

CONTRATTO CLIENTE – EXPERIFIND

Codice documento: EXP-CL

Versione: 1.0

Data di efficacia: 07/06/2026

Ultimo aggiornamento: 07/06/2026

ART. 1 – OGGETTO DEL CONTRATTO

1.1. Il presente Contratto disciplina il rapporto tra il Cliente e la piattaforma Experifind relativamente all'utilizzo dei Servizi digitali di ricerca, prenotazione, gestione e supporto amministrativo resi disponibili tramite la Piattaforma.

1.2. Il presente Contratto integra e richiama i Termini e Condizioni Generali della Piattaforma.

1.3. Il rapporto contrattuale avente ad oggetto l'effettiva erogazione del Servizio resta instaurato esclusivamente tra il Cliente e il Fornitore selezionato. L'eventuale attività svolta dall'Host ha natura esclusivamente promozionale e non comporta assunzione di obbligazioni contrattuali nei confronti del Cliente.

ART. 2 – REGISTRAZIONE E CREAZIONE DELL'ACCOUNT

2.1. Per accedere ad alcune funzionalità della Piattaforma il Cliente potrà essere tenuto alla registrazione di un Account personale.

2.2. Il Cliente si impegna a:

- a) fornire dati completi, corretti e aggiornati;
- b) mantenere riservate le credenziali;
- c) utilizzare la Piattaforma in conformità alla legge.

2.3. Il Cliente è responsabile delle attività effettuate tramite il proprio Account sino alla comunicazione di eventuali accessi abusivi.

2.4. Experifind potrà adottare procedure di verifica dell'identità e controlli antifrode.

2.5. In presenza di dati inesatti, utilizzi anomali o comportamenti contrari alle presenti condizioni, Experifind potrà sospendere temporaneamente l'Account.

ART. 2-BIS – RINVIO ALLE DEFINIZIONI E INTERPRETAZIONE COORDINATA

2-bis.1. Le espressioni e i termini definiti con lettera iniziale maiuscola utilizzati nel presente Contratto hanno il significato attribuito ai medesimi all'interno dei Termini e Condizioni Generali della Piattaforma, salvo ove diversamente ed espressamente previsto.

2-bis.2. Il presente Contratto costituisce documentazione speciale applicabile al rapporto tra Experifind e il Cliente e deve essere interpretato in modo coordinato con:

i Termini e Condizioni Generali;

la Privacy Policy;

la Cookie Policy;

il Regolamento Checkout, Clickwrap e Accettazioni Digitali;

gli ulteriori documenti contrattuali applicabili.

2-bis.3. In caso di conflitto, contrasto interpretativo o sovrapposizione tra il presente Contratto e altri documenti della Piattaforma si applicherà l'ordine di prevalenza previsto nei Termini e Condizioni Generali.

2-bis.4. Eventuali definizioni contenute nel presente Contratto aventi contenuto incompatibile o difforme rispetto ai Termini e Condizioni Generali si intenderanno automaticamente sostituite dalle definizioni contenute nei Termini e Condizioni Generali, salvo diversa previsione inderogabile di legge.

ART. 3 – CONSULTAZIONE DELLE OFFERTE E INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI

3.1. Prima della conferma dell'Ordine il Cliente potrà consultare:

descrizione del Servizio;

Prezzo Finale;

eventuali imposte applicabili;

composizione del prezzo e condizioni economiche applicabili;

politiche di cancellazione;

modalità di rimborso;

informazioni identificative essenziali del Fornitore del Servizio e, ove applicabile, eventuali informazioni sul soggetto promotore (Host) esclusivamente ai fini della tracciabilità dell'iniziativa promozionale.

3.2. Le informazioni relative al Servizio pubblicato sono fornite dal Fornitore sotto la propria responsabilità. Eventuali contenuti promozionali diffusi dagli Host restano sotto la responsabilità del relativo Host limitatamente alla comunicazione promozionale.

3.3. Immagini, fotografie e contenuti grafici hanno finalità illustrativa salvo diversa indicazione espressa.

3.4. Eventuali disponibilità visualizzate sulla Piattaforma potranno subire aggiornamenti fino alla conferma definitiva dell'Ordine.

ART. 4 – PROCEDURA DI PRENOTAZIONE

4.1. Il Cliente seleziona il Servizio desiderato e procede all'invio dell'Ordine.

4.2. Prima della conferma definitiva il Cliente visualizzerà:

a) riepilogo del Servizio;

b) prezzo finale da corrispondere;

c) dettaglio informativo delle componenti economiche applicabili e delle eventuali condizioni economiche rilevanti;

d) documentazione contrattuale applicabile.

4.3. L'invio dell'Ordine comporta obbligo di pagamento nei casi previsti.

4.4. La conferma automatica di ricezione dell'Ordine costituisce esclusivamente attestazione dell'avvenuta acquisizione tecnica della richiesta da parte della Piattaforma e non equivale ad accettazione del Servizio da parte di Experifind né a conferma della disponibilità o della futura erogazione da parte del Fornitore.

4.5. L'Ordine si considera perfezionato secondo le regole operative comunicate durante il processo di acquisto.

ART. 5 – COMUNICAZIONI E DOCUMENTAZIONE CONTRATTUALE

5.1. Experifind invierà al Cliente conferma elettronica dell'Ordine con riepilogo delle informazioni essenziali.

5.2. Il Cliente prende atto che tutta la documentazione potrà essere resa disponibile in formato elettronico.

5.3. Le comunicazioni inviate all'indirizzo email indicato dal Cliente si considerano validamente recapitate salvo prova contraria.

5.4. Il Cliente è tenuto a verificare tempestivamente eventuali errori presenti nelle informazioni trasmesse.

5.5. Experifind potrà conservare evidenze documentali delle accettazioni contrattuali effettuate dal Cliente.

ART. 6 – PREZZO FINALE, PAGAMENTO E CONDIZIONI ECONOMICHE

6.1. Il pagamento dei Servizi acquistati tramite la Piattaforma avviene mediante i sistemi di pagamento resi disponibili durante il checkout.

6.2. Salvo diversa indicazione espressa, il Cliente prende atto che il Prezzo Finale visualizzato durante il processo di acquisto costituisce il prezzo complessivamente dovuto per la prenotazione e comprende le componenti economiche applicabili secondo il modello economico della Piattaforma.

6.3. Il Cliente prende atto che il Prezzo Finale potrà includere:

a) il Prezzo Base del Servizio determinato dal Fornitore;

b) la Commissione di Servizio Cliente;

c) la Commissione Gestione Pagamento;

d) eventuali imposte o ulteriori componenti economiche espressamente indicate.

6.4. Salvo quanto diversamente comunicato prima della conclusione dell'Ordine, non saranno applicati ulteriori addebiti automatici successivamente alla conferma della prenotazione.

6.5. Il pagamento costituisce condizione necessaria per l'attivazione del Servizio nei casi previsti.

6.6. In presenza di anomalie tecniche, verifiche amministrative, contestazioni o controlli antifrode, Experifind potrà sospendere temporaneamente la conferma economica dell'operazione.

6.7. Il Cliente prende atto che l'elaborazione dei pagamenti può essere affidata a Provider di pagamento autorizzati.

ART. 7 – CANCELLAZIONI, RICHIESTE DI RIMBORSO E CONTESTAZIONI

7.0. Le disposizioni contenute nel presente articolo disciplinano esclusivamente gli aspetti operativi della richiesta di cancellazione, rimborso e gestione delle contestazioni.

7.0-bis. La disciplina sostanziale relativa alle condizioni di cancellazione, ai presupposti del rimborso, alle esclusioni, ai limiti e ai criteri di determinazione degli importi rimborsabili è contenuta nei Termini e Condizioni Generali della Piattaforma, che prevalgono in caso di contrasto.

7.1. Il Cliente può richiedere cancellazioni e rimborsi secondo le condizioni applicabili al singolo Servizio.

7.2. La richiesta di rimborso dovrà essere presentata attraverso gli strumenti indicati dalla Piattaforma.

7.3. Ogni richiesta dovrà contenere:

a) numero Ordine;

b) motivazione;

c) eventuali prove documentali.

7.4. L'apertura della procedura di rimborso non determina automaticamente:

approvazione della richiesta;

restituzione delle somme;

annullamento del contratto.

7.5. Experifind potrà richiedere ulteriori informazioni al Cliente, al Fornitore e, ove strettamente necessario ai fini della ricostruzione del percorso promozionale o della verifica amministrativa, all'eventuale Host coinvolto.

7.6-bis. Il Cliente prende atto che l'eventuale approvazione del rimborso non comporta necessariamente un obbligo diretto di pagamento in capo a Experifind.

Il rimborso sarà eventualmente eseguito secondo il Prezzo Finale corrisposto, il modello economico applicabile, le regole del Provider di pagamento e gli eventuali rapporti economici applicabili tra Cliente, Fornitore, eventuale Host promotore e Piattaforma.

7.7. Restano esclusi eventuali costi non recuperabili sostenuti verso terzi nei limiti consentiti dalla normativa applicabile.

7.8. Il Cliente si impegna a non avviare procedure abusive di contestazione o chargeback.

7.9. Experifind potrà svolgere attività di coordinamento amministrativo, raccolta documentale e supporto operativo nella gestione delle richieste di rimborso senza assumere il ruolo di debitore principale delle somme eventualmente dovute, salvo ove diversamente previsto dalla normativa applicabile o espressamente indicato.

ART. 8 – DIRITTO DI RECESSO DEL CONSUMATORE

8.1. Ove il Cliente rivesta la qualità di consumatore ai sensi del D.Lgs. 206/2005, trova applicazione la disciplina del recesso prevista dagli artt. 52 e seguenti del Codice del Consumo.

8.2. Salvo le esclusioni di cui al successivo art. 8.4, il consumatore ha diritto di recedere dal contratto entro quattordici (14) giorni decorrenti dal giorno della conclusione dell'Ordine, senza necessità di motivazione e senza alcun costo diverso da quelli previsti dall'art. 56, comma 2, e dall'art. 57 del Codice del Consumo.

8.3. Per esercitare il recesso il consumatore deve trasmettere a Experifind una dichiarazione esplicita mediante i canali indicati nella Piattaforma o utilizzando il modulo tipo previsto dall'allegato I, parte B, del Codice del Consumo. Il rimborso sarà eseguito mediante il medesimo strumento di pagamento utilizzato per l'Ordine, salvo impedimenti tecnici, entro quattordici (14) giorni dalla ricezione della dichiarazione di recesso.

8.4. Il diritto di recesso è escluso, ai sensi dell'art. 59 del Codice del Consumo, nei seguenti casi rilevanti per i Servizi commercializzati tramite la Piattaforma: a) servizi di alloggio per fini non residenziali, trasporto di beni, noleggio di autovetture, servizi di catering o servizi riguardanti attività di tempo libero, qualora il contratto preveda una data o un periodo di esecuzione specifici (art. 59, lett. n); b) servizi pienamente eseguiti, qualora l'esecuzione sia iniziata con espresso accordo del consumatore e con accettazione della perdita del diritto di recesso a esecuzione completata (art. 59, lett. a); c) ulteriori casi di esclusione previsti dalla normativa applicabile.

8.5. Le esclusioni del diritto di recesso applicabili al singolo Servizio saranno comunicate al Cliente prima della conclusione dell'Ordine e formeranno oggetto di specifica accettazione mediante il processo di checkout.

ART. 9 – OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

9.1. Il Cliente si impegna a:

fornire dati veritieri;

utilizzare la Piattaforma correttamente;

rispettare condizioni operative e regolamenti applicabili.

9.2. È vietato:

- a) effettuare prenotazioni fraudolente;
- b) aggirare i sistemi economici della Piattaforma;
- c) utilizzare strumenti automatizzati non autorizzati;
- d) pubblicare contenuti illeciti.

9.3. Il Cliente risponde dei danni derivanti da comportamenti contrari alle presenti condizioni.

9.4. Il Cliente è responsabile delle informazioni fornite ai fini dell'erogazione del Servizio.

ART. 10 – LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ

10.1. Experifind svolge esclusivamente attività di intermediazione tecnologica e supporto operativo.

10.2. Salvo quanto previsto dalla normativa applicabile e nei limiti consentiti dalla legge, Experifind, quale piattaforma digitale di intermediazione e supporto operativo, non assume responsabilità per:

- l'effettiva erogazione del Servizio da parte del Fornitore;
- la qualità, sicurezza, conformità, disponibilità o idoneità del Servizio rispetto alle caratteristiche dichiarate dal Fornitore o ai requisiti applicabili al Servizio;
- le informazioni e i contenuti pubblicati dal Fornitore e le eventuali comunicazioni promozionali diffuse dall'Host sotto la rispettiva responsabilità;
- eventi, ritardi, cancellazioni o inadempimenti non direttamente imputabili alla Piattaforma.

Resta fermo che Experifind risponde esclusivamente delle attività direttamente svolte nell'ambito dei servizi digitali e delle obbligazioni eventualmente assunte nei confronti del Cliente.

10.3. Restano impregiudicati i diritti inderogabili riconosciuti ai consumatori.

ART. 11 – ACCETTAZIONI SPECIFICHE

11.1. Il Cliente dichiara di avere:

- letto il presente Contratto;
- preso visione dei Termini e Condizioni;
- preso visione della Privacy Policy;
- preso visione della Cookie Policy.

11.2. Ove richiesto dalla normativa applicabile o ritenuto opportuno ai fini della trasparenza contrattuale e della prova del consenso, il Cliente potrà essere chiamato a rilasciare conferme separate o ulteriori manifestazioni di volontà mediante il processo di checkout e accettazione elettronica predisposto dalla Piattaforma, con particolare riferimento a:

- Prezzo Finale, composizione del prezzo e condizioni economiche applicabili;
- procedure di cancellazione e rimborso;
- utilizzo dei sistemi di pagamento;
- modalità di gestione delle contestazioni;
- limitazioni operative strettamente connesse al funzionamento del Servizio;
- ulteriori disposizioni soggette a requisiti informativi o di consenso previsti dalla normativa applicabile.

11.3. Il Cliente prende atto della possibilità di accedere alla piattaforma ODR della Commissione Europea per la risoluzione extragiudiziale delle controversie, secondo quanto previsto dall'art. 16 dei Termini e Condizioni Generali.

CHECKBOX CHECKOUT

- Ho letto e accetto il Contratto Cliente
- Ho letto e accetto i Termini e Condizioni
- Ho preso visione della Privacy Policy
- Ho preso visione della Cookie Policy
- Confermo di aver preso visione delle condizioni economiche, delle procedure di cancellazione e rimborso e delle ulteriori condizioni applicabili al Servizio selezionato