

TERMINI E CONDIZIONI DEL SERVIZIO

“THE LONGEVITY HUB”

1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

“The Longevity Hub” (di seguito anche “**Servizio**”) è il servizio offerto da **Tristate International SA**, con sede in Lugano, Via Canova 9, CHE 147076577 (di seguito “**Tristate**”) disponibile al seguente indirizzo <https://repair.cpcompany.com> (“**Online**”) ovvero nei negozi di Tristate elencati al seguente indirizzo <https://repair.cpcompany.com/stores> (“**Negozi Aderenti**”) (di seguito, congiuntamente, i “**Canali**”).

Il Servizio è messo a disposizione dei clienti persone fisiche (di seguito “**Clienti**”) che hanno acquistato un prodotto a marchio “C.P. Company” secondo quanto indicato nel paragrafo 2. che segue.

Scopo del Servizio è di diminuire l'impatto ambientale dovuto all'arrivo della fine del ciclo di vita di un capo C.P. Company. L'obiettivo è quindi allungare il ciclo di vita di un prodotto C.P. Company andando a riparare eventuali danni prodotti dal normale invecchiamento dello stesso o a danni accidentali, rendendo ancora indossabile seppur diverso dal prodotto nuovo.

2. PRODOTTI RICOMPRESI NEL SERVIZIO – ESCLUSIONI

Sono compresi nel servizio i prodotti originali C.P. Company, indipendentemente dalla data di acquisto e dal luogo di acquisto degli stessi, lavati e igienizzati (“**Prodotti**”).

Sono esclusi dal Servizio le seguenti categorie: mascherine, portachiavi, costumi da bagno, asciugamani, singoli prodotti con più di tre danni e/o per i quali siano richieste più di tre riparazioni ovvero resta esclusi dal Servizio quanto segue: (a) riempimento con piuma e/o ovatta e (b) ri-tinture dei Prodotti.

3. TERRITORIO

Il Servizio è rivolto a tutti i Clienti che si trovano all'interno dell'Unione Europea ovvero che abbiano un indirizzo al quale verranno spediti in Prodotti riparati all'interno dell'Unione Europea.

Il Servizio è inoltre rivolto ai Clienti che si trovano in UK.

4. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

In ragione della necessità di garantire un'elevata qualità ed efficienza nell'erogazione del Servizio, e in particolare in caso di manutenzione tecnica, gestione di volumi eccezionali di richieste o temporanea indisponibilità dei materiali necessari alle riparazioni, Tristate potrà disattivare o sospendere

temporaneamente i Canali, fornendo un preavviso di 72 ore tramite banner sul sito web: <https://repair.cpcompany.com>. Resta inteso che qualora un Cliente abbia consegnato un Prodotto e pertanto questo sia stato preso in carico mediante il canale Online ovvero mediante un Negozio Aderente, il Servizio verrà garantito da Tristate, anche se – nel frattempo – è stato disattivato il canale Online ovvero il canale del Negozio Aderente utilizzato dal Cliente.

Resta inoltre inteso che, in caso di disattivazione del canale Online, il Cliente avrà facoltà di comunicare il proprio indirizzo e-mail sul canale Online, al fine di essere informato da parte di Tristate, mediante apposita notifica via e-mail, della successiva riattivazione del Servizio prestato sul canale Online stesso.

Quando il Cliente consegna il Prodotto in Negozio Aderente ovvero prima di procedere con la spedizione da casa, secondo le modalità indicate nei successivi articoli, il Cliente stesso è tenuto a compilare un form (“**Form**”) con l’indicazione di: nome, cognome, indirizzo e-mail, numero di telefono, codice Prodotto, indirizzo dove richiede la restituzione del prodotto riparato (salvo il caso in cui il Prodotto sia consegnato in Negozio Aderente, in quanto la restituzione avverrà nel medesimo Negozio Aderente), la descrizione del prodotto, la descrizione della riparazione che si desidera venga effettuata. Resta inteso che qualsivoglia errore materiale (ad esempio, l’indicazione di dati anagrafici o recapiti errati, un indirizzo di restituzione incompleto o inesatto, un codice Prodotto non corretto, ovvero la mancata o errata descrizione del Prodotto o della riparazione richiesta) effettuato dal Cliente nella compilazione del Form che comporta conseguenze negative (ivi inclusi perdita dei Prodotti, confusione dei Prodotti, ritardi nella consegna) al Servizio non farà sorgere alcuna responsabilità in capo a Tristate o ai suoi fornitori e nulla potrà essere preteso, salvo il caso di dolo o colpa grave di Tristate, dal Cliente. Il Cliente dovrà conservare copia del Form compilato e – in caso di richieste di risarcimento – esibire tempestivamente il Form a Tristate che valuterà la correttezza di compilazione dello stesso.

4.1 Consegna in Negozio

È facoltà del Cliente consegnare il Prodotto del quale richiede la riparazione direttamente in uno dei Negozi Aderenti. In questo caso, il Form sarà compilato direttamente dal Cliente nel Negozio Aderente, qualora il canale dei Negozi Aderenti risulti attivo al momento della richiesta e il Prodotto sarà restituito e potrà essere ritirato dal Cliente direttamente nel Negozio Aderente dove ha consegnato il medesimo Prodotto per la riparazione.

4.2 Spedizione da casa – UE e UK

In alternativa, il Cliente può scegliere di spedire il Prodotto del quale richiede la riparazione autonomamente, scegliendo il corriere e coordinando le relative attività propedeutiche alla spedizione.

In questo caso, qualora il canale Online risulti attivo al momento della richiesta, dovrà essere prima compilato il Form online al seguente indirizzo <https://repair.cpcompany.com/repair>; successivamente il Cliente riceverà una mail di conferma con l’indirizzo a cui spedire il capo.

L’indirizzo al quale spedire il Prodotto, ove il Cliente si trovi in UE e richieda la consegna del Prodotto in UE, è il seguente:

*United Repair Centre
Krelis Louwenstraat 3*

1055 KA Amsterdam
The Netherlands

L'indirizzo al quale spedire il Prodotto, ove il Cliente si trovi in UK e richieda la consegna del Prodotto in UK, è il seguente:

Unit 4, Crusader Industrial Estate
167 Hermitage Road, London N4
United Kingdom

Il Cliente dovrà spedire il Prodotto insieme al Form compilato e stampato in modo leggibile. La spedizione, organizzata dal Cliente stesso, dovrà essere sempre fornita di c.d. *tracking*.

Nel caso in cui il Cliente scelga di inviare il Prodotto tramite spedizione (Canale Online), egli riconosce e accetta espressamente che la responsabilità del Prodotto, inclusi tutti i rischi di perdita, furto, smarrimento o danneggiamento, resta interamente a suo carico fino alla ricezione del Prodotto da parte del centro di riparazione autorizzato da Tristate.

A tal fine, il Cliente prende atto che: (i) la sola conferma di avvenuta consegna da parte del corriere (es. *tracking delivery*) non costituisce prova dell'effettiva ricezione del Prodotto da parte del centro di riparazione; (ii) qualsiasi reclamo relativo alla spedizione (inclusi smarrimento, furto o danneggiamento del pacco) dovrà essere indirizzato dal Cliente direttamente al vettore incaricato, senza possibilità di rivalsa nei confronti di Tristate; (iii) Tristate non sarà in alcun modo responsabile, salvo per dolo o colpa grave, per la mancata ricezione del Prodotto dovuta a cause imputabili a terzi (incluso il vettore), anche in presenza di conferme di consegna rilasciate dal corriere.

Il Cliente accetta quindi di non avanzare alcuna pretesa, richiesta di risarcimento o altra forma di responsabilità nei confronti di Tristate per qualsiasi evento occorso durante il trasporto del Prodotto verso il centro di riparazione.

4.3 Condizioni del Prodotto consegnato

I Prodotti dovranno essere consegnati puliti. Nel caso in cui siano consegnati Prodotti non puliti, Tristate si riserva di restituire al Cliente il Prodotto, senza effettuare la riparazione, con i costi per la restituzione a carico di Tristate.

4.4 Riparazione del Prodotto

Lo scopo del Servizio è di riparare il Prodotto in modo da mantenerlo il più possibile simile all'estetica e alla funzionalità originali del Prodotto, utilizzando tessuti e altri elementi simili, con l'obiettivo quindi di rendere il Prodotto ancora utilizzabile.

Nei casi in cui non siano disponibili i materiali originali, la priorità è quella di mantenere l'integrità del Prodotto stesso, ivi incluso individuando il colore del tessuto per la riparazione il più simile possibile.

Ove per procedere con la riparazione sia necessario apportare modifiche sostanziali e strutturali al Prodotto (che quindi potrebbero comportare una modifica invasiva sul prodotto), il Cliente verrà contattato, da Tristate oppure direttamente dai suoi fornitori incaricati della riparazione, per concordare come procedere.

Nel caso in cui non sia possibile procedere con la riparazione, il Cliente verrà contattato, da Tristate oppure direttamente dai suoi fornitori incaricati della riparazione, per concordare come procedere, ossia se ottenere la restituzione del Prodotto, con tutti i costi a carico di Tristate, oppure se desidera riciclarlo.

Si precisa che, essendo il Servizio un servizio accessorio e convenzionale, una volta ricevuto il Prodotto riparato, il Cliente non potrà aderire nuovamente al Servizio per chiedere la medesima riparazione, ove ritenga che debba essere nuovamente eseguita: è in ogni caso fatta salva la facoltà di chiedere nuovamente la riparazione del medesimo Prodotto ove derivante da rottura avvenuta successivamente.

4.5 Tempistiche – Restituzione del Prodotto

L'obiettivo del Servizio è quello di incentivare la riparazione dei Prodotti insieme con il garantire i più alti standard qualitativi. L'obiettivo di Tristate e dei suoi partners coinvolti nell'erogazione del Servizio è di garantire, esclusi i tempi di consegna e spedizione/restituzione dei Prodotti, che entro 10 giorni il Prodotto sarà riparato. Si tratta di un obiettivo che Tristate si impegna a rispettare ma che, per motivi a volta non preventivabili (ad esempio, la mancanza di materiali di riparazione adeguati), non possono essere garantiti. Alcuni motivi che possono influenzare i tempi di consegna sono ordini complessi, volumi elevati durante le stagioni di punta, problemi tecnici e altre circostanze impreviste. Quando si verificano ritardi, il Cliente viene costantemente aggiornato fermo restando il diritto di annullare la riparazione, con conseguente restituzione del Prodotto da parte di Tristate che sosterrà tutti i relativi costi, in caso di ritardo ingiustificato.

Il Prodotto verrà restituito all'indirizzo comunicato dal Cliente in sede di compilazione del Form come indicato al precedente articolo 4.1 - 4.2.

5. COSTO DEL SERVIZIO

In caso di consegna del Prodotto in un Negozio Aderente, il Cliente non dovrà sostenere alcun costo per la riparazione del Prodotto né per la sua restituzione.

In caso di consegna tramite corriere, il Cliente dovrà sostenere unicamente i costi di quest'ultimo, necessari per la spedizione del Prodotto agli indirizzi indicati al precedente articolo 4.2.

Tutti i costi relativi alla restituzione del Prodotto sono a carico di Tristate.

6. SMARRIMENTO DEI PRODOTTI

Fatte salve le eccezioni già indicate, nel caso in cui Tristate smarrisca i Prodotti (i) durante la spedizione degli stessi, ricevuti tramite i Negozi Aderenti, oppure (ii) durante la riconsegna a seguito di riparazione – sia attraverso il canale Online che tramite i Negozi Aderenti – al Cliente sarà garantito l'invio di un capo C.P. Company identico o simile (in base alla disponibilità) appartenente alla stessa categoria merceologica (es. overshirt, giacche, camicie, t-shirt, pantaloni, ecc.).

Il Cliente, con la presente, riconosce e accetta di non avere ulteriori pretese nei confronti di Tristate in caso di smarrimento dei capi, qualora riceva una delle soluzioni sopra descritte, definite della stessa Tristate.

7. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati personali dei Clienti saranno trattati secondo quanto previsto nell'informativa privacy disponibile qui:

- In inglese: <https://static.cpcompany.dev/the-longevity-hub/privacy-policy-v6-en.pdf>
- In italiano: <https://static.cpcompany.dev/the-longevity-hub/privacy-policy-v6-it.pdf>
- In francese: <https://static.cpcompany.dev/the-longevity-hub/privacy-policy-v6-fr.pdf>

8. VARIE

Tristate si riserva la facoltà di modificare in qualsiasi momento i presenti Termini e Condizioni. La nuova versione sarà notificata con almeno 15 giorni di anticipo tramite un apposito banner visibile nella home page del sito <https://repair.cpcompany.com>. La versione aggiornata dei Termini e Condizioni entrerà automaticamente in vigore alla scadenza del suddetto termine, salvo diversa indicazione.

Resta inteso che le eventuali modifiche non si applicheranno alle richieste di riparazione già prese in carico da Tristate prima della data di entrata in vigore della nuova versione, le quali continueranno ad essere disciplinate dai Termini e Condizioni vigenti al momento della presa in carico del Prodotto.

La versione attualmente applicabile è sempre consultabile mediante il link presente nel footer del medesimo sito.