ACQUISTO

Qui rispondiamo alle domande più frequenti poste finora dai nostri clienti. Se la vostra domanda non trova risposta, non esitate a contattarci tramite il nostro modulodi contatto.

Come posso effettuare un acquisto online?

Vedrete che il processo è molto semplice e se avete bisogno di assistenza non dovete fare altro che chiederla a noi.

1. Scegli i prodotti che più ti piacciono e aggiungili cliccando su "aggiungi al mio carrello", assicurandoti che la taglia e il colore selezionati siano corretti.

2. Saprai sempre il numero di prodotti nel tuo carrello e l'importo totale (esclusi i costi di spedizione che verranno aggiunti al momento di finalizzare l'acquisto) cliccando sull'icona "carrello" che trovi in alto a destra e, nel caso della nostra app, nella barra di navigazione in basso.

3. Quando avrai finito, controlla i prodotti che hai selezionato, verifica l'importo del tuo ordine e finalizza il tuo acquisto cliccando su "procedi con l'ordine".

4. Al momento di procedere con l'acquisto, compila i dati che ti chiediamo (necessari per gestire il tuo ordine). Nella sezione spedizioni e pagamenti ti spieghiamo i metodi disponibili nel tuo paese.

5. Una volta completato correttamente il processo, riceverai un'email che confermerà il tuo acquisto e il numero di riferimento dell'ordine.

Devo registrarmi per acquistare online?

Per poter acquistare sul sito di Brownie, abbiamo semplicemente bisogno dei tuoi dati di contatto di base (nome, email, telefono e indirizzo di consegna).
Tuttavia, ti consigliamo di registrare il tuo account per monitorare meglio il tuo ordine dalla sezione "il mio account" e per essere sempre informato sulle nostre novità.
Per acquistare tramite l'app, è necessario che tu sia registrato.

Come posso assicurarmi di aver effettuato correttamente il mio acquisto?

Una volta completato l'acquisto, riceverai immediatamente un'email di conferma dell'ordine.
Se non la ricevi, ti consigliamo di contattarci affinché possiamo confermarti che l'acquisto è stato effettuato correttamente e inviarti nuovamente la conferma.
Una volta che l'ordine sarà nelle mani del corriere, ti invieremo un'email per informarti.
La compagnia di spedizione incaricata della consegna del tuo ordine potrebbe anche contattarti tramite email, telefonata o anche un messaggio WhatsApp per informarti sulla data di consegna prevista.

Posso controllare lo stato del mio ordine?

Sì, è possibile farlo in diversi modi: dall'e-mail di conferma cliccando su "traccia il tuo ordine" o accedendo al seguente link: Stato dell'ordine. Se siete registrati, potete visualizzare lo stato di tutti i vostri ordini anche dalla sezione "il mio account", alla voce "ordini".

Posso acquistare per telefono?

Al momento non offriamo questo servizio, ma speriamo di poterlo offrire in futuro. Vi invitiamo a utilizzare il nostro negozio online, dal quale cercheremo di offrirvi il miglior servizio e la migliore attenzione possibile.

Posso cancellare il mio ordine se non voglio riceverlo?

Potrai annullare il tuo ordine entro 1 ora dalla conferma dell'acquisto.
Se il tuo ordine è già nel nostro elenco di preparazione, non sarà possibile annullarlo.
La funzionalità di annullamento dell'ordine potrebbe essere disattivata in momenti specifici. Se si desidera annullare l'ordine, è necessario contattare il nostro servizio clienti che confermerà se è possibile annullarlo o meno.

Se non é possibile annullare l'ordine, dovrete riceverlo e poi successivamente procedere al reso e chiedere il rimborso.

Disponibilità dei prodotti

Tutti gli ordini sono soggetti alla disponibilità dei prodotti. Occasionalmente possono verificarsi difficoltà nella fornitura dei prodotti o se gli articoli sono esauriti. In tal caso, se non siamo in grado di fornire il prodotto, vi invieremo un'e-mail per informarvi dell'accaduto e vi rimborseremo l'intero importo del prodotto non spedito.

PAGAMENTI

Come posso pagare il mio acquisto?

Vi offriamo diversi metodi di pagamento tra cui scegliere, a seconda delle vostre risorse e preferenze.

Inoltre, desideriamo informarvi che l'importo dell'ordine verrà addebitato e detratto dalla vostra carta al momento della conferma dell'acquisto.

Ricordiamo che fino a quando non si effettua il pagamento dell'acquisto, l'ordine non è confermato e, pertanto, i prodotti scelti non sono riservati.

1. **Carta di credito o di debito:** potete scegliere di aggiungere la vostra carta abituale e salvare i vostri dati per acquisti futuri.

2. **Paypal:** questo metodo di pagamento mira a fornire la massima sicurezza al processo di acquisto, in quanto garantisce una comunicazione diretta tra il cliente e la banca al momento del pagamento. In questo modo nessuno può avere accesso ai dati della carta.

3. **Scalapay:** godetevi l'acquisto ora, pagate dopo. Pagate in 3 rate senza commissioni o interessi.

4. **Apple Pay / Google Pay:** nella versione mobile del nostro sito web e nell'app

PRODOTTO

Come posso ottenere un articolo esaurito?

Per motivi di stock, non possiamo sempre offrire tutte le taglie e i prodotti che vendiamo. Se la taglia che desideri è esaurita, puoi richiedere di essere avvisato accedendo alla pagina del prodotto, selezionando la taglia desiderata e cliccando su "LO VOGLIO!". Ti chiederemo un'email di contatto per informarti.
Se questa opzione non appare, significa che il prodotto non verrà più rifornito.

Consigliamo anche ai nostri clienti di iscriversi alla nostra newsletter e di seguire i nostri social media per rimanere aggiornati su tutte le novità.

Le fotografie dei prodotti sono reali?

Lavoriamo per garantire che le immagini e i colori dei nostri prodotti siano il più possibile reali, ma ci sono molti fattori al di fuori del nostro controllo che possono variare il loro aspetto, come ad esempio la calibrazione dei colori del vostro monitor. Se avete domande sui nostri prodotti, contattateci.

Quali sono le dimensioni mostrate sul sito web?

Tutte le taglie indicate sono quelle dell'Europa continentale. Se avete dei dubbi, potete consultare l'opzione "Qual è la mia taglia?" nella scheda del prodotto, che vi chiederà alcune informazioni di base per trovare la vostra taglia ideale nel modo più accurato possibile. È inoltre possibile consultare la nostra guida alle taglie.

SPEDIZIONE

Metodi di spedizione

- **Consegna a domicilio**
  I costi di consegna variano a seconda del luogo di consegna, per aree diverse e sono calcolati automaticamente in base al volume e al peso. È possibile visualizzare i costi di consegna una volta scelti i prodotti cliccando sul carrello e scegliendo la zona di consegna.

  Per i Paesi al di fuori dell'Unione Europea, le tasse e i dazi doganali non sono inclusi nel prezzo dei prodotti o dell'ordine. Il corriere può addebitare i dazi doganali al momento della consegna, in conformità alle normative vigenti, che saranno a carico del cliente.

- **Consegna presso punto di ritiro - Disponibile solo in Spagna, Portogallo, Francia, Belgio, Paesi Bassi e Italia.**
  Riceverai un PIN via email e SMS da parte del corriere che dovrai mostrare quando ritirerai il tuo ordine. Il tuo ordine sarà conservato per 8 giorni.

  Costi di consegna:

	DROP POINT
Spain (Peninsula)	3 €
Spain Baleares	5 €
Portugal (Peninsula)	3 €
France	5 €
Belgium	5 €
Italy	5 €
Holland	5 €

Come vengono effettuate le spedizioni?

Le consegne saranno effettuate dalla Spagna tramite le seguenti compagnie:

- MRW: Spedizioni in Spagna e Portogallo
- UPS: Spedizioni fuori dalla Spagna e dal Portogallo

Una volta che l'ordine sarà nelle mani del corriere, ti informeremo tramite email. Da lì, potrai seguire il tuo pacco.

Per motivi di sicurezza, non garantiamo la consegna a caselle postali, hotel, appartahotel, residenze, appartamenti turistici, agenzie di trasporto, piattaforme logistiche o simili.

È importante che ci fornisca un numero di telefono dove possiamo localizzarti affinché la compagnia di trasporto possa gestire la consegna in caso di problemi.

Ricorda che è responsabilità del cliente inserire correttamente tutti i dati; in caso contrario, Brownie non sarà responsabile per eventuali ritardi nella consegna.

In quali Paesi spedite?

Potete trovare l'elenco e accedere alla pagina di acquisto per ciascuno dei Paesi in cui possiamo spedire il vostro ordine cliccando sul seguente link: Scegli il tuo paese

Quali sono i tempi di consegna?

I tempi di consegna tipici sono di 2 o 4 giorni lavorativi per tutte le destinazioni.

Durante i periodi di vendita o promozionali e le campagne speciali, le consegne possono essere prolungate o ritardate e le consegne in negozio potrebbero non essere disponibili. Eventuali ritardi nella consegna possono essere dovuti a vari motivi, circostanze impreviste, forza maggiore e se l'area di consegna si trova in zone rurali o remote.

Per calcolare i tempi di consegna delle nostre spedizioni si deve tenere conto che gli ordini effettuati dopo le 14:00 inizieranno a essere preparati il giorno successivo. Gli ordini effettuati il venerdì dopo le 14:00, il sabato o la domenica saranno preparati e spediti il lunedì.

Il sabato, la domenica e i giorni festivi sono esclusi dai tempi di consegna. Vengono rispettate le festività nazionali, regionali e locali, nonché quelle del mercato in cui

si trova il nostro magazzino/centro logistico.

RESI E CAMBI

È possibile restituire il mio ordine online?

Certo, avete 30 giorni* di tempo dalla data di consegna dell'ordine per cambiare idea. È possibile restituire tutto o parte dell'ordine. Per procedere al cambio o alla restituzione, il prodotto deve essere inutilizzato e in perfette condizioni.

GIOIELLI, ACCESSORI, CANDELE e PROFUMI devono essere restituiti nella loro confezione originale e intatta.

Per motivi igienici non si accettano cambi o restituzioni di mutandine.

I BIKINIS e i SWIMMERS possono essere cambiati o restituiti solo se conservano l'adesivo igienico.

Come posso effettuare una restituzione tramite il mio indirizzo di casa?

Per richiedere il reso è possibile farlo attraverso il proprio profilo cliente, dalla cronologia degli ordini o dalla sezione resi. Se ha effettuato l'acquisto come ospite, può farlo attraverso il seguente link: https://www.browniespain.com/it/resi

In caso di errore è possibile contattare il nostro servizio clienti.

Tieni presente che tutti gli articoli che desideri restituire devono essere registrati nella richiesta di reso.
Nel caso in cui tu invii un articolo non incluso nella richiesta, Brownie non sarà responsabile per la perdita o lo smarrimento del capo.
È inoltre fondamentale indicare correttamente il numero di scatole che utilizzerai per inviare i prodotti.
È necessario effettuare una richiesta di reso per ogni ordine che desideri restituire, e non potrai mescolare articoli di ordini diversi nello stesso pacco.

Nel caso in cui non vengano rispettate le condizioni di reso sopra menzionate, Brownie non si assume la responsabilità per la perdita o lo smarrimento di eventuali scatole e/o prodotti aggiuntivi.

Una volta approvata la tua richiesta di reso, riceverai un'email con le istruzioni da seguire:

Entro 24-72 ore lavorative, un corriere verrà a ritirare i prodotti da restituire.
Tieni presente che non è possibile programmare il ritiro in una data o ora specifica.

È indispensabile inserire la fattura del tuo ordine all'interno del pacco.
Non è possibile restituire più di un ordine nella stessa richiesta e scatola.

Entro un massimo di 15 giorni lavorativi dal ritiro, riceverai il rimborso tramite lo stesso metodo di pagamento utilizzato al momento dell'acquisto.

I resi a domicilio non sono gratuiti. È il cliente che si assume il costo della restituzione (le spese di trasporto vengono detratte dall'importo della restituzione). Il costo della restituzione è di 7€ che verrà detratto dall'importo totale rimborsato.

Il cliente sarà inoltre responsabile delle eventuali spese di spedizione.

Come posso restituire un prodotto difettoso se il periodo di sostituzione o restituzione è scaduto?

Nel caso in cui si ritenga che il prodotto abbia un difetto o un difetto di fabbricazione, è necessario contattare il nostro servizio clienti indicando il danno subito dal prodotto; il nostro team di qualità esaminerà il difetto e vi indicherà come procedere.

Vi informiamo che tutti i prodotti inviati vengono controllati attentamente per evitare queste situazioni.

Informazioni generali

È possibile ricevere regolarmente informazioni sulle ultime novità Brownie via e-mail?

Sì, iscrivetevi alla nostra newsletter e scoprite le ultime novità prima di chiunque altro. Iscrivendovi, ci fornite il vostro indirizzo e-mail e riceverete tutte le nostre ultime notizie.

Posso cancellarmi dalla Newsletter?

Se si desidera annullare l'iscrizione alla nostra newsletter, è possibile farlo facendo clic su "annullamento dell'iscrizione" in fondo all'e-mail dell'ultima newsletter ricevuta.