MICHELIN TRAVEL PARTNER
CONDIZIONI DI VENDITA DI MICHELIN DAYS

1. OGGETTO

Le presenti condizioni generali di vendita (di seguito le "Condizioni di vendita di MICHELIN DAYS") contengono le clausole contrattuali che disciplinano l'accesso alle offerte e agli eventi di vendita di servizi pubblicati nel sito web www.days.michelin.it (di seguito "il Sito")dalla società per azioni a regime semplificato Michelin Travel Partner (qui di seguito "Michelin"), con capitale di 11.288.880 euro e sede in 27 Cours de l'Ile Seguin, 92105 Boulogne Billancourt (Francia), iscritta al Registro delle imprese (RCS) di Nanterre con il numero 433 677 721 e immatricolata da Atout France nel registro degli operatori di viaggio con il n° IM063100042. Le offerte e le vendite sono riservati ai clienti (di seguito "il Cliente" e/o "Voi") preventivamente registrati gratuitamente nel Sito.

Gli invii di ordini presuppongono l'accettazione piena e senza riserve delle Condizioni di vendita di MICHELIN DAYS e della scheda informativa dei Servizi.

I documenti contrattuali sono i seguenti:
- le presenti Condizioni di vendita di MICHELIN DAYS;
- la scheda informativa dei Servizi;
- il riepilogo dell'ordine inviato con posta elettronica.

2. REQUISITI PRELIMINARI

Il Cliente dichiara e attesta:
- di possedere la competenza tecnica necessaria per utilizzare il Sito;
- di essere maggiorenne e di avere la piena capacità giuridica richiesta per assumere gli impegni previsti nelle Condizioni di vendita di MICHELIN DAYS;
- che i particolari diritti conferitigli dalla qualità di consumatore potrebbero essere invalidati qualora esista una correlazione tra i Servizi acquistati tramite la piattaforma e la propria attività professionale, ossia se i Servizi fossero acquistati per finalità legate ad attività commerciali, industriali, artigianali o di libera professione.

3. I SERVIZI

I servizi (di seguito i "Servizi") indicano il complesso dei servizi negoziati da Michelin con i propri partner fornitori di servizi (di seguito i "Partner") e offerti in vendita nel Sito.

In particolare, Michelin offre servizi di ristorazione, servizi alberghieri e pacchetti che abbinano servizi di ristorazione e servizi alberghieri.

Le schede informative dei Servizi pubblicate nel Sito costituiscono offerte vincolanti per Michelin. Il Cliente che prenota un Servizio tramite il Sito stabilisce con Michelin un rapporto contrattuale per ricevere dei Servizi, che gli saranno prestati da uno o più Partner. Tuttavia, come previsto dagli articoli da L311-5-1 a L311-5-4 del Codice francese del turismo, per quanto riguarda i Servizi forniti da alberghi ubicati in Francia Michelin non opera per conto proprio ma in nome e per conto dell'albergatore.

Michelin si riserva la possibilità di modificare in qualsiasi momento gli elementi della scheda informativa. In questo caso gli aggiornamenti delle schede informative saranno pubblicati nel Sito, perché le modifiche non si applicano agli ordini già inviati.

In Italia i Servizi sono proposti in lingua italiana, sono venduti in quantità limitata e sono riservati e accessibili ai soli Clienti iscritti.

Sono validi, fino a esaurimento delle quantità disponibili, solo i Servizi visibili nel Sito. Per motivi tecnici può accadere che in uno stesso ordinativo si possa prenotare dal Sito solo una quantità limitata delle offerte disponibili.

4. CONDIZIONI DI ACCESSO E IDENTIFICAZIONE

4.1. Accesso al Sito

L'accesso al Sito è gratuito e libero per tutti gli utenti che dispongano di una connessione a internet. L'utilizzo del Sito è condizionato al rispetto delle disposizioni delle Condizioni Generali di Utilizzo consultabili a fondo pagina.

4.2. Accesso alle offerte di Servizi e ai conti dei Clienti presso MICHELIN DAYS

Le offerte pubblicate nel Sito e i conti di MICHELIN DAYS intestati ai clienti (di seguito il "Conto di MICHELIN DAYS") sono riservati ai Clienti e consultabili solo da loro. Per accedere al proprio conto si dovrà:

- **Se ancora non si possiede un Conto di MICHELIN DAYS**: registrarsi nel Sito. Durante la registrazione si devono fornire i dati richiesti da Michelin e necessari alla propria identificazione: indirizzo e-mail, codice postale, Stato di residenza e password. Questi dati devono essere esatti e dovranno essere comprovati alla prima richiesta di Michelin. Il Cliente è tenuto ad aggiornare costantemente i propri dati. Si ricorda i dati potranno essere modificati ogni volta che ci si collegherà al Conto di MICHELIN DAYS.

- **Se si possiede già un Conto MICHELIN DAYS**: collegarsi inserendo l'indirizzo e-mail e la password precedentemente registrati.

Il Cliente è l'unico responsabile della salvaguardia e della segretezza del proprio indirizzo e-mail e degli altri dati riservati che potrebbero essergli comunicati da Michelin. Per garantire questa totale riservatezza, il Cliente si impegna a quanto segue:
- intraprendere tutti i provvedimenti utili per salvaguardarla;
- avvertire immediatamente Michelin di qualsiasi comunicazione a terzi o furto della password e chiedere l'invio di una nuova password.

Il Cliente è l'unico responsabile dell'utilizzo della propria password. La password potrà essere modificata dalla sezione "Il mio Conto".
In caso di smarrimento della password, cliccando su "Password dimenticata" nella pagina di connessione si riceverà un'e-mail per reimpostarla.

4.3. Sospensione e chiusura del Conto di MICHELIN DAYS

Michelin si riserva il diritto di sospendere o chiudere senza preavviso né indennizzo il Conto MICHELIN DAYS di un Cliente se ne sospetterà l'uso fraudolento. Michelin non potrà essere considerata responsabile di eventuali perdite o danni subiti da un Cliente che abbia violato i propri obblighi di riservatezza.

Se saranno violati gli obblighi stabiliti dalle Condizioni di vendita di MICHELIN DAYS, Michelin si riserva il diritto sia di sospendere senza preavviso né indennizzo l'accesso totale o parziale al conto del Cliente fino a quando sarà stata eliminata la causa della sospensione, sia di chiudere il conto in caso di violazione grave. Michelin non potrà essere ritenuta responsabile verso il Cliente o verso terzi delle conseguenze della chiusura o della sospensione di un conto.

In qualsiasi momento il Cliente potrà, inviando un'e-mail a contact-fr@tp.michelin.com, rinunciare a usufruire del servizio di prenotazione e chiudere senza preavviso il proprio Conto di MICHELIN DAYS , senza motivare la decisione e senza altre spese oltre a quelle relative ai costi di accesso al Sito.

In ogni caso il Cliente resterà responsabile di qualsiasi utilizzo del proprio Conto di MICHELIN DAYS fatto prima della chiusura.

5. PROCEDURA DI PRENOTAZIONE

Fase 1: Scelta dei Servizi

Si potranno cercare e scegliere nel Sito le offerte di Servizi desiderate. Michelin comunicherà al Cliente tramite il Sito una o più offerte di Servizi corrispondenti alle sue preferenze. Il Cliente potrà allora consultare la descrizione del Servizio e scegliere tra le offerte presentate in tempo reale nel Sito.

Fase 2: Compilazione del modulo

Il Cliente deve prendere nota dei dati richiesti per inviare l'ordine e compilare il più esattamente possibile, sotto la propria responsabilità, gli appositi moduli online.

Inoltre il Cliente attesta la veridicità e l'esattezza dei dati comunicati.

Fase 3: Riepilogo dell'ordine

Dopo avere scelto uno dei Servizi offerti si potranno riesaminare i particolari dell'ordine e correggere gli eventuali errori, oppure annullare l'ordine tornando alla pagina precedente.

Il Cliente dovrà verificare la corrispondenza dei dati visualizzati alle proprie scelte (quantità, prezzo, ecc.). Dopo la convalida dell'ordine i dati non potranno più essere modificati.

Fase 4: Accettazione delle Condizioni di vendita di MICHELIN DAYS

L'invio di un ordine comporta l'accettazione piena e integrale delle Condizioni di vendita di MICHELIN DAYS, che dovrà essere manifestata barrando l'apposita casella prima della conferma definitiva dell'ordine.

Si ricorda che le Condizioni di vendita di MICHELIN DAYS comprendono la descrizione del Servizio relativo a ciascuna offerta e il riepilogo dell'ordine.

Fase 5: Conferma definitiva dell'ordine e pagamento

Prima della conferma definitiva dell'ordine ne sarà mostrato l'importo totale in euro (ossia il prezzo (IVA inclusa) più le eventuali spese amministrative).

Il Cliente dovrà comunicare i dati necessari al pagamento dell'ordine. Si potrà scegliere una modalità di pagamento tra quelle indicate nell'interfaccia dell'ordine. In particolare, sono accettate i seguenti mezzi di pagamento: Carte Bleue, VISA, MasterCard.

Per finalizzare l'ordine e il pagamento si dovrà procedere alla conferma con un clic.

Convalidando l'ordine il Cliente dichiara di avere preso conoscenza della natura, della destinazione e delle modalità di utilizzo dei Servizi offerti nel Sito e di avere chiesto e ottenuto le informazioni necessarie e/o complementari per inviare l'ordine in piena cognizione di causa. Il Cliente è l'unico responsabile della scelta dei Servizi e della loro adeguatezza alle proprie esigenze. Nessuna responsabilità potrà essere addebitata a Michelin a questo riguardo.

Fase 6: Conferma della ricezione

Michelin invierà al Cliente tramite posta elettronica la conferma dell'ordine contenente il riepilogo e le caratteristiche del Servizio.

6. PREZZI

I prezzi sono indicati in euro e sono comprensivi di IVA (di seguito "IVA inclusa ").

I prezzi di ciascun Servizio sono validi solo nel periodo in cui sono consultabili elettronicamente in tempo reale nel Sito

e possono variare in funzione di vari criteri e in particolare in caso di operazioni commerciali.

Il valore di ciascun transazione sarà obbligatoriamente quello della data e dell'ora dell'invio dell'ordine. I prezzi non sono modificabili. Né Michelin né il Cliente potranno chiedere variazioni in caso di rincari o diminuzioni successivi all'invio dell'ordine.

I prezzi citati nel Sito non comprendono le spese amministrative, che saranno indicate in aggiunta al prezzo comprensivo di IVA, né la tassa di soggiorno degli alloggi turistici, che sarà pagata in loco.

7. SPESE AMMINISTRATIVE

Michelin potrà aggiungere alcune spese ai prezzi sia dei Servizi alberghieri, sia dei pacchetti che abbinano Servizi di ristorazione e servizi alberghieri. In questo caso tali spese saranno indicate nel riepilogo dell'ordine.

Michelin fatturerà al Cliente i seguenti importi forfetari, denominati "spese amministrative" e attinenti ai costi e alle spese di evasione degli ordini:

- 3,99 € per ordini fino a 99,00 €;
- 5,99 € per ordini da 99,00 € a 199,00 €;
- 8,99 € per ordini da 200,00 € a 299,00 €;
- 9,99 € per ordini da 300,00 € a 499,00 €;
- 15,99 € per ordini oltre 500,00 €.

8. DISPOSIZIONI PARTICOLARI RELATIVE A VIAGGI, SOGGIORNI E PACCHETTI TURISTICI

Un pacchetto turistico è l'abbinamento preventivo di almeno due dei servizi seguenti, offerti in vendita a un prezzo tutto compreso, purché la prestazione del servizio duri più di ventiquattro ore o comprenda una notte: (i) trasporto, (ii) alloggio e (iii) altri servizi turistici, non accessori al trasporto o all'alloggio e che costituiscano una parte significativa del pacchetto.

Conformemente alla legislazione sul turismo, le presenti Condizioni di vendita di MICHELIN DAYS, la scheda informativa e il riepilogo dell'ordine possono disciplinare con clausole particolari la vendita di Servizi comprendenti pacchetti turistici, viaggi o soggiorni individuali o di gruppo ed eventuali servizi prestati durante viaggi o soggiorni.

Non costituiscono pacchetti turistici, viaggi o soggiorni individuali o di gruppo e servizi eventualmente prestati durante viaggi o soggiorni i servizi di ristorazione venduti separatamente e non compresi in pacchetti turistici, soggiorni o viaggi organizzati da Michelin.

Vi invitiamo a prendere conoscenza delle disposizioni di legge riportate nel Codice francese del turismo, in particolare negli articoli L 211-1 e seguenti del Codice del turismo e negli articoli R 211-1 e seguenti del medesimo codice, alcune delle quali sono riprodotte nell'allegato al presente documento.

9. ANNULLAMENTI – MODIFICHE – INDISPONIBILITÀ

9.1. Ordini non modificabili e non annullabili a richiesta del Cliente

Salvo in caso di forza maggiore o di disposizioni contrarie nella scheda informativa, le prenotazioni non potranno essere modificate e/o annullate a richiesta del Cliente. In nessun caso gli importi versati a Michelin potranno essere rimborsati.

L'articolo 59 del Codice del consumo stabilisce che il Cliente non dispone del diritto di recesso previsto dagli articoli da 52 a 58 del medesimo Codice.

9.2. Annullamenti, modifiche o indisponibilità richiesti da Michelin

Sebbene tutti i Servizi indicati nelle descrizioni siano stati confermati dai nostri Partner e pubblicati in buona fede, circostanze straordinarie esterne o indipendenti dalla volontà di Michelin possono causare errori o imporne la modifica.

Variazioni di elementi essenziali del Servizio

Qualora si trovi costretta a modificare elementi essenziali del Servizio prenotato, ad esempio con aumenti rilevanti del prezzo, Michelin si impegna ad avvisarne il Cliente il più rapidamente possibile inviandogli un'e-mail all'indirizzo di posta elettronica registrato durante l'iscrizione e ad informarlo della possibilità di scegliere tra la risoluzione del contratto, con conseguente rimborso senza penale dell'importo versato, e l'accettazione della variazione proposta da Michelin.

In caso di rifiuto o di mancata risposta del Cliente entro 3 giorni dopo la ricezione della comunicazione, Michelin gli rimborserà entro 14 giorni gli importi pagati. Se l'oggetto del contratto sarà un viaggio, un soggiorno, un pacchetto turistico o eventuali servizi prestati duranti soggiorni o viaggi, Michelin si impegna a rimborsare immediatamente gli importi pagati.

Annullamenti

Michelin rimborserà interamente entro 14 giorni gli importi pagati per eventuali ordini da essa annullati. Se l'oggetto del contratto sarà un viaggio, un soggiorno, un pacchetto turistico o eventuali servizi prestati duranti soggiorni o viaggi, Michelin si impegna a rimborsare immediatamente gli importi pagati.

Impossibilità di fornire una parte maggioritaria dei Servizi

Se l'oggetto del contratto sarà un viaggio, un soggiorno, un pacchetto turistico o eventuali servizi prestati duranti soggiorni o viaggi, e se dopo la partenza Michelin sarà impossibilitata a prestare una parte maggioritaria dei Servizi previsti dal contratto e corrispondenti a una percentuale non trascurabile del prezzo pagato dal Cliente, Michelin si impegna a quanto segue:

- a proporre prestazioni alternative a quelle previste accollandosene l'eventuale maggior costo e, qualora le prestazioni accettate dal Cliente fossero di qualità inferiore, a rimborsargli dopo il ritorno la differenza di prezzo;
- oppure, se Michelin non fosse in grado di proporre prestazioni alternative, o se queste fossero rifiutate dal Cliente per validi motivi, a fornire al Cliente senza aumento di prezzo titoli di trasporto che gli permettano di tornare, a condizioni ritenute equivalenti, al luogo di partenza o a un'altra località concordata tra le parti.

10. CESSIONE

Se l'oggetto del contratto sarà un viaggio, un soggiorno, un pacchetto turistico o eventuali servizi prestati duranti soggiorni o viaggi, il Cliente potrà cedere il contratto (escluse le polizze assicurative), dopo avere comunicato a Michelin questa decisione, almeno di sette giorni prima dell'inizio del Servizio, con lettera raccomandata con prova di consegna indicante il nome e l'indirizzo esatti del cessionario o dei cessionari e la dichiarazione che essi possiedono gli stessi requisiti del Cliente.

Il Cliente e il cessionario saranno responsabili in solido del pagamento di eventuali saldi dei prezzi e degli oneri supplementari originati dalla cessione.

Sono incedibili i contratti riguardanti qualsiasi altro Servizio.

11. RESPONSABILITÀ E GARANZIE

11.1. Utilizzo del Sito

L'utilizzo del Sito è disciplinato dalle Condizioni Generali di utilizzo pubblicate a fondo pagina del medesimo.

11.2. Ordini e prestazioni dei Servizi

Michelin esercita la massima diligenza affinché le prestazioni dei Servizi ordinati nel Sito avvengano nelle migliori condizioni possibili.

11.3. Responsabilità

Se l'oggetto del contratto sarà un viaggio, un soggiorno, un pacchetto turistico o eventuali servizi prestati duranti soggiorni o viaggi, Michelin sarà responsabile ai sensi di legge verso il Cliente del corretto adempimento degli obblighi derivanti dalle Condizioni di vendita di MICHELIN DAYS, nei limiti degli indennizzi previsti dalle convenzioni internazionali.

Tuttavia Michelin potrà essere interamente o parzialmente esonerata da tale responsabilità se dimostrerà che il mancato o incompleto adempimento del contratto è imputabile al Cliente, o ad atti imprevedibili e incontrollabili di terzi non partecipanti alla fornitura dei Servizi, o ad eventi di forza maggiore.

Riguardo a tutti gli altri tipi di Servizi, Michelin sarà responsabile solo dei danni di cui il Cliente dimostrerà il nesso causale con una sua mancanza.

12. ASSISTENZA AI CLIENTI – RECLAMI

Tutti i reclami concernenti la qualità dei servizi venduti dovranno essere inviati direttamente agli interlocutori dei Partner indicati nella scheda informativa pubblicata nel Sito.

Il servizio assistenza è a disposizione dei Clienti per le seguenti operazioni:
- richieste di informazioni sulle prenotazioni;
- reclami riguardanti le prenotazioni;
- richieste del genere "assistenza post-vendite";

Tutti i reclami sulle prenotazioni dovranno essere presentati per iscritto (assieme agli opportuni documenti giustificativi) al più presto possibile, e in ogni caso non oltre trenta (30) giorni dopo la data di prestazione del Servizio. Le richieste possono essere inviate a scelta con le seguenti modalità:
- con posta elettronica al seguente indirizzo: servizioclienti@days.michelin.it
- con posta ordinaria all'indirizzo seguente: Services Clients - 27 cours de l'ile Seguin - 92100 Boulogne Billancourt (Francia).

In situazioni urgenti ci si potrà rivolgere al seguente numero telefonico dell'Assistenza Clienti di Michelin: 0800 59 67 13.

13. DATI PERSONALI DEL CLIENTE

Michelin informa i Clienti che i loro dati personali, eventualmente raccolti da Michelin Travel Partner e indicati come obbligatori negli appositi moduli, sono necessari all'evasione degli ordini. La mancata comunicazione dei dati indicati come facoltativi potrebbe pregiudicare l'evasione degli ordini. Queste informazioni sono destinate esclusivamente a Michelin Travel Partner e ai suoi partner contrattuali, che le necessitano per evadere gli ordini. I Clienti potranno esercitare il loro diritto di accesso, di modifica, di rettifica e di cancellazione dei dati personali che li riguardano inviando una lettera al seguente indirizzo: Michelin Travel Partner - Service Client - 27 cours de l'île Seguin - 92100 Boulogne-Billancourt – Francia, oppure inviando un'e-mail all'indirizzo contact-fr@tp.michelin.com.

Salvo opposizione inviata dai Clienti al suddetto indirizzo, Michelin Travel Partner potrà inviare loro via posta elettronica offerte commerciali di suoi prodotti o servizi analoghi a quelli già acquistati.

Le condizioni e le modalità di trattamento dei dati personali raccolti da Michelin Travel Partner sono disciplinate dalle disposizioni dello Statuto di protezione dei dati personali riportato a fondo pagina del Sito.

14. RISERVATEZZA

Ciascuna parte tratterà come strettamente riservate tutte le informazioni, i dati e/o i documenti (particolarmente di natura commerciale, tecnica e finanziaria) non di dominio pubblico e provenienti dall'altra parte relativamente alle presenti Condizioni di vendita, purché siano stati comunicati alla parte ricevente dall'altra parte oppure la parte ricevente li abbia appresi durante l'adempimento delle Condizioni di vendita di MICHELIN DAYS. Le parti saranno vincolate da tale obbligo di riservatezza per tutto il periodo di vigenza delle presenti condizioni e per i due anni successivi. Entrambe le parti si impegnano a far rispettare l'obbligo di riservatezza dai rispettivi dipendenti e dai terzi di cui si avvarranno.

15. ASSICURAZIONE E GARANZIA FINANZIARIA

Michelin usufruisce delle garanzie indicate nella polizza n° 05000128-14125 stipulata con HDI Global SE, con sede in Tour Opus 12 – La Défense 9 – 77 Esplanade du Général de Gaulle – 92914 PARIS LA DEFENSE CEDEX (Francia), che garantisce con un massimale di 5.000.000 euro per sinistro e per anno di assicurazione le conseguenze pecuniarie della responsabilità civile professionale eventualmente a carico di Michelin per danni corporali, materiali e immateriali subiti da terzi in relazione alle attività assicurate nel presente contratto, e in particolare per i rischi attinenti ai servizi di vendita di pasti e di pernottamenti in alberghi nonché di pacchetti comprendenti prenotazioni di pasti e di pernottamenti in alberghi.

La garanzia finanziaria di Michelin è fornita da MIRIPRO INSURANCE COMPANY LIMITED, FLOOR 4 – The Boathouse,
15A Bishop Street, DUBLINO 8, IRLANDA

16. SUBAPPALTI

Michelin potrà subappaltare integralmente o in parte i servizi che è tenuta a prestare nell'ambito delle presenti Condizioni di vendita, ma resterà l'unica responsabile delle prestazioni dei servizi subappaltati.

17. FORZA MAGGIORE

Michelin non potrà essere considerata responsabile del mancato adempimento degli obblighi né dei danni causati da eventi di forza maggiore generalmente considerati tali dalla giurisprudenza delle corti e dei tribunali francesi.

18. OPPONIBILITÀ DELLE CONDIZIONI DI VENDITA DI MICHELIN DAYS;

La versione delle Condizioni di vendita di MICHELIN DAYS opponibile al Cliente è quella da lui accettata al momento della convalida dell'ordine.

La versione delle Condizioni di vendita di MICHELIN DAYS accettata dal Cliente prevale su tutte le versioni cartacee o digitali pubblicate anteriormente.

Le Condizioni di vendita di MICHELIN DAYS possono essere modificate in qualsiasi momento e sono consultabili nel Sito. Le Condizioni di vendita regolano gli ordini convalidati dopo la loro pubblicazione online.

19. VALORE PROBATORIO - ARCHIVIAZIONE

Nei rapporti tra le parti l'accettazione elettronica online delle Condizioni di vendita di MICHELIN DAYS ha il medesimo valore probatorio di un contratto firmato su carta.

I documenti contrattuali saranno archiviati in formato elettronico o cartaceo.

I registri digitali archiviati nei sistemi informatici saranno custoditi in condizioni di sicurezza ragionevoli, avranno valore probatorio delle comunicazioni, degli ordini e dei pagamenti intervenuti tra le parti e faranno fede fino a prova contraria.

I documenti contrattuali, gli ordini e le fatture dovranno essere archiviati in supporti affidabili, duraturi e tali da permetterne la presentazione come prove.

Michelin garantisce con le seguenti modalità l'accesso ai documenti contrattuali custoditi a richiesta dei Clienti: richiesta inviata con posta ordinaria all'indirizzo seguente: 27 Cours de l'Ile Seguin - 92105 Boulogne Billancourt – Francia.

20. COMPOSIZIONE DELLE CONTROVERSIE

In caso di contestazioni relative alle Condizioni di vendita di MICHELIN DAYS, Michelin informa i Clienti della possibilità di avvalersi di una procedura di mediazione convenzionale o di altre modalità alternative di composizione delle vertenze.

Dopo essersi rivolti al Servizio Clienti come indicato nell'articolo 12 e avere tentato di risolvere amichevolmente una controversia, in mancanza di una composizione stragiudiziale entro 60 giorni dalla data del reclamo si potrà ricorrere alla procedura di mediazione presso Médicys.

Per approfondimenti sulla procedura di mediazione, Michelin invita i Clienti a consultare il sito internet Médicys: www.medicys.fr. Inoltre ci si può rivolgere al mediatore inviando una lettera al seguente indirizzo: Médicys, 73 Boulevard de Clichy 75009 Paris France, contact@medicys.fr.

Michelin informa che è possibile avvalersi anche della piattaforma europea di Risoluzione online delle controversie ("ROC") realizzata dalla Commissione europea. Si può accedere alla piattaforma dal seguente link: http://ec.europa.eu/consumers/odr/.

21. LEGGE REGOLATRICE

Le Condizioni di vendita di MICHELIN DAYS sono disciplinate dalla legge francese. I tribunali francesi sono competenti su tutte le controversie attinenti all'interpretazione e/o all'adempimento delle Condizioni di vendita.

22. ALLEGATO: RIPRODUZIONE DEGLI ARTICOLI DA R 211-3 A R 211-11 DEL CODICE FRANCESE DEL TURISMO

Articolo R211-3

Con riserva delle esclusioni previste dal terzo e quarto capoverso dell'articolo L. 211-7, tutte le offerte e le vendite di prestazioni di viaggio o di soggiorno comportano la consegna di documenti idonei e conformi alle norme definite nel presente articolo.

In caso di vendita di titoli di trasporto aereo o di titoli di viaggio in trasporti di linea e in assenza di altre prestazioni legate a questi trasporti, il venditore consegnerà all'acquirente uno o più biglietti validi per l'intero viaggio ed emessi dal trasportatore o sotto la sua responsabilità. Nel caso di trasporti a richiesta, dovranno essere indicati il nome e l'indirizzo del trasportatore per conto del quale sono stati emessi i biglietti.

La fatturazione separata dei diversi componenti di uno stesso pacchetto turistico non esonererà il venditore dagli obblighi impostigli dalle disposizioni regolamentari del presente articolo.

Articolo R211-3-1

Gli scambi di informazioni precontrattuali o le comunicazioni delle condizioni contrattuali saranno effettuati per iscritto. Le comunicazioni potranno avvenire elettronicamente nelle condizioni di validità e d'esercizio previste dagli articoli da 1125 a 1127-6, 1176 e 1177 del Codice civile francese. Vi saranno indicati il nome o la ragione sociale e l'indirizzo del venditore nonché i dati della sua iscrizione al registro prevista nel punto a) dell'articolo L. 141-3, o se del caso il nome, l'indirizzo e i dati dell'iscrizione della federazione o dell'associazione menzionate nel secondo capoverso dell'articolo R. 211-2.

Articolo R211-4

Prima della stipula del contratto il venditore dovrà comunicare al consumatore le informazioni sui prezzi, le date e gli altri elementi costitutivi delle prestazioni fornite durante il viaggio o il soggiorno, tra cui:

1° La destinazione, i mezzi, le caratteristiche e le categorie dei trasporti utilizzati;

2° Le modalità, l'ubicazione e il grado di comodità dell'alloggio e le sue principali caratteristiche, la sua omologazione e la sua classificazione turistica secondo la normativa o gli usi vigenti nel paese di destinazione;

3° Le prestazioni di ristorazione proposte;

4° La descrizione dell'itinerario ive si tratti di un circuito;

5° Le formalità amministrative e sanitarie obbligatorie per i cittadini o per i residenti di altri Stati membri dell'Unione europea oppure di Stati aderenti all'accordo sullo Spazio economico europeo, particolarmente qualora siano previsti attraversamenti di frontiere, e i relativi tempi di adempimento;

6° Le visite, le escursioni e gli altri servizi inclusi in un pacchetto, o eventualmente acquistabili pagando un supplemento di prezzo;

7° La dimensione minima o massima del gruppo richiesta per effettuare il viaggio o il soggiorno, nonché, se la realizzazione del viaggio o del soggiorno è condizionata a un numero minimo di partecipanti, la data limite della comunicazione al consumatore in caso di annullamento del viaggio o del soggiorno, data che comunque non potrà essere successiva al ventunesimo giorno prima della partenza;

8° L'ammontare o la percentuale del prezzo da versare come acconto alla stipula del contratto nonché il calendario di pagamento del saldo;

9° Le modalità di revisione dei prezzi previste dal contratto conformemente all'articolo R. 211-8 ;

10° Le condizioni contrattuali di annullamento;

11° Le condizioni di annullamento previste dagli articoli R. 211-9, R. 211-10 e R. 211-11;

12° I dati della stipula di una polizza d'assicurazione facoltativa a copertura delle conseguenze di alcuni casi di annullamento, o di un contratto di assistenza per coprire alcuni rischi specifici quali in particolare le spese di rimpatrio nell'eventualità di incidenti o malattie;

13° Se il contratto comprende prestazioni di trasporto aereo, per ciascuna tratta del volo le informazioni previste negli articoli da R. 211-15 a R. 211-18.

Articolo R211-5

Le informazioni preventivamente inviate al consumatore vincolano il venditore, salvo qualora il venditore vi si sia riservato esplicitamente il diritto di modificarne alcuni elementi. In questo caso il venditore dovrà indicare chiaramente l'ampiezza e gli elementi di tale eventuale modifica.

In ogni caso, le variazioni delle informazioni preliminari dovranno essere comunicate al consumatore prima della stipula del contratto.

Articolo R211-6

Il contratto redatto per iscritto sarà stipulato tra il venditore e l'acquirente in due esemplari, di cui uno sarà consegnato all'acquirente, e sarà firmato da entrambe le parti. Se la stipula del contratto avviene elettronicamente, si applicano gli articoli da 1125 a 1127-6, 1176 e 1177 del Codice civile francese. Il contratto deve comprendere le seguenti clausole:

1° Il nome e l'indirizzo del venditore, del suo garante e del suo assicuratore, nonché il nome e l'indirizzo dell'organizzatore;

2° La destinazione o le destinazioni del viaggio, e in caso di soggiorno frazionato i diversi periodi e le rispettive date;

3° I mezzi, le caratteristiche e le categorie dei trasporti utilizzati e le date e la località di partenza e di ritorno;

4° Le modalità, l'ubicazione, il grado di comodità e le principali caratteristiche dell'alloggio, oltre alla sua classificazione turistica secondo le normative o gli usi vigenti nel paese di destinazione;

5° Le prestazioni di ristorazione proposte;

6° L'itinerario qualora si tratti di un circuito;

7° Le visite, le escursioni e gli altri servizi compresi nel prezzo totale del viaggio o del soggiorno;

8° Il prezzo totale delle prestazioni fatturate e i dati di tutte le eventuali revisioni di queste fatturazioni per effetto delle disposizioni dell'articolo R. 211-8;

9° Ove pertinente, l'indicazione delle tariffe o delle imposte relative ad alcuni servizi, come le tasse d'atterraggio, di sbarco o d'imbarco nei porti e negli aeroporti e le eventuali tasse di soggiorno non incluse nel prezzo di una o più prestazioni fornite;

10° Il calendario e le modalità di pagamento del prezzo; l'ultimo versamento effettuato dall'acquirente non potrà essere inferiore al 30% del prezzo del viaggio o del soggiorno e dovrà essere eseguito contestualmente alla consegna dei documenti necessari per realizzare il viaggio o il soggiorno;

11° Le condizioni particolari chieste dall'acquirente e accettate dal venditore;

12° Le modalità con cui l'acquirente potrà presentare reclamo al venditore per inadempimento o imperfetto adempimento del contratto; il reclamo dovrà essere inviato al più presto con qualsiasi mezzo che permetta di ottenere una ricevuta del recapito al venditore; eventualmente l'organizzatore del viaggio e il prestatore di servizi interessati potranno esserne informati per iscritto;

13° La data limite della comunicazione all'acquirente qualora il venditore decida l'annullamento del viaggio o del soggiorno e la realizzazione del viaggio o del soggiorno sia legata a un numero minimo di partecipanti, secondo le disposizioni del comma 7 dell'articolo R. 211-4;

14° Le condizioni contrattuali di annullamento;

15° Le condizioni di annullamento previste negli articoli R. 211-9, R. 211-10 e R. 211-11 ;

16° Le descrizioni dettagliate dei rischi coperti e l'importo delle garanzie previste dalla polizza assicurativa di copertura della responsabilità civile professionale del venditore;

17° I dati della polizza assicurativa (numero di polizza e nome dell'assicuratore) sottoscritta dall'acquirente a copertura delle conseguenze di alcuni casi di annullamento e del contratto d'assistenza stipulato a copertura di alcuni rischi particolari tra cui le spese di rimpatrio nell'eventualità di incidente o malattia; in tal caso, il venditore dovrà consegnare all'acquirente un documento indicante almeno i rischi coperti e quelli esclusi;

18° La data limite della comunicazione al venditore in caso di cessione del contratto da parte dell'acquirente;

19° L'impegno di comunicare all'acquirente, almeno dieci giorni prima della data prevista di partenza, le informazioni seguenti:

a) Il nome, l'indirizzo e il numero telefonico del rappresentante locale del venditore, o in alternativa i nomi, gli indirizzi e i numeri telefonici degli organismi locali che potrebbero aiutare il consumatore in caso di difficoltà, oppure un numero diretto che permetta di mettersi in contatto urgente con il venditore;

b) Per i viaggi e i soggiorni di minori all'estero, un numero telefonico e un indirizzo che permettano di stabilire un contatto diretto con il ragazzo o con il responsabile in loco del suo soggiorno;

20° La clausola di recesso e di rimborso senza penali delle somme versate dall'acquirente in caso di mancato rispetto dell'obbligo di comunicazione previsto nel comma 13 dell'articolo R. 211-4;

21° L'impegno di comunicare all'acquirente gli orari di partenza e di arrivo in tempo utile prima dell'inizio del viaggio o del soggiorno.

Articolo R211-7

L'acquirente potrà cedere il contratto a un cessionario in possesso dei suoi stessi requisiti per effettuare il viaggio o il soggiorno, purché il contratto non abbia ancora prodotto effetti.

Salvo clausola più favorevole al cedente, quest'ultimo sarà tenuto a comunicare al venditore la propria decisione, con qualsiasi modalità che permetta di ottenere una ricevuta della ricezione, almeno sette giorni prima dell'inizio del viaggio. Per le crociere tale termine è esteso a quindici giorni. In nessun caso tale cessione necessiterà dell'autorizzazione preventiva del venditore.

Articolo R211-8

Se il contratto prevede esplicitamente la possibilità di revisione del prezzo nei limiti previsti dall'articolo L. 211-12, si dovranno indicare le modalità precise del calcolo delle variazioni dei prezzi in aumento o in diminuzione, con particolare riferimento all'ammontare delle spese di trasporto e delle relative imposte, alla valuta o alle valute che potrebbero influire sul prezzo del viaggio, alla parte del prezzo oggetto della variazione e al tasso di cambio di una o più valute assunto come base per la definizione del prezzo indicato nel contratto.

Articolo R211-9

Qualora, prima della partenza dell'acquirente, il venditore si trovi costretto a modificare uno degli elementi essenziali del contratto (ad esempio con un aumento rilevante del prezzo) e non adempia l'obbligo di comunicazione stabilito nel comma 13 dell'articolo R. 211-4, l'acquirente potrà, ferma restando la facoltà di chiedere il risarcimento degli eventuali danni subiti, e dopo esserne stato informato dal venditore con qualsiasi modalità che permetta di ottenere una ricevuta della ricezione:

- risolvere il contratto e ottenere senza penali il rimborso immediato delle somme versate;

- oppure accettare la modifica o il viaggio alternativo proposto dal venditore; in questo caso le parti firmeranno un clausola aggiuntiva del contratto indicante le modifiche apportate; le eventuali diminuzioni del prezzo saranno dedotte dall'eventuale saldo ancora a carico dell'acquirente oppure, qualora il pagamento già versato da quest'ultimo superi il prezzo della prestazione modificata, la differenza pagata in eccesso dovrà essere restituita all'acquirente prima della data della partenza.

Articolo R211-10

Nel caso descritto nell'articolo L. 211-14, se prima della partenza dell'acquirente il venditore annullerà il viaggio o il soggiorno, egli dovrà informarne l'acquirente con qualsiasi modalità che permetta di ottenere una ricevuta della ricezione; l'acquirente, ferma restando la sua facoltà di chiedere il risarcimento degli eventuali danni subiti, otterrà dal venditore il rimborso immediato e senza penali delle somme versate; in tal caso l'acquirente riceverà un indennizzo almeno pari alla penale che avrebbe dovuto pagare se nella stessa data fosse stato lui ad annullare la prestazione.

In nessun caso le disposizioni del presente articolo potranno ostacolare il raggiungimento di un accordo amichevole con cui l'acquirente potrà accettare un viaggio o un soggiorno alternativo proposto dal venditore.

Articolo R211-11

Qualora prima della partenza dell'acquirente il venditore si trovi nell'impossibilità di fornire una parte maggioritaria dei servizi previsti dal contratto e corrispondenti a una percentuale non trascurabile del prezzo versato dall'acquirente, il venditore dovrà intraprendere immediatamente le iniziative seguenti, ferma restando la facoltà di chiedere il risarcimento degli eventuali danni subiti:

- proporre prestazioni alternative a quelle previste accollandosene l'eventuale maggior costo; qualora le prestazioni accettate dall'acquirente fossero di qualità inferiore, il venditore gli rimborserà dopo il ritorno la differenza di prezzo;

oppure, se il venditore non fosse in grado di proporre prestazioni alternative, o se queste fossero rifiutate dall'acquirente per validi motivi, a fornire all'acquirente senza aumento di prezzo titoli di trasporto che gli permettano di tornare, a condizioni ritenute equivalenti, al luogo di partenza o a un'altra località concordata tra le parti.

Le disposizioni del presente articolo si applicheranno in caso di mancato rispetto dell'obbligo previsto dal comma 13 dell'articolo R. 211-4.

(Dicembre 2016)