

Condizioni generali di vendita

PREMESSA

La presente informativa è resa per gli acquisti effettuati tramite il sito “laroqqa.com” di proprietà di Erqole Hospitality s.r.l. (codice fiscale e p. IVA 01715790539), con sede a Monte Argentario (GR) – fraz. Porto Ercole e, in particolare, per gli acquisti dei prodotti ivi presenti, secondo le modalità di seguito descritte.

DEFINIZIONI

- **Cliente:** indica la persona fisica, che agisce sia in qualità di consumatore ai sensi e per gli effetti del Codice del Consumo, sia in qualità di professionista, ovvero la persona giuridica che accede al Sito e ne utilizza i servizi secondo le presenti Condizioni Generali.
- **Codice del Consumo:** è il Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206.
- **Condizioni Generali:** sono le presenti condizioni generali di vendita, applicabili a tutti gli acquisti effettuati tramite le modalità descritte all’art. 2 che segue.
- **Decreto sul Commercio Elettronico:** è il Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70, adottato in attuazione della direttiva 2000/31/CE, e successive modificazioni.
- **Garanzia Legale:** ha il significato di cui all’art. 10.1.
- **Importo Totale Dovuto:** ha il significato di cui all’art. 2.6 (i).
- **Privacy Policy:** indica l’informativa sul trattamento dei dati personali resa dal Venditore ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (“GDPR”) e della normativa nazionale applicabile, che disciplina le modalità di raccolta, utilizzo, conservazione e protezione dei dati personali dei Clienti che accedono e utilizzano il Sito.
- **Prodotto:** indica qualsiasi bene alimentare reso disponibile dal Venditore sul Sito e acquistabile dal Cliente, secondo le modalità e nei limiti previsti dalle presenti Condizioni Generali.
- **Scheda Informativa:** ha il significato di cui all’art. 2.8.
- **Sito:** è il sito web “laroqqa.com”, di proprietà del Venditore.
- **Venditore:** Erqole Hospitality s.r.l. (codice fiscale e p. IVA 01715790539), con sede a Monte Argentario (GR) – fraz. Porto Ercole, REA GR-223179.

* * *

ERQOLE HOSPITALITY SRL

Società a Responsabilità Limitata con socio unico

Strada Privata Cirio snc

58018 Monte Argentario - Frazione Porto Ercole (GR)

P.iva e Cod. Fiscale: 01715790539

MIRAMIS

Capitale sociale interamente versato € 100.000

Società sottoposta a direzione e coordinamento di

Qarlbo Associates AB

Birger Jarlgatan 25, Box 16067

103 22 Stockholm (Sweden)

Art. 1 - Ambito di applicazione e accettazione delle Condizioni Generali

- 1.1** Qualsiasi vendita dei Prodotti presenti sul Sito, secondo le modalità di seguito descritte, costituisce un contratto a distanza disciplinato dal Codice del Consumo e/o dal Decreto sul Commercio Elettronico.
- 1.2** Le Condizioni Generali si applicano a tutte le vendite effettuate dal Venditore secondo le modalità descritte nelle presenti Condizioni Generali.
- 1.3** I termini indicati sono da intendersi come giorni lavorativi, esclusi quindi sabato, domenica e le festività nazionali italiane.
- 1.4** Il Venditore ha diritto di modificare, in tutto o in parte, le Condizioni Generali in ogni momento. Eventuali modifiche e/o nuove condizioni saranno in vigore dal momento della loro pubblicazione sul Sito. Pertanto, il Cliente è invitato ad accedere con regolarità al Sito e a consultare, prima di effettuare qualsiasi acquisto, la versione più aggiornata delle Condizioni Generali.
- 1.5** Le Condizioni Generali applicabili sono quelle in vigore alla data di invio dell'ordine di acquisto.
- 1.6** L'inoltro dell'ordine di acquisto costituisce accettazione delle presenti Condizioni Generali.
- 1.7** Le presenti Condizioni Generali non disciplinano la vendita di prodotti e/o servizi da parte di soggetti diversi dal Venditore che siano eventualmente presenti sul Sito tramite link, banner o altri collegamenti ipertestuali. Il Venditore non ha alcun controllo su tali elementi e non è responsabile per la fornitura di servizi e/o per la vendita di prodotti da parte di tali soggetti. Pertanto, prima di accedere ai siti di eventuali terze parti e/o prima di effettuare una qualsivoglia transazione commerciale con tali soggetti il Cliente dovrà, sotto la propria esclusiva responsabilità, verificare le condizioni di vendita di ciascuno di tali soggetti, e il Venditore declina ogni responsabilità al riguardo.
- 1.8** Il Venditore non effettua né è tenuto a effettuare alcun tipo di controllo e/o monitoraggio sui siti web e in ogni caso su ogni tipo di elemento di proprietà di terze parti. Il Venditore non è pertanto responsabile per i contenuti di tali siti né per eventuali errori e/o omissioni e/o violazioni di legge da parte degli stessi.
- 1.9** Il Cliente è tenuto a leggere attentamente le presenti Condizioni Generali nonché tutte le altre informazioni che il Venditore fornisce sul Sito.

Art. 2 - Acquisto dei Prodotti

- 2.1** L'acquisto dei Prodotti potrà avvenire soltanto mediante le modalità descritte dalle Condizioni Generali ed è consentito a utenti che rivestono la qualità di consumatori e di professionisti così come definiti dal Codice del Consumo. In ogni caso, l'acquisto dei Prodotti è permesso esclusivamente ai soggetti maggiorenni e giuridicamente capaci.
- 2.2** L'acquisto dei Prodotti potrà essere effettuato esclusivamente nel rispetto delle prescrizioni descritte dalle presenti Condizioni Generali. Nessun'altra modalità di acquisto diversa da quelle indicate nelle Condizioni Generali potrà essere considerata valida ai fini del perfezionamento dell'acquisto dei Prodotti da parte del Cliente.
- 2.3** Una volta effettuato l'accesso al Sito, il Cliente troverà l'elenco dei Prodotti disponibili e un riepilogo delle informazioni relative al prezzo e alle caratteristiche principali dei Prodotti. Il Cliente, per procedere all'ordine, dovrà cliccare sul pulsante "Ordina Ora". A seguito di tale azione, si aprirà automaticamente una nuova email preimpostata, indirizzata all'indirizzo del Venditore "marketing@miramis.com". Il Cliente dovrà compilare tale e-mail indicando:
- il tipo di Prodotto richiesto;
 - la quantità desiderata;
 - eventuali informazioni aggiuntive utili alla definizione dell'ordine.
- 2.4** Una volta inviata la richiesta, il Venditore prenderà in carico la comunicazione e provvederà a rispondere, richiedendo al Cliente i seguenti dati necessari al completamento dell'ordine:
- nome, cognome, ragione sociale, codice fiscale / partita IVA;
 - email e numero di cellulare del Cliente;
 - indirizzo di fatturazione (via, numero civico, CAP, città, provincia/stato);
 - indirizzo di spedizione;
 - richiesta di fattura o ricevuta fiscale.
- Nella medesima comunicazione, il Venditore invierà al Cliente le Condizioni Generali e la Privacy Policy, precisando che l'effettuazione del pagamento costituisce approvazione espressa delle Condizioni Generali, delle specifiche clausole ivi presenti, nonché della Privacy Policy.
- 2.5** Il Cliente dovrà rispondere a tale email fornendo tutti i dati richiesti.

2.6 Una volta ricevute le informazioni di cui agli artt. 2.3, 2.4 e 2.5 che precedono, il Venditore invierà una email al Cliente, agli indirizzi da quest'ultimo indicati, contenente:

- (i) l'indicazione del prezzo, comprese le informazioni relative alle eventuali spese di spedizione e/o agli eventuali costi amministrativi e tributi applicabili (**Importo Totale Dovuto**);
- (ii) le modalità per l'effettuazione del pagamento;
- (iii) modalità e dettagli della consegna.

Il Cliente dovrà a quel punto procedere al pagamento e, una volta effettuato, riceverà una email di conferma dell'acquisto. L'effettuazione del pagamento costituirà atto di accettazione delle Condizioni Generali e della Privacy Policy, ed è condizione essenziale per la conclusione dell'acquisto.

2.7 Nel caso di ordini, da chiunque provenienti, che risultino anomali in relazione alla quantità e/o frequenza degli acquisti, il Venditore si riserva il diritto di rifiutare la richiesta di acquisto e intraprendere tutte le azioni necessarie a far cessare le irregolarità.

2.8 Ciascun Prodotto è accompagnato da una pagina informativa che ne illustra le principali caratteristiche ("**Scheda Informativa**"). Le immagini e le descrizioni presenti sul Sito riproducono quanto più fedelmente possibile le caratteristiche dei Prodotti. I colori dei Prodotti, tuttavia, potrebbero differire da quelli reali per effetto delle impostazioni dei sistemi informatici o dei device utilizzati dal Cliente per la loro visualizzazione. Le immagini del Prodotto presenti nella Scheda Informativa, inoltre, potrebbero differire per dimensioni o in relazione a eventuali prodotti accessori. Tali immagini devono pertanto essere intese come indicative e con le tolleranze d'uso.

2.9 In caso di dubbi e/o richieste relative ai Prodotti, agli ingredienti e alle tecniche utilizzate per la loro preparazione, prima di acquistare qualsiasi Prodotto, il Cliente è tenuto a contattare il Venditore, agli indirizzi indicati all'art. 12.1 che segue.

2.10 La consultazione della Scheda Informativa e la valutazione di acquisto dei Prodotti è attività rimessa all'esclusiva responsabilità del Cliente. In nessun caso il Venditore potrà essere ritenuto responsabile per eventuali danni, di qualsiasi natura, occorsi al Cliente a causa di negligenza imputabile a quest'ultimo rispetto alla consultazione della Scheda informativa di ciascun Prodotto.

2.11 Il Cliente dichiara e garantisce che le informazioni personali da esso fornite saranno complete e veritiere e si impegna a manlevare e tenere il Venditore indenne da qualsiasi pretesa, danno, obbligo risarcitorio e/o sanzione derivante da e/o in qualsiasi modo collegata alla violazione da parte del Cliente dalla fornitura di dati personali falsi, incompleti o comunque inesatti, fermo restando il diritto del Venditore di procedere alla cancellazione dell'ordine effettuato dal Cliente.

2.12 Il Venditore si riserva il diritto di rifiutare o cancellare ordini che provengano:

- da Clienti con i quali il Venditore (ovvero qualsiasi società appartenente al Gruppo del Venditore) abbia in corso contenziosi di qualsivoglia genere e natura;
- da Clienti che abbiano in precedenza violato le Condizioni Generali;
- da Clienti che acquistino i Prodotti allo scopo di rivendere o cedere gli stessi per finalità commerciali o professionali;
- da Clienti che abbiano rilasciato dati identificativi falsi, incompleti o comunque inesatti ovvero che non abbiano inviato tempestivamente al Venditore, i documenti dalla stessa richiesti o che le abbiano inviato documenti non validi.

2.13 È fatto divieto al Cliente di vendere e/o cedere in qualsiasi forma i Prodotti acquistati a terzi, trattandosi di vendita sottoposta a distribuzione selettiva.

Art. 3 - Informazioni dirette alla conclusione del contratto

3.1 In conformità al Decreto sul Commercio Elettronico:

- per concludere un contratto di acquisto, il Cliente dovrà completare il processo di acquisto secondo le indicazioni richieste dal Venditore e descritte all'art. 2 che precede;
- il contratto è concluso quando il Venditore riceve il pagamento;
- una volta ricevuto il pagamento, il Venditore invierà al Cliente, all'indirizzo di posta elettronica indicato da quest'ultimo, la conferma dell'ordine contenente:
 - le informazioni relative alle caratteristiche dell'acquisto;
 - l'Importo Totale Dovuto.

Art. 4 - Disponibilità dei Prodotti

4.1 Il Cliente prende atto e accetta che i Prodotti costituiscono un prodotto alimentare artigianale e, in quanto tale, il Venditore non è in grado di garantire la disponibilità degli stessi in ogni periodo dell'anno e/o nella quantità richiesta.

- 4.2** Il Venditore non è responsabile in caso di temporanea o definitiva indisponibilità dei Prodotti, anche nel caso in cui i Prodotti ordinati non siano più disponibili successivamente alla trasmissione dell'ordine di acquisto. In tal caso, troveranno applicazione le disposizioni di cui agli art. 4.3 e 4.4 che seguono.
- 4.3** Nel caso in cui il Prodotto ordinato non sia più disponibile successivamente alla trasmissione dell'ordine di acquisto, il Venditore potrà offrire al Cliente, mediante comunicazione agli indirizzi forniti dal Cliente, le seguenti alternative, che il Cliente ha diritto di accettare o meno:
- una dilazione dei termini di consegna, qualora sia possibile un riassortimento, con indicazione del nuovo termine di consegna;
 - l'offerta di un Prodotto diverso (qualora non sia possibile un riassortimento), di valore equivalente o superiore, previo pagamento, in quest'ultimo caso, della differenza, e previa espressa accettazione dell'utente.
- 4.4** In caso di accettazione da parte del Cliente di una delle due opzioni sopra elencate, troveranno applicazione le presenti Condizioni Generali. Qualora invece il Cliente rifiuti le opzioni proposte dal Venditore ai sensi dell'art. 4.3 che precede, il Cliente avrà diritto di ricevere il rimborso integrale di quanto pagato per l'acquisto dei Prodotti che poi si sono rivelati indisponibili, con esclusione di ogni e qualsivoglia pagamento a favore del Cliente a titolo di risarcimento e/o indennizzo di sorta. Il Venditore provvederà a rimborsare al Cliente l'importo corrisposto entro e non oltre 15 (quindici) giorni, utilizzando le stesse modalità di pagamento impiegate dal Cliente al momento dell'acquisto.

Art. 5 - Prezzi

- 5.1** Tutti i prezzi dei Prodotti pubblicati sul Sito si intendono non comprensivi della Imposta sul Valore Aggiunto, la quale risulterà tuttavia compresa e debitamente indicata nell'Importo Totale Dovuto.
- 5.2** Il Venditore avrà diritto di modificare il prezzo dei Prodotti in ogni momento, senza preavviso, fermo restando che il prezzo addebitato al Cliente sarà quello indicato sul Sito al momento dell'effettuazione dell'ordine e che non si terrà conto di eventuali variazioni (in aumento o in diminuzione) successive alla trasmissione dello stesso.
- 5.3** Le spese di spedizione, qualora esistenti, e ogni altro eventuale costo richiesto, sono espressamente e separatamente indicate nel modulo d'ordine.

- 5.4** Qualora il Cliente effettui il pagamento in una valuta diversa dall'euro, il Venditore non sarà in alcun modo responsabile per le variazioni del tasso di cambio né per eventuali costi, commissioni o oneri applicati dagli istituti di credito o dagli intermediari finanziari coinvolti nella transazione. Il pagamento si intenderà correttamente eseguito solo al netto dell'accredito dell'importo dovuto in euro sul conto indicato dal Venditore.

Art. 6 - Modalità di pagamento

- 6.1** Il pagamento del corrispettivo sarà effettuato dal Cliente mediante il servizio "*Pay by Link*". A seguito della conferma dell'ordine, il Venditore invierà al Cliente, tramite e-mail, un collegamento (link) di pagamento personalizzato, tramite il quale il Cliente potrà procedere al versamento dell'importo dovuto, utilizzando le modalità di pagamento accettate dalla piattaforma (ad es. carta di credito, carta di debito, o altri strumenti elettronici di pagamento). Il link di pagamento avrà una validità temporale limitata di 24 (ventiquattro) ore, indicata nella comunicazione trasmessa al Cliente. Decorso tale termine senza che il pagamento sia stato effettuato, l'ordine potrà considerarsi non perfezionato e il Venditore sarà libero da ogni obbligazione nei confronti del Cliente. Il pagamento si intenderà regolarmente eseguito solo al momento della ricezione della conferma di buon esito della transazione da parte del gestore del servizio di pagamento.
- 6.2** Eventuali costi o commissioni applicati dall'istituto di pagamento resteranno a carico del Cliente, salvo diversa pattuizione.
- 6.4** I dati riservati del metodo di pagamento utilizzato (quali, a titolo esemplificativo, numero della carta, intestatario, data di scadenza, codice di sicurezza) sono criptati e trasmessi direttamente al gestore dei pagamenti senza transitare dai server di cui il Venditore si serve. Il Venditore, quindi, non ha mai accesso e non memorizza, neanche nel caso in cui il Cliente scelga di memorizzare tali dati sul Sito, i dati del metodo di pagamento scelto dal Cliente.

Art. 7 - Ordini di acquisto e spedizione

- 7.1** Il Venditore effettuerà la spedizione dei Prodotti solo dopo aver ricevuto conferma dell'autorizzazione al pagamento o all'avvenuto accredito dell'Importo Totale Dovuto. Il rischio di perdita o danneggiamento dei Prodotti, per causa non imputabile al Venditore, sarà trasferito al Cliente quando il Cliente stesso, o un terzo quest'ultimo designato e diverso dal vettore, entrerà materialmente in possesso dei Prodotti.

- 7.2** Il Venditore si riserva il diritto di non effettuare la consegna dei Prodotti qualora, successivamente all'inoltro dell'ordine di acquisto, fosse accertato che il Cliente non ha pagato in tutto o in parte l'Importo Totale Dovuto.
- 7.3** Il Venditore ha diritto di risolvere il contratto di acquisto dei Prodotti ai sensi dell'art. 1456 in caso di mancato pagamento da parte del Cliente dell'Importo Totale. In conseguenza all'inadempimento da parte del Cliente rispetto al pagamento di quanto dovuto, il Venditore avrà diritto di cancellare l'ordine effettuato.
- 7.4** Per poter inviare un ordine di acquisto è necessario leggere e approvare le presenti Condizioni Generali di Vendita. La mancata accettazione delle presenti Condizioni Generali e Privacy Policy del Venditore comporta l'impossibilità di effettuare acquisti dei Prodotti.
- 7.5** I tempi di consegna stimati vengono indicati al momento della conferma dell'ordine. Il Venditore farà il possibile per rispettare la data stimata di consegna che rimane comunque indicativa.
- 7.6** Il Cliente prende atto e accetta che le tempistiche di consegna, qualora l'ordine ricada in periodi legati a eventi e/o festività, possono variare sensibilmente. Pertanto, il Venditore invita il Cliente a effettuare ordini in tempo utile onde evitare ritardi e insorgenza di problematiche. Il Cliente prende atto e accetta che in caso di ordine effettuato non tenendo conto delle date di consegna non avrà diritto ad alcun rimborso con espresso esonero del Venditore da eventuali danni e/o responsabilità in caso di ritardo.
- 7.7** In ogni caso, a partire dalla data di invio dell'ordine, i Prodotti saranno consegnati entro 30 giorni lavorativi decorrenti dalla data di conclusione del contratto; salva l'ipotesi di ordini con consegna posticipata a espressa richiesta del Cliente.

Art. 8 - Consegna dei Prodotti

8.1 Le consegne dei Prodotti acquistati potranno essere effettuate nei seguenti paesi:

- Italia;
- Paesi della comunità europea.

L'obbligazione di consegna è adempiuta mediante il trasferimento al Cliente della disponibilità materiale o comunque del controllo del Prodotto.

- 8.2** Le spese di spedizione sono di volta in volta indicate dal Venditore in fase di evasione dell'ordine (checkout). In caso di spedizione extra UE, gli eventuali oneri doganali saranno a carico del Cliente. Gli oneri doganali variano a seconda del Paese di destinazione e saranno determinate dalle autorità locali. Queste spese non sono incluse nel prezzo di acquisto o nelle spese di spedizione indicate sul sito e saranno applicate in fase di consegna.
- 8.3** Una volta completata la consegna il Cliente dovrà verificare le condizioni del Prodotto consegnato. In particolare, il Cliente dovrà verificare il numero di Prodotti ricevuti e che l'imballo risulti integro, non danneggiato, bagnato o comunque alterato, anche nei materiali di chiusura e, nel caso in cui riscontri vizi e/o anomalie relative al pacco, sarà tenuto a indicarle sul documento di trasporto del vettore, accettando il pacco con riserva. Nel caso in cui la confezione presenti evidenti segni di manomissione o alterazione, è opportuno darne pronta comunicazione al Venditore. Resta ferma, in ogni caso, l'applicazione delle norme in materia di diritto di recesso (qualora sussistente per il Prodotto) e di garanzia legale di conformità.

Art. 9 - Diritto di recesso

- 9.1** Ai sensi dell'art. 59 del Codice del Consumo, il diritto di recesso non si applica ai contratti di acquisto dei Prodotti, trattandosi di prodotti alimentari che, in quanto tali, rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente e comunque non si prestano ad essere restituiti per motivi igienici o connessi alla protezione della salute.

Art. 10 - Garanzia Legale

- 10.1** Tutti i Prodotti venduti dal Venditore, ferma restando la loro natura di bene alimentare facilmente e rapidamente deperibile, sono coperti dalla Garanzia Legale di Conformità prevista dal Codice del Consumo ("**Garanzia Legale**"), che troverà applicazione secondo le disposizioni di legge e secondo le seguenti clausole, in quanto compatibili con la natura dei Prodotti. La Garanzia Legale è riservata ai consumatori, così come definiti dal Codice del Consumo.
- 10.2.** Il Venditore è responsabile nei confronti del consumatore per qualsiasi difetto di conformità del Prodotto e che si manifesti entro due anni da tale consegna. Il difetto di conformità deve essere denunciato al Venditore, a pena di decadenza dalla garanzia, nel termine di due mesi dalla data in cui è stato scoperto.

- 10.3** Salvo prova contraria, si presume che i difetti di conformità che si manifestano entro sei mesi dalla consegna del Prodotto esistessero già a tale data, a meno che tale ipotesi sia incompatibile con la natura del Prodotto o con la natura del difetto di conformità. A partire dal settimo mese successivo alla consegna del Prodotto, sarà invece onere del consumatore provare che il difetto di conformità esisteva già al momento della consegna dello stesso.
- 10.4** Per poter usufruire della Garanzia Legale, il Cliente dovrà quindi fornire innanzitutto prova della data di acquisto e consegna del bene. È opportuno, quindi, che il Cliente, a fini di tale prova, conservi la fattura di acquisto ovvero qualsiasi altro documento che possa attestare la data di effettuazione dell'acquisto (per esempio l'estratto conto della carta di pagamento) e la data della consegna.
- 10.5** In caso di risoluzione del contratto, il Venditore restituirà al Cliente l'importo complessivo pagato, costituito dal prezzo di acquisto del Prodotto, dalle spese di spedizione e da ogni altro eventuale costo aggiuntivo. In caso di riduzione del prezzo, il Venditore restituirà l'importo della riduzione, previamente concordato con il Cliente. L'importo del rimborso o della riduzione verrà accreditato sul mezzo o la soluzione di pagamento utilizzato/a dal Cliente per l'acquisto.
- 10.6** Il Venditore non è responsabile in caso di danni, di qualsivoglia natura, derivanti dall'uso del Prodotto in modo improprio e/o non conforme alle istruzioni fornite dal Venditore nonché in caso di danni derivanti da caso fortuito o forza maggiore.
- 10.7** Se il Cliente ha invece effettuato l'acquisto in qualità di professionista ai sensi di quanto previsto dal Codice del Consumo, i precedenti commi di questo articolo non si applicano e troverà invece applicazione la garanzia legale prevista dall'art. 1490 c.c.

Art. 11 - Legge applicabile e foro competente; composizione stragiudiziale delle controversie - Alternative Dispute Resolution/Online Dispute Resolution

- 11.1** I contratti di acquisto dei Prodotti conclusi secondo le modalità descritte dalle Condizioni Generali sono regolati dalla legge italiana.
- 11.2** Nel caso in cui il Cliente rivesta la qualifica di consumatore ai sensi del Codice del Consumo, per ogni controversia relativa all'applicazione, esecuzione e interpretazione delle Condizioni Generali è competente il foro del luogo in cui il Cliente risiede o ha eletto domicilio. Nel caso in cui il Cliente rivesta la qualifica di professionista ai sensi del Codice del Consumo, per ogni controversia relativa all'applicazione, esecuzione e interpretazione delle Condizioni Generali è invece competente il Foro di Grosseto.

- 11.3** Ai sensi dell'art. 141-sexies, comma 3 del Codice del Consumo, il Venditore informa il Cliente che rivesta la qualifica di consumatore ai sensi del Codice del Consumo, che, nel caso in cui il Cliente abbia presentato un reclamo direttamente al Venditore, a seguito del quale non sia stato tuttavia possibile risolvere la controversia così insorta, il Cliente potrà ricorrere a procedure di risoluzione alternativa delle controversie (ADR).
- 11.4** Il Cliente potrà avvalersi della piattaforma europea ODR (Online Dispute Resolution), accessibile al seguente link: https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_it. Attraverso tale piattaforma il Cliente potrà consultare l'elenco degli organismi ADR, trovare il *link* al sito di ciascuno di essi e avviare una procedura di risoluzione *on-line* della controversia in cui sia coinvolto.
- 11.5** Il ricorso all'ADR è facoltativo e non preclude in alcun modo il diritto del Cliente consumatore di adire l'autorità giudiziaria ordinaria competente, qualunque sia l'esito della procedura ADR.

Art. 12 - Servizio clienti e reclami

- 12.1** È possibile chiedere informazioni, inviare comunicazioni, richiedere assistenza o inoltrare reclami, contattando il venditore con le seguenti modalità:
- via e-mail: marketing@miramis.com;
 - via PEC: erqolehospitality@pec.it;
 - per telefono, all'indirizzo riportato nella sezione "Contatti" del Sito.

Art. 13 - Proprietà intellettuale ed industriale

- 13.1** Il Sito (incluso il suo contenuto e le grafiche), il marchio, il nome a dominio, i relativi sotto domini e tutti i diritti di proprietà intellettuale ed industriale ad essi relativi, sono di proprietà esclusiva del Venditore, sono ad esso riservati e non sono né saranno trasferiti o concessi in licenza in alcun caso al Cliente. Pertanto, il Cliente non potrà riprodurre, duplicare, copiare e ridistribuire, ritrasmettere anche su altri siti web, trasferire o altrimenti rendere disponibili a terzi a qualsivoglia titolo o comunque utilizzare per fini diversi dalla conservazione e/o consultazione i Siti e/o i contenuti del Sito, senza la preventiva espressa e formale approvazione da parte del Venditore.

Ultimo aggiornamento: 27/10/2025