

## CARTA DELLE BEST PRACTICES PER VENDERE SU PRIVALIA

Al fine di rafforzare il proprio obbligo di chiarezza, trasparenza e lealtà ai sensi del Codice del Consumo e per garantire ai suoi Clienti un'esperienza sicura e di qualità quando ordinano direttamente da venditori terzi o tour operator terzi (di seguito congiuntamente denominati come "Venditori") su Privalia, Vente-Privee.com raccomanda ai Venditori di attenersi alle migliori pratiche descritte di seguito.

Queste *best practice*:

- sono complementari al contratto che disciplina i rapporti tra Vente-Privee.com ed i Venditori
- non sono esaustive
- non costituiscono consulenza legale.

### 1. Buone pratiche relative alle informazioni dei Clienti prima dell'ordine

Privalia ricorda ai Venditori che – in quanto professionisti - sono tenuti a comunicare informazioni minime ai Clienti di Privalia prima del loro ordine.

Queste informazioni possono essere incluse nelle condizioni generali di vendita (CGV) dei Venditori, che i Clienti devono accettare prima di procedere al pagamento del loro ordine.

I Venditori sono responsabili del contenuto delle proprie offerte di prodotti/servizi, nonché della loro conformità alle leggi e ai regolamenti applicabili in materia di vendita a distanza.

#### Obbligo di informazione

##### Informazioni relative all'identità del Venditore

Il Venditore deve comunicare ai Clienti di Privalia le informazioni previste dalla legge relative alla propria identità in modo che possano identificarlo e contattarlo direttamente, se necessario.

##### Informazioni sulle offerte offerte in vendita

Il Venditore deve informare i Clienti delle caratteristiche essenziali di quanto offre in vendita.

Tali offerte dovranno essere descritte in modo leggibile e comprensibile e nel modo più esaustivo possibile.

Le immagini utilizzate devono illustrare fedelmente le offerte proposte in vendita.

##### Informazioni sui prezzi

Se vengono applicati costi di consegna, l'importo di tali costi deve essere indicato ai Clienti Privalia prima che essi effettuino l'ordine.

Prima del pagamento dell'ordine, il riepilogo dell'ordine deve indicare il prezzo totale comprensivo di IVA dell'offerta, nonché eventuali spese di consegna.

Per ogni prezzo consigliato visualizzato, il Venditore Partner deve essere in grado di giustificare l'origine dei prezzi che eventualmente mostra barrati.

##### Informazioni di consegna

Il Venditore deve informare i Clienti dei termini e delle condizioni di consegna (tempi, modalità e prezzi)

##### Informazioni su garanzie e assistenza post-vendita

Il Venditore deve informare i Clienti dell'esistenza di un'eventuale garanzia commerciale e, se necessario, delle sue condizioni di applicazione (contenuto della garanzia, informazioni necessarie per la sua attuazione, durata, ambito territoriale, modalità di contatto con il garante, eventuali costi)

Il Venditore deve altresì indicare agli aderenti le condizioni per l'esercizio delle garanzie legali.

### Informazioni sul diritto di recesso

Il Venditore deve informare i Clienti di Privalia dell'esistenza dell'esercizio del diritto di recesso o, se tale diritto non si applica, della sua assenza.

L'importo del costo di restituzione del prodotto – in caso di recesso - deve in particolare essere comunicato ai Clienti.

### Informazioni sulle modalità di risoluzione delle controversie

Il Venditore informa i Clienti delle modalità di risoluzione delle controversie (in particolare, di quanto prevede il Codice di Consumo e della possibilità di ricorrere a una procedura di mediazione).

## 2. Buone pratiche relative alla conformità dei prodotti/servizi offerti in vendita

Prima della vendita di un prodotto/servizio su Privalia, spetta al Venditore:

- identificare le normative applicabili a ciascuno dei propri prodotti/servizi nei Paesi in cui vende,
- effettuare tutti i controlli necessari per garantire che i propri prodotti/servizi siano conformi alle normative applicabili applicabili nei Paesi in cui vende.
- assicurarsi di disporre dei documenti giustificativi comprovanti la conformità dei propri prodotti/servizi alle normative applicabili applicabili nei Paesi in cui vende.

Il Venditore è l'unico responsabile della conformità dei propri prodotti/servizi.

## 3. Buone pratiche per l'evasione degli ordini

Al fine di garantire un'esperienza di qualità ai Clienti di Privalia, raccomandiamo inoltre ai Venditori di:

- assicurare la qualità e la chiarezza della descrizione delle offerte;
- vigilare sullo stato e sulla disponibilità delle proprie scorte;
- convalidare rapidamente gli ordini dei Clienti;
- rispettare i tempi di consegna indicati ai Clienti (tenere conto del tempo totale tra la conferma dell'ordine e la ricezione del prodotto da parte del Clienti);
- rispondere alle richieste/reclami dei Clienti, siano essi inviati tramite il modulo di contatto Privalia o direttamente al Venditore.
- avere scambi chiari, rispettosi e di buona qualità con i Clienti,
- riconoscere ai Clienti tutti i diritti loro riconosciuti dalla disciplina delle vendite a distanza, come previsto dal Codice del Consumo (diritto di recesso, termine di rimborso, garanzia legale di conformità, ecc.).