

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Data di pubblicazione sul sito e di entrata in vigore: 25/05/2019

1. Oggetto

1.1. Le presenti condizioni generali di vendita (di seguito anche le "Condizioni") si applicano all'acquisto dei servizi (di seguito "Servizi" o al singolare "Servizio") eseguiti attraverso il sito di www.feedback40.com (di seguito il "Sito") da parte di utenti qualificabili come "Clienti" ai sensi del successivo articolo 1.2.

Michele Sacchi (di seguito "Titolare"), con sede in Via Massolini 4, 31057 Silea, Treviso, Codice fiscale SCCMHL68T05G337M e partita IVA 05019870269 e numero d'iscrizione al Registro delle Imprese di Treviso-Belluno 419096 è proprietario e titolare del "Sito".

1.2. Gli acquisti dei Servizi eseguiti attraverso il Sito vedranno come parti il Titolare, quale venditore (di seguito il "Venditore"), e il soggetto che procede all'acquisto di uno o più Servizi, quale acquirente (di seguito il "Cliente"), (Venditore e Cliente saranno di seguito collettivamente indicati come le "Parti").

1.3. Qualsiasi comunicazione del Cliente connessa e/o correlata all'acquisto dei Servizi - ivi incluse eventuali segnalazioni, reclami, richieste concernenti l'acquisto e/o l'attivazione dei Servizi, l'esercizio del diritto di recesso, etc. - dovrà essere inviata al Venditore tramite l'indirizzo eMail dedicato al supporto e disponibile dal Sito per gli utenti registrati o, in alternativa, all'indirizzo e-mail info@feedback40.com.

1.4. Ogni acquisto è regolato dalle condizioni generali di vendita (questo documento) nella versione che risulterà pubblicata sul Sito al momento dell'inserimento dell'ordine da parte del Cliente.

1.5. Il Sito non è dedicato e concepito per la vendita al dettaglio ma piuttosto è rivolto ad aziende e imprese che desiderano offrire ai loro clienti un servizio di Customer Satisfaction. Sono invitati a non eseguire ordini di acquisto i soggetti identificabili come persone fisiche per le quali, peraltro, il sito non prevede nemmeno un nome e cognome ma solo una ragione sociale o denominazione. Qualora una o più vendite fossero eseguite nei confronti di soggetti qualificabili come persone fisiche, troveranno applicazione le presenti Condizioni ma, in deroga a quanto previsto nelle stesse:

- a) all'acquirente sarà riconosciuto il diritto di recesso di cui all'articolo 9;
- b) all'acquirente saranno riconosciute altre eventuali tutele, qui previste in favore del Cliente, che riflettono o sono conformi a previsioni inderogabili di legge;

1.6. Per poter effettuare acquisti tramite il Sito, il Cliente che fisicamente effettua la registrazione deve possedere la maggiore età (18 anni) e la capacità di agire, che il Cliente dichiara di possedere. Il form di registrazione non richiede la data di nascita.

1.7. Sono ad esclusivo carico del Cliente le eventuali spese per la connessione via Internet al Sito, ivi incluse quelle telefoniche, secondo le tariffe applicate dall'operatore selezionato dal Cliente stesso.

2. Caratteristiche dei Servizi

2.1. I Servizi sono erogati con le caratteristiche descritte sul Sito e secondo le Condizioni pubblicate sul Sito al momento dell'invio dell'ordine da parte del Consumatore, con l'esclusione di ogni altra condizione o termine.

2.2. Il Venditore si riserva il diritto di modificare le presenti Condizioni in qualsiasi momento, a propria discrezione, senza necessità di fornire alcun preavviso ai Clienti. Eventuali modifiche apportate saranno efficaci dalla data di pubblicazione sul Sito e si applicheranno unicamente alle vendite concluse a partire da tale data.

2.3. I prezzi, i Servizi in vendita sul Sito e/o le caratteristiche degli stessi, possono essere soggetti a variazioni senza preavviso. Tali variazioni operano solamente per gli ordini non ancora confermati alla data della variazione

medesima. In ogni caso, prima di inviare l'ordine di acquisto ai sensi del successivo punto 3, il Cliente è invitato a verificare il prezzo finale di vendita.

3. Modalità di acquisto dei Servizi - Perfezionamento di ogni singolo contratto di acquisto

3.1. L'ordine d'acquisto trasmesso dal Cliente al Venditore mediante il Sito ha valore di proposta contrattuale ed è regolato dalle presenti Condizioni, che costituiscono parte integrante dell'ordine stesso e che il Cliente, mediante la trasmissione dell'ordine al Venditore, è tenuto implicitamente ad accettare integralmente e senza riserva alcuna.

3.2. L'ordine d'acquisto del Cliente è accettato dal Venditore con l'invio al Cliente, all'indirizzo di posta elettronica da questi dichiarato al Venditore al momento della registrazione al Sito, di una e-mail di conferma dell'ordine stesso, la quale riporterà il link all'ordine. L'ordine del Cliente, la conferma dell'ordine del Venditore e le Condizioni applicabili al rapporto fra le Parti saranno archiviati elettronicamente dal Venditore nei propri sistemi informatici e il Cliente potrà richiederne copia inviando una richiesta tramite il servizio di supporto. Dal momento che il pagamento del servizio è contestuale all'inserimento dell'ordine, l'ordine, salvo problemi tecnici, viene eseguito al momento del pagamento; in caso di problemi col sistema di pagamento, l'ordine resterà in uno stato "non eseguito" e dovrà essere reinserito dopo la risoluzione del disguido.

3.3. Ogni contratto di acquisto dei Servizi si intende concluso nel momento in cui il Cliente riceve la conferma dell'ordine dal Venditore via posta elettronica.

4. Procedura di selezione e acquisto dei Servizi

4.1. I Servizi presentati sul Sito potranno essere acquistati, previa registrazione del Cliente e creazione di un account protetto da password, mediante la selezione dei Servizi d'interesse del Cliente.

Il Servizio definito "QRCode Principale" ("Servizio Principale") è il servizio base senza il quale non possono essere acquistati gli altri servizi.

Il Servizio definito "QRCode Aggiuntivi" è acquistabile solo in modalità "pack" e non singolarmente come avviene per il QRCode Principale. Ogni "pack" contiene un numero di QRCode indicato in fase di creazione dell'ordine. Il rinnovo dei QRCode Aggiuntivi può avvenire per ogni singolo QRCode e non "pack".

Ad esempio se un QRCode Aggiuntivo (pack) contiene 5 QRCode, l'acquisto prevede di ottenere 5 QRCode, senza possibilità di selezionarne un numero inferiore. In fase di Rinnovo invece sarà possibile rinnovarne solo 1 e non gli altri 4.

La sottoscrizione del Servizio Principale ha una durata minima di un anno dalla data di acquisto o di ultimo rinnovo. Tutti gli altri servizi diversi dal "Servizio Principale" hanno una durata annuale o comunque una validità non superiore a quella del Servizio Principale. Se ad esempio il 01/01/2020 il Cliente acquista il Servizio Principale per un anno (scadenza 31/12/2020) e il 01/03/2020 volesse acquistare un servizio aggiuntivo per un anno, il sistema forzerà la validità del servizio aggiuntivo al 31/12/2020 e l'importo sarà ricalcolato proporzionalmente con i mesi effettivi, con arrotondamento matematico alle unità.

Il Cliente potrà creare l'ordine selezionando i Servizi desiderati; quindi, attraverso il tasto "Acquista" o "Rinnova", sarà redirezionato sulla pagina di pagamento, gestita da Banca Sella tramite connessione protetta https. In caso di transazione positiva il Cliente riceverà via eMail la notifica di inserimento dell'ordine, che avrà stato "eseguito".

5. Attivazione del Servizio

5.1. La procedura di "Acquisto" la si effettua per acquistare un nuovo Servizio oppure per rinnovare il Servizio Principale. La procedura di "Rinnovo" è disponibile quando il cliente ha acquistato più servizi.

5.2. In caso di Acquisto, il Servizio è valido a partire dal giorno in cui è stato effettuato l'acquisto e sarà attivo fino alla data di scadenza indicata, che dipendete dal periodo scelto dal Cliente. In caso di Rinnovo, il Servizio è valido a partire dalla data successiva a quella di scadenza dell'attuale Servizio e sarà attivo fino alla data di scadenza indicata.

5.3. I Servizi non si rinnovano automaticamente. Nel caso in cui il Servizio non sia esplicitamente rinnovato dal Cliente, dopo la scadenza i dati dello specifico Servizio non saranno più disponibili. Alcune settimane prima della scadenza Il Venditore invierà al Cliente un avviso di scadenza del Servizio.

6. Prezzi, imposte e tasse

6.1. Il prezzo dei Servizi è quello indicato sul Sito contestualmente all'invio dell'ordine da parte del Cliente. I prezzi non sono comprensivi di IVA. In seguito al regima fiscale adottato dal Venditore, l'IVA non sarà applicata.

6.2. Il Cliente dovrà versare al Venditore il prezzo totale, come riportato nell'ordine.

6.3. Sono ad esclusivo carico del Cliente, qualsivoglia eventuale ulteriore costo, onere, tassa e/o imposta che un dato paese dovesse applicare, a qualsivoglia titolo, ai Servizi ordinati in base alle presenti Condizioni.

6.4. Il Cliente dichiara che la mancata conoscenza dei costi, oneri, dazi, tasse e/o imposte di cui ai precedenti parr. 6.2. e 6.3., al momento dell'invio di un ordine al Venditore, non potrà costituire causa di risoluzione del presente contratto e che non potrà in alcun modo addebitare i suddetti oneri al Venditore.

7. Pagamenti

7.1. Il pagamento potrà essere eseguito con carta di credito o tramite MyBank (bonifico online), alle condizioni di seguito descritte. Il Venditore potrà consentire ulteriori metodi di pagamento, indicandoli nella sezione "pagamenti" del Sito.

7.2. Qualora il pagamento sia eseguito tramite carta di credito o MyBank, il Cliente sarà trasferito su un sito protetto e i dati della carta di credito verranno comunicati direttamente a Banca Sella. I dati trasmessi saranno inviati in modalità protetta, mediante il trasferimento crittografato dei dati con sistema TLS 1.2 (Transport Layer Security). Tali dati non sono accessibili nemmeno per il Venditore.

7.3. Il Venditore trasmetterà tempestivamente al Cliente, nei modi e nei tempi previsti dalla legge, la fattura relativa all'acquisto eseguito.

8. Supporto

8.1. Per il Cliente che ha un Servizio attivo e in corso di validità, è disponibile il supporto all'utilizzo del Servizio.

Il servizio di Supporto è disponibile, previa autenticazione, al link <https://www.feedback40.com/support>.

Il supporto è disponibile per:

- Malfunzionamenti
- Chiarimenti sul contratto
- Chiarimenti sul funzionamento e utilizzo del servizio

9. Diritto di recesso

9.1 Il diritto di recesso sarà applicato in tutti i casi previsti dal codice del consumo. Sarà sufficiente inviare una mail tramite il form disponibile al link <https://www.feedback40.com/support> entro 14 giorni dalla data di acquisto. Il diritto di recesso non si applica alle persone giuridiche.

9.2 In caso di recesso, al Cliente saranno rimborsati i pagamenti che ha effettuato entro e non oltre 14 giorni dall'esercizio del recesso. Detti rimborsi saranno effettuati utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dal Cliente per la transazione iniziale, salvo che il Cliente non richieda il rimborso su diverso mezzo di pagamento, in tale caso saranno a carico del Cliente eventuali costi aggiuntivi derivanti dal diverso mezzo di pagamento.

10. Diritti di proprietà intellettuale

10.1 Il Cliente dichiara di essere informato che tutti i marchi, i nomi, così come pure ogni segno distintivo, denominazione, immagine, fotografia, testo scritto o grafico utilizzato sul Sito o relativo ai Servizi sono e restano di esclusiva proprietà del Titolare, senza che dall'accesso al Sito e/o dall'acquisto dei Servizi possa derivare al Cliente alcun diritto sui medesimi.

10.2 I contenuti del Sito non possono essere riprodotti, né integralmente né parzialmente, trasferiti con mezzi elettronici o convenzionali, modificati, o utilizzati a qualunque fine senza il previo consenso scritto del Titolare.

11. Dati del Consumatore e tutela della privacy

11.1. Per poter procedere alla registrazione, all'inoltro dell'ordine e quindi alla conclusione del contratto sulla base delle presenti Condizioni sono richiesti, attraverso il Sito, alcuni dati del Cliente. Il Cliente prende atto che gli eventuali dati personali forniti saranno registrati e utilizzati dal Venditore, in conformità e nel rispetto della normativa di cui alla legge italiana D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i. - Codice Privacy, per dare esecuzione a ciascun acquisto eseguito tramite il Sito e, previo suo consenso, per le eventuali ulteriori attività così come indicate nell'apposita informativa sulla privacy fornita al Cliente attraverso il Sito al momento della registrazione.

11.2. Il Cliente dichiara e garantisce che i dati forniti al Venditore durante il processo di registrazione e acquisto sono corretti e veritieri.

11.3. Il Cliente potrà in ogni momento aggiornare e/o modificare i propri dati personali forniti al Venditore attraverso l'apposita sezione del Sito "Dati Azienda" accessibile previa autenticazione.

11.4. Per qualsivoglia ulteriore informazione sulle modalità di trattamento dei dati, preghiamo di accedere alla sezione Privacy Policy, disponibile nel footer dell'Home Page del Sito.

12. Sicurezza

12.1. Il Venditore, in merito ai dati relativi ai pagamenti con carta di credito si avvale dei servizi della società Banca Sella/Axerve che adotta sistemi tecnologici atti a garantire i massimi livelli di affidabilità, sicurezza, protezione e riservatezza nella trasmissione di informazioni via web.

13. Legge applicabile, tentativo di conciliazione e foro competente

13.1. Nel caso di controversie tra il Venditore e un Cliente, garantiamo sin d'ora la nostra partecipazione ad un tentativo di conciliazione amichevole che ciascun Cliente potrà promuovere davanti a RisolviOnline, un servizio

indipendente e istituzionale fornito dalla Camera Arbitrale della Camera di Commercio di Milano, che consente di raggiungere un accordo soddisfacente, con l'aiuto di un conciliatore neutrale e competente, in un modo amichevole e sicuro su internet. Per maggiori informazioni sul regolamento di RisolviOnline o per inviare una richiesta di conciliazione accedi a www.risolvionline.com.

13.2. In alternativa al tentativo di conciliazione di cui al precedente punto 13.1, il Cliente ha altresì la facoltà di accedere alla piattaforma Online Dispute Resolution europea (la Piattaforma ODR Europea) per la risoluzione di qualsivoglia controversia tra Venditore e Cliente. La Piattaforma ODR Europea è sviluppata e gestita dalla Commissione Europea, in ottemperanza alla Direttiva 2013/11/EU e al Regolamento UE n. 524/2013, al fine di agevolare la risoluzione extragiudiziale indipendente, imparziale, trasparente, efficace, rapida ed equa delle controversie concernenti obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi online tra un consumatore residente nell'Unione e un professionista stabilito nell'Unione attraverso l'intervento di un organismo ADR (alternative dispute resolution) che vi abbia aderito, selezionabile da un apposito elenco ivi disponibile. Per maggiori informazioni sulla Piattaforma ODR Europea o per avviare, tramite quest'ultima, una procedura di risoluzione alternativa di una controversia relativa al presente contratto, accedi al seguente link: <http://ec.europa.eu/odr>. L'indirizzo di posta elettronica del Venditore da indicare nella Piattaforma ODR Europea è il seguente: supporto@feedback40.com

13.3. Qualora non si aderisca al tentativo di conciliazione di cui al precedente punto 13.1 o 13.2 ovvero tale tentativo dovesse avere esito negativo, la controversia sarà devoluta al giudice del luogo di residenza del Titolare.