Condizioni Generali di Vendita

BENOIST ROUSSEAU SLU — www.benoistrousseau-trading.com

1. RECAPITI

Identificazione del titolare conformemente alla Llei 20/2014, del 16 d'octubre, reguladora de la contractació electrònica i dels operadors que desenvolupen la seva activitat econòmica en un espai digital (legge andorrana che disciplina i contratti elettronici e gli operatori che svolgono la loro attività economica in uno spazio digitale).

La società BENOIST ROUSSEAU SLU ha la propria sede legale nel Principato di Andorra. È iscritta al Registro delle Società di Andorra con il numero 16250 nel registro S-245 foglio 1-10.

La società BENOIST ROUSSEAU SLU è proprietaria dell'attività commerciale ADSWEBING iscritta al Registro del Commercio di Andorra con il numero 926049-B nonché del nome a dominio: www.benoistrousseau-trading.com.

I recapiti dell'azienda ADSWEBING che gestisce il sito www.benoistrousseau-trading.com sono i seguenti:

ADSWEBING
benoist@benoistrousseau.com
20 carrer Josep Viladomat, Parc de la Mola 3
AD700 Escaldes-Engordany
Andorra

BENOIST ROUSSEAU SLU è proprietaria e amministratrice del sito ufficiale di vendita online "www.benoistrousseau-trading.com" che propone la vendita di prodotti dell'azienda ADSWEBING sia a clienti privati che a clienti professionisti.

Questo sito è accessibile tramite il seguente indirizzo: "www.benoistrousseau-trading.com".

Le presenti CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA disciplinano, senza restrizioni, le vendite di prodotti realizzate dall'azienda ADSWEBING a partire dal sito www.benoistrousseau-trading.com.

Vous pouvez obtenir une copie imprimable des CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE susmentionnées en accédant au lien suivant CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE IMPRIMABLES.

2. AMBITO DI APPLICAZIONE. ACCETTAZIONE DELLE CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

Il Cliente riconosce espressamente che i servizi proposti non garantiscono alcun risultato, in particolare finanziario o di trading.

Le presenti Condizioni Generali stabiliscono le condizioni di inoltro degli ordini, di pagamento e di consegna dei prodotti richiesti, nonché la gestione delle eventuali risposte ad essi relative.

Le presenti Condizioni generali di vendita si applicano sia ai clienti privati che ai clienti professionisti.

È un cliente privato — di seguito «il consumatore» — qualsiasi persona che agisca in qualità di consumatore ai sensi della Llei 13/2013, del 13 de juny, de competència efectiva i protecció del consumidor (legge andorrana sulla concorrenza effettiva e la protezione del consumatore). È un cliente professionista qualsiasi persona fisica o giuridica che ordini per le esigenze della propria attività professionale; qualora sia soggetta all'IVA e stabilita nell'Unione Europea, comunica al momento dell'ordine un numero di partita IVA intracomunitaria valido, alle condizioni previste all'articolo 8.

Le disposizioni delle presenti Condizioni generali di vendita espressamente riservate al consumatore — in particolare il diritto di recesso dell'articolo 9, le garanzie legali dell'articolo 10, i moduli ufficiali di reclamo andorrani degli articoli 14 e 28 e il ricorso alla mediazione del consumo dell'articolo 28 — vanno a beneficio dei soli clienti privati e non possono essere invocate da un cliente professionista. Nessuna disposizione delle presenti Condizioni generali di vendita può privare il consumatore della protezione garantitagli dalle disposizioni imperative applicabili.

L’inoltro di un modulo d’ordine effettuato dal CLIENTE sul sito www.benoistrousseau-trading.com, implica da parte sua la conoscenza e l’accettazione piena e integrale delle presenti CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA e delle NOTE LEGALI E INFORMATIVA SULLA PRIVACY di BENOIST ROUSSEAU SLU.

3. I DATI DELL’UTENTE E LE SUE VISITE SU QUESTO SITO

Le informazioni o i dati personali forniti dal CLIENTE saranno trattati conformemente alle disposizioni dell’Informativa sulla privacy di BENOIST ROUSSEAU SLU. Utilizzando questo sito web, l’Utente acconsente al trattamento delle proprie informazioni nell’ambito del suo acquisto e dichiara che tutti i dati forniti sono veritieri, esatti e corrispondono alla realtà.

L’Utente si impegna a mantenere i propri dati personali aggiornati e a informare il proprietario del sito web, la società BENOIST ROUSSEAU SLU, di qualsiasi modifica.

Titolare del trattamento e base giuridica

Tutti gli utenti del sito web saranno registrati nel database della società BENOIST ROUSSEAU SLU, che agisce in qualità di titolare del trattamento. I dati raccolti sono strettamente necessari all’esecuzione del contratto (gestione dell’ordine dell’Utente, fatturazione, accesso ai corsi).

Gli utenti accettano che i loro dati possano essere trasmessi a terzi (come la piattaforma di ordinazione SureCart, i gateway di pagamento Stripe, Wise o Crèdit Andorrà) unicamente quando ciò è indispensabile alla finalità del servizio o alla commercializzazione del prodotto ordinato.

I diritti dell’Utente sui propri dati

Conformemente alla Llei 29/2021, del 28 d’octubre, qualificada de protecció de dades personals (legge andorrana qualificata di protezione dei dati personali, LQPD), l’Utente dispone di diritti estesi sulle proprie informazioni. L’Utente può in qualsiasi momento esercitare il proprio diritto:

- Di accesso (sapere quali dati BENOIST ROUSSEAU SLU detiene sull’Utente)
- Di rettifica (correggere dati errati)
- Di cancellazione / Diritto all’oblio (richiedere la cancellazione dei propri dati)
- Di opposizione e di limitazione (restringere l’uso dei propri dati)
- Di portabilità (recuperare i propri dati in un formato leggibile)

Per esercitare tali diritti, l’Utente può formulare la propria richiesta inviando una semplice e-mail al seguente indirizzo: benoist@benoistrousseau.com.

4. UTILIZZO DEL SITO INTERNET

Le pagine di questo sito sono accessibili al pubblico, gratuite e aperte al pubblico.

L’Utente deve utilizzare il sito web conformemente alla legge, alla consuetudine, al buon costume e all’ordine pubblico. Di conseguenza, il proprietario di questo sito web non si assumerà alcuna responsabilità derivante dall’utilizzo abusivo, inappropriato, scorretto o illecito del sito web e/o del suo contenuto.

Non si assumerà inoltre la responsabilità per problemi di connessione o virus che possano verificarsi a causa dei rischi intrinseci di connessione e navigazione su Internet.

L’Utente accede volontariamente a questo sito web. L’accesso e la navigazione su questo sito implicano l’accettazione e la conoscenza delle note legali, delle condizioni e delle condizioni di utilizzo in esso contenute.

Il solo fatto di accedere al sito web non implica di per sé l’istituzione di obblighi commerciali tra la società BENOIST ROUSSEAU SLU e l’Utente.

BENOIST ROUSSEAU SLU si riserva il diritto di modificare le condizioni di accesso e il contenuto del sito quando lo riterrà opportuno e senza preavviso.

Utilizzando questo sito web ed effettuando ordini tramite esso, l’Utente si impegna a:

- utilizzarlo unicamente per effettuare richieste o ordini legalmente validi.

- Non effettuare alcun ordine falso o fraudolento. Se si può ragionevolmente ritenere che sia stato effettuato un ordine di tale natura, la società BENOIST ROUSSEAU SLU sarà autorizzata ad annullarlo e a informarne le autorità competenti.
- Fornire il proprio indirizzo e-mail, il proprio indirizzo postale e/o altri recapiti in modo veritiero e preciso. Allo stesso modo, l'Utente presta il proprio consenso affinché BENOIST ROUSSEAU SLU possa utilizzare tali informazioni per contattarlo, se necessario.

Se l'Utente non fornisce tutte le informazioni necessarie, il suo ordine non sarà elaborato.

Effettuando un ordine su questo sito Internet, l'Utente dichiara di aver compiuto 18 anni e di avere la capacità giuridica di stipulare contratti.

È indispensabile registrarsi sul sito per poter acquistare i prodotti di BENOIST ROUSSEAU SLU. L'Utente può registrarsi nella sezione "Registrati".

BENOIST ROUSSEAU SLU informa l'Utente che durante il processo di acquisto, deve identificarsi con un nome utente e una password.

L'Utente avrà accesso ai propri ordini e alle proprie fatture, nonché alla modifica dei propri dati personali.

Queste password saranno utilizzate per accedere ai servizi forniti tramite il sito web.

L'Utente deve conservare sotto la propria esclusiva responsabilità le password nella più stretta e assoluta riservatezza, assumendosi così le conseguenze o i danni di qualsiasi natura derivanti dalla violazione o dalla divulgazione del segreto. Per motivi di sicurezza, la password di accesso telematico ai servizi legati al sito può essere modificata in qualsiasi momento dall'Utente. L'Utente si impegna a informare immediatamente BENOIST ROUSSEAU SLU di qualsiasi utilizzo non autorizzato della propria password, nonché dell'accesso da parte di terzi non autorizzati alla stessa.

Se l'Utente non ricorda la propria password, il processo è molto semplice, sul sito web è presente una scheda che indica "Accedi", cliccare su di essa e cliccare su "Password dimenticata?".

La password sarà inviata all'indirizzo e-mail dell'Utente e quest'ultimo potrà modificarla in qualsiasi momento.

5. CONTRATTO (esecuzione dell'ordine)

Per effettuare un ordine, l'Utente deve seguire la procedura di acquisto online e cliccare sull'accettazione delle CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA e nella sezione «ORDINE CON OBBLIGO DI PAGAMENTO».

A tal fine, l'Utente deve connettersi a www.benoistrousseau-trading.com, e per procedere all'acquisto di prodotti, l'Utente deve aggiungere il prodotto che desidera acquistare al carrello, secondo le istruzioni sullo schermo, compilando a tal fine il modulo d'ordine fornito e convalidandolo. La convalida dell'ordine da parte del Cliente implica espressamente la conoscenza e l'accettazione delle presenti condizioni generali di vendita nell'ambito della conclusione del contratto.

Salvo prova contraria, i dati registrati da www.benoistrousseau-trading.com costituiscono la prova dell'insieme delle transazioni intercorse tra www.benoistrousseau-trading.com e l'Utente. BENOIST ROUSSEAU SLU archivierà il documento elettronico in cui è formalizzato il contratto e questo sarà accessibile. Una volta effettuato l'acquisto, e nel più breve tempo possibile, sempre prima che siano trascorse 24 ore dall'esecuzione dell'acquisto, BENOIST ROUSSEAU SLU invierà tramite e-mail una conferma d'acquisto e una fattura dettagliata che menziona, se del caso, l'imposta applicabile. Se l'Utente non è d'accordo con i dati contenuti in questa conferma, può richiederne la modifica o la risoluzione del contratto inviando un'e-mail a benoist@benoistrousseau.com.

6. DISPONIBILITÀ DEI PRODOTTI

La gestione completa dell'ordine dell'Utente è soggetta alla disponibilità dei prodotti richiesti, in modo tale che se, dopo la convalida dell'ordine, BENOIST ROUSSEAU SLU non è in grado di dare accesso al prodotto ordinato, l'Utente sarà informato e rimborsato dell'importo che ha pagato entro un termine massimo di quindici (15) giorni a partire da tale informazione.

In ogni caso, qualsiasi modifica che possa verificarsi nell'ordine a causa dell'indisponibilità dei prodotti sarà comunicata.

7. CONSEGNA E ACCESSO AI PRODOTTI

Per i corsi online, l'accesso al prodotto avverrà immediatamente se il pagamento è effettuato tramite carta bancaria. In caso di pagamento tramite bonifico, l'accesso al prodotto sarà effettivo al ricevimento del pagamento.

Per l'acquisto di seminari su Internet, l'accesso al prodotto avverrà immediatamente se il pagamento è effettuato tramite carta bancaria. In caso di pagamento tramite bonifico, l'accesso al prodotto sarà effettivo al ricevimento del pagamento.

Per l'acquisto di seminari in presenza: in caso di pagamento tramite bonifico, l'iscrizione definitiva sarà rilasciata alla data di ricevimento del pagamento.

Seminari e webinar a data determinata

La data di un seminario o di un webinar è stabilita di comune accordo tra il Cliente e BENOIST ROUSSEAU SLU. L'iscrizione è ferma e definitiva dal momento del pagamento.

Poiché tali prestazioni riguardano una data concordata, esse non danno luogo ad alcun rimborso, per qualsiasi motivo, compreso in caso di assenza o di impedimento del Cliente. BENOIST ROUSSEAU SLU può, a titolo commerciale e senza esservi tenuta, accettare di rinviare l'iscrizione a una sessione successiva.

Le spese di trasporto e di alloggio rimangono a carico dell'acquirente.

In caso di incidente che impedisca l'accesso al prodotto ordinato, BENOIST ROUSSEAU SLU contatterà l'Utente affinché decida di annullare il proprio ordine o di scambiarlo con un altro prodotto. In caso di impossibilità di contattare l'Utente, BENOIST ROUSSEAU SLU invierà un'e-mail per informarlo della situazione.

Se l'accesso al prodotto ordinato subisce un ritardo di oltre 3 giorni lavorativi dopo il ricevimento del pagamento, o se si verifica un incidente che non può essere risolto, l'Utente è invitato a contattare BENOIST ROUSSEAU SLU tramite e-mail. BENOIST ROUSSEAU SLU si occuperà dell'Utente con la massima urgenza.

Per i prodotti e i servizi digitali, la consegna è disciplinata dall'articolo 16.

8. TARIFFE E CONDIZIONI DI PAGAMENTO

Il prezzo dei prodotti sarà quello stipulato in qualsiasi momento sul sito Internet.

Il prezzo e le altre condizioni dei prodotti che l'Utente ha ordinato non saranno modificati tra l'offerta e l'accettazione della stessa emessa dalla conferma d'ordine, salvo che la legge o una decisione degli organismi governativi imponga di apportare modifiche retroattivamente nelle politiche, nelle condizioni o nella dichiarazione di riservatezza menzionate. In tal caso, le possibili modifiche interesseranno anche gli ordini che l'Utente avesse effettuato in precedenza.

I prezzi visualizzati sul Sito sono indicati in euro, IVA esclusa, al netto di eventuali sconti. L'IVA applicabile è calcolata al momento dell'ordine, in base allo status dell'acquirente (professionista o privato) e al suo paese di residenza; l'importo totale da pagare, tasse incluse, è visualizzato prima della convalida del pagamento.

Per i clienti privati residenti nell'Unione Europea, l'IVA è riscossa all'aliquota in vigore nel loro paese di residenza, poi dichiarata e versata tramite lo sportello unico europeo, a titolo del regime aperto ai prestatori stabiliti al di fuori dell'Unione. Per i clienti professionisti soggetti passivi stabiliti nell'Unione, non viene fatturata alcuna IVA: l'imposta è dovuta dal committente secondo il meccanismo dell'inversione contabile (autoliquidazione), con riserva della comunicazione di un numero di partita IVA intracomunitaria valido.

Il pagamento può essere effettuato tramite:

- Carte di credito e di debito: tramite il gateway sicuro di Crèdit Andorrà, Wise o quello di Stripe, che gestiscono l'elaborazione dei pagamenti tramite un punto vendita virtuale. Una volta confermato l'ordine, l'Utente inserisce le informazioni della propria carta nel modulo sicuro del gateway; quello di Stripe è integrato alla pagina di ordinazione. Il server di BENOIST ROUSSEAU SLU non avrà in alcun momento

accesso alle coordinate bancarie dell'Utente.

- Bonifico bancario: l'accesso al prodotto avviene al ricevimento effettivo del pagamento, alle condizioni previste all'articolo 7.

Le informazioni necessarie all'elaborazione dei pagamenti tramite carta bancaria sono le seguenti:

Nome e Cognome, numero di carta, data di scadenza, codice CVV2 per carta Visa e codice CVC2 per Master Card (codice di sicurezza a tre cifre stampato sul retro della carta).

Cliccando su «Autorizza il pagamento», l'Utente conferma che la carta bancaria utilizzata è effettivamente la sua.

Le carte bancarie saranno oggetto di controlli e di autorizzazioni da parte dell'ente emittente. Se tale ente non autorizza il pagamento, BENOIST ROUSSEAU SLU non sarà in alcun caso responsabile di qualsiasi ritardo o della mancata consegna e non potrà formalizzare alcun contratto con l'Utente.

Una volta convalidato il pagamento, l'Utente riceverà un'e-mail da benoist@benoistrousseau.com a conferma dell'ordine.

Se l'Utente non l'ha ricevuta entro 24 ore, BENOIST ROUSSEAU SLU può essere contattata tramite e-mail a: benoist@benoistrousseau.com.

9. DIRITTO DI RECESSO

Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour se rétracter de tout contrat conclu à distance, sans avoir à motiver sa décision. Ce délai court à compter de la réception du bien pour les produits matériels, et à compter de la conclusion du contrat pour les services. La rétractation s'exerce par simple déclaration, notamment par courrier électronique adressé à benoist@benoistrousseau.com. Les frais de retour des produits matériels sont à la charge du consommateur.

Questo termine di quattordici giorni è quello che l'articolo 9 della direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori garantisce al consumatore residente nell'Unione Europea. BENOIST ROUSSEAU SLU lo applica a tutti i suoi clienti consumatori, compreso quando la legge del loro paese di residenza prevede un termine più breve.

Il diritto di recesso presenta delle eccezioni, elencate all'articolo 16 della medesima direttiva. Quelle che riguardano i prodotti di BENOIST ROUSSEAU SLU — i servizi pienamente eseguiti e i contenuti digitali forniti senza supporto materiale — sono dettagliate all'articolo 17 delle presenti Condizioni generali di vendita. Il diritto di recesso previsto al presente articolo è riservato al consumatore ai sensi dell'articolo 2; non è aperto al cliente professionista che ordina per le esigenze della propria attività.

10. RESPONSABILITÀ E GARANZIE SUI PRODOTTI

La garanzia legale di tutti i prodotti è quella definita dalla legge. BENOIST ROUSSEAU SLU si impegna a rispettarne tutti i termini. Le garanzie legali previste al presente articolo vanno a beneficio del consumatore ai sensi dell'articolo 2.

Per i prodotti materiali, la garanzia legale è disciplinata dalla Llei 13/2013, che stabilisce un periodo di garanzia minimo di due anni per qualsiasi articolo nuovo. Un difetto di conformità che si manifesta nei sei mesi successivi alla consegna si presume esistente al momento della stessa, salvo prova contraria fornita dal venditore e salvo quando tale presunzione è incompatibile con la natura del bene o con quella del difetto (articolo 31 della Llei 13/2013). Quando il consumatore risiede nell'Unione Europea, si applica la durata di presunzione prevista dalla legge del suo paese di residenza se quest'ultima gli è più favorevole.

Tuttavia, nel caso in cui il prodotto in garanzia non risponda effettivamente alle condizioni ottimali di utilizzo, BENOIST ROUSSEAU SLU si assumerà la responsabilità che ne deriva nei confronti del Cliente affinché le somme versate per questo prodotto siano rimborsate e siano altresì rimborsate le spese che il Cliente ha dovuto pagare per l'acquisto del prodotto. Poiché i prodotti digitali sono forniti senza supporto materiale, nessuna restituzione è possibile né richiesta: il Cliente segnala il difetto tramite e-mail a BENOIST ROUSSEAU SLU e, una volta verificato il difetto, viene rimborsato dell'intero importo pagato. I difetti di accesso ai contenuti digitali rientrano inoltre nell'articolo 18.

Garanzia dei prodotti digitali e dei corsi online

I prodotti digitali, i corsi online e le prestazioni di coaching sono servizi. A tale titolo, BENOIST ROUSSEAU SLU è tenuta a fornire un servizio conforme al contratto e alla descrizione che ne è stata fatta, e risponde di qualsiasi difetto di conformità che il servizio presenta al momento in cui viene fornito (articolo 30 della Llei 13/2013). Il servizio è conforme quando il Cliente beneficia almeno della qualità e delle prestazioni annunciate nel contratto, nella pubblicità e sulla pagina dell'offerta interessata (articolo 31 della medesima legge).

Un difetto di conformità che si manifesta nei sei mesi successivi alla fornitura del servizio si presume esistente al momento della transazione, salvo prova contraria e salvo quando tale presunzione è incompatibile con la natura del servizio o con quella del difetto (articolo 31 della Llei 13/2013).

In caso di difetto di conformità, il Cliente può esigere la riparazione del servizio o, quando questo è fungibile, la sua sostituzione; la riparazione e la sostituzione sono gratuite per il Cliente e avvengono entro un termine ragionevole. La sostituzione non può essere esigita quando il servizio non è fungibile. Se la conformità non viene ripristinata entro un termine ragionevole o senza notevole inconveniente per il Cliente, quest'ultimo può richiedere, a sua scelta, una riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto; la risoluzione non è aperta quando il difetto di conformità è di lieve entità (articolo 32 della Llei 13/2013).

11. MODIFICA DELLE PRESENTI CONDIZIONI

Diritto di modifica

BENOIST ROUSSEAU SLU si riserva il diritto di rivedere e di modificare le presenti Condizioni Generali di Vendita in qualsiasi momento, in particolare per adattarle alle evoluzioni legali, normative, tecniche o commerciali.

Notifica delle modifiche

Qualsiasi modifica sostanziale delle presenti CGV sarà notificata ai clienti che dispongono di un account tramite e-mail, all'indirizzo fornito al momento della loro registrazione, almeno 30 giorni prima della sua entrata in vigore.

La notifica preciserà:

- la natura delle modifiche apportate;
- la data di entrata in vigore delle nuove condizioni;
- la possibilità per il Cliente di consultare la versione integrale delle CGV modificate sul sito.

Accettazione

L'utilizzo continuato del sito o dei servizi dopo la data di entrata in vigore delle nuove condizioni vale come accettazione delle stesse.

Se il Cliente rifiuta le nuove condizioni, può cessare di utilizzare i servizi. Gli ordini già convalidati e pagati prima della data di entrata in vigore restano soggetti alle condizioni accettate al momento dell'acquisto.

Protezione degli ordini in corso

Le condizioni applicabili a qualsiasi ordine sono quelle in vigore alla data di convalida di tale ordine da parte del Cliente.

Nessuna modifica successiva potrà influire sulle condizioni di prezzo, di consegna o di accesso di un ordine già confermato, a meno che la legge o una decisione delle autorità competenti non imponga modifiche retroattive.

Versione in vigore

La versione applicabile delle CGV è quella pubblicata sul sito www.benoistrousseau-trading.com alla data dell'ordine. Ogni versione è identificata da un numero di versione e da una data di aggiornamento che figurano in calce al documento.

12. LEGISLAZIONE APPLICABILE E GIURISDIZIONE

L'utilizzo del sito Internet www.benoistrousseau-trading.com e i contratti di acquisto di prodotti tramite questo sito Internet saranno disciplinati dalla legislazione andorrana.

La risoluzione di qualsiasi tipo di controversia, lite o divergenza che possa sorgere tra l'Utente e BENOIST ROUSSEAU SLU per l'utilizzo di questo sito Web, sarà sottoposta alla competenza dei Tribunali andorrani competenti conformemente alla legislazione in vigore, fatte salve le disposizioni imperative eventualmente applicabili nel paese di residenza del consumatore

13. COMMENTI E SUGGERIMENTI

I commenti e i suggerimenti dell'Utente saranno i benvenuti. L'Utente è pregato di far pervenire tali commenti e suggerimenti a BENOIST ROUSSEAU SLU tramite il modulo di contatto o inviando un'e-mail a: benoist@benoistrousseau.com

14. RECLAMI E DENUNCE

L'articolo 27 della Llei 13/2013, che disciplina i requisiti applicabili a qualsiasi tipo di rapporto di consumo, a qualsiasi rapporto stabilito tra, da un lato, gli imprenditori, gli intermediari o l'amministrazione in quanto fornitore di beni e di servizi e, dall'altro, i consumatori, stabilisce che gli imprenditori devono mettere a disposizione dei consumatori, indipendentemente dal loro luogo di residenza, in qualsiasi rapporto di consumo, informazioni che devono includere, in ogni caso, l'indirizzo postale, il numero di assistenza telefonica e il numero di fax oppure un indirizzo e-mail dove i consumatori possono o richiedere qualsiasi tipo di consulenza o di informazione sul bene o sul servizio acquistato o contrattato, oppure possono presentare reclami o denunce su qualsiasi questione che influisca sul normale funzionamento dei rapporti con i consumatori.

Gli imprenditori sono tenuti a rispondere ai reclami e alle lamentele ricevuti nel più breve tempo possibile, e in ogni caso, entro un termine massimo di un mese a partire dalla loro presentazione. Devono disporre di moduli ufficiali di reclamo e di denuncia e annunciarne l'esistenza.

BENOIST ROUSSEAU SLU met à la disposition du consommateur les formulaires officiels de réclamation et dénonciation en relation avec les consommateurs, en cliquant ici.

Una volta compilato il modulo ufficiale, il consumatore può inviare la richiesta all'indirizzo postale, all'indirizzo commerciale ADSWEBING o all'indirizzo e-mail: benoist@benoistrousseau.com

15. SPECIFICITÀ DEI PRODOTTI DIGITALI E CORSI ONLINE

I prodotti proposti da BENOIST ROUSSEAU SLU includono contenuti digitali, corsi online e prestazioni di coaching accessibili a distanza.

Il Cliente riconosce espressamente che questi prodotti:

- sono immateriali;
- sono forniti sotto forma di accesso a contenuti;
- non costituiscono un bene materiale.

L'acquisto corrisponde a un diritto di accesso personale, non cedibile.

La durata di accesso a ciascun contenuto digitale è indicata sulla pagina dell'offerta interessata nonché nella conferma d'ordine. Alla scadenza di tale durata, l'accesso termina senza preavviso né rinnovo.

16. CONSEGNA DEI SERVIZI DIGITALI

La consegna dei servizi digitali si considera effettuata a partire da:

- la messa a disposizione degli accessi;
- l'apertura dell'account cliente;
- l'accesso ai contenuti o agli strumenti.

Questa messa a disposizione costituisce la consegna completa dei servizi digitali. I contenuti sbloccati progressivamente — in particolare i moduli settimanali dei corsi — sono messi a disposizione secondo il calendario didattico dell'offerta, senza che tale sblocco costituisca un ritardo di consegna.

17. RINUNCIA AL DIRITTO DI RECESSO

Il diritto di recesso non si applica ai contratti di fornitura di contenuti digitali non forniti su un supporto materiale quando sono soddisfatte tre condizioni: il consumatore ha dato il suo previo consenso espresso affinché l'esecuzione inizi durante il periodo di recesso; ha riconosciuto che perderebbe così il suo diritto di recesso; e il professionista gli ha fornito la conferma del contratto su un supporto durevole (articolo 16, primo comma, lettera m, della direttiva 2011/83/UE). Non si applica inoltre ai contratti di servizio pienamente eseguiti quando l'esecuzione è iniziata con il previo accordo espresso del consumatore e quest'ultimo ha riconosciuto che perderebbe il suo diritto di recesso una volta che il servizio sia stato pienamente eseguito (lettera a del medesimo articolo).

Tali condizioni sono soddisfatte a ogni ordine: la casella di consenso del modulo d'ordine reca la richiesta espressa di esecuzione immediata del servizio e il riconoscimento della perdita del diritto di recesso fin dall'accesso ai contenuti, e la conferma d'ordine è inviata al Cliente tramite e-mail fin dalla convalida del pagamento. La rinuncia ha effetto fin dal primo accesso ai contenuti; l'accesso parziale o l'assenza di utilizzo successivo del servizio è senza incidenza.

18. POLITICA DI RIMBORSO

Principio generale

Nessun rimborso potrà essere richiesto dal momento in cui l'accesso ai servizi è stato fornito, i contenuti sono disponibili e le prestazioni sono accessibili.

Il mancato utilizzo del servizio da parte del Cliente, per qualsiasi motivo, non costituisce un motivo di rimborso.

Eccezioni — Difetto di accesso imputabile a BENOIST ROUSSEAU SLU

In caso di malfunzionamento grave o di impossibilità di accesso prolungata imputabile a BENOIST ROUSSEAU SLU, il Cliente beneficia delle seguenti garanzie:

- Interruzione inferiore a 72 ore: BENOIST ROUSSEAU SLU si impegna a ripristinare l'accesso nel più breve tempo possibile. Nessun rimborso è dovuto, ma la durata di accesso è prolungata di una durata equivalente a quella dell'interruzione.
- Interruzione superiore a 72 ore continue: il Cliente può richiedere, a sua scelta:
- il prolungamento del proprio accesso di una durata equivalente all'interruzione subita;
- un rimborso pro rata temporis, calcolato sulla base del prezzo pagato e della durata totale di accesso prevista, corrispondente al periodo di indisponibilità effettiva.
- Impossibilità definitiva di accesso: in caso di soppressione definitiva del servizio o di impossibilità duratura di ripristino, il Cliente può richiedere il rimborso della parte del servizio non consumata, calcolata pro rata temporis.

Modalità della richiesta

Qualsiasi richiesta di rimborso o di prolungamento deve essere indirizzata per iscritto a benoist@benoistrousseau.com entro un termine di 30 giorni successivi alla constatazione del malfunzionamento.

BENOIST ROUSSEAU SLU si impegna a rispondere entro un termine di 15 giorni lavorativi a partire dal ricevimento della richiesta.

Esclusioni

Non costituiscono un difetto di accesso imputabile a BENOIST ROUSSEAU SLU:

- le interruzioni legate a una manutenzione programmata, comunicata in anticipo;

- i malfunzionamenti derivanti dall'attrezzatura, dalla connessione internet o dal browser del Cliente;
- i casi di forza maggiore;
- le sospensioni di accesso derivanti da un'inadempienza del Cliente alle presenti CGV.

19. MODALITÀ DEL COACHING

Le prestazioni di coaching sono proposte sotto forma di sessioni accessibili su prenotazione tramite lo strumento messo a disposizione del Cliente.

Disponibilità e prenotazione

BENOIST ROUSSEAU SLU si impegna a proporre fasce orarie di prenotazione regolari e in un termine ragionevole successivo all'acquisto, secondo le disponibilità del calendario del prestatore.

BENOIST ROUSSEAU SLU si impegna a proporre una prima fascia oraria entro un termine di 5 giorni lavorativi dopo l'acquisto

Il Cliente è l'unico responsabile della presa dei propri appuntamenti e della propria presenza alle sessioni nelle date e negli orari concordati.

Durata di validità

Salvo menzione contraria esplicita al momento dell'ordine, le sessioni di coaching incluse in un'offerta devono essere prenotate ed effettuate entro un termine massimo di 12 mesi a partire dalla data di acquisto. Trascorso tale termine, le sessioni non consumate per fatto del Cliente saranno definitivamente perse e non daranno diritto ad alcun rimborso.

Annullamento e assenza

In caso di impossibilità di assistere a una sessione prenotata, il Cliente si impegna a modificare o annullare il proprio appuntamento almeno 48 ore prima dell'orario previsto. Qualsiasi assenza a una sessione senza notifica preventiva entro tale termine sarà considerata come una sessione consumata. L'assenza o la dimenticanza da parte del Cliente non potrà essere imputata a BENOIST ROUSSEAU SLU e non dà diritto ad alcun rinvio né rimborso.

20. RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

Il Cliente è pienamente responsabile del proprio coinvolgimento nel corso.

Qualsiasi interruzione, abbandono o assenza prolungata, senza notifica preventiva, non costituisce un'inadempienza contrattuale del prestatore.

21. ASSENZA DI GARANZIA DI RISULTATO

I servizi proposti hanno una finalità didattica.

Non viene fornita alcuna garanzia di risultato, in particolare finanziario o di trading.

Il certificato rilasciato al termine di un corso attesta unicamente che il cliente lo ha frequentato; non attesta alcuna competenza acquisita né alcun risultato, e non costituisce una certificazione professionale.

Il Cliente resta l'unico responsabile delle proprie decisioni.

22. FORNITURA SUPERIORE AGLI IMPEGNI

Nel caso in cui il Cliente benefici di prestazioni superiori a quelle inizialmente previste (contenuti supplementari, prolungamento di accesso, bonus), nessun rimborso potrà essere richiesto.

23. PROVA E TRACCIABILITÀ

I dati registrati dai sistemi informatici di BENOIST ROUSSEAU SLU (log, connessioni, accessi, e-mail) fanno fede e costituiscono prova delle transazioni e dell'accesso ai servizi.

24. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

Voir l’article 27 — Limitation de responsabilité et exclusion de préjudice.

25. UTILIZZO FRAUDOLENTO DEL SERVIZIO

Principio

BENOIST ROUSSEAU SLU rispetta il diritto di ogni Cliente di formulare reclami, di esercitare il proprio diritto di recesso alle condizioni previste dalla legge, e di sollecitare un rimborso in buona fede. L’esercizio normale di tali diritti non potrà in alcun caso essere qualificato come abuso né dare luogo ad alcuna sanzione.

Comportamenti fraudolenti

Costituiscono invece un utilizzo fraudolento del servizio, che può dare luogo alle misure previste di seguito:

- l’utilizzo di un’identità fittizia o usurpata per accedere ai servizi;
- la condivisione, la rivendita o la diffusione non autorizzata dei contenuti, degli identificatori o degli accessi a terzi;
- la copia, la riproduzione o l’estrazione sistematica dei contenuti del corso;
- la sottoscrizione ripetuta a servizi al solo scopo di ottenerne il rimborso dopo il consumo integrale dei contenuti;
- qualsiasi manovra volta ad aggirare le misure tecniche di protezione o di controllo degli accessi.

Misure applicabili

In caso di comportamento fraudolento accertato, BENOIST ROUSSEAU SLU si riserva il diritto:

- di sospendere temporaneamente l’accesso del Cliente ai servizi, il tempo di chiarire la situazione;
- di revocare definitivamente l’accesso in caso di frode confermata.

In caso di pregiudizio subito da BENOIST ROUSSEAU SLU a causa di un comportamento manifestamente fraudolento, la società si riserva il diritto di intraprendere qualsiasi azione giudiziaria al fine di ottenere riparazione.

Garanzie del Cliente

Prima di qualsiasi sospensione o risoluzione, BENOIST ROUSSEAU SLU si impegna a:

- informare il Cliente per iscritto dei fatti che gli vengono contestati;
- accordargli un termine di 15 giorni per presentare le proprie osservazioni;
- motivare per iscritto qualsiasi decisione di sospensione o di risoluzione.

In caso di sospensione ingiustificata, l’accesso sarà immediatamente ripristinato e la durata di accesso prolungata di una durata equivalente al periodo di sospensione.

26. ACCETTAZIONE ESPRESSA

Il Cliente riconosce espressamente:

- di aver letto e accettato le presenti CGV prima del pagamento
- che, per i contenuti digitali e i servizi accessibili a distanza, l’esecuzione inizia immediatamente dopo il pagamento
- di comprendere che, per questi stessi prodotti, l’accesso ai contenuti costituisce la consegna completa del servizio
- di rinunciare al proprio diritto di recesso per questi contenuti digitali e servizi eseguiti immediatamente, alle condizioni previste agli articoli da 15 a 18

27. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ ED ESCLUSIONE DI PREGIUDIZIO

Massimale di responsabilità

La responsabilità totale di BENOIST ROUSSEAU SLU, a qualsiasi titolo, è limitata all'importo effettivamente pagato dal Cliente per l'ordine interessato, salvo disposizione di legge imperativa contraria.

Danni indiretti

BENOIST ROUSSEAU SLU non potrà essere ritenuta responsabile dei danni indiretti che non erano ragionevolmente prevedibili al momento della conclusione del contratto, quali in particolare:

- le perdite di ricavi o di utili;
- le perdite di clientela o di opportunità commerciali;
- le perdite di dati non direttamente legate al servizio fornito;
- qualsiasi pregiudizio derivante da decisioni di investimento o di trading prese dal Cliente.

Responsabilità mantenuta

Le limitazioni previste al presente articolo non si applicano:

- in caso di colpa grave o di dolo di BENOIST ROUSSEAU SLU;
- in caso di inadempienza a un obbligo essenziale del contratto;
- in caso di danno alla persona;
- in tutti i casi in cui la legge applicabile vieta una tale limitazione.

Obbligazione di mezzi

I servizi proposti da BENOIST ROUSSEAU SLU costituiscono un'obbligazione di mezzi e non di risultato. Il Cliente rimane l'unico responsabile dell'uso che fa dei contenuti, dei corsi e dei consigli forniti, nonché delle decisioni che prende su tale base, in particolare in materia finanziaria o di trading.

28. CLIENTELA INTERNAZIONALE

Il diritto andorrano è applicabile, fatte salve le disposizioni imperative eventualmente applicabili nel paese di residenza del consumatore.

In caso di controversia, si applica la seguente procedura:

- Le consommateur est invité à adresser une réclamation écrite préalable à BENOIST ROUSSEAU SLU à l'adresse suivante : benoist@benoistrousseau.com.
- In caso di controversia non risolta in via amichevole, il consumatore residente nell'Unione europea ha la possibilità di ricorrere gratuitamente a un servizio di mediazione del consumo, conformemente alla legislazione del proprio paese di residenza.
- Il consumatore residente in Andorra può utilizzare i moduli ufficiali di reclamo previsti dalla Llei 13/2013, disponibili su richiesta o sul sito del Govern d'Andorra.
- Le presenti Condizioni Generali di Vendita sono disciplinate dal diritto andorrano. Tale applicazione del diritto andorrano si intende fatte salve le disposizioni imperative di protezione dei consumatori eventualmente applicabili nel paese di residenza dell'Utente, in particolare per gli utenti residenti nell'Unione europea.
- Lingua del contratto. Le presenti Condizioni Generali di Vendita sono redatte in catalano, lingua ufficiale del Principato di Andorra, e la versione catalana fa fede. La versione francese e le altre traduzioni sono messe a disposizione per comodità del Cliente. In caso di divergenza tra la versione catalana e una delle sue traduzioni, prevale la versione catalana. Questa clausola non può privare il consumatore della protezione che gli assicurano le disposizioni imperative del diritto del suo paese di residenza.