(Ultimo aggiornamento: 30 ottobre 2026)

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

VENDITA A DISTANZA DEI PRODOTTI ILLUNA SUL SITO ILLUNA.IT, GESTITO DA ILLUNA S.R.L.

Le presenti Condizioni generali regolano la vendita a distanza dei prodotti Illuna sul sito illuna.it, gestito da **Illuna S.r.l.**, con sede legale in Via del Cipresso 13, 24027 Nembro (BG), codice fiscale e partita IVA 04930510161, R.E.A. BG-499906, e-mail amministrazione@illuna.it, PEC illunabeauty@pec.it, telefono +39 380 269 6269 (di seguito «Illuna»).

Le Condizioni si applicano alle vendite a consumatori, cioè persone fisiche che acquistano per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale (di seguito «il cliente»).

Articolo 1
Ambito di applicazione

1. Le Condizioni riguardano la vendita dei prodotti cosmetici Illuna acquistati su illuna.it e spediti in Italia. Illuna è il venditore.

2. Le Condizioni sono completate dalla Politica di resi e diritto di recesso (di seguito «la Politica»), pubblicata su illuna.it, che ne costituisce parte integrante e che il cliente può consultare prima di inviare l’ordine. In caso di contrasto tra le Condizioni e la Politica prevale la disposizione più favorevole al cliente, salvo che una norma inderogabile disponga diversamente.

3. Si applicano le Condizioni in vigore alla data dell’ordine. Il cliente dichiara di essere maggiorenne. Le Condizioni sono redatte in lingua italiana.

4. Gli acquisti effettuati da professionisti, aziende e farmacie sono regolati da condizioni separate. Per i prodotti Illuna acquistati in farmacia o presso altri punti vendita, il cliente si rivolge al punto vendita in cui ha effettuato l’acquisto, ferma restando la garanzia legale.

Articolo 2
I prodotti

1. I prodotti sono cosmetici destinati all’applicazione sulla pelle, conformi al Regolamento (CE) n. 1223/2009. Le caratteristiche di ciascun prodotto, l’elenco degli ingredienti (INCI), le modalità d’uso, le avvertenze e il periodo di utilizzo dopo l’apertura sono indicati nella scheda del prodotto su illuna.it e sulla confezione.

2. Le immagini sul sito hanno funzione illustrativa; piccole differenze di colore o di aspetto della confezione non costituiscono difetto.

3. Prima dell’uso il cliente è invitato a leggere l’elenco degli ingredienti, in particolare in presenza di allergie o ipersensibilità note. In caso di arrossamento, prurito o altra reazione, il cliente sospende subito l’uso del prodotto e, se necessario, consulta un medico; il cliente è invitato a comunicare l’accaduto a Illuna, secondo l’articolo 9 della Politica.

Articolo 3
Prezzi e codici sconto

1. I prezzi sono espressi in euro e comprendono l’IVA. Le spese di spedizione, ove dovute, sono indicate nel carrello prima dell’invio dell’ordine: il cliente non sostiene costi che non gli siano stati indicati prima dell’invio.

2. Si applica il prezzo indicato su illuna.it al momento dell’invio dell’ordine. Eventuali modifiche dei prezzi non riguardano gli ordini già inviati.

3. I codici sconto si utilizzano alle condizioni indicate al momento della loro comunicazione e non sono convertibili in denaro. Per gli effetti di codici sconto, omaggi e promozioni in caso di reso si applica l’articolo 12 della Politica.

Articolo 4
Ordine e conclusione del contratto

1. Per ordinare, il cliente sceglie i prodotti, li aggiunge al carrello, inserisce i dati per la consegna e il pagamento e conferma l’ordine con il pulsante «Ordina con obbligo di pagare», che comporta l’obbligo di pagare il prezzo. Prima dell’invio il cliente può verificare e correggere i dati inseriti.

2. Dopo l’invio dell’ordine Illuna trasmette senza ritardo al cliente, all’indirizzo e-mail indicato, la conferma dell’ordine su supporto

Articolo 5
Pagamento

1. Il pagamento avviene online, con i metodi indicati su illuna.it al momento dell'ordine, tramite il fornitore di servizi di pagamento Stripe. Illuna non conosce né conserva i dati della carta di pagamento del cliente.

2. L'importo è addebitato al momento della conferma dell'ordine. Se il pagamento non va a buon fine, l'ordine non è concluso.

Articolo 6
Spedizione e consegna

1. Le spese e i tempi di spedizione sono indicati su illuna.it prima dell'invio dell'ordine. Salvo un termine diverso comunicato in quel momento, la consegna avviene entro 30 giorni dalla conclusione del contratto (art. 61 del Codice del Consumo).

2. Al momento della consegna il cliente verifica l'ordine secondo l'articolo 3 della Politica. Se riceve un prodotto errato, mancante o danneggiato, si applica l'articolo 8 della Politica: Illuna invia senza costi il prodotto corretto o integro.

3. Il rischio di perdita o danneggiamento dei prodotti grava su Illuna fino alla consegna (art. 63 del Codice del Consumo).

Articolo 7
Diritto di recesso

1. Il cliente può recedere dall'acquisto senza indicarne il motivo entro 14 giorni dal giorno in cui riceve i prodotti, o dal giorno in cui riceve l'ultimo prodotto, nel caso di un ordine consegnato in più spedizioni (artt. 52 e 54 del Codice del Consumo). Per i prodotti sigillati e integri, Illuna estende questo termine a 30 giorni.

2. Il recesso può essere esercitato:
   - tramite la funzione «Recedi dal contratto» disponibile su illuna.it;
   - inviando il modulo riportato all'articolo 15 della Politica;
   - inviando qualsiasi dichiarazione esplicita all'indirizzo e-mail amministrazione@illuna.it o via PEC a illunabeauty@pec.it, indicando nome e cognome, numero d'ordine, prodotti interessati e volontà di recedere.

3. Il termine è rispettato se la comunicazione viene inviata prima della scadenza. Illuna conferma senza ritardo, via e-mail, la ricezione di ogni

5. Il cliente risponde della diminuzione del valore dei prodotti risultante da una manipolazione diversa da quella necessaria per stabilirne la natura, le caratteristiche e il funzionamento (art. 57 del Codice del Consumo).

6. Se Illuna non ha fornito al cliente le informazioni sul diritto di recesso previste dall'articolo 49 del Codice del Consumo, il periodo di recesso scade dodici mesi dopo la fine del periodo iniziale (art. 53 del Codice del Consumo).

Articolo 8
Prodotti aperti

1. Per ragioni di igiene e di tutela della salute, il diritto di recesso è escluso per i prodotti sigillati che siano stati aperti dopo la consegna (art. 59, comma 1, lett. e, del Codice del Consumo). Tutti i prodotti Illuna sono dotati di un sigillo di garanzia che ne assicura l'integrità igienica.

2. L'esclusione non si applica ai prodotti ricevuti già aperti, alterati, danneggiati o non conformi. L'apertura necessaria per accorgersi di un difetto non fa perdere al cliente i propri diritti.

3. Per i kit e i cofanetti si applica l'articolo 11 della Politica.

Articolo 9
Rimborso

1. In caso di recesso valido, Illuna rimborsa tutti gli importi pagati, comprese le spese di consegna standard. Non viene rimborsata l'eventuale differenza pagata per una modalità di consegna più costosa di quella standard.

2. Il rimborso viene eseguito entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento e dal controllo dei prodotti, e comunque entro i 14 giorni previsti dalla legge (art. 56 del Codice del Consumo). Illuna può attendere di ricevere i prodotti, o la prova della loro spedizione, prima di procedere.

3. Il rimborso avviene con lo stesso metodo di pagamento usato per l'acquisto, senza costi per il cliente. Il buono di pari valore da utilizzare su illuna.it viene emesso solo se il cliente lo richiede espressamente. Illuna non applica penali né costi di gestione per l'esercizio del recesso.

Articolo 10
Garanzia legale di conformità

1. Illuna risponde di qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna e che si manifesti entro 2 anni dalla consegna, secondo quanto previsto dagli articoli 128 e seguenti del Codice del Consumo. Si presume che i difetti che si manifestano entro un anno dalla consegna esistessero già al momento della consegna, salvo prova contraria o incompatibilità con la natura del bene o del difetto.

2. In presenza di un difetto, il cliente ha diritto, senza costi, alla sostituzione del prodotto o, nei casi previsti dalla legge, alla riduzione del prezzo o al rimborso.

3. La garanzia vale anche per i prodotti aperti ed è indipendente dall'esclusione del recesso prevista all'articolo 8. Non riguarda alterazioni dovute a conservazione non corretta o all'uso del prodotto oltre la data di scadenza o il periodo dopo l'apertura indicato in etichetta.

4. Per far valere la garanzia il cliente scrive a Illuna ai recapiti indicati all'articolo 12, indicando numero d'ordine, prodotto e lotto e descrivendo il difetto, se possibile con fotografie.

Articolo 11
Responsabilità

1. Illuna risponde nei limiti previsti dalla legge. Nessuna disposizione delle Condizioni esclude o limita i diritti che il Codice del Consumo riconosce al consumatore in modo inderogabile, né la responsabilità del produttore per i danni da prodotto difettoso (artt. 114 e seguenti del Codice del Consumo).

Articolo 12
Assistenza e reclami

1. Per assistenza e reclami il cliente può scrivere all'indirizzo e-mail amministrazione@illuna.it, alla PEC illunabeauty@pec.it o telefonare al +39 380 269 6269. Illuna risponde nel più breve tempo possibile.

2. Resta ferma la facoltà del cliente di rivolgersi agli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie previsti dagli articoli 141-bis e seguenti del Codice del Consumo e di agire in giudizio.

Articolo 13

Articolo 14
Modifiche alle Condizioni

1. Illuna può modificare le Condizioni. Le modifiche si applicano ai soli contratti conclusi dopo la loro pubblicazione su illuna.it, con indicazione della data di ultimo aggiornamento.

Articolo 15
Legge applicabile e foro competente

1. Il contratto è regolato dalla legge italiana, fatte salve le disposizioni inderogabili a tutela del consumatore previste dalla legge del Paese in cui ha la residenza abituale.

2. Per le controversie relative al contratto è competente in via esclusiva il giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore (art. 66-bis del Codice del Consumo).

Riferimenti normativi: D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), artt. 49, 51, 52, 53, 54, 56, 57, 59, comma 1, lett. e, 61, 63 e 66-bis; disciplina della garanzia legale di conformità (artt. 128 e seguenti); Regolamento (CE) n. 1223/2009 sui prodotti cosmetici; Regolamento (UE) 2016/679.

In caso di contrasto tra le presenti Condizioni e una norma inderogabile a tutela del consumatore, prevale la norma.