

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

www.neurae.com/

Aggiornamento: Settembre 2025

1 DISPOSIZIONI PRELIMINARI

1.1. Identità del venditore

Il venditore è c.f.e.b. SISLEYI, società per azioni semplificata, con sede legale in Viale Frieland 3, 75008 Paris , Francia, P.Iva 16722003464 iscritta presso la Camera di Commercio di Paris al numero 722 003 464, tramite sito web www.neurae.com (di seguito indicata come "Società").

1.2. Identità dell'acquirente

Ai fini del presente documento, il termine "Acquirente" indica qualsiasi persona fisica che acquista i prodotti venduti sul Sito (di seguito i "Prodotti"), in possesso dei requisiti di seguito indicati.

L'Acquirente deve essere un consumatore finale (ovvero una persona fisica che non agisce come operatore professionale, ma per soddisfare bisogni di natura personale) residente in uno dei seguenti Paesi dell'Unione Europea: Italia, Francia, Corsica, Monaco, Austria, Germania, Belgio, Lussemburgo, Olanda, Portogallo e Spagna (escludendo i Paesi non elencati e Andorra). Deve avere compiuto almeno 18 anni ed avere la capacità giuridica di contrarre. Pertanto, l'Acquirente:

- dichiara e garantisce, accettando i presenti termini e condizioni di vendita online (di seguito i "Condizioni Generali di Vendita"), che l'acquisto di Prodotti sul Sito non è correlato a un'attività professionale ed è limitato all'uso strettamente personale;
- si impegna a non rivendere o distribuire i Prodotti acquistati sul Sito o eventuali campioni omaggio, sotto la propria responsabilità.

1.3. Condizioni Generali di Vendita

Il contratto di vendita stipulato tra Venditore e Acquirente è regolato dalle presenti Condizioni Generali di Vendita, che rappresentano le condizioni e modalità con le quali la Società effettua la vendita e la consegna dei Prodotti attraverso il Sito, con esclusione di qualsiasi altro documento contrattuale.

L'Acquirente deve prendere visione delle Condizioni Generali di Vendita prima del completamento della procedura di acquisto dei Prodotti e/o servizi tramite il Sito.

Selezionando la casella corrispondente, l'Acquirente riconosce di avere consultato e di accettare espressamente tali condizioni, senza necessità di sottoscrivere alcun ulteriore documento.

L'Acquirente potrà salvare o stampare le presenti Condizioni Generali di Vendita, senza modificarle.

Nessuna modifica alle Condizioni Generali potrà considerarsi accettata dalla Società, se l'accettazione non risulti da atto debitamente sottoscritto dalla Società.

La Società si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento e senza preavviso le Condizioni Generali di Vendita, precisando che quelle applicabili alla vendita sono quelle che l'Acquirente accetta al momento dell'ordine.

1.4. Informazioni sui Prodotti

L'Acquirente può, prima del suo ordine, prendere visione sul Sito delle caratteristiche essenziali e del prezzo dei Prodotti che desidera ordinare facendo clic su di esso.

La Società si riserva il diritto in qualsiasi momento di aggiungere nuovi Prodotti, rimuoverne alcuni o modificarne la presentazione o il prezzo. Le informazioni sui Prodotti e i prezzi applicabili all'ordine sono quelle che appaiono sul Sito nel momento in cui l'Acquirente convalida l'ordine.

1.5. Servizio Clienti

Per qualsiasi informazione, domanda o consiglio relativa all'ordine o ai Prodotti, è possibile contattare il Servizio Clienti Neuraé:

- tramite la sezione "Modulo di contatto" del sito;
- via e-mail all'indirizzo: info@neurae.com
- per posta scrivendo al seguente indirizzo: Neuraé, Servizio clienti, Viale Bianca Maria 23, 20122 Milano.

2. ORDINI

2.1 Le fasi dell'ordine

L'Acquirente seleziona i Prodotti prescelti e li aggiunge alla sezione "Il tuo carrello". Potrà controllare i dettagli del proprio ordine in bozza e modificarlo in qualsiasi momento, prima che divenga definitivo.

L'Acquirente deve convalidare i propri dati, l'indirizzo di fatturazione, il luogo e il metodo di consegna e di pagamento prescelti.

Dal momento in cui l'Acquirente conferma il proprio ordine facendo clic sull'icona "Convalida il pagamento", si considera che abbia accettato definitivamente i contenuti e le condizioni dell'ordine, i prezzi, le caratteristiche, le quantità e i tempi di consegna dei Prodotti ordinati. L'ordine da quel momento diventa definitivo.

Dopo l'inoltro dell'ordine l'Acquirente riceverà un email di conferma con il riepilogo dei dati dell'ordine.

2.2 Conferma dell'ordine:

La Società invia all'Acquirente un'e-mail di riepilogo dei termini e delle condizioni dell'ordine.

L'Acquirente può seguire l'avanzamento del proprio ordine e scaricare la fattura nella sezione "Il tuo account" sul Sito.

2.3. Indisponibilità dei Prodotti.

In caso di indisponibilità di uno o più Prodotti dopo la conferma dell'ordine, l'Acquirente sarà informato il Sito.

2.4. Annullamento dell'ordine.

La Società si riserva il diritto di sospendere o annullare, a propria discrezione ed in qualsiasi momento l'esecuzione di un ordine e/o la spedizione dei Prodotti ordinati in caso di:

- ordini effettuati da professionisti, ordini di natura anomala (come quelli che superano 4 prodotti dello stesso codice di riferimento), ordini ripetuti in modo anomalo;
- nei casi in cui le informazioni fornite dall'Acquirente siano incomplete o inesatte;
- in caso di mancato o parziale pagamento delle somme dovute dall'Acquirente.

L'Acquirente può annullare il proprio ordine esercitando il diritto di recesso alle condizioni previste all'articolo "6. DIRITTO DI RECESSO".

3. PREZZO

I prezzi che appaiono sul Sito sono indicati in Euro.

I prezzi sono inclusivi di tutte le tasse applicabili, inclusa l'IVA, e sono suscettibili di variazioni nel corso dell'anno, fermo restando che i Prodotti ordinati saranno fatturati ai prezzi in vigore al momento della registrazione dell'ordine. L'IVA si intende inclusa nella misura applicabile nel giorno dell'ordine e qualsiasi modifica dell'aliquota applicabile si applicherà automaticamente al prezzo dei Prodotti venduti dal giorno in cui entrerà in vigore.

Non sono incluse le spese di spedizione, calcolate in aggiunta al prezzo dei Prodotti acquistati in base all'importo dell'ordine. Le spese di spedizione saranno indicate prima della registrazione dell'ordine da parte dell'Acquirente.

Eventuali spese bancarie per il pagamento saranno a carico dell'Acquirente.

Le offerte di acquisto, anche promozionali, sono valide, fino ad esaurimento delle scorte, per la durata indicata nell'offerta promozionale e, in mancanza, per tutto il tempo in cui saranno pubblicizzate sul Sito.

4. CONDIZIONI DI PAGAMENTO

4.1. Pagamento con carta di credito

La Società accetta che gli ordini possano essere pagati tramite uno qualsiasi dei metodi di pagamento disponibili sul suo sito web. L'addebito avverrà entro 5 giorni dalla data dell'ordine. La Società si riserva la piena proprietà dei Prodotti venduti fino al completo pagamento del prezzo, incluse le tasse e i costi della spedizione.

Comunicando le informazioni relative alla propria carta di credito, l'Acquirente autorizza la Società all'addebito sulla predetta carta di credito.

Ai sensi dell'articolo L.132-2 del Codice Monetario e Finanziario francese, l'impegno di pagamento effettuato tramite carta bancaria è irrevocabile. Comunicando i dati della propria carta di credito, l'Acquirente autorizza l'addebito sulla propria carta di credito.

L'Acquirente deve inviare il numero della propria carta di credito, la data di scadenza e il codice di verifica CVC/CVV (numero di 3 cifre sul retro della carta di credito).

L'intera transazione viene eseguita in modalità crittografata e i dati bancari dell'Acquirente non passano attraverso il sito Web ma attraverso la piattaforma di pagamento ADYEN che protegge i pagamenti e previene le frodi con carta di credito.

La Società si riserva il diritto di verificare l'affidabilità delle informazioni inserite dall'Acquirente richiedendo idonea documentazione, come ad es; in tal caso l'ordine si intenderà sospeso.

Nel quadro della lotta contro le frodi su Internet, la Società sarà tenuta a trasmettere le informazioni sull'ordine dell'Acquirente a qualsiasi autorità competente che ne faccia richiesta.

Al fine di facilitare gli acquisti sul Sito, l'Acquirente potrà salvare i propri dati bancari in modalità crittografata e in modo sicuro tramite l'opzione "Le mie carte di pagamento registrate". Nel caso in cui l'Acquirente non desideri più utilizzare questa opzione, potrà in qualsiasi momento eliminare i propri dati bancari o crearne di nuovi nella sezione "Metodo di pagamento" dell'itinerario di acquisto.

4.2 Altre modalità di pagamento

Gli ordini potranno essere pagati anche tramite PayPal, a condizione che l'Acquirente abbia un account personale con PayPal. In tal caso troveranno applicazione le Condizioni d'Utilizzo di PayPal.

L'Acquirente può pagare i suoi ordini tramite Google Pay a condizione che disponga di un account Google Pay. Si precisa che si applicano i Termini di utilizzo di Google Pay.

Non sono accettati pagamenti con assegni o altre modalità qui non espressamente indicate.

4.3 L'acquirente può pagare i propri ordini tramite Klarna, a condizione che disponga di un account Klarna. Klarna è un servizio che consente di dividere il proprio acquisto in 3 pagamenti senza interessi su ordini con un valore minimo di 35€ ed un valore massimo di 1500€. Sono applicati i Termini & Condizioni generali di Klarna.

5. CONSEGNA

5.1. Luogo di consegna

I Prodotti possono essere consegnati solo nei seguenti paesi dell'Unione Europea: Francia metropolitana, Corsica, Monaco, Austria, Belgio, Germania, Italia, Lussemburgo, Paesi Bassi, Portogallo e Spagna (esclusi gli altri paesi dell'Unione Europea, le isole, Andorra, Livigno, San Marino e Città Del Vaticano).

L'Acquirente può scegliere, al momento dell'ordine, tra le modalità di consegna proposte, quella preferita, dopo avere preso visione dei relativi costi.

5.2. Tempi di consegna

I tempi di consegna dei Prodotti dipendono dall'opzione scelta dall'Acquirente al momento dell'ordine.

I Prodotti saranno consegnati all'Acquirente nel più breve tempo possibile, comunque entro trenta (30) giorni dalla conferma dell'ordine, salvo il caso di forza maggiore

Nel caso in cui i Prodotti vengano restituiti alla Società perché l'Acquirente non ha preso possesso del pacco contenente i prodotti, l'Acquirente verrà rimborsato dell'importo dell'ordine, detratte le spese di spedizione.

5.3. Verifica dell'ordine al ricevimento

L'Acquirente deve verificare le condizioni del pacco al momento del ritiro al fine di poter formulare eventuali riserve direttamente al corriere alla consegna del pacco, in caso di non conformità, dichiarando di accettarlo con riserva. Nessun ulteriore reclamo in merito alle condizioni del pacco può essere presentato al Servizio Clienti.

L'Acquirente deve verificare la corrispondenza della merce consegnata con il proprio ordine e informare immediatamente il Servizio Clienti di eventuali anomalie o non conformità riscontrate.

6. DIRITTO DI RECESSO

6.1. Diritto di recesso

L'Acquirente ha il diritto di recedere dal proprio ordine senza motivo entro quattordici (14) giorni di calendario dal giorno di ricevimento dell'ordine. Se il periodo di quattordici (14) giorni scade di sabato, domenica o in un giorno festivo o non lavorativo, esso sarà prorogato fino al primo giorno lavorativo successivo.

Per esercitare tale diritto, l'Acquirente deve, prima della scadenza del periodo di recesso, informare la Società della propria volontà con una dichiarazione inequivocabile tramite:

- il modulo di recesso disponibile sul Sito nella sezione "Il tuo account" dell'Acquirente;
- o la bolla di reso presente nel pacco;

- o una lettera o un'e-mail indirizzata al Servizio Clienti Neurae (vedere l'articolo 1.5 delle presenti condizioni generali di vendita) e contenente le seguenti informazioni: nome, indirizzo postale e, se disponibili, numero di telefono, numero dell'ordine e indirizzo e-mail.

6.2 Il diritto di recesso potrà essere esercitato solo in relazione a Prodotti integri, restituiti all'interno della confezione originale sigillata e non aperti.

Per motivi igienici, Prodotti devono essere restituiti nella loro confezione originale, completi, intatti e in perfette condizioni per la rivendita. L'apertura di questi Prodotti li rende inadatti a qualsiasi successiva commercializzazione.

Qualsiasi Prodotto aperto, danneggiato o la cui confezione originale sia stata danneggiata non sarà rimborsato, restituito o sostituito.

I Prodotti restituiti per effetto dell'esercizio del recesso dovranno essere restituiti entro un termine massimo di quattordici (14) giorni di calendario dalla richiesta di recesso, unitamente a tutti gli altri articoli consegnati in occasione dell'acquisto, a Neuraé - 32, avenue des Béthunes 95310 Saint Ouen l'Aumône, France Si precisa che gli acquisti effettuati sul Sito non possono essere restituiti, cambiati o rimborsati nelle boutique e nelle Maison Sisley.

6.3 Alla ricezione della merce la Società restituirà il prezzo dei Prodotti resi e i costi di spedizione standard. Il rimborso avverrà entro quattordici (14) giorni dalla verifica quantitativa e qualitativa dei Prodotti resi da parte di Neuraé. la Società si farà carico dei soli costi di consegna standard (eventuali maggiorazioni corrispondenti a spedizioni espresse o speciali scelte dall'Acquirente non saranno rimborsate).

Le spese di restituzione sono a carico dell'Acquirente: i pacchi spediti in contrassegno non saranno accettati. I prodotti non accettati verranno restituiti con costi a carico dell'Acquirente. In caso di reso totale dell'ordine, nella spedizione di reso è necessario inserire anche eventuali campioni e/o prodotti omaggio ricevuti con l'ordine.

7. **GARANZIA LEGALE DI CONFORMITA'**

La Società è responsabile per i difetti di conformità del Prodotto alle condizioni degli articoli L. 217-4 e seguenti del Codice del Consumo e per i vizi redibitori del prodotto venduto ai sensi degli articoli 1641 e seguenti del Codice Civile.

Per avvalersi di una qualsiasi delle garanzie di cui sotto, l'Acquirente può recarsi nella sezione "Il mio account" sul Sito o utilizzare il buono di reso inserito nella confezione.

Quando l'Acquirente agisce in qualità di garanzia legale di conformità ai sensi degli articoli L. 217-4 e seguenti del Codice del Consumo, egli:

- dispone di un periodo di due anni dalla consegna del Prodotto per agire;
- può richiedere la sostituzione del Prodotto non conforme o la risoluzione della vendita e ottenere il rimborso del prezzo;
- è esonerato dal fornire la prova dell'esistenza del difetto di conformità del prodotto durante i ventiquattro mesi successivi alla consegna del Prodotto.

Quando l'Acquirente decide di avvalersi della garanzia legale contro i vizi occulti ai sensi degli articoli 1641 e seguenti del Codice Civile, può richiedere la risoluzione della vendita e ottenere la restituzione del prezzo.

Per qualsiasi reclamo, l'Acquirente può contattare il Servizio Clienti.

8. **LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA'**

La Società non può essere ritenuta responsabile in caso di danni derivanti da un'intrusione fraudolenta di terzi che comporti una modifica delle informazioni rese disponibili sul Sito, in caso di colpa dell'Acquirente, o in caso di forza maggiore come definita dalla legge e dalla giurisprudenza.

Nel caso in cui la responsabilità della Società dovesse comunque essere accertata a causa di danni subiti dall'Acquirente a seguito della mancata o errata esecuzione dei suoi servizi, essa è limitata all'importo dell'ordine pagato dall'Acquirente alla Società.

9. **GENERALI**

9.1. L'eventuale mancata applicazione da parte della Società delle presenti Condizioni Generali di Vendita nei confronti dell'Acquirente non potrà mai essere intesa quale rinuncia alle stesse.

9.2. Se una qualsiasi disposizione delle Condizioni Generali di Vendita venga dichiarata nulla in tutto o in parte, le altre disposizioni e altri diritti e obbligazioni derivanti dalle Condizioni Generali rimarranno validi ed efficaci.

9.3. In linea generale, la Società e l'Acquirente concordano espressamente che le e-mail saranno valide tra le parti, così come i sistemi di registrazione automatica utilizzati sul Sito, in particolare per quanto riguarda il contenuto e la data dell'ordine.

10. DATI PERSONALI

Le informazioni personali raccolte al momento dell'ordine saranno trattate per la gestione e il tracciamento degli ordini (inclusi presa di ordini, fatturazione, spedizione, rimborso, reclamo, servizio post-vendita), gestione opinioni dei consumatori su prodotti, servizi, contenuti acquistati, gestione dei conti dei consumatori (incluso statistiche e selezione dei consumatori per l'esecuzione di test sui prodotti).

L'Acquirente può consultare la pagina seguente per avere maggiori informazioni sulle modalità di trattamento dei dati personali e sull'utilizzo dei cookie da parte della Società : <https://www.neurae.com/it/utilizzo-dei-cookie/> <https://www.neurae.com/it/dati-personali/>

11. DIRITTI DI PROPRIETA' INTELLETTUALE E INDUSTRIALE

11.1 Salvo diversi accordi, la Società e tutti i suoi licenzianti mantengono la proprietà di tutti i diritti di proprietà intellettuale sul Sito e sulle informazioni in esso contenute, compresi eventuali marchi, nomi commerciali, diritti d'autore, nonché i diritti sul software sottostante. Qualsiasi uso del Sito da cui derivi la violazione dei diritti di proprietà (intellettuale) di la Società o di altri diritti è severamente vietato. E' vietato trasmettere, modificare, o riprodurre il Sito in tutto o in parte, in qualsiasi forma. E' vietato inserire collegamenti ipertestuali a parti o a tutto il Sito senza il previo accordo scritto della Società.

11.2 La Società possiede anche i marchi riprodotti sul Sito che sono regolarmente registrati e i relativi diritti di proprietà intellettuale. All'Acquirente è vietato fare qualsiasi uso dei marchi e, più in generale, violare i diritti di proprietà intellettuale e industriale della Società.

12. IDENTIFICATIVO UNICO

Ai sensi dell'articolo L. 541-10-13 del Codice dell'ambiente, la Società è stato assegnato il codice identificativo unico (IDU):

- FR210830_01GMSD, che attesta l'adempimento dei propri obblighi (i) di registrazione nel registro dei produttori del settore degli imballaggi domestici (EMBM) e (ii) di dichiarazione di immissione sul mercato presso l'organismo ecologico autorizzato per questa categoria di prodotti.
- FR210830_20QWPN, che attesta l'adempimento dei suoi obblighi (i) di registrazione nel registro dei produttori del settore dei tessili sanitari monouso (TSUU) e (ii) di dichiarazione di immissione sul mercato presso l'organismo ecologico autorizzato per questa categoria di prodotti.

13. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

Le presenti Condizioni Generali di Vendita sono soggette alla legge francese.

In conformità con l'Ordinanza n. 2015-1033 del 20 agosto 2015 e il Decreto di attuazione n. 2015-1382 del 30 ottobre 2015, qualsiasi controversia, o cosiddetta controversia in materia di consumo, ai sensi dell'articolo L.152-2 del Codice del Consumo, può essere oggetto di una risoluzione amichevole mediante mediazione con il CMAP - Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris.

Prima di adire il CMAP da parte del consumatore, quest'ultimo deve aver già contattato il Servizio Clienti e non aver ottenuto risposta o soddisfazione al suo reclamo.

Per sottoporre la controversia al mediatore, è possibile:

- compilare il modulo sul sito web del CMAP: www.cmap.fr sezione "Sei un consumatore"; Invia la tua richiesta tramite posta ordinaria o raccomandata a CMAP Médiation Consommation, 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 PARIGI, oppure invia un'e-mail a consommation@cmap.fr.
- Indipendentemente dal mezzo utilizzato per accedere al CMAP, la tua richiesta deve contenere i seguenti elementi per essere elaborata rapidamente: i tuoi dati postali, e-mail e telefonici, nonché il nome e l'indirizzo completi della tua società o dell'istituto interessato, una sintesi dei fatti e la prova dei precedenti con la nostra società o l'istituto interessato.
- Qualsiasi controversia derivante dal presente documento sarà di esclusiva competenza dei tribunali francesi, anche in caso di richiesta di garanzia o di pluralità di convenuti.