 30 giorni, indipendentemente dal colore e dalla taglia.

La Società avrà inoltre la facoltà di rifiutare qualsiasi ordine: (i) effettuato da un cliente con il quale è in corso una controversia in relazione al pagamento di un ordine precedente, o (ii) non conforme alle presenti condizioni generali di vendita.

Nel caso in cui l'ordine non soddisfi le presenti condizioni generali di vendita (ad esempio: indirizzo di consegna errato, superamento dei limiti d'ordine), la Società ne informerà il cliente direttamente tramite il Sito, per telefono o via e-mail. Qualora il cliente non provveda alla rettifica degli elementi errati o contrari alle presenti condizioni generali di vendita relativi al suo ordine, la Società si riserva il diritto di annullare categoricamente l'ordine come pure il pagamento.

Articolo 5 – Ordini effettuati per telefono attraverso il Servizio Clienti

L'accettazione di ordini per telefono avviene attraverso il Servizio Clienti il cui numero è +33 (0) 1 40.73 73.73 (costo di una chiamata locale), dal lunedì al sabato dalle ore 10:00 alle 19:00 (eccetto festivi).

In seguito all'autorizzazione all'addebito sul conto del cliente da parte della sua banca, l'ordine sarà trasmesso direttamente al servizio di preparazione degli ordini della Società.

Ogni ordine così effettuato è vincolante per il cliente.

Articolo 6 – Ordini effettuati via Internet sul Sito

L'accettazione di ordini sul Sito implica il rigoroso rispetto delle procedure qui di seguito descritte e visualizzate da schermate in successione sulle quali sono indicate le fasi che il cliente deve rispettare per confermare il suo ordine.

6.1 Prima fase: scelta degli articoli da parte del cliente

Sul Sito, il cliente seleziona, inserisce e conferma il codice e la quantità degli articoli che desidera ordinare (la cui disponibilità deve essere confermata dalla Società); detti articoli saranno quindi aggiunti al "Carrello".

6.2 Seconda fase: verifica degli articoli selezionati

Il cliente può modificare online il suo "Carrello" costituito dagli articoli selezionati, eliminare un articolo inizialmente selezionato, modificare le quantità ordinate o aggiungere un articolo cliccando sui pulsanti corrispondenti all'interno del "Carrello". All'interno del "Carrello" i prezzi degli articoli – come definiti all'articolo 8 in appresso - verranno visualizzati automaticamente.

6.3 Terza fase: conferma degli articoli selezionati e conferma dell'ordine

Una volta scelti gli articoli e confermato il "Carrello", il cliente deve effettuare il login:

- se dispone di un account sul Sito, inserendo il suo indirizzo di posta elettronica (username) e la sua password;
- se non dispone di un account sul Sito, inserendo il nome, l'indirizzo di residenza abituale al quale l'ordine sarà fatturato e il numero di telefono.

Il cliente deve inoltre confermare:

- l'indirizzo di consegna dell'ordine – a condizione che detto indirizzo corrisponda al luogo di residenza abituale in Germania, Spagna, Francia, Italia o Regno Unito di un terzo beneficiario scelto dal cliente o, altrimenti, all'indirizzo della Società presso la quale quest'ultimo esercita la sua attività professionale fintanto che questa sia situata nei suddetti territori;
- la modalità di spedizione desiderata (corriere espresso o standard), considerando che le spese di spedizione standard sono a carico della Società;
- e, infine, la modalità di pagamento scelta.

Una volta inserite e confermate tutte le informazioni, il prezzo degli articoli – come definito all'articolo 8 in appresso – verrà visualizzato automaticamente assieme alle eventuali spese di spedizione.

Dopo aver comunicato il numero di carta di credito, nel rispetto delle condizioni dell'articolo 9 in appresso, il cliente clicca sul pulsante "CONFERMA IL PAGAMENTO" per l'addebito sul suo conto.

È così visualizzata l'autorizzazione all'addebito sul conto fornita dalla banca del cliente. Si raccomanda al cliente di salvare e/o di stampare su supporto cartaceo detta autorizzazione di addebito. Con l'autorizzazione all'addebito sul conto del cliente da parte della sua banca, il

"Carrello" è trasmesso direttamente al reparto di preparazione degli ordini della Società; al cliente verrà quindi comunicato il suo numero d'ordine.

L'ordine è vincolante per il cliente al momento della ricezione da parte della Società del "Carrello" debitamente compilato e convalidato con la visualizzazione della pagina di registrazione dell'ordine.

6.4 Quarta fase: ricevuta di ritorno dell'ordine da parte della Società

La Società dichiara di aver ricevuto l'ordine mediante una e-mail inviata all'indirizzo di posta elettronica comunicato dal cliente. Conformemente alle disposizioni dell'articolo 1369-2 del Codice civile francese, il cliente accetta formalmente l'uso della posta elettronica per la conferma da parte della Società del contenuto del suo ordine.

Tale e-mail di conferma riporta tutte le informazioni comunicate dal cliente con indicazione delle eventuali difficoltà o riserve relative all'ordine (disponibilità degli articoli ordinati, tempi di consegna o modalità di pagamento scelto). Indica inoltre il numero d'ordine attribuito al cliente dalla Società.

6.5 Quinta fase: spedizione degli articoli

Al momento della spedizione degli articoli ordinati all'indirizzo scelto dal cliente per la consegna, la Società invia una e-mail a quest'ultimo informandolo di detta spedizione e dell'addebito dell'importo, come previsto dall'articolo 9 in appresso.

Articolo 7 – Prova dell'ordine

In linea generale, è previsto per accordo espresso tra la Società e il cliente che le e-mail faranno fede tra le parti così come i sistemi di registrazione automatica utilizzati dal Servizio Clienti o sul Sito, in particolare per quanto riguarda la natura e la data dell'ordine. Inoltre, la Società conserverà gli elementi relativi ad ogni ordine di importo pari o superiore a centoventi (120) euro per una durata di dieci (10) anni e li terrà a disposizione del cliente su richiesta scritta di quest'ultimo all'indirizzo: contactdior@dior.com o a Christian Dior Couture – Service Relation Clientèle – 11 bis rue François 1^{er} - BP39 - 75008 Paris. Si raccomanda tuttavia, per gli ordini effettuati sul Sito, che anche il cliente conservi una copia (in formato elettronico e/o su supporto cartaceo) degli elementi relativi al suo ordine (per esempio, l'e-mail inviata dalla Società in conformità con l'articolo 6.4 di cui sopra).

Articolo 8 – Prezzo degli articoli

I prezzi comunicati dal Servizio Clienti o visualizzati sul Sito sono indicati in Euro e in Sterline, IVA inclusa e spese di spedizione escluse.

I prezzi fatturati al cliente si intendono quelli in vigore alla data dell'ordine.

L'importo delle eventuali spese di spedizione: (i) sarà comunicato al cliente per telefono dal Servizio Clienti; (ii) sarà visualizzato automaticamente sul Sito al momento della conferma della modalità di spedizione scelta dal cliente – come precisato all'articolo 6.3 di cui sopra – e sarà nuovamente comunicato al cliente al momento della conferma dell'ordine via e-mail.

Il cliente riceverà, al momento della consegna, per ciascuno degli articoli, la conferma scritta dell'importo pagato e delle spese di consegna a suo carico.

Articolo 9 – Condizioni di pagamento

Il pagamento degli acquisti del cliente avviene tramite carta di credito. Sono accettate le carte del circuito "CC", Visa, Eurocard, Mastercard, American Express. Le carte emesse da banche domiciliate al di fuori della Francia devono essere obbligatoriamente carte di credito internazionali. Inoltre, il cliente si impegna a procedere al pagamento tramite una carta di credito di cui sia il legittimo titolare e che sulla quale siano riportati il suo cognome e nome.

Il cliente comunica telefonicamente al Servizio Clienti il suo numero di carta di credito e/o le sue coordinate bancarie. Per effettuare il pagamento online sul Sito, il cliente accede a un server protetto funzionante in modalità SSL (128 bit) e garantito da un'Autorità di Certificazione. Il cliente deve fornire il proprio numero di carta di credito e/o le proprie coordinate bancarie compilando online il modulo di pagamento.

La transazione è così effettuata dal cliente secondo le norme di sicurezza bancaria. Sia per telefono che sul Sito, comunicando il proprio numero di carta di credito e/o le proprie coordinate bancarie, il cliente accetta anticipatamente e senza condizioni che la Società proceda alla transazione protetta. Il cliente autorizza quindi in anticipo la propria banca all'addebito sul suo conto in vista delle registrazioni o degli estratti trasmessi dalla Società, anche in assenza di fatture firmate dal titolare della carta. L'autorizzazione all'addebito sul conto del cliente è fornita unicamente per l'importo del/degli articolo/i acquistato/i.

L'importo è quindi addebitato sulla carta di credito del cliente dopo verifica della conformità del suo ordine con le presenti condizioni generali di vendita, della disponibilità del/degli articolo/i e al momento della sua/loro spedizione da parte della Società. Nel caso in cui, per una qualsiasi ragione (opposizione, rifiuto dell'emittente, ecc.), l'addebito delle somme dovute dal cliente risulti impossibile, l'ordine non sarà registrato dalla Società e/o sarà annullato.

Articolo 10 – Consegna

La consegna degli articoli potrà essere effettuata solo:

- al luogo di residenza abituale del cliente;
- all'indirizzo di consegna indicato dal cliente al momento dell'ordine, a condizione che detto indirizzo corrisponda al luogo di residenza abituale in Germania, Spagna, Francia, Italia o Regno Unito di un terzo beneficiario scelto dal cliente o, altrimenti, all'indirizzo della Società presso la quale quest'ultimo esercita la sua attività professionale fintanto che questa sia situata nei suddetti territori; resta inteso che la consegna non potrà in alcun caso essere effettuata presso alberghi o caselle postali.

La consegna degli articoli avverrà all'indirizzo indicato dal cliente, dopo la registrazione del pagamento dell'ordine. A tal fine, questi si impegna a comunicare un indirizzo di consegna esatto alla Società.

La consegna degli articoli ordinati avverrà:

- alla data o nei termini indicati al cliente dalla Società ed entro trenta (30) giorni a decorrere dalla data dell'ordine;
- oppure entro i termini di cui il cliente sarà stato previamente avvisato in caso di indisponibilità temporanea degli articoli e per cui avrà dato il consenso: (i) al momento dell'ordine telefonico attraverso il Servizio Clienti; (ii) al momento dell'inserimento di un articolo nel proprio "Carrello" e prima dell'accettazione dell'ordine.

La Società consegnerà gli articoli ordinati mediante spedizione con corriere standard o espresso a seconda della scelta del cliente. La consegna avverrà esclusivamente in Germania, Spagna (escluso Principato di Andorra e Isole Canarie), Francia metropolitana (Corsica compresa) o a Monaco, Italia (eccetto Vaticano e San Marino) e nel Regno Unito (continentale e Irlanda del Nord).

Articolo 11 – Riserva di proprietà

LA SOCIETÀ SI RISERVA LA PROPRIETÀ DEGLI ARTICOLI CONSEGNATI FINO AL PAGAMENTO INTEGRALE DEL LORO PREZZO PER SORTE CAPITALE E INTERESSI. IL PAGAMENTO SI INTENDE REALIZZATO AL MOMENTO DELL'INCASSO EFFETTIVO DEL PREZZO. IN CASO DI MANCATO PAGAMENTO INTEGRALE O PARZIALE, LA SOCIETÀ POTRÀ RIVENDICARE SENZA PREVIA INGIUNZIONE L'ARTICOLO O GLI ARTICOLI EVENTUALMENTE GIÀ CONSEGNATO/I DALLA SOCIETÀ AL CLIENTE.

Articolo 12 – Diritto di proprietà intellettuale

È accordata al cliente una licenza d'uso del Sito che resta di proprietà esclusiva della Società, la quale ha creato e pubblicato online, in particolare, le pagine web, le immagini, gli script sorgente e i database che lo compongono. Al cliente è fatto pertanto divieto di diffondere o riprodurre i contenuti del Sito, in tutto o in parte e in qualsivoglia forma. Gli articoli della Società, i marchi della Società quali in particolare Christian Dior, Dior, Baby Dior, Dior Joaillerie, ecc. (elenco non esaustivo), così come tutte le immagini di marchi figurativi o meno e, più in generale, tutti gli altri marchi, illustrazioni, immagini, disegni, modelli e loghi riprodotti sugli articoli della Società venduti a distanza, sui loro accessori o sulle loro confezioni, depositati o meno, sono e rimangono di proprietà esclusiva della Società.

Qualsiasi riproduzione totale o parziale, download, modifica o utilizzo di questi marchi, illustrazioni, immagini, loghi, disegni e modelli per qualsiasi motivo e su qualsiasi supporto, senza il previo accordo espresso e scritto della Società, sono rigorosamente vietati.

E' altresì vietata qualsiasi combinazione tra i predetti marchi ed altri marchi, simboli, loghi e, più in generale, qualunque segno distintivo idoneo a realizzare un logo composito. Parimenti, sono rigorosamente vietati, senza il previo accordo espresso e scritto della Società:

- la creazione di link ipertestuali verso una qualunque pagina o un qualunque elemento costitutivo del Sito;
- qualsiasi utilizzo non conforme alla presente licenza d'uso del Sito e, in particolare, l'uso per finalità di carattere commerciale di un qualunque elemento costitutivo del Sito (articoli presentati, descrizioni, prezzi, dati, software, caratteri grafici, immagini, testi, fotografie, strumenti, ecc.) o qualsiasi altro utilizzo direttamente o indirettamente commerciale.

Articolo 13 – Diritto di recesso e restituzione degli articoli

Conformemente alle disposizioni degli articoli L. 121-21 e successivi del Codice del consumo francese, il cliente gode del diritto di recesso che può esercitare:

- sul Sito nella sezione "*Richiesta di reso*": la Società comunicherà a mezzo e-mail la ricezione della richiesta di recesso da parte del cliente;

oppure

- inviando alla Società il modulo di recesso debitamente compilato allegato alla e-mail di conferma dell'ordine (accessibile anche [qui](#)) o qualsiasi altra richiesta scritta che indichi espressamente le motivazioni del recesso, via e-mail all'indirizzo: contactdior@dior.com o a

Christian Dior Couture – Service Relation Clientèle – 11 bis rue François 1er - BP39 - 75008 Paris,

senza dover giustificare le motivazioni ed entro un termine di trenta (30) giorni a decorrere dal ricezione degli articoli. Il cliente accetta che non gli sarà riconosciuto alcun diritto di recesso, in conformità con l'articolo L. 221-28-8 comma 3° del Codice del consumo francese, nel caso di prodotti personalizzati, realizzati su misura e/o su espressa richiesta o ritoccati.

Il cliente dovrà quindi restituire gli articoli consegnati:

- seguendo le varie fasi della procedura indicata dalla Società, descritta sul Sito e nell'ambito della quale tutte le spese di reso degli articoli sono a carico della Società nel limite di una spedizione di reso degli articoli per ordine;
- oppure, attraverso i mezzi di sua scelta e a sue spese. In tal caso si raccomanda di conservare la prova del reso, il che presuppone che gli articoli siano restituiti dal cliente a mezzo spedizione raccomandata, o con qualsiasi altro mezzo con data certa.

In ogni caso, la restituzione degli articoli consegnati dovrà essere effettuata dal cliente:

- entro un termine di trenta (30) giorni a decorrere dall'esercizio del suo diritto;
- nella loro confezione originale (o, almeno, in una confezione simile che protegga detti articoli durante la spedizione di ritorno), in perfetto stato, tale da permettere alla Società di rimetterli in vendita, non usati e accompagnati da tutti gli accessori e i documenti forniti (istruzioni, garanzia, certificato di autenticità, ecc.) oltre che da una copia della fattura allegata agli articoli consegnati.

Il rimborso del prezzo fatturato degli articoli restituiti avverrà, mediante accredito sul conto del cliente, entro quattordici (14) giorni dalla ricezione, da parte della Società, di detti articoli. Il reso di un qualsiasi prodotto personalizzato, ritoccato, rovinato, usato, non completo o sporco farà decadere il diritto al rimborso.

Articolo 14 – Conformità – garanzia

Il cliente deve assicurarsi che gli articoli che gli sono stati consegnati corrispondano al suo ordine. Nel caso in cui gli articoli consegnati non siano conformi al suo ordine, si raccomanda al cliente:

- di informarne quanto prima la Società, direttamente sul Sito nella sezione "*Richiesta di reso*", telefonicamente al Servizio Clienti (al numero e negli orari indicati all'articolo 3 di cui sopra), oppure inviando una e-mail all'indirizzo: contactdior@dior.com giustificando la non conformità dell'articolo all'ordine;
- di restituire gli articoli in questione nella loro confezione originale (o, almeno, in una confezione simile che protegga detti articoli durante la spedizione di ritorno), in perfetto stato, tale da permettere alla Società di rimetterli in vendita, non usati e accompagnati da tutti gli accessori e i documenti forniti (istruzioni, garanzia, certificato di autenticità, ecc.) oltre che da una copia della fattura allegata agli articoli consegnati;
- seguendo, per facilitarne il trattamento da parte della Società, le varie fasi della procedura proposta da quest'ultima, descritta sul Sito e nell'ambito della quale tutte le spese di reso

degli articoli sono a carico della Società, nel limite di una spedizione di reso degli articoli per ordine.

Se è il cliente stesso a restituire detti articoli, mediante mezzi di sua scelta e a sue spese, si raccomanda di conservare la prova di reso dell'articolo mediante spedizione raccomandata, o con qualsiasi altro mezzo con data certa; se la non conformità dell'articolo constatata dal cliente sarà riconosciuta, le spese di reso saranno infatti a carico della Società. Il loro rimborso avverrà mediante accredito sul conto del cliente dopo invio da parte di quest'ultimo di documenti giustificativi di dette spese.

Qualora non sia possibile sostituire l'articolo reso e il cliente non desideri disporre di un credito presso la Società, il rimborso del prezzo fatturato degli articoli non conformi restituiti avverrà, mediante accredito sul conto del cliente, entro quattordici (14) giorni dalla ricezione, da parte della Società, degli articoli resi.

Fatte salve le condizioni di garanzia specifiche eventualmente fornite al cliente con l'articolo consegnato, gli articoli della Società sono soggetti alle seguenti garanzie legali di conformità e relative ai difetti dell'articolo venduto:

Articolo L. 217-4 del Codice del consumo francese: *"Il venditore è tenuto a offrire un prodotto che rispetti il contratto ed è da ritenersi responsabile per eventuali difetti di conformità esistenti al momento della consegna.*

Inoltre, è da ritenersi responsabile in caso di eventuali difetti di conformità causati dall'imballaggio, dalle istruzioni di assemblaggio o derivanti dall'installazione qualora ne sia direttamente o indirettamente responsabile".

Articolo L. 217-5 del Codice del consumo francese: *"Per rispettare il contratto, il prodotto deve:*

1° Essere adatto allo scopo solitamente associato al prodotto stesso e, ove applicabile:

- corrispondere alla descrizione fornita dal venditore e presentare le qualità illustrate da quest'ultimo sotto forma di campionatura o modello;

- presentare le funzioni che un acquirente ha ragione di aspettarsi considerando quanto dichiarato pubblicamente dal venditore, dal produttore o da un suo rappresentante, inclusa la pubblicità e l'etichettatura;

2° Presentare le funzioni definite a seguito di un comune accordo tra le parti o essere adatto per eventuali requisiti speciali dell'acquirente resi noti al venditore e a cui quest'ultimo abbia acconsentito".

Articolo L. 217-12 del Codice del consumo francese: *"L'azione relativa al difetto di conformità si prescrive nel termine di due anni dalla consegna del bene".*

Articolo L. 217-16 del Codice del consumo francese: *"Qualora il consumatore domandi al venditore, durante il periodo della garanzia commerciale che gli è stata concessa in occasione dell'acquisto o della riparazione di un bene mobile, un ripristino/sostituzione coperto da garanzia, qualsiasi periodo di immobilizzazione del bene di almeno sette giorni si aggiunge alla durata della garanzia residua.*

Tale periodo decorre dalla richiesta d'intervento da parte del consumatore o dalla messa a disposizione per la riparazione del bene in oggetto, qualora la domanda di riparazione sia anteriore alla messa a disposizione".

Articolo 1641 del Codice civile francese: *"Un venditore è tenuto a rispettare la garanzia in considerazione dei difetti nascosti che rendono il prodotto venduto inadatto all'uso a cui era destinato o che ne pregiudicano l'uso a tal punto che l'acquirente non lo avrebbe acquistato o avrebbe pagato un importo inferiore se ne fosse stato a conoscenza".*

Articolo 1648 comma 1° del Codice civile francese: "*Eventuali provvedimenti intrapresi a seguito di difetti nascosti devono essere comunicati dall'acquirente entro due anni dalla scoperta del difetto*".

Articolo 15 – Forza maggiore

L'esecuzione da parte della Società dell'integrità o di parte dei suoi obblighi sarà sospesa qualora sopravvenga un caso fortuito o di forza maggiore ai sensi dell'articolo 1218 del Codice civile francese, che ne impedisca o ne ritardi l'esecuzione. La Società informerà il cliente di tali casi fortuiti o di forza maggiore entro sette (7) giorni dalla loro occorrenza.

Nel caso in cui tale sospensione dell'esecuzione degli obblighi della Società si protragga per oltre quindici (15) giorni, il cliente avrà la possibilità di recedere dall'ordine in corso; la Società provvederà quindi al relativo rimborso entro i più brevi tempi possibili mediante accredito sul conto del cliente.

Articolo 16 – Esclusione di rinuncia

Il fatto che la Società si astenga dall'esigere in un dato momento l'esecuzione di una qualunque delle stipulazioni delle presenti condizioni generali di vendita non può essere interpretato come una rinuncia a invocare successivamente detta mancata esecuzione totale o parziale.

Articolo 17 – Validità delle condizioni generali di vendita

Qualora una qualunque delle presenti condizioni generali di vendita sia dichiarata nulla, nella sua totalità o in parte, le altre stipulazioni e gli altri diritti ed obblighi derivanti da tali condizioni generali di vendita resteranno invariati e applicabili.

Articolo 18 – Controversie - Legge applicabile

LE PRESENTI CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA SONO DISCIPLINATE DAL DIRITTO FRANCESE, SALVO NORME IMPERATIVE CONTRARIE DERIVANTI DAL REGOLAMENTO CE N°593/2008 DEL 17 GIUGNO 2008 SULLA LEGGE APPLICABILE AGLI OBBLIGHI CONTRATTUALI (ROMA I). IN CASO DI DIFFICOLTÀ SOPRAGGIUNTA IN OCCASIONE DELL'ORDINE O DELLA CONSEGNA DEGLI ARTICOLI, IL CLIENTE AVRÀ LA POSSIBILITÀ, PRIMA DI EVENTUALI RICORSI IN GIUDIZIO, DI TENTARE UNA SOLUZIONE AMICHEVOLE, IN PARTICOLARE CON IL SUPPORTO DI UN'ASSOCIAZIONE DEI CONSUMATORI O DI QUALSIASI ALTRO CONSULENTE SCELTO DALLA SOCIETÀ.