Preambolo e definizioni

Le presenti Condizioni Generali di Vendita e di Utilizzo (di qui in avanti le "**CGV/CGU**") intendono definire le regole applicabili alla vendita delle Esperienze Regalo e al loro utilizzo. Sono valide a far data dal 1 maggio 2021 per qualsiasi acquisto e/o utilizzo effettuato a partire da detta data.

Per gli acquisti e/o gli utilizzi effettuati prima del 1 maggio 2021, l'Acquirente e/o il Beneficiario è invitato a consultare la versione anteriore corrispondente delle CGV/CGU disponibile sul Sito.

Smartbox si riserva il diritto di modificare le presenti CGV/CGU in qualsiasi momento, senza preavviso. In caso di modifica, le CGV/CGU applicabili saranno quelle in vigore alla data di acquisto o di utilizzo dell'Esperienza Regalo. Una copia delle CGV/CGU su supporto durevole (PDF) è consultabile online e può essere stampata direttamente dal Sito nella sezione "Informazioni legali".

Qualsiasi Utente/Acquirente/Beneficiario dichiara di avere almeno 18 anni e la capacità di agire, in conformità all'articolo 2 del Codice Civile, per contrattare e utilizzare il Sito in conformità alle CGV/CGU del Sito.

Smartbox Group Ltd (di qui in avanti, "**Smartbox**") pubblica e commercializza Esperienze Regalo, a marchio "Emozione3", in nome e per conto dei suoi Partner che forniscono le Prestazioni proposte nelle Esperienze Regalo. Smartbox è una società di diritto irlandese, con capitale sociale di 10.000 €, avente sede legale in Joyce's Court, Joyce's Walk, Block B, Talbot St, Dublino 1, D01 C861, Irlanda, iscritta nel Registro del Commercio irlandese al numero 463103, assicurata per responsabilità civile professionale presso la compagnia HISCOX – 1, Great St. Helen's Londra EC3A 6HX, Regno Unito, immatricolata presso il registro degli operatori di viaggio e dei soggiorni in Francia al numero IM092100098 e che beneficia di una garanzia finanziaria presso l'"Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme" (APST), 15 Avenue Carnot, 75017 Parigi, Francia.

I termini qui di seguito definiti che iniziano con lettera maiuscola, al plurale come al singolare, avranno nelle CGV/CGU i seguenti significati:

Acquirente: designa la persona che acquista un'Esperienza Regalo.

Assegno regalo (definito anche "Pass", "Voucher" o "biglietto elettronico"): può presentarsi:

- - in formato fisico con il Cofanetto regalo o l'Escluweb versione "Cofanetto regalo";
- - in formato virtuale con l'E-box, l'Escluweb versione "E-Box", le Occasioni e le Esperienze uniche.

Indipendentemente dal formato, il Assegno Regalo non presenta alcun valore nominale, può essere utilizzato esclusivamente presso i Partner e permette unicamente di usufruire della Prestazione scelta dietro presentazione del Assegno Regalo, oppure di scegliere una o più Esperienze Regalo sul sito. Non è fungibile, né separabile, né divisibile e non può né essere cumulato con un altro Assegno Regalo, né diviso in più Assegni Regalo. È possibile scambiare un'Esperienza Regalo con un'altra Esperienza Regalo secondo le modalità di cui all'art. 2.3.

In ogni caso, l'Assegno regalo non ha valore nominale e permette di beneficiare della Prestazione scelta fra quelle presenti nell'Esperienza Regalo o di scegliere uno o più Esperienze Regalo sul Sito.

Beneficiario: designa la persona che utilizza l'Esperienza Regalo.

Compravendita/Acquisto in negozio: designa l'acquisto di un'Esperienza Regalo in un punto vendita fisico autorizzato (distributori autorizzati).

Cookie: designano dei piccoli file inviati sul disco rigido del computer dell'Utente, allo scopo di facilitare la navigazione sul Sito e di proporgli le pagine che corrispondono meglio ai suoi interessi nelle successive visite al Sito.

Dati personali: designano tutte le informazioni che permettono di identificare, direttamente o indirettamente, una persona fisica (cognome, nome, email, ecc.).

Esperienza Regalo: le Esperienze Regalo sono pubblicate e commercializzate da Smartbox e permettono al Beneficiario di accedere ad una Prestazione a sua scelta nella lista dei Partner disponibili, accessibile sul Sito.

Le Esperienze Regalo si dividono in diversi formati: il "Cofanetto regalo", l'"E-box", le "Occasioni", gli "Escluweb", nonché le "Esperienze uniche":

- Il **"Cofanetto regalo"** si presenta in formato fisico con una scatola che contiene un Assegno regalo, nonché una guida cartacea che presenta una selezione dei Partner inclusi nell'offerta dell'Esperienza Regalo corrispondente (la lista completa del Partner è consultabile sul Sito).
- La **"E-Box"** corrisponde a una versione virtuale del Cofanetto regalo.
- Le **"Occasioni"**, presentate unicamente in forma virtuale, propongono Prestazioni singole a prezzi preferenziali e possono essere soggette a condizioni restrittive di utilizzo e/o di disponibilità. Queste ultime sono precisate sulla pagina internet che descrive l'esperienza proposta dal Partner.
- Gli **"Escluweb"**, presentati in forma virtuale o in versione "Cofanetto Regalo", sono acquistabili soltanto sul Sito.
- Le **"Esperienze uniche"**, presentate unicamente in forma virtuale, corrispondono a una Prestazione valida unicamente presso un solo Partner, sin d'ora determinato nell'offerta.

Le Esperienze Regalo sono sempre accompagnate da un Assegno regalo.

La lista dei Partner e delle Prestazioni relative alle Esperienze Regalo disponibili è accessibile direttamente sul Sito.

Le Esperienze Regalo possono essere offerte a qualsiasi Beneficiario a scelta dell'Acquirente.

Pacchetto turistico: designa, in conformità all'articolo 32, comma 2, e all'articolo 33, comma 1, lett. c), del D.lgs. n. 79/2011 e s.m.i. (**"Codice del Turismo"**), la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici tra (i) il trasporto di passeggeri, (ii) l'alloggio, (iii) il noleggio di auto, di motocicli o di altri veicoli a motore, e (iv) qualunque altro servizio turistico che non costituisce parte integrante di uno dei servizi turistici di cui ai numeri (i), (ii) e (iii), ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, la cui durata non sia inferiore alle 24 ore o vi sia incluso un pernottamento, se tali servizi:

- sono combinati da un unico professionista; oppure
- sono acquistati presso un unico punto di vendita; oppure
- sono offerti, venduti o fatturati a un prezzo forfettario o globale; oppure
- sono pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto" o denominazione analoga; oppure
- sono combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista consente al viaggiatore di scegliere tra una selezione di tipi diversi di servizi turistici; oppure
- sono acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione per via telematica.

Parte(i): designa, a seconda del contesto, l'Acquirente e/o il Beneficiario e/o Smartbox.

Partner: designa il partner proposto da Smartbox che fornisce la Prestazione al Beneficiario.

Prestazione: designa la prestazione fornita dal Partner al Beneficiario tra la selezione di offerte contenute nell'Esperienza Regalo corrispondente. Una Prestazione può contenere più attività differenti e/o complementari (esempio: una cena, un cocktail, un accesso in spa, un pernottamento, una colazione, un trattamento estetico per il corpo, un briefing, uno o più giri di pista, ecc.).

Sito: designa il sito internet Emozione3 accessibile all'URL www.emozione3.it.

Utente: designa la persona che naviga su o si collega al Sito, senza essere necessariamente un Acquirente o un Beneficiario.

Sezione 1 – Condizioni Generali di Vendita (CGV) per gli acquisti online

L'Acquirente è invitato a leggere attentamente la presente Sezione 1 e la Sezione 3 (Disposizioni Generali) delle presenti Condizioni Generali, applicabili unicamente agli Acquisti online.

Articolo 1.1: Procedura di effettuazione degli ordini e formazione del contratto

L'Acquirente può effettuare gli Acquisti online di Esperienze Regalo direttamente via Internet sul Sito www.emozione3.it.

La procedura di effettuazione degli ordini sul Sito comporta, in particolare, i seguenti passaggi:

- L'Acquirente seleziona sul Sito uno o più Esperienze Regalo;
- L'Acquirente sarà allora invitato a scegliere il formato della sua Esperienza Regalo e le modalità di consegna (unicamente per i cofanetti fisici). L'Acquirente avrà anche la possibilità di inserire un codice promozionale all'occorrenza;
- Per continuare l'ordine, l'Acquirente deve:

  - procedere all'ordine in modalità "invitato", senza dover creare un account, compilando i campi necessari all'invio dell'ordine; oppure

  - procedere all'ordine creando/collegandosi al proprio account cliccando sul link previsto a tal fine.

- La creazione di un account dà automaticamente accesso a uno spazio personale, che permette all'Acquirente di gestire gli ordini, le eventuali Esperienze Regalo e/o crediti Emozione3, i cambi di Esperienze Regalo, nonché le informazioni personali indicate nello spazio personale. L'Acquirente garantisce, a questo proposito, che tutte le informazioni che fornirà a Smartbox saranno esatte e prive di alcun carattere ingannevole. L'Acquirente si impegna ad aggiornare le sue informazioni attraverso il proprio spazio personale in caso di variazione. L'Acquirente è informato e accetta che le informazioni inserite ai fini della creazione o dell'aggiornamento del proprio account valgono come prova della sua identità. Le informazioni inserite dall'Acquirente lo impegnano sin dalla loro conferma.
- L'Acquirente si impegna, peraltro, a mantenere la riservatezza del suo username e della password del proprio account. Ogni intervento effettuato con lo username e la password dell'Acquirente sarà considerato effettuato da questo e l'Acquirente ne resta l'unico responsabile. L'Acquirente solleva quindi espressamente Smartbox da ogni responsabilità in caso di utilizzo abusivo o fraudolento da terzi dei propri elementi di identificazione e/o del proprio account. In caso di perdita, di furto o di qualsiasi utilizzo fraudolento dei suoi username e/o password, l'Acquirente dovrà immediatamente informare Smartbox al fine di ottenerne la sostituzione.
- Dopo aver selezionato se effettuare l'ordine come "invitato" o "con account", un documento ricapitolativo, che contiene tutte le scelte e il prezzo totale delle Esperienze Regalo selezionate, i dettagli, le eventuali spese di spedizione nonché il

metodo di pagamento, permetterà all'Acquirente di verificare i dettagli del suo ordine e quindi di effettuare le modifiche necessarie, prima della registrazione definitiva.

- La registrazione dell'ordine sarà realizzata dopo l'accettazione delle presenti CGV. La vendita sarà considerata definitiva solo dopo l'accettazione del mezzo di pagamento utilizzato e l'incasso dell'intero del prezzo da parte di Smartbox.
- Per i pagamenti con carta bancaria, il contratto sarà definitivamente concluso dopo l'accettazione del pagamento da parte della banca.
- Smartbox si riserva il diritto di annullare o di rifiutare ordini dell'Acquirente con il quale esista una vertenza relativa al pagamento di un ordine anteriore rimasto insoluto, o in caso di grave sospetto di ordine fraudolento.
- Dopo la conferma definitiva dell'ordine, Smartbox invierà un'email di conferma dell'ordine all'Acquirente che comprende tutte le informazioni relative allo stesso. Stampando e/o conservando questa e-mail, l'Acquirente disporrà di un mezzo di prova che attesta l'ordine effettuato. Nel caso dell'ordine di una E-box, l'Acquirente riceverà una copia dell'Assegno regalo se non ne è il Beneficiario.
- **Questa email di conferma dell'ordine dovrà obbligatoriamente essere conservata dall'Acquirente e, all'occorrenza, essere trasmessa al Beneficiario. Detta email sarà richiesta da Smartbox come mezzo di prova dell'Acquisto in caso di problemi di non attivazione dell'Esperienza Regalo o di cambio (cfr. Articolo 2.3).**

Articolo 1.2: Prezzi e condizioni di pagamento

Articolo 1.2.1: Prezzo

I prezzi delle Esperienze Regalo visualizzati sul Sito sono quelli in vigore nel giorno dell'ordine. Tale prezzo di vendita non potrà corrispondere al valore nominale dei Buoni Regalo, che ne sono privi.

La vendita delle Esperienze Regalo non è soggetta a IVA ai sensi dell'art. 2, comma 3, lett. a), del D.P.R. n. 633/1972.

Per i Cofanetti regalo, le spese di spedizione (cfr. Articolo 1.4.4) non sono comprese nel prezzo, salvo indicazione esplicita da parte di Smartbox. Queste spese sono fatturate in aggiunta e indicate prima della conferma finale dell'ordine. Le spese di spedizione sono soggette a IVA al tasso di legge applicabile.

Peraltro, Smartbox non potrà essere ritenuta responsabile della fluttuazione dei cambi valutari nel corso di vita delle Esperienze Regalo, qualora queste possano essere utilizzate in paesi diversi da quello di acquisto.

Articolo 1.2.2: Condizioni di pagamento

Il pagamento dell'ordine potrà, a scelta dell'Acquirente, essere effettuato con carta bancaria, Paypal o Business Pass nelle modalità seguenti:

- **Con carta bancaria (Carta Bancomat, Carta Visa, Eurocard/Mastercard, Amex, Postepay):** indicando direttamente nello spazio previsto a tal fine, il numero di carta, la sua data di validità, nonché il codice di controllo indicato sul retro della carta. L'intero importo dell'ordine sarà addebitato sulla carta bancaria il giorno dell'ordine. Smartbox si riserva il diritto di sospendere ogni elaborazione dell'ordine in caso di mancata autorizzazione di pagamento da parte della banca. Il Sito permette all'Acquirente di trasmettere i propri dettagli bancari in modo riservato e sicuro al momento dell'ordine (inserimento sicuro e crittografato SSL).
- **Con Paypal:** questa modalità di pagamento sarà proposta all'Acquirente solo se questi sceglie di pagare con carta bancaria. Gli sarà sufficiente accedere al suo conto Paypal, se ne ha già uno, o creare un conto Paypal seguendo le procedure che gli saranno indicate.
- **Con Business Pass (buono regalo ricevuto nel quadro di un partenariato di imprese):** all'Acquirente sarà sufficiente inserire online il numero del suo Business Pass nello spazio indicato. Il Business Pass può essere utilizzato una o più volte, a seconda delle condizioni particolari di detto buono regalo, nel limite del suo valore ed eventualmente integrato con carta bancaria. Se l'importo dell'ordine è inferiore a quello del Business Pass, il saldo rimanente potrà essere utilizzato, fatte salve le condizioni particolari di detto buono regalo, fino alla data limite di validità indicato sul Business Pass.

  In caso di pagamento con Business Pass, il contratto sarà definitivamente concluso alla conferma del numero indicato sul Business Pass e del suo conto codice di attivazione.

Articolo 1.2.3: Sicurezza dei pagamenti

Al fine di proteggere l'Acquirente e Smartbox da pratiche fraudolente, gli ordini di Esperienze Regalo sono sottoposti a controlli regolari. Nel quadro di questa procedura, Smartbox potrà sospendere il trattamento di un ordine e contattare l'Acquirente o il Beneficiario per ottenere documenti giustificativi necessari allo sblocco dell'ordine: es. giustificativi di domicilio, identità o dati bancari. Questi giustificativi dovranno corrispondere ai dettagli di consegna e di fatturazione inseriti al momento dell'ordine nonché, all'occorrenza, ai dettagli del titolare della carta di pagamento utilizzata.>

Per un ordine che presenta un indirizzo di consegna diverso dall'indirizzo di fatturazione, Smartbox potrebbe prendere contatto con entrambe le persone indicate ai fini di un controllo.

Le informazioni ottenute in questo modo potranno essere oggetto di un trattamento automatizzato di dati, avendo per finalità di definire un livello di sicurezza delle transazioni e di contrastare le frodi informatiche relative alle carte bancarie.

Questi giustificativi potranno essere richiesti per email, per posta o per telefono. La loro mancata trasmissione potrà comportare l'annullamento dell'ordine.

Articolo 1.3: Diritto di recesso

Ai sensi degli articoli 52 e ss. del D.lgs. n. 206/2005 (**"Codice del Consumo"**), l'Acquirente può recedere dal contratto di Acquisto online, senza dover fornire alcuna motivazione né pagare penali, entro quattordici (14) giorni a partire dal giorno in cui l'Acquirente o il Beneficiario acquisisce il possesso dell'Esperienza Regalo. Questo diritto di recesso non si applica agli Acquisti in negozio, né gli Acquisti online effettuati utilizzando un credito Emozione3.

L'Acquirente potrà esercitare il diritto di recesso:

- Scaricando il modulo di recesso dal link sotto riportato e inviandolo, debitamente compilato e firmato, per email a assistenza.clienti@emozione3.it o per posta ordinaria a SBX Services Portugal – Rétractation - Avenidas das Descobertas, 59 - 2780-053 Oeiras, Portugal; o

  scrivendo un'email o una lettera agli indirizzi precedenti, per informare Smartbox della decisione chiara e priva di ambiguità di recedere dal proprio Acquisto online; o

  andando sulla pagina "Contattaci" del Sito, e selezionando nel menu a tendina: "Recesso dal mio ordine".

In ogni caso, l'Acquirente non dovrà restituire l'Esperienza Regalo per posta. Dovrà obbligatoriamente comunicare le informazioni seguenti:

- - Il suo cognome e nome;
- - Il n° d'ordine;
- - Il nome dell'Esperienza Regalo in questione;
- - Il N° di Assegno regalo (o Pass);
- - Il codice di conferma (3 cifre in basso a destra del Pass).

Scarica qui il modulo di recesso.

Una volta ricevuta la comunicazione di recesso da Smartbox, quest'ultima invierà senza indugio all'Acquirente una conferma di ricevimento del recesso su un supporto durevole (email).

Ogni recesso effettuato in conformità alle condizioni del presente articolo darà luogo a un rimborso di tutte le somme versate, comprese le spese di consegna corrispondenti al costo standard (specificato nell'art. 1.4.4), in un termine di quattordici (14) giorni a partire dalla data in cui l'Acquirente ha informato Smartbox della sua decisione di recedere.

Il rimborso avverrà (senza spese per l'Acquirente) sul medesimo mezzo di pagamento utilizzato per la transazione iniziale, salvo previo accordo esplicito dell'Acquirente su un altro mezzo di rimborso.

Dopo l'esercizio del diritto di recesso da parte dell'Acquirente, l'Esperienza Regalo non potrà più essere utilizzata.

Articolo 1.4: Consegna

Articolo 1.4.1: Disponibilità delle Esperienze Regalo

Le Esperienze Regalo sono prodotti pubblicati in quantità limitata, da una parte in ragione delle capacità di accoglienza limitate dei Partner e, d'altra parte, in ragione della durata di validità limitata nel tempo delle Esperienze Regalo.

In caso di indisponibilità temporanea o definitiva, l'Acquirente ne sarà informato e l'ordine non potrà essere eseguito secondo la richiesta.

Articolo 1.4.2: Luogo di consegna

Smartbox invia i Cofanetti regalo unicamente all'interno del territorio italiano.

I Cofanetti regalo saranno consegnati all'indirizzo indicato dall'Acquirente al momento del suo Acquisto online. Smartbox non potrà essere in alcun caso considerata responsabile in caso di errore di inserimento dell'indirizzo di consegna da parte dell'Acquirente, né in caso di assenza della persona destinataria del Cofanetto regalo al momento della consegna. L'Acquirente potrà tuttavia contattare Smartbox ai sensi dell'Articolo 3.1.

Articolo 1.4.3: Modo di trasporto e termine di consegna dei Cofanetti regalo

Il termine massimo di consegna è di 30 giorni lavorativi a partire dalla conferma dell'ordine.

L'Acquirente riceverà una e-mail che conferma l'invio dell'ordine e indica il numero di riferimento del trasporto, al fine di tracciare il percorso di spedizione dell'ordine.

La consegna potrà essere effettuata con GLS Express.

A titolo d'informazione, a partire dal ricevimento della e-mail di conferma di spedizione, il termine medio di consegna, quale comunicato dalle società di trasporto, è stimato come segue entro 2 e 3 giorni lavorativi sul territorio italiano.

Articolo 1.4.4: Spese di spedizione

Salvo promozione specifica sulle spese di spedizione, queste ultime sono forfettarie e fatturate in aggiunta ai prezzi dei Cofanetti regalo al prezzo di 5,50 euro IVA inclusa.

Le E-box sono consegnate per email e non comportano alcuna spesa di consegna supplementare.

Articolo 1.4.5: Riserve da esprimere al trasportatore per deterioramenti od oggetti mancanti

Ogni Cofanetto regalo consegnato dovrà essere oggetto di un controllo minuzioso da parte del destinatario. In caso di Cofanetti regalo deteriorati o mancanti, il destinatario dovrà indicarlo per iscritto direttamente sulla bolla di trasporto.

In aggiunta, il destinatario dovrà confermare le riserve fatte all'atto della consegna con lettera raccomandata o pec entro 72 ore lavorative a partire dal ricevimento dell'ordine contestato.

In assenza di riserve comunicate nel termine di cui sopra, l'ordine sarà considerato come consegnato in buono stato e non potrà essere oggetto di alcuna contestazione ulteriore presso Smartbox, salvo esercizio, da parte dell'Acquirente, della garanzia legale di conformità.

In caso di consegna di un Cofanetto regalo diverso da quello acquistato online, l'Acquirente dovrà contattare il Servizio Clienti Smartbox (cfr. Articolo 3.2).

Sezione 2 – Condizioni Generali di Utilizzo (CGU)

Articolo 2.1: Condizioni di utilizzo delle Esperienze Regalo

Articolo 2.1.1: Attivazione delle Esperienze Regalo:

Le Esperienze Regalo sono attivate al momento del pagamento. Necessitano però di un termine di attivazione effettivo diverso a seconda del luogo d'acquisto:

- - Se l’Esperienza Regalo è stata acquistata online: l’attivazione sarà effettiva entro 30 (trenta) minuti dopo l'acquisto;
- - Se l’Esperienza Regalo è stata acquistata in negozio, la sua attivazione sarà effettiva entro un termine massimo di 24 (ventiquattro) ore a partire dall'acquisto.

Le Esperienze Regalo non attivate non possono essere utilizzate. In caso di problemi di attivazione, la prova di acquisto dell’Esperienza Regalo (e-mail di conferma dell'ordine o ricevuta di acquisto) dovrà obbligatoriamente essere consegnata a Smartbox per ottenere l'attivazione.

A questo proposito, Smartbox si riserva il diritto di non dar seguito a un reclamo legato a un problema di attivazione a seguito di un acquisto di un Cofanetto regalo al di fuori della rete di distribuzione ufficiale, in particolare in caso di acquisto non autorizzato presso una persona fisica o attraverso siti internet di rivendita tra persone fisiche, scambi e aste online.**Articolo 2.1.2: Creazione di un account Beneficiario – Garanzia perdita e furto:**

Smartbox offre a ogni Beneficiario di Esperienze Regalo la possibilità di essere garantito gratuitamente contro la perdita o il furto del suo Assegno regalo fisico. Al fine di beneficiare di questa garanzia, il Beneficiario dovrà recarsi sul Sito, creare un account personale e registrare il numero dell'Assegno regalo. In caso di perdita o di furto di questo Assegno regalo fisico, e a condizione che quest'ultimo non sia stato nel frattempo utilizzato, il Beneficiario potrà contattare il Servizio Clienti di Smartbox e chiedere la sostituzione dell'Assegno regalo perduto o rubato con una E-Box di un importo pari al prezzo di acquisto del Cofanetto regalo perduto o rubato, senza il pagamento di commissioni.

Attenzione: se l'Assegno regalo perduto o rubato è stato utilizzato prima della richiesta di sostituzione, nessun cambio sarà possibile.

Al fine di evitare utilizzi fraudolenti, il Beneficiario è tenuto a prendere ogni misura utile al fine di conservare e proteggere il codice di conferma e il numero di identificazione (scritto sull'Assegno regalo, e che figura sul retro del Cofanetto regalo).

Peraltro, la registrazione dell’Assegno regalo sull'account personale permetterà a Smartbox di comunicare al Beneficiario informazioni regolari sui Partner compresi nell’Esperienza Regalo.

Articolo 2.1.3: Offerte dei Partner:

L'Assegno regalo dà diritto ad accedere a Prestazioni diverse da un Partner all'altro; la prenotazione può essere fatta sia direttamente presso il Partner, sia online per le Prestazioni di soggiorno.

L'Assegno regalo è valido solo per una sola Prestazione, da scegliere tra quelle proposte nell’Esperienza Regalo (si veda la lista completa dei Partner sul Sito), ad eccezione delle Esperienze uniche per le quali il Partner e la Prestazione sono già definiti al momento dell'acquisto.

Il contenuto delle Prestazioni, il loro numero e la lista dei Partner corrispondenti al Regalo di esperienze possono essere soggetti a modifiche. Smartbox si impegna a proporre al Beneficiario soluzioni alternative. La lista dei Partner, nonché delle Prestazioni proposte, è aggiornata regolarmente sul Sito.

Le fotografie e il contenuto editoriale presentati nelle Esperienze Regalo devono ritenersi meramente indicativi, non costituiscono alcuna promessa contrattuale e possono essere soggetti a modifiche. Pertanto nessuna responsabilità potrà essere addebitata a Smartbox per eventuali difformità rispetto al reale stato delle strutture dei Partner. È vietata ogni riproduzione parziale o totale del contenuto delle Esperienze Regalo.

Infine, si ricorda che il Partner è sempre responsabile della esatta esecuzione della Prestazione, e Smartbox è responsabile solo nei casi previsti dalla legge applicabile. All'occorrenza, Smartbox si adopererà al meglio per tentare di trovare una soluzione amichevole alle dispute tra il Beneficiario e il Partner.

Si precisa altresì che Smartbox non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali perdite/avarie/furti che il Beneficiario subisca nel corso dell'Esperienza. Il Beneficiario è invitato a rivolgersi al Partner in caso di eventuale insoddisfazione relativamente alla Prestazione.

Nonostante quanto precede, e unicamente per quelle Prestazioni che possono essere inquadrate come Pacchetti turistici (cfr. Articolo 2.5.2.), Smartbox sarà responsabile nei limiti e alle condizioni stabilite dalla legge applicabile in caso di inadempimento contrattuale nell'esecuzione di dette Prestazioni, in modo che il Beneficiario abbia la possibilità di rivolgersi indifferentemente a Smartbox e/o al Partner inadempiente in caso di difficoltà legate all'esecuzione della Prestazione.

Articolo 2.1.4: Disponibilità e fornitura delle offerte dei Partner:

Dato che Smartbox non può garantire la disponibilità continua delle offerte del Partner scelto dal Beneficiario, si consiglia vivamente al Beneficiario di recarsi al più presto sul Sito e di consultare la lista dei Partner al fine di effettuare una scelta e di prenotare appena possibile la Prestazione.

Salvo indicazione contraria sulla pagina del Partner, l'Assegno regalo è valido tutti i giorni della settimana, compresi i week-end, secondo le effettive disponibilità, i giorni e gli orari di apertura del Partner.

La fornitura della Prestazione scelta sarà possibile solo su presentazione:

- - Per i soggiorni: dell'email di conferma della prenotazione e dell'originale dell'Assegno regalo;
- - Per ogni altra attività (benessere, avventura, gastronomia, ecc.): dell'originale dell'Assegno regalo (o Pass).

Fatta eccezione per le prenotazioni online, la fornitura della Prestazione interverrà previo controllo da parte del Partner della validità dell'Assegno regalo (o Pass).

Articolo 2.1.5: Assicurazione dei Partner:

I Partner selezionati da Smartbox hanno dichiarato a quest'ultima di essere titolari di assicurazioni di responsabilità civile professionale per importi sufficienti per la fornitura delle Prestazioni, di possedere tutte le autorizzazioni e i titoli che permettono loro di esercitare la propria attività in modo regolare ed in ogni caso di rispettare le disposizioni legislative e regolamentari ad essi applicabili.

Tuttavia, il Beneficiario è invitato a dotarsi di una copertura assicurativa sufficiente, in particolare per la pratica di alcune attività sportive dette "a rischio". Si ricorda al Beneficiario che la fornitura delle Prestazioni in buone condizioni di sicurezza non lo dispensa dall'osservare le regole di prudenza elementari per le attività sportive, in particolare quelle dette "a rischio". Il Beneficiario ne accetta i rischi conseguenti.

Articolo 2.1.6: Gastronomia e alcool:

Il Beneficiario è debitamente informato che quando la Prestazione inclusa in un'Esperienza Regalo comprende un pasto, il menu dello stesso è convenuto preventivamente tra il Partner (ristorante, albergatore) e Smartbox. Inoltre, il Beneficiario non potrà scegliere il pasto liberamente dal menu "a la carte" del ristorante/albergo.

Per ogni fine utile, si ricorda che in conformità alle disposizioni dell'articolo 14-ter della L. n. 125/2001 e s.m.i., è vietata la vendita e la somministrazione di bevande alcoliche a minori di 18 anni. Perciò, il Beneficiario garantisce di avere 18 anni compiuti al momento dell'utilizzo della Prestazione se questa comprende la fornitura di bevande alcoliche.

Smartbox ricorda che l'abuso d'alcool è pericoloso per la salute. Da consumare con moderazione.

Articolo 2.2: Durata di validità delle Esperienze Regalo

Le Esperienze Regalo possono avere durata di validità diversa a seconda della collezione alla quale appartengono e della loro categoria.

Smartbox si riserva il diritto di integrare e/o di modificare la lista delle Esperienze Regalo o di cessare la loro diffusione a sua sola discrezione in qualsiasi momento.

In caso di interruzione di commercializzazione di un'Esperienza Regalo prima della data finale di validità, Smartbox proporrà al Beneficiario una modalità di cambio.

Per semplicità, il Beneficiario ha la possibilità di verificare la validità del proprio Assegno regalo recandosi nella rubrica "Ho una Smartbox".

Articolo 2.2.1: Collezione con durata di validità 12/14/16 mesi

Si tratta dei Cofanetti Regalo che riportano il seguente claim:

Questi cofanetti contengono un assegno regalo valido per il numero di mesi dalla data di acquisto del cofanetto: la durata di validità è riportata sul retro della confezione del Cofanetto stesso.

Articolo 2.2.2: Collezione commercializzata tra il 1° settembre 2018 e il 31 agosto 2019

Si tratta dei Cofanetti regalo/ E-Box commercializzati dal 1° settembre del 2018 e che riportano le indicazioni seguenti:

Questi Cofanetti regalo/E-Box hanno una durata di validità di 3 anni a partire dalla data di acquisto.

Articolo 2.2.3: Collezione disponibile a partire dal 1° settembre 2019

Si tratta di Cofanetti Regalo e E/Box commercializzati a partire dal 1° settembre 2019 e recanti le seguenti diciture:

Questi Cofanetti Regalo e E/Box hanno una validità di 3 anni a partire dalla data di acquisto.

Articolo 2.2.4: Collezione disponibile a partire dal 1° settembre 2020

Articolo 2.3: Modalità di cambio

È possibile sostituire un'Esperienza Regalo con un'altra Esperienza Regalo esclusivamente alla conclusione della procedura di cambio illustrata di seguito.

Per conoscere le condizioni di scambio applicabili all'Esperienza Regalo da scambiare il Beneficiario è invitato a consultare le condizioni generali di vendita applicabili al momento dell'acquisto. Queste condizioni sono disponibili sul Sito cliccando sulla rubrica "Informazioni legali".

In ogni caso, il cambio è riservato esclusivamente alle Esperienze Regalo di cui non sia stato utilizzato l'Assegno Regalo.

Fatta eccezione per l'esercizio del diritto di recesso riconosciuto per legge in caso di Acquisti online, l'Esperienza Regalo non è mai rimborsabile.

I cambi si effettuano sempre in funzione del valore di acquisto dell'Esperienza Regalo da cambiare, ovvero in funzione del prezzo effettivamente pagato dall'Acquirente, come risultante dopo eventuali riduzioni o sconti.

Lo cambio consente di beneficiare di una nuova Esperienza Regalo il cui periodo di validità sarà pari alla durata della validità residua dell'Esperienza Regalo scambiata. Se il Beneficiario

desidera allungare tale periodo di validità, sarà possibile procedere al «rinnovo» dell'Esperienza Regalo (si vedano le condizioni all'articolo 2.4) secondo le condizioni di seguito specificate:

	Esperienze Regalo	**Esperienze Regalo (fino a 3 mesi dopo la data di scadenza)**
Cambio sul Sito	Cambio possibile e gratuito con una E-box di un importo pari al valore d'acquisto, come risultante dopo eventuali riduzioni o sconti.	Cambio possibile e gratuito fino a 3 mesi dopo la data di scadenza con una E-box di un importo dal valore pari al valore d'acquisto, come risultante dopo eventuali riduzioni o sconti. Questo cambio è soggetto a spese di 20 € IVA inclusa.
Cambio tramite il Servizio Clienti	Cambio possibile contro una E-box dal valore pari al valore d'acquisto, come risultante dopo eventuali riduzioni o sconti. Questo cambio è soggetto a spese di 10 € IVA inclusa.	Cambio possibile fino a 3 mesi dopo la data di scadenza con una E-box di un importo pari al valore d'acquisto del Cofanetto regalo o E-box, come risultante dopo eventuali riduzioni o sconti. Questo cambio è soggetto a spese di 20 € IVA inclusa.

Il Beneficiario ha la possibilità di effettuare sul Sito un cambio con un Cofanetto regalo/ E-Box di valore superiore al valore d'acquisto pagando il supplemento di prezzo.

È inoltre possibile scambiare più di una Esperienza Regalo con una nuova Esperienza Regalo, l'eventuale differenza di prezzo che rimane a carico del Beneficiario..

Inoltre, Smartbox offre al Beneficiario la possibilità di cambiare sul Esperienza Regalo, a prescindere dalla modalità di cambio prescelta, con un Cofanetto Regalo (fisico), previa pagamento di una somma supplementare di 10 € IVA inclusa.

Nel caso di un'Esperienza Regalo contenente due Assegni Regalo, il cambio sarà possibile per ciascuno dei due Assegni Regalo in maniera indipendente. Tuttavia, Smartbox pone all'attenzione del Beneficiario il fatto che il cambio di uno dei due Assegni Regalo comporta la modifica delle regole applicabili a questa Esperienza Regalo nell'ambito del rinnovo dei due Assegni Regalo. Per ulteriori dettagli si veda l'articolo 2.4.

Tali costi potrebbero essere oggetto di variazione nel tempo. Il Beneficiario è invitato a consultare il Sito per conoscere l'importo applicabile al cambio il giorno in cui desidera esercitare tale opzione.

Tali costi di cambio sono soggetti all'IVA italiana all'aliquota applicabile il giorno del cambio.

Articolo 2.4: Modalità di rinnovo

Le Esperienze Regalo, ad eccezione degli Assegni Regalo e dei Cofanetti Regalo nella loro seconda definizione, sono rinnovabili, nel corso del periodo di validità, salvo interruzione di commercializzazione come indicato nell'Articolo 2.2.

Al rinnovo verranno applicate spese di € 20 IVA inclusa ad ogni Esperienza Regalo acquistata dopo il 1° settembre 2019. Tali costi potrebbero essere oggetto di variazione nel tempo. Il Beneficiario è invitato a consultare il Sito per conoscere l'importo applicabile al rinnovo il giorno in cui desidera esercitare tale opzione.

Tali costi di cambio sono soggetti all'IVA irlandese all'aliquota applicabile il giorno del rinnovo.

Inoltre, e ad eccezione di alcune Esperienze Regalo della Collezione 2018, per le quali è specificatamente indicato "rinnovabile gratuitamente", il rinnovo delle altre Esperienze Regalo può essere soggetto al pagamento di un prezzo aggiuntivo se l'Esperienza Regalo oggetto di rinnovo ha, dalla sua data di acquisto, subito un aumento di prezzo. L'Acquirente o il Beneficiario che desidera rinnovare la propria Esperienza Regalo dovrà quindi pagare la differenza tra il prezzo di acquisto dell'Esperienza Regalo (come risultante dopo eventuali riduzioni o sconti) e il nuovo prezzo dell'Esperienza Regalo.

Se l'Acquirente o il Beneficiario non desidera rinnovare il periodo di validità del suo Esperienza Regalo saldando questa differenza di prezzo, potrà procedere a un "cambio" della sua Esperienza Regalo, alle condizioni descritte all'Articolo 2.3 delle presenti CGV/CGU.Inoltre, per le Esperienze Regalo contenenti due Assegni Regalo, è previsto che entrambi gli Assegni Regalo originali possano essere rinnovati contemporaneamente dietro pagamento di un'unica quota di rinnovo. Tuttavia, se almeno uno dei due Buoni Regalo viene utilizzato o riscattato, allora ogni Assegno Regalo sarà trattato come se fosse un'Esperienza Regalo indipendente e per ognuno verrà applicata una commissione per il rinnovo.

Articolo 2.5: Prenotazione di soggiorni online e pacchetti turistici

Articolo 2.5.1 Prenotazione dei soggiorni

La prenotazione delle Prestazioni che prevedono un soggiorno può avvenire, a seconda del Partner selezionato, sia direttamente presso quest'ultimo, sia con il sistema di prenotazione online proposto da Smartbox. Per poter beneficiare di questo sistema di prenotazione, il Beneficiario dovrà preventivamente creare un account personale e registrare il proprio Assegno regalo.

Per consultare le condizioni di prenotazione online, il Beneficiario è invitato a recarsi sul Sito, alla sezione: www.emozione3.it/condizioni-generali-di-prenotazione/.

Articolo 2.5.2 Pacchetti turistici

Il 1° luglio 2018 è entrata in vigore la Direttiva europea 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, recepita in Italia all'interno del Codice del Turismo con il D.lgs. n. 62/2018; potrebbe riguardare alcune Prestazioni proposte nelle Esperienze Regalo.

Quando la Prestazione scelta dal Beneficiario può essere inquadrata come un Pacchetto turistico, il Beneficiario ne sarà informato attraverso il Sito, prima della sua conferma della prenotazione online. In questa occasione riceverà tutte le informazioni precontrattuali previste dal Codice del Turismo.

In conformità alla predetta Direttiva, Smartbox ricorda che ha stipulato una garanzia finanziaria con l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST), 15 Avenue Carnot, 75017 Parigi, Francia, e che è immatricolata presso il registro degli operatori di viaggio e di soggiorni in Francia al numero IM092100098.

Per ogni questione relativa alle eventuali formalità sanitarie applicabili ai Pacchetti turistici commercializzati da Smartbox, il Beneficiario è invitato a recarsi sui siti http://www.salute.gov.it/portale/temi/p2_6.jsp?id=897&area=Assistenza%20sanitaria&menu=italiani, consultando la scheda del paese interessato, e http://www.viaggiaresicuri.it/, nella sezione "Salute in viaggio", al fine di conoscere tutte le raccomandazioni e gli obblighi legati a eventuali rischi sanitari del paese di destinazione.

Per qualsiasi questione relativa all'annullamento della prenotazione di un Pacchetto turistico, alla sua cessione, o alle assicurazioni complementari proposte da Smartbox, il Beneficiario è invitato a consultare le condizioni generali di prenotazione online www.emozione3.it/condizioni-generali-di-prenotazione/.

Infine, sempre per quanto riguarda i Pacchetti turistici, Smartbox informa che sarà responsabile nei limiti e alle condizioni stabilite dagli artt. 32 e ss. del Codice del Turismo in veste di "venditore", in caso di inadempimento contrattuale nell'esecuzione delle Prestazioni inquadrate come Pacchetti turistici, in modo che il Beneficiario abbia la possibilità di rivolgersi indifferentemente a Smartbox e/o al Partner inadempiente in caso di difficoltà legate all'esecuzione della Prestazione.

Resta inteso che Smartbox non sarà mai responsabile per inadempimenti o inesatta esecuzione – in tutto o in parte – della Prestazione scelta laddove essi siano, in tutto o in parte, imputabili al Beneficiario o a un caso di forza maggiore, ciò in conformità alle disposizioni dell'articolo 43, comma 3, del Codice del Turismo.

Sezione 3 – Disposizioni comuni alle CGV (online e in negozio) e alle CGU

Articolo 3.1: Servizio Clienti - Reclami

Le richieste di informazioni e i reclami, in particolare relativi all'acquisto, al rimborso, al cambio, al funzionamento delle Esperienze Regalo, vanno rivolti a Smartbox:

- per posta a SBX Services Portugal – Service Client - Avenidas das Descobertas, 59 - 2780-053 Oeiras, Portugal; oppure
- tramite il nostro Sito, consultando la sezione "Contattaci".

Articolo 3.2: Garanzia legale di conformità

Nel quadro della vendita delle Esperienze Regalo, Smartbox è soggetta alla garanzia legale di conformità di 2 anni dalla consegna del bene ai sensi degli articoli 128 e seguenti del Codice del Consumo.

Nel quadro dell'esecuzione delle Prestazioni, Smartbox agisce in qualità di procacciatore d'affari dei Partner, proponendo ai Beneficiari delle Esperienze Regalo di usufruire di una delle Prestazioni contenute nell'Esperienza Regalo. La sua responsabilità è quindi limitata a quella del suo status di procacciatore d'affari, e il Partner rimane l'unico responsabile della esecuzione e della conformità della sua Prestazione, ad esclusione del solo caso in cui talune Prestazioni possano essere inquadrate come Pacchetti turistici (cfr. Articolo 2.5.2).

Si specifica analogamente che i distributori, di norma centri commerciali, che distribuiscono le Esperienze Regalo in nome e per conto di Smartbox, non assumono alcuna responsabilità in merito all'esecuzione di qualsiasi Prestazione.

Articolo 3.3: Policy sulla riservatezza

Articolo 3.3.1 Protezione dei dati personali

Per informarsi sulle caratteristiche della policy in materia di protezione dei dati personali attuata da Smartbox, l'Utente, l'Acquirente e il Beneficiario sono espressamente invitati a prendere conoscenza della Dichiarazione sulla riservatezza consultabile sul Sito www.emozione3.it/protezione-dei-dati-personali/.

Articolo 3.3.2 Cookie

Per saperne di più sull'utilizzo dei Cookie, l'Utente, l'Acquirente e il Beneficiario sono espressamente invitati a prendere conoscenza dell'Informativa di Smartbox sull'uso dei Cookie disponibile sul Sito www.emozione3.it/cookies/.

Articolo 3.4: Proprietà intellettuale

Gli elementi che compongono le Esperienze Regalo, in particolare, ma senza limitazione, testi, fotografie, immagini, icone, logo, nonché il marchio Smartbox, sono proprietà piena ed esclusiva di Smartbox. È severamente vietato utilizzare in qualsiasi modo, ivi incluso, a titolo esemplificativo, riprodurre, rappresentare, modificare, trasmettere, pubblicare, adattare, su qualsivoglia supporto, con qualsivoglia mezzo, o sfruttare in qualsivoglia modo, tutto o parte di questi elementi senza la previa autorizzazione scritta di Smartbox.

Il Sito è un'opera dell'ingegno protetta dal diritto di proprietà intellettuale. Il Sito e ogni elemento che lo compone (quali i marchi registrati, i loghi, i testi, ecc.) sono proprietà esclusiva di Smartbox, di partner o di terzi e sono oggetto di protezione a titolo di proprietà intellettuale.

Accedendo al Sito è quindi concessa all'Utente, all'Acquirente e al Beneficiario una licenza d'uso limitata alla navigazione sul Sito, in via non esclusiva e unicamente per uso privato.

Quindi, la riproduzione di documenti pubblicati sul Sito è possibile al solo fine informativo e per un utilizzo strettamente personale e privato.

È espressamente vietata ogni riproduzione o modifica, integrale o parziale, del Sito o di uno qualsiasi degli elementi che lo compongono e che appartengono a Smartbox o a terzi, su qualsivoglia supporto, ai fini diversi dall'uso personale e privato, e in particolare a fini commerciali, a meno che non consti la previa autorizzazione scritta di Smartbox o di terzi titolari dei diritti dell'opera. Ogni operazione in violazione di quanto sopra espone l'Utente, l'Acquirente e/o il Beneficiario a responsabilità penale e civile.

Articolo 3.5: Integralità del contratto

Il mancato esercizio, in un dato momento, da parte di Smartbox, di una delle clausole delle presenti Condizioni Generali non può essere interpretato come rinuncia ad avvalersi successivamente di predette clausole e dei diritti e delle facoltà da esse derivanti.

Nell'ipotesi in cui una delle pattuizioni delle presenti CGV/CGU dovesse essere dichiarata nulla o considerata inefficace, la validità delle altre disposizioni non sarà rimessa in causa.

Articolo 3.6: Legge applicabile e componimento delle controversie

Le presenti Condizioni Generali e il contratto concluso in occasione di un ordine di Esperienze Regalo, comprese le questioni che riguardano la loro validità, la loro interpretazione, la loro esecuzione o il recesso dai medesimi, sono soggetti alla legge italiana. Si segnala che l'Acquisto on-line delle Esperienze Regalo è soggetto, tra l'altro, alle disposizioni del Codice del Consumo, Parte III, Titolo III, Capo I, sui contratti a distanza.

Per quanto riguarda le eventuali controversie, le Parti si impegnano prima di esperire ogni azione giudiziaria, a cercare di raggiungere in buona fede una soluzione amichevole in un termine di trenta (30) giorni. L'Acquirente o il Beneficiario dovrà quindi preventivamente presentare il proprio reclamo per iscritto al Servizio Clienti di Smartbox compilando il formulario disponibile sul Sito o contattando Smartbox, allegando i documenti giustificativi, all'indirizzo seguente: SBX Services Portugal - Servizio Clienti - Avenidas das Descobertas, 59 - 2780-053 Oeiras, Portugal.

L'Acquirente e il Beneficiario sono informati che possono anche rivolgere un reclamo presso la piattaforma europea di risoluzione delle controversie online accessibile all'indirizzo URL seguente: https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&reload=false

Nel caso di impossibilità di trovare un accordo amichevole, la controversia sarà devoluta alla giurisdizione italiana competente secondo le leggi in vigore applicabili.