

## INFORMAZIONI PRELIMINARI

Acquistando un servizio di viaggio, l'utente beneficia dei diritti garantiti dal [Codice del Turismo](#). Il fornitore di servizi e il rivenditore sono totalmente responsabili della corretta esecuzione del servizio di viaggio.

Inoltre, come richiesto dalla legge, il rivenditore dispone di una copertura per rimborsare le somme versate dall'utente in caso di insolvenza. Questa copertura è sottoscritta presso l'APST (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme). I viaggiatori possono contattare questo organismo nel caso in cui venissero loro negati dei servizi per insolvenza del rivenditore.

Per maggiori informazioni sui diritti dell'utente è possibile consultare il seguente paragrafo "Diritti essenziali previsti dal Codice del Turismo".

### **Diritti essenziali previsti dal Codice del Turismo:**

I Beneficiari o i Clienti riceveranno tutte le informazioni essenziali sul servizio di viaggio prima di concludere il contratto di viaggio. Il fornitore del servizio e il rivenditore sono responsabili della corretta esecuzione del servizio di viaggio. Ai viaggiatori viene fornito un numero telefonico di emergenza o i numeri di un punto di contatto per contattare il fornitore di servizi o il rivenditore.

I viaggiatori possono cedere il loro servizio di viaggio a un'altra persona con un preavviso ragionevole ed eventualmente con l'applicazione di costi aggiuntivi. Il prezzo del servizio di viaggio può essere aumentato solo a seguito dell'aumento di costi specifici e se questa possibilità è esplicitamente prevista dal contratto, e in ogni caso non può essere modificato meno di venti giorni prima dell'inizio del viaggio. Se l'aumento di prezzo supera l'8% del prezzo del servizio di viaggio, il viaggiatore può recedere dal contratto. Se il fornitore di servizi si riserva il diritto di aumentare il prezzo, il viaggiatore ha diritto ad una riduzione del prezzo in caso di riduzione dei costi corrispondenti. Il viaggiatore può recedere dal contratto senza pagare una penale di annullamento ed essere interamente rimborsato per le somme pagate qualora uno qualsiasi degli elementi essenziali del contratto, diverso dal prezzo, subisca una modifica significativa. Se, prima dell'inizio del servizio, il professionista responsabile annulla il servizio, i viaggiatori avranno diritto a un rimborso e all'eventuale risarcimento. I viaggiatori possono recedere dal contratto senza pagare una penale di annullamento prima dell'inizio del servizio qualora si verificano circostanze eccezionali, ad esempio in caso di gravi problemi di sicurezza nel luogo di destinazione, che potrebbero compromettere il viaggio. I viaggiatori possono inoltre, in qualsiasi momento prima dell'inizio del viaggio, recedere dal contratto pagando spese di annullamento adeguate e giustificate. Se, dopo l'inizio del viaggio, elementi importanti del viaggio non possono essere forniti come previsto, altri servizi adeguati dovranno essere offerti ai viaggiatori senza costi aggiuntivi. I viaggiatori possono recedere dal contratto senza pagare una penale di annullamento qualora i servizi non siano eseguiti in conformità al contratto, interferendo significativamente con l'esecuzione del viaggio, e qualora il fornitore di servizi non ponga rimedio al problema. I viaggiatori hanno inoltre diritto ad una riduzione del prezzo e/o a un risarcimento in caso di mancata o impropria esecuzione del servizio di viaggio. Il fornitore di servizi o il rivenditore deve fornire assistenza se il viaggiatore si trova in difficoltà. In caso di insolvenza del fornitore di servizi o del rivenditore, gli importi pagati saranno rimborsati.

Per consultare il Codice del Turismo: <https://www.legifrance.gouv.fr/>

## **CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA E DI UTILIZZO DELLE OFFERTE REGALO RELAIS & CHÂTEAUX**

### **Premessa:**

Le offerte regalo Relais & Châteaux sono commercializzate da Relais & Châteaux Entreprise ("**RCE**"), società per azioni semplificata con capitale sociale di 1.024.515 euro, iscritta al Registro delle Imprese di Parigi con il numero B 402 003 404, con sede legale in 58-60 rue de Prony, 75017, Parigi.

RCE è un'agenzia di viaggi, è iscritta al Registro degli operatori di viaggio e soggiorno con il numero IM07511010112 presso Atout France - 79-81, rue de Clichy - 75009 Parigi, dispone di una garanzia finanziaria presso APST - 15 avenue Carnot, 75017 Parigi Cedex, Francia, ed è assicurata presso HISCOX - 12 quai des Queyries, CS 41177, 33072 Bordeaux.

Per contattare RCE: Telefono: +33(0) 1 58 18 36 93 (costo di una chiamata locale) - E-mail: [commercial@relaischateaux.com](mailto:commercial@relaischateaux.com).

Le presenti condizioni generali di vendita (di seguito denominate "**CGV**") e di utilizzo (di seguito denominate "**CGU**") si applicano (i) agli ordini di Assegni Regalo Relais & Châteaux in euro, sterline, dollari USA e franchi svizzeri (di seguito denominati l'"**Assegno** o gli **Assegni**") e di Cofanetti Relay & Châteaux, sia sotto forma di cofanetto fisico (il "**Cofanetto Fisico**") che sotto forma di cofanetto elettronico (il "**Cofanetto Elettronico**") (di seguito denominati congiuntamente il **Cofanetto** o i "**Cofanetti**") e (ii) all'utilizzo degli Assegni e dei Cofanetti. Gli Assegni e i Cofanetti sono di seguito denominati congiuntamente o singolarmente "**Offerta/Offerte Regalo**".

## **Article 1 Definizioni**

**Beneficiario:** indica la persona fisica maggiorenne a cui viene offerta dal Cliente, o su richiesta del Cliente, una o più Offerte Regalo per l'utilizzo da parte di tale persona, affinché questa possa beneficiare dei servizi forniti da una Struttura.

**CGV/CGU:** ha il significato definito nella Premessa.

**Assegno:** ha il significato definito nella Premessa e si riferisce al documento cartaceo che attesta il credito del Beneficiario nei confronti di una Struttura a concorrenza dell'importo indicato sull'assegno. L'assegno viene ordinato e può essere utilizzato presso una Struttura alle condizioni previste dalle CGV/CGU.

**Cliente:** indica qualunque persona fisica o giuridica che ordina un'Offerta Regalo alle condizioni previste dalle CGV/CGU.

**Cofanetto:** ha il significato definito nella Premessa e indica il documento cartaceo o elettronico che stabilisce il credito del Beneficiario nei confronti di una Struttura per un insieme di servizi previsti per ogni Cofanetto (pernottamenti, pasti, trattamenti, ecc.). Il Cofanetto viene ordinato e può essere utilizzato alle condizioni previste dalle CGV/CGU presso la Struttura o una delle Strutture indicate nel Cofanetto.

**Ordine:** indica l'ordine di un Assegno o un Cofanetto effettuato dal Cliente alle condizioni previste dalle CGV/CGU.

**Struttura:** indica una struttura membro dell'associazione Relais & Châteaux presso la quale può essere utilizzato un Assegno e, in alcuni casi, un Cofanetto.

## **Article 2 Applicazione delle Condizioni Generali di Vendita e di Utilizzo (CGV/CGU) al Cliente e al Beneficiario**

Le presenti CGV e CGU si applicano:

- Da una parte, per quanto riguarda le CGV, alla vendita di Offerte Regalo sia in Francia che all'estero, tramite i canali di vendita Relais & Châteaux, ovvero:
  - Online sul sito internet pubblicato da RCE;
  - Per telefono o per corrispondenza, presso il servizio commerciale di RCE;
  - In un negozio fisico gestito da Relais & Châteaux.Nel caso di vendita di Offerte Regalo effettuata in un negozio fisico o su un sito internet di vendite online gestito da terzi, il Cliente è invitato a consultare le condizioni generali di vendita di tali terzi che saranno valide.
- E, dall'altra parte, per quanto riguarda le CGU, all'utilizzo delle Offerte Regalo, indipendentemente dal canale di vendita attraverso il quale l'Offerta Regalo è stata acquistata, ovvero:
  - Online sul sito internet pubblicato da RCE;
  - Per telefono o per corrispondenza, presso il servizio commerciale di RCE;
  - In un negozio fisico gestito da Relais & Châteaux; o
  - In un negozio fisico o su un sito internet di vendite online gestito da terzi.

Le presenti CGV/CGU hanno anche lo scopo di disciplinare le relazioni tra RCE e:

- Da una parte, i Clienti che acquistano un'Offerta Regalo;

- Dall'altra parte, per quanto riguarda le CGU, i Beneficiari che, in possesso di un'Offerta Regalo, desiderano utilizzarla effettuando una prenotazione presso la Struttura.

L'ordine di un Assegno o di un Cofanetto da parte del Cliente e le condizioni del suo utilizzo da parte del Beneficiario sono disciplinate dalle presenti CGV/CGU.

Gli Assegni o i Cofanetti non possono essere utilizzati da un minore non accompagnato da una persona avente autorità parentale.

Il contratto tra RCE e il Cliente, da una parte, e quello tra RCE e il Beneficiario, dall'altra, è costituito (i) dalle presenti CGV/CGU, (ii) dalle condizioni speciali applicabili al Cofanetto o all'Assegno oggetto dell'ordine del Cliente e, (iii) ove applicabile, dalle condizioni particolari del Cliente o del Beneficiario accettate da RCE.

Le presenti CGV/CGU, così come i loro ulteriori sviluppi, sono disponibili online sul sito [www.relaischateaux.com](http://www.relaischateaux.com) (di seguito denominato il “Sito”) e scaricabili al seguente indirizzo: [https://static.relaischateaux.com/neo/legal/cgv\\_gift\\_fr.pdf](https://static.relaischateaux.com/neo/legal/cgv_gift_fr.pdf). Esse sono presenti in qualsiasi e-mail di conferma d'ordine inviata al Cliente a seguito di un acquisto telefonico effettuato presso il servizio commerciale di RCE. Possono anche essere inviate per posta, e-mail o fax a chiunque ne faccia richiesta (richiesta da inviare per posta all'indirizzo postale della sede centrale di RCE indicato in testa al presente documento o per e-mail a: [commercial@relaischateaux.com](mailto:commercial@relaischateaux.com)), e possono anche essere fornite su richiesta in qualunque negozio fisico gestito da Relais & Châteaux. Un estratto di queste CGV/CGU compare infine sul retro dei moduli d'ordine cartacei utilizzati per gli ordini a distanza effettuati via e-mail o per posta presso il servizio commerciale di RCE e all'interno dei Cofanetti Fisici.

L'utilizzo del Sito e dell'account cliente è regolato dalle Condizioni Generali di Utilizzo del Sito e di creazione dell'account disponibili sul Sito.

Le CGV si applicano solo agli ordini di Offerte Regalo. Per qualunque altro prodotto o servizio commercializzato sul Sito, il Cliente deve fare riferimento alle condizioni generali di vendita applicabili consultabili sul Sito.

Il Cliente dichiara di aver preso visione delle presenti CGV/CGU prima di convalidare il proprio ordine (in caso di acquisto a distanza) o di pagare il proprio acquisto (in caso di acquisto in un negozio fisico). La convalida dell'ordine (in caso di acquisto a distanza) o il pagamento del prezzo (in caso di acquisto in un negozio fisico) costituisce pertanto accettazione senza restrizioni e senza riserve delle presenti CGV/CGU, nonché delle condizioni particolari applicabili al Cofanetto o all'Assegno oggetto dell'ordine del Cliente, ad esclusione di qualunque altro documento, quali brochure e cataloghi emessi da RCE e che hanno un valore puramente indicativo.

Il fatto che RCE non si avvalga, in un dato momento, di una qualunque di queste condizioni non deve essere interpretato come rinuncia ad avvalersi di una qualunque di tali condizioni in un momento successivo.

Le CGV/CGU possono essere modificate regolarmente e in qualunque momento. La versione applicabile al contratto concluso con RCE è quella in vigore alla data di convalida dell'ordine da parte del Cliente.

## **I- Condizioni Generali di Vendita (CGV)**

### **Article 3 Caratteristiche dei prodotti e dei servizi**

Ai sensi degli articoli L. 111-1 e L. 111-2 del Codice del Consumo, nonché degli articoli L. 211-8, L. 211-9 e R. 211-4 del Codice del Turismo, le principali caratteristiche dei servizi, in particolare i servizi di viaggio, e i prezzi dei beni e dei servizi venduti elettronicamente sono disponibili sul Sito, comunicati al Cliente al momento dell'invio dell'ordine e confermati nella conferma d'ordine. Il prezzo delle Offerte Regalo è esposto anche nei negozi fisici Relais & Châteaux.

Ai sensi dell'articolo L. 221-11 del Codice del Consumo, le informazioni previste dall'articolo L. 221-5 del Codice del Consumo sono fornite al Cliente prima della conclusione dell'ordine e in particolare attraverso le presenti CGV.

### **Article 4 Entrata in vigore e durata**

Il presente contratto entra in vigore:

- In caso di acquisto in un negozio fisico gestito da Relais & Châteaux: alla data di acquisto dell'Offerta Regalo da parte del Cliente;
- Nel caso di acquisto online, sul sito internet pubblicato da RCE o, nel caso di acquisto telefonico o per corrispondenza, presso il servizio commerciale di RCE: alla data dell'ordine del Cliente come indicato ai seguenti Articoli 5.1 e 5.2.

Le CGV sono applicabili, a seconda dei casi, (i) fino al pagamento da parte di RCE di tutte le somme dovute alla Struttura a seguito dell'utilizzo dell'Assegno o del Cofanetto o (ii) fino alla scadenza della validità dell'Assegno o del Cofanetto, eventualmente prorogata alle condizioni di cui al successivo Article 12.

## **Article 5            Passaggi dell'Ordine**

### **5.1. Ordine online**

Al fine di effettuare l'ordine durante un acquisto effettuato sul Sito, il Cliente deve eseguire i seguenti passaggi:

1. Andare sul Sito;
2. Seguire le istruzioni indicate nel Sito;
3. Controllare gli elementi dell'ordine e, se necessario, individuare e correggere eventuali errori;
4. Confermare l'ordine e l'impegno a pagare il prezzo;
5. Seguire le istruzioni del server di pagamento online per pagare il prezzo, con la precisazione che il prezzo può essere pagato immediatamente tramite carta di credito o utilizzando un servizio di collettta online disponibile sul Sito o di un sito di terzi accettato come mezzo di pagamento sul Sito (come ad esempio Leetchi o Le Pot Commun). Il prezzo può essere pagato anche posticipatamente tramite assegno (all'ordine e all'indirizzo indicato in fase di pagamento) o mediante bonifico bancario (sul conto corrente indicato in fase di pagamento).

In caso di pagamento immediato (tramite carta di credito o servizio di collettta online), dopo la conferma del pagamento il Cliente riceve tempestivamente per via elettronica una conferma di ricezione a conferma dell'ordine. In caso di pagamento posticipato (tramite assegno o bonifico bancario), il Cliente riceve la ricevuta di ritorno di conferma dell'ordine subito dopo il ricevimento del pagamento da parte di RCE.

In caso di difficoltà nella finalizzazione dell'ordine e nella trasmissione del pagamento, il Cliente può contattare il servizio commerciale di RCE (+33(0) 1 77 48 14 14 88 - costo di una chiamata locale). Il servizio commerciale potrà quindi assistere il Cliente, se necessario, raccogliendo i dati della sua carta di credito al fine di finalizzare l'ordine per suo conto.

Successivamente, il Cliente riceve anche via e-mail, all'indirizzo di posta elettronica indicato al momento dell'ordine:

- un file PDF corrispondente al Cofanetto Elettronico contenente il codice personale e la chiave unica di attivazione necessaria per l'utilizzo del Cofanetto Elettronico (di seguito denominata "voucher"), oppure
- la conferma della spedizione dell'ordine in caso di Cofanetto Fisico o di Assegni. In questo caso, la consegna sarà effettuata all'indirizzo di consegna indicato dal Cliente al momento dell'Ordine.

RCE si impegna ad onorare l'Ordine solo previa disponibilità delle scorte. In caso di mancata disponibilità, RCE si impegna ad informare il Cliente e a rimborsargli il prezzo pagato.

Tuttavia, ai sensi dell'articolo L. 121-11 del Codice del Consumo, RCE si riserva il diritto di rifiutare l'ordine se irregolare, effettuato in malafede o per qualsiasi altro motivo legittimo, e in particolare, in caso di controversia con il Cliente in merito al pagamento di un ordine precedente.

### **5.2. Ordine a distanza eseguito presso il servizio commerciale di RCE**

Il Cliente può anche effettuare un ordine presso il servizio commerciale di RCE che può essere contattato in diversi modi:

- Per telefono al numero +33(0) 1 58 18 36 93 (costo di una chiamata locale);
  - Per posta elettronica ([commercial@relaischateaux.com](mailto:commercial@relaischateaux.com)) ;
  - Per posta, all'indirizzo indicato in testa al presente documento.
- Al momento dell'**acquisto per telefono**, il Cliente dovrà specificare quale Offerta Regalo desidera ordinare, indicare i suoi dati e gli indirizzi di fatturazione e di consegna, il metodo di consegna desiderato e pagare il prezzo dell'Offerta Regalo e le relative spese di consegna con carta di credito, fornendo i dati della sua carta di credito all'operatore. La

comunicazione dei dati della carta di credito da parte del Cliente vale come convalida dell'ordine e come consenso al pagamento del prezzo indicato.

Il Cliente riceve quindi, per via elettronica o postale, una conferma d'ordine contenente:

- un riepilogo delle principali caratteristiche dell'ordine (in particolare il contenuto e il prezzo);
- una copia delle presenti CGV/CGU;
- un modulo di recesso.

➤ Al momento della richiesta di acquisto per **e-mail** o per **posta**, il Cliente dovrà prima richiedere l'invio di un modulo d'ordine, specificando le modalità con cui desidera ricevere questo modulo.

Riceverà quindi il modulo d'ordine, accompagnato da un estratto delle presenti CGV/CGU e da un modulo di recesso inviati dal servizio commerciale di RCE. Dovrà poi compilare il presente modulo d'ordine e restituirlo al servizio commerciale di RCE per e-mail o per posta; l'invio del modulo d'ordine compilato dal Cliente vale come convalida dell'ordine. In particolare, il Cliente dovrà specificare nel modulo d'ordine la modalità di pagamento prescelta - il prezzo può essere pagato tramite carta di credito, assegno o bonifico bancario - con la seguente precisazione:

- (i) in caso di pagamento tramite carta di credito, il Cliente dovrà contattare il servizio commerciale di RCE (+33(0) 1 77 48 48 14 88, costo di una chiamata locale), dopo l'invio del suo modulo d'ordine compilato, per effettuare il pagamento per telefono;
- (ii) in caso di pagamento tramite assegno, questo dovrà essere intestato a RCE e allegato all'ordine di acquisto completato;
- (iii) in caso di pagamento tramite bonifico bancario, il Cliente dovrà effettuare un bonifico sul conto corrente bancario del quale RCE fornirà le coordinate su richiesta, specificando nella descrizione del bonifico il nome o la ragione sociale del Cliente.

RCE è vincolata solo dalla previa conferma scritta e firmata dell'ordine da parte del Cliente e, in ogni caso, dal pagamento integrale del prezzo.

A seguito della ricezione del pagamento da parte di RCE, l'Offerta Regalo sarà spedita al Cliente all'indirizzo indicato nel modulo d'ordine.

RCE si impegna a onorare l'ordine solo previa disponibilità delle scorte. In caso di mancata disponibilità, RCE si impegna ad informare il Cliente e a rimborsargli il prezzo pagato.

Tuttavia, ai sensi dell'articolo L. 121-11 del Codice del Consumo, RCE si riserva il diritto di rifiutare l'ordine se irregolare, effettuato in malafede o per qualsiasi altro motivo legittimo, e in particolare, in caso di controversia con il Cliente in merito al pagamento di un ordine precedente.

### **5.3. Ordine effettuato in negozio**

Se l'ordine viene effettuato in un negozio fisico, viene concluso istantaneamente al momento del pagamento del prezzo da parte del Cliente (in contanti, assegno o carta di credito, o, in caso di vendita in un negozio di proprietà di terzi, secondo le condizioni di pagamento accettate da questi).

## **Article 6            Prezzo e fatturazione**

### **6.1 Prezzo**

I prezzi dei Cofanetti possono essere pagati unicamente in euro o in franchi svizzeri, a scelta del Cliente, IVA inclusa. Sul Sito, gli importi sono visualizzati nella valuta scelta dal Cliente, a titolo indicativo, e stimati in base al tasso di cambio in vigore dell'euro o del franco svizzero. Tuttavia, faranno fede solo i prezzi indicati in euro o in franchi svizzeri.

Gli Assegni sono emessi in euro, sterline, dollari USA e franchi svizzeri. I prezzi degli assegni emessi in sterline, dollari USA e franchi svizzeri sono pagati in euro o franchi svizzeri sul Sito previa conversione al tasso di cambio della Banca di Francia (parità di fine mese). Il tasso di cambio applicabile sarà aggiornato mensilmente al primo giorno lavorativo di ogni mese.

Al momento della convalida dell'ordine, il prezzo da pagare si intende comprensivo di IVA, fatta eccezione per l'eventuale applicazione di tasse di soggiorno che potranno essere riscosse dalle Strutture.

Le Offerte Regalo sono fornite al prezzo in vigore al momento dell'ordine.

Le spese di spedizione sono a carico del Cliente e sono fatturate in aggiunta e indicate prima della convalida dell'ordine.

RCE garantisce il pagamento delle Offerte Regalo direttamente presso le Strutture.

I costi di telecomunicazione inerenti all'accesso al Sito rimangono esclusivamente a carico del Cliente.

## **6.2 Fatturazione**

Per ogni ordine viene emessa una fattura.

In caso di acquisto di un Cofanetto Fisico o di un Assegno, la fattura viene inviata al Cliente contemporaneamente alla consegna della sua Offerta Regalo. In caso di Cofanetto Elettronico, l'e-mail di conferma d'ordine inviata al Cliente include la fattura.

In caso di acquisto a distanza presso il servizio commerciale di RCE, la fattura verrà inviata al Cliente per posta elettronica all'indirizzo indicato al momento dell'ordine.

La fattura è espressa in euro o in franchi svizzeri.

## **Article 7            Pagamento**

L'acquisto delle Offerte Regalo viene effettuato dietro pagamento da parte del Cliente del prezzo applicabile in base alla tariffa indicata sul Sito o nel modulo d'ordine o ai prezzi esposti nei negozi.

Le Offerte Regalo e i costi operativi sono pagabili in contanti.

**Le Offerte Regalo sono pagamenti di ordini e pagamenti per conto** e, in quanto tali, non sono soggette a IVA. Solo i costi operativi e gli imballaggi sono soggetti a IVA.

Il prezzo è pagabile in contanti, per intero, e l'invio dell'ordine è subordinato al suo pagamento. Deve pervenire a RCE entro 3 (tre) mesi dall'ordine. Scaduto tale termine, l'ordine è automaticamente annullato.

Il pagamento del prezzo IVA inclusa da parte del Cliente è effettuato con uno dei seguenti mezzi di pagamento: carta di credito, bonifico bancario, assegno o servizio di colletta online.

In caso di pagamento tramite carta di credito, la transazione viene immediatamente addebitata sulla carta di credito del Cliente, previa verifica dei dati della carta, al ricevimento dell'autorizzazione all'addebito da parte della società di emissione della carta di credito utilizzata dal Cliente.

L'impegno di pagamento assunto tramite carta di pagamento è irrevocabile. Comunicando i dati della sua carta di credito, il Cliente autorizza RCE ad addebitare sulla sua carta di credito l'importo corrispondente al prezzo IVA inclusa.

A tal fine, il Cliente conferma di essere il titolare della carta di credito su cui viene effettuato l'addebito e che il nome che compare sulla carta di credito è effettivamente il suo. Il Cliente comunica le sedici cifre e la data di scadenza della sua carta di credito e, all'occorrenza, i numeri del Card Security Code.

Nel caso in cui l'addebito del prezzo comprensivo di IVA sia impossibile, la vendita sarà immediatamente annullata di pieno diritto e l'ordine sarà cancellato.

## **Article 8            Modifica dell'ordine**

Gli ordini sono definitivi solo dopo il completo pagamento del prezzo da parte del Cliente che ha precedentemente letto e accettato le presenti CGV/CGU.

Poiché l'invio o la consegna degli Assegni e dei Cofanetti (compresa la consegna elettronica del Cofanetto Elettronico) sono effettuati non appena il Cliente ha pagato l'importo dovuto, l'eventuale annullamento dell'ordine o la richiesta di rimborso non saranno accettati, salvo che il Cliente si avvalga del diritto di recesso previsto dagli articoli L.221-18 e seguenti del Codice del Consumo (ossia se il Cliente è un consumatore che ha acquistato un'Offerta Regalo a distanza - attraverso un acquisto sul Sito o un acquisto a distanza presso il servizio commerciale di RCE) o, per i professionisti, della sua estensione prevista dall'articolo L. 221-3 del Codice del Consumo. In questi casi, il diritto di recesso è esercitato alle condizioni previste dall'Article 9 del presente documento.

#### **Article 9           Diritto di recesso**

Se dispone di un diritto di recesso legale, il Cliente ha 14 giorni di tempo per esercitare il suo diritto di recesso alle condizioni di cui agli articoli L.221-18 e seguenti del Codice del Consumo utilizzando il modulo messo a sua disposizione da RCE ([scaricare il modulo qui](#)) all'indirizzo:

Relais & Châteaux Entreprise  
Service Commercial  
58-60, rue de Prony  
75017 Paris

Il termine di 14 giorni è calcolato in giorni di calendario a decorrere (i) dalla data di ricevimento o di ritiro dell'ordine per gli ordini ritirati in negozio o consegnati per posta o (ii) dalla data dell'ordine per i Cofanetti Elettronici. Nel caso in cui il termine scada di domenica, in un giorno festivo o in un giorno non lavorativo, esso è prorogato fino al primo giorno lavorativo successivo.

In caso di esercizio di questo diritto:

- **Quando l'Offerta Regalo ordinata è un Assegno o un Cofanetto Fisico:**

Le spese di reso sono a carico del Cliente. Potranno essere rimborsati solo gli Assegni e i Cofanetti Fisici restituiti entro il suddetto termine e in perfette condizioni - e in particolare senza che il dispositivo di protezione del codice di attivazione dell'Offerta Regalo sia stato cancellato.

Nel caso in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso, gli Assegni e i Cofanetti Fisici dovranno essere restituiti a RCE entro 14 giorni dalla notifica del recesso al seguente indirizzo:

Relais & Châteaux Entreprise  
Service Commercial  
58-60, rue de Prony  
75017 Paris

- **Se l'Offerta Regalo ordinata è un Cofanetto Elettronico:**

Il Cofanetto Elettronico sarà disattivato entro 72 ore dal ricevimento del modulo di recesso da parte di RCE e nessuna spesa di reso sarà addebitata al Cliente.

Il Cliente si asterrà dall'utilizzare o tentare di utilizzare la sua Offerta Regalo dopo aver inviato a RCE il modulo contenente l'esercizio del suo diritto di recesso.

**ATTENZIONE:** si precisa che nel caso in cui l'Offerta Regalo sia stata utilizzata per prenotare un servizio **prima della scadenza del suddetto periodo di recesso di 14 giorni**, tale utilizzo sarà considerato come richiesta di utilizzo immediato e completo dell'Offerta e rinuncia al diritto di recesso del Cliente.

Eventuali resi effettuati alle condizioni del presente articolo daranno luogo al rimborso dell'intero importo pagato dal Cliente entro 14 giorni dal ricevimento del reso dell'Offerta Regalo da parte di RCE o, eventualmente, dalla disattivazione del Cofanetto elettronico.

Se il pagamento è stato effettuato tramite carta di credito, bonifico bancario o assegno, il rimborso consiste in un riaccredito sul conto utilizzato per il pagamento.

Se il pagamento è stato effettuato tramite un servizio di collettta online, il rimborso consiste in un riaccredito tramite bonifico sul conto corrente bancario fornito dal Cliente.

## **Article 10            Consegna**

### **10.1. Modalità**

La consegna viene effettuata dopo il ricevimento dell'intero pagamento del prezzo, a discrezione del Cliente:

- O mediante consegna diretta del Cofanetto e/o Assegno al Cliente al momento dell'acquisto o del ritiro presso un punto vendita. Si precisa che quest'ultima opzione di ritiro presso un punto vendita in caso di ordine a distanza ("click & collect") è disponibile solo per (i) i Clienti che hanno acquistato sul Sito e pagato con carta di credito o tramite un servizio di collettta online e (ii) per i Clienti professionali che hanno acquistato a distanza presso il servizio commerciale di RCE;
- Per posta, a spese del Cliente;
- O mediante l'invio di un file PDF inviato per posta elettronica all'indirizzo e-mail indicato dal Cliente, in caso di Cofanetto Elettronico.

L'ordine può essere inviato, a scelta e a spese del Cliente, al suo indirizzo personale o direttamente ai Beneficiari indicati e identificati di cui abbia fornito l'indirizzo. L'importo delle spese di spedizione dipende dall'importo dell'ordine e dalle modalità di consegna. Il Cliente è l'unico responsabile della mancata consegna per mancanza di informazioni al momento dell'ordine. I dettagli e le spese di spedizione sono disponibili qui e sono indicati al Cliente prima della convalida dell'ordine.

### **10.2 Tempi di consegna**

I tempi di consegna sono disponibili sul Sito e possono variare a seconda della disponibilità delle Offerte Regalo oggetto dell'ordine. Sono espressi in giorni lavorativi e corrispondono al tempo medio necessario per preparare e spedire l'ordine all'interno del paese. Sono determinati in base alla zona di consegna.

I tempi di consegna decorrono dalla data di conferma dell'ordine da parte di RCE per i pagamenti effettuati con carta di credito sul Sito e a decorrere dall'incasso del pagamento da parte di RCE per le altre modalità di pagamento. La spedizione di Assegni e Cofanetti Fisici avverrà entro circa 2 giorni lavorativi dal ricevimento da parte di RCE del pagamento dell'ordine.

La consegna dei Cofanetti Elettronici, concretizzata dall'invio di un file PDF inviato per posta elettronica all'indirizzo e-mail indicato dal Cliente, avverrà immediatamente dopo la conferma dell'ordine da parte del venditore.

In caso di mancata ricezione del Cofanetto Elettronico, il Cliente è invitato a controllare:

- il filtro antispam e la cartella dello spam/posta indesiderata nella sua casella di posta;
- il firewall;
- il limite di dimensione dei messaggi;
- la validità dell'indirizzo e-mail fornito.

In caso di mancata ricezione del Cofanetto Elettronico da parte del Cliente entro 24 ore nonostante le verifiche precedentemente descritte, il Cliente è invitato a contattare il servizio commerciale via e-mail o per telefono, all'indirizzo e al numero telefonico indicati in testa al presente documento, o all'indirizzo postale indicato nell'Article 9 di cui sopra.

La mancata consegna (si considera mancata consegna quando l'ordine non sia stato ricevuto dal Cliente entro un mese dal ricevimento dell'ordine e dal pagamento da parte di RCE) comporterà, su richiesta di qualunque Cliente, consumatore, non professionista o professionista, la restituzione del prezzo pagato per l'ordine. Nel caso di un cliente professionale, la restituzione del prezzo è l'unico risarcimento concesso da RCE, ad esclusione di qualsiasi altro risarcimento o danno.

In ogni caso, la consegna puntuale può avvenire solo se il Cliente è in regola con i propri obblighi nei confronti di RCE, indipendentemente dalla causa.

## **Article 11            Reclami / Resi**

## 11.1 Reclami

Il Cliente o il Beneficiario è tenuto a comunicare a RCE via e-mail, telefono o per iscritto all'indirizzo sopra indicato qualsiasi non conformità riscontrata nell'uso di un Assegno o di un Cofanetto.

Ogni notifica o reclamo sarà oggetto di verifica da parte di RCE e il Cliente o il Beneficiario ne saranno informati. I reclami devono essere inviati:

- o per e-mail al seguente indirizzo: [commercial@relaischateaux.com](mailto:commercial@relaischateaux.com)
- o per lettera raccomandata con ricevuta di ritorno a: Relais & Châteaux - Service Commercial – 58-60, rue de Prony – 75017 Paris

### **Reclami relativi al trasporto:**

Il Cliente deve controllare il prodotto al momento della consegna e, all'occorrenza, indicare sul documento di trasporto tutte le riserve riscontrate in caso di prodotto consegnato danneggiato. Il Cliente dovrà informare RCE per iscritto tramite la copia della bolla di consegna entro 48 ore dal ricevimento del prodotto.

In assenza di riserve indicate sulla bolla di consegna e di informazioni entro i termini previsti a RCE, il prodotto sarà considerato consegnato in buone condizioni e nessun reclamo potrà essere inoltrato a RCE.

### **Reclamo relativo alla non conformità del prodotto rispetto alle indicazioni riportate nel modulo d'ordine:**

I reclami relativi alla non conformità di un Assegno o di un Cofanetto consegnati rispetto al prodotto ordinato devono essere presentati a mezzo lettera raccomandata con ricevuta di ritorno a RCE entro sette giorni dal ricevimento dell'Assegno o del Cofanetto. Trascorso tale periodo non saranno accettati reclami.

## 11.2 Resi

Eventuali resi di Assegni e Cofanetti non conformi devono essere oggetto di un accordo formale tra RCE e il Cliente. In caso di non conformità degli Assegni e dei Cofanetti forniti, debitamente riscontrate da RCE alle condizioni di cui sopra, il Cliente potrà ottenere, a sua scelta, la sostituzione gratuita o il rimborso dei prodotti.

## II- Condizioni Generali di Utilizzo

### **Article 12      Modalità di utilizzo delle Offerte Regalo**

Ad ogni Offerta Regalo viene assegnata una data di attivazione (di seguito denominata la "**Data di Attivazione**"), definita come segue:

- Se l'Offerta Regalo viene acquistata in un negozio Relais & Château o in un negozio di terzi, la Data di Attivazione corrisponde alla data di acquisto;
- Se l'Offerta Regalo viene acquistata tramite ordine a distanza, o sul Sito o presso il servizio commerciale di RCE, la Data di Attivazione corrisponde alla data di spedizione dell'ordine all'indirizzo indicato dal Cliente, oppure alla data di invio all'indirizzo di posta elettronica indicato dal Cliente (in caso di Cofanetto Elettronico).

Le Offerte Regalo sono valide due anni a decorrere dall'ultimo giorno del mese della Data di Attivazione.

Una volta ricevuta l'Offerta Regalo, la data di scadenza può essere visualizzata nello spazio Beneficiario, accessibile tramite la chiave di attivazione fornita con l'Offerta Regalo. Può anche essere verificata nel modo seguente:

- In caso di Assegno, la data di scadenza della sua validità è timbrata sull'Assegno;
- In caso di Cofanetto Elettronico, la data di scadenza è indicata sul file PDF corrispondente al Cofanetto Elettronico.

Si consiglia di conservare una prova d'acquisto in caso di problemi di attivazione dell'Offerta Regalo.

Le **Offerte Regalo** Relais & Châteaux:

- non possono in alcun caso essere scambiate, neanche parzialmente, in particolare in cambio di contanti;
- non sono divisibili se non diversamente indicato nell'Offerta Regalo e devono essere utilizzate un'unica volta nel quadro di una singola prenotazione;
- sono di esclusiva responsabilità del portatore, in particolare in caso di smarrimento o furto;

- devono essere tassativamente utilizzate durante il loro periodo di validità.

In caso di mancato utilizzo entro i termini indicati, di perdita, furto o distruzione di un'Offerta Regalo, né il Cliente né il Beneficiario avranno diritto ad alcun rimborso, sostituzione, scambio o proroga.

Il Beneficiario ha comunque la possibilità, fino alla data di scadenza iniziale, di prorogare la validità delle Offerte Regalo - sul proprio spazio Beneficiario per i Cofanetti o direttamente presso il servizio commerciale di RCE per gli Assegni -, dietro pagamento di spese di proroga (vedasi le condizioni qui), pagabili con le stesse modalità di pagamento delle Offerte Regalo. Il periodo di proroga è di un anno a decorrere dalla data di scadenza della validità iniziale per i Cofanetti e di due anni a decorrere dalla data di scadenza della validità iniziale per gli Assegni. Al termine della data di scadenza della validità iniziale o dell'eventuale periodo di proroga, le Offerte Regalo saranno definitivamente inutilizzabili.

Inoltre, le condizioni di prenotazione o cancellazione sono quelle della Struttura in cui il Beneficiario utilizza la sua Offerta Regalo. Questa potrà, ad esempio, richiedere le coordinate bancarie del Beneficiario per confermare la prenotazione. Qualunque modifica o cancellazione di una prenotazione precedentemente confermata può quindi essere effettuata solo con il consenso della Struttura e secondo le condizioni specifiche di quest'ultima, con la precisazione che la cancellazione di una prenotazione effettuata tramite Assegno o Cofanetto può essere soggetta a spese di cancellazione a carico del Beneficiario. Al momento della prenotazione, la Struttura informerà il Beneficiario delle condizioni di prenotazione e di cancellazione in vigore nella Struttura prescelta.

La Struttura potrà chiedere al Beneficiario il pagamento delle tasse di soggiorno durante il soggiorno.

Al suo arrivo nella Struttura, il Beneficiario dovrà presentare alla Struttura, a seconda dei casi, l'originale del voucher contenuto nel Cofanetto fisico, il file pdf che rappresenta il Cofanetto Elettronico o l'Assegno originale. Questo documento sarà conservato dalla Struttura.

#### **Article 13            Modalità di utilizzo degli Assegni**

Gli **Assegni** sono cumulabili e utilizzabili in tutte le Strutture elencate nel Sito. Questo elenco è soggetto a modifiche durante il periodo di validità dell'Assegno e il Cliente e il Beneficiario sono pertanto invitati a visitare regolarmente il Sito per verificare gli aggiornamenti. Gli Assegni possono essere utilizzati per qualsiasi tipo di servizio. Sono scambiabili solo con un servizio di valore equivalente a quello indicato sul fronte in euro, sterline, dollari USA e franchi svizzeri.

Nel caso in cui l'importo degli Assegni non fosse sufficiente per il pagamento del servizio, la differenza dovrà essere pagata presso la Struttura alle condizioni abituali.

#### **Article 14            Condizioni di utilizzo e condizioni di prenotazione dei Cofanetti**

I **Cofanetti** possono essere utilizzati in Strutture selezionate che partecipano al programma del Cofanetto corrispondente, il cui elenco viene regolarmente aggiornato. L'elenco aggiornato delle Strutture partecipanti è consultabile nello spazio del Beneficiario accessibile sul Sito o presso il servizio commerciale di RCE, che può essere contattato come segue:

- Per telefono al numero: +33(0) 1 58 18 36 93
- Per posta elettronica ([commercial@relaischateaux.com](mailto:commercial@relaischateaux.com)).

L'elenco delle Strutture accessibili attraverso i Cofanetti può variare durante il periodo di validità del Cofanetto, pertanto, al ricevimento del Cofanetto, il Beneficiario è invitato a visitare lo spazio Beneficiario accessibile sul Sito per consultare gli aggiornamenti.

La Struttura partecipante può, in alcuni casi, rifiutare i Cofanetti in determinate date. Il Cliente o il Beneficiario viene quindi informato consultando l'elenco delle Strutture partecipanti nello spazio Beneficiario del Sito che riporta anche le date di utilizzo di un Cofanetto per una prenotazione effettuata in quella Struttura (di seguito denominato il "**Periodo di Accettazione del Cofanetto**").

A tale riguardo, fanno fede solo le informazioni contenute nel Sito.

Dopo aver consultato l'elenco delle Strutture partecipanti e i periodi di accettazione del Cofanetto (periodi variabili da una Struttura all'altra) sul suo spazio Beneficiario, il Beneficiario contatterà direttamente la Struttura prescelta per effettuare la prenotazione.

Il Beneficiario deve effettuare la prenotazione direttamente presso la Struttura - **ad esclusione di qualsiasi altro canale di prenotazione** - indicando che la prenotazione è effettuata nell'ambito di un Cofanetto e specificando il tipo di servizio di cui è Beneficiario. Al momento della prenotazione, il Beneficiario dovrà comunicare alla Struttura il numero riportato sul retro del Cofanetto Fisico o sul Cofanetto Elettronico.

Il Cofanetto non include il trasporto al luogo della Struttura.

Nel caso in cui il servizio includa uno o più pasti, i menu sono stabiliti dalla Struttura e il Beneficiario non avrà la possibilità di scegliere tra tutti i piatti offerti dal menu.

Questa disposizione è valida anche nel contesto di un trattamento.

Il Beneficiario è informato che il prezzo individuale del/i servizio/i, al momento in cui il Beneficiario ne usufruisce, può differire dal prezzo di vendita del Cofanetto pagato dal Cliente al momento dell'ordine.

Si consiglia di prenotare il più presto possibile per poter scegliere tra un'ampia gamma di date.

Il Cofanetto è valido tutti i giorni della settimana compresi i fine settimana (ad eccezione del Cofanetto regalo specifico settimana) in base alla disponibilità e ai periodi di accettazione del Cofanetto. Spetta alla Struttura stabilire i periodi di accettazione del Cofanetto. Questa può anche rifiutare una prenotazione, anche durante un Periodo di accettazione del Cofanetto, quando la quota di disponibilità specificamente assegnata ai Cofanetti per quel periodo è esaurita, anche quando abbia una disponibilità complessiva. Durante i periodi di alta stagione e le date più gettonate, alcune Strutture possono anche richiedere la prenotazione di un numero minimo di pernottamenti.

Nel caso in cui la Struttura partecipante non disponga di una camera corrispondente alla categoria di camera inclusa nel servizio fornito nel Cofanetto nelle date richieste dal Beneficiario, al Beneficiario potrà essere offerta, al momento della prenotazione, (i) una camera o una suite di categoria superiore con pagamento di un supplemento che il Beneficiario pagherà direttamente in loco o (ii) una prenotazione in un'altra data.

Qualsiasi servizio aggiuntivo non previsto dal Cofanetto utilizzato, ordinato dal Beneficiario direttamente presso la Struttura, dovrà essere pagato alla Struttura alle condizioni stabilite dalla Struttura. RCE non è in alcun modo responsabile per questi servizi aggiuntivi.

#### **Article 15            Cessione**

Assegni e Cofanetti sono trasferiti senza alcuna formalità dal Cliente al Beneficiario.

#### **Article 16            Assistenza al Beneficiario e responsabilità di RCE**

RCE si impegna a fornire assistenza al Beneficiario se questi si trova in difficoltà durante l'esecuzione del servizio.

RCE non può essere ritenuta responsabile in caso di differenze non sostanziali tra le fotografie e le descrizioni delle Strutture fornite sul Sito o sulle Offerte Regalo.

Per i Cofanetti, la Struttura e RCE sono responsabili della corretta esecuzione del servizio ai sensi dell'articolo L. 211-16 del Codice del Turismo.

In caso di responsabilità di RCE, si applicheranno i limiti di risarcimento previsti dalle convenzioni internazionali, ai sensi dell'articolo L. 211-17-IV del Codice del Turismo. Tranne che in caso di lesioni personali, la massima responsabilità finanziaria di RCE si limiterà a tre volte il prezzo totale del Cofanetto in questione.

Per gli Assegni, la Struttura in cui soggiorna il Cliente è la sola responsabile della corretta esecuzione del servizio fornito.

### **III- Disposizioni comuni alle Condizioni Generali di Vendita e di Utilizzo**

#### **Article 17 Esecutività**

Qualora una qualunque disposizione delle presenti CGV/CGU sia dichiarata nulla e non applicabile, tale dichiarazione non pregiudicherà in alcun modo la validità e l'esecutività delle restanti disposizioni delle CGV/CGU.

#### **Article 18 Garanzia**

RCE è soggetta alle condizioni di garanzia legale di cui agli articoli L. 217-4, L. 217-5 e L. 217-12 del Codice del Consumo e agli articoli 1641 e 1648, comma 1 del Codice Civile, che sono riprodotti integralmente alla fine delle presenti CGV/CGU.

#### **Article 19 Protezione dei dati**

Al fine di fornire Offerte Regalo a Clienti e Beneficiari, RCE, in qualità di titolare del trattamento dei dati personali, effettua il trattamento dei dati personali che li riguardano. Tali operazioni di trattamento hanno principalmente lo scopo di assicurare la gestione e il controllo degli ordini e delle consegne di Offerte Regalo nonché la loro attivazione, e possono perseguire anche altre finalità (gestione e follow-up dei rapporti con i clienti, gestione dei reclami, prospezioni commerciali, analisi di soddisfazione, ecc.) descritte dettagliatamente nella Politica della Privacy di Relais & Châteaux disponibile sul Sito al seguente indirizzo: <https://www.relaischateaux.com/fr/p/legal#personnal>

I dati relativi agli ordini sono destinati a RCE, responsabile del trattamento, ai suoi servizi autorizzati, all'Associazione Relais & Châteaux e alle sue filiali, nonché agli eventuali subappaltatori di RCE e ai suoi partner.

Quando effettua una prenotazione direttamente presso la Struttura prescelta nell'ambito dell'utilizzo della sua Offerta Regalo, il Cliente o il Beneficiario deve comunicare, ed accetta di farlo, i dati che lo riguardano necessari per l'esecuzione della prenotazione presso tale Struttura, sia che questa abbia sede nell'Unione Europea o al di fuori dell'Unione Europea. RCE non è il responsabile del trattamento per il trattamento dei dati personali del Cliente e/o del Beneficiario effettuato dalla Struttura nell'ambito delle prenotazioni effettuate e dei servizi forniti ai Beneficiari di Offerte Regalo, rimanendo la Struttura la sola responsabile al riguardo.

Per maggiori informazioni sulle modalità di raccolta e gestione dei dati personali degli utenti, nonché sull'esercizio dei loro diritti, vi invitiamo a consultare la Politica della Privacy di Relais & Châteaux disponibile sul Sito al seguente indirizzo: <https://www.relaischateaux.com/fr/p/legal#personnal>

#### **Article 20 Legge applicabile**

Le presenti CGV sono soggette alla legge francese, fatta salva la possibilità per il Cliente o il Beneficiario che risieda abitualmente in uno Stato membro dell'Unione Europea diverso dalla Francia di applicare disposizioni obbligatorie più protettive dello Stato membro.

Le informazioni contrattuali sono redatte in francese e le Offerte Regalo offerte in vendita sono conformi alla normativa francese. All'occorrenza, è responsabilità del Cliente straniero verificare con le autorità locali le possibilità di utilizzo del prodotto che intende ordinare. RCE non può essere ritenuta responsabile in caso di inosservanza della normativa di un paese estero in cui vengono consegnati gli Assegni e i Cofanetti.

Nel caso in cui le presenti CGV/CGU vengano tradotte e insorga un conflitto tra la versione francese e le versioni tradotte, prevarrà la versione francese.

#### **Article 21 Risoluzione delle Controversie**

RCE aderisce al sistema di mediazione MEDICYS per le controversie in materia di consumo relative a un ordine effettuato presso RCE. Qualunque controversia deve essere preventivamente presentata per iscritto all'Ufficio Reclami di RCE - 58/60,

rue de Prony - 75017 Paris. In mancanza di una composizione amichevole con RCE, il Cliente potrà contattare Medicys via e-mail all'indirizzo [contact@medicys.fr](mailto:contact@medicys.fr) o per posta al seguente indirizzo: Médicys - 73 Boulevard de Clichy - 75009 Paris.

Ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento (UE) n. 524/2013, la Commissione Europea ha istituito una piattaforma online di risoluzione delle controversie che facilita la risoluzione extragiudiziale indipendente delle controversie online tra consumatori e professionisti dell'Unione Europea.

Questa piattaforma è disponibile al seguente link: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

In assenza di una composizione amichevole, ciascuna parte può adire un tribunale competente.

**IN VIA ECCEZIONALE, NEL CASO IN CUI IL CLIENTE AGISCA IN QUALITÀ DI COMMERCIANTE, LA CONTROVERSIA SARÀ PORTATA ESCLUSIVAMENTE DINANZI AI TRIBUNALI COMPETENTI NELL'AMBITO DELLA GIURISDIZIONE DELLA CORTE D'APPELLO DI PARIGI.**

## Garanzia legale

Ai sensi dell'articolo L. 217-15 del Codice del Consumo, si riportano di seguito le disposizioni relative alla garanzia di conformità e per difetti occulti di cui agli articoli L. 217-4, L. 217-5, L. 217-12 e L. 217-16 del Codice del Consumo e agli articoli 1641 e 1648 comma 1 del Codice Civile.

### **Articolo L.217-4 del Codice del Consumo**

Il venditore fornisce un bene conforme al contratto ed è responsabile di eventuali difetti di conformità esistenti al momento della consegna.

Egli risponde anche dei difetti di conformità derivanti dall'imballaggio, dalle istruzioni di montaggio o dall'installazione, qualora quest'ultima sia prevista per contratto o sia stata eseguita sotto la sua responsabilità.

### **Articolo L.217-5 del Codice del Consumo**

Il bene è conforme al contratto:

1° Se è idoneo all'uso normalmente previsto di un bene simile e, all'occorrenza:

- se corrisponde alla descrizione fornita dal venditore e possiede le qualità che il venditore ha presentato all'acquirente sotto forma di campione o modello;

- se possiede le qualità che un acquirente può legittimamente attendersi sulla base delle dichiarazioni pubbliche rese dal venditore, dal produttore o dal suo rappresentante, in particolare nella pubblicità o nell'etichettatura;

2° O se presenta le caratteristiche definite di comune accordo tra le parti o è idoneo a qualunque uso speciale voluto dal compratore, di cui il venditore era a conoscenza e che abbia accettato.

### **Articolo L.217-12 del Codice del Consumo**

L'azione derivante dal difetto di conformità si prescrive dopo due anni a decorrere dalla data di consegna del bene.

### **Articolo L.217-16 del Codice del Consumo**

Qualora l'acquirente richieda al venditore, nel corso di validità della garanzia commerciale che gli è stata concessa al momento dell'acquisto o della riparazione di un bene mobile, una riparazione coperta dalla garanzia, alla durata della garanzia rimasta in vigore si aggiunge un periodo di immobilizzazione di almeno sette giorni.

Tale termine decorre dalla data della richiesta di intervento dell'acquirente o dalla data in cui i beni in questione sono messi a disposizione per la riparazione, qualora tale messa a disposizione sia posteriore alla richiesta di intervento.

### **Articolo 1641 del Codice civile**

Il venditore è vincolato dalla garanzia per vizi occulti della cosa venduta che la rendono inadatta all'uso cui è destinata, o che riducono tale uso a tal punto che l'acquirente non l'avrebbe acquistata, o avrebbe pagato un prezzo inferiore, se ne fosse stato al corrente.

### **Articolo 1648 comma 1 del Codice civile**

L'azione derivante dai vizi redibitori deve essere intentata dall'acquirente entro il termine di due anni dalla scoperta del difetto.