

**INDICE**

[CONDIZIONI D'USO PRIVALIA](#)

[CONDIZIONI DI VENDITA PRIVALIA](#)

[CONDIZIONI GENERALI DI PRIVALIA VIAGGI](#)

## CONDIZIONI D'USO PRIVALIA

### 1. OGGETTO

Le presenti Condizioni generali di uso e di vendita (di seguito, le "Condizioni di Uso e di Vendita") disciplinano - da un lato - le condizioni di vendita dei beni e servizi (di seguito, rispettivamente, i "Prodotti" e "Servizi") offerti da Privalia Vendita Diretta S.r.l. attraverso il sito web [www.privalia.it](http://www.privalia.it) (di seguito, il "Sito web") ed attraverso le applicazioni smartphone (di seguito, "App") e - dall'altro - le condizioni di uso del Sito Web e delle App.

Privalia – parte di Veepee - è una piattaforma Web e delle App nelle quali Privalia vende on line Prodotti e Servizi offerti a prezzi speciali.

Parte venditrice è Privalia Vendita Diretta S.r.l. - di seguito, "Privalia" - (Codice fiscale e Partita IVA 05870980967, REA di Milano con il numero 1854919), una società italiana con sede legale in Via Tortona n. 27, 20144 Milano (email: [attenzionealcliente@privalia.com](mailto:attenzionealcliente@privalia.com); PEC: [privalia@pec.it](mailto:privalia@pec.it) ; numero di telefono n. 02-47921105). Privalia è una società a responsabilità limitata con capitale sociale di Euro 15.000,00 interamente versato, ed è soggetta a direzione e coordinamento da parte di Privalia Venta Directa, S.A., con sede in Barcelona, Calle Llull n. 113-119.

Chiunque acceda al Sito web e alle App, accetta di utilizzarne i contenuti e servizi in conformità con la legge e le presenti Condizioni d'uso.

I termini in maiuscolo che non sono espressamente definiti nelle Condizioni d'uso e di Vendita avranno il significato attribuito da Privalia sul Sito web.

### 2. UTENTE, CLIENTE E INVITATO

#### Utente

L'utente (cioè, persona che non ha lo status di Cliente, in seguito "Utente") che accede al Sito web e/o alle App riconosce ed accetta l'applicazione delle presenti Condizioni d'Uso vigenti e pubbliche al momento del suo accesso al Sito web e/o alle App. Qualsiasi accesso al Sito web e alle App da parte di un Utente è soggetto alle presenti Condizioni d'uso.

#### Cliente

L'Utente che desidera esplorare il Sito Web e/o le App, nonché acquistare o contrattare Prodotti o Servizi deve avere lo stato di "Cliente", che viene acquisito completando il modulo di registrazione, accettando le presenti Condizioni d'uso, la Politica della privacy, la Politica dei cookie (entrambe disponibili sul Sito Web di Privalia) e seguendo i passi che Privalia comunicherà successivamente tramite e-mail.

Accettando quanto sopra specificato, l'Utente accetta di diventare Cliente dell'outlet online Privalia, ed i suoi dati diventeranno parte del file "Utenti web" della medesima società. Il trattamento dei dati verrà

svolto secondo quanto indicato nella Politica sulla privacy e nella Politica sui cookie, entrambe disponibili sul Sito Web di Privalia.

Privalia ha il diritto di realizzare, durante intervalli di tempo definiti, campagne promozionali per promuovere la registrazione di nuovi membri nel suo servizio. Privalia si riserva il diritto, sempre nel rispetto della normativa vigente, di modificare le condizioni di applicazione delle promozioni, di prorogarle previa comunicazione, o procedere con l'esclusione di un partecipante ad esse nel caso rilevasse eventuali anomalie, abusi o comportamenti non etici nella loro partecipazione (come acquisti di massa, attività fraudolente, per esempio).

Qualsiasi Cliente o Utente che accede al Sito web e/o alle App deve avere più di 16 anni con sufficiente capacità di agire per stipulare contratti e si obbliga ad utilizzare il Sito web, le App, i Social Network, i contenuti e i servizi in conformità con la legge e le presenti condizioni. In deroga a quanto sopra, la visualizzazione e l'acquisto di prodotti erotici o simili e di bevande alcoliche sul Sito web e/o sulle App è consentito esclusivamente all'Utente e/o al Cliente che abbia compiuto 18 anni.

Quando un Cliente inizia la sessione di navigazione, Privalia utilizza dei cookies affinché non debba introdurre i suoi dati ogni volta. Questi cookies si ripristinano ogni volta che il Cliente accede al Sito web e hanno una durata approssimativa di due (2) anni, tempo durante il quale la sessione del Cliente rimarrà aperta. Nonostante sia aperta la sessione e come misura di sicurezza, se il Cliente cerca di accedere a sezioni private e sensibili, come per esempio il "Mio Account" 30 min dopo l'inizio della sessione, Privalia solleciterà di nuovo l'identificazione per potere accedere a dette sezioni. Se il Cliente non desidera che la sua sessione si mantenga aperta, può chiuderla cliccando su "Chiudi sessione" nell'angolo superiore destra del Sito web, in qualunque momento.

## **Invitato**

I Clienti possono invitare parenti e amici in modo che anch'essi possano diventare Clienti di Privalia senza alcun costo.

Un invitato che si registra come Cliente riceverà un buono regalo sul proprio account e, entro sette (7) giorni solari dal suo primo acquisto, sull'account del Cliente che l'ha invitato verrà accreditato un buono regalo. I buoni regalo su invito si possono utilizzare esclusivamente per l'acquisto di Prodotti attraverso il Sito web e le App e vengono automaticamente scontati dall'importo totale dell'acquisto di Prodotti, purché esso sia superiore all'importo minimo di acquisto di volta in volta comunicato (spese di spedizione non incluse – l'importo sarà sempre presente nella specifica pagina di Condizioni del programma Invita e Vinci). Privalia potrà modificare l'importo dei buoni regalo non ancora accreditati.

Privalia si riserva il diritto di annullare i buoni regalo quando rilevi un uso fraudolento o improprio del sistema di invito. È considerato uso fraudolento o improprio del sistema di invito, tra l'altro, l'invio di inviti tra account e-mail riferibili alla stessa persona.

Quando un Cliente invita in Privalia un membro della famiglia o un amico, detto Cliente risponderà per qualsiasi responsabilità derivante da detto invito.

### **3. POLITICA SULLA PRIVACY E POLITICA SUI COOKIE**

La Politica sulla privacy e la Politica sui cookie sono pubblicate sul Sito Web e nelle App di Privalia e sono applicabili a qualsiasi uso che l'Utente e/o Cliente fanno del Sito Web e delle App. L'Utente e/o il Cliente devono leggere attentamente queste politiche per conoscere i relativi diritti e obblighi.

### **4. PROPRIETÀ INTELLETTUALE E INDUSTRIALE**

“Privalia” è un marchio registrato presso l’Ufficio Spagnolo Brevetti e Marchi e presso l’Ufficio Brevetti e Marchi dell’Unione Europea, pertanto è espressamente vietato qualsiasi utilizzo da parte di terzi dello stesso o di qualsiasi segno identificativo simile che possa generare confusione sulla relativa origine o titolarità, senza la preventiva autorizzazione scritta di Privalia Vendita Diretta S.r.l.

I siti web “www.privalia.com” e “www.privalia.it” sono domini registrati da Privalia Venta Directa, S.A. È vietato ai terzi l'utilizzo di tali domini e del marchio “Privalia”, in mancanza di una preventiva autorizzazione scritta da parte del titolare., in relazione ad altri Prodotti o Servizi che non siano di Privalia Vendita Diretta S.r.l., in modo tale da al fine di non causare confusione tra i nostri Clienti o screditare Privalia Vendita Diretta S.r.l.

Privalia detiene tutti i diritti sui contenuti, il design e il codice sorgente del Sito web e delle App, inclusi, a titolo esemplificativo e non limitativo, fotografie, immagini, testi, loghi, disegni, marchi, denominazioni commerciali e dati presenti nel Sito web e nelle App.

Il contenuto del Sito web e delle App è inoltre considerato software informatico e, di conseguenza, ad esso si applica anche la normativa italiana e comunitaria europea vigente in materia di diritto d’autore.

È espressamente vietata la riproduzione totale o parziale del Sito Web, anche tramite link ipertestuale, come pure di qualsiasi parte del contenuto senza la preventiva autorizzazione esplicita e scritta di Privalia.

Sono altresì assolutamente vietati la copia, la riproduzione, l’adattamento, la modifica, la distribuzione, la commercializzazione, la comunicazione al pubblico e/o qualsiasi altra azione che comporti una violazione della normativa vigente italiana e/o di normative internazionali in materia di proprietà intellettuale e/o industriale, come pure l’utilizzo dei contenuti del Sito web e delle App senza la preventiva autorizzazione esplicita e scritta di Privalia.

Privalia informa che non concede alcuna licenza né autorizzazione esplicita o implicita sui diritti di proprietà intellettuale e/o industriale o su qualsiasi altro diritto o proprietà correlati, direttamente o indirettamente, ai contenuti presenti sul Sito web e sulle App.

Il Cliente deve verificare attentamente le presenti informazioni prima di acquistare ogni Prodotto e Servizio.

## 5. RESPONSABILITÀ DI PRIVALIA

Privalia si impegna al massimo per garantire la disponibilità ininterrotta del Sito web e delle App. Tuttavia, l'accesso può essere temporaneamente interrotto da attività di manutenzione, dal caricamento di aggiornamenti, nuovi Prodotti e Servizi o da problemi non imputabili a Privalia.

Privalia non si assume alcuna responsabilità derivante, a titolo esemplificativo e non limitativo:

- a) dall'utilizzo che i Clienti o gli Utenti possono fare dei materiali del Sito web delle App o dei siti indicati mediante link, siano essi vietati o meno, in violazione dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale dei contenuti del Sito web o di terzi;
- b) delle violazioni in materia di proprietà intellettuale e industriale che fornitori di Privalia commettessero in relazione ai Prodotti o ai Servizi o ai materiali forniti per la vendita di Prodotti o Servizi;
- c) dagli eventuali danni e pregiudizi derivanti ai Clienti o agli Utenti in conseguenza di un utilizzo normale o anomalo degli strumenti di ricerca, dell'organizzazione o localizzazione dei contenuti e/o dell'accesso al Sito web e delle App e, in generale, degli errori o dei problemi causati nello sviluppo o nell'implementazione degli elementi tecnici che il Sito web e/o le App o un programma possono mettere a disposizione del Cliente o dell'Utente;
- d) dai contenuti delle pagine a cui i Clienti o gli Utenti possono accedere tramite link inseriti nel Sito web, siano essi autorizzati o meno;
- e) dagli atti o dalle omissioni di terzi, indipendentemente dal fatto che tali terzi possano essere contrattualmente vincolati a Privalia;
- f) dall'accesso da parte di minori di 16 anni ai contenuti presenti sul Sito web e sulle App, e di minori di età inferiore ai 18 anni per i contenuti del Sito web e delle App disponibili esclusivamente per maggiorenni, essendo compito dei genitori o dei tutori esercitare un controllo adeguato sull'attività dei figli o minori a loro affidati ovvero installare strumenti di controllo dell'uso di Internet allo scopo di evitare l'accesso a materiali o contenuti non idonei ai minori, così come l'invio di dati personali senza la preventiva autorizzazione dei genitori o tutori;
- g) da errori o ritardi nell'accesso al Sito web e alle App da parte del Cliente all'atto dell'inserimento dei propri dati nella procedura di acquisto, dalla lentezza o dall'impossibilità di ricezione della conferma dell'ordine del Cliente o da qualsiasi anomalia che possa verificarsi quando tali eventi siano dovuti a problemi della rete Internet, a caso fortuito o a forza maggiore, ovvero a qualsiasi altro evento non prevedibile con buona fede da Privalia;
- h) da difetti o problemi che si possono verificare nelle comunicazioni, cancellazione o trasmissioni incomplete, ragion per cui non viene garantito che i servizi del Sito web e delle App siano costantemente operativi;
- i) dagli errori o danni causati al Sito web e alle App da un uso del servizio inefficiente e in mala fede da parte del Cliente o dell'Utente;
- j) dalla mancata operatività o da problemi relativi all'indirizzo di posta elettronica fornito dal Cliente per l'invio della conferma dell'ordine; Privalia si impegna a risolvere i problemi che possono sorgere e a offrire tutta l'assistenza necessaria al Cliente per arrivare a una soluzione rapida e soddisfacente degli inconvenienti che si possono verificare nel Sito web e nelle App.

## 6. AVVISO SU PRATICHE FRAUDOLENTE

I Prodotti e i Servizi sono disponibili esclusivamente sul Sito Web e sulle App di Privalia.

Privalia informa i propri Utenti della possibilità che soggetti terzi possano tentare di sostituirsi fraudolentemente a Privalia al fine di ottenere dagli Utenti i loro dati personali e svolgere attività illecite.

Nell'interesse dell'Utente, si fornisce di seguito un elenco esemplificativo delle pratiche fraudolente che sono talvolta poste in essere da tali soggetti :

- Provare a registrare domini simili a quelli di Privalia, copiando il logo e l'aspetto del Sito Web o delle App di Privalia per confondere e ingannare il Cliente e l'Utente.
- Inviare una e-mail all'utente, spacciandosi per Privalia e chiedendo di cliccare un link nell'e-mail.
- Pubblicare promozioni sui social network spacciandosi per Privalia e chiedendo di inserire una serie di dati personali o di fare clic su un link per partecipare, ad esempio, ad un sorteggio.

Questi tipi di pratiche sono noti come phishing e mirano ad ottenere illegalmente dati dall'Utente (ad esempio, le password o il numero di carta di credito).

Per evitare di divenire vittima di queste pratiche, è importante che l'Utente:

- Acceda solo al sito Web ufficiale e alle App ufficiali di Privalia.
- Ignori le e-mail o link nei social network in cui si richiede di fare clic su un collegamento e immettere informazioni personali. Privalia non richiede i dati personali degli utenti tramite e-mail o tramite social network o link.

In aggiunta a ciò, Privalia avverte l'Utente e il Cliente che durante il processo di acquisto potrebbero apparire messaggi pop-up in cui, attraverso l'uso fraudolento del nome commerciale e del marchio di

Privalia, l'Utente o il Cliente è invitato a compilare un sondaggio in cambio di un regalo o un buono regalo di un certo valore. Queste non sono promozioni di Privalia e i regali indicati non esistono.

Nelle circostanze sopra descritte l'Utente dovrà prestare la massima attenzione e segnalare immediatamente a Privalia tali condotte. I riferimenti del numero telefonico e della e-mail per prendere contatti a tal fine con Privalia sono disponibili sul Sito web e sulle App di Privalia.

Privalia fornisce le informazioni di cui sopra al fine di informare e sensibilizzare, ma queste informazioni non implicano una consulenza professionale

Privalia non è responsabile per gli usi fraudolenti del marchio Privalia che possono essere eseguiti da terze parti.

Allo stesso modo, Privalia avvisa i propri Utenti e Clienti di non essere in grado di controllare i programmi o i file che potrebbero essere inseriti nel computer dell'Utente durante la navigazione in Internet, e raccomanda all'Utente di adottare le necessarie misure di prevenzione e sicurezza (come, ad esempio, installazione di antivirus e costante cura degli aggiornamenti di sicurezza), in modo che l'Utente sia protetto da possibili attacchi da parte di terzi. Se l'Utente o il Cliente è a conoscenza di azioni fraudolente, può contattare Privalia e provare ad adottare le misure necessarie indicate a tale riguardo.

## 7. RETI SOCIAL E PUBBLICITÀ

### Politica sulla privacy

Privalia informa i propri Clienti e Utenti che possiede un proprio profilo (“Fanpage”) sui seguenti social network: Facebook, Twitter, LinkedIn, Pinterest, YouTube, e Instagram (i “Social Network”). Le Fanpage sono state create con lo scopo principale di pubblicizzare i Prodotti e Servizi di Privalia.

Il Cliente o Utente possono unirsi ai Gruppi o Profili che Privalia ha nei diversi Social Network. L'Utente che diventa fan di uno qualsiasi di questi Gruppi o Profili, mostrando così interesse per le informazioni pubblicizzate nel Social Network, accetta le condizioni di utilizzo e l'informativa sulla privacy del corrispondente Social Network. Privalia può accedere ed elaborare tali informazioni di natura pubblica dell'Utente, in particolare, il suo nome di contatto. Questi dati verranno utilizzati solo all'interno del Social Network e non saranno incorporati in nessun file, se non diversamente indicato.

L'Utente può accedere in qualsiasi momento alle politiche sulla privacy del Social Network stesso, nonché configurare il proprio profilo per garantire la sua privacy.

### Uso del profilo dell'Utente/Cliente

Privalia potrà procedere con le seguenti azioni:

- Accesso alle informazioni del profilo pubblico.
- A richiesta dell'Utente, pubblicazione nel profilo dell'Utente delle informazioni che siano state pubblicate in precedenza nella pagina di Privalia.
- Invio di messaggi individuali attraverso i diversi canali del Social Network, ove presenti.
- Aggiornamenti dello stato della pagina che verrà visualizzato nel profilo dell'Utente.

L'Utente potrà, in ogni momento, controllare le proprie connessioni ed eliminare il contenuto che non ritiene più di suo interesse. Potrà altresì modificare e limitare i soggetti con cui condivide le proprie connessioni tramite l'impostazione relativa alla privacy.

### Concorsi, promozioni e lotterie sul Sito web, sulle App e sui social network

Privalia si riserva il diritto di realizzare concorsi e promozioni, a cui può partecipare l'Utente che è collegato alla sua Fanpage. Il regolamento di tali concorsi e promozioni, se fatte attraverso la piattaforma del corrispondente Social Network, sarà pubblicate sulla Fanpage, conformemente alla legislazione vigente.

### Pubblicità di Privalia

Privalia può utilizzare il Social Network per pubblicizzare i propri Prodotti e Servizi e quelli di terze parti. Nel caso in cui Privalia decidesse di trattare i dati di contatto degli Utenti per finalità promozionali, il relativo trattamento sarà sempre conforme alla normativa vigente in tema di privacy.

Di seguito è riportato il link alla privacy policy di ciascuno dei Social Network:

- Facebook: <https://www.facebook.com/privacy/explanation>
- Twitter: <https://twitter.com/privacy?lang=it>
- LinkedIn: <https://www.linkedin.com/legal/privacy-policy>
- YouTube: <https://www.google.es/intl/it/policies/privacy/>
- Instagram: <https://instagram.com/about/legal/privacy/>
- Pinterest: <https://policy.pinterest.com/it/privacy-policy>

Utenti e Clienti sono invitati a leggere sempre con attenzione le politiche sulla privacy dei Social Network.

### **Blog e forum**

Gli utenti hanno la possibilità di inserire contenuti nei blog e nei forum di Privalia, tramite commenti e/o fotografie (di seguito, i “Contenuti”). La pubblicazione dei Contenuti è soggetta alle presenti Condizioni d'uso.

La persona identificata, in ogni caso, come il soggetto che ha pubblicato i Contenuti, sarà responsabile per i medesimi. Tali contenuti non rifletteranno, in alcun modo, l'opinione di Privalia.

È assolutamente vietata agli Utenti la pubblicazione all'interno del blog e del forum di Privalia di commenti, immagini e, più in generale, di qualsiasi contenuto di natura oltraggiosa, pornografica, e/o discriminatoria per sesso, lingua, religione, razza, origine etnica, opinione e appartenenza sindacale e/o politica, così come qualsiasi contenuto che violi la privacy o i diritti dei terzi tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i diritti di immagine, di proprietà intellettuale e/o industriale.

Privalia non è responsabile dei Contenuti né di eventuali errori, imprecisioni o irregolarità degli stessi, e non risponde dei danni che possano derivare dall'inserimento di tali contenuti nelle sezioni dei Social Network o di altre piattaforme che, nel suo possa consentire questo tipo di servizi.

L'Utente che inserisce Contenuti nel blog o nelle Fanpage garantisce di esserne l'autore e garantisce altresì che gli stessi non violano diritti di terzi, e concede a Privalia il diritto di riprodurli ed utilizzarli, anche in comunicazioni dirette al pubblico.

Privalia non è responsabile per eventuali danni o perdite che potrebbero essere causati dall'uso, dalla riproduzione, dalla distribuzione o dalla comunicazione pubblica o da qualsiasi altro tipo di attività svolta sui contenuti protetti da diritti di proprietà intellettuale appartenenti a terzi, senza che l'Utente abbia debitamente ottenuto dai rispettivi titolari l'autorizzazione necessaria per eseguire l'uso che intendono fare.

Privalia si riserva il diritto di ritirare, in qualsiasi momento e unilateralmente, i Contenuti pubblicati dall'Utente nel blog o nel forum di Privalia in qualsiasi sezione del Sito web o del Social Network di riferimento.



Privalia non sarà neppure responsabile per le informazioni inviate dall'Utente quando non è a conoscenza che le informazioni che ha nella propria memoria sono illegali o che potrebbero danneggiare proprietà o diritti di terzi suscettibili di risarcimento. Una volta venuta effettivamente a conoscenza dell'illegalità del contenuto, Privalia si impegna ad agire con diligenza per ritirarli o renderne impossibile l'accesso.

Per effettuare eventuali segnalazioni relativamente ai Contenuti, gli Utenti possono inviare una mail al seguente indirizzo di posta elettronica: [comunicazione@privalia.com](mailto:comunicazione@privalia.com).

## **8. PUBBLICITÀ E LINK DI TERZE PARTI SUL SITO WEB E SUI SOCIAL NETWORK**

### **Pubblicità**

Nel sito Web e/o nelle App possono includere contenuti pubblicitari o sponsorizzati, riferibili a terzi inserzionisti e sponsor. Questi soggetti sono gli unici responsabili di assicurare che il materiale inserito sul Sito web e/o sulle App di Privalia sia in linea con la normativa vigente.

In ogni caso, è assolutamente vietata agli inserzionisti e agli sponsor la pubblicazione sul Sito Web, sulle App e sulle pagine dei Social Network di Privalia, di link, pubblicità e di qualsiasi contenuto di natura oltraggiosa, pornografica, e/o discriminatoria per sesso, lingua, religione, razza, origine etnica, opinione e appartenenza sindacale e/o politica. Privalia non è responsabile per eventuali errori, inesattezze o irregolarità che riguardino il contenuto pubblicitario o gli sponsor.

Link a siti di terze parti e al Sito web di Privalia Sul Sito web e su altre piattaforme di Privalia possono comparire dei link a siti web esterni di terze parti.

Privalia non è responsabile del contenuto dei link, né dei siti raggiungibile tramite detti link né, ancora, delle modifiche o aggiornamento di tali siti. Questi link sono forniti esclusivamente per metterti al corrente dell'esistenza di altre fonti di informazione su un particolare argomento, e l'inclusione di un link non implica l'approvazione del sito collegato da parte di Privalia né l'adesione ai relativi contenuti.

Inoltre, Privalia consente la creazione di link al presente Sito web solo a livello della home page, senza che l'istituzione di un tale link implichi l'approvazione da parte di Privalia del sito collegato o del suo contenuto. In ogni caso, Privalia vieta ai terzi di:

- Creare hyper link senza la preventiva autorizzazione scritta di Privalia.
- Strutturare il Sito web di Privalia con siti o elementi di siti esterni a Privalia.
- Collegare online e incorporare con qualsiasi altro mezzo elementi del Sito web di Privalia nei siti appartenenti a persone o entità esterne a Privalia.

## **9. PARZIALE NON VALIDITÀ**

Nel caso in cui una qualsiasi clausola delle presenti Condizioni di uso e vendita venisse dichiarata non valida, le altre clausole rimarranno in vigore e dovranno essere interpretate tenendo conto della finalità di tali Condizioni di utilizzo e vendita. Il mancato esercizio da parte di Privalia di qualsiasi diritto derivante

dalle presenti Condizioni di uso e vendita non dovrà essere interpretato come una rinuncia a tale diritto, eccetto nel caso di rinuncia esplicita e per iscritto da parte di Privalia o di prescrizione dell'azione, a seconda dei casi.

## **10. COMUNICAZIONI TRA PRIVALIA E IL CLIENTE**

Tutte le comunicazioni inviate da Privalia al Cliente relative alle presenti Condizioni di uso e vendita o all'acquisto di Prodotti e Servizi attraverso il Sito web avverranno per iscritto attraverso la Sezione: "Aiuto", nonché in conformità con le procedure di comunicazione stabilite nelle presenti Condizioni di vendita e utilizzo per ciascun caso particolare.

Oltre alla Sezione: "Aiuto", Privalia fornisce al Cliente anche l'indirizzo email di supporto [attenzionealcliente@privalia.com](mailto:attenzionealcliente@privalia.com).

Il Cliente potrà mettersi in contatto con Privalia anche per telefono o mediante i Social Media abilitati.

Nei restanti casi non esplicitamente regolati da queste Condizioni di uso, le comunicazioni che il Cliente intende inviare a Privalia dovranno essere rivolte all'indirizzo di Privalia indicato nel precedente Articolo 1 e avvenire per iscritto, mediante un sistema che consenta a Privalia di confermarne contenuto e ricezione (lettera raccomandata a/r oppure posta elettronica certificata PEC).

## **11. MODIFICA DELLE CONDIZIONI DI USO E VENDITA**

Privalia si riserva il diritto di modificare, in qualsiasi momento e senza preavviso, il layout e la configurazione del Sito web, come pure le presenti Condizioni di uso e vendita. Clienti e Utenti avranno sempre a disposizione la versione aggiornata delle presenti Condizioni di uso e vendita sul Sito Web e sulle App di Privalia, cui potranno liberamente accedere in ogni momento. Ogni volta che accedono al Sito web e alle App, i Clienti e gli Utenti devono leggere con attenzione le presenti Condizioni di uso e vendita. In ogni caso, procedendo alla registrazione al Sito Web e/o all'App di Privalia nonché ad un qualsiasi acquisto tramite il Sito Web e/o l'App di Privalia, il Cliente accetta integralmente le presenti Condizioni d'uso e di vendita. L'accettazione delle Condizioni di uso e vendita costituisce un passaggio preliminare e indispensabile per l'acquisto di qualsiasi Prodotto o Servizio disponibile attraverso il Sito web e/o le App.

## **12. CESSIONE DI DIRITTI E OBBLIGHI**

Privalia può cedere e/o trasmettere liberamente, in qualsiasi momento e in conformità con la normativa applicabile, i diritti e gli obblighi relativi alle presenti Condizioni di uso o all'acquisto di Prodotti e/o Servizi attraverso il Sito web e/o le App.

### **13. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE**

Le presenti Condizioni di uso e vendita sono regolate dalla legge italiana. In caso di controversie o dispute derivanti dall'acquisto di Prodotti e/o Servizi attraverso il Sito web e le App e/odalle presenti Condizioni di uso e vendita e per la risoluzione di qualsiasi conflitto, Privalia e il Cliente consumatore sono soggette alla competenza del foro della città dove il Cliente consumatore o l'Utente consumatore ha la propria residenza o il proprio domicilio. Agli effetti delle presenti Condizioni di Vendita, si considera come "consumatore" la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta, ai sensi dell'art. 3 del Codice del Consumo.

Si informa che la Commissione europea fornisce inoltre ai consumatori un portale per la risoluzione in via amichevole delle controversie online (articolo 14, paragrafo 1 Regolamento (UE) 524/2013), accessibile sul sito web <http://ec.europa.eu/odr>.

## **CONDIZIONI DI VENDITA PRIVALIA**

### **1. AMBITO DI APPLICAZIONE**

Le presenti condizioni di vendita ("Condizioni di vendita") regolano la vendita dei Prodotti e dei Servizi offerti da Privalia ai propri Clienti tramite il Sito Web e le App. Privalia opera attraverso il Sito Web e le App su tutto il territorio della Repubblica Italiana (ad eccezione delle città di Livigno e Campione d'Italia e del territorio della Repubblica di San Marino) (di seguito, il "Territorio"). Privalia invia e distribuisce i Prodotti e offre i Servizi solo nel Territorio.

Le presenti Condizioni di vendita si applicano a tutti gli acquisti di Prodotti e/o Servizi effettuati tramite il Sito web o la App da Privalia.

### **2. INFORMAZIONI SUI PRODOTTI E I SERVIZI**

Le descrizioni dei Prodotti e Servizi offerti nel Sito web e nelle App vengono realizzate in base alle informazioni e ai documenti messi a disposizione dai fornitori di Privalia.

Le fotografie, le rappresentazioni grafiche o iconografiche e i video relativi ai Prodotti e Servizi, come pure le denominazioni commerciali, i marchi o i segni distintivi di qualsiasi natura contenuti nel Sito web, hanno lo scopo di fornire quante più informazioni possibili al Cliente.

Nel caso in cui, per circostanze di forza maggiore o per motivi attribuibili a Privalia, il Prodotto o il Servizio non siano disponibili dopo la realizzazione dell'acquisto, Privalia contatterà il Cliente per posta elettronica per comunicare l'annullamento totale o, se del caso, parziale dell'ordine e per procedere con il rimborso dell'importo corrisposto dal Cliente (totale o parziale a seconda del caso si tratti di annullamento totale o parziale) e, altresì, per risolvere il problema creatosi. Qualora un Prodotto facente parte di ordini costituiti da set di Prodotti o Prodotti complementari non venga consegnato oppure non sia disponibile dopo l'ordine, il Cliente potrà annullare l'intero ordine e restituire gli altri prodotti eventualmente già consegnati, senza alcun costo aggiuntivo.

Data la natura dei Prodotti, alcune campagne potrebbero essere soggette a particolari condizioni di vendita, oltre che alle presenti Condizioni di uso e vendita. Tali condizioni particolari di vendita saranno visibili nella descrizione del Prodotto e della campagna.

In tal caso, il Cliente, prima dell'acquisto del Prodotto o del Servizio, deve controllare la descrizione e le caratteristiche dei Prodotti e dei Servizi e tutte le condizioni particolari (tutti i termini e le condizioni, nonché le tariffe previste). In caso di conflitto o discrepanza, le condizioni particolari di vendita prevarranno sulle presenti. Pertanto, il Cliente, oltre alle Condizioni di uso e vendita, deve leggere con attenzione le condizioni particolari di vendita, che si riterranno accettate nel momento in cui il Cliente procede all'acquisto del Prodotto o del Servizio.

### 3. SERVIZIO PREMIUM

Il Servizio Premium offre la possibilità di accedere anticipatamente ad alcune campagne e di beneficiare di spese di spedizione gratuite per tre (3) mesi, senza limite di acquisto. Sarà possibile rinnovare il servizio in qualsiasi momento accedendo alla Sezione: "Il mio account > Servizio Premium", pagando l'importo indicato da Privalia, oppure, in alcune occasioni, una volta concluso un acquisto, cliccando la casella dedicata all'acquisto del servizio e pagando il relativo corrispettivo.

Una volta richiesta l'attivazione del Servizio Premium, Privalia invierà al Cliente una email di conferma e a partire da tale momento si attiverà automaticamente nel conto del Cliente. Tuttavia, nel caso in cui il Servizio Premium venga acquistato nel contesto di un ordine di Prodotti/Servizi, lo sconto non si applicherà alle spese di spedizione di tale ordine, ma solo dall'ordine successivo.

Il Servizio Premium verrà automaticamente applicato a tutti gli acquisti superiori a 50,00 Euro (spese di spedizione escluse) ed è cumulabile con eventuali buoni regalo. Se il Cliente ha un'altra promozione attiva sulle spese di spedizione, si applicherà sempre quella più vantaggiosa. In caso di ampliamento di un Ordine, il Servizio Premium si applicherà solo nel caso in cui l'acquisto iniziale sia stato superiore a 50,00 Euro.

Sono esclusi dal Servizio Premium gli ordini che superano i limiti stabiliti di peso o volume standard, ad esempio quelli relativi a Prodotti di peso superiore ai 20kg.

I Clienti che hanno acquistato il Servizio possono accedere a tutte le pre-aperture, incluso l'accesso la sera prima alle campagne selezionate dal Cliente stesso. In ogni caso, la data di inizio delle campagne e i loro orari di apertura saranno comunicati in anticipo nella Vetrina di Privalia.

Privalia si riserva il diritto di modificare le condizioni relative al servizio Premium. Pertanto, invitiamo il Cliente a verificare sempre, prima dell'acquisto o del rinnovo del Servizio Premium, il prezzo e i termini e le condizioni di volta in volta applicabili. Tutte queste informazioni sono disponibili nella sezione "Premium" o nella sezione "Servizio Premium" nell'area denominata "Il mio account".

Il Servizio Premium può essere annullato attraverso il Sito web, accedendo all'area "Il mio account" ed esercitando il diritto di recesso, entro quattordici (14) giorni di calendario dalla data del suo acquisto, a condizione che non sia stato ancora utilizzato. Il Cliente riceverà il rimborso del relativo costo entro 48 ore, attraverso lo stesso metodo di pagamento utilizzato per l'acquisto. I tempi per la visualizzazione del rimborso possono variare a seconda del metodo di pagamento e della banca di rifer

### 4. ACQUISTO DEI PRODOTTI E FORMALIZZAZIONE DEGLI ORDINI

L'acquisto di Prodotti da parte del Cliente attraverso il Sito web e/o le App deve essere effettuato seguendo la procedura indicata nella sezione Aiuto> Processo di acquisto > Passi per comprare il Prodotto.

Il Cliente potrà effettuare acquisti di Prodotti relativi al massimo a 3 campagne. Alcune campagne non sono cumulabili, per esempio le campagne di Prodotti voluminosi. In ogni caso, durante la procedura di acquisto verrà segnalato se una campagna è cumulabile o meno.

Privalia invierà, entro ventiquattro (24) ore dall'ordine, un'email di conferma dell'ordine e dell'acquisto effettuato. L'ordine e, di conseguenza, l'acquisto di un Prodotto si intenderà perfezionato al momento della ricezione del pagamento da parte di Privalia.

## 5. PAGAMENTO DEI PRODOTTI

Il Cliente potrà effettuare il pagamento mediante carta di credito o di debito Visa, Mastercard, Visa Electron e/o altre carte analoghe, oppure attraverso il sistema PayPal. Il documento comprovante l'acquisto corrispondente all'ordine dei Prodotti sarà disponibile e potrà essere visualizzato nella Sezione: "Il mio account >Ordini". Da questa Sezione il Cliente può inoltre scaricare la ricevuta relativa all'ordine.

Il Cliente deve comunicare a Privalia, attraverso la Sezione: "Aiuto", qualsiasi addebito non dovuto o fraudolento sulla carta utilizzata per gli acquisti sul Sito web, nel minor tempo possibile, al fine di consentire a Privalia di mettere in atto le procedure opportune.

Privalia si avvale delle massime misure di sicurezza disponibili a livello commerciale nel settore. Inoltre, la procedura di pagamento ha luogo su un server sicuro che utilizza il protocollo SSL (Secure Socket Layer). Il server sicuro stabilisce un collegamento che consente la trasmissione delle informazioni cifrate mediante algoritmi di 128 bits, che assicurano che esse siano intelligibili unicamente per il computer del Cliente e per quello del Sito web. In tal modo, utilizzando il protocollo SSL si garantisce:

- (i) Che il Cliente sta comunicando i propri dati al server centrale di Privalia e a nessun altro.
- (ii) Che tra il Cliente e il server centrale di Privalia i dati vengano trasmessi in forma cifrata, evitandone la possibile lettura o manipolazione da parte di terzi.

Inoltre, Privalia dichiara di non avere accesso e di non registrare dati relativi al metodo di pagamento utilizzato dal Cliente. Soltanto l'ente che elabora il pagamento ha accesso a questi dati, a fini di gestione dei pagamenti e degli incassi. Una volta conclusa la procedura di acquisto, viene generato un documento elettronico stampabile dal Cliente con cui si formalizza il contratto ed esso viene archiviato nella Sezione: "Il mio account > Ordini".

Privalia ha attuato un programma di rilevazione di possibili operazioni fraudolente e si riserva il diritto di richiedere ai Clienti informazioni, conferme e/o documenti aggiuntivi, anche dopo che questi hanno effettuato uno o più acquisti sul Sito web, mediante telefonata o messaggio di posta elettronica rivolti al numero o all'account indicati dal Cliente stesso, al fine di ricevere conferma che il Cliente abbia effettivamente realizzato e autorizzato detto/i acquisto/i e/o che la consegna o la restituzione degli articoli sia avvenuta correttamente, autorizzando così definitivamente la/e corrispondente/i transazione/i. In tale contesto, a titolo esemplificativo e non limitativo, Privalia potrà richiedere telefonicamente conferma dell'identità del Cliente, oppure richiedere: (a) una conferma o autorizzazione scritta firmata dal Cliente responsabile del/dei relativo/i acquisto/i; e (b) copia del documento di identità valido e recante la fotografia del Cliente, per avere conferma della sua identità. Privalia è tenuta a conservare tali

informazioni e documenti con le più elevate misure di sicurezza a sua disposizione, ai sensi di quanto disposto dalle norme applicabili a tutela dei dati personali.

Nel caso in cui il Cliente non confermi la propria identità o non faccia pervenire a Privalia la documentazione e le informazioni richieste entro 48 ore dalla richiesta telefonica o dall'invio del messaggio di posta elettronica, la/e transazione/i di cui alla detta comunicazione e l'ordine/gli ordini corrispondente/i, potrà/potranno venire annullato/i senza necessità di successivo avviso, se del caso Privalia procederà al rimborso automatico del/degli importo/i pagato/i dal Cliente per detto/i acquisto/i.

Detta procedura ha lo scopo di garantire la sicurezza dei Clienti di Privalia, pertanto il Cliente, accettando le presenti Condizioni di uso e vendita, accetta di assoggettarsi alla sopraindicata procedura di rilevazione di possibili operazioni fraudolente, e allo stesso modo autorizza Privalia ad utilizzare - per transazioni future realizzate dal Cliente stesso - le informazioni e i documenti aggiuntivi che il Cliente abbia fornito secondo quanto previsto sopra.

## **6. PREZZO DEI PRODOTTI E SPESE DI SPEDIZIONE**

Gli sconti applicati ai prodotti offerti sul Sito web e le App vengono calcolati in base al prezzo originale di vendita al pubblico che i fornitori indicano a Privalia (di seguito "prezzo originale").

Privalia non può essere ritenuta responsabile nel caso in cui altri soggetti che vendono prodotti identici indichino un prezzo originale inferiore o diverso da quello indicato da Privalia.

In ogni caso, è Privalia a decidere il prezzo di vendita dei Prodotti o dei Servizi ai propri Clienti. Privalia si riserva il diritto di modificare i prezzi di vendita al pubblico in qualsiasi momento (anche nel corso di una campagna vendite già iniziata). I Prodotti o i Servizi saranno addebitati al Cliente al prezzo indicato al momento della ricezione dell'ordine.

Privalia non potrà essere ritenuta responsabile in caso di involontaria pubblicazione sul Sito Web e/o sulla App di Privalia di un prezzo riferito a un certo prodotto che risulta manifestamente inferiore a quello praticato sul mercato al momento della vendita, quando tale importo risulti agli occhi di un consumatore medio evidentemente troppo basso. Privalia non sarà neppure responsabile in caso di vendite il cui importo finale appare al consumatore medio manifestamente errato, quando tale errore sia dovuto a errori tecnici. In questi casi, Privalia informerà i Clienti il prima possibile e annullerà l'ordine, restituendo l'importo pagato al Cliente. Se il Cliente ha già ricevuto il Prodotto, deve restituirlo a Privalia (Privalia sosterrà il costo della restituzione). In questi casi, Privalia non sarà obbligata a completare la vendita o consegnare il Prodotto interessato.

I prezzi dei Prodotti offerti tramite il Sito Web e le App includono l'IVA e qualsiasi altra imposta applicabile, ma non comprendono le spese di spedizione.

Le spese di spedizione ammontano a un minimo di 3,95 Euro e possono variare in base al metodo di spedizione, all'indirizzo di consegna, al peso e al volume del Prodotto acquistato. Il Cliente potrà verificare il prezzo finale delle spese di spedizione prima di iniziare il pagamento. Se il Cliente ha diritto a

una promozione speciale o a uno sconto sulla spedizione il sistema avviserà il Cliente prima della conferma d'acquisto.

Le spese di spedizione devono essere accettate dal Cliente al momento dell'invio dell'ordine. Nel caso in cui il Cliente abbia aderito al Servizio Premium (vedi sopra), le spese di spedizione non verranno addebitate a condizione che vengano soddisfatti tutti i requisiti del servizio Premium (ad esempio, dal servizio Premium sono escluse le spese di spedizione per i Prodotti che superano i limiti stabiliti di peso o volume standard, ad esempio di peso superiore ai 20kg).

## **7. ANNULLAMENTO E AMPLIAMENTO DI ORDINI**

Fermo restando il diritto di recesso che opera dalla consegna dei Prodotti al Cliente, considerato che Privalia provvede a elaborare un ordine non appena questo viene ricevuto dal sistema, il Cliente potrà annullare l'ordine solamente se il relativo stato risulta "Confermato".

Per annullare l'ordine il Cliente potrà accedere alla versione desktop del Sito web, alla sezione Il mio account > Ordini, cliccare su "+Info" e procedere alla cancellazione.

Il costo per l'ampliamento di un ordine sarà specificato per ogni caso particolare.

Per effettuare l'annullamento o l'ampliamento dell'ordine, il Cliente dovrà seguire la procedura descritta nella Sezione: "Il mio account > Ordini". Per ragioni tecniche, non potranno essere prese in considerazione richieste di cancellazione o ampliamento di ordini per posta elettronica.

Privalia si riserva il diritto di cancellare un ordine nei casi e nel rispetto dei termini e delle condizioni riportati nella Sezione: "Pagamento dei Prodotti" delle presenti Condizioni di utilizzo e vendita.

## **8. CONSEGNA DI PRODOTTI**

### **(i) Termini di consegna**

Privalia informerà il Cliente del termine di consegna prima della conclusione della procedura di acquisto.

Privalia non effettua consegne di Prodotti il sabato, la domenica, durante le festività nazionali, regionali e locali.

Privalia informerà il Cliente, mediante l'invio di un'email al suo indirizzo di posta elettronica, della data di partenza dei Prodotti dai propri magazzini e dei dati di contatto della vettore che effettuerà la consegna. Il Prodotto sarà consegnato all'indirizzo indicato dal Cliente entro settantadue (72) ore da detta data, salvo circostanze di forza maggiore. In caso di ordini multipli, i Prodotti potrebbero essere consegnati in date diverse.

La consegna si considera effettuata a partire dal momento in cui il Prodotto viene messo a disposizione del Cliente nel luogo di consegna indicato dallo stesso o nel corrispondente punto di ritiro.



In alcuni casi, i Prodotti sono inviati direttamente a cura del Fornitore. Tale informazione verrà indicata nella descrizione del Prodotto.

Il rischio dei Prodotti (tra gli altri, perdita, compromissione o furto) si trasferisce al Cliente a partire dal momento in cui i Prodotti vengono messi a disposizione del Cliente nel luogo di consegna.

Il Cliente potrà chiedere in ogni momento, senza alcun costo, il ritiro gratuito di Rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) nei casi previsti dalla normativa applicabile, al fine di smaltire detto RAEE..

## **(ii) Luogo e condizioni di consegna**

Privalia si impegna a consegnare il Prodotto in perfetto stato all'indirizzo indicato dal Cliente che, in ogni caso, dovrà essere compreso nel Territorio di cui al precedente paragrafo "Ambito di Applicazione" italiano. La consegna verrà effettuata normalmente al piano stradale. Al fine di ottimizzare il processo di consegna, l'indirizzo indicato dal Cliente deve essere un recapito presso il quale sia possibile effettuare la consegna nel normale orario lavorativo.

Se al momento della consegna del Prodotto all'indirizzo indicato il Cliente (o persona abilitata) non è presente, Privalia contatterà il Cliente indicando la procedura che verrà seguita per finalizzare la consegna. Se trascorsi i termini indicati dalla data dell'avviso (non inferiori a sette (7) giorni solari), il Cliente non si sarà messo in contatto con Privalia o con il corriere per concordare una nuova data di consegna, i Prodotti verranno restituiti ai magazzini di Privalia. In tal caso, Privalia restituirà il solo prezzo dei Prodotti al Cliente questi dovrà farsi carico delle spese di spedizione e di quelle di restituzione.

L'indirizzo sarà indicato dal Cliente all'atto dell'acquisto. Nel caso in cui il Cliente, una volta effettuato l'acquisto, volesse modificare l'indirizzo di consegna potrà farlo a condizione che lo stato dell'ordine risulti "Confermato" e che tale facoltà non sia esclusa dalle condizioni speciali della campagna di vendita, visibili accedendo al Sito web di Privalia.

Privalia non sarà responsabile nel caso in cui effettui correttamente la consegna dei beni presso l'indirizzo indicato dal Cliente al momento dell'acquisto, qualora l'indirizzo in questione non corrisponda al luogo di consegna effettivamente voluto dal Cliente.

Qualora un ordine includa più Prodotti, Privalia potrà effettuare la consegna di tali Prodotti in date diverse, nel rispetto del termine di consegna comunicato ai sensi del precedente paragrafo (i).

Per alcune campagne, come metodo di consegna il Cliente può selezionare un punto di ritiro. In tali casi, Privalia invierà un'email al Cliente con cui gli comunicherà la data in cui i Prodotti saranno a disposizione nel punto di ritiro selezionato. Ciononostante, - e solo per circostanze di forza maggiore - Privalia si riserva il diritto di consegnare il Prodotto in un punto di ritiro diverso da quello selezionato dal Cliente, purché in un raggio massimo di 5 km<sup>2</sup> dal punto di ritiro selezionato dal Cliente. In questo caso, Privalia invierà una e-mail al Cliente nella quale verrà comunicata la data e il nuovo punto di ritiro.

Il Prodotto sarà a disposizione del Cliente nel punto di ritiro per un massimo di quindici (15) giorni solari a partire dalla data indicata nell'email. Trascorso tale periodo senza che il Cliente abbia ritirato l'ordine, i

Prodotti verranno restituiti ai magazzini di Privalia e il Cliente dovrà farsi carico delle spese di spedizione e restituzione, come pure di eventuali spese di gestione associate.

Al momento della consegna o del ritiro presso un Punto di ritiro dell'ordine, il Cliente dovrà esibire il proprio documento d'identità e firmare la bolla di consegna nel formato proposto ed annotare le osservazioni e problematiche riscontrate al momento della consegna, come per esempio evidenti difetti o manipolazione dei Prodotti o dell'imballaggio. Nel caso in cui la bolla sia consegnata in formato cartaceo, il Cliente dovrà richiedere una copia della bolla di consegna al trasportatore.

Nel caso in cui, successivamente alla ricezione dei Prodotti ordinati, il Cliente si accorga che l'imballaggio è rovinato oppure, una volta aperto l'imballaggio, che i Prodotti sono danneggiati dal trasporto, oppure diversi da quelli ordinati o, ancora, che mancano Prodotti relativi ad uno stesso ordine, il Cliente dovrà comunicarlo a Privalia, il prima possibile e, se possibile in un termine di 5 giorni naturali dalla consegna, per consentire a Privalia di denunciare il vizio al vettore secondo quanto previsto dall'art. 1698 del codice civile.

La restituzione dei Prodotti o il recesso dal Servizio non comporta alcuna penalità per il Cliente. Fermo restando quanto sopra, il Cliente dovrà farsi carico le spese di restituzione dei Prodotti. Salvo che le condizioni speciali della specifica vendita prevedano un costo differente a causa della particolarità del prodotto da restituire, le spese di restituzione – nel caso di uso del sistema “Restituzioni” – sono di Euro 7,00. Se la restituzione contiene almeno un prodotto voluminoso, il costo della restituzione attraverso il medesimo sistema sarà di Euro 29,00.

Nel caso in cui il cliente abbia acquistato Prodotti in diverse campagne (ordini “multipli”) dovrà farsi carico del costo di Euro 7,00 per ciascuna campagna in relazione alla quale restituisce uno o più Prodotti.

Il Cliente mantiene comunque il diritto di restituire i Prodotti a propria cura e spese senza utilizzare il sistema “Restituzioni”. In questi casi Privalia: (1) raccomanda di utilizzare un servizio con tracking o ricevuta di ritorno; (2) rifiuterà i Prodotti restituiti con pagamento del servizio di trasporto in contrassegno a carico di Privalia e (3) non sarà responsabile in caso di mancata ricezione dei Prodotti.

In ogni caso, il Cliente - al fine di consentire a Privalia di identificare i Prodotti restituiti - avrà cura di inserire nel pacco il Modulo di Recesso (disponibile nella sezione Aiuto del Sito web) debitamente compilato.

Il Cliente non avrà diritto di recesso nei casi previsti dall'art. 59 D. Lgs. 206/2005 e ss. mm. e, in particolare modo, a titolo esemplificativo e non limitativo, qualora abbia acquistato: (i) Prodotti confezionati in conformità con le specifiche del Cliente o chiaramente personalizzati; (ii) registrazioni audio o video, programmi informatici, tolti dalla confezione da parte del Cliente; (iii) stampa quotidiana, pubblicazioni periodiche e riviste; (iv) Prodotti consegnati in confezioni sigillate, che per ragioni di igiene o salute gli stessi non siano idonei ad essere restituiti (biancheria intima come slip, culotte o boxer, oppure gadget ed oggettistica erotica e per il tempo, salvo che si sia verificato un problema tecnico prima del loro uso) quando la confezione sia stata manomessa o aperta dopo la consegna (v) Prodotti alimentari, trattandosi di prodotti che possono deteriorarsi rapidamente anche a causa di una conservazione non appropriata. Pertanto, per ragioni di tutela della salute e di controllo della qualità, tali prodotti sono esclusi dal diritto di recesso e non potranno quindi essere restituiti.

Per agevolare la procedura di reso, Privalia mette a disposizione del Cliente il sistema “Restituzioni”, attivabile nella Sezione: “Il mio account>Restituzioni”, con il quale il Cliente potrà gestire le restituzioni in maniera più comoda e rapida. Per utilizzare il sistema “Restituzioni”, il Prodotto deve trovarsi nelle stesse condizioni in cui è stato consegnato, con l’imballaggio e le etichette originali. Il Cliente dovrà inviare il Prodotto nella stessa confezione in cui lo ha ricevuto, o in un formato simile. Nel caso in cui il Prodotto non venga inviato nella confezione originale, il Prodotto potrà essere oggetto di svalutazione. Nel pacco dovrà essere inserita la bolla di reso dei Prodotti. Una volta conclusa la procedura di reso prevista nella Sezione: “Il mio account>Restituzioni”, Privalia invierà al Cliente un’email riepilogativa di conferma con data e ora di ricezione della richiesta di restituzione.

Il Cliente potrà anche esercitare il diritto di recesso inviando autonomamente il Prodotto da restituire all’indirizzo indicato sul Modulo di Recesso disponibile nella Sezione “Aiuto: Come restituire un prodotto?”. In tal caso, si prega al Cliente di compilare il Modulo di Recesso ed inviare il pacco con il Prodotto da restituire all’indirizzo indicato sul modulo, seguendo la procedura indicata su tale Sezione

## **(ii) Rimborso del prezzo**

Nel caso in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso, questi avrà diritto al rimborso del prezzo dei Prodotti restituiti, oltre che delle spese di spedizione purché siano rispettati i requisiti stabiliti nelle Condizioni di uso e di vendita e i Prodotti restituiti siano nelle stesse condizioni in cui sono stati consegnati, non siano stati utilizzati (eccetto per quanto necessario al fine di verificarne la conformità con la loro descrizione), lavati, danneggiati, tolti dalla confezione - quando per ragioni di igiene o salute gli stessi non siano idonei ad essere restituiti - ovvero smarriti prima di arrivare alle sedi di Privalia (salvo nel caso in cui venga utilizzato il servizio Restituzioni di Privalia).

Nel caso di utilizzo del servizio “Restituzioni”, Privalia restituirà al Cliente il prezzo del Prodotto e le spese di spedizione dedotte le spese del servizio “Restituzioni”.

Una volta che il Prodotto sia arrivato al suo magazzino, Privalia verificherà le condizioni per il rimborso.

I resi parziali di un ordine daranno luogo ai corrispondenti rimborsi parziali del prezzo e delle spese di spedizione. Le spese di spedizione verranno rimborsate in proporzione al valore del prodotto restituito.

In caso di recesso, Privalia effettuerà la restituzione del prezzo e delle spese di spedizione mediante lo stesso sistema di pagamento usato dal Cliente per l’acquisto dei Prodotti. Le procedure di rimborso saranno attivate entro quarantotto (48) ore dalla conferma di arrivo al magazzino del Prodotto (o dei Prodotti) restituito e, in ogni caso, entro un periodo non superiore a 14 giorni solari dal giorno in cui il Cliente ha comunicato il recesso.

Si precisa che l’effettivo accredito del rimborso del prezzo e delle spese di spedizione sul conto o sulla carta del Cliente dipende dalle tempistiche dell’istituto di credito o dell’ente emittente. L’effettivo accredito del rimborso del prezzo potrebbe avvenire fino ad un massimo di sette (7) giorni solari per le carte di debito e di trenta (30) giorni solari per quelle di credito.

## **9. CONSEGNE NON CONFORMI AGLI ORDINI**

### **(i) Restituzione di prodotti**

Il Cliente avrà diritto al rimborso del prezzo, delle spese di spedizione e delle spese di restituzione per il reso dei Prodotti difettosi o dei Prodotti consegnati che non corrispondano all'ordine effettuato dal Cliente stesso, in conformità con la legge applicabile.

In tali casi, il reso dei Prodotti a Privalia potrà essere effettuato nel modo previsto al paragrafo "DIRITTO DI RECESSO - (i) Procedura di reso", oppure contattando "Attenzione al Cliente" attraverso la Sezione "Aiuto". In caso di reso di Prodotti difettosi, ovvero che non corrispondono all'ordine effettuato dal Cliente, Privalia si farà carico dei costi di trasporto per la restituzione dei Prodotti, purché tale restituzione avvenga all'interno del Territorio Italiano (isole comprese).

## **10. GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ PER PRODOTTI DIFETTOSI O NON CONFORMI**

### **(i) Contenuto della Garanzia legale di conformità**

I Prodotti sono coperti dalla garanzia legale in caso di mancata conformità degli stessi qualora essa si manifesti entro un periodo di due (2) anni a partire dalla data di consegna, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente. Il Cliente deve informare Privalia della non conformità entro due (2) mesi dalla sua scoperta. In caso di prodotti venduti da Privalia come di seconda mano o ricondizionati, la garanzia sarà di un (1) anno dalla data di consegna.

La garanzia di conformità prestata da Privalia è a quella prevista dal Codice del Consumo (D.lgs. 206/2005) agli articoli da 128 a 132. La durata e le modalità di esercizio di detta garanzia sono illustrate dettagliatamente nella scheda descrittiva dei Prodotti.

Nel caso di Prodotti non conformi, Privalia non può offrirne la sostituzione o la riparazione. In tal caso, il Cliente avrà diritto, a sua scelta, alla riduzione del prezzo (secondo una percentuale da concordarsi con Privalia sulla base delle circostanze) o alla risoluzione del contratto, che comporta la restituzione integrale del prezzo del Prodotto difettoso o non conforme e delle spese di spedizione.

### **(ii) Obblighi del Cliente in merito alla Garanzia legale di conformità**

Il Cliente dovrà osservare, in ogni momento, le disposizioni del foglio informativo del fabbricante del Prodotto (o distributore ufficiale in Italia) e le istruzioni per il suo corretto uso ed installazione, nonché tutte le informazioni inerenti alla garanzia.

Il Cliente potrà avvalersi della garanzia di conformità su un Prodotto secondo la normativa vigente. In caso di dubbi, il Cliente può mettersi in contatto con Privalia per mezzo dei moduli presenti sul Sito web per ricevere assistenza relativamente ai passaggi da seguire e alle informazioni necessarie per la presentazione dei reclami relativi alla garanzia di conformità.

### **(iii) Esclusioni**

La garanzia non copre i difetti causati da negligenza, urti, uso o manipolazione impropria, tensione di rete non idonea, installazione e/o utilizzo non conforme alle istruzioni d'uso o non effettuata dal servizio tecnico autorizzato, né i danni da normale usura di materiali o Prodotti deperibili. Sono inoltre esclusi dalla garanzia i Prodotti modificati o riparati dal Cliente o da qualsiasi altra persona non autorizzata dal fabbricante o dal fornitore. Nel caso di Prodotti informatici, la garanzia non copre l'eliminazione di virus, il ripristino di software per lo stesso motivo o la reinstallazione di software in seguito alla cancellazione dello stesso.

Tra altri casi, il Cliente non avrà diritto a esercitare la garanzia dei Prodotti e, di conseguenza, essa non sarà applicabile:

- a) se il numero di identificazione e il Prodotto in garanzia vengono manipolati o riparati senza che ne sia messo a conoscenza il servizio tecnico o il produttore (o distributore ufficiale in Italia) che ha emesso la garanzia e senza la loro autorizzazione;
- b) se vengono modificati, alterati o sostituiti alcuni dati della garanzia fornita o della prova di acquisto dei Prodotti. Per usufruire della garanzia, è fondamentale conservare la prova di acquisto dei Prodotti.

### **(iv) Garanzie commerciali e Prodotti durevoli**

Nel caso in cui il fabbricante conceda garanzie commerciali aggiuntive, per esercitarle sarà necessario aver conservato il corrispondente certificato di garanzia o, a seconda dei casi, seguire le procedure di estensione (es: registrazione ad un sito, invio del certificato) indicate dal fabbricante stesso.

Per quanto riguarda i Prodotti durevoli, Privalia fornirà al Cliente tutte le informazioni relative al servizio post-vendita eventualmente prestato dal produttore (o distributore ufficiale in Italia).

## **11. COMPLETEZZA DELLE CONDIZIONI DI UTILIZZO E VENDITA**

Le presenti Condizioni di uso e vendita, oltre alle condizioni pubblicate nella descrizione del Prodotto sul Sito web e sulle App, costituiscono l'unica ed esplicita volontà di Privalia e del Cliente in relazione all'oggetto dello stesso e annullano e sostituiscono qualsiasi altro accordo o contratto, in forma verbale o scritta, concluso precedentemente tra le parti. Eventuali modifiche dovranno avvenire per iscritto e di comune accordo tra le parti coinvolte.

Privalia si riserva il diritto di modificare, in qualsiasi momento e senza preavviso, il layout e la configurazione del Sito web, come pure le Condizioni di uso e vendita, anche al fine di adeguarle alla normativa vigente. Clienti e Utenti avranno sempre a disposizione le presenti Condizioni di uso e vendita sul Sito Web e sull'App di Privalia, e potranno liberamente accedervi per tutte le consultazioni che essi vogliano effettuare. Ogni volta che accedono al Sito web e alle App, i Clienti e gli Utenti devono leggere con attenzione le presenti Condizioni di uso e vendita. In ogni caso, procedendo alla registrazione al Sito Web e/o all'App di Privalia nonché procedendo ad un qualsiasi acquisto tramite il Sito Web e/o l'App di Privalia, il Cliente accetta integralmente le presenti Condizioni d'uso e di vendita. L'accettazione delle

Condizioni di uso e vendita, vigenti in ogni momento, costituisce un passaggio preliminare e indispensabile per la richiesta di qualsiasi Prodotto o Servizio disponibile attraverso il Sito web e/o le App.

## **12. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE**

Le presenti Condizioni di uso e vendita sono regolate dalla legge italiana.

In caso di controversie o dispute derivanti dall'acquisto di Prodotti e/o Servizi attraverso il Sito web e le App e/o dalle presenti Condizioni di uso e vendita e per la risoluzione di qualsiasi conflitto, Privalia e il Cliente consumatore sono soggette alla competenza del foro della città dove il Cliente consumatore o l'Utente consumatore ha la propria residenza o il proprio domicilio.

Agli effetti delle presenti Condizioni di Vendita, si considera come "consumatore" la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta, ai sensi dell'art. 3 del Codice del Consumo.

SI FA INOLTRE PRESENTE CHE LA COMMISSIONE EUROPEA FORNISCE AI CONSUMATORI UNO STRUMENTO PER RISOLVERE LE CONTROVERSIE IN VIA AMICHEVOLE ON LINE (ARTICOLO 14, PARAGRAFO 1 REGOLAMENTO (UE) 524/2013), ACCESSIBILE SUL SITO WEB [HTTP://EC.EUROPA.EU/ODR](http://ec.europa.eu/odr) .

Aggiornato il 7.10.2019

## **CONDIZIONI GENERALI DI PRIVALIA VIAGGI**

Polizza RC attuale: AXA France IARD S.A - 31 35 RUE DE LA FEDERATION 75717 PARIS CEDEX 15 (polizza n ° 10401090404).

### **1. CAMPO DI APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI GENERALI DI PRIVALIA VIAGGI**

Le presenti Condizioni Generali di Privalia Viaggi (di seguito "CGPV") sono scritte in lingua italiana e saranno applicate esclusivamente tra Privalia e qualsiasi Cliente che desideri accedere al sito Web e/o alle App di Privalia (la "Piattaforma") e utilizzare il servizio di presentazione delle vendite private di viaggi che Privalia mette a disposizione dei propri Clienti, così come definiti nelle Condizioni Generali di Vendita ("Servizio di Presentazione delle Offerte"). La semplice registrazione come Cliente della Piattaforma implica la conoscenza e l'accettazione espressa delle presenti CGPV.

Attraverso il Servizio di Presentazione delle Offerte offerto da Privalia, i Clienti possono identificare e acquistare servizi ("Servizi Turistici") direttamente ai fornitori di servizi turistici esterni e di viaggi combinati ("Tour Operator"). L'acquisto dei Servizi Turistici viene effettuata direttamente e unicamente tra il Cliente e il Tour Operator, quindi il contratto viene perfezionato solo tra essi. Privalia si limita a offrire la Piattaforma a disposizione di Clienti e Tour Operator e agisce semplicemente come intermediario. Privalia non possiede né controlla i servizi e i prodotti di viaggio a quali i Clienti possono accedere attraverso la Piattaforma (ciò potrebbe includere, tra gli altri: voli, hotel, assicurazioni, servizi turistici o noleggio auto). I servizi e i prodotti di viaggio sono di proprietà e gestiti da Tour Operator esterni. Privalia, pertanto, non agisce in nome e per conto dei Tour Operator o dei Clienti e, di conseguenza, non si assume alcuna responsabilità in relazione agli obblighi che li riguardano o alle azioni che svolgono, oltre a quelli che potrebbero corrispondere per legge. Pertanto, l'acquisto di uno specifico Servizio Turistico offerto dal servizio o dai fornitori di servizi di viaggio combinati sul sito Web del Tour Operator in questione implica l'accettazione esplicita delle condizioni generali di contratto del fornitore in questione.

Il Servizio di Presentazione delle Offerte è riservato esclusivamente ai Clienti. Il Cliente si impegna ad aggiornarsi regolarmente sia le informazioni relative ai suoi dati personali sia tutte le altre informazioni necessarie per accedere al Servizio di Presentazione delle Offerte.

Queste CGPV si applicano solo nei casi in cui i Clienti acquistano Servizi Turistici attraverso il sito web del Tour Operator. Non saranno applicabili se i Clienti acquistano sulla Piattaforma prodotti o servizi.

## **2. IDENTIFICAZIONE DEL TOUR OPERATOR E CONDIZIONI APPLICABILI AL SERVIZIO**

Privalia presenta le vendite private di viaggi sulla Piattaforma. Queste vendite sono annunciate da Privalia sulla propria Piattaforma e/o tramite e-mail di invito inviata ai Clienti. Sulla Piattaforma, durante la vendita, i Clienti potranno accedere a un catalogo di viaggi che potranno prenotare una volta reindirizzati al sito web del Tour Operator collaboratore. Pertanto, il Cliente sarà soggetto a quanto stabilito nelle condizioni d'uso e di vendita applicate nel sito web del Tour Operator, esonerando Privalia da qualsiasi responsabilità al riguardo. Il Servizio di Selezione delle Offerte verrà proposto al Cliente come segue:

### **2.1. Sviluppo di una "vendita privata di viaggi":**

Pochi giorni prima dell'inizio di una vendita privata di viaggi, i Clienti riceveranno un'e-mail di invito da Privalia, informandoli delle date e dell'ora di inizio della vendita. Questa e-mail è accompagnata da un trailer o video che presenta in anticipo il contenuto della vendita (nome del Tour Operator esterno, destinazioni, alloggi ...), che sarà incluso in esso. I Clienti riceveranno anche un'email di promemoria il giorno della vendita.

### **2.2. Accesso alla Piattaforma:**

Il giorno della vendita, i Clienti possono accedere direttamente dalla Piattaforma, facendo clic sul collegamento "Accedi alla vendita" o tramite le e-mail di invito o promemoria. L'accesso è riservato esclusivamente ai Clienti.

### **2.3. Informazioni sui viaggi presentati sulla Piattaforma:**

I viaggi organizzati e messi in vendita dai Tour Operator sono illustrati e dettagliati nelle descrizioni delle offerte presentate sulla Piattaforma.

### **2.4. Accesso al sito web del Tour Operator collaboratore:**

Per acquistare un viaggio attraverso il Tour Operator durante la vendita privata organizzata da Privalia, il Cliente deve fare clic sul pulsante "Prenota con il tour operator" sulla Piattaforma.

Il Cliente verrà quindi reindirizzato al sito web del Tour Operator selezionato per effettuare la prenotazione. In caso di eccesso di traffico, il Cliente potrebbe dover attendere alcuni istanti prima di accedere al sito Web del nostro collaboratore. Il Cliente rimarrà quindi soggetto a quanto stabilito nelle condizioni d'uso e di vendita che compaiono sul sito web del Tour Operator, esonerando Privalia da qualsiasi responsabilità.

### **2.5. Pagamento e conferma:**

La prenotazione, il pagamento e la conferma degli ordini dei Servizi turistici saranno effettuati esclusivamente sul sito web del Tour Operator esterno, secondo i termini e le condizioni stabiliti in ciascun caso sul sito Web del Tour Operator corrispondente. Privalia non partecipa e non può essere in alcun modo considerato né come agenzia di viaggi, né come venditore o offerente dei viaggi in quanto



funge da mero intermediario tra Clienti e Operatori Turistici. Questo è uno dei motivi per cui i buoni regalo Privalia non possono essere utilizzate come forma di pagamento.

#### 2.6. Tracciamento dell'ordine e servizio post vendita:

Tutte le domande relative agli ordini saranno gestite dal Servizio di Attenzione al Cliente e/o dal servizio post-vendita dei Tour Operator al di fuori di Privalia. Il tracciamento dell'ordine verrà effettuato dal Tour Operator, principalmente sul suo sito Web o come indicato dal medesimo in ciascun caso specifico.

I Tour Operator saranno in ogni caso disponibili per i Clienti al fine di fornire loro tutte le informazioni complementari di cui hanno bisogno sui viaggi presenti nella Piattaforma di Privalia.

I dati del Tour Operator sono disponibili nelle descrizioni dei Servizi Turistici sulla Piattaforma.

Il Servizio di Attenzione al Cliente del Tour Operator sarà responsabile della gestione degli problemi e dei reclami dei Clienti. Ciò nonostante, il Servizio di Attenzione al Cliente di Privalia potrà intervenire in modo tempestivo al fine di mediare nell'ottenere soluzioni per il Cliente, nonché per garantire la corretta esecuzione del Servizio Turistico.

### 3. GARANZIA OPERATIVA

Privalia non garantisce la continuità dell'operazione e la disponibilità della Piattaforma permanentemente 24 ore su 24, tuttavia, e, per quanto possibile, avvertirà delle interruzioni di cui sarà a conoscenza.

I Clienti saranno pienamente responsabili per qualsiasi conseguenza derivante dalla loro condotta nell'uso della Piattaforma.

Privalia non si assume alcuna responsabilità derivante (i) dal funzionamento errato o difettoso del Servizio di Presentazione delle Offerte pubblicato attraverso la Piattaforma quando il problema derivi da fattori al di fuori del proprio controllo (ii) da un uso improprio o incorretto da parte del Cliente, (iii) da motivi tecnici che impediscono la corretta fornitura dei servizi offerti.

I possibili link che consentono l'accesso, attraverso questa Piattaforma, a vantaggi e servizi offerti da Tour Operator esterni, non appartengono o sono sotto il controllo di Privalia, pertanto Privalia non è responsabile delle informazioni contenute in lo stesso, né dei servizi offerti in essi.

Privalia può, in qualsiasi momento e senza preavviso, apportare modifiche e aggiornamenti alle informazioni e ai contenuti di questa Piattaforma, nella sua configurazione o presentazione, sempre rispettando quanto previsto dalla legge. L'accesso alla Piattaforma e ai servizi è fornito "così com'è" ed in base alla disponibilità.

### 4. RESPONSABILITÀ

Privalia ricorda al Cliente che la formalizzazione e la conclusione dell'operazione o del contratto di vendita di viaggi e, in generale, il contratto elettronico, nonché il suo successivo sviluppo e le possibili

domande e/o reclami che possono sorgere, sono soggetti esclusivamente ai termini e condizioni e alle condizioni generali e/o particolari di vendita di ciascun Tour Operator collaboratore, quest'ultimo assumendosi la responsabilità della vendita effettuata, in modo che il Cliente esenti da qualsiasi responsabilità che potrebbe derivare per questi fatti a Privalia, salvo quanto previsto a carico di Privalia dalla legge applicabile. Le informazioni sui Servizi Turistici offerti dai Tour Operator in merito all'offerta, ai prodotti, ai servizi, ai prezzi, alle rotte, alle caratteristiche, alle distanze e qualsiasi altra informazione e informazione pertinente corrispondono a quelle fornite dal corrispondente Tour Operator. Privalia farà il possibile per garantire che le informazioni siano il più affidabili possibile, ma in nessun caso sarà responsabile della loro accuratezza.

## **5. MODIFICA DELLE CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA**

Privalia si riserva il diritto di modificare, in qualsiasi momento e senza preavviso, le presenti CGPV. I Clienti avranno sempre a disposizione queste CGPV in un posto visibile, liberamente accessibile per qualsiasi consulta vogliono effettuare. I Clienti dovranno leggere attentamente queste CGPV. In ogni caso, l'accettazione del CGPV in vigore in qualsiasi momento costituirà un passaggio preliminare e indispensabile all'utilizzo del Servizio di Presentazione delle Offerte disponibile attraverso la Piattaforma.

## **6. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE**

In caso di controversie o disaccordi esistenti - esclusivamente - tra il Cliente e Privalia derivanti da queste CGPV, Privalia e il Cliente consumatore sono soggette alla competenza del foro della città dove il Cliente consumatore o l'Utente consumatore ha la propria residenza o il proprio domicilio. Agli effetti delle presenti Condizioni di Vendita, si considera come "consumatore" la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta, ai sensi dell'art. 3 del Codice del Consumo.

In caso di controversia tra il Cliente e il Tour Operator, questa clausola non sarà di applicazione ed il Cliente dovrà presentare la richiesta corrispondente direttamente al Tour Operator.

Si informa che la Commissione europea fornisce inoltre ai consumatori un portale per la risoluzione in via amichevole delle controversie online (articolo 14, paragrafo 1 Regolamento (UE) 524/2013), accessibile sul sito web <http://ec.europa.eu/odr>.