

EL SPA

Condizioni Generali di Vendita e-commerce

Prodotti beauty, trattamenti, voucher e servizi acquistati online

Versione 1.0 - 19 ottobre 2026

Le presenti Condizioni Generali di Vendita disciplinano gli acquisti effettuati tramite il sito e-commerce di EL SPA, gestito da DREAMLAND SOCIETA' A RESPONSABILITA' LIMITATA, P. IVA e C.F. 13233911000, con sede in Via Plinio 15/C, 00193 Roma (RM), Italia, e-mail mail@elspa.it, telefono +39 06 68192869.

Il Cliente è invitato a leggere attentamente il presente documento prima di inoltrare l'ordine e a conservarne copia su supporto durevole. Le tutele inderogabili previste dal Codice del Consumo restano sempre ferme.

1. Venditore e ambito di applicazione

Il venditore è DREAMLAND SOCIETA' A RESPONSABILITA' LIMITATA, che opera con il marchio EL SPA. Le presenti condizioni si applicano ai contratti conclusi a distanza tramite il sito per l'acquisto di trattamenti e servizi, voucher a valore, voucher trattamento, pacchetti e prodotti beauty.

Quando l'acquirente agisce per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, si applicano le disposizioni inderogabili del d.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo).

2. Informazioni sui prodotti e sui servizi

Le caratteristiche essenziali, il prezzo, la durata del trattamento ove prevista, le eventuali inclusioni, le condizioni promozionali e l'idoneità al regalo sono indicate nella relativa scheda pubblicata sul sito. Le immagini hanno finalità illustrative; alcuni contenuti visivi possono essere stati rielaborati con strumenti di intelligenza artificiale come indicato nell'informativa Trasparenza AI.

EL SPA si impegna a mantenere il catalogo aggiornato. Errori materiali manifesti, indisponibilità sopravvenute o variazioni non imputabili a EL SPA saranno gestiti informando tempestivamente il Cliente e offrendo, a seconda del caso, correzione, soluzione equivalente o rimborso delle somme eventualmente già corrisposte.

3. Prezzi, imposte, promozioni e bundle

Tutti i prezzi sono espressi in euro e, salvo diversa indicazione, comprendono l'IVA applicabile.

- Eventuali codici promozionali sono soggetti alle condizioni indicate al momento dell'utilizzo e non sono cumulabili se il sistema o la specifica promozione lo escludono.
- I prodotti beauty abbinati a un trattamento mediante l'apposita funzione del catalogo possono beneficiare della tariffa bundle prevista dal sito. Lo sconto è riconosciuto esclusivamente quando l'abbinamento è confermato dal catalogo server-side.
- I prodotti beauty acquistati autonomamente non beneficiano automaticamente dello sconto bundle e possono essere spediti o ritirati secondo l'art. 7.

4. Procedura d'ordine e conclusione del contratto

1. Il Cliente seleziona prodotti, servizi o voucher e li inserisce nel carrello.
2. Prima del pagamento il Cliente può verificare articoli, quantità, prezzi, eventuali sconti, modalità di consegna, costo di spedizione e totale.
3. Il Cliente inserisce i dati necessari all'ordine e, ove richiesto, l'indirizzo di spedizione.
4. L'inoltro dell'ordine mediante il comando di pagamento comporta l'obbligo di pagare il prezzo indicato.
5. Il contratto si considera concluso quando il pagamento è autorizzato e EL SPA rende disponibile o invia la conferma dell'ordine su supporto durevole, salvo errori tecnici o indisponibilità comunicati tempestivamente.

Il numero o codice d'ordine identifica la transazione e deve essere indicato nelle richieste di assistenza.

5. Pagamento

Il pagamento online è gestito tramite Stripe con i metodi di pagamento resi disponibili nel checkout. EL SPA non conserva i dati completi della carta. L'addebito complessivo comprende il prezzo dei beni/servizi, eventuali extra, meno gli sconti applicabili, più l'eventuale spedizione.

6. Voucher e regali

I voucher emessi da EL SPA hanno validità di 12 mesi dalla data di emissione, salvo termini più favorevoli espressamente indicati nel singolo voucher.

- Voucher a valore: può essere utilizzato in più occasioni fino a esaurimento del saldo e comunque entro la scadenza. Ogni utilizzo riduce il saldo residuo.
- Voucher trattamento: attribuisce al destinatario indicato il diritto al trattamento acquistato. È nominativo e non è liberamente cedibile a terzi, salvo autorizzazione scritta di EL SPA in caso di rettifica o situazione eccezionale.
- Aumento del listino: il titolare di un voucher trattamento non deve integrare differenze dovute ad aumenti di prezzo intervenuti dopo l'acquisto, purché il voucher sia utilizzato entro la sua validità.
- Trattamento non più disponibile: il destinatario può scegliere un trattamento equivalente oppure utilizzare l'intero importo originariamente pagato come credito per un altro trattamento. Se il trattamento scelto ha prezzo superiore, sarà dovuta la differenza; se ha prezzo inferiore, l'eventuale credito residuo resta utilizzabile entro la scadenza del voucher.
- Consegna del voucher: il voucher può essere reso disponibile all'acquirente o inviato al destinatario secondo le opzioni presenti nel checkout. L'acquirente è responsabile dell'esattezza dei dati del destinatario forniti.

7. Prodotti beauty: ritiro e spedizione

Per i prodotti beauty acquistati autonomamente il Cliente può scegliere, quando disponibile nel checkout, tra ritiro gratuito presso EL SPA e spedizione in Italia.

Modalità	Condizioni
Ritiro presso EL SPA	Gratuito. Le informazioni di ritiro sono indicate nell'ordine/conferma.
Spedizione in Italia	Costo fisso € 6,90 IVA inclusa per ordine, indipendentemente dal numero di prodotti spedibili. Consegna indicativa 2-5 giorni lavorativi dalla conferma dell'ordine.
Prodotto beauty in bundle con trattamento	Esclusivamente ritiro presso EL SPA il giorno del trattamento; nessun costo di spedizione.

La spedizione è attualmente disponibile soltanto sul territorio italiano. Il Cliente deve fornire un indirizzo corretto e completo. I tempi indicati sono stime e possono risentire di festività, località disagiate, forza maggiore o eventi imputabili al vettore.

Per i contratti con consumatori, il rischio di perdita o danneggiamento del bene passa al Cliente quando quest'ultimo, o un terzo da lui designato diverso dal vettore, entra materialmente in possesso dei beni, fatti salvi i casi previsti dalla legge.

8. Prenotazione dei trattamenti

L'acquisto online di un trattamento o di un voucher non determina automaticamente un appuntamento. Data e orario vengono concordati con EL SPA attraverso i canali indicati sul sito, salvo eventuali funzionalità di prenotazione online future.

Le modifiche e cancellazioni degli appuntamenti sono disciplinate nei Termini di cancellazione pubblicati sul sito e richiamati nelle presenti condizioni.

9. Modifica, cancellazione e mancata presentazione

Salvo condizioni più favorevoli comunicate da EL SPA, l'appuntamento può essere modificato o cancellato senza penali se la comunicazione perviene almeno 24 ore prima dell'orario concordato. In caso di cancellazione con meno di 24 ore di preavviso o di mancata presentazione (no-show), si applica la disciplina dettagliata nei Termini di cancellazione, che prevede una trattenuta o un addebito pari al 50% del valore del trattamento prenotato, salvo comprovate circostanze eccezionali valutate da EL SPA.

Questa disciplina contrattuale della prenotazione è distinta dal diritto legale di recesso relativo al contratto concluso a distanza, quando tale diritto è applicabile.

10. Diritto di recesso

Il Cliente consumatore dispone del diritto di recesso nei casi e nei termini previsti dagli artt. 52 e seguenti del Codice del Consumo. Le condizioni, le eccezioni, gli effetti del recesso e il modulo tipo sono descritti nell'Informativa sul diritto di recesso pubblicata sul sito.

Per i contratti conclusi mediante interfaccia online, quando il diritto di recesso sussiste, il Cliente può esercitarlo anche tramite la funzione online 'Recedere dal contratto qui', disponibile sul sito per tutto il periodo di recesso ai sensi dell'art. 54-bis del Codice del Consumo.

Tra le eccezioni previste dalla legge rientrano, a titolo esemplificativo, i beni sigillati che non si prestano alla restituzione per motivi igienici o di protezione della salute una volta aperti e, ove ne ricorrano i presupposti, i servizi relativi ad attività del tempo libero previsti per una data o un periodo specifici.

11. Recesso e restituzione dei prodotti beauty

Quando il diritto di recesso è applicabile, il consumatore può recedere dall'acquisto dei beni entro 14 giorni dalla consegna, secondo le modalità indicate nell'Informativa sul diritto di recesso.

- Le spese dirette di restituzione sono a carico del consumatore, salvo diverso accordo o obbligo di legge.
- Il bene deve essere restituito senza indebito ritardo e comunque entro i termini di legge, adeguatamente protetto e completo degli accessori eventualmente inclusi.
- Per i cosmetici o altri beni sigillati che non si prestano a essere restituiti per motivi igienici o di protezione della salute, il diritto di recesso può essere escluso se il sigillo è stato rimosso dopo la consegna, nei casi previsti dall'art. 59 del Codice del Consumo.
- L'eventuale diminuzione di valore dovuta a manipolazioni diverse da quelle necessarie per stabilire natura, caratteristiche e funzionamento del bene resta regolata dalla normativa applicabile.

12. Garanzia legale di conformità

I prodotti beauty venduti ai consumatori sono coperti dalla garanzia legale di conformità prevista dal Codice del Consumo. In caso di difetto di conformità il Cliente può esercitare i rimedi previsti dalla legge, senza costi per le operazioni necessarie a ripristinare la conformità, nei termini applicabili.

13. Obblighi del Cliente

- fornire dati veritieri, completi e aggiornati;
- custodire voucher, codici, link e credenziali eventualmente ricevuti;
- non utilizzare il sito o le funzioni promozionali in modo fraudolento o contrario alla legge;
- verificare prima dell'acquisto e della prenotazione eventuali esigenze personali rilevanti e, in caso di condizioni di salute, rivolgersi ai professionisti sanitari e al personale EL SPA secondo quanto appropriato.

14. Responsabilità e forza maggiore

EL SPA risponde secondo la normativa applicabile. Nulla nelle presenti condizioni limita diritti inderogabili del consumatore o esclude responsabilità che non possono essere escluse per legge. Ritardi o impossibilità temporanee dovuti a eventi di forza maggiore, provvedimenti dell'autorità, indisponibilità infrastrutturali o eventi non ragionevolmente controllabili saranno gestiti informando il Cliente e offrendo, ove opportuno, riprogrammazione, soluzione equivalente o rimborso.

15. Reclami, assistenza e ADR

Per assistenza o reclami il Cliente può contattare EL SPA all'indirizzo mail@elspa.it o al numero +39 06 68192869, indicando il numero d'ordine o il voucher interessato.

Se il reclamo non viene risolto direttamente, il consumatore può ricorrere agli organismi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) previsti dagli artt. 141 e seguenti del Codice del Consumo. La precedente piattaforma europea ODR non è più operativa.

16. Legge applicabile e foro competente

Il contratto è regolato dalla legge italiana, fatto salvo il livello di protezione inderogabile eventualmente riconosciuto al consumatore dalla legge del Paese in cui risiede. Per le controversie con un consumatore è competente il giudice del luogo di residenza o domicilio del consumatore, ove previsto dalla legge. Per i rapporti non qualificabili come contratti con consumatori, è competente il Foro di Roma, salvo diversa disposizione inderogabile.

17. Privacy

Il trattamento dei dati personali connesso a ordini, pagamenti, voucher, ritiro, spedizione e assistenza è disciplinato dalla Privacy Policy pubblicata sul sito. L'indirizzo di spedizione non viene utilizzato per profilazione commerciale, marketing o sistemi AI.

18. Versione e modifiche

La versione applicabile all'ordine è quella resa disponibile al Cliente al momento della conclusione del contratto. EL SPA può aggiornare le presenti condizioni per esigenze normative, organizzative o tecniche, senza pregiudicare i diritti già maturati sui contratti conclusi.

Contatti: DREAMLAND SOCIETA' A RESPONSABILITA' LIMITATA - Via Plinio 15/C, 00193 Roma (RM), Italia - P. IVA/C.F. 13233911000 - mail@elspa.it - +39 06 68192869.