



Le presenti condizioni generali governano l'acquisto on-line effettuato tramite il sito [www.loolaba.com](http://www.loolaba.com) da parte di soggetti residenti nei seguenti Paesi: Svizzera

## 1. DISPOSIZIONI GENERALI

1.1. Le presenti condizioni generali di vendita (di seguito, "Condizioni Generali") disciplinano tutte le vendite di prodotti Loolaba (di seguito, "Prodotti" o "Prodotto") concluse a distanza sul sito web [www.loolaba.com](http://www.loolaba.com) (di seguito, il "Sito").

1.2. Il servizio di vendita a distanza disciplinato dalle Condizioni Generali è riservato esclusivamente ai consumatori (di seguito, "Clienti" o "Cliente"); per 'consumatori' si intendono le persone fisiche, maggiori di 18 anni, che agiscono per scopi estranei alla propria attività commerciale, imprenditoriale, artigianale o professionale.

1.3. La lingua utilizzata per la conclusione dei contratti di vendita tramite il presente Sito è l'inglese. 1.4. I Clienti sono tenuti a leggere attentamente le Condizioni Generali, disponibili sul Sito, al fine di prenderne conoscenza, di memorizzarle e riprodurle. Loolaba (come di seguito definito) trasmetterà una copia delle Condizioni Generali al Cliente ai sensi di quanto previsto al successivo articolo 5.10 delle presenti Condizioni Generali. I contratti conclusi con i Clienti saranno archiviati da Loolaba per il periodo previsto dalla normativa vigente.

## 2. IDENTIFICAZIONE DEL VENDITORE

2.1. Il venditore è Mooloolaba GmbH Rhynauerstrasse 7, 6005 Lucerna CHE 215.299.375.

## 3. INFORMAZIONI RELATIVE AI PRODOTTI E LORO DISPONIBILITÀ

3.1. Le informazioni relative ai Prodotti, unitamente ai codici Prodotto e al loro prezzo, sono disponibili sul Sito.

3.2. I Prodotti disponibili sul Sito rappresentano una selezione degli articoli normalmente disponibili nel negozio; Mooloolaba garantisce comunque al Cliente che i Prodotti disponibili sul Sito siano presenti anche nel negozio. La rappresentazione grafica dei Prodotti visualizzata sul Sito potrebbe essere difforme dalla realtà; il Cliente dovrà pertanto fare affidamento esclusivamente sulla descrizione del Prodotto e sulle caratteristiche dello stesso riportate sul Sito.

3.3. Loolaba si riserva il diritto di limitare, in qualsiasi momento, la quantità e/o la tipologia di Prodotti acquistabili sul Sito. Lo stile, i modelli e i colori dei Prodotti descritti sul Sito possono essere modificati senza preavviso. Nel corso della procedura di acquisto, qualora non sia possibile evadere l'ordine a causa della mancata disponibilità del Prodotto ordinato, il Cliente sarà avvisato tramite un messaggio automatico. Loolaba non può in nessun caso essere ritenuta responsabile nei confronti del Cliente a causa della mancata disponibilità di un Prodotto.

3.4. Loolaba non è in nessun caso responsabile di eventuali errori derivanti dal mancato funzionamento della connessione del Cliente al Sito.

## 4. PREZZO

4.1. Il prezzo dei Prodotti indicato sul Sito è espresso in CHF ed è comprensivo di tutte le tasse o imposte applicabili. Al prezzo dei Prodotti dovranno aggiungersi le spese di consegna, indicate separatamente nel modulo d'ordine.

4.2. Loolaba verifica costantemente l'esattezza dei prezzi indicati sul Sito; purtuttavia, non è possibile garantire l'assenza di errori. Nell'eventualità in cui dovesse riscontrarsi un errore nell'indicazione del prezzo di un Prodotto, Loolaba respingerà l'ordine e offrirà al Cliente l'opportunità di acquistare il Prodotto al prezzo corretto.

## 5. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

5.1. Il Sito riporta le caratteristiche essenziali e il prezzo di ciascun Prodotto. Le informazioni presenti sul Sito non costituiscono un'offerta da parte di Loolaba.

5.2. Prima dell'invio di una proposta d'ordine tramite il Sito, il Cliente è tenuto a leggere attentamente tutte le istruzioni fornite nel corso della procedura di acquisto (anche riguardo le spese di consegna, le condizioni per l'esercizio del diritto di recesso e l'Informativa sulla Privacy) nonché le presenti Condizioni Generali.

5.3. Per effettuare l'acquisto di un Prodotto il Cliente deve (i) inserire il Prodotto selezionato nel "Carrello" cliccando sull'apposito pulsante, (ii) compilare la proposta d'ordine, (iii) selezionare la modalità di pagamento, (iv) accettare le Condizioni Generali e (v) trasmettere la proposta d'ordine a Loolaba tramite il Sito.

5.4. La trasmissione della proposta d'ordine costituisce una proposta di acquisto relativa al Prodotto selezionato, disciplinata dalle presenti Condizioni Generali e vincolante per il Cliente (fermo restando il diritto di recesso previsto al successivo articolo 10). La trasmissione della proposta d'ordine da parte del Cliente comporta l'obbligo di quest'ultimo di corrispondere il prezzo del Prodotto, o dei Prodotti, ordinati.

5.5. Prima di inoltrare la proposta d'ordine il Cliente ha la possibilità di apportare eventuali correzioni/modifiche ai dati inseriti seguendo l'apposita procedura indicata nel Sito (a titolo esemplificativo e non esaustivo, il Cliente ha la facoltà di modificare la quantità dei Prodotti che intende acquistare aggiungendo o eliminando uno o più Prodotti dal "Carrello").

5.6. Fermo restando l'uso dei dati personali descritto nell'Informativa sulla Privacy, il modulo con la proposta d'ordine e i dati del Cliente relativi alla proposta d'ordine possono essere conservati da Loolaba per il periodo di tempo previsto dalla normativa vigente.

5.7. Il contratto tra Loolaba e il Cliente si conclude nel momento in cui il Cliente riceve conferma da parte di Loolaba della spedizione dell'ordine. La e-mail di conferma ordine costituisce una semplice conferma di ricezione dell'ordine da parte di Loolaba.

5.8. Loolaba può rifiutare una proposta d'ordine (in tale ipotesi nessun importo sarà dovuto dal Cliente a Loolaba, ad eccezione, eventualmente, delle somme indicate nel successivo articolo 6) nei seguenti casi:

(I) in caso di mancata disponibilità dei Prodotti (fermo restando quanto previsto agli articoli 3.3 e 5.9); (II) nel caso in cui il pagamento effettuato dal Cliente non vada a buon fine (a titolo esemplificativo, in caso di mancato addebito del prezzo di acquisto sulla carta di credito del Cliente o, qualora il pagamento sia effettuato tramite bonifico, in caso di mancata conferma dell'avvenuta ricezione del bonifico entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data della proposta d'ordine);

(III) nel caso in cui vi sia una segnalazione, o il sospetto, di attività fraudolente o illegali, ivi incluso il sospetto che gli acquisti vengano effettuati per scopi commerciali;

(IV) in caso di mancato adempimento da parte del Cliente alle proprie obbligazioni derivanti da un precedente contratto concluso con Loolaba

5.9. In caso di mancata disponibilità di uno o più Prodotti ordinati il Cliente sarà avvisato tramite e-mail. In tale eventualità la proposta d'ordine viene annullata, o accettata limitatamente ai Prodotti disponibili. In caso di accettazione parziale, il Cliente è tenuto a corrispondere solo il prezzo relativo ai Prodotti disponibili (qualora il pagamento avvenga mediante carta di credito, al Cliente sarà addebitato solo l'importo corrispondente ai Prodotti disponibili). 5.10. In conformità alle previsioni di cui all'articolo 51, comma 7, del Codice del Consumo, come di seguito definito, la Conferma d'Ordine conterrà un riepilogo delle caratteristiche essenziali dei Prodotti acquistati, l'indicazione dettagliata del prezzo e delle modalità di pagamento, le informazioni relative alle spese di consegna, alle condizioni e modalità di esercizio del diritto di recesso (ivi inclusa l'indicazione dell'esclusione dal diritto di recesso in caso di Prodotti personalizzati), l'indicazione di un indirizzo al quale poter presentare reclami, e informazioni sui servizi di assistenza postvendita e sulle garanzie commerciali esistenti. La comunicazione e-mail inviata da Loolaba a conferma dell'avvenuta spedizione dei Prodotti, in conformità a quanto previsto al successivo articolo 8.1 ("Conferma di Avvenuta Spedizione").

5.11. Il rischio di perdita o danneggiamento dei Prodotti si trasferisce al Cliente nel momento in cui quest'ultimo (o un terzo da lui designato dal Cliente e diverso dal vettore) entra materialmente in possesso del Prodotto.

## 6. MODALITÀ DI PAGAMENTO

6.1. Il Cliente potrà effettuare il pagamento del corrispettivo relativo ai Prodotti contenuti nella proposta d'ordine e alle spese di spedizione mediante carta di credito, PayPal o contrassegno. 6.2. Loolaba accetta pagamenti effettuati mediante le seguenti carte di credito: Visa; MasterCard; Postfinance; Maestro;

6.3. L'addebito delle transazioni sulla carta di credito del Cliente sarà effettuato soltanto dopo che:

(I) siano stati verificati i dati della carta di credito;

(II) sia stata ricevuta l'autorizzazione all'addebito da parte della società emittente la carta di credito utilizzata dal Cliente.

6.4. Nel caso in cui, per una qualsiasi ragione, entro un termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data dell'ordine non sia possibile addebitare sulla carta di credito gli importi dovuti dal Cliente (o, in caso di contrassegno, i fondi corrispondenti a tali importi non siano disponibili sul conto corrente bancario di Loolaba), non sarà possibile dare esecuzione al contratto e l'ordine si intende annullato.

## 7. TRASPORTO E CONSEGNA

7.1. I Prodotti saranno consegnati all'indirizzo indicato dal Cliente nella proposta d'ordine. Al momento della consegna è necessaria la sottoscrizione del Cliente (o di un suo delegato). Non si effettuano consegne presso caselle postali.

7.2. Per ciascun ordine Loolaba emetterà apposita ricevuta di acquisto che sarà inviata al Cliente via e-mail o per posta nel rispetto della normativa vigente. La ricevuta di acquisto

viene emessa sulla base delle informazioni fornite dal Cliente al momento dell'ordine. Non sono consentite variazioni alla ricevuta d'acquisto dopo la sua emissione. La Fattura va richiesta prima che venga concluso l'acquisto. Successivamente alla chiusura dell'ordine non possono essere richieste Fatture.

7.3. Le spese di consegna restano a carico del Cliente e sono evidenziate separatamente nel modulo d'ordine.

7.4. I prodotti acquistati saranno consegnati tramite corriere selezionato da Loolaba (di seguito "Corriere") nei giorni lavorativi (con l'esclusione, pertanto, dei sabati, delle domeniche e delle festività locali o nazionali) dalle ore 9:00 alle ore 18:00. Le consegne saranno effettuate entro 24/48 ore dalla data della Conferma d'Ordine (salvo il caso in cui si verificano eventi di forza maggiore o circostanze imprevedibili) escluse le zone disagiate.

In caso di mancata consegna il corriere lascia un avviso di passaggio sul citofono/nella cassetta della posta, avvisando il destinatario dell'avvenuto passaggio. Il giorno successivo viene automaticamente ripianificato un secondo passaggio. Se il destinatario risulta ancora assente, la spedizione viene custodita nella filiale di zona per 3 giorni lavorativi. Al 4° giorno lavorativo, il collo viene depositato presso l'Ufficio Postale di competenza, e il postino recapita una cartolina di avviso al destinatario. Il destinatario ha ulteriori 7 giorni (lavorativi, comprendenti il sabato) per ritirare il pacco presso l'Ufficio Postale. In assenza di ritiro entro tale lasso di tempo, il pacco viene fatto rientrare automaticamente a Loolaba

7.5. Il Cliente (o il suo delegato) è tenuto a controllare, al momento della consegna dei Prodotti da parte del Corriere:

- (I) che il numero dei colli in consegna corrisponda a quello indicato nella bolla di consegna;
- (II) che l'imballaggio e i relativi sigilli risultino integri, non danneggiati, non bagnati né alterati in alcuna maniera.

Eventuali danni all'imballaggio e/o al Prodotto o la mancata corrispondenza del numero dei colli o delle indicazioni devono essere immediatamente contestati per iscritto sulla bolla di consegna del Corriere. Una volta firmato il documento del Corriere senza che il Cliente abbia sollevato eccezioni, il Cliente non potrà opporre alcuna contestazione circa le caratteristiche esteriori del pacco consegnato.

## 8. CONFERMA DI AVVENUTA SPEDIZIONE E DI CONSEGNA

8.1. Loolaba invierà al Cliente una e-mail di Conferma di Avvenuta Spedizione successivamente alla spedizione dei Prodotti.

## 9. CONFEZIONI O IMBALLAGGI

9.1. I Prodotti acquistati sul Sito sono consegnati utilizzando il normale imballaggio utilizzato da Loolaba.

## 10. DIRITTO DI RECESSO

10.1. Ai sensi dell'articolo 52 del Codice del Consumo, come di seguito definito, il Cliente ha diritto di recedere dal contratto, senza specificarne il motivo, entro 14 (quattordici) giorni dalla data in cui il Cliente (o il suo rappresentante autorizzato al ricevimento del Prodotto) entra materialmente in possesso del Prodotto stesso.

10.2. Per esercitare il diritto di recesso il Cliente deve effettuare la seguente procedura, entro il termine previsto nel precedente articolo 10.1:

Via Internet:

- l'utente esegue l'accesso con user e password;
- l'utente all'interno dell'area riservata trova la "i miei ordini";
- all'interno dell'area "i miei ordini", l'utente potrà selezionare gli ordini conformi alla tempistica delle policy di diritto di reso (entro 14gg dalla ricezione);
- l'utente seleziona i prodotti che vuole rendere in relazione a quell'ordine, indicando le quantità e le motivazioni del reso con la scelta di un menù dropdown;
- la richiesta di reso viene ricevuta dal customer care che la verifica e la approva;
- il cliente riceve la notifica via mail dal customer che indica l'approvazione del reso contenente il numero identificativo (RMA ID), le indicazioni per la spedizione del pacco e le istruzioni per accedere all'area riservata e scaricare un documento da stampare e allegare al pacco.

Via telefono:

- l'utente chiama il numero +41 041 558 89 38;

10.3. Entro 14 (quattordici) giorni dalla comunicazione di recesso (trasmessa in conformità al precedente articolo 10.2) il Cliente dovrà restituire a Loolaba il Prodotto acquistato inviando lo stesso al seguente indirizzo: Mooloolaba GmbH, Luzernerstrasse 2, 6010 Kriens. Le spese per la restituzione del Prodotto a Loolaba sono a carico del Cliente. Il Cliente è responsabile esclusivamente dell'eventuale diminuzione del valore del Prodotto risultante da una manipolazione del Prodotto diversa da quella necessaria per accertarne la natura, le caratteristiche e il funzionamento: pertanto, il Cliente è tenuto a non rimuovere eventuali etichette applicate al Prodotto. Il prodotto deve essere reso in modo integro senza manomissioni e manipolazioni.

10.4. Loolaba provvederà al rimborso delle somme corrispondenti al solo acquisto dei prodotti di vendita e non dalle spese accessorie, senza indebito ritardo e in ogni caso entro e non oltre 14 (quattordici) giorni dalla data in cui Loolaba è stata informata della decisione del Cliente di recedere dal contratto in conformità al presente articolo 10. Tale rimborso sarà effettuato da Loolaba con le medesime modalità di pagamento utilizzate dal Cliente per la transazione iniziale, salvo diversa e espressa pattuizione tra le parti e a condizione che il Cliente non debba sostenere spese aggiuntive a fronte di tale rimborso. Se l'acquisto è stato fatto utilizzando un codice sconto, l'importo dello sconto non sarà rimborsato. Il rimborso sarà relativo solo all'importo effettivamente speso.

10.5. Loolaba potrà sospendere il rimborso sino all'avvenuta ricezione da parte di Loolaba del Prodotto reso oppure, ove si verifichi prima di tale ricezione, sino al momento in cui il Cliente fornisca prova di aver rispedito il Prodotto.

10.6. Successivamente all'avvenuta spedizione del Prodotto, l'ordine non può più essere annullato né modificato. La restituzione dei Prodotti già spediti deve essere effettuata in ogni caso in conformità alla procedura prevista nel presente articolo 10.

## 11. SOSTITUZIONE DI PRODOTTI

11.1. Fermi restando i diritti del Cliente previsti dagli articoli 10 e 12 delle presenti Condizioni Generali, Loolaba non riconosce in ogni caso al Cliente la possibilità di sostituire i Prodotti acquistati sul Sito con altri prodotti.

## 12. DIFETTI DI CONFORMITÀ

12.1. Qualora un Prodotto venduto da Loolaba dovesse presentare un vizio di produzione e comunque per qualunque presunto difetto di conformità relativo a Prodotti venduti da Loolaba, il Cliente è tenuto a contattare immediatamente l'assistenza tramite e-mail o per posta, agli indirizzi di seguito indicati:

Mooloolaba GmbH Rhynauerstrasse 7, 6005 Lucerna o inviare una mail a [info@loolaba.com](mailto:info@loolaba.com) o telefonare al +41 041 558 89 38.

12.2. La vendita dei Prodotti è soggetta alle garanzie legali previste dagli articoli 129, 130 e 132 del Codice del Consumo, come di seguito definito. Ai sensi di tali previsioni normative il Cliente ha diritto di ottenere il ripristino della conformità del bene mediante riparazione o sostituzione (il Cliente potrà scegliere se ottenere la riparazione o la sostituzione del Prodotto alle condizioni previste dalla legge), senza alcuna spesa a suo carico, ovvero, nel caso in cui uno di tali rimedi non avesse successo (secondo quanto previsto all'articolo 130, comma 7, del Codice del Consumo), potrà ottenere una congrua riduzione del prezzo dei Prodotti o la risoluzione del contratto. Il Cliente decade da tali diritti se non denuncia a Loolaba il difetto di conformità entro il termine di 2 (due) mesi dalla data in cui ha scoperto tale difetto di conformità. L'azione diretta a far valere un difetto di conformità non dolosamente occultato da Loolaba si prescrive, in ogni caso, nel termine di 26 (ventisei) mesi dalla consegna del Prodotto.

12.3. Nell'eventualità in cui il Cliente richieda, nei termini di cui al presente articolo 12, la riparazione o la sostituzione del Prodotto a causa di un difetto di conformità del Prodotto, le spese di consegna relative alla restituzione a Loolaba del Prodotto da riparare o sostituire, così come tutte le spese relative alla consegna al Cliente del Prodotto riparato o sostituito, restano a carico di Loolaba.

## 13. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

13.1. Le presenti Condizioni Generali e, conseguentemente, i contratti conclusi con i Clienti, sono disciplinati dal diritto Svizzero e devono essere interpretati in base ad esso.

13.2. Qualsiasi controversia derivante dall'interpretazione, validità e/o esecuzione delle presenti Condizioni Generali sarà devoluta alla competenza inderogabile del giudice del luogo di residenza o domicilio del Cliente.

## 14. CONTATTI

14.1. Per ulteriori informazioni e assistenza sul Sito o sulle modalità di acquisto on line il Cliente può contattare Loolaba ai seguenti recapiti: Mooloolaba GmbH Rhynauerstrasse 7, 6005 Lucerna o inviare una mail a [info@loolaba.com](mailto:info@loolaba.com) o telefonare al +41 041 558 89 38.