

POLICY RIMBORSI, CANCELLAZIONI E CONTESTAZIONI PARTYLEGACY

VERSIONE CONSOLIDATA

PARTE 1/3

TITOLO I – PRINCIPI GENERALI

Art. 1 – Finalità

La presente Policy disciplina le procedure applicabili a:

- cancellazioni;
- rimborsi;
- contestazioni;
- reclami;
- dispute tra utenti;
- verifiche della piattaforma.

Art. 2 – Ambito di applicazione

La presente Policy si applica a tutti i servizi prenotati tramite PartyLegacy.

Art. 3 – Rapporto con gli altri documenti

La presente Policy integra:

- Termini e Condizioni Clienti;
- Contratto Partner;
- Regolamento Marketplace;
- ulteriori Policy applicabili.

Art. 4 – Principi di gestione

PartyLegacy gestisce cancellazioni e contestazioni secondo principi di:

- correttezza;
- proporzionalità;
- trasparenza;
- tutela degli utenti;
- tutela del marketplace.

Art. 5 – Potere di verifica

PartyLegacy può effettuare verifiche e richiedere documentazione prima di assumere qualsiasi decisione.

Art. 6 – Documentazione

Gli utenti si impegnano a fornire informazioni e documentazione veritiere e complete.

Art. 7 – Buona fede

Tutte le parti coinvolte si impegnano ad agire secondo correttezza e buona fede.

TITOLO II – CANCELLAZIONI DEL CLIENTE

Art. 8 – Diritto di cancellazione

Il Cliente può richiedere la cancellazione di una prenotazione secondo le condizioni applicabili al servizio acquistato.

Art. 9 – Tempistica della cancellazione

La data di ricezione della richiesta da parte della piattaforma determina la fascia di rimborso applicabile.

Art. 10 – Rimborso oltre 60 giorni

In caso di cancellazione effettuata oltre 60 giorni prima dell'evento o del servizio, il Cliente può ottenere un rimborso fino al 100% dell'importo versato.

Art. 11 – Rimborso tra 30 e 60 giorni

In caso di cancellazione effettuata tra 30 e 60 giorni prima dell'evento o del servizio, il Cliente può ottenere un rimborso fino al 75%.

Art. 12 – Rimborso tra 15 e 30 giorni

In caso di cancellazione effettuata tra 15 e 30 giorni prima dell'evento o del servizio, il Cliente può ottenere un rimborso fino al 50%.

Art. 13 – Rimborso tra 7 e 15 giorni

In caso di cancellazione effettuata tra 7 e 15 giorni prima dell'evento o del servizio, il Cliente può ottenere un rimborso fino al 25%.

Art. 14 – Cancellazione entro 7 giorni

In caso di cancellazione effettuata nei 7 giorni precedenti l'evento o il servizio non è normalmente previsto alcun rimborso.

Art. 15 – Condizioni specifiche del Partner

I Partner possono prevedere condizioni più restrittive purché:

- chiaramente indicate;
- pubblicate prima dell'acquisto;
- conformi alle Policy PartyLegacy;

- conformi alla legge.

Art. 16 – Accettazione delle condizioni

Con la prenotazione il Cliente accetta le condizioni di cancellazione applicabili al servizio acquistato.

Art. 17 – Richiesta di cancellazione

Le richieste di cancellazione devono essere presentate tramite i canali ufficiali della piattaforma.

Art. 18 – Cancellazioni parziali

Per servizi multipli o pacchetti complessi PartyLegacy può valutare rimborsi parziali proporzionati alle componenti annullate.

TITOLO III – CANCELLAZIONI DEL PARTNER

Art. 19 – Obbligo di esecuzione

Il Partner si impegna a eseguire il servizio confermato.

Art. 20 – Impossibilità sopravvenuta

Qualora il Partner non possa eseguire il servizio dovrà informare tempestivamente PartyLegacy.

Art. 21 – Ricerca di una soluzione alternativa

PartyLegacy può tentare di individuare:

- un sostituto;
- un servizio equivalente;
- una soluzione alternativa ragionevole.

Art. 22 – Priorità della sostituzione

La sostituzione costituisce la soluzione preferenziale rispetto al rimborso ove ragionevolmente possibile.

Art. 23 – Impossibilità di sostituzione

Qualora non sia possibile individuare una soluzione adeguata PartyLegacy può procedere al rimborso totale o parziale.

Art. 24 – Responsabilità del Partner

Qualora la cancellazione sia imputabile al Partner, PartyLegacy può applicare le misure previste dal Contratto Partner e dal Programma Sanzionatorio.

Art. 25 – Tutela del Cliente

PartyLegacy può adottare misure straordinarie per ridurre il disagio subito dal Cliente.

Art. 26 – Interesse prioritario del marketplace

La tutela dell'affidabilità della piattaforma costituisce principio prioritario nella gestione delle cancellazioni.

POLICY RIMBORSI, CANCELLAZIONI E CONTESTAZIONI PARTYLEGACY

VERSIONE CONSOLIDATA

PARTE 2/3

TITOLO IV – NO-SHOW, RITARDI E SERVIZI NON EROGATI

Art. 27 – No-show del Partner

La mancata presentazione del Partner senza giustificato motivo costituisce violazione gravissima.

Art. 28 – Conseguenze del no-show

In caso di no-show PartyLegacy può:

- cercare un sostituto urgente;
- procedere al rimborso;
- riconoscere crediti compensativi;
- applicare sanzioni al Partner;
- richiedere il risarcimento dei danni.

Art. 29 – Ritardi del Partner

Il Partner deve comunicare tempestivamente eventuali ritardi che possano incidere sull'esecuzione del servizio.

Art. 30 – Valutazione dei ritardi

PartyLegacy può valutare se il ritardo abbia compromesso in modo significativo il servizio acquistato.

Art. 31 – Servizio parzialmente erogato

Qualora il servizio venga erogato solo in parte, PartyLegacy può valutare l'eventuale riconoscimento di:

- rimborso parziale;
- credito piattaforma;
- soluzione conciliativa.

Art. 32 – Servizio difforme

Il Cliente può contestare servizi significativamente diversi da quelli pubblicati o promessi.

Art. 33 – Cause di forza maggiore

Non costituiscono automaticamente inadempimento eventi imprevedibili e fuori dal ragionevole controllo delle parti.

Art. 34 – Valutazione caso per caso

Le situazioni di forza maggiore vengono valutate individualmente da PartyLegacy.

Art. 35 – Tutela dell'equilibrio contrattuale

PartyLegacy può adottare soluzioni proporzionate finalizzate a tutelare sia il Cliente sia il Partner.

TITOLO V – CONTESTAZIONI E PROCEDURE DI VERIFICA

Art. 36 – Diritto di contestazione

Il Cliente può presentare contestazioni relative ai servizi acquistati tramite la piattaforma.

Art. 37 – Termine per la contestazione

Salvo diversa previsione applicabile al servizio acquistato, le contestazioni devono essere presentate entro 7 giorni dalla conclusione dell'evento o del servizio.

Art. 38 – Contenuto minimo della contestazione

La contestazione deve contenere elementi sufficienti a consentire una valutazione preliminare.

Art. 39 – Documentazione probatoria

PartyLegacy può richiedere:

- fotografie;
- video;
- screenshot;
- documenti;
- messaggi;
- testimonianze;
- ulteriori elementi di prova.

Art. 40 – Obbligo di collaborazione

Cliente e Partner si impegnano a collaborare attivamente durante la fase di verifica.

Art. 41 – Verifica preliminare

PartyLegacy può effettuare una valutazione preliminare della contestazione sulla base delle informazioni disponibili.

Art. 42 – Richieste di integrazione

PartyLegacy può richiedere ulteriori informazioni o documenti alle parti coinvolte.

Art. 43 – Mancata collaborazione

La mancata collaborazione può essere valutata negativamente nell'ambito della procedura di verifica.

Art. 44 – Conservazione delle prove

PartyLegacy può conservare la documentazione relativa alle contestazioni nei limiti consentiti dalla normativa applicabile.

Art. 45 – Sospensione cautelare delle liquidazioni

Durante la gestione di una contestazione PartyLegacy può sospendere temporaneamente le liquidazioni relative alla prenotazione interessata.

Art. 46 – Misure cautelari

PartyLegacy può adottare ulteriori misure temporanee necessarie a garantire:

- sicurezza;
- correttezza;
- tutela degli utenti;
- tutela del marketplace.

Art. 47 – Valutazione della responsabilità

PartyLegacy può valutare il grado di responsabilità delle parti sulla base degli elementi raccolti.

Art. 48 – Soluzioni conciliative

PartyLegacy può proporre:

- rimborso totale;
- rimborso parziale;
- sostituzione del servizio;
- credito utilizzabile sulla piattaforma;
- ulteriori soluzioni ragionevoli.

Art. 49 – Natura delle decisioni

Le valutazioni effettuate da PartyLegacy hanno natura conciliativa e gestionale e non costituiscono decisioni giudiziarie o arbitrali.

Art. 50 – Mancato accordo

Qualora non venga raggiunta una soluzione condivisa, le parti possono rivolgersi alle sedi competenti previste dalla legge.

Art. 51 – Interesse prioritario del marketplace

Nella gestione delle contestazioni PartyLegacy può adottare le misure ritenute necessarie per preservare:

- fiducia degli utenti;
 - reputazione della piattaforma;
 - integrità del marketplace;
 - conformità normativa.
-

TITOLO VI – CONTESTAZIONI ABUSIVE E PREVENZIONE DELLE FRODI

Art. 52 – Contestazioni abusive

È vietato utilizzare il sistema di contestazione in modo fraudolento, strumentale o manifestamente infondato.

Art. 53 – Dichiarazioni false

La presentazione di informazioni false costituisce violazione delle Policy PartyLegacy.

Art. 54 – Frodi

PartyLegacy può adottare misure immediate in presenza di sospetti di frode.

Art. 55 – Verifiche straordinarie

PartyLegacy può effettuare controlli straordinari qualora ritenga che una contestazione presenti elementi anomali.

Art. 56 – Conseguenze

In presenza di comportamenti fraudolenti PartyLegacy può:

- sospendere account;
- limitare funzionalità;
- bloccare pagamenti;
- applicare sanzioni;
- collaborare con le autorità competenti.

Art. 57 – Tutela della piattaforma

La prevenzione delle frodi costituisce interesse essenziale del marketplace.

POLICY RIMBORSI, CANCELLAZIONI E CONTESTAZIONI PARTYLEGACY

VERSIONE CONSOLIDATA

PARTE 3/3

TITOLO VII – CHARGEBACK E GESTIONE DELLE TRANSAZIONI CONTESTATE

Art. 58 – Contestazioni bancarie

Le contestazioni effettuate tramite istituti di pagamento, banche, emittenti di carte o circuiti finanziari sono disciplinate dalle regole dei rispettivi operatori.

Art. 59 – Collaborazione delle parti

Cliente e Partner si impegnano a collaborare con PartyLegacy nella gestione delle contestazioni bancarie.

Art. 60 – Documentazione richiesta

PartyLegacy può richiedere:

- contratti;
- ricevute;
- conferme di prenotazione;
- fotografie;
- video;
- messaggi;
- ulteriori elementi utili alla difesa della transazione.

Art. 61 – Sospensione delle somme

In presenza di chargeback PartyLegacy può:

- sospendere liquidazioni;
- trattenere somme;
- creare riserve temporanee;
- compensare importi futuri.

Art. 62 – Chargeback imputabile al Cliente

Qualora il chargeback risulti fraudolento o abusivo PartyLegacy può adottare provvedimenti nei confronti del Cliente.

Art. 63 – Chargeback imputabile al Partner

Qualora il chargeback derivi da comportamento, omissione o inadempimento del Partner, PartyLegacy può rivalersi nei limiti consentiti dalla normativa applicabile e dagli accordi contrattuali.

Art. 64 – Costi di gestione

PartyLegacy può addebitare o trattenere i costi direttamente collegati alla gestione delle contestazioni bancarie nei confronti della parte responsabile.

Art. 65 – Prevenzione dei rischi

PartyLegacy può implementare sistemi di controllo, scoring antifrode e verifiche preventive finalizzate a ridurre il rischio di chargeback.

TITOLO VIII – DECISIONI DELLA PIATTAFORMA E DISPOSIZIONI FINALI

Art. 66 – Potere decisionale della piattaforma

PartyLegacy può adottare le decisioni ragionevolmente necessarie per gestire:

- cancellazioni;
- rimborsi;
- contestazioni;
- frodi;
- chargeback;
- situazioni non espressamente disciplinate.

Art. 67 – Criteri di valutazione

Le decisioni possono tenere conto di:

- documentazione disponibile;
- comportamento delle parti;
- storico operativo;
- precedenti contestazioni;
- rischio per il marketplace;
- normativa applicabile.

Art. 68 – Soluzioni eccezionali

PartyLegacy può adottare soluzioni eccezionali quando necessario per:

- tutelare gli utenti;
- preservare la reputazione della piattaforma;
- garantire la continuità operativa;
- rispettare obblighi normativi.

Art. 69 – Crediti piattaforma

In alternativa ai rimborsi monetari PartyLegacy può proporre crediti utilizzabili per future prenotazioni.

L'accettazione del credito da parte del Cliente comporta la rinuncia al rimborso monetario per la medesima contestazione.

Art. 70 – Assenza di obbligo di rimborso automatico

La semplice apertura di una contestazione non comporta automaticamente il diritto a un rimborso.

Ogni situazione viene valutata singolarmente.

Art. 71 – Conservazione della documentazione

PartyLegacy può conservare informazioni e documentazione relative a cancellazioni, rimborsi e contestazioni per il tempo necessario alla tutela dei propri diritti e all'adempimento degli obblighi di legge.

Art. 72 – Aggiornamento della Policy

PartyLegacy può modificare la presente Policy per esigenze:

- normative;
- operative;
- fiscali;
- commerciali;
- tecnologiche;
- di sicurezza.

Art. 73 – Comunicazione delle modifiche

Le modifiche saranno comunicate tramite i canali ufficiali della piattaforma.

Art. 74 – Validità delle clausole

L'eventuale invalidità di una disposizione non comporta l'invalidità dell'intera Policy.

Art. 75 – Coordinamento con gli altri documenti

La presente Policy deve essere interpretata congiuntamente a:

- Contratto Partner;
- Termini e Condizioni Clienti;
- Regolamento Marketplace;
- ulteriori Policy applicabili.

Art. 76 – Legge applicabile

La presente Policy è disciplinata dalla legge applicabile presso la sede legale di PartyLegacy, salvo diversa disposizione inderogabile prevista dalla normativa applicabile.

Art. 77 – Foro competente

Per qualsiasi controversia sarà competente il Foro della sede legale di PartyLegacy, salvo diversa disposizione inderogabile prevista dalla legge.

Art. 78 – Tutela del marketplace

In tutte le situazioni non espressamente disciplinate dalla presente Policy, PartyLegacy può adottare le misure ragionevolmente necessarie per garantire:

- sicurezza degli utenti;
- conformità normativa;
- continuità operativa;
- tutela del marchio;
- integrità del marketplace.

La tutela del marketplace costituisce interesse prioritario della piattaforma.

Art. 79 – Accettazione

L'utilizzo della piattaforma e l'effettuazione di prenotazioni comportano l'accettazione della presente Policy.

Art. 80 – Chiusura della Policy

La presente Policy costituisce il documento ufficiale PartyLegacy in materia di cancellazioni, rimborsi, contestazioni, frodi e chargeback.