

Politica di restituzione

Qui può trovare le ultime informazioni riguardo la nostra risposta alla situazione sanitaria inerente al COVID-19 e al suo sviluppo.

<https://www.canadagoose.com/en/beyond/coronavirus-statement/#business-updates>

Canada Goose si impegna per la qualità dei suoi prodotti e della soddisfazione dei suoi clienti.

Il cliente dispone di 30 giorni dalla data di spedizione dell'ordine per cambiare idea sul prodotto o sui prodotti e ottenere un rimborso. Se prodotti che formano parte di uno stesso ordine sono stati consegnati separatamente e su diversi giorni, il termine di 30 giorni per cambiare idea è calcolato a partire dalla data in cui l'ultima parte dell'ordine è stata spedita.

Se esercita il suo diritto di cambiare idea dopo che i prodotti in questione sono stati spediti o che li ha ricevuti, il cliente deve restituire i prodotti con la prova d'acquisto originale - si prega di vedere le Istruzioni per la restituzione qui sotto.

I prodotti devono essere in buone condizioni e il cliente non ha diritto di cambiare idea su prodotti che sono stati utilizzati, indossati, lavati, danneggiati o trattati in qualsiasi altro modo tale da rendere impossibile la rivendita (inclusa la rimozione delle etichette originali o la perdita di eventuali accessori, manuali o omaggi che sono giunti nella stessa confezione). Se i prodotti restituiti non sono ritenuti essere in condizioni idonee alla rivendita, Canada Goose si riserva il diritto di restituirli e di addebitare una tassa di riconsegna.

ISTRUZIONI PER LA RESTITUZIONE

Il cliente può usufruire della comodità del servizio di ritiro per restituzione complementare.

Si prega di seguire le istruzioni seguenti:

- Seguire le istruzioni sul modulo di restituzione che si trova sul documento di trasporto allegato. Le spese di restituzione saranno a carico di Canada Goose nel caso

in cui il cliente ha validamente esercitato il suo diritto di cambiare idea entro il periodo di 30 giorni.

- Canada Goose è grata per tutti i feedback dai clienti che permettono di continuare a migliorare l'esperienza dei clienti con Canada Goose. Si prega di fornire il motivo della restituzione sul documento di trasporto allegato.
- Inserire il documento di trasporto e il pacco nella scatola di spedizione. **SI PREGA DI NON SIGILLARE IL PACCHETTO.** Un impiegato di DHL verificherà il contenuto del pacchetto prima di accettare l'invio.
- Compilare la fattura pro-forma per la restituzione ("Fattura Personalizzata Pro-forma per Restituzione"), indicando i dati personali e quale articolo o articoli si restituisce. Inserire la fattura nella busta trasparente e attaccarla all'esterno della scatola. **SI PREGA DI NON SIGILLARE LA BUSTA.**
- Apporre visibilmente l'etichetta di spedizione all'esterno della scatola.
- In caso di smarrimento della Fattura Personalizzata Pro-forma per Restituzione, si prega di scaricare e completare il modello qui sotto e di seguire le istruzioni sul retro del documento.



- Se disponibile nella propria località, prenotare il ritiro gratuito tramite DHL Express online utilizzando il numero di lettera di vettura situato sull'etichetta di ritorno nel sito web di DHL: <https://returns.dhl.co.uk/ereturns>.
In alternativa, o se il ritiro della restituzione non è disponibile nella località, lasciare il pacchetto da ritornare presso un punto di servizio DHL Express. Si prega di assicurarsi di selezionare un punto di servizio autorizzato del Gruppo DHL; il punto di servizio più vicino può essere localizzato tramite il seguente link:
<https://locator.dhl.com/ServicePointLocator/index.jsp>
- Se si usufruisce del servizio di ritiro per restituzione complementare, l'autista DHL preleverà il pacco presso il domicilio del cliente all'ora concordata.
L'autista confermerà il prelievo con una ricevuta. **ASSICURARSI DI CONSERVARE LA RICEVUTA RILASCIATA AL MOMENTO DEL PRELIEVO**
- Sigillare il pacchetto.

- A dipendenza della località del cliente, sono necessari 1-10 giorni lavorativi per l'arrivo del reso presso il magazzino di Canada Goose.
- Canada Goose invierà una conferma per e-mail, comunicando che il reso è stato ricevuto ed è in fase di elaborazione.
- Prevedere 1-2 giorni lavorativi per l'elaborazione del reso dal momento del suo arrivo presso il magazzino di Canada Goose. Durante gli intensi periodi festivi, è necessario prevedere un tempo maggiore.
- Il cliente verrà informato per e-mail una volta che il processo di reso sarà stato completato e il rimborso sarà stato elaborato – per ulteriori informazioni in merito al Rimborso, si rinvia a quanto indicato sotto.
- I rimborsi possono richiedere fino a 10 giorni lavorativi per comparire sul conto a causa dei tempi di elaborazione variabili tra i fornitori di servizi di pagamento.
- Si prega di notare che i resi non autorizzati non saranno elaborati.

SOLO PER CONSUMATORI DELL'UE: DIRITTO LEGALE DI RECESSO

Se il cliente risiede abitualmente nell'Unione Europea beneficia anche di un diritto legale di recesso.

Il cliente ha diritto di recedere dal contratto di vendita entro 14 giorni senza indicarne i motivi. Il termine di recesso di 14 giorni inizia a decorrere dal giorno successivo a quello in cui, il cliente o una persona nominata che non è il vettore:

- prende possesso del prodotto o dei prodotti; oppure
- prende possesso dell'ultimo prodotto consegnato in caso siano stati ordinati due o più prodotti e tali prodotti vengono consegnati separatamente; oppure
- prende possesso delle spedizioni parziali finali o del capo finale in caso sia stato ordinato un prodotto che viene consegnato in più spedizioni o capi parziali.

Il diritto di recesso non si applica a:

- prodotti confezionati in base alle specifiche del cliente o chiaramente personalizzate in base ad esigenze personali, se non diversamente convenuto con Canada Goose;
- prodotti che non sono idonei al reso in ragione della rimozione, dopo la ricezione, del sigillo applicato per la protezione della salute o dell'igiene;

- registrazioni audio e video o software per computer in una confezione sigillata se il sigillo è stato rimosso dopo la consegna; oppure
- giornali o riviste, eccetto i contratti di abbonamento.

Per esercitare il diritto di recesso, è necessario informare Canada Goose inviando una dichiarazione esplicita (ad esempio una lettera inviata per posta o e-mail) in merito alla decisione di recedere dal contratto nonostante tale forma non sia obbligatoria.

Per esercitare il diritto di recesso prima della scadenza del periodo di recesso, è sufficiente inviare a Canada Goose la dichiarazione che si desidera esercitare il diritto di recesso prima della scadenza del periodo di recesso di 14 giorni.

Il cliente è tenuto a restituire i prodotti a Canada Goose immediatamente e in ogni caso al più tardi entro 14 giorni dal giorno in cui si è informato Canada Goose in merito al recesso. Il periodo è ritenuto osservato se i prodotti sono inviati prima della scadenza del termine di 14 giorni. I costi diretti per il reso dei prodotti saranno a carico di Canada Goose. Si prega di notare che i dazi doganali internazionali, imposte sulla vendita, così come i costi di gestione che sono stati addebitati al destinatario dal nostro partner logistico DHL, non possono essere rimborsati da Canada Goose per spedizioni al di fuori dell'UE. Per il reso dei prodotti a Canada Goose, si prega di seguire le istruzioni di restituzione indicate alla cifra 2 sopra.

RIMBORSI

Se il cliente esercita il diritto di cambiare idea o recede dal contratto di vendita, Canada Goose rimborserà immediatamente tutti i pagamenti ricevuti dal cliente (eccetto i costi aggiuntivi risultanti dal fatto che sia stato scelto un altro metodo di consegna rispetto a quello standard più economico offerto), al massimo entro 14 giorni successivi al giorno in cui Canada Goose ha ricevuto l'informazione in merito al desiderio del cliente di esercitare il diritto di cambiare idea o di recedere dal contratto. Si prega di notare che i dazi doganali internazionali, imposte sulla vendita, così come i costi di gestione non possono essere rimborsati da Canada Goose per spedizioni al di fuori dell'UE, il Regno Unito o la Svizzera. Canada Goose si riserva il diritto di detrarre da qualsiasi ammontare da rimborsare al cliente la somma che rifletta l'eventuale riduzione di valore dei prodotti causata dalla manipolazione degli stessi da parte del cliente in un modo che va al di là di quanto necessario per accertare lo stato, le caratteristiche e il funzionamento dei prodotti.

Per il rimborso verrà utilizzato lo stesso metodo di pagamento utilizzato per la transazione iniziale, salvo quando sia stato espressamente concordato un altro metodo; in nessun caso verranno addebitati i costi di tale rimborso.

Canada Goose può rifiutare di effettuare il rimborso fino alla ricezione dei prodotti restituiti o alla trasmissione da parte dell'utente della prova che i prodotti sono stati rispediti, a dipendenza dall'evento che si verifica per primo.

Colui che effettua il reso è responsabile soltanto dell'eventuale diminuzione del valore dei prodotti, se tale diminuzione è il risultato di una gestione diversa da quanto necessario ad accertare le condizioni, le caratteristiche e la funzionalità dei prodotti. Se Canada Goose rimborsa al cliente il prezzo pagato prima di poter ispezionare i prodotti e successivamente scopre che il cliente li ha maneggiati in un modo inaccettabile che ne ha ridotto il valore, Canada Goose si riserva il diritto di recuperare dal cliente un importo che rifletta la riduzione di valore derivante dalla manipolazione dei prodotti da parte del cliente.

Se il cliente non rispetta gli obblighi che gli competono relativamente alla restituzione di un prodotto, Canada Goose si riserva il diritto di rifiutare la restituzione e il rimborso del prezzo d'acquisto oppure di detrarre da qualsiasi ammontare da rimborsare al cliente i costi di riparazione ragionevoli o altri costi diretti analoghi che sono stati sostenuti dall'azienda.

SOLO PER CONSUMATORI DELL'UE: MODULO DI RECESSO STANDARD

(Se si desidera recedere dal contratto, compilare e restituire questo modulo).

A Canada Goose International AG, Baarerstrasse 135, CH-6300 Zugo, Svizzera, o cesupport@canadagoose.com:

- Con il presente documento, il sottoscritto (*) / la sottoscritta (*) / i sottoscritti (*) rescinde/rescindono il contratto stipulato per l'acquisto delle seguenti merci (*)/la fornitura del seguente servizio (*)

Ordinate in data (*)/ricevuto in data (*)

Numero di ordine

Nome del consumatore / dei consumatori

Indirizzo del consumatore / dei consumatori

Firma del consumatore / dei consumatori (soltanto se le informazioni sono in forma cartacea)

Data

(*) Eliminare quanto non applicabile.

FINE DEL MODULO DI RECESSO