

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA  
Versione del 1 GIUGNO 2025

PREMESSE

Qualsiasi ordine effettuato sul sito [www.caroll.com](http://www.caroll.com) (di seguito il "Sito") implica l'accettazione senza riserve da parte dell'utente delle presenti condizioni generali di vendita (di seguito le "CGV").

Articolo 1 - Oggetto

Le presenti CGV disciplinano tutti i termini e le condizioni di vendita a distanza agli utenti Internet, tramite il Sito, dei prodotti definiti all'articolo 2 del presente documento, distribuiti dalla società:

CAROLL INTERNATIONAL, Società francese, con capitale sociale pari a 21 966 966,85 euros  
n° 582 001 707 RCS SAINT MALO,  
10 impasse du Grand jardin, ZAC de la Moinerie, 35400 SAINT MALO,  
Partita iva intracomunitaria: FR 89582001707 (di seguito denominato "Venditore").

Modulo di contatto: disponibile [qui](#).

Per "**Utente**" si intende qualsiasi persona fisica non commerciante e maggiorenne che visita o effettua un acquisto sul Sito. Il Venditore si riserva il diritto (i) di effettuare qualsiasi verifica dell'età e (ii) di cancellare qualsiasi ordine che non sia conforme alle condizioni stabilite nelle presenti CGV, senza che il Venditore possa essere ritenuto responsabile.

L'Utente e il Venditore convengono che la vendita dei Prodotti sarà regolata esclusivamente dalle presenti CGV, che si applicano ad esclusione di tutte le altre condizioni o contratti, in particolare quelli applicabili a tutte le altre vendite, in particolare presso i punti vendita.

Il Venditore si riserva il diritto di adattare o modificare le presenti CGV in qualsiasi momento. In caso di modifica, le CGV applicabili saranno quelle online il giorno dell'ordine.

Per "**Punto vendita**" si intendono i punti vendita che vendono esclusivamente i Prodotti con il marchio CAROLL come marchio nel Territorio.

Per "**Territorio**" si intende la Francia metropolitana. Si precisa che il Venditore distribuisce i Prodotti sul Sito anche in Belgio, Lussemburgo, Svizzera, Monaco, Portogallo, Italia e Spagna, i cui indirizzi sono riportati sul Sito.

Il "**Account Cliente**" è un conto creato da ciascun Utente in conformità con le Condizioni d'uso del Conto Cliente, che raggruppa tutti i suoi dati personali (compresi in particolare i dati degli ordini, i dati delle transazioni, ecc.), consentendogli di accedere alla sua Area Clienti e di beneficiare dei vantaggi del Programma. Le Condizioni d'uso dell'Account cliente che stabiliscono le condizioni per la creazione dell'Account cliente, l'accesso e l'utilizzo dell'Area clienti sul Sito e i vantaggi del Programma sono accessibili [qui](#).

Lo "**Area Clienti**" è lo spazio individuale intitolato "Il tuo account" e riservato a tutti gli utenti Internet in possesso di un Account Cliente che possono accedere al Sito utilizzando la propria login e password riservata.

Il “**Programma**” è il programma di fidelizzazione “Caroll&You” come meglio descritto nella pagina di presentazione del Programma (accessibile [qui](#)), il cui scopo è quello di consentire all'Utente Internet titolare di un Account Cliente di beneficiare del Programma, alle condizioni stabilite nei Termini e Condizioni d'uso dell'Account Cliente (accessibili [qui](#)).

## Articolo 2 - Prodotti

I « **Prodotti** » sono (i) articoli di prêt-à-porter, (ii) scarpe, (iii) accessori e (iv) carte regalo presentati sul Sito per la vendita agli Utenti.

Per ogni Prodotto è disponibile una descrizione sul Sito (di seguito la « **Descrizione** »).

### 2.1. Prêt-à-porter e accessori

I Prodotti sono presentati sul Sito in base alla disponibilità.

Il Venditore farà il possibile per aggiornare le proprie scorte. Se un articolo non è disponibile, il Venditore prenderà le misure necessarie per rimuoverlo dal Sito. Quando una taglia non è disponibile, non può essere selezionata dall'Utente. In ogni caso, il Venditore si riserva il diritto di rimuovere qualsiasi Prodotto dal Sito in qualsiasi momento e/o di sostituire e/o adattare o modificare qualsiasi contenuto o relativa informazione che compaia sul Sito.

I Prodotti offerti sul Sito sono descritti e presentati nel modo più accurato possibile.

La Scheda Prodotto contiene, in particolare, le caratteristiche del Prodotto selezionato e, in particolare, nel caso di articoli pronti per l'uso: le taglie, i diversi colori, la disponibilità del Prodotto, la composizione, le condizioni di cura, il prezzo (prezzo unitario comprensivo di IVA, sconto totale se il Prodotto è oggetto di un'offerta commerciale e, ove applicabile, il prezzo totale comprensivo di IVA dopo lo sconto).

Tuttavia, il Venditore può, in particolare grazie ai suoi fornitori, offrire all'Utente Prodotti con una composizione leggermente diversa da quella descritta sul Sito, ma in ogni caso di qualità uguale o superiore al Prodotto ordinato.

### 2.2 Carte regalo

Nel caso in cui sul Sito fosse possibile l'acquisto di carte regalo fisiche e/o virtuali, la Scheda specificherà le condizioni di utilizzo della suddetta carta.

Si prega di notare che le condizioni di utilizzo della carta regalo possono essere adeguate in base alle normative in vigore nel paese in cui verrà utilizzata la carta regalo.

#### 2.2.1 Durata

La carta regalo è valida per un (1) anno dalla data di acquisto.

#### 2.2.2 Importo massimo

L'Utente deve scegliere l'importo della carta, precisando che tale importo deve corrispondere a una cifra intera (non è possibile scegliere un importo comprensivo di centesimi di euro) e non può essere inferiore a 15 (quindici) euro, né superiore a 150 (centocinquanta) euro.

#### 2.2.3 Ambito di utilizzo

Le carte regalo possono essere utilizzate esclusivamente per l'acquisto di qualsiasi Prodotto in vendita sul Sito web. La carta non è spendibile nei punti vendita COIN in Italia.

#### 2.2.4 Non cumulabilità delle carte regalo

È possibile acquistare solo una carta regalo per ordine.

#### 2.2.5 Utilizzare più volte la carta regalo

La carta regalo può essere utilizzata una o più volte, fino a esaurimento del credito, per un (1) anno dalla data di acquisto.

#### 2.2.6 Saldo della carta regalo

La carta regalo può essere utilizzata fino a esaurimento del suo saldo e il credito residuo non può essere rimborsato. La carta regalo non è ricaricabile.

Se l'importo di acquisto del Prodotto è superiore al credito disponibile sulla carta regalo, la differenza può essere saldata con qualsiasi modalità di pagamento accettata dal Venditore e disponibile sul Sito.

Il saldo della carta regalo può essere verificato sul Sito inserendo il numero scritto sul retro della carta regalo.

#### 2.2.7 Personalizzazione

Acquistando una carta regalo fisica sarà possibile inserire un messaggio e una firma.

#### 2.2.8 Carta regalo non nominativa

La carta regalo non è nominativa e può essere utilizzata da chiunque, senza vincoli legati all'identità del beneficiario iniziale.

L'utilizzo della carta regalo è di responsabilità del possessore della carta stessa.

#### 2.2.9 Restituzione, cambio, rimborso esclusi

La carta regalo non può essere restituita, cambiata o rimborsata per nessun motivo (incluso furto, smarrimento, distruzione, deterioramento o scadenza del suo periodo di validità), questo elenco deve essere inteso come non esaustivo.

#### 2.2.10 Modalità di pagamento

Per l'acquisto di una carta regalo, il Venditore accetta esclusivamente il pagamento con carta bancaria o Paypal, secondo i termini e le condizioni di cui all'articolo 10 del presente documento.

Il Venditore ricorda all'Utente che per l'acquisto di una carta regalo non verrà applicato nessuno sconto.

Non sarà invece possibile acquistare una carta regalo con una carta regalo o un buono fedeltà.

#### 2.2.11 Consegna

Con l'acquisto di qualsiasi carta regalo virtuale sul Sito, l'Utente riceverà la suddetta carta regalo virtuale via e-mail, all'indirizzo e-mail che avrà comunicato al Venditore, associata a un codice di 13 (tredici) cifre. Con l'acquisto di una carta regalo fisica sul Sito, l'Utente riceverà la suddetta carta regalo per posta all'indirizzo che avrà inserito sul Sito al momento della convalida dell'ordine, associata a un codice di 13 (tredici) cifre. Le modalità di spedizione della carta regalo sono definite all'articolo 9 qui di seguito.

Articolo 3 - Verificare sul sito web lo stock disponibile presso i punti vendita.

Se il Sito dispone di questa funzione, l'Utente può consultare la disponibilità dei Prodotti presso i Punti Vendita di sua scelta (esclusi i distributori e i factory outlet).

Tuttavia, potrebbero esserci differenze tra lo stock effettivo e lo stock teorico dei Prodotti presso i Punti Vendita, in quanto lo stato delle scorte consultato dall'Utente è quello del mattino di apertura. Questa situazione delle scorte non viene aggiornata nel corso della giornata.

La differenza tra le informazioni fornite sul Sito e la situazione effettiva delle scorte non impegna la responsabilità del Venditore e non dà diritto ad alcun risarcimento da parte dell'Utente. L'Utente che si trovi al di fuori del Territorio ha la possibilità di verificare la disponibilità dei Prodotti presso il Punto Vendita di sua scelta, a condizione che tale Punto Vendita sia situato nel Territorio.

#### Articolo 4 - Prezzo

Il prezzo che l'Utente deve pagare per il Prodotto è quello comunicato sul Sito al momento della convalida dell'ordine da parte dell'Utente e comunicato come parte della Conferma d'Ordine.

Il prezzo dei Prodotti è espresso in euro, comprensivo di tutte le tasse, compresa l'imposta sul valore aggiunto all'aliquota legale in vigore, e non include le spese di consegna/trasporto, che sono fatturate in aggiunta alle condizioni specificate all'articolo 9.1 qui di seguito o accessibili sulla pagina del Prodotto.

In caso di prenotazione elettronica presso un Punto Vendita, il prezzo che l'Utente dovrà pagare per il Prodotto sarà quello indicato nell'e-mail di conferma della prenotazione elettronica.

#### Articolo 5 - Effettuare un ordine

Il Venditore ricorda agli Utenti che tutti gli ordini effettuati sul Sito devono essere destinati esclusivamente ad uso personale. L'Utente si impegna a non rivendere i Prodotti e/o a non utilizzarli per scopi diversi da quelli personali e, in particolare, commerciali. L'Utente riconosce che il Venditore sarà libero di annullare qualsiasi ordine che ritenga essere stato effettuato per scopi diversi da quelli personali e/o in caso di sospetto di frode.

#### 5.1. Effettuazione di un ordine sul Sito

(i) Creazione del carrello

L'Utente dovrà selezionare il/i Prodotto/i che desidera ordinare tramite la relativa scheda, selezionando, in particolare, la taglia e il colore, e cliccando su "Aggiungi al mio carrello" (o menzione equivalente).

L'Utente può accedere in qualsiasi momento al contenuto del suo carrello cliccando sui Prodotti (reindirizzamento alla scheda prodotto precedentemente selezionata), che gli consentirà di verificare le caratteristiche specifiche di ciascuno dei Prodotti selezionati (taglia, colore, composizione), nonché il loro prezzo (prezzo unitario comprensivo di tasse, sconto totale se il prodotto è coperto da un'offerta commerciale, prezzo totale comprensivo di tasse).

Quando si aggiungono articoli al carrello, e nel caso in cui l'Utente web disponga di un codice sconto, sarà invitato a inserirlo nell'apposito campo. Nel caso in cui l'utente web disponga di un'offerta personale o di un buono fedeltà CAROLL, sarà invitato a identificarsi per poter usufruire delle offerte personali e dei buoni fedeltà.

Per convalidare il proprio carrello e confermare l'ordine, l'Utente deve riconoscere che la convalida del carrello comporta l'accettazione delle CGC e lo impegna al pagamento dell'ordine.

(ii) Scelta del metodo di identificazione

L'Utente deve identificarsi inserendo il nome utente e la password del proprio Account Cliente o, se non ha precedentemente creato un account, scegliendo una delle opzioni elencate all'articolo 6 delle presenti CGV.

(iii) Scelta del metodo e del luogo di consegna

Una volta identificato, l'Utente Internet sceglie il luogo e il metodo di consegna del suo ordine in conformità con le disposizioni dell'articolo 9 di seguito.

(iv) Scelta del metodo di pagamento

Una volta scelto il metodo e il luogo di consegna, l'Utente dovrà convalidare il metodo di pagamento tra quelli proposti sul Sito, in conformità alle disposizioni dell'articolo 10 di seguito.

(v) Conferma dell'ordine

Una volta confermato il pagamento, l'Utente riceverà automaticamente una prima e-mail di conferma della registrazione e dei dettagli del suo ordine (di seguito denominata « Conferma d'ordine »). La Conferma d'Ordine costituirà il contratto di vendita tra l'Utente e il Venditore.

Verrà quindi inviata un'e-mail riepilogativa dei Prodotti ordinati e spediti. Nel caso in cui l'ordine venga spedito più volte, verrà inviata un'e-mail di riepilogo per ogni pacco spedito, con l'elenco del contenuto di ciascuna spedizione.

Una fattura dematerializzata sarà inviata via e-mail all'Utente quando tutti i Prodotti dell'ordine saranno stati spediti. La fattura verrà emessa contestualmente all'addebito sul conto bancario dell'Utente. In ogni caso, la data di addebito e la fattura saranno inviate entro il 6° giorno successivo alla conferma dell'ordine.

L'Utente può, in qualsiasi momento, collegandosi alla sua Area Clienti, accedere ai vari elementi relativi al suo o ai suoi ordini e, in particolare, alle sue fatture.

Se un Prodotto non è disponibile, il Venditore informerà l'Utente via e-mail entro 2 (due) giorni lavorativi (cioè dal lunedì al venerdì) dalla Conferma d'Ordine. Tale termine può essere prorogato se l'ordine deve essere inviato in più colli.

In caso di annullamento parziale o totale dell'ordine dopo il 6° giorno successivo alla Conferma d'Ordine, l'Utente sarà rimborsato dell'importo del Prodotto e delle spese di spedizione pagate dall'Utente, se la mancata disponibilità riguarda l'intero ordine in questione. In caso contrario, se l'indisponibilità non riguarda la totalità dell'ordine in questione, il Venditore si impegna a rimborsare solo il prezzo pagato per il Prodotto indisponibile, escluse le spese di spedizione dell'ordine pagate dall'Utente. Il rimborso avverrà entro 14 giorni dalla comunicazione dell'annullamento dell'ordine, direttamente sul conto corrente bancario utilizzato al momento dell'ordine.

Il Venditore ricorda che si riserva il diritto di rifiutare o annullare qualsiasi ordine in caso di particolari circostanze

- (i) quando l'ordine è stato effettuato in condizioni tali da far pensare che l'ordine sia stato effettuato per scopi professionali e non personali;
- (ii) quando i dati di contatto forniti sono inesatti o incompleti;
- (iii) in caso di mancato rispetto delle presenti Condizioni Generali di Vendita da parte dell'Utente;
- (iv) in caso di sospetto di frode.

5.2. Effettuazione di un ordine tramite prenotazione elettronica (se questa funzione è disponibile sul Sito)

(i) Creazione del carrello elettronico di prenotazione

L'Utente dovrà selezionare il Prodotto che desidera prenotare elettronicamente presso il Punto vendita tramite l'apposito modulo, selezionando la taglia e il colore e cliccando su "Prenota in negozio" (o menzione equivalente); si noti che questa opzione è disponibile presso i Punti vendita e non si applica ai punti vendita.

In nessun caso l'Utente potrà prenotare contemporaneamente più di 8 (otto) Prodotti al giorno. Gli Utenti situati al di fuori del Territorio possono prenotare elettronicamente un Prodotto presso i Punti Vendita situati nel Territorio.

(ii) Scelta del Punto Vendita

Se l'Utente ha accettato la geolocalizzazione, verrà proposto il Punto Vendita più vicino. L'Utente può convalidare questa preselezione o inserire manualmente un'altra località di sua scelta e quindi selezionare il Punto vendita di sua scelta.

Se l'Utente non ha accettato la geolocalizzazione, dovrà inserire manualmente la città di sua scelta per selezionare il punto vendita desiderato.

(iii) Identificazione

Una volta convalidato il Punto Vendita, l'Utente deve compilare il modulo di contatto per essere informato se il Prodotto desiderato è stato prenotato o meno.

Durante l'identificazione, all'Utente potrebbe essere richiesto un codice elettronico di convalida della prenotazione. In questo caso, l'Utente riceverà questo codice tramite SMS o e-mail, che dovrà essere inserito nel modulo di contatto per convalidare la sua prenotazione elettronica.

Infine, l'Utente deve accettare le CGU della prenotazione elettronica sul Sito per convalidare la sua prenotazione.

(iv) Seguito della prenotazione elettronica e ritiro presso il punto vendita

Una volta convalidata la richiesta di prenotazione elettronica del Prodotto, l'Utente riceverà un'e-mail di conferma della disponibilità o meno del Prodotto selezionato. A condizione che il Prodotto sia disponibile presso il Punto vendita selezionato, il Prodotto sarà prenotato a nome dell'Utente Internet presso il Punto vendita selezionato.

L'Utente può annullare il suo storno online cliccando su "Annulla prenotazione" (o qualsiasi altro termine equivalente) sul link fornito a tale scopo nell'e-mail elettronica di conferma della prenotazione.

Una volta ricevuta l'e-mail elettronica di conferma della prenotazione, l'Utente avrà 48 (quarantotto) ore di tempo per ritirare il Prodotto in questione presso un Punto Vendita.

Se l'Utente non ritira il Prodotto dal Punto Vendita entro 48 (quarantotto) ore, il Prodotto in questione sarà restituito al Punto Vendita.

Il pagamento del Prodotto dovrà essere effettuato presso il Punto Vendita al momento del ritiro.

#### Articolo 6 - Identificazione al momento dell'ordine sul Sito

Quando effettua un ordine sul Sito, l'Utente può scegliere tra una delle opzioni descritte di seguito, ovvero:

(i) effettuare un ordine utilizzando il proprio Account cliente attraverso la propria Area clienti oppure (ii) effettuare un ordine senza utilizzare un Account cliente in conformità ai termini e alle condizioni di seguito indicati:

- Un Account cliente può essere creato direttamente sul Sito o tramite Account Google dal Sito (se tali servizi esistono).

Le condizioni per la creazione di un Account cliente sono indicate nelle Condizioni d'uso dell'Account cliente, consultabili [qui](#).

- Ordinare senza creare un account

L'Utente non è obbligato a creare un Account cliente per effettuare un ordine. Se sceglie di non creare un account, l'Utente deve semplicemente compilare tutti i campi contrassegnati da un asterisco nella pagina corrispondente, in particolare: titolo, nome e cognome, indirizzo e-mail e indirizzo di consegna/fatturazione. L'Utente si impegna a completare il proprio profilo con informazioni accurate e aggiornate ed esonera il Venditore da qualsiasi responsabilità derivante dall'inesattezza delle informazioni fornite.

#### Articolo 7 – Newsletter

Effettuando un ordine presso il Venditore, l'Utente diventa cliente del Venditore. Di conseguenza, l'Utente può ricevere newsletter dal Venditore. I clienti possono annullare l'iscrizione in qualsiasi momento attivando il link di annullamento dell'iscrizione contenuto nell'e-mail, sul sito web nella propria [Area Clienti](#) o inviando una richiesta al [Servizio Clienti](#).

#### 8. Accesso al Programma Fedeltà "Carroll and You"

La creazione di un Account cliente consente all'Utente Internet di beneficiare automaticamente del Programma (anche senza effettuare acquisti) e gli permette di ottenere vantaggi e accumulare punti fin dal primo ordine.

L'Utente Internet può anche beneficiare dei vantaggi del Programma aderendovi tramite opt-in.

Si precisa che l'Utente Internet può, in qualsiasi momento e senza alcuna giustificazione, cancellarsi dal Programma direttamente attraverso la propria Area Clienti.

I termini e le condizioni d'uso dell'account cliente che consente l'accesso all'area clienti e le procedure operative del Programma sono disponibili [qui](#).

## Articolo 9 - Consegna

### 9.1 Luogo di consegna

I Prodotti offerti in vendita sul Sito sono disponibili per la consegna nel Territorio.

L'Utente può scegliere tra diverse modalità di consegna, come segue: Il Venditore spedisce tutti gli ordini in Italia, ad eccezione delle isole.

Consegna a domicilio da parte dell'Ufficio postale a un indirizzo a scelta dell'Utente:

Il pacco viene consegnato all'utente o depositato nella sua cassetta postale. In caso di assenza, o se le dimensioni del pacco non consentono di consegnarlo in una cassetta delle lettere, il pacco può essere consegnato a mano a un vicino o all'ufficio postale a cui l'Utente è assegnato. L'Utente dispone di 10 giorni lavorativi dalla data di arrivo del pacco all'ufficio postale per ritirarlo. Trascorso tale periodo, il pacco verrà restituito al Venditore. In ogni caso, l'Utente sarà informato via e-mail 24 ore prima della consegna del pacco.

TASSO: 4.90€

TEMPI DI CONSEGNA: de 3 a 6 giorni

Si precisa che i tempi di consegna sopra indicati possono essere prolungati se l'ordine viene effettuato dopo le ore 12:00 di venerdì, sabato o domenica. In questo caso, l'ordine sarà evaso dal Venditore il lunedì successivo. Gli ordini effettuati dall'Utente Internet in un giorno festivo saranno evasi il giorno lavorativo successivo. I tempi di consegna possono anche essere prolungati di 2 (due) giorni durante i periodi di vendita o qualsiasi altra operazione promozionale.

Per data di consegna si intende la data di ricevimento da parte dell'Utente, o di un terzo designato dall'Utente diverso dal vettore, del/i Prodotto/i, o, in caso di assenza dell'Utente, del suddetto avviso di consegna, o, in caso di restituzione del/i Prodotto/i perché l'Utente "non abita all'indirizzo indicato", la data di restituzione del pacco al Venditore.

In caso di ritardo nella consegna, il Venditore si impegna a informare l'Utente nel più breve tempo possibile.

In caso di ritardo prolungato nella consegna, l'Utente è invitato a informare al più presto il servizio clienti del Venditore tramite il numero di telefono indicato nell'e-mail di conferma dell'ordine.

## 9.2. Ricevimento del/i Prodotto/i

Al ricevimento del/i Prodotto/i, l'Utente deve verificare le condizioni del/i Prodotto/i consegnato/i. L'Utente dispone di un periodo di 3 (tre) giorni lavorativi dalla consegna per formulare eventuali riserve al vettore e al Servizio Clienti del Venditore con tutti i relativi documenti giustificativi, mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, fatta salva l'applicazione della garanzia legale di conformità dei Prodotti nonché della garanzia legale per i vizi occulti, che può applicarsi indipendentemente da qualsiasi difetto derivante dalle condizioni di trasporto.

Nel caso in cui l'Utente abbia effettuato un ordine tramite il proprio Account Cliente, potrà in qualsiasi momento recuperare le informazioni relative al proprio ordine/i accedendo alla propria Area Clienti, in particolare il/i modulo/i d'ordine, la/e fattura/e, ecc.

Se l'Utente ha effettuato un ordine senza creare un account, può in qualsiasi momento recuperare le informazioni relative al suo ordine (o ai suoi ordini), in particolare i moduli d'ordine, le fatture, ecc. cliccando sul link fornito a tale scopo nell'e-mail di conferma dell'ordine precedentemente ricevuta.

## Articolo 10 - Modalità de pagamento

### 10.1. Metodi di pagamento

L'Utente Internet può pagare utilizzando i metodi di pagamento indicati di seguito (a condizione che tali metodi di pagamento siano disponibili sul Sito al momento del pagamento dell'Ordine).

A titolo di promemoria, il Venditore accetta solo pagamenti con carta bancaria o Paypal per l'acquisto di una carta regalo.

- **Con carta di credito:** Carte Bleue, Visa, Mastercard, emesse nei paesi membri dell'Unione Europea.

L'Utente Internet deve indicare il numero della carta sul fronte della carta (16 cifre), la data di validità e le ultime tre cifre sul retro della carta. Al momento dell'accesso, il Sito è in modalità criptata e tutte le informazioni trasmesse sono codificate. Nessuno di questi dati viene trasmesso in chiaro su Internet.

Questo metodo di pagamento deve includere il sistema di verifica 3D Secure (in caso di problemi con 3D Secure, l'Utente Internet deve contattare la propria banca).

L'Utente Internet potrà, se lo desidera, registrare i dati della propria carta bancaria nell'area clienti al momento del primo utilizzo della carta bancaria. I dati legati alla carta bancaria dell'utente Internet saranno trattati in conformità con l'articolo 16 "Carta di riservatezza dei dati personali e politica dei cookie", consultabile [qui](#).

- **Con PayPal da 1 a 4 rate (se disponibile) :**

L'Utente di Internet deve prendere le misure necessarie per ottenere qualsiasi informazione su questa modalità di pagamento, al fine di valutarla alla luce della propria capacità di rimborso ed evitare così qualsiasi rischio di sovraindebitamento.

L'Utente Internet deve creare/accedere al proprio account presso la società Paypal. Si applicano esclusivamente le condizioni generali di vendita e/o di utilizzo e la politica di riservatezza di Paypal (per maggiori informazioni: l'Utente Internet può consultare il sito web di Paypal).

L'Utente Internet deve convalidare il pagamento sul proprio conto Paypal prima di completare l'ordine sul Sito.

Paypal diventerà quindi il suo unico contatto per qualsiasi domanda o richiesta relativa a questo metodo di pagamento. L'Utente Internet deve prendere tutte le misure necessarie per ottenere qualsiasi informazione su questa modalità di pagamento, al fine di valutarla alla luce delle proprie capacità di rimborso ed evitare così qualsiasi rischio di sovraindebitamento.

- **Carta regalo By Caroll:**

Il numero della carta regalo riportato sul retro della carta (13 cifre) deve essere indicato nel campo riservato a questo scopo. La carta regalo sarà addebitata al momento della conferma dell'ordine. In caso di annullamento totale o parziale, verrà inviata una nuova carta regalo per l'importo del rimborso.

È possibile pagare l'ordine utilizzando più Carte regalo Caroll.

Per qualsiasi pagamento parziale tramite Carta regalo Caroll (utilizzando una o più Carte regalo Caroll), completare il pagamento con un unico altro mezzo di pagamento, come segue:

- Carta bancaria o Paypal; oppure,

- Klarna : a condizione che (1) l'ordine non includa l'acquisto di una o più Carte Regalo Caroll e che il saldo residuo, dopo la deduzione dell'importo pagato con le Carte Regalo Caroll, sia compreso tra 35 euro e 3.000 euro.

- **Con Klarna in 3 rate gratuite (se disponibile).**

L'Utente Internet deve prendere tutte le misure necessarie per ottenere informazioni su questa modalità di pagamento, al fine di valutarla alla luce della propria capacità di rimborso ed evitare così qualsiasi rischio di sovraindebitamento.

Valido solo per una richiesta di pagamento in 3x senza spese per un importo compreso tra 35 e 3.000 euro;

L'utente Internet deve creare/accedere al proprio conto presso Klarna.

Si applicano esclusivamente i termini e le condizioni generali di vendita e/o di utilizzo e l'informativa sulla privacy di Klarna (per ulteriori informazioni, l'utente Internet può consultare il sito web di Klarna).

L'Utente Internet deve convalidare il pagamento sul proprio account Klarna prima di completare l'ordine sul Sito.

Klarna diventerà quindi il suo unico contatto per qualsiasi domanda o richiesta relativa a questo metodo di pagamento. L'Utente di Internet deve prendere tutte le misure necessarie per ottenere qualsiasi informazione su questa modalità di pagamento, al fine di valutarla alla luce della propria capacità di rimborso ed evitare così qualsiasi rischio di sovraindebitamento.

## 10.2. Sicurezza dei pagamenti

Il Sito utilizza un servizio di pagamento sicuro. Questo servizio incorpora lo standard di sicurezza SSL.

Quando l'ordine viene convalidato, la richiesta di pagamento viene inoltrata in tempo reale al gestore di pagamento remoto sicuro. Questo invia una richiesta di autorizzazione alla rete di carte bancarie. Il gestore dei pagamenti remoti emette un certificato elettronico.

Il verificarsi di una fattura non pagata a causa di un uso fraudolento di una carta bancaria comporta la registrazione dei dettagli del modulo d'ordine associato a questa fattura non pagata in un file di incidente di pagamento. Anche una dichiarazione irregolare o un'anomalia possono essere oggetto di un trattamento specifico.

Per ottimizzare la sicurezza dei pagamenti, il Venditore utilizza la procedura 3Dsecure, in base alla quale l'Utente di Internet riceve sul proprio cellulare un codice da trasferire alla pagina di pagamento dopo aver fornito tutti i dati della propria carta bancaria. A tal fine, il Venditore può richiedere ulteriori documenti di supporto (copia della carta d'identità nazionale, prova di indirizzo), che vengono inviati solo ai membri del suo servizio clienti autorizzati a trattare le frodi.

In caso di mancata risposta, il Venditore si riserva il diritto di annullare l'ordine.

Il Venditore potrà inoltre annullare l'ordine in caso di difficoltà nel processo di pagamento (anomalia di pagamento), in caso di mancato rispetto dei termini di pagamento di cui sopra, in caso di mancato pagamento totale o parziale di un ordine precedente o in corso.

In caso di mancata risposta, il Venditore si riserva il diritto di annullare l'ordine.

Il Venditore potrà inoltre annullare l'ordine in caso di difficoltà nel processo di pagamento (anomalia di pagamento), in caso di mancato rispetto dei termini di pagamento di cui sopra, in caso di mancato pagamento totale o parziale di un ordine precedente o in corso.

### 10.3 Addebito alla spedizione

Il primo addebito avverrà al momento della spedizione e del contestuale invio della fattura, come specificato all'articolo 5.1 delle presenti condizioni generali di vendita. In ogni caso, la data di addebito sarà al più tardi il 6° giorno successivo alla Conferma d'Ordine.

## Articolo 11 - Riserva di proprietà e trasferimento del rischio

I Prodotti restano di proprietà del Venditore fino al completo pagamento del prezzo dell'ordine. Tuttavia, i rischi dei beni consegnati sono trasferiti all'Utente non appena l'Utente prende possesso fisico del/i Prodotto/i o da parte di un terzo diverso dal vettore nominato dal Venditore.

## Articolo 12 - Recesso e restituzione dei prodotti

L'Utente dispone di un periodo di 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento dei Prodotti, come definiti all'articolo 8.2 che precede (di seguito il "Periodo di Recesso"), per (i) esercitare il proprio diritto di recesso senza fornire alcuna motivazione e (ii) restituire al Venditore il/i Prodotto/i in questione (di seguito il "Diritto di Recesso").

Si prega di notare che il Periodo di Recesso è di 14 giorni per gli articoli della sezione « OUTLET ».

Per esercitare il Diritto di Recesso, l'Utente dovrà restituire al Venditore il/i Prodotto/i in questione, unitamente al modulo di recesso debitamente compilato (scaricabile direttamente dalla sua Area Clienti una volta effettuato l'ordine), prima della fine del Periodo di Recesso, secondo le condizioni di seguito indicate. Se tale modulo non può essere stampato, l'Utente Internet può esercitare il proprio Diritto di Recesso su "carta semplice" entro il Periodo di Recesso, in conformità alle disposizioni di seguito riportate.

L'Utente dovrà restituire il/i Prodotto/i:

> Per posta:

Utilizzando l'etichetta di restituzione (da stampare e incollare sul pacco), disponibile nell'Area Clienti o tramite il link presente nell'e-mail di conferma dell'ordine che avrete ricevuto.

L'Utente dovrà accompagnare il Prodotto restituito con il modulo di reso debitamente compilato e scaricato dalla propria Area Clienti o con la dichiarazione di recesso gratuita comprensiva dei riferimenti dell'ordine e della spedizione.

L'onere della prova per la restituzione dei Prodotti sarà a carico dell'Utente. A tal proposito, l'Utente dovrà conservare la prova di consegna del pacco, che gli sarà consegnato dal vettore di sua scelta. In caso di smarrimento del pacco, non sarà effettuato alcun rimborso senza tale prova di consegna.

Se l'Utente esercita il Diritto di Recesso, il Venditore gli rimborserà tutti i pagamenti ricevuti relativi all'acquisto del/i Prodotto/i per il quale viene esercitato il Diritto di Recesso, comprese le spese di consegna iniziali pagate dall'Utente, a condizione che il Recesso riguardi l'intero ordine. Se il Recesso non riguarda l'intero ordine, l'esercizio del Diritto di Recesso non darà luogo al rimborso delle spese di consegna iniziali pagate dall'Utente.

Tuttavia, si precisa che tali spese di consegna iniziali pagate dall'Utente saranno rimborsate solo fino all'importo delle spese corrispondenti al metodo di consegna standard.

In caso di restituzione di Prodotti che sono stati oggetto di offerte promozionali, quali vendite in lotti, offerte commerciali quali "1 prodotto acquistato, 2° per 1 euro", offerte promozionali condizionate che consentono uno sconto in funzione del volume di Prodotti acquistati o la concessione di un regalo per l'acquisto di uno o più Prodotti, si applicheranno le condizioni di seguito indicate.

Il rimborso del/i Prodotto/i restituito/i e, se del caso, delle spese di consegna iniziali pagate dall'Utente Internet al momento dell'ordine, sarà effettuato entro 14 (quattordici) giorni dalla data in cui il Venditore riceve il/i Prodotto/i restituito/i.

Il rimborso sarà effettuato con lo stesso mezzo di pagamento utilizzato dall'Utente per pagare il suo ordine.

In caso di pagamento dell'ordine da parte dell'Utente con carta di credito e carta regalo, il rimborso sarà effettuato prioritariamente tramite carta di credito entro il limite dell'importo pagato con carta di credito dall'Utente e l'eventuale saldo darà luogo all'emissione di una carta regalo virtuale.

Il Venditore si riserva il diritto di rifiutare qualsiasi Prodotto restituito che si sia deprezzato a causa di una manipolazione da parte dell'Utente diversa da quella necessaria per stabilire la natura e le caratteristiche del Prodotto restituito. Ciò si verifica se il Prodotto è danneggiato, sporco, incompleto o è stato utilizzato, ad eccezione del collaudo del Prodotto. Inoltre, il Venditore non è tenuto ad accettare la restituzione del/i Prodotto/i e a rimborsarlo/i nel caso in cui l'Utente non rispetti le disposizioni del presente articolo relative alle condizioni di esercizio del diritto di recesso.

## Articolo 13 - Garanzie

13.1. I Prodotti forniti dal Venditore sono coperti dalle seguenti garanzie

Il Venditore è responsabile dei difetti di conformità del/i Prodotto/i all'ordine dell'Utente alle condizioni previste dagli articoli L 217-4 e seguenti del Codice del Consumo francese e dei vizi occulti dei beni venduti alle condizioni previste dagli articoli 1641 e seguenti del Codice Civile francese.

- La garanzia legale di conformità (articoli L 217-4 e seguenti del Codice del consumo francese):

Questa garanzia può essere invocata dall'Utente nel caso in cui il Prodotto non corrisponda alle caratteristiche specificate nel suo ordine.

L'Utente dispone di un periodo di 2 (due) anni dalla data di consegna del Prodotto per invocare la garanzia restituendo il Prodotto in questione con tutti i relativi documenti giustificativi alle condizioni di cui all'articolo 11.2 di seguito, senza dover dimostrare l'esistenza di un difetto di conformità del Prodotto al momento della consegna di quest'ultimo.

In caso di applicazione della garanzia di non conformità, l'Utente potrà scegliere tra la riparazione o la sostituzione del Prodotto, alle condizioni di costo previste dall'articolo L 217-9 del Codice del Consumo francese.

- La garanzia contro i vizi occulti (articoli 1641 e seguenti del Codice civile francese):

Questa garanzia può essere invocata nel caso in cui il Prodotto sia danneggiato o affetto da un difetto di materiale, di progettazione o di fabbricazione che lo renda inadatto all'uso.

L'Utente dispone di un periodo di 2 (due) anni dalla data di scoperta del difetto per intervenire restituendo il Prodotto in questione con tutti i relativi documenti giustificativi alle condizioni di cui all'articolo 11.2 di seguito.

In caso di applicazione della garanzia contro i difetti occulti, l'Utente può scegliere tra l'annullamento della vendita o la riduzione del prezzo di vendita, ai sensi dell'articolo 1644 del Codice Civile francese.

13.2 Se l'Utente desidera avvalersi di una di queste garanzie, deve prima informare il Venditore inviando un'e-mail tramite il modulo di contatto disponibile sul Sito.

Dopo aver informato il Venditore, l'Utente Internet deve restituire il Prodotto, specificando il motivo della restituzione, al seguente indirizzo:

Dépôt Caroll  
Service Retour Web  
ZAC de la Crosne - RD 30  
45300 Ascoux  
Francia

L'Utente deve fornire la prova di tale restituzione.

Qualsiasi garanzia è esclusa in caso di uso improprio, negligenza o mancanza di manutenzione da parte dell'Utente, nonché in caso di normale usura dei beni, incidente o forza maggiore.

13.3. Se l'Utente si trova al di fuori del Territorio e se le disposizioni di legge locali relative alle garanzie di cui sopra sono più favorevoli all'Utente, si applicano le disposizioni di legge locali.

Articolo 14 - Responsabilità

Il Venditore non potrà essere ritenuto responsabile per ritardi o inadempimenti derivanti dal verificarsi di un caso di forza maggiore del tipo normalmente riconosciuto dalla giurisprudenza.

Allo stesso modo, il Venditore non potrà essere ritenuto responsabile per eventuali inconvenienti o danni inerenti all'utilizzo della rete Internet e totalmente estranei alla diligenza e alle precauzioni adottate dal Venditore.

In particolare, il Venditore non potrà essere ritenuto responsabile per eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, per eventuali intrusioni esterne o per la presenza di virus informatici.

In caso di inosservanza delle presenti CGV da parte dell'Utente, il Venditore invierà all'Utente una richiesta formale di rimedio, al suo indirizzo di fatturazione. Se tale richiesta rimane senza effetto dopo un periodo di 8 (otto) giorni, il Venditore può cancellare automaticamente l'account personale dell'Utente e/o rifiutare ordini futuri. In caso di grave violazione delle CGV da parte dell'Utente, in particolare in caso di frode, il Venditore potrà cancellare automaticamente l'account personale dell'Utente e/o rifiutare ordini futuri.

#### Articolo 15 - Ambiente - Organizzazioni ambientaliste

Il Venditore aderisce al sistema di responsabilità estesa del produttore (EPR), disciplinato dal Codice dell'Ambiente, e in particolare è membro delle organizzazioni ecologiche Refashion e Citeo.

Il Venditore ha rilasciato una dichiarazione all'Agenzia francese per l'ambiente e la gestione dell'energia (ADEME), che verifica annualmente il rispetto da parte del Venditore degli obblighi di contribuzione a queste organizzazioni ecologiche o di quelli relativi alla gestione dei propri rifiuti.

Per Caroll International, i numeri di identificazione unici sono i seguenti:

REFASHION : FR218605\_11FAHA

CITEO Emballages : FR209676\_01AHD1

CITEO Papiers : FR209676\_03HSGG

#### Articolo 16 - Riservatezza dei dati personali e politica dei cookies

L'Informativa sulla privacy dei dati personali è disponibile [qui](#) e l'Informativa sui cookie è disponibile [qui](#).

#### Articolo 17 - Proprietà intellettuale

Il Venditore è proprietario di tutti gli elementi che compongono il Sito e, in particolare, dei diritti sui testi, l'architettura generale, le immagini (animate o meno), la grafica e i suoni.

Ai sensi del Codice della Proprietà Intellettuale francese, qualsiasi rappresentazione o riproduzione totale o parziale senza il consenso del Venditore è illegale. Lo stesso vale per la traduzione, l'adattamento o la trasformazione, la disposizione o la riproduzione con qualsiasi arte o procedimento.

La violazione di questa clausola costituisce un'infrazione passibile di sanzioni penali. In Francia, ai sensi del Codice della Proprietà Intellettuale, la contraffazione è un reato punibile con 3 anni di reclusione e una multa di 300.000 euro.

I marchi distribuiti dal Venditore sono marchi registrati. La riproduzione, l'imitazione, l'uso, il posizionamento, la rimozione o la modifica di un marchio registrato costituiscono una violazione che può comportare sanzioni penali. In Francia, la contraffazione è un reato punibile con 3 anni di reclusione e una multa di 300.000 euro.

L'utilizzo del Sito da parte dell'Utente non conferisce alcun diritto di proprietà intellettuale sul Sito e/o sul suo contenuto.

Nulla di quanto contenuto nelle presenti CDU può essere interpretato come concessione all'Utente di un qualsiasi diritto su elementi protetti da proprietà intellettuale, di cui il Venditore può avere la proprietà o il diritto esclusivo di utilizzo.

Qualsiasi Utente che disponga di un sito Internet personale e che desideri inserire nel proprio sito, per uso personale, un link che conduca direttamente al Sito, deve ottenere la preventiva autorizzazione scritta del Venditore.

In ogni caso, qualsiasi link non espressamente autorizzato dovrà essere rimosso su richiesta del Venditore.

#### Articolo 18 - Completezza del contratto

Le presenti CGV concluse tra il Venditore e gli Utenti esprimono la totalità dei diritti e degli obblighi delle Parti.

Se una particolare disposizione delle presenti CGV viene dichiarata nulla o dichiarata tale da una decisione definitiva di un tribunale competente, o se una delle clausole delle presenti CGV viene considerata nulla a causa di una modifica legislativa o regolamentare, le altre clausole manterranno la loro piena forza e portata. Ciò non pregiudica in alcun modo la validità e l'applicabilità delle restanti disposizioni delle presenti CGV.

#### Articolo 19 - Legge applicabile

Le presenti CGV sono disciplinate dal diritto francese. L'Utente beneficia inoltre della protezione del diritto imperativo del paese in cui risiede abitualmente.

#### Articolo 20 - Controversia

In caso di controversia relativa alla conclusione, all'esecuzione o al completamento di un ordine, l'Utente di Internet può presentare qualsiasi reclamo al Venditore compilando il modulo di contatto disponibile [qui](#).

Se non si raggiunge un accordo amichevole con il Venditore, e in conformità con le disposizioni dell'articolo L 152-2 del Codice del Consumo francese, l'Utente può avviare una procedura di mediazione gratuita con:

Il Mediatore della Federazione del commercio elettronico e delle vendite a distanza (FEVAD) - 60 rue la Boétie - 75008 Paris - [relationconso@fevad.com](mailto:relationconso@fevad.com), [www.fevad.com](http://www.fevad.com)). Oppure sulla piattaforma di risoluzione delle controversie creata online dalla Commissione europea: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.

Se non si raggiunge un accordo al termine della procedura di mediazione, l'Utente e/o il Venditore possono adire i tribunali competenti.

Nel caso in cui l'Utente si trovi al di fuori del Territorio, l'Utente può, a sua scelta, avviare qualsiasi procedura di mediazione convenzionale e utilizzare un mediatore di sua scelta, avviare

qualsiasi altro metodo alternativo di risoluzione delle controversie o deferire la questione ai tribunali competenti.