(Ultimo aggiornamento: 12 ottobre 2026)

POLITICA DI RESI E DIRITTO DI RECESSO

RESI, DIRITTO DI RECESSO, SOSTITUZIONI E RIMBORSI RELATIVI AGLI ACQUISTI EFFETTUATI SUL SITO ILLUNA.IT, GESTITO DA ILLUNA S.R.L.

La presente Politica regola i resi, il diritto di recesso, le sostituzioni e i rimborsi relativi agli acquisti effettuati 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 (di seguito «Illuna»).

La Politica si applica alle vendite a consumatori, cioè persone fisiche che acquistano per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale.

Articolo 1
Ambito di applicazione

1. La Politica riguarda tutti i prodotti cosmetici acquistati su illuna.it e spediti in Italia, inclusi detergenti, struccanti, sieri, creme, maschere, prodotti per il corpo, kit e cofanetti.

2. Restano sempre salvi i diritti che la legge riconosce al consumatore e che non possono essere limitati, in particolare il diritto di recesso, nei casi in cui è previsto, e la garanzia legale di conformità.

Articolo 2
Le condizioni di Illuna

1. Oltre a quanto previsto dalla legge, Illuna offre ai propri clienti le seguenti condizioni più favorevoli:
   - 30 giorni per restituire i prodotti sigillati, anziché i 14 previsti dalla legge, a decorrere dalla consegna;

- reso gratuito, utilizzando l’etichetta di spedizione prepagata o il ritiro tramite corriere organizzati da Illuna;
- rimborso sul metodo di pagamento originale; in alternativa, solo su scelta espressa del cliente, buono di pari valore da utilizzare su illuna.it;
- rimborso entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento e dal controllo dei prodotti restituiti;
- nuovo invio senza costi in caso di prodotto danneggiato durante il trasporto, errato o mancante.

Articolo 3
Verifica dell’ordine alla consegna

1. Al momento della consegna invitiamo il cliente a verificare che:
   - il numero dei colli corrisponda a quello indicato dal corriere;
   - l’imballo non presenti aperture, manomissioni o danni evidenti;
   - i prodotti ricevuti corrispondano a quelli ordinati;
   - flaconi, vasetti e sigilli di garanzia siano integri.

2. In caso di imballo visibilmente danneggiato, consigliamo di accettare la consegna «con riserva», annotandola sul documento del corriere, e di conservare fotografie dell’imballo e dei prodotti. Queste indicazioni servono a gestire più rapidamente la segnalazione e non limitano in alcun modo i diritti del cliente.

Articolo 4
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. 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;

- inviando qualsiasi dichiarazione esplicita all'indirizzo e-mail [●] o via PEC a [●], 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. Confermiamo senza ritardo, via e-mail, la ricezione di ogni richiesta di recesso.

Articolo 5
Restituzione dei prodotti

1. Dopo la comunicazione del recesso, inviamo al cliente l'etichetta prepagata o le istruzioni per il ritiro tramite corriere. I prodotti devono essere spediti entro 14 giorni dalla comunicazione del recesso, al seguente indirizzo: **Illuna S.r.l. – Via del Cipresso 13, 24027 Nembro (BG)**

2. Con l'etichetta prepagata o il ritiro organizzato da Illuna, il reso è gratuito. Se il cliente sceglie di spedire con un vettore diverso, le spese di spedizione restano a suo carico e consigliamo un servizio tracciabile.

3. I prodotti vanno restituiti, per quanto possibile, nella confezione originale e insieme agli eventuali omaggi ricevuti con l'ordine.

Articolo 6
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).

2. Tutti i prodotti Illuna sono dotati di un sigillo di garanzia che ne assicura l'integrità igienica. Rientrano in questa esclusione, se il sigillo è stato rimosso o la confezione aperta dopo la consegna:
   - Aeria, mousse detergente;
   - Levia, micro-peeling al riso;
   - Seta, olio struccante;
   - Vellia, crema corpo;
   - Aurea, siero illuminante;
   - Nuvia, siero idratante;

- Revia, booster antiage;
- Alba, crema giorno;
- Vespera, crema notte;
- Somnia, maschera notte;
- ogni altro prodotto Illuna dotato di sigillo di garanzia.

3. L’esclusione non si applica ai prodotti ricevuti già aperti, alterati, danneggiati o non conformi, per i quali vale quanto previsto agli articoli 8 e 10. L’apertura necessaria per accorgersi di un difetto non fa perdere al cliente i propri diritti.

Articolo 7
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. 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 alcun costo per il cliente. Il buono di pari valore viene emesso solo se il cliente lo richiede espressamente.

4. Illuna non applica penali né costi di gestione per l’esercizio del recesso.

Articolo 8
Prodotti errati, mancanti o danneggiati

1. Se il cliente riceve un prodotto diverso da quello ordinato, incompleto o danneggiato, lo invitiamo a scriverci all’indirizzo [●], indicando:
   - numero d’ordine;
   - prodotto interessato;
   - descrizione del problema;

- fotografie del prodotto, del numero di lotto e dell’imballo.

2. Accertato il problema, inviamo senza costi il prodotto corretto o integro, senza che sia necessario restituire quello ricevuto, salvo diversa indicazione. Questa procedura è distinta dal diritto di recesso e non ne consuma i termini.

Articolo 9
Reazioni cutanee e incompatibilità

1. I prodotti Illuna sono dermatologicamente testati, anche su pelli sensibili. Ogni pelle, però, è diversa.

2. In caso di arrossamento, prurito o altra reazione, invitiamo il cliente a sospendere subito l’uso del prodotto e, se necessario, a consultare un medico. Chiediamo di comunicarci quanto accaduto all’indirizzo [●], indicando il prodotto e il numero di lotto. Ogni segnalazione viene esaminata con attenzione, anche ai fini della sicurezza dei nostri prodotti.

3. Se un prodotto del primo ordine, una volta aperto, si rivela non adatto alla pelle del cliente, Illuna valuta ogni caso e può proporre, a propria discrezione, la sostituzione con un altro prodotto della gamma.

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 stessa, secondo quanto previsto dal Codice del Consumo. 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.

2. La garanzia vale anche per i prodotti aperti ed è indipendente dall’esclusione del recesso prevista all’articolo 6. Non riguarda, invece, 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.

3. Per valutare una segnalazione possiamo chiedere informazioni sul prodotto, sul lotto e sulle circostanze in cui è emerso il problema.

Articolo 11
Kit e cofanetti

1. I kit e i cofanetti venduti in un'unica confezione sigillata si restituiscono interi e integri. Se la confezione del kit è stata aperta, possono essere restituiti singolarmente i soli prodotti che conservano il proprio sigillo di garanzia intatto; il rimborso è calcolato in proporzione al prezzo del kit.

Articolo 12
Omaggi, promozioni e codici sconto

1. In caso di reso dell'intero ordine, vanno restituiti anche gli omaggi ricevuti; se non vengono restituiti, il loro valore commerciale è detratto dal rimborso. I campioni gratuiti non devono essere restituiti.

2. Per gli acquisti effettuati con un codice sconto, viene rimborsato l'importo effettivamente pagato. Se il reso parziale fa venir meno i requisiti di una promozione, ad esempio una soglia minima di spesa, il rimborso tiene conto del prezzo che si sarebbe applicato senza la promozione.

Articolo 13
Acquisti presso farmacie e altri rivenditori

1. La presente Politica si applica solo agli acquisti effettuati su illuna.it. Per i prodotti Illuna acquistati in farmacia o presso altri punti vendita, il cliente deve rivolgersi al punto vendita in cui ha effettuato l'acquisto, che applica le proprie condizioni, ferma restando la garanzia legale.

Articolo 14
Contatti

E-mail: [●]
PEC: [●]
Telefono: [●]
Orari del servizio clienti: [●]

Indirizzo per le restituzioni: Illuna S.r.l., Via del Cipresso 13, 24027 Nembro (BG)

Articolo 15
Modulo di recesso

Da compilare e inviare solo se si desidera recedere dal contratto.

A: Illuna S.r.l., Via del Cipresso 13, 24027 Nembro (BG) – e-mail [●] – PEC [●]

Con la presente io/noi notifico/notifichiamo il recesso dal mio/nostro contratto di vendita dei seguenti beni:

Prodotto/i: _____
Numero d'ordine: _____
Ordinato il _____ / ricevuto il _____
Nome e cognome: _____
Indirizzo: _____
E-mail usata per l'ordine: _____
Data: _____
Firma (solo se il modulo è inviato in forma cartacea):
_____

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

In caso di contrasto tra la presente Politica e una norma inderogabile a tutela del consumatore, prevale la norma.