

## **IN MERITO ALLA SPEDIZIONE:**

**1. Spese di spedizione:** Tutti gli ordini vengono processati e spediti nei giorni feriali (Lunedì-Venerdì escluse festività) in base alla disponibilità del prodotto.

**2. Metodo di spedizione:** standard, le spese di spedizione vengono calcolate in base al luogo di spedizione. (In zone che non rientrano nella lista delle zone disagiate, periferiche o doganali potrà essere richiesto un contributo aggiuntivo alla spedizione) La **spedizione** verrà effettuata in 2-3 giorni lavorativi. Nel caso in cui fossero prolungati per causa di forza maggiore (es: emergenza Covid19) i corrieri potrebbero subire rallentamenti nei tempi di consegna. In alcune zone difficili da raggiungere (per esempio alta montagna e piccole isole) la consegna potrebbe necessitare di ulteriori 48 ore. Gli ordini effettuati nei giorni di Sabato e Domenica non verranno processati fino al lunedì successivo.

**3. Spedite all'estero? :** effettuiamo spedizioni internazionali. Per ulteriori informazioni, puoi scriverci tramite email oppure puoi chiamarci al numero presente nell'area contatti.

**4. Posso scegliere giorno e/o orario di consegna?** Purtroppo non è possibile scegliere un orario e un giorno precisi per la consegna dei prodotti. Dopo che la merce è stata spedita riceverai una notifica nella tua casella e-mail e potrai visualizzare il tracking della spedizione tramite un apposito link.

### **5. IL MIO ORDINE È STATO SPEDITO?**

Una volta effettuato l'ordine verrà inviata una mail di conferma di avvenuta presa da parte del sistema logistico.

### **6. COME VENGONO EFFETTUATE LE CONSEGNE IN ITALIA?**

Le consegne vengono effettuate tramite il servizio offerto da diverse compagnie di trasporto come Bartolini, DHL, **SDA e TNT**.

I tempi di consegna vanno da 3 a 5 giorni lavorativi a partire dalla data di spedizione. Le consegne vengono effettuate dal lunedì al venerdì. Il sabato e la domenica non vengono effettuate consegne. I tempi di consegna si calcolano a partire dall'invio dell'e-mail di conferma della spedizione dell'ordine. La consegna dei prodotti sarà effettuata presso la residenza abituale oppure all'indirizzo indicato nell'ordine online sul sito. In caso di mancata disponibilità di un articolo, i tempi di consegna potranno subire modifiche, soprattutto nel caso di problemi derivanti da cause di forza maggiore (es. emergenza covid19) . Per maggiori informazioni, ti invitiamo a consultare le nostre condizioni generali di vendita e/o a contattare il nostro Servizio Clienti (**Lun.- Ven. dalle 14 alle 17**) per telefono al numero **3887243585** oppure via e-mail a [info@kingairmask.com](mailto:info@kingairmask.com) , nella sezione Contatti.

## **7. DESIDERO MODIFICARE L'INDIRIZZO DI CONSEGNA, COME DEVO PROCEDERE?**

L'ordine sarà consegnato all'indirizzo di consegna indicato nell'e-mail di riepilogo dell'ordine. Dopo la conferma dell'ordine non sarà più possibile modificare l'indirizzo di consegna. Una volta effettuato l'ordine, non siamo in grado di modificarlo, pertanto ti preghiamo di assicurarti di inserire i dettagli di consegna corretti al momento dell'ordine.

## **8. DESIDERO RICEVERE UN ORDINE ALL'ESTERO, COME DEVO PROCEDERE?**

Gli ordini effettuati sul sito [www.kingairmask.com](http://www.kingairmask.com) saranno consegnati esclusivamente nei luoghi sia nazionali che internazionali indicati come disponibili sul nostro sito.

## **9. QUALI SONO LE SPESE DI SPEDIZIONE?**

Le spese di spedizione sono calcolate in base al luogo di spedizione a meno che il luogo indicato non risulti fuori dall'Italia oppure in località disagiate, periferiche o doganali, nel quale verranno calcolati costi aggiuntivi.

## **10. COSA DEVO FARE SE IL MIO ORDINE NON ARRIVA?**

Se il tuo ordine indica che è stato consegnato ma devi ancora riceverlo, contatta il nostro servizio clienti (**Lun.- Ven. dalle 14 alle 17**) al numero **3887243585** che ti aiuterà nel miglior modo possibile.

### **IN MERITO AI RESI:**

1. Se ricevi dei prodotti danneggiati contatta immediatamente il servizio clienti [info@kingairmask.com](mailto:info@kingairmask.com) al numero **3887243585 (Lun.- Ven. dalle 14 alle 17)** e invia una foto del prodotto all'indirizzo e-mail precedentemente indicato.

L'eventuale rimborso sarà effettuato nel più breve tempo possibile ed in ogni caso entro 14 (quattordici) giorni dalla data in cui la cliente abbia esercitato il proprio diritto di recesso e mediante bonifico bancario con le coordinate bancarie che la cliente sarà tenuta a comunicare al nostro customer service.

\*(Quando acquisti prodotti o servizi per posta, telefono, fax o su Internet da un commerciante con sede nell'UE, hai diritto a restituire i prodotti indesiderati entro 14 giorni dalla consegna).

## **2. POSSO RESTITUIRE O CAMBIARE UN PRODOTTO?**

Non è possibile effettuare cambi o restituire i prodotti.

## **3. COME VENGONO ELABORATI I RESI?**

I tempi medi di elaborazione dei resi e variano da 7 a 10 giorni feriali dall'avvenuta ricezione del tuo reso. (Giorni feriali: dal lunedì al venerdì, escluse le festività).

Riceverai conferma di avvenuta ricezione e di elaborazione del tuo reso o della tua sostituzione via e-mail.

Nota: I rimborsi sono previsti esclusivamente per prodotti acquistati su [www.kingairmask.com](http://www.kingairmask.com)

#### **4. DESIDERO EFFETTUARE UN RESO, COME DEVO PROCEDERE?**

Se desideri effettuare il reso di un articolo o di un ordine, puoi effettuarlo per via postale entro 30 giorni. (non è prepagata e verranno addebitati costi di gestione del reso). Le spese di reso non sono a carico di Liola-Cosmetics. I prodotti resi devono essere posti nell'imballaggio originale, in perfetto stato e accompagnati o dalle miniature, o dai campioni e dai documenti presenti al momento della spedizione, oltre che da una copia della ricevuta d'acquisto. Invia una foto del prodotto all'indirizzo e-mail indicato di seguito.

Il rimborso del reso sarà effettuato all'avvenuta ricezione, mediante accredito e a seconda del metodo di pagamento utilizzato per l'acquisto online. Il rimborso di pagamenti effettuati con carta di credito, avverrà entro i 14 giorni successivi al ricevimento degli articoli resi.

Per qualsiasi richiesta di reso, ti preghiamo di contattare il nostro Servizio Clienti al numero **3887243585 (Lun.- Ven. dalle 14 alle 17)** oppure via e-mail, nella sezione Contatti ; i nostri consulenti saranno lieti di fornirti assistenza in merito alla procedura. Per qualsiasi informazione complementare relativa alle condizioni di reso e rimborso.

#### **5. IN QUANTO TEMPO DEVO RESTITUIRE UN ARTICOLO?**

Hai 14 giorni per restituire un prodotto indesiderato o difettoso.

#### **IN MERITO AGLI ORDINI**

1. Processing: La maggior parte degli ordini è elaborata ed evasa entro **2 – 3** giorni lavorativi (il tempo di evasione non include i giorni del fine settimana)  
– Gli ordini trasmessi di sabato e domenica saranno evasi il lunedì successivo.  
– Gli ordini sono elaborati e spediti solamente nei giorni lavorativi (da Lunedì a Venerdì, escluse le festività principali).  
– Ogni ordine è soggetto ad autorizzazione bancaria prima di essere elaborato. Saranno elaborati e spediti solo gli ordini autorizzati.

2. Autorizzazione al pagamento:

Tutti gli acquisti sono soggetti all'approvazione della banca prima della processazione dell'ordine. Solo gli acquisti autorizzati verranno processati e spediti.

3. Stato dell'ordine:

Accedi al link che ti abbiamo inviato tramite email per vedere lo stato dei tuoi ordini. Per rintracciare l'ordine tramite il sito dello spedizioniere, cliccare sul numero di spedizione per vedere lo stato di consegna dell'ordine. Attenzione: non sempre i vettori sono in grado di fornire informazioni sulla tracciabilità nelle 24 ore lavorative successive alla spedizione dell'ordine.

4. Cancellazione di un ordine:

Una volta che l'ordine è stato processato non è più possibile effettuare una cancellazione. Può accadere che il nostro sistema computerizzato cancelli ordini o parti di ordini per vari motivi, alcuni dei quali sono riepilogati qui di seguito:

Prodotto/i non disponibile/i.

Problemi di elaborazione dei dati per i pagamenti.

Impossibilità di invio all'indirizzo fornito.

Doppia trasmissione dello stesso ordine.

Se l'ordine viene processato, riceverai un messaggio email in cui avrai il riepilogo dell'ordine con il link.

5. Trova un ordine:

Se il codice di tracciamento del tuo ordine risulta consegnato, ma tu non hai ricevuto il pacco:

1. Controlla con i vicini e famigliari

2. Controlla che non ci sia una notifica di mancata consegna

3. Mandaci una mail e noi lo diciamo al corriere

## **6. COME RICEVERE LA RICEVUTA RELATIVA AL MIO ACQUISTO ONLINE?**

Per ogni ordine effettuato sul sito [www.kingairmask.com](http://www.kingairmask.com) dal tuo account riceverai via e-mail la conferma dell'ordine e la relativa ricevuta. La ricevuta d'acquisto verrà inviata unitamente al pacco all'indirizzo di consegna indicato. Puoi inoltre stampare la ricevuta d'acquisto facendo clic sul documento dal link cliente sul sito [liolacosmetics.com](http://liolacosmetics.com) nella sezione "I tuoi ordini". Se desideri ricevere una copia della ricevuta d'acquisto, ti invitiamo a contattare il nostro Servizio Clienti per telefono al numero **3887243585 (Lun.- Ven. dalle 14 alle 17)** oppure via e-mail, nella sezione Contatti.

## **7. COME SAPERE SE UN PRODOTTO È DISPONIBILE SU kingairmask.com ?**

Alcuni dei nostri articoli sono disponibili online sul sito [liolacosmetics.com](http://liolacosmetics.com) da una determinata data. Per conoscere la disponibilità di un articolo di tuo interesse è sufficiente cliccare sullo stesso. A questo punto si aprono due possibilità: Se si visualizza l'opzione "Acquistare", è possibile procedere all'acquisto online. Nel caso in cui non fosse disponibile verrà indicato con una scritta oppure verrà indicata la data dal quale partirà nuovamente la distribuzione del prodotto in questione.

## **8. Come funziona l'iter dell'ordine?**

a. Per procedere con l'acquisto di un prodotto che desideri acquistare clicca su "acquista ora".

b. Una volta che hai effettuato questo passaggio apparirà il carrello se visualizzi da smartphone o il mini carrello laterale.

Visualizzerai un + in modo tale che tu possa aggiungere più elementi dello stesso prodotto al carrello (nel caso in cui volessi visualizzare più nel dettaglio il prodotto clicca su anteprema

C. Cliccando direttamente su + oppure su aggiungi al carrello il prodotto verrà direttamente inserito nel carrello.

d. Dopo aver effettuato lo shopping, per accedere al carrello sposta il cursore in alto a destra sul simbolo del carrello. Una volta spostato il cursore sull'icona visualizzerai i prodotti che hai inserito all'interno del carrello.

e. Potrai dunque eseguire il checkout o continuare lo shopping.

f. Se hai cliccato su checkout hai la possibilità di visualizzare sul carrello.

In un'apposita zona potrai inserire un codice sconto. Successivamente, visitando lo Shop, è possibile aggiungere a carrello i prodotti e la quantità desiderata.

g. Potrai cliccare per accedere sulla scritta vicino accedi? Clicca qui per accedere, se sei già un cliente.

h. Se non sei registrato inserisci i tuoi dati nel form dedicato e procedi con l'acquisto.

i. Una volta effettuato l'ordine verrà ricevuto e riceverete una mail con copia del vostro ordine; a questo punto il nostro staff gestirà l'ordine: riceverete successivamente una conferma.

j. Riceverai anche un email di conferma della ricezione del tuo ordine. Se la conferma d'ordine non arrivasse entro 24 ore dall'invio, telefona al numero **3887243585** oppure invia un email per chiedere assistenza. Per domande o problemi nella trasmissione di un ordine o per informazioni circa ordini precedentemente inviati, chiama il Servizio Clienti al numero **3887243585 (Lun.- Ven. dalle 14 alle 17)** oppure Contattaci.

**9. Come vedo il mio carrello?** Può visualizzare il carrello grazie all'icona posta in alto a destra.

Dal carrello è possibile rimuovere i prodotti inseriti.

#### **IN MERITO AGLI ACQUISTI ONLINE:**

**10. CANCELLAZIONE DEGLI ARTICOLI DAL CARRELLO:** Per eliminare un prodotto dal Carrello, entra in "Carrello" e scrivi il numero 0 o clicca sul - accanto alla quantità del prodotto e l'articolo sarà rimosso dal cestino.

#### **11. POSSO EFFETTUARE PAGAMENTI ONLINE CON LA MIA CARTA DI CREDITO IN**

**SICUREZZA?** Sì. Quando invii informazioni personali (nome, indirizzo e carta di credito) nella fase di Conferma, i dati vengono crittografati ed inviati al server del nostro sito tramite un collegamento sicuro.

#### **12. OPZIONI DI PAGAMENTO:**

Sono accettate le seguenti carte di credito/debito: MasterCard/ American Express/ Visa. Spiacenti, non accettiamo: CONTRASSEGNO, Pagamenti a rate,

Assegni, Ordini postali. Informazioni importanti: Per garantire la sicurezza della tua transazione, il nome e l'indirizzo della fatturazione devono coincidere con quelli del titolare della carta di credito utilizzata per il pagamento. Ci riserviamo il diritto di cancellare ordini che non soddisfano tali criteri.

**13. Il prodotto che voglio è esaurito, tornerà?** Sappiamo quanto sia fastidioso quando il tuo prodotto preferito non sia più disponibile e, per quanto ci sforziamo di essere sempre in magazzino, di tanto in tanto, potremmo esaurire. Se c'è un prodotto specifico che stai cercando, chiama il nostro servizio clienti al numero **3887243585 (Lun.- Ven. dalle 14 alle 17)** o mandaci una mail a [info@kingairmask.com](mailto:info@kingairmask.com) che farà del suo meglio per aiutarti.