

# CONDIZIONI DI SERVIZIO

## SERVIZIO DI RIPARAZIONE CARTIER ITALIA

Ultimo Aggiornamento: 01/05/2020

### Riguardo Cartier e queste Condizioni di Servizio

Richemont Italia S.p.A. ha i suoi uffici registrati presso Via Benigno Crespi n. 26, 20159 - Milano ("Cartier", "noi", e "nostro").

Queste Condizioni di Servizio si applicano a tutti i servizi di riparazione (i "**Servizi**", e ognuno di questi ordini un "**Ordine di Servizio**") che si potrebbe ordinare da Cartier:

- Usando il sito web <https://www.cartier.it> e ogni dispositivo mobile associato o applicazione digitale che si riferisce a queste Condizioni di Servizio (insieme, le "**Piattaforme**")
- Tramite e-mail o telefono, attraverso il nostro Cartier Centro relazioni cliente (il "**Centro relazioni cliente**") o una de nostre Cartier boutique in Italia (la "**Boutique**")

I Servizi / Ordine di Servizio includono lavori di riparazione ordinati online, l'approvazione online di tutti i preventivi, il tracciamento online e il pagamento online (come messo a disposizione sulla Piattaforma e/o dal Centro relazioni cliente/ dalla Boutique) per l'ordine di servizio di riparazione che potresti aver emesso attraverso la nostra Piattaforma, e-mail o attraverso il Centro relazioni cliente/ la Boutique (insieme a i "**Canali di Servizio**")

Cartier è una filiale di Cartier SA , che possiede e modifica la Piattaforma in conformità con i [Termini di Utilizzo](#), e che è responsabile per la nostra pratica di raccolta delle informazioni in conformità ai termini dell'[Policy sulla Privacy](#). Emettendo un Ordine di Servizio, acconsente ad essere vincolato dai [Termini di Utilizzo](#) e dall' [Policy sulla Privacy](#), i termini sono incorporati in queste Condizioni di Servizio.

**Si prega di leggere attentamente queste Condizioni di Servizio. Queste Condizioni di Servizio si applicano a ogni Ordine di Servizio ordinato tramite i Canali di Servizio che può validare e accettare online attraverso la Piattaforma, l'e-mail o che il Centro relazioni cliente/ la Boutique valida e accetta online a Suo nome. Si prega di notare che, prima di emettere un ordine per i Servizi, Le verrà chiesto di accettare queste Condizioni di Servizio. Se le Condizioni di Servizio non vengono accettate, non sarà possibile ordinare alcun Servizio. Gli Ordini di Servizio presi in carico dalle parti terze (come rivenditori autorizzati) non sono soggetti a queste Condizioni di Servizio.**

### Aggiornamento delle Condizioni di Servizio

Di tanto in tanto si potrebbero apportare cambiamenti a queste Condizioni di Servizio quindi si prega di controllare regolarmente per tenersi informati riguardo aggiornamenti. L'ultima versione di queste Condizioni di Servizio sarà sempre disponibile sulla Piattaforma. Ogni nuova versione di queste Condizioni

di Servizio prenderà effetto immediato dalla data di pubblicazione e regolerà ogni ordine di Servizio fatto da quella data in poi. Ogni cambiamento delle Condizioni di Servizio emesso, dopo aver effettuato un Ordine per un Servizio, non interesserà quell'ordine e il rapporto con noi, eccetto dove potrebbe essere richiesto e applicabile dalla legge.

## **Idoneità**

Si concludono contratti solo con individui (e non entità giuridiche) che (a) hanno raggiunto la maggiore età legale richiesta per rientrare nei contratti (diciotto anni nella maggior parte dei Paesi); (b) hanno capacità legale di stipulare contratti; e (c) hanno un indirizzo di spedizione in Italia. I soggetti minori di età, salvo diversamente predisposto, non godono della facoltà di stipulare legittimamente un contratto e sono tenuti ad avvalersi del genitore o del tutore legale per stipulare un ordine a proprio nome e saranno tenuti ad accettare le presenti Condizioni di Servizio.

Emettendo un Ordine di Servizio, l'utente dichiara e garantisce di essere il vero cliente finale, acquistando per uso proprio o di un'altra persona e che non userà, non consegnerà, non spedirà, non utilizzerà nessun'altra forma di vendita o non comprerà il Servizio a scopo commerciale. Se, nonostante i nostri sforzi, il Servizio non è più disponibile o si ritiene, per ragioni legittimate, che il l'Ordine di Servizio potrebbe violare queste Condizioni di Servizio, si potrebbe rifiutare tale ordine.

Solo prodotti autentici Cartier con un prezzo massimo di vendita di 40 000 EUR sono idonei per i Servizi.

## **Richiesta di servizio**

Se si desidera ordinare Servizi attraverso la Piattaforma, si prega di compilare il **Modulo di Richiesta di Servizio** e inviarlo via e-mail al nostro Centro relazioni cliente/ nostra Boutique.

## **Spedizione del prodotto**

Cartier spedirà un kit per posta (the "**Service Kit**") contenente:

- Il materiale necessario per confezionare il prodotto per l'indirizzo fornito
- Una copia stampata del **Modulo di Richiesta di Servizio** precedentemente inviata al nostro Centro relazioni cliente/ nostra Boutique
- Un involucro supplementare per spedire il vostro prodotto
- Un'etichetta con il numero di tracciabilità
- Linee guida per la spedizione per contattare il nostro partner di spedizione

Si dovrà poi confezionare l'orologio e prepararlo per la spedizione allegando:

- Il Modulo di Richiesta di Servizio originale, correttamente compilato e firmato
- Una copia della garanzia o prova d'acquisto / servizio se l'orologio è sotto garanzia

Firmando il Modulo di Richiesta di Servizio, acconsentirà che Cartier eseguirà una diagnosi del Suo orologio e proporrà un preventivo, in accordo con le disposizioni del Modulo di Richiesta di Servizio e con queste Condizioni di Servizio, del quale sono stati accettati i termini.

Una volta pronto il Kit di Servizio, si prega di contattare il nostro partner di spedizione per organizzare il ritiro, in accordo alle istruzioni fornite con il Kit di Servizio. Il ritiro è valido solo in Italia e le caselle postali sono escluse. Questo servizio è offerto gratuitamente, i costi di spedizione sono a nostro carico. Si richiede di inviarci il prodotto solo attraverso il nostro partner di spedizione come d'accordo con le istruzioni di spedizione fornite con il Kit di Servizio. Cartier non sostiene alcuna spesa e declina ogni responsabilità per la perdita, il furto, il danno o altri danni al Suo prodotto, se questo non viene spedito attraverso il nostro partner di spedizione, in accordo con le istruzioni di spedizione, fornite con il Kit di Servizio.

## Diagnosi

Cartier riceverà il prodotto e verificherà che questo soddisfi le Condizioni di Servizio. Cartier procederà poi con la diagnosi dell'orologio per identificare la necessità dei Servizi in accordo con il Modulo di Richiesta di Servizio e invierà tramite e-mail il preventivo.

Alcuni orologi (vintage o con complicazioni) dovranno essere spediti in Svizzera per la diagnosi, senza costi a vostro carico.

## Preventivo

Si riceverà un preventivo via e-mail per l'approvazione.

Questo preventivo sarà valido per il periodo di due (2) mesi dopo la data di emissione dalla Cartier, dopodiché, qualora non si accetti entro questo periodo, diventerà automaticamente nullo.

Invitiamo a controllare attentamente tutti i dettagli del preventivo e le Condizioni di Servizio prima di emettere un ordine via e-mail.

Tutti i prezzi dei Servizi mostrati sulla Piattaforma o il preventivo sono in EUR. IVA e costi di spedizione sono inclusi ma altre tasse non sono incluse, salvo diversa indicazione.

Una volta ricevuto e rivisto il preventivo, Le viene richiesto di accettare formalmente i Servizi elencati nel preventivo, per consentire a Cartier di procedere con il Suo Ordine di Servizio.

Dopo aver completamente rivisto l'Ordine di Servizio, si prega di controllare la spunta delle caselle, confermando di aver letto e accettato di essere vincolato a queste Condizioni di Servizio, e poi spuntando la casella relativa alla conferma di accettazione dell'Ordine di Servizio. **L'approvazione online del preventivo, costituisce l'accettazione del Servizio eseguito da Cartier e indica l'esistenza di un contratto vincolante.**

Qualora rifiutasse il preventivo, non sarà eseguito alcun servizio e l'orologio sarà rimandato nelle condizioni in cui è stato ricevuto, all'indirizzo che è stato precedentemente comunicato.

Si potrà inoltre richiedere che il Servizio inizi solo quattordici (14) giorni dopo la conclusione del contratto vincolante, cosicché si possa esercitare il diritto di recesso dal contratto senza incorrere in sanzioni (vedi sotto). Affinché questo possa avvenire, si prega di scrivere sotto la firma la seguente frase: "Si richiede che Cartier inizi i Servizi solo dopo che un periodo di quattordici giorni (14) sia trascorso dal giorno dell'approvazione del contratto" e che i Servizi inizino solo quattordici (14) giorni dopo la conclusione del contratto vincolante.

Nonostante qualunque disposizione in contrasto con quanto previsto qui, Cartier si riserva il diritto di rifiutare, cancellare e terminare l'Ordine di Servizio in qualsiasi momento per ragioni legittimate, Per esempio, Cartier potrebbe rifiutare o cancellare il tuo Ordine di Servizio se ci sono dispute in corso riguardo il pagamento o a priori dell'Ordine di Servizio o se Cartier sospetta che si siano violate queste Condizioni di Servizio.

Autorizzandoci a procedere con il Servizio, si acconsentirà a pagare la nostra prestazione di lavoro di riparazione entro i limiti del preventivo, validato.

Se, per ragioni tecniche, Cartier determina, prima dell'inizio del Servizio, che i costi di riparazione saranno superiori al preventivo accettato, un nuovo preventivo sarà inviato per l'approvazione o per il rifiuto.

## **Pagamento**

Una volta che i lavori corrispondenti ai Servizi ordinati saranno portati a termine da Cartier, in accordo con l'ordine precedentemente approvato, Cartier invierà una fattura corrispondente al vostro ordine via e-mail invitandovi a pagare, tramite bonifico bancario, la somma dovuta a titolo del Servizio. Si prega di accertarsi che l'importo del bonifico corrisponda all'intero ammontare della fattura e che nella causale del bonifico sia indicato il numero del Suo ordine. Alcuni istituti di credito, potrebbero addebitare una commissione per il bonifico.

## **Consegna; Ritardi; Nostra Cancellazione**

Cartier spedisce l'orologio solo dopo la ricezione del pagamento. Cartier spedisce l'orologio (se applicabile, con la carta della garanzia o con la prova di acquisto / di servizio) all'indirizzo di spedizione che ci è stato precedentemente comunicato.

Si prega di notare che Cartier spedisce solo in Italia, con esclusione di alcuni indirizzi (es. caselle postali). Tutte le consegne al cliente sono effettuate dal nostro partner di spedizione gratuitamente per il cliente, i costi di consegna sono a nostro carico. Una volta partita la spedizione, il tempo di consegna è approssimativamente da uno (1) a tre (3) giorni lavorativi. E' richiesta la firma di un adulto per confermare l'avvenuta ricezione del pacco contenente l'orologio, a quel punto la responsabilità dell'orologio tornerà ad essere vostra.

Ogni stima di consegna comunicata è solo una stima e non dipende dalla Cartier. Cartier non potrà essere ritenuta responsabile per qualsiasi danno, risultante da qualsiasi modifica della consegna stimata. Cartier la informerà appena possibile circa qualsiasi modifica della consegna prevista.

Nell'eventualità che Cartier necessiti di cancellare un Ordine di Servizio dovuto a circostanze eccezionali, tutti i pagamenti ricevuti per i Servizi saranno rimborsati da Cartier, senza ritardi non giustificati. Non Le sarà addebitata nessuna spesa aggiuntiva e non dovrà fare nessuna richiesta verso Cartier, i suoi agenti, gli affiliati e i dipendenti, e nessuna delle parti avrà obblighi aggiuntivi verso l'altra.

## **Il Suo Diritto di Cancellazione**

Lei possiede il diritto di cancellare il contratto, creato dalla nostra conferma d'ordine scritta, senza specificare alcuna motivazione entro quattordici (14) giorni a partire dalla data in cui ha avuto effetto il contratto vincolante. Questo è considerato il vostro diritto legale di recedere dal contratto.

Al fine di esercitare il diritto di recesso, si dovrà notificare alla Cartier la decisione di recedere in modo inequivocabile. Si può usare il Modulo per la Cancellazione, ma non è obbligatorio.

Per rispettare la scadenza di recesso, inviare un'e-mail dichiarando di aver richiesto l'esercizio del diritto di recesso, prima della scadenza di tale periodo.

Se è stato firmato un Modulo per la Richiesta di Servizio o un preventivo nel quale non è stato richiesto espressamente che la prestazione del Servizio iniziasse al termine del periodo di recesso, si potrà ancora esercitare tale diritto entro il tempo limite, ma questo sarà soggetto al pagamento dell'ammontare corrispondente al Servizio fornito.

Nel caso in cui il diritto di recesso venga esercitato prima della fase di diagnosi, non verrà richiesto nessun pagamento o tassa.

Nell'eventualità che venisse esercitato il diritto di recesso durante l'esecuzione del Servizio, si dovrà pagare a Cartier un importo calcolato sulla base della percentuale di avanzamento del servizio, rispetto al totale stabilito nel contratto, corrispondente al Servizio ordinato e che avremmo eseguito fino alla data in cui non ce l'ha notificato. Se, in quel momento, il Servizio fosse stato completato da Cartier, si dovrà pagare l'intero importo dovuto per il Servizio. Cartier invierà una ricevuta con i costi applicati da pagare. Dopo aver ricevuto il pagamento, si spedisce l'orologio nelle condizioni in cui era nella data in cui siamo stati informati della decisione di recesso da questo contratto a distanza.

## **Garanzia del Produttore e Diritti Legali del Consumatore**

Al termine del Servizio, si riceverà una garanzia sul Servizio di 12 o 24 mesi, in base al tipo di Servizio eseguito, che decorrerà a partire dalla data in cui si rientrerà in possesso dell'orologio. Per esercitare

questa garanzia, si dovrà contattare Cartier, sotto le stesse condizioni illustrate sopra. Cartier determinerà il Servizio che deve essere nuovamente eseguito, che sarà a spese di Cartier, se la garanzia è applicabile. Questa garanzia è valida a livello mondiale.

I prodotti selezionati sono coperti dalla Garanzia applicabile da Cartier. Se si desidera riparare un prodotto coperto da Garanzia applicabile da Cartier, si prega di fare riferimento a Cartier per la Garanzia applicabile, e di chiamare il nostro Centro relazioni cliente/ nostra Boutique per maggiori informazioni.

In qualità di consumatore, si potrebbe godere di diritti legali conformemente alla legge applicabile per la vendita di beni di consumo; questi diritti legali non sono influenzati dalle presenti Condizioni di Servizio o dalla Garanzia applicabile da Cartier.

## **Limitazione di Responsabilità**

Mentre Cartier si impegna a verificare l'accuratezza di ogni informazione fornita sulla Piattaforma, su pubblicità o su cataloghi, o attraverso altri Canali di Servizio, non fornisce alcuna garanzia, espressa o implicita, in relazione all'accuratezza, all'affidabilità e alla completezza di tali informazioni. Cartier non conferma i costi di Servizio finché il preventivo non sia stato confermato da Cartier.

Mentre ogni impegno sarà messo per assicurare che le descrizioni, le rappresentazioni fotografiche o grafiche, in relazione al Servizio dettagliato sulla Piattaforma siano il più accurate possibile, Cartier non garantisce che tale materiale o altri contenuti siano privi di errore, qualora fosse il risultato di svista, omissione, obsolescenza o altro.

Nella misura massima consentita dalla legge, si declinano e si escludono tutti gli altri termini, condizioni e garanzie in relazione al Servizio, esplicito o implicito per la legge o altro o derivante da qualsiasi precedente trattativa o uso o pratica commerciale.

Niente in queste Condizioni di Servizio limita o esclude la nostra responsabilità, per ogni responsabilità che non possa essere limitata o esclusa dalla legge in vigore. Fatto salvo quanto disposto nella frase precedente, saremo responsabili sotto queste Condizioni di Servizio per qualsiasi ordine, per ogni contratto, illecito (inclusa negligenza) o altro, anche se fossimo stati consigliati della possibilità che tali danni, in nessun caso eccederanno il cento per cento (100%) del costo del Servizio nel nostro Ordine di Servizio.

Nell'eventualità in cui il prodotto fosse stato spedito a vostre spese, utilizzando un corriere di vostra scelta, o con il nostro Kit di Servizio ma non usando la nostra etichetta pre-pagata, vi farete carico di qualsiasi rischio associato a questo e Cartier non potrà essere ritenuta responsabile per qualsiasi rischio o per i costi associati alla spedizione del vostro prodotto (inclusi, senza limitazione amministrativa, i costi per la gestione, la consegna, l'assicurazione o il reso), o in caso di smarrimento, danno, furto o qualsiasi altro deterioramento del vostro prodotto, durante il trasporto verso il Servizio Clienti di Cartier.

Si prega di notare che in alcune giurisdizioni le leggi sulla protezione del consumatore potrebbero non consentire determinate esclusioni o limitazioni di garanzia o responsabilità e di conseguenza alcune delle esclusioni e limitazioni esposte in precedenza potrebbero non essere applicabili.

## **Disposizioni Generali**

Se qualche disposizione, o parte di una disposizione, di queste Condizioni di Servizio è considerata essere illegale, non valida o inapplicabile, il resto della disposizione di queste Condizioni di Servizio non sarà soggetto a questo e continuerà ad essere pienamente valida, vincolante ed esecutiva.

Queste Condizioni di Servizio (e i termini associati, inclusi dal riferimento) costituiscono l'intero accordo tra voi e noi in relazione all'Ordine di Servizio, e sostituiscono ed estinguono tutti i precedenti accordi, progetti di accordi, disposizioni, impegni, o contratti collaterali di ogni natura fatti tra le parti, sia verbali sia scritti, in merito a tale questione.

Non siamo responsabili di eventuali errori o ritardi nell'esecuzione o nell'adempimento degli obblighi, sotto queste Condizioni di Servizio, derivanti da cause fuori oltre il nostro ragionevole controllo.

La rinuncia da parte nostra a far valere una violazione di qualsivoglia disposizione delle presenti Condizioni di Servizio non potrà essere interpretata quale rinuncia a far valere qualsiasi altra o successiva violazione.

Questo è un contratto tra noi e voi. Nessun'altra persona avrà alcun diritto di avvalersi dei presenti termini.

## **Legge applicabile e giurisdizione**

Queste Condizioni di Servizio saranno regolate e interpretate ai sensi delle leggi del Svizzera, senza riferimento al conflitto sulle disposizioni di legge. Qualunque disputa, controversia o richiesta derivante da o in relazione alle Condizioni di Servizio, inclusa la validità, invalidità, violazione o risoluzione delle Condizioni di Servizio, saranno oggetto di giudizio o arbitrato in base alle Condizioni di Servizio. Dove le leggi del Svizzera sono differenti dalle leggi di tutela di consumatori in vigore nel vostro Paese, noi vi assicureremo una protezione simile.

Lei potrà intraprendere procedimenti contro di noi, dinanzi ai Tribunali di Svizzera o del Paese dove si è domiciliati. Noi potremo intraprendere procedimenti contro di Lei, dinanzi ai Tribunali del paese nel quale siete domiciliati.

Senza alcuna restrizione circa la possibilità di intraprendere procedimenti dinanzi un Tribunale, Lei e Cartier tenterete inizialmente ogni ragionevole sforzo per un periodo iniziale di trenta (30) giorni, per risolvere qualsiasi disputa o fallimento amichevolmente.

I consumatori residenti nell'Unione Europea, godono del diritto di presentare reclamo dinanzi a un organismo di Risoluzione Alternativa delle Controversie. Per trovare un elenco degli organismi ACR del

vostro Paese, vi potrete rivolgere alla piattaforma di Risoluzione delle Controversie Online della Commissione Europea usando il seguente indirizzo: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/Entire Agreement>.

## **Contatti**

Qualora avesse domande o commenti riguardo queste Condizioni di Servizio, o su questioni generali (inclusi reclami), la preghiamo di contattare il nostro Centro relazioni cliente.

T. (+39) 02 30 26 548

Mail. [servizio.clienti.italia@cartier.com](mailto:servizio.clienti.italia@cartier.com)

### Modulo di Cancellazione

- A Cartier, Centro relazioni cliente, RLG Europe BV, PO Box 2967, NL-1000 CZ Amsterdam
  
- Io/Noi (\*) di seguito comunichiamo che Io/Noi (\*) ritiriamo dal mio/nostro (\*) contratto di servizio relativo ai seguenti prodotti (\*)/per la fornitura dei seguenti servizi (\*),
  
- Ordinati il (\*)/ricevuti il (\*),
  
- Nome del consumatore/i
  
- Indirizzo del consumatore/i
  
- Firma del consumatore/i (solo se questo modulo viene fornito cartaceo),
  
- Data

(\*) Cancellare l'opzione non appropriate