Maison de Joaillerie indépendante
Genève • Depuis 2003

ELKE BERR CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA – CGV

Negozio online, vendita a distanza e showroom - Svizzera e internazionale
Ultimo aggiornamento: novembre 2026

1. Disposizioni generali e identità del venditore

Le presenti Condizioni Generali di Vendita (di seguito le «CGV») regolano la vendita di gioielli, creazioni di gioielleria e servizi correlati offerti da **Elke Berr Sàrl**, società di diritto svizzero con sede a Ginevra (di seguito «ELKE BERR», «noi» o «la nostra Maison»).

Dati di contatto del venditore:

Elke Berr Sàrl
Rue du Cendrier 12–14
1201 Ginevra, Svizzera
Sito web: www.elkeberr.com
E-mail:office@elkeberr.ch
Telefono: +41 22 310 61 10
Cellulare: +41 77 211 58 87

Numero IDE / Partita IVA: CHE-383.505.032.

ELKE BERR svolge la propria attività commerciale dalla Svizzera e non dispone di filiali né di negozi propri all'estero.

1.1 Canali di vendita

Le presenti CGV si applicano agli acquisti effettuati:

a) Sul nostro negozio online www.elkeberr.com, da computer, smartphone, tablet o qualsiasi altro dispositivo digitale;
b) Per telefono, via e-mail o tramite uno dei nostri consulenti, in particolare tramite un link di pagamento sicuro (di seguito denominato «Negozio a distanza»);
c) Direttamente e di persona nel nostro showroom di Ginevra, esclusivamente su appuntamento;
d) In occasione di presentazioni private o eventi organizzati direttamente da ELKE BERR, qualora le presenti CGV siano comunicate al cliente.

Le vendite effettuate a proprio nome da distributori o rivenditori indipendenti non sono regolate dalle presenti CGV.

1.2 Accettazione delle CGV

Prima della conclusione della vendita, il cliente è invitato a prendere visione delle presenti CGV.

La conferma di un ordine implica l'accettazione delle presenti CGV, fatte salve le disposizioni di legge imperative applicabili.

Le condizioni particolari espressamente accettate per iscritto da ELKE BERR prevalgono sulle presenti CGV in caso di contraddizione.

1.3 Applicazione internazionale e Allegato 1

ELKE BERR propone le proprie creazioni a una clientela internazionale, nei paesi e nei territori in cui le vendite e le consegne sono legalmente autorizzate.

Per le vendite a distanza concluse con consumatori residenti nell'Unione europea o nel Regno Unito, le presenti CGV sono integrate dall'Allegato 1 — Disposizioni particolari applicabili alle vendite a distanza verso l'Unione europea e il Regno Unito.

Tale allegato costituisce parte integrante delle presenti CGV.

In caso di contraddizione tra le presenti CGV e l'Allegato 1, prevalgono le disposizioni specifiche di quest'ultimo per le transazioni che rientrano nel suo ambito di applicazione, fatte salve le disposizioni di legge imperative applicabili.

Gli acquisti effettuati direttamente e di persona presso lo showroom di Ginevra costituiscono vendite realizzate in Svizzera e sono soggetti alle presenti CGV, in particolare alle disposizioni specifiche relative agli acquisti presso lo showroom. La residenza o la nazionalità straniera dell'acquirente non è di per sé sufficiente a qualificare tali acquisti come vendite a distanza.

1.4 Modifica delle CGV

ELKE BERR può modificare le presenti CGV in qualsiasi momento.

La versione applicabile è quella in vigore al momento della conclusione del contratto di vendita.

1.5 Documenti contrattuali e informazioni precontrattuali

Le presenti CGV devono essere lette insieme alle informazioni comunicate al cliente prima della conclusione della vendita, in particolare la descrizione del gioiello, il suo prezzo totale, le eventuali spese, le modalità di pagamento e di consegna e, ove applicabili, i diritti di restituzione o di recesso. L'Allegato 1 precisa le disposizioni particolari applicabili alle vendite a distanza destinate all'Unione europea e al Regno Unito, nelle situazioni che rientrano nel suo ambito di applicazione. In caso di contraddizione con una disposizione imperativa applicabile al consumatore, quest'ultima prevale. L'Informativa sulla privacy e la Politica sui cookie sono documenti distinti, accessibili sul sito; esse non modificano i diritti contrattuali del cliente relativi alla vendita.

2. Requisiti per l'acquisto

Gli acquisti sono riservati alle persone fisiche che abbiano raggiunto la maggiore età e che dispongano della capacità giuridica necessaria per stipulare un contratto.

Effettuando un ordine, il cliente dichiara di agire in buona fede, per uso personale o per offrire il prodotto a terzi.

Qualsiasi ordine destinato alla rivendita professionale o alla distribuzione commerciale richiede il previo consenso scritto di ELKE BERR.

Il cliente garantisce l'esattezza delle informazioni fornite al momento dell'ordine.

ELKE BERR può rifiutare, sospendere o annullare un ordine per un motivo legittimo, in particolare nei seguenti casi:

- di indisponibilità di un prodotto;
- di informazioni inesatte o incomplete;
- di mancato pagamento o rifiuto di pagamento;
- Di ragionevole sospetto di frode;
- Restrizioni legali, doganali o commerciali;
- Mancato rispetto delle presenti CGV.

In conformità con le normative applicabili, ELKE BERR può richiedere informazioni o documenti giustificativi aggiuntivi che consentano di verificare l'identità del cliente, l'origine dei fondi o la legalità della transazione.

Tali verifiche possono essere necessarie, in particolare, alla luce delle norme relative alla lotta contro il riciclaggio di denaro, al finanziamento del terrorismo, alle sanzioni internazionali e al controllo delle esportazioni.

3. Presentazione e disponibilità dei prodotti

ELKE BERR propone creazioni di gioielleria, in particolare gioielli in oro e argento, con diamanti, pietre preziose o semipreziose, nonché creazioni uniche, collezioni in serie limitata e pezzi realizzati su misura.

Le fotografie, le descrizioni e le informazioni pubblicate sul nostro sito sono preparate con cura al fine di presentare fedelmente le nostre creazioni.

Tuttavia, i colori, le sfumature e le proporzioni possono variare leggermente a seconda degli schermi, delle condizioni di illuminazione e delle caratteristiche naturali dei materiali.

Le pietre naturali possono presentare inclusioni, variazioni di tonalità o particolarità legate alla loro formazione. Tali caratteristiche non costituiscono necessariamente dei difetti.

Le caratteristiche essenziali del prodotto sono riportate nella sua descrizione o nell'offerta commerciale corrispondente.

3.1 Disponibilità

Tutti i prodotti sono offerti salvo disponibilità e accettazione dell'ordine.

Alcune creazioni sono pezzi unici o prodotti in quantità limitate. La loro presenza sul nostro sito non ne garantisce la disponibilità fino alla conferma definitiva dell'ordine.

In caso di ordini simultanei relativi allo stesso articolo, ELKE BERR può confermare la vendita a un solo acquirente.

3.2 Limitazione delle quantità

ELKE BERR può limitare le quantità ordinate per determinati prodotti, in particolare creazioni uniche, edizioni limitate o collezioni speciali.

3.3 Indisponibilità dopo l'ordine

Se un prodotto diventa indisponibile dopo l'invio di un ordine, ELKE BERR ne informa il cliente nel più breve tempo possibile.

A seconda delle circostanze, potremo proporre un prodotto alternativo, un nuovo termine di consegna o il rimborso integrale del prodotto non disponibile.

Nessun prodotto sostitutivo verrà imposto senza il consenso del cliente.

3.4 Informazioni relative alle gemme e alle creazioni

Le indicazioni relative alle pietre preziose, ai metalli, alle dimensioni, al peso e alle caratteristiche dei gioielli sono fornite in base alle informazioni disponibili per ciascuna creazione. Quando una pietra o un gioiello è accompagnato da un certificato gemmologico indipendente, la sua esistenza e la sua portata sono specificate nella descrizione o nei documenti consegnati al cliente; non si presume che sia incluso alcun certificato indipendente se non espressamente indicato. Le variazioni naturali di colore, inclusioni e aspetto proprie delle gemme devono essere distinte dai difetti di conformità. Le fotografie, le immagini digitali e le rappresentazioni sullo schermo possono differire leggermente dall'aspetto reale, fatte salve le caratteristiche espressamente concordate e i diritti inderogabili del cliente.

4. Procedura di ordinazione

4.1 Ordini sul negozio online

Il cliente seleziona i prodotti desiderati e li aggiunge al carrello.

Prima di confermare l'ordine, può verificare e modificare le informazioni relative ai prodotti, alle quantità, ai dati anagrafici, all'indirizzo di consegna e al pagamento.

La conferma definitiva avviene tramite un pulsante che indica chiaramente l'obbligo di pagamento.

L'invio dell'ordine costituisce un'offerta di acquisto rivolta a ELKE BERR.

4.2 Ordini tramite un consulente

Gli ordini possono essere effettuati anche per telefono, via e-mail o con l'assistenza di un consulente ELKE BERR.

Il consulente fornisce le informazioni essenziali relative ai prodotti, ai prezzi, alle modalità di pagamento, alla consegna e alle condizioni applicabili.

Una conferma scritta viene inviata al cliente prima o al momento della conclusione della vendita, a seconda del canale utilizzato.

Il pagamento può essere effettuato, in particolare, tramite link sicuro o bonifico bancario, secondo le modalità concordate.

4.3 Ordini presso lo showroom

Gli acquisti possono essere effettuati direttamente e di persona nel nostro showroom di Ginevra, esclusivamente su appuntamento.

Il contratto di vendita si conclude al momento dell'accettazione dell'acquisto e delle relative condizioni da parte delle parti.

Al cliente viene consegnata o inviata una fattura o una ricevuta d'acquisto.

4.4 Conferma di ricezione e accettazione

Per gli ordini a distanza, può essere inviata automaticamente una conferma di ricezione.

Tale conferma attesta la ricezione della richiesta, ma non costituisce necessariamente l'accettazione definitiva dell'ordine.

Il contratto di vendita si conclude quando ELKE BERR invia una conferma espressa dell'ordine, fatte salve le condizioni particolari comunicate al cliente.

La conferma specifica in particolare i prodotti ordinati, l'importo totale e le modalità di consegna o di ritiro.

4.5 Rifiuto o annullamento di un ordine

ELKE BERR può rifiutare o annullare un ordine per un motivo legittimo, in particolare nelle situazioni descritte all'articolo 2.

Il cliente viene informato di tale decisione nel più breve tempo possibile.

Se è già stato incassato un pagamento per un ordine rifiutato o annullato da ELKE BERR, gli importi corrispondenti vengono rimborsati tramite lo stesso mezzo di pagamento utilizzato in origine, salvo diverso accordo.

4.6 Verifica delle informazioni prima della conferma

Prima della conferma definitiva di un ordine online, il cliente deve poter prendere visione delle caratteristiche essenziali del prodotto e del prezzo totale indicato, verificare i dati inseriti e correggere eventuali errori. Qualora l'ordine comporti un obbligo di pagamento, tale obbligo deve essere chiaramente indicato al momento della conferma. Eventuali restrizioni di consegna, così come i mezzi di pagamento accettati, vengono comunicati al cliente al più tardi all'inizio del processo di ordinazione. Tali modalità sono attuate in conformità con i requisiti imperativi applicabili nei paesi di commercializzazione interessati.

5. Creazioni su misura e servizi personalizzati

ELKE BERR offre, in base alle possibilità tecniche e creative, servizi di personalizzazione, incisione, adattamento e creazione su misura.

Tali ordini sono soggetti a una convalida preventiva delle caratteristiche essenziali del prodotto, dei materiali, delle pietre, del prezzo, delle modalità di pagamento e dei tempi di realizzazione.

I disegni, gli schizzi, le rappresentazioni digitali e i modelli costituiscono supporti di presentazione del progetto. Prevalgono le caratteristiche concordate contrattualmente.

Il cliente è responsabile dell'esattezza delle informazioni, delle dimensioni, delle iscrizioni e delle istruzioni da lui fornite.

ELKE BERR può rifiutare una richiesta di personalizzazione contraria alla legge, lesiva dei diritti di terzi o contenente elementi manifestamente inappropriati.

5.1 Modifica e annullamento

Una volta confermato l'ordine, qualsiasi modifica richiesta dal cliente richiede il previo consenso di ELKE BERR.

Tale modifica può comportare un adeguamento del prezzo o dei tempi di consegna.

Le creazioni realizzate secondo le specifiche individuali del cliente, in particolare i gioielli su misura, incisi o sostanzialmente modificati, non beneficiano del diritto di recesso commerciale previsto dall'articolo 10.

L'annullamento di un ordine personalizzato dopo la sua accettazione è soggetto al nostro consenso scritto e alle disposizioni di legge imperative applicabili.

Rimangono riservati i diritti del cliente in caso di difetto o non conformità.

5.2 Convalida del progetto e fasi di realizzazione

Per le creazioni su misura, le specifiche concordate, le eventuali fasi di approvazione, il calendario indicativo, le modalità di pagamento e le conseguenze di una richiesta di modifica vengono confermate per iscritto prima dell'impegno da parte del cliente. Qualsiasi modifica successiva che possa incidere sul prezzo, sulla scelta delle pietre o sui tempi di consegna è soggetta a previo accordo. Qualora vengano comunicati bozzetti o rendering, il loro valore contrattuale è limitato alle caratteristiche espressamente approvate. Eventuali esclusioni dal diritto di recesso sono valutate in base alla natura della personalizzazione e alle norme imperative applicabili, in particolare quelle specificate nell'Allegato 1 per l'UE e il Regno Unito.

6. Prezzi, valute, tasse e spese di spedizione

I prezzi dei prodotti sono indicati nella valuta specificata nel negozio online o nell'offerta commerciale.

La valuta proposta può dipendere dal paese selezionato, dalle impostazioni del negozio e dai mezzi di pagamento disponibili.

L'importo totale applicabile è quello indicato nel riepilogo finale e confermato al momento dell'ordine.

6.1 Acquisti e consegne in Svizzera

Per gli ordini destinati alla Svizzera, i prezzi sono indicati comprensivi di tutte le imposte (IVA inclusa).

Essi comprendono:

- L'IVA svizzera applicabile;
- Le spese di preparazione e spedizione standard;
- Il trasporto fino all'indirizzo concordato;
- L'assicurazione sul trasporto prevista da ELKE BERR.

Il cliente può inoltre scegliere il ritiro presso lo showroom di Ginevra, secondo le condizioni previste dall'articolo 9.

6.2 Acquisti e consegne internazionali — dazi e imposte di importazione

Per le consegne internazionali, ELKE BERR si fa carico delle spese di spedizione, trasporto e assicurazione, nonché delle spese amministrative relative alle formalità doganali. La consegna standard è gratuita per tutti gli ordini di gioielleria.

Gli eventuali dazi e le imposte di importazione applicabili nel paese di destinazione non sono inclusi nel prezzo indicato e restano a carico del Cliente, fatte salve le disposizioni di legge imperative applicabili. Possono essere fatturati direttamente dalle autorità locali o dal vettore incaricato della consegna.

Il Cliente si impegna a fornire le informazioni e i documenti ragionevolmente necessari per le formalità di importazione, qualora siano richiesti dalla legge.

Il Cliente viene informato prima della conclusione dell'ordine dell'eventuale applicazione di tali dazi e imposte e, qualora il loro importo non possa essere ragionevolmente calcolato in anticipo, di tale impossibilità. Se le modalità di consegna o di sdoganamento non sono possibili in un determinato paese, ELKE BERR può rifiutare l'ordine oppure proporre condizioni particolari prima della sua conclusione.

6.3 Esportazione e IVA svizzera

Le vendite all'esportazione possono beneficiare dell'esenzione dall'IVA svizzera qualora siano soddisfatte le condizioni previste dalla legislazione svizzera e siano disponibili i documenti giustificativi richiesti.

Gli eventuali dazi e le imposte di importazione dovuti nel paese di destinazione sono disciplinati dall'articolo 6.2.

6.4 Conversione delle valute

Quando il pagamento viene effettuato in una valuta diversa da quella del conto bancario del cliente, il suo istituto finanziario può applicare un tasso di cambio o delle commissioni di conversione.

Tali eventuali commissioni bancarie non sono stabilite da ELKE BERR.

6.5 Modifica dei prezzi ed errori manifesti

ELKE BERR può modificare i propri prezzi in qualsiasi momento, senza effetto retroattivo sugli ordini definitivamente accettati.

Nonostante la cura con cui gestiamo il nostro negozio online, può verificarsi, in casi eccezionali, un errore manifesto nel prezzo o nella descrizione.

In tal caso, informeremo il cliente al più presto per proporre una correzione o, laddove consentito dalla legge, l'annullamento dell'ordine con rimborso delle somme incassate.

7. Modalità di pagamento

I mezzi di pagamento disponibili sono indicati al momento dell'ordine o comunicati dal nostro consulente.

A seconda del canale di vendita, i pagamenti possono essere effettuati, in particolare, tramite carta di credito, link di pagamento sicuro o bonifico bancario.

7.1 Pagamento con carta o link sicuro

I pagamenti elettronici sono soggetti alle procedure di convalida e autorizzazione degli istituti finanziari e dei fornitori di servizi di pagamento interessati.

ELKE BERR può effettuare le verifiche di sicurezza necessarie, nei limiti consentiti dalla legge.

Un ordine può essere sospeso o rifiutato qualora il pagamento non sia autorizzato o presenti anomalie che richiedono una verifica.

7.2 Pagamento tramite bonifico bancario

Per alcuni ordini, in particolare le creazioni su misura o le vendite effettuate tramite un consulente, ELKE BERR può accettare il pagamento tramite bonifico bancario.

Le coordinate bancarie e le modalità di pagamento vengono comunicate direttamente al cliente.

Salvo diverso accordo scritto, la preparazione definitiva, la spedizione o la consegna del prodotto avvengono dopo il ricevimento del pagamento integrale.

Eventuali spese addebitate dagli istituti bancari sono a carico della parte a cui vengono imputate dalla propria banca, salvo diverso accordo.

7.3 Acconti e preordini

Per alcune creazioni o ordini particolari, ELKE BERR può richiedere un acconto o un pagamento anticipato.

L'importo, le scadenze e le condizioni specifiche vengono comunicati prima della conferma dell'ordine.

Le condizioni di annullamento e di rimborso di tali pagamenti sono determinate dalle disposizioni contrattuali applicabili e dai diritti inderogabili del cliente.

7.4 Riserva di proprietà

I prodotti rimangono di proprietà di ELKE BERR fino al loro completo pagamento, nella misura consentita dalla legislazione applicabile.

Per le transazioni soggette al diritto svizzero, restano riservate le formalità legali eventualmente necessarie per l'opponibilità di una riserva di proprietà.

8. Spedizione e consegna

8.1 Destinazioni servite

ELKE BERR offre consegne internazionali nei paesi e nei territori in cui l'esportazione, l'importazione e il trasporto di gioielli preziosi sono legalmente autorizzati e possono essere organizzati in condizioni di sicurezza adeguate.

La disponibilità di una destinazione dipende in particolare:

- Dalle normative doganali e fiscali;
- Dalle restrizioni commerciali o dalle sanzioni internazionali;
- Dalle norme applicabili ai metalli preziosi e alle pietre preziose;
- Dalle capacità dei vettori e degli assicuratori;
- Dalle possibilità di sdoganamento nel paese di destinazione.

ELKE BERR può rifiutare una destinazione o sospendere una spedizione qualora ciò sia giustificato da una restrizione o da un'impossibilità operativa.

8.2 Trasporto e assicurazione

I prodotti vengono spediti tramite vettori professionali selezionati in base al loro valore, alla loro natura e alla loro destinazione.

ELKE BERR provvede a stipulare una copertura assicurativa di trasporto adeguata al valore dichiarato dei prodotti spediti, nei limiti e alle condizioni del contratto assicurativo applicabile.

8.3 Tempi di consegna

I tempi di preparazione e consegna vengono comunicati al momento dell'ordine o della sua conferma.

Possono variare in base alla disponibilità dei prodotti, alla destinazione, ai controlli di sicurezza, alle formalità doganali e ai vincoli logistici.

Per le creazioni su misura, i tempi di consegna vengono stabiliti caso per caso.

I tempi di consegna stimati non costituiscono una garanzia assoluta di consegna in una data precisa, salvo espresso impegno contrattuale.

Rimangono riservati i diritti legali del cliente in caso di ritardo.

8.4 Indirizzo e informazioni di consegna

Il cliente deve fornire un indirizzo completo, esatto e accessibile al corriere.

Per motivi di sicurezza, ELKE BERR può rifiutare determinati indirizzi, in particolare caselle postali, indirizzi di reindirizzamento, spedizionieri o luoghi che non consentono una consegna sicura.

Le consegne presso alberghi, strutture temporanee o indirizzi privati sono soggette alla nostra previa accettazione.

8.5 Ricezione e verifica dell'identità

Il corriere può richiedere una firma e, a seconda del valore del prodotto o della normativa applicabile, l'esibizione di un documento d'identità.

ELKE BERR può imporre la consegna al destinatario espressamente indicato nell'ordine.

La consegna a terzi è possibile solo alle condizioni accettate da ELKE BERR e dal corriere.

8.6 Trasferimento dei rischi

Per le consegne internazionali, il trasferimento dei rischi avviene al momento dell'effettiva consegna del prodotto al Cliente o al destinatario designato, fatte salve le disposizioni di legge imperative applicabili.

Per le consegne in Svizzera e in altre situazioni, il trasferimento dei rischi è determinato dalle condizioni contrattuali concordate e dalle disposizioni di legge imperative applicabili.

8.7 Ritardo, impossibilità di consegna e forza maggiore

In caso di ritardo significativo o di evento al di fuori del nostro controllo, ELKE BERR ne informa il cliente al più presto e cerca una soluzione adeguata.

Tali eventi possono includere, in particolare, calamità naturali, conflitti, decisioni amministrative, restrizioni doganali, gravi perturbazioni dei trasporti o interruzioni eccezionali dei servizi logistici.

Qualora la consegna risulti impossibile, le parti stabiliscono le conseguenze contrattuali in conformità alla legge applicabile, in particolare gli eventuali diritti di recesso e di rimborso.

8.8 Mancata o rifiutata ricezione

Il cliente è tenuto a collaborare in modo ragionevole al ritiro del proprio ordine.

In caso di ripetuta assenza, di rifiuto ingiustificato di presa in consegna o di informazioni errate imputabili al cliente, ELKE BERR può organizzare una nuova consegna o il reso del prodotto.

Le spese aggiuntive effettivamente sostenute potranno essere addebitate al cliente, nella misura consentita dalla legge e fatti salvi i diritti legali di recesso o di risoluzione del contratto.

8.9 Consegna parziale

Quando un ordine comprende più prodotti, ELKE BERR può proporre una consegna parziale, previo consenso del cliente qualora questo sia richiesto.

Al cliente non saranno addebitati costi aggiuntivi non accettati.

8.10 Istruzioni particolari e sicurezza della consegna

Tenuto conto del valore e della natura dei gioielli, ELKE BERR può prevedere modalità di consegna sicure, quali la consegna contro firma, la verifica dell'identità o un appuntamento per la consegna, a condizione di informare il cliente quando necessario. Le istruzioni di consegna particolari devono essere preventivamente accettate da ELKE BERR e dal corriere. La consegna a terzi o una modifica della destinazione è possibile solo alle condizioni espressamente autorizzate e nel rispetto delle norme imperative in materia di trasferimento dei rischi.

9. Acquisti diretti e ritiro presso lo showroom di Ginevra

9.1 Acquisti effettuati direttamente presso lo showroom

Gli acquisti conclusi direttamente e di persona presso lo showroom ELKE BERR di Ginevra costituiscono vendite effettuate in Svizzera, indipendentemente dalla nazionalità o dalla residenza dell'acquirente.

Tali vendite sono soggette alle presenti Condizioni Generali di Vendita ELKE BERR, in particolare alle disposizioni specifiche relative agli acquisti effettuati presso lo showroom, fatte salve le disposizioni di legge imperative applicabili.

Gli acquisti effettuati direttamente presso lo showroom sono definitivi e non beneficiano di un diritto di recesso o di rimborso per semplice ripensamento.

9.2 Gioielli acquistati come regalo presso lo showroom

A titolo di gesto commerciale, ELKE BERR può accettare, entro 14 giorni di calendario dall'acquisto, la sostituzione di un gioiello acquistato direttamente presso lo showroom e destinato a essere regalato.

Tale possibilità riguarda esclusivamente i gioielli non personalizzati, non incisi e non realizzati su misura, restituiti in condizioni pari al nuovo, non indossati, accompagnati dalla confezione originale, dagli accessori e dalla documentazione.

La sostituzione è soggetta alla valutazione del gioiello e alla disponibilità delle creazioni proposte.

Se non si desidera uno scambio immediato, ELKE BERR può offrire un buono di valore equivalente al prezzo di acquisto iniziale, utilizzabile presso la Maison secondo le condizioni specificate al momento dell'emissione.

Nell'ambito della presente politica commerciale non è previsto alcun rimborso in contanti o tramite lo stesso mezzo di pagamento utilizzato per l'acquisto.

I diritti legali del cliente in caso di difetto o non conformità rimangono integralmente salvaguardati.

9.3 Ritiro presso lo showroom di un ordine effettuato a distanza

Per gli ordini idonei, il cliente può richiedere il ritiro del proprio acquisto presso lo showroom ELKE BERR a Ginevra.

Il ritiro avviene esclusivamente su appuntamento e previa conferma della disponibilità del prodotto.

L'indirizzo esatto e le modalità pratiche vengono comunicati al momento della conferma dell'appuntamento.

Il cliente deve presentare la conferma d'ordine e un documento d'identità ufficiale in corso di validità.

Il ritiro da parte di terzi richiede il previo consenso di ELKE BERR e la presentazione dei documenti giustificativi appropriati.

Il trasferimento dei rischi ha luogo al momento dell'effettiva consegna del prodotto al cliente o al suo rappresentante autorizzato, fatte salve le disposizioni di legge imperative.

Il ritiro presso lo showroom di un ordine inizialmente effettuato a distanza non modifica, di per sé, la qualificazione giuridica del contratto né i diritti imperativi eventualmente applicabili.

10. Politica di restituzione e diritto di recesso

ELKE BERR concede un diritto di reso commerciale di **14 giorni di calendario** a partire dal ricevimento del prodotto per gli acquisti idonei effettuati a distanza, secondo le condizioni riportate di seguito.

Gli acquisti effettuati direttamente e di persona presso lo showroom sono soggetti alle disposizioni specifiche dell'articolo 9.

Le disposizioni del presente articolo non limitano i diritti di recesso previsti dalle leggi imperative applicabili alle vendite a distanza.

Per i consumatori dell'Unione Europea e del Regno Unito, le disposizioni particolari dell'Allegato 1 integrano il presente articolo e prevalgono qualora siano applicabili.

10.1 Termine di restituzione

Il termine di restituzione è di 14 giorni di calendario a partire dal giorno in cui il cliente, o il destinatario designato, prende fisicamente possesso del prodotto.

Il cliente deve comunicare la propria decisione di restituzione prima della scadenza di tale termine.

Per quanto riguarda i diritti legali di recesso, prevalgono le modalità di calcolo, notifica e restituzione previste dalla legislazione applicabile.

10.2 Notifica del reso

Qualsiasi richiesta di reso deve essere inviata a:

office@elkeberr.ch

Il cliente è pregato di indicare il numero d'ordine, i propri dati di contatto e il prodotto o i prodotti in questione.

Non è richiesta alcuna motivazione per esercitare il diritto di reso senza motivo, laddove applicabile.

Il nostro team fornirà quindi le istruzioni necessarie per organizzare il reso in tutta sicurezza.

10.3 Stato dei prodotti restituiti

Per poter usufruire del diritto di recesso commerciale, i prodotti devono essere restituiti:

- In condizioni pari al nuovo, non indossati e non utilizzati;
- Senza modifiche né deterioramenti;
- Nella loro confezione originale;
- Con eventuali protezioni ed etichette originali;
- Con tutti gli accessori, i certificati, i documenti e gli elementi forniti al momento della vendita.

I prodotti restituiti sono sottoposti a un controllo di qualità.

In caso di deterioramento o di mancato rispetto delle condizioni commerciali, ELKE BERR può rifiutare il reso commerciale o proporre una soluzione adeguata.

Laddove si applichi un diritto di recesso previsto dalla legge, le conseguenze di una manipolazione o di una diminuzione di valore sono determinate in conformità alla normativa vigente.

10.4 Prodotti esclusi dal diritto di restituzione commerciale

Sono esclusi in particolare:

a) I gioielli realizzati su misura secondo le specifiche del cliente;
b) I gioielli incisi o personalizzati su richiesta del cliente;
c) Le creazioni che sono state oggetto di modifiche specifiche richieste dal cliente;
d) I prodotti il cui stato non ne consente più la rivendita come articoli nuovi, fatti salvi i diritti imperativi applicabili.

Le esclusioni di cui sopra non pregiudicano i diritti legali del cliente in caso di difetto o non conformità.

10.5 Gestione dei resi

Per motivi di sicurezza e di assicurazione, i resi devono essere coordinati con ELKE BERR.

Il cliente non deve spedire un gioiello di valore senza aver prima ricevuto le opportune istruzioni per il reso.

Le spese di restituzione e di assicurazione sono a carico del cliente, salvo diverso accordo o obbligo di legge che imponga la loro assunzione da parte di ELKE BERR.

I resi internazionali potrebbero richiedere documenti doganali specifici per identificare l'operazione come reso di merce.

Il cliente deve attenersi alle istruzioni fornite e conservare le ricevute di spedizione.

I diritti e gli obblighi relativi ai rischi durante il trasporto di ritorno sono determinati dalle condizioni applicabili e dalla normativa imperativa.

10.6 Ricezione e controllo

Al momento della ricezione, ELKE BERR verifica l'identità del prodotto, le sue condizioni, gli accessori e la documentazione.

In caso di reso non conforme, contatteremo il cliente per comunicargli le constatazioni e le soluzioni proposte.

I diritti legali del cliente rimangono riservati.

11. Rimborsi

Quando un reso viene accettato, ELKE BERR rimborsa gli importi dovuti in conformità alle presenti CGV e alle disposizioni di legge applicabili.

Per i resi commerciali volontari, il rimborso avviene di norma entro **14 giorni dal ricevimento e dalla verifica del prodotto restituito**.

Qualora si applichi un diritto di recesso previsto dalla legge, prevalgono i termini e le norme imperative in materia di rimborso, comprese le eventuali possibilità previste dalla legge di differire il rimborso fino al ricevimento del prodotto o alla presentazione di una prova di spedizione.

Il rimborso viene normalmente effettuato tramite lo stesso mezzo di pagamento utilizzato al momento dell'acquisto, salvo espresso accordo contrario e a condizione che non comporti costi aggiuntivi per il cliente, ove previsto dalla legge.

Solo l'acquirente originario può ricevere il rimborso, salvo diversa disposizione di legge.

Il destinatario di un regalo può contattare ELKE BERR per valutare le possibilità di cambio o di buono acquisto.

11.1 Spese di spedizione e tasse

Il rimborso delle spese di spedizione iniziali, di eventuali costi aggiuntivi e delle tasse è determinato in base alla natura del reso e alle disposizioni di legge applicabili.

In caso di recesso previsto dalla legge, le spese di spedizione standard vengono rimborsate quando previsto dalla legge.

I costi aggiuntivi derivanti dalla scelta di una modalità di consegna particolare possono rimanere a carico del cliente nei limiti consentiti dalla legge.

Per gli ordini internazionali DDP, ELKE BERR organizza, ove applicabile, le pratiche doganali necessarie per gestire il reso.

Le tasse o i dazi eventualmente recuperabili presso le autorità vengono gestiti secondo le norme doganali e fiscali pertinenti.

11.2 Nota di credito

Previo consenso del cliente, un rimborso commerciale può essere sostituito da una nota di credito utilizzabile presso ELKE BERR, sul negozio online o presso lo showroom.

L'emissione di un buono non può essere imposta in sostituzione di un rimborso legalmente esigibile.

Le condizioni di validità e di utilizzo del buono vengono comunicate al momento dell'emissione.

Per i consumatori dell'Unione Europea e del Regno Unito, si applicano le norme specifiche in materia di rimborso riportate nell'Allegato 1, qualora siano imperative.

12. Sostituzioni

ELKE BERR può accettare, a titolo commerciale, la sostituzione di un prodotto idoneo alle stesse condizioni e nei tempi previsti per i resi.

Ogni sostituzione è soggetta al previo consenso di ELKE BERR, al controllo di qualità del prodotto restituito e alla disponibilità del nuovo articolo.

Se il nuovo prodotto è più costoso, il cliente paga la differenza di prezzo.

Se il nuovo prodotto è più economico, la differenza può essere rimborsata o oggetto di un buono, secondo l'accordo concordato con il cliente.

I prodotti personalizzati o realizzati su misura sono esclusi da questa opzione commerciale, fatti salvi i diritti legali applicabili.

I diritti del cliente alla riparazione, alla sostituzione o a qualsiasi altra misura legale in caso di difetto rimangono invariati.

13. Garanzia dei prodotti e assistenza post-vendita

ELKE BERR presta particolare attenzione alla qualità delle proprie creazioni e alla scelta dei materiali e delle pietre utilizzati.

I prodotti beneficiano dei diritti di garanzia legale applicabili.

Inoltre, ELKE BERR prevede i seguenti periodi di garanzia commerciale, fatte salve le condizioni dettagliate nei documenti consegnati al momento della vendita:

- **Collezione Signature Paul Pogba in argento: garanzia commerciale di un anno;**
- **Altre creazioni ELKE BERR: garanzia commerciale di due anni.**

Tali garanzie commerciali non limitano né sostituiscono i diritti legali inderogabili del consumatore, in particolare quando la legislazione applicabile prevede un periodo di tutela più lungo.

Per i consumatori dell'Unione europea e del Regno Unito, si applicano le disposizioni specifiche relative alle garanzie legali riportate nell'Allegato 1, qualora siano imperative.

13.1 Difetti coperti

La garanzia commerciale riguarda i difetti di fabbricazione o dei materiali riconosciuti come tali a seguito dell'esame del prodotto da parte di ELKE BERR.

A seconda della natura del difetto, della disponibilità dei componenti e delle condizioni di garanzia applicabili, ELKE BERR può proporre una riparazione o una sostituzione adeguata.

Rimangono riservati gli altri rimedi previsti dalla legge.

13.2 Esclusioni dalla garanzia commerciale

La garanzia commerciale non copre in particolare:

- La normale usura derivante dall'uso del gioiello;
- Graffi, urti, cadute o deformazioni accidentali;
- I danni derivanti da un uso o da una manutenzione inadeguati;
- I danni causati da sostanze chimiche o da condizioni di conservazione inadeguate;
- Modifiche o riparazioni effettuate da terzi non autorizzati;
- La perdita o il furto del gioiello o dei suoi componenti.

Tali esclusioni non si applicano qualora comportino la privazione di un diritto legale inderogabile del cliente.

13.3 Richiesta di garanzia

Per qualsiasi richiesta, il cliente deve contattare il nostro servizio post-vendita fornendo:

- Una prova d'acquisto;
- Il codice di riferimento del prodotto, se disponibile;
- Una descrizione del problema riscontrato;
- Delle fotografie, se possibile.

ELKE BERR comunicherà quindi le modalità di verifica e, se necessario, di restituzione sicura del gioiello.

I costi relativi all'esercizio dei diritti di garanzia previsti dalla legge sono a carico di ELKE BERR, in conformità con la normativa vigente.

13.4 Manutenzione e riparazioni

ELKE BERR può offrire servizi di manutenzione, regolazione o riparazione.

I servizi non coperti da garanzia sono, se del caso, oggetto di un preventivo.

14. Ricezione, difetti e danni dovuti al trasporto

Il cliente è invitato a verificare lo stato del pacco e del prodotto al momento della ricezione.

In caso di danni evidenti, anomalie, prodotti mancanti o sospetto di manomissione del pacco, si raccomanda di:

- Segnalare immediatamente il problema al corriere, ove possibile;
- Conservare gli imballaggi e i documenti;
- Scattare delle fotografie;
- Contattare ELKE BERR il prima possibile.

Per i difetti non evidenti, il cliente è invitato a informarci non appena li rileva.

La mancata segnalazione immediata non priva il consumatore dei diritti che gli sono imperativamente riconosciuti dalla legge applicabile.

ELKE BERR coordina, a seconda delle circostanze, le pratiche con il corriere e l'assicuratore.

15. Responsabilità

ELKE BERR si impegna ad adempiere ai propri obblighi contrattuali con diligenza e professionalità.

La nostra responsabilità è determinata in conformità alle disposizioni di legge applicabili.

Nella misura consentita dalla legge, ELKE BERR non è responsabile per i danni derivanti da un uso improprio del prodotto, da un intervento non autorizzato o da eventi a lei non imputabili.

ELKE BERR non può essere ritenuta responsabile per ritardi o impossibilità di esecuzione derivanti da eventi indipendenti dalla sua volontà, nei limiti consentiti dalla legge.

Nessuna disposizione delle presenti CGV limita o esclude una responsabilità che non può essere legalmente limitata o esclusa, in particolare in caso di dolo, colpa grave o quando disposizioni imperative tutelano il consumatore.

16. Protezione dei dati personali

ELKE BERR tratta i dati personali necessari alla gestione di richieste, ordini, pagamenti, consegne, appuntamenti, garanzie e servizi post-vendita, nonché all'adempimento dei propri obblighi di legge.

Alcuni dati possono essere comunicati ai fornitori coinvolti nell'esecuzione dell'ordine, in particolare ai fornitori di servizi informatici, di pagamento, di trasporto, assicurativi o di sdoganamento, qualora ciò sia necessario e legalmente consentito.

I trattamenti dei dati personali sono descritti in dettaglio nella nostra **Informativa sulla privacy**, disponibile sul nostro sito web.

Le comunicazioni commerciali e l'utilizzo dei cookie non essenziali sono regolati dalle norme applicabili e dalle scelte espresse dagli utenti.

17. Proprietà intellettuale

I marchi, i loghi, le fotografie, i disegni, i modelli, i testi, i contenuti e le creazioni presentati sulle Piattaforme ELKE BERR sono protetti dai diritti di proprietà intellettuale applicabili.

È vietata qualsiasi riproduzione, utilizzo commerciale, modifica o diffusione non autorizzata, salvo previa autorizzazione o eccezione prevista dalla legge.

L'acquisto di un gioiello non comporta il trasferimento di alcun diritto di proprietà intellettuale sul relativo disegno o sulla relativa creazione.

Per gli ordini su misura, i diritti relativi a bozzetti, progetti e modelli rimangono disciplinati dagli accordi specifici eventualmente stipulati tra ELKE BERR e il cliente.

18. Disposizioni generali

18.1 Integralità dell'accordo

Le presenti CGV, i relativi allegati applicabili, le condizioni particolari espressamente accettate e le informazioni contrattuali confermate al momento dell'ordine costituiscono l'accordo applicabile alla vendita.

18.2 Nullità parziale

Qualora una disposizione fosse ritenuta nulla o inapplicabile, le altre disposizioni rimangono valide nella misura consentita dalla legge.

18.3 Assenza di rinuncia

Il fatto che ELKE BERR non faccia valere immediatamente un diritto non costituisce una rinuncia definitiva a tale diritto.

18.4 Comunicazioni

Le comunicazioni relative agli ordini possono essere effettuate tramite e-mail o qualsiasi altro mezzo di comunicazione concordato con il cliente.

Il cliente è responsabile dell'esattezza dei propri dati di contatto.

18.5 Diritti di terzi

Le presenti CGV regolano i rapporti contrattuali tra ELKE BERR e l'acquirente, fatti salvi i diritti legalmente riconosciuti ad altre persone.

19. Diritto applicabile e foro competente

Le presenti CGV sono regolate dal diritto svizzero, fatte salve le disposizioni imperative in materia di tutela dei consumatori applicabili al cliente.

L'applicazione della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di vendita internazionale di merci è esclusa nella misura consentita dalla legge.

In caso di controversia, ELKE BERR privilegia una risoluzione amichevole.

Il cliente può inviare eventuali reclami all'indirizzooffice@elkeberr.ch .

Fatte salve le norme imperative in materia di competenza giurisdizionale, in particolare quelle applicabili ai contratti stipulati con i consumatori, i tribunali competenti sono quelli di Ginevra, Svizzera.

Rimangono riservati i diritti del consumatore di adire un tribunale legalmente competente nel proprio paese di residenza, qualora la legislazione applicabile lo preveda.

Per le vendite a distanza di cui all'Allegato 1, le disposizioni particolari applicabili ai consumatori dell'Unione europea e del Regno Unito integrano il presente articolo.

20. Servizio clienti e contatti

Per qualsiasi domanda relativa a un ordine, un pagamento, una consegna, un reso, una garanzia o alle presenti CGV:

ELKE BERR — Elke Berr Sàrl
Rue du Cendrier 12–14
1201 Ginevra, Svizzera

E-mail:office@elkeberr.ch
Telefono: +41 22 310 61 10
Cellulare: +41 77 211 58 87
Sito web: www.elkeberr.com

Showroom di Ginevra: esclusivamente su appuntamento.

Allegati che costituiscono parte integrante delle presenti CGV

Allegato 1 — Disposizioni particolari applicabili alle vendite a distanza verso l'Unione europea e il Regno Unito

Il presente allegato integra le presenti CGV per le transazioni che rientrano nel suo ambito di applicazione, in particolare in materia di informazioni precontrattuali, diritto di recesso, resi, rimborsi, garanzie legali e risoluzione delle controversie.

Deve essere messo a disposizione del cliente insieme alle presenti CGV prima della conclusione dell'ordine in questione.

Allegato 2 — Modulo di annullamento dell'ordine

Il presente modulo consente al Cliente di richiedere l'annullamento di un ordine oppure, qualora benefici di un diritto legale di recesso, di esercitare tale diritto.

L'utilizzo del presente modulo non garantisce l'accettazione di una richiesta di annullamento e non conferisce alcun diritto di recesso aggiuntivo. Restano ferme le condizioni previste dalle presenti Condizioni Generali di Vendita e le disposizioni imperative di legge applicabili.

ELKE BERR — Ginevra
Casa di gioielleria indipendente dal 2003.

Maison de Joaillerie indépendante
Genève • Depuis 2003

ALLEGATO 1

DISPOSIZIONI SPECIFICHE APPLICABILI ALLE VENDITE A DISTANZA VERSO L'UNIONE EUROPEA E IL REGNO UNITO

ELKE BERR — Elke Berr Sàrl, Ginevra, Svizzera
Ultimo aggiornamento: novembre 2026

1. Oggetto e ambito di applicazione

Il presente allegato costituisce parte integrante delle Condizioni Generali di Vendita ELKE BERR (di seguito le «CGV»).

Si applica ai contratti stipulati a distanza con consumatori residenti in uno Stato membro dell'Unione europea o nel Regno Unito, laddove siano applicabili le disposizioni imperative in materia di tutela dei consumatori di tali territori.

Sono in particolare interessati gli acquisti effettuati sul negozio online www.elkeberr.com, per telefono, via e-mail o tramite un consulente a distanza.

Gli acquisti effettuati direttamente e di persona presso lo showroom ELKE BERR a Ginevra costituiscono vendite effettuate in Svizzera. Essi sono soggetti alle disposizioni delle CGV principali relative agli acquisti presso lo showroom, fatte salve le norme di legge imperative eventualmente applicabili.

La nazionalità o la residenza del cliente non sono di per sé sufficienti a qualificare una transazione come vendita a distanza.

In caso di contraddizione tra le CGV principali e il presente allegato, prevalgono le disposizioni specifiche di quest'ultimo per le vendite che rientrano nel suo ambito di applicazione, fatti salvi i diritti inderogabili del consumatore.

2. Informazioni fornite prima dell'ordine

Prima della conclusione di un contratto a distanza, ELKE BERR mette a disposizione del cliente, in modo chiaro e comprensibile, le informazioni richieste dalla legge, in particolare:

- L'identità e i recapiti del venditore;
- Le caratteristiche essenziali dei prodotti;
- Il prezzo totale, le imposte e le spese applicabili;
- Le modalità di pagamento, consegna ed esecuzione;
- I tempi di consegna o di produzione;
- L'esistenza, le condizioni e le eccezioni al diritto di recesso;
- Le modalità di restituzione e le eventuali spese dirette a carico del cliente;
- Le garanzie legali ed eventuali garanzie commerciali;
- Le modalità di reclamo e di risoluzione delle controversie.

L'ordine viene confermato su un supporto durevole, in particolare tramite e-mail, in conformità con gli obblighi applicabili.

3. Prezzi, valute, spese e imposte d'importazione

Per le consegne internazionali, ELKE BERR si fa carico delle spese di spedizione, trasporto e assicurazione, nonché delle spese amministrative connesse alle formalità doganali. La consegna standard è gratuita per tutti gli ordini di gioielleria.

Le eventuali spese e imposte d'importazione applicabili nel Paese di destinazione non sono incluse nel prezzo esposto e restano a carico del Cliente, fatte salve le disposizioni inderogabili di legge applicabili. Possono essere addebitate direttamente dalle autorità locali o dal vettore incaricato della consegna.

Prima della conclusione della vendita, ELKE BERR informa il Cliente dell'eventuale applicabilità di tali spese e imposte oppure, qualora il loro importo non possa ragionevolmente essere calcolato in anticipo, di tale impossibilità, conformemente alla normativa applicabile.

Qualora le modalità di consegna o di sdoganamento richiedano un adeguamento, ELKE BERR ne informa il Cliente prima della conclusione della vendita e ne ottiene il consenso alle condizioni proposte.

Restano impregiudicati i diritti inderogabili del consumatore relativi alla consegna, ai termini e al trasferimento dei rischi.

4. Diritto di recesso previsto dalla legge

Fatte salve le eccezioni previste dalla normativa applicabile, il consumatore dispone di un termine di **14 giorni di calendario** per recedere da un contratto di vendita a distanza, senza dover motivare la propria decisione.

Nel caso di una vendita relativa a un unico prodotto, il termine decorre, in linea di principio, dal giorno successivo a quello in cui il consumatore, o un terzo designato diverso dal vettore, prende fisicamente possesso del prodotto.

In caso di consegna di più prodotti ordinati insieme e consegnati separatamente, o di consegna frazionata, vengono rispettate le norme specifiche di calcolo del termine previste dalla legislazione applicabile.

Il consumatore può esercitare il proprio diritto di recesso inviando una dichiarazione chiara e inequivocabile per iscritto all'indirizzo: **office@elkeberr.ch** oppure, qualora disponibile, tramite il modulo di recesso online messo a disposizione da ELKE BERR.

Può utilizzare il modulo riportato nell'Allegato 2, senza che il suo utilizzo sia obbligatorio.

La dichiarazione deve essere inviata prima della scadenza del termine previsto dalla legge.

Qualora la normativa applicabile imponga ulteriori obblighi di informazione o preveda una proroga del termine a causa di informazioni insufficienti, prevalgono tali disposizioni.

5. Eccezioni al diritto di recesso

Il diritto di recesso previsto dalla legge non si applica ai prodotti che rientrano in un'eccezione legalmente riconosciuta, in particolare ai gioielli realizzati secondo le specifiche individuali del consumatore o chiaramente personalizzati.

Possono essere interessati, in particolare, i gioielli realizzati su misura o incisi su richiesta del cliente, qualora siano effettivamente soddisfatte le condizioni legali dell'eccezione.

Una creazione di una collezione standard, un'edizione limitata o un pezzo unico già esistente non è automaticamente esclusa dal diritto legale di recesso per il solo fatto della sua rarità o del suo carattere esclusivo.

Le eccezioni al diritto di recesso non pregiudicano i diritti legali del consumatore in caso di difetto o non conformità.

6. Modalità di restituzione

Quando il consumatore esercita validamente il proprio diritto legale di recesso, deve restituire o riconsegnare il prodotto entro 14 giorni dalla comunicazione della propria decisione, salvo che ELKE BERR si offra di ritirarlo o che si applichi una norma imperativa diversa.

Per motivi di sicurezza e di assicurazione, il consumatore è invitato a contattare ELKE BERR prima di qualsiasi spedizione al fine di ottenere le istruzioni necessarie per l'organizzazione del reso.

Le spese dirette di restituzione sono a carico del consumatore qualora questi ne sia stato debitamente informato prima della conclusione del contratto e la normativa applicabile lo consenta.

Il consumatore deve adottare le precauzioni ragionevoli necessarie per proteggere il gioiello durante il trasporto e conservare i documenti di spedizione.

L'organizzazione del reso, in particolare per i gioielli di grande valore, deve rispettare le norme di legge relative ai rischi e alle responsabilità delle parti.

7. Stato dei prodotti e diminuzione di valore

Il consumatore può esaminare e maneggiare il prodotto nella misura necessaria per accertarne la natura, le caratteristiche e il funzionamento, come potrebbe ragionevolmente fare in un negozio.

Una manipolazione che ecceda quanto necessario può comportare la sua responsabilità per la diminuzione di valore del prodotto, alle condizioni previste dalla normativa applicabile.

ELKE BERR può richiedere la restituzione dell'imballaggio originale, dei certificati e degli accessori al fine di facilitare l'identificazione, la messa in sicurezza e la verifica del gioiello.

Tuttavia, l'assenza dell'imballaggio originale o l'apertura di un pacco non comporta automaticamente la perdita del diritto legale di recesso, qualora questo sia applicabile.

8. Rimborso in caso di recesso legale

In caso di recesso legale valido, ELKE BERR rimborsa le somme dovute per legge entro un termine massimo di 14 giorni a partire dalla data in cui viene informata della decisione del consumatore.

Laddove consentito dalla legge, ELKE BERR può differire il rimborso fino al ricevimento dei prodotti o fino a quando il consumatore non abbia fornito prova della loro spedizione, facendo valere come data di riferimento quella del primo di questi eventi.

Il rimborso comprende le spese di spedizione standard qualora il loro rimborso sia previsto dalla legge.

Eventuali costi aggiuntivi derivanti dalla scelta di una modalità di consegna più costosa rispetto a quella standard proposta potrebbero non essere rimborsati nei limiti previsti dalla legge.

Il rimborso viene effettuato tramite lo stesso mezzo di pagamento utilizzato per la transazione iniziale, salvo espresso accordo contrario da parte del consumatore e senza costi aggiuntivi a suo carico, qualora la legge lo richieda.

Non è possibile imporre un buono in sostituzione di un rimborso dovuto per legge.

9. Sostituzioni commerciali

ELKE BERR può proporre uno scambio commerciale, subordinatamente alla disponibilità dei prodotti e alle condizioni previste dalle Condizioni Generali di Vendita principali.

Tale possibilità non sostituisce né limita il diritto legale di recesso.

Il consumatore rimane libero di esercitare i diritti che gli sono riconosciuti dalla legislazione applicabile.

10. Garanzie legali e commerciali

I gioielli venduti da ELKE BERR beneficiano delle garanzie legali imperative applicabili nel paese in questione, qualora tali norme disciplinino la transazione.

Unione europea

I consumatori beneficiano, in linea di principio, di una garanzia legale di conformità della durata minima di due anni, fatte salve le norme nazionali applicabili, che possono prevedere una tutela più ampia.
In caso di non conformità, i diritti alla riparazione, alla sostituzione, alla riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto sono determinati dalla legislazione applicabile.

Regno Unito

I diritti dei consumatori relativi ai prodotti difettosi, non conformi alla loro descrizione o privi della qualità richiesta dalla legge sono disciplinati, in particolare, dal Consumer Rights Act 2015.
I rimedi, i termini e le condizioni applicabili sono determinati dalle disposizioni britanniche pertinenti, che possono differire dalle norme dell'Unione europea.

Garanzie commerciali ELKE BERR

Le garanzie commerciali di un anno per i prodotti in argento della collezione Signature Paul Pogba e di due anni per le altre creazioni costituiscono impegni aggiuntivi, secondo le condizioni di garanzia comunicate al cliente.

Esse non limitano né sostituiscono i diritti legali inderogabili.

11. Consegna, ritardi e trasferimento dei rischi

I prodotti vengono consegnati entro i termini concordati o, in mancanza di questi, alle condizioni e nei termini previsti dalla normativa applicabile.

In caso di ritardo, il consumatore dispone dei rimedi previsti dalla legge, in particolare la possibilità di richiedere la consegna entro un termine supplementare adeguato o, nelle circostanze previste dalla legge, di recedere dal contratto.

Le norme imperative a tutela dei consumatori relative al trasferimento dei rischi prevalgono su qualsiasi clausola contrattuale contraria, anche quando si ricorre agli Incoterms per organizzare la consegna.

12. Reclami e risoluzione delle controversie

Qualsiasi reclamo può essere indirizzato a:

ELKE BERR — Elke Berr Sàrl
Rue du Cendrier 12–14
1201 Ginevra, Svizzera
office@elkeberr.ch
+41 22 310 61 10

ELKE BERR privilegia la risoluzione amichevole delle controversie.

Le Condizioni Generali di Vendita principali e il presente allegato sono soggetti al diritto svizzero, senza privare il consumatore della tutela delle disposizioni imperative a lui applicabili.

Restano riservate le norme imperative relative alla competenza giurisdizionale, ai ricorsi e alle procedure di risoluzione delle controversie.

13. Protezione dei dati personali

I dati personali dei consumatori vengono trattati in conformità con l'Informativa sulla privacy di ELKE BERR e con le normative applicabili, in particolare la legge federale svizzera sulla protezione dei dati, il GDPR, ove applicabile, e le norme britanniche pertinenti.

14. Disposizioni finali

Il presente allegato integra le Condizioni generali di vendita principali e non può essere interpretato come una limitazione dei diritti imperativi del consumatore.

Le disposizioni non espressamente modificate dal presente allegato rimangono applicabili.

ELKE BERR — Ginevra
Casa di gioielleria indipendente dal 2003.

Maison de Joaillerie indépendante
Genève • Depuis 2003

ALLEGATO 2

MODULO DI ANNULLAMENTO DELL'ORDINE

ELKE BERR — Elke Berr Sàrl, Ginevra, Svizzera

Il presente modulo consente al Cliente di richiedere l'annullamento di un ordine oppure, qualora benefici di un diritto legale di recesso, di esercitare tale diritto.

L'utilizzo del presente modulo non garantisce l'accettazione di una richiesta di annullamento e non conferisce alcun diritto di recesso aggiuntivo. Restano ferme le condizioni previste dalle presenti Condizioni Generali di Vendita e le disposizioni imperative di legge applicabili.

Destinatario: Elke Berr Sàrl · Rue du Cendrier 12–14 · 1201 Ginevra · Svizzera
E-mail: office@elkeberr.ch

Con la presente presento una richiesta di annullamento dell'ordine indicato di seguito, conformemente alle Condizioni Generali di Vendita di ELKE BERR:

Prodotto/i interessato/i	
Numero d'ordine	
Data dell'ordine	
Data di conferma dell'ordine	
Nome e cognome dell'acquirente	
Indirizzo postale	
Indirizzo e-mail	
Telefono o cellulare	
Data della richiesta di annullamento	
Firma (solo se inviata in formato cartaceo)	

Invio e conferma della richiesta
Inviare il presente modulo via e-mail all'indirizzo **office@elkeberr.ch** o per posta all'indirizzo sopra indicato.

ELKE BERR confermerà la ricezione della richiesta e comunicherà per iscritto al Cliente l'esito della stessa e le modalità applicabili, conformemente alle Condizioni Generali di Vendita.

Importante: ogni richiesta di annullamento è soggetta alle condizioni previste dalle Condizioni Generali di Vendita di ELKE BERR. Gli ordini relativi a creazioni su misura o personalizzate possono essere annullati solo previo consenso scritto di ELKE BERR, conformemente all'articolo 5.1 delle Condizioni Generali di Vendita.

I diritti legali inderogabili del consumatore, in particolare il diritto di recesso ove applicabile, rimangono integralmente salvaguardati.