

## POLICY RESTITUZIONE

Ci auguriamo sempre che possiate essere pienamente soddisfatti del Prodotto acquistato, ma in alcune circostanze potreste desiderare restituirlo. Cercheremo di trattare le vostre restituzioni nel modo più veloce possibile.

### a. Prodotti oggetto del diritto di recesso

La nostra politica è quella di garantire la vostra soddisfazione ogni volta che effettuate l'acquisto di un Prodotto Swatch o Flik Flak. Se avete cambiato idea o non siete soddisfatti del Prodotto da voi acquistato, potete restituirci il bene, entro il termine di 14 giorni che decorrono dal giorno in cui voi o un terzo, diverso dal vettore e da voi designato, avete acquisito il possesso fisico del bene, secondo le istruzioni tipo sul diritto di recesso di cui al punto 7 delle Condizioni di Vendita e Consegna attenendovi alla procedura di restituzione di seguito descritta.

Vi precisiamo che conformemente all'art. 59 del Decreto Legislativo 6 settembre 2005 n. 206 (Codice del Consumo), il diritto di recesso è escluso per la fornitura di beni sigillati (quali, ad esempio, gli orecchini) che non si prestano ad essere restituiti per motivi igienici o connessi alla protezione della salute e sono stati aperti dopo la consegna.

Se il diritto di recesso è stato esercitato in conformità alla procedura di seguito descritta e comunque conformemente a quanto indicato al punto 7 delle Condizioni di Vendita e Consegna, entro il termine indicato e se il Prodotto che ci avete restituito soddisfa le condizioni di cui al precedente paragrafo o comunque quelle fissate dall'art. 57 del Codice del Consumo, noi provvederemo a rimborsarvi tutti i pagamenti che avete effettuato in nostro favore, eventualmente comprensivi delle spese di consegna standard – se dovute, utilizzando lo stesso mezzo di pagamento da voi utilizzato per la transazione iniziale. I costi diretti della restituzione dei beni saranno a nostro carico. In caso di mancato rispetto della procedura di seguito descritta, i costi diretti della restituzione dei beni saranno a vostro carico, fermo restando il rispetto del termine di 14 giorni che decorrono dal giorno in cui voi o un terzo, diverso dal vettore e da voi designato, avete acquisito il possesso fisico del bene.

Il termine per il rimborso è di 14 giorni dal giorno in cui ci avete informato della vostra volontà di recedere dal contratto di vendita.

Nel caso di esercizio del diritto di recesso, potete restituirci il Prodotto in due modalità: per corrispondenza o presso i Corporate Swatch Store in Italia, seguendo la procedura sotto descritta.

Il diritto di recesso è riservato esclusivamente alle persone fisiche (consumatori), quindi non può essere esercitato dalle persone giuridiche e dalle persone fisiche che agiscono per scopi riferibili all'attività professionale eventualmente svolta.

Fatto salvo il Diritto di Recesso, nelle stesse casistiche e nel rispetto del **termine di 30 giorni** dal ricevimento del bene, Swatch Group Italia vi offre, in alternativa al rimborso, la possibilità di effettuare un **cambio Prodotto** presso uno degli **Swatch Store Ufficiali (negozi di proprietà Swatch)** con un Prodotto di importo pari o superiore con la seguente modalità:

- **Prima fase:** restituzione del Prodotto in Store e rimborso del prezzo pagato – utilizzando lo stesso mezzo di pagamento da voi utilizzato per la transazione iniziale – entro il termine di 14 giorni dalla consegna del Prodotto in Store.
- **Seconda fase:** acquisto del nuovo Prodotto con nuova transazione di pagamento in Store.

In tale ipotesi è necessario esibire la Bolla di Consegna e restituire il Prodotto nelle stesse condizioni in cui è stato ricevuto.

Nel caso di vendite/offerte promozionali che prevedono, per l'accesso alla promozione/offerta un acquisto di Prodotti in abbinata, il diritto di recesso è esercitabile solo restituendo tutti i beni oggetto dell'acquisto in abbinata, stante il vincolo dell'accessorietà dei beni in promozione rispetto al primo cui sono associati.

Nel caso di set contenente diversi prodotti vendibili insieme, il diritto di recesso è esercitabile solo restituendo tutti i beni oggetto dell'acquisto in abbinata. La garanzia (sia internazionale SWATCH e/o FLIK FLAK sia di legge) rimane valida su ciascun Prodotto.

### Procedura di restituzione per corrispondenza:

1. Inviare una e-mail all'indirizzo [connect@swatch.it](mailto:connect@swatch.it) con oggetto "Restituzione [numero ordine] - Diritto di recesso" informandoci della volontà di esercitare il diritto di recesso.
2. Inserire il Modulo di Reso Swatch/Flik Flak ricevuto insieme all'ordine (compilato in ogni sua parte) unitamente alla Bolla di consegna all'interno del pacco contenente il Prodotto da restituire; Applicare l'etichetta di reso gratuito presente nel modulo di reso ricevuto, all'esterno del pacco contenente il Prodotto da restituire;
3. Qualora il diritto di recesso abbia ad oggetto un articolo di collezione **Swatch Pay** siete pregati di inserire anche il documento Dichiarazione di Esonero da Responsabilità che potete trovare [qui](#)
4. Consegnare il pacco da restituire presso un DHL Service Point (per trovare i punti di ritiro DHL clicca [qui](#)) oppure prenotare un ritiro utilizzando il numero di lettera di vettura riportata sull'etichetta di reso (per prenotare un ritiro con codice AWB, clicca [qui](#)).

In caso di mancato rispetto della procedura sopra i costi diretti della restituzione dei Prodotti saranno a vostro carico. Siete pregati di contattarci all'indirizzo [connect@swatch.it](mailto:connect@swatch.it).

#### **Procedura di restituzione fisica esclusivamente presso i Corporate Swatch Store in Italia:**

1. Inviare una e-mail all'indirizzo [connect@swatch.it](mailto:connect@swatch.it) con oggetto "Restituzione [numero ordine] - Diritto di recesso";
2. Scaricare il Modulo Restituzione Swatch/Flik Flak cliccando [qui](#), da consegnare unitamente alla Bolla di consegna.
3. Qualora il diritto di recesso abbia ad oggetto un articolo di collezione **Swatch Pay** siete pregati di inserire anche il documento Dichiarazione di Esonero da Responsabilità che potete trovare [qui](#);
4. Consegnare il Prodotto in qualsiasi Swatch Store in Italia, senza indebiti ritardi e, in ogni caso, entro 14 giorni dal giorno dalla data di comunicazione della volontà di recedere.

La verifica di conformità dei prodotti restituiti presso i nostri Swatch Store di proprietà viene effettuata direttamente in negozio al momento dell'accettazione del reso, eccezion fatta per i modelli delle collezioni MoonSwatch e Scuba Fifty Fathoms.

Il rimborso non avverrà al momento della restituzione del Prodotto, ma entro il termine di 14 giorni dal giorno in cui ci avete informato della vostra volontà di recedere dal contratto di vendita, tramite lo stesso mezzo di pagamento da voi utilizzato per la transazione iniziale.

#### **b. Prodotti difettosi**

Facciamo sempre il possibile per garantirvi che il Prodotto vi sia consegnato nelle migliori condizioni. Qualora, tuttavia, un Prodotto consegnato fosse difettoso, provvederemo a sostituirlo parzialmente (per esempio, sostituzione della lunetta con strass o del cinturino) o totalmente con un Prodotto identico o avente caratteristiche similari – previo accertamento del difetto – da parte nostra. Sarà nostra cura organizzare il ritiro del Prodotto difettoso e la consegna del Prodotto sostituito tramite corriere. Vi precisiamo che la sostituzione in garanzia è assicurata solo se sono rispettati i termini e le condizioni di cui al punto 8 «Garanzia» delle Condizioni di vendita e consegna e comunque in conformità alla normativa prevista dal Codice del Consumo.

Procedura di restituzione:

1. Inviare una e-mail all'indirizzo [connect@swatch.it](mailto:connect@swatch.it) con oggetto "Restituzione [numero ordine] – Prodotto difettoso";
2. A seguito della notifica ricevuta via e-mail, il Servizio di Customer Care Swatch provvederà all'invio di un kit di ritiro tramite corriere DHL del prodotto per cui si richiede assistenza.
3. Scaricare il Modulo Restituzione Swatch/Flik Flak cliccando [qui](#);
4. Inserire il Modulo Restituzione Swatch/Flik Flak (compilato in ogni sua parte e firmato) unitamente alla Bolla di consegna all'interno del pacco contenente il Prodotto da restituire;
5. Qualora la restituzione per prodotto difettoso abbia ad oggetto un articolo di collezione Swatch Pay siete pregati di inserire anche il documento Termini e Condizioni Post Vendita Swatch Pay che potete trovare [qui](#);
6. Imballare adeguatamente il Prodotto che verrà ritirato tramite corriere espresso da parte nostra senza spese a vostro carico.

#### **c. Prodotto non conforme all'ordine**

Nel caso di ricezione di un Prodotto non conforme all'ordine, vi chiediamo di informarci tempestivamente e comunque entro e non oltre 14 giorni lavorativi dalla ricezione del bene, della vostra volontà di recedere dal contratto di vendita. In tal caso Swatch/Flik Flak provvederà alla cancellazione dell'ordine effettuato e a rimborsarvi il costo del Prodotto acquistato utilizzando lo stesso mezzo di pagamento da voi utilizzato per la transazione iniziale entro 14 giorni dal giorno in cui siamo stati informati della vostra decisione di recedere dal contratto di vendita. In tal caso sarà cura di Swatch/Flik Flak organizzare il ritiro del Prodotto non conforme tramite corriere espresso.

Procedura di restituzione:

1. Inviare una e-mail all'indirizzo [connect@swatch.it](mailto:connect@swatch.it) con oggetto "Restituzione [numero ordine] - Diritto di recesso" informandoci della volontà di esercitare il diritto di recesso.
2. Inserire il Modulo di Reso Swatch/Flik Flak ricevuto insieme all'ordine (compilato in ogni sua parte) unitamente alla Bolla di consegna all'interno del pacco contenente il Prodotto da restituire; Applicare l'etichetta di reso gratuito presente nel modulo di reso ricevuto, all'esterno del pacco contenente il Prodotto da restituire;
3. Qualora il diritto di recesso abbia ad oggetto un articolo di collezione Swatch Pay siete pregati di inserire anche il documento Dichiarazione di Esonero da Responsabilità che potete trovare [qui](#);
4. Consegnare il pacco da restituire presso un DHL Service Point (per trovare i punti di ritiro DHL clicca [qui](#)) oppure prenotare un ritiro utilizzando il numero di lettera di vettura riportata sull'etichetta di reso (per prenotare un ritiro con codice AWB, clicca [qui](#)).