

ELEMENTI ESSENZIALI SU CONTRATTO MARKETPLACE E POSIZIONAMENTO

20 dicembre 2023

1. Elementi essenziali del Contratto

2. Posizionamento

2.1 Venditori

2.2 Tour Operator

2.3 Posizione sponsorizzata

3. Riferimento e dereferenziazione

3.1 Venditori

3.2 Tour Operator

Terminologia

Contratto: indica il testo contrattuale standard, soggetto in ogni caso a negoziazione individuale, predisposto da Vente- Privee.com e destinato a regolare la relazione tra il Venditore e Vente- Privee.com

Cliente: indica qualsiasi persona fisica, maggiorenne e con capacità di agire, che agisce in qualità di consumatore ai sensi del Codice del consumo ed è iscritta su Privalia conformemente alle Condizioni Generali d'Uso Privalia.

Offerta: indica il prodotto o il servizio offerto su Privalia ai Clienti da un Venditore o da un Tour Operator.

Tour Operator: indica il professionista che propone delle Offerte di Viaggio ai Clienti, tramite Privalia. Privalia non pubblica offerte di Tour Operator non professionali.

Privalia: indica il sito web www.Privalia.it e l'applicazione mobile Privalia.

Venditore: indica il professionista che propone in vendita le sue Offerte all'interno di una Vendita ai Clienti, tramite Privalia. Privalia non pubblica offerte di venditori non professionali.

Vendita: indica lo spazio, il cui accesso è materializzato da un banner che annuncia uno o più marchi o una tematica e all'interno del quale le Offerte di uno o più Venditori o Tour Operator sono proposte in vendita ai Clienti, tramite Privalia.

1. Elementi essenziali del contratto

Il presente documento contiene le informazioni essenziali relative al Contratto, in conformità al Regolamento (UE) 2019/1150 (Regolamento P2B), e viene messo a disposizione dei potenziali Venditori e Tour Operator. Il testo completo del Contratto viene trasmesso al potenziale Venditore o Tour Operator dietro semplice richiesta.

1.1 Modalità di recesso

Sia Vente-Privee.com che il Venditore potranno recedere in qualsiasi momento mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno e/o via PEC, indicando i motivi del recesso, con un preavviso di 3 mesi.

1.2 Limitazione , sospensione, cessazione

Il Contratto potrà essere risolto da entrambe le Parti in caso di ripetute violazioni e/o inadempienze o ripetute scarse prestazioni degli obblighi dell'altra Parte, in particolare in caso di mancato rispetto di specifici indicatori di prestazione necessari a garantire il rispetto da parte del Venditore della normativa a protezione dei consumatori (es. tempi di consegna, gestione dei resi e rispetto delle scadenze dei rimborsi) o di quella fiscale; o nel caso in cui l'integrazione del Venditore su Privalia superi i tempi previsti.

Tale risoluzione avrà effetto entro quindici (15) giorni dal ricevimento di una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno e/o via PEC, che indichi le ripetute inadempienze e/o i mancati adempimenti e/o i ripetuti cattivi adempimenti, rimasti senza effetto, fatti salvi gli eventuali danni e interessi.

1.3 Risoluzione di diritto

Il Contratto potrà essere risolto di diritto - mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento e/o via PEC - da parte di Vente- Privee.com in caso di violazione da parte del Venditore degli obblighi contrattuali in tema di privacy e di anticorruzione.

1.4 Conseguenze

Il Contratto prevede che in caso di recesso ai sensi del punto 1.1, il Venditore dovrà rimuovere tutte le sue Offerte da Privalia almeno (1) mese prima della data di efficacia del recesso.

In caso di risoluzione ai sensi dei punti 1.2 e 1.3, il Contratto prevede che, a partire dalla data di ricezione della lettera di risoluzione, il Venditore non potrà più pubblicare sul Marketplace di Privalia nuovi prodotti o nuove quantità di prodotti già presenti.

Nei casi sopra indicati, il Venditore sarà tenuto ad eseguire i contratti di vendita conclusi con i Clienti prima della data di efficacia del recesso o della risoluzione.

Inoltre, restano dovuti i corrispettivi per l'utilizzo dei servizi forniti da Privalia fino allo scioglimento del Contratto.

1.5 Prodotti e servizi accessori

Si richiama quanto previsto al punto 2.3 del presente documento.

1.6 Posizionamento e Trattamento differenziato

Si richiama quanto previsto ai punti 2 e 3 del presente documento.

1.7 Sistema interno di gestione dei reclami

Vente-Privee.com ha istituito un sistema interno di gestione dei reclami gratuito, basato sui principi di trasparenza e di parità di trattamento in situazioni equivalenti, con l'obiettivo di gestire i reclami in modo proporzionato alla loro importanza e complessità.

Il Venditore potrà attivare il sistema interno di gestione dei reclami nelle seguenti ipotesi:

- in caso di presunta inadempienza da parte di Privalia, degli obblighi stabiliti dal Regolamento 2019/1150 UE;
- in caso di problemi tecnologici connessi alla fornitura dei Servizi e che abbiano conseguenze pregiudizievoli per il Venditore;
- in caso di misure o condotte adottate da Privalia nell'ambito della fornitura dei Servizi e che abbiano conseguenze pregiudizievoli per il Venditore, inclusi i casi di sospensione, limitazione o cessazione dei Servizi.

Qualora intenda attivare il sistema di gestione dei reclami di Vente- Privee.com, (ad esempio per chiarire le circostanze che hanno causato una violazione o non conformità), il Venditore dovrà contattare il seguente indirizzo: brandsplace-contact@veepee.com.

La comunicazione viene gestita da un team dedicato in seno a Vente- Privee.com. Vente-Privee.com si impegna a rispondere alla richiesta del Venditore entro sette (7) giorni lavorativi.

1.8 Mediazione

In caso di controversie, Vente-Privee.com e il Venditore possono di comune accordo ricorrere alla mediazione. A tal fine, nel Contratto sono indicati i seguenti mediatori, che procederanno secondo le rispettive procedure:

- la Camera Arbitrale di Milano;
- l'Ordine degli avvocati di Milano.

Vente-Privee.com e il Venditore si impegnano a condurre qualsiasi tentativo di mediazione in buona fede.

Il ricorso alla procedura di mediazione non pregiudica il diritto di Vente- Privee.com e del Venditore di adire il tribunale competente in qualsiasi momento.

2. Posizionamento

2.1 Venditori

Nella Homepage le Vendite vengono posizionate secondo un algoritmo di personalizzazione basato: (i) su criteri contestuali (es: data, ora); (ii) sul profilo e l'attività del Cliente su Privalia (età, data di registrazione, cronologia degli acquisti, ecc.); (iii) sulla descrizione e l'andamento commerciale delle vendite correnti. Quanto appena descritto si applica salvo che il Cliente rifiuti la profilazione e non si applica agli spazi non personalizzati ma soggetti ai criteri di sezioni e sottosezioni indicati nel prosieguo.

È quindi probabile che le vendite visibili sulla home page di Privalia non vengano visualizzate nello stesso ordine da tutti i Clienti.

Le Vendite sono inserite all'interno delle varie Categorie (Moda, Casa, Beauty, ecc.) insieme alle vendite offerte direttamente da Vente-Privee.com.

Nell'ambito di ogni Categoria, le Vendite sono inserite all'interno di Sottosezioni tematiche (per esempio, nella sezione "Casa" ci sono le sottosezioni "Cucina ed elettrodomestici", "Arredamento", ecc.).

All'interno di queste Categorie e Sottosezioni, le Vendite non sono oggetto di personalizzazione né di annunci sponsorizzati, ma sono classificate secondo i seguenti criteri: - la notorietà del marchio del Venditore; - l'importanza degli sconti annunciati; - la portata dell'offerta (in termini di ampiezza e completezza del catalogo, data di immissione sul mercato, prezzo). **Le vendite effettuate da Vente-Privee.com possono beneficiare di un rango di priorità rispetto a quelle dei Venditori terzi.**

Alcune Vendite possono essere evidenziate, nella parte alta della scheda, in un'apposita sottosezione ("idea del giorno", "Best Seller", ecc...). Tali promozioni vengono effettuate secondo i seguenti criteri: fatturato, complementarità dell'Offerta con le vendite offerte da Vente-Privee.com, notorietà del marchio e importanza degli sconti annunciati.

Subordinatamente al rispetto dei criteri di performance commerciale nella scheda delle categorie, i Venditori hanno la possibilità di far evidenziare la loro Vendita nella home page di Privalia con le vendite offerte direttamente da Vente-Privee.com.

All'interno delle Vendite, il Cliente può anche decidere di classificare le Offerte per prezzo.

A seguito di una ricerca per parola chiave, i risultati vengono classificati secondo i seguenti criteri (in ordine di importanza): massimo tasso di corrispondenza con la richiesta e nel, caso di ricerca per suggerimento, viene tenuta in conto anche la qualità dell'Offerta rispetto alle quantità disponibili.

Tutte le classificazioni su Privalia sono gestite in modo tale da mettere in evidenza le vendite e le Offerte più aderenti alle esigenze dei Clienti.

2.2 Tour Operator

Le Vendite dei Tour Operator non sono oggetto di personalizzazione secondo un algoritmo di personalizzazione, ma secondo il criterio di andamento commerciale all'interno di spazi fissi. Le Vendite sono classificate nella scheda della categoria "Viaggi" e non sono oggetto di personalizzazione. All'interno di questa scheda le Vendite sono classificate in sottosezioni tematiche ("Last minute", "Francia", "Esteri", ecc...). All'interno di tali sottosezioni le Vendite dei Tour Operator sono posizionate in base alla stagionalità delle Offerte, alla data di apertura e all'andamento commerciale attuale ed eventualmente a quello passato delle Vendite.

La sezione "Best seller" permette a Vente-Privee.com di evidenziare una selezione delle migliori vendite dei Tour Operator del momento, secondo gli stessi criteri.

All'interno delle pagine della scheda "Visualizza tutte le offerte", le Offerte sono posizionate per impostazione predefinita in base al prezzo per persona.

All'interno delle altre pagine della scheda, le Offerte sono soggette ad una graduatoria predefinita basata sul prezzo per persona e sull'andamento commerciale.

2.3 Posizione sponsorizzata

I Venditori / Tour Operator hanno la possibilità di beneficiare di un sistema di marketing a pagamento denominato «Media» per far sì che le loro Offerte appaiano con priorità rispetto alle altre Offerte nella homepage. Le Offerte che beneficiano di tale posizionamento prioritario sono identificate dalla dicitura "Pink Brand".

3. Riferimento e dereferenziazione

3.1 Venditori

Vente-Privee.com seleziona con la massima cura i Venditori, privilegiando in particolare coloro che offrono le seguenti garanzie:

- Qualità e complementarità delle Offerte con quelle già proposte su Privalia
- Velocità di spedizione (48 e 72 ore lavorative, eccetto consegne fuori misura, una volta convalidato l'ordine) e affidabilità di consegna
- Qualità del servizio clienti

Il rapporto tra Vente-Privee.com e ciascun Venditore è regolato dal Contratto. Il Contratto specifica, tra l'altro:

- Le condizioni alle quali Vente-Privee.com mette a disposizione del Venditore la propria piattaforma di collegamento;
- I corrispettivi dovuti;
- Gli impegni del Venditore in merito al rispetto delle normative vigenti ed in particolare quelle relative alle vendite a distanza e quelle relative alla sicurezza dei prodotti.

I Venditori sono soggetti a monitoraggio continuo del rispetto di tali impegni. Il mancato rispetto di uno o più di questi impegni può comportare il delisting di un Venditore o di parte delle sue Offerte.

Vente-Privee.com si riserva in particolare il diritto di eliminare le Offerte:

- la cui commercializzazione è vietata o illegale;
- che presentano un pericolo per la salute, la sicurezza o l'ambiente, in particolare prodotti che sono stati richiamati dalle autorità o dal loro produttore;
- di Venditori che non sono più presenti su Privalia.

Il Venditore verrà comunque coinvolto nella decisione e potrà in ogni caso portare le proprie controdeduzioni.

3.2 Tour Operator

Vente-Privee.com consente la vendita ai Tour Operator sulla base dei seguenti criteri:

- Valutazioni e recensioni di offerte su siti di confronto
- Qualità del servizio clienti
- Notorietà

Il rapporto tra Vente-Privee.com e ciascun Tour Operator è regolato dal Contratto. Questo contratto specifica tra l'altro:

- Le condizioni alle quali Vente-Privee.com mette a disposizione la sua piattaforma;
- Le condizioni economiche;
- Gli impegni del Tour Operator relativi al rispetto della normativa in vigore, in particolare quella relativa alla vendita a distanza e al Codice del Turismo.

I Tour Operator sono soggetti a un controllo continuo del rispetto di questi impegni. La mancata osservanza di uno o più di questi impegni può portare un Tour Operator o parte delle sue Offerte a essere de-referenziata.

Il Tour Operator verrà comunque coinvolto nella decisione e potrà in ogni caso portare le proprie controdeduzioni.

Vente-Privee.com si riserva in particolare il diritto di dereferenziare le Offerte:

- la cui commercializzazione sia vietata o illecita;
- che presentino un pericolo per la salute o la sicurezza dei Clienti;
- Tour Operator che non sono più referenziati su Privalia.