

Termini e condizioni dei servizi

Contenuti

- [Codice di buone pratiche](#)
- [Termini e condizioni - Introduzione](#)
- Termini e condizioni:
 - [Definizioni](#)
 - 1. [Scopo e natura del nostro Servizio e modalità di accesso alla Piattaforma](#)
 - 2. [Tariffe, prezzi barrati e Rimborsiamo le differenze di prezzo](#)
 - 3. [Privacy e cookie](#)
 - 4. [Servizio gratuito per i clienti, pagano solo i Partner](#)
 - 5. [Modalità di pagamento con carta di credito o bonifico bancario](#)
 - 6. [Pagamento anticipato, cancellazione e informazioni di ciascun Partner “Da sapere”](#)
 - 7. [Corrispondenza e comunicazioni ulteriori](#)
 - 8. [Ranking, Programma partner preferiti, stelle e giudizi degli utenti](#)
 - 9. [Clausola di esonero da responsabilità e liberatoria](#)
 - 10. [Diritti di proprietà intellettuale](#)
 - 11. [Legge applicabile, giurisdizione di appartenenza e risoluzione delle controversie](#)
 - 12. [Informazioni su KPET e sulle compagnie di supporto](#)

Codice di buone pratiche

La nostra missione è quella di migliorare la capacità delle persone di prendersi cura dei propri animali. Per raggiungere questo obiettivo,

Ti garantiremo l'applicazione delle seguenti buone pratiche:

- Per noi sei importante: per tale ragione, Ti offriamo la nostra Piattaforma ed i servizi e/o prodotti ad essa collegata, oltre ad un'assistenza clienti di 365 giorni all'anno.
- Ti permettiamo di ricercare, di selezionare e di testare tutti i servizi offerti dai nostri Partner, quali in particolare servizi di toelettatura, veterinari, alloggi nelle pensioni per animali, addestramento, pet-sitter, pet-taxi, allevamento, in qualsiasi luogo essi si trovino, con orario continuato h 24.
- Ti mettiamo a disposizione professionisti accuratamente selezionati in grado di offrire i migliori servizi, e ti offriamo la possibilità di individuarli, scoprirli e provarli in qualunque momento.
- Possiamo facilitare il pagamento di qualunque prodotto/servizio acquistato attraverso le nostre modalità di pagamento.
- Siamo a Tua completa disposizione attraverso il nostro servizio di assistenza clienti, attivo tutti i giorni, 24 ore su 24.
- Ti ascoltiamo e diamo importanza alla Tua opinione: mostriamo sul nostro sito le recensioni integrali, non censurate, rilasciate da quei clienti che abbiano effettivamente utilizzato i servizi e/o acquistato determinati prodotti.

- Ti garantiamo un sito web informativo, di facile utilizzo e costantemente aggiornato, per offrirti totale trasparenza.

Termini e condizioni - Introduzione

I termini e le condizioni di seguito riportati, oltre alle successive eventuali modifiche apportate, si applicano a tutti i servizi e/o prodotti resi disponibili online, sia in modo diretto che in modo indiretto, mediante qualsiasi dispositivo mobile, via e-mail o per telefono.

I presenti Termini costituiscono un contratto giuridicamente vincolante (“Contratto”) tra l’utente e KPET s.r.l. (come di seguito definita) che disciplina il Tuo accesso ed utilizzo del sito web di KPET s.r.l. (di seguito anche il “Sito”), attraverso cui la stessa rende disponibili i suoi servizi, nonché delle nostre applicazioni per dispositivi mobili, tablet e altri dispositivi e interfacce di programmi applicativi (collettivamente, l’“App”) e di tutti i servizi associati.

Accedendo con qualsiasi dispositivo al nostro sito web, visitandolo, utilizzandolo e/o utilizzando la nostra App, e/o effettuando la prenotazione di un servizio e/o acquistando un prodotto offerto dalla nostra App, dichiari di aver letto, compreso e accettato tutti i termini e le condizioni di seguito riportati (inclusa l’Informativa sulla privacy).

Tutti i servizi ed i prodotti offerti online (compreso il servizio di facilitazione del pagamento), forniti da noi attraverso l’App, sono di proprietà della società KPET s.r.l., la quale li gestisce e li offre ai propri clienti, regolati dai termini e dalle condizioni di seguito descritti.

I rapporti commerciali intercorrenti con i Fornitori di prodotti/servizi offerti dall' App sono invece governati da termini e condizioni contrattuali diversi, volti a disciplinare il rapporto commerciale (B2B) che abbiamo con ciascuno dei nostri Fornitori.

Ogni Fornitore di prodotti e/o servizi deve operare in modo professionale, garantendo la disponibilità in qualunque momento del proprio prodotto e/o servizio sulle App "KPET" e "KPET business" (sia per quanto concerne il rapporto azienda-azienda ("B2B") sia/o per quanto concerne quello azienda-cliente ("B2C")).

I Fornitori di prodotti e/o servizi potrebbero avere e dichiarare come applicabili, oltre alle condizioni generali ed ai termini indicati sul sito web della Piattaforma, dei propri termini, condizioni generali e norme (relative ad esempio alla consegna, alla spedizione, al trasporto ed all'utilizzo), per l'uso, l'accesso e la realizzazione del servizio, che potrebbero includere specifiche dichiarazioni di non responsabilità e/o limitazioni della stessa, rispetto ai quali è richiesto l'espressa accettazione e/o consenso da parte dell'utente.

Definizioni

Le parole "KPET", "noi" e "nostro/a/i/e" si riferiscono alla società KPET s.r.l., soggetta alle leggi ed alla giurisdizione dello Stato Italiano, con sede legale in Serravalle Pistoiese (PT), Viale Europa n. 91/B - 51034, Italia.

Per "Piattaforma" si intende complessivamente il sito web, il sito mobile e l'app su cui i servizi vengono resi disponibili.

La Piattaforma è di proprietà esclusiva ed è sotto il controllo di KPET s.r.l., la quale la gestisce e si occupa della sua manutenzione.

Per "prodotto/servizio" si intendono i diversi prodotti e servizi, che possono essere da Te ricercati, ordinati, acquistati, comprati, pagati, noleggiati, prenotati, combinati e consumati.

Per "Partner" si intende il Fornitore di prodotti/servizi (ad es. toelettatore, veterinario, proprietario e/o gestore di pensione per animali, addestratore, pet-sitter, pet-taxi, allevatore, associazione di rescue, sia persona fisica che azienda) e qualsiasi altro Fornitore di prodotto o servizio disponibile sulla Piattaforma (B2B o B2C).

Per "utente" si intende qualunque persona fisica e/o giuridica che si avvalga per scopi personali e/o commerciali dei servizi e/o prodotti offerti sulla Piattaforma dai Partner.

Per " Servizio" s'intende il servizio online di acquisto, ordine, prenotazione, pagamento (facilitato), come offerto o attivato da KPET rispetto ai vari prodotti e servizi resi disponibili dai Partner e/o da KPET.

Per "Prenotazione del servizio" si intende l'ordine, l'acquisto, il pagamento o la prenotazione di un prodotto/servizio.

1. Scopo e natura del nostro Servizio, e modalità di accesso alla Piattaforma

Attraverso le nostre app, KPET fornisce una Piattaforma online che consente ai Partner, in conformità alle loro norme di comportamento professionali (per es. B2C o B2B), di pubblicizzare, commercializzare, vendere, promuovere e/o offrire i propri prodotti e servizi per l'ordine, l'acquisto, la prenotazione e il noleggio, ed allo stesso tempo Ti consente di scoprire, cercare, confrontare ed effettuare un ordine, una prenotazione, un acquisto, un noleggio e/o un pagamento (ad es. acquistare il servizio di toelettatura e successivamente pagarlo).

Per poter utilizzare la Piattaforma ed i servizi dalla stessa offerti, è necessario che l'utente crei un proprio account, effettuando la registrazione sul sito in maniera veritiera e completa, inserendo tutti i dati richiesti nel relativo form di registrazione ed accettando integralmente la privacy policy e le presenti Condizioni.

Inoltre, per poter accedere alla Piattaforma ed usufruire dei relativi servizi, l'utente deve aver compiuto almeno 16 anni di età o essere un'organizzazione, impresa o altra persona giuridica debitamente costituita, validamente esistente e in regola ai sensi delle leggi del paese di costituzione e possedere la capacità giuridica necessaria a stipulare contratti legalmente vincolanti.

La verifica circa l'identità dell'utente in Internet è difficile e non ci assumiamo alcuna responsabilità per la conferma dell'identità di alcuno di essi.

Ogni utente ha l'onere di custodire le proprie credenziali di accesso fornite al momento della registrazione.

Resta inteso che in nessun caso KPET potrà essere ritenuta responsabile in caso di smarrimento, diffusione, furto o utilizzo non consentito da parte di terzi, a qualsivoglia titolo, delle credenziali di accesso degli utenti.

Gli utenti registrati possono in ogni momento disattivare i propri account o richiederne la cancellazione attraverso l'interfaccia dell'Applicazione, se possibile, o inviando una comunicazione scritta tramite e-mail ai recapiti indicati sul sito, o contattando il Servizio Clienti.

Si precisa che la nostra Piattaforma non ha lo scopo di raccomandare o di sostenere alcun Partner presente sulla stessa, dal momento che tramite la Piattaforma si garantisce a tutti i Partner di poter promuovere e commercializzare ciascuno i propri prodotti e/o servizi, rispettando ognuno le medesime condizioni ed i medesimi termini.

Attraverso la fruizione di qualsiasi servizio e/o prodotto (ad es. effettuando la "Prenotazione di toelette", attraverso l'apposito Servizio di prenotazione toelette), instaurerai un rapporto contrattuale diretto e vincolante in termini legali con il Partner di riferimento, presso il quale hai effettuato la prenotazione del prodotto o del servizio (dove applicabile).

Una volta effettuata la Prenotazione del prodotto e/o del servizio, KPET interverrà quale semplice intermediaria tra Te ed il Partner, limitandosi a trasmettere al/ai Partner di riferimento tutti i dettagli della Tua Prenotazione ed inviando a Te una e-mail di conferma della Prenotazione effettuata, in nome e per conto del Partner, ad eccezione dei prodotti/servizi a marchio Kpet e Kpet Charity.

Nel prestare i nostri servizi, divulghiamo quei dati che ci sono stati indicati e forniti dai Partner.

A tutti i Partner che commercializzano e promuovono i loro prodotti/servizi sulla Piattaforma viene pertanto dato accesso ai nostri sistemi, dichiarandosi totalmente responsabili per ciò che riguarda l'aggiornamento di tariffe/costi/prezzi dei prodotti e/o servizi offerti, della disponibilità degli stessi, delle proprie norme, termini e condizioni, e delle altre informazioni rese pubbliche sulla nostra Piattaforma.

A tal proposito, si precisa che, pur garantendo la massima diligenza ed attenzione nell'offrire i nostri servizi tramite la Piattaforma, non possiamo assicurare con estrema certezza il grado di accuratezza, di completezza e di correttezza circa le informazioni pervenuteci dai nostri Partner, né possiamo essere ritenuti responsabili per qualsiasi errore – anche solo di battitura - relativo alle stesse, oltre a non poter essere in alcun modo ritenuti responsabili di eventuali interruzioni del servizio (che siano dovute a guasti anche temporanei e/o parziali, alla riparazione, all'aggiornamento o alla manutenzione della Piattaforma o altro).

Ogni Partner è responsabile in qualsiasi momento della completezza e della correttezza delle informazioni (anche solo descrittive), tra cui tariffe/costi/prezzi, le norme e le condizioni e la disponibilità, visualizzate sulla nostra Piattaforma.

Il nostro Servizio è reso disponibile ad esclusivo uso personale e non commerciale. Pertanto, non è consentito rivendere, pubblicizzare,

inserire deep-link, utilizzare, copiare, monitorare (utilizzando per esempio spider, scrape), scaricare o riprodurre alcun contenuto e/o informazione disponibile sulla Piattaforma, compresi i prodotti e i servizi offerti dai Partner, per attività che abbiano la natura e/o lo scopo di tipo commerciale o concorrenziale.

2. Tariffe, differenze di prezzo e rimborsi

Le tariffe offerte dai Partner indicate sulla nostra Piattaforma sono altamente competitive.

Tutte le tariffe per i servizi e tutti i prezzi dei prodotti si intendono comprensivi di IVA e di ogni altra eventuale tassa e/o penale, salvo se non diversamente ed esplicitamente indicato sulla nostra Piattaforma o nella e-mail di conferma.

Si precisa che ciascun Partner potrebbe decidere di addebitare penali in caso di mancata presentazione o modifica/cancellazione della prenotazione, come da specifiche condizioni e termini che ciascun Partner può avere.

È possibile che, per periodi limitati, i Partner rendano disponibili sulla Piattaforma sconti sulle tariffe e sui prezzi per determinati prodotti e/o servizi.

Tali sconti, tuttavia, potrebbero comportare alcune restrizioni e condizioni speciali, ad esempio in materia di cancellazione, di rimborso o di fruibilità, che di volta in volta verranno opportunamente indicate dai Partner a fianco agli sconti proposti.

In ogni caso, prima di effettuare la prenotazione di un servizio e/o di procedere con l'acquisto di un prodotto, Ti consigliamo sempre di verificare e di prendere visione con attenzione delle condizioni e dei termini nella parte relativa ai dettagli riguardanti il prodotto, il servizio o la prenotazione.

Desideriamo offrirti il prodotto o il servizio da Te scelto alla stessa tariffa che Ti sarebbe stata applicata al di fuori della nostra Piattaforma. Se, una volta prenotato tramite la Piattaforma, dovessi riscontrare su Internet o presso i Partner (anche fisicamente) che il prodotto o il servizio da Te scelto alle medesime condizioni, è proposto a una tariffa più bassa, provvederemo a rimborsarti la differenza tra la nostra tariffa e quella più bassa, secondo i termini e le condizioni applicabili quando [Rimborsiamo le differenze di prezzo](#).

Tuttavia, il suddetto rimborso relativo alle differenze di prezzo e/o di tariffa non si applica a prodotti e servizi che non siano relativi a servizi petcare.

Gli errori manifesti ed evidenti non sono vincolanti, compresi quelli di stampa e di battitura.

Tutte le offerte speciali e le promozioni sono espressamente indicate come tali sulla Piattaforma, per cui se non sono menzionate in tal modo, non è possibile rivendicare alcun diritto in caso di sbagli o errori evidenti.

3. Privacy e cookie

KPET rispetta la tua Privacy. Consulta le nostre [norme sulla privacy e sui cookie](#) per ulteriori informazioni.

4. Servizio gratuito per i clienti, pagano solo i Partner

A meno che non sia indicato diversamente, il nostro Servizio è gratuito per i clienti poiché, a differenza di molti altri siti, non addebiteremo alcun costo per il Servizio di acquisto/prenotazione offerto, né applicheremo costi aggiuntivi alla tariffa. Pagherai al Partner l'importo dovuto come indicato nella Prenotazione del prodotto/servizio (più, ove non incluse nel prezzo, tasse applicabili, imposte e costi aggiuntivi (se previsti)).

I Partner pagano una commissione, ovvero una piccola percentuale sul prezzo del prodotto/servizio (ad esempio, sulla tariffa del servizio di toelettatura) a KPET, dopo che il cliente ha usufruito del prodotto o del servizio del partner (ad esempio dopo che ha soggiornato presso la struttura e pagato l'importo dovuto alla stessa).

Solo i Partner che hanno un rapporto commerciale con KPET saranno visualizzati sulla Piattaforma come Partner attivi.

KPET ed i Partner hanno entrambi diritto di terminare il rapporto commerciale in essere per qualunque ragione e previo preavviso, come concordato tra le parti.

5. Modalità di pagamento con carta di credito o bonifico bancario

In merito alle modalità di pagamento dei servizi e/o prodotti acquistati, ciascun Partner - in conformità alle proprie condizioni e termini indicati sulla Piattaforma – può prevedere che il pagamento avvenga totalmente e/o parzialmente online, già durante il processo di Prenotazione, tramite una modalità sicura che sia supportata dalla Tua Banca.

Per alcuni prodotti e servizi, KPET può gestire attraverso soggetti terzi il relativo pagamento (cioè il servizio di gestione del pagamento) in nome e per conto del Partner. Si precisa che KPET non agisce né opera in nessun caso in qualità di venditore ufficiale se non per i prodotti e/o servizi a marchio KPET.

Il pagamento, una volta effettuato sia direttamente nei confronti del Partner, sia nei confronti di KPET quale mero intermediario, viene addebitato in modo sicuro sulla Tua carta di credito/debito o sul tuo conto bancario, e accreditato sul conto bancario del Partner, tramite la gestione di una parte terza.

Una volta effettuato il pagamento, integrale o parziale, del servizio di prenotazione di un determinato prodotto o servizio, questo è da intendersi quale pagamento definitivo e non potrà più essere da Te reclamato in un successivo momento.

Per alcune tariffe (anche non rimborsabili) o offerte speciali, potrebbe essere richiesto il pagamento integrale anticipato tramite bonifico

bancario o carta di credito (come espressamente richiesto dal Partner).

In caso di utilizzo della carta di credito, questa potrebbe essere pre-autorizzata o addebitata (talvolta senza possibilità di rimborso) al momento della Prenotazione.

Prima di effettuare la Prenotazione, Ti consigliamo quindi di verificare con attenzione la presenza di tali condizioni nei dettagli riguardanti il prodotto o il servizio che hai scelto. KPET, infatti, non può in alcun modo considerarsi responsabile di eventuali addebiti (autorizzati, non autorizzati o presunti tali o errati) effettuati dal Partner.

Una volta addebitato correttamente l'importo sulla Tua carta di credito, non potrai chiederne più la restituzione.

In caso di frode o di uso non autorizzato della Tua carta di credito da parte di soggetti terzi, dovranno essere le Banche e le società fornitrici delle carte di credito a farsi carico eventualmente di tali rischi, coprendo tutti gli addebiti risultanti da tali frodi o usi non autorizzati.

Quanto sopra, tuttavia, potrebbe comportare l'addebito sulla Tua carta di credito di un importo solitamente corrispondente ad Euro 50,00 o all'equivalente nella Tua valuta.

In tal caso, qualora la società che rilascia la Tua carta di credito o la Banca Ti addebiti tale importo a causa delle transazioni non autorizzate derivanti da una prenotazione effettuata sulla nostra Piattaforma, ti risarciremo integralmente tale importo, fino a un

ammontare pari ad Euro 50,00 (o all'equivalente nella Tua valuta locale).

Al fine di poter effettuare il risarcimento, assicurati di denunciare la frode o comunque l'utilizzo non autorizzato al fornitore della carta di credito (in conformità con il suo regolamento e le sue procedure) e di contattarci immediatamente tramite e-mail, nella quale dovrà essere data prova dell'importo addebitato non autorizzato.

Tale risarcimento si applica esclusivamente alle prenotazioni che si sono avvalse del server sicuro di KPET S.r.l. e solo dopo aver verificato che l'uso non autorizzato della Tua carta di credito derivi da un'inadempienza o da un atto di negligenza da parte nostra e non da un Tuo uso non corretto del server sicuro.

6. Pagamento anticipato, cancellazione, e informazioni di ciascun Partner “ Da sapere”

Effettuando una prenotazione presso un Partner, accetti e approvi integralmente le condizioni di cancellazione, di pagamento anticipato, ed in generale tutte le condizioni ed i termini propri di ciascun Partner, indicati appositamente sulla Piattaforma nella parte informativa riguardante ciascun singolo Partner, riguardanti il

prodotto/servizio offerto, come ad esempio le condizioni di consegna/acquisto/uso/trasporto del prodotto e servizio stesso.

Le suddette informazioni circa le condizioni ed i termini vengono altresì comunicate durante la procedura di prenotazione e tramite la successiva e-mail di conferma.

Per alcune tariffe, costi o offerte speciali non sono consentite cancellazioni, rimborsi o modifiche.

Prima di effettuare la prenotazione del Servizio, verifica con attenzione la presenza di tali condizioni nei dettagli riguardanti il prodotto o il servizio che hai scelto. Se la Prenotazione richiede un anticipo sul pagamento o un pagamento anticipato totale o parziale, questa potrebbe essere cancellata (senza una precedente notifica di inadempienza o di avviso) nel caso in cui l'importo rimanente non possa essere prelevato integralmente nella data stabilita, così come previsto dalle condizioni di pagamento del Partner e nelle specifiche della prenotazione.

Le condizioni di cancellazione e quelle relative al pagamento anticipato possono variare a seconda del Partner prescelto per l'acquisto di un determinato prodotto o servizio.

Ti consigliamo di leggere con attenzione le informazioni importanti nella tua conferma di prenotazione, dato che particolari condizioni aggiuntive potrebbero essere applicate dal Partner.

Il pagamento in ritardo rispetto ai termini pattuiti, eventuali dati errati di conto corrente bancario o di carta di credito/debito, dati di carta di credito/debito non validi o fondi insufficienti mettono a rischio la prenotazione e potranno comportare il rifiuto di un rimborso di

qualsiasi pagamento anticipato (specie se non rimborsabile) a meno che il Partner non accetti di effettuare il rimborso o permetta altre soluzioni previste dalle proprie condizioni di pagamento anticipato e cancellazione.

Se desideri controllare, modificare o cancellare la tua Prenotazione, accedi alla tua e-mail di conferma e segui le istruzioni in essa contenute. Il Partner potrebbe addebitare una penale di cancellazione in conformità con quanto previsto dalle proprie norme di cancellazione, e potresti non aver diritto al risarcimento di eventuali somme già pagate (in anticipo).

Prima di effettuare la prenotazione, Ti raccomandiamo di leggere con attenzione tutte le condizioni ed i termini indicati sulla Piattaforma previsti dal Partner prescelto, con particolare riguardo alle modalità di cancellazione, di pagamento anticipato e di rimborso, ricordandoTi altresì di effettuare puntualmente i pagamenti successivi, così come previsto dalla prenotazione specifica.

7. Corrispondenza e comunicazioni ulteriori

Effettuando una Prenotazione acconsentirai a ricevere (i) una e-mail poco prima della data prevista nella prenotazione, contenente informazioni sul prodotto e/o servizio prenotato e vari suggerimenti e offerte (anche provenienti da terze parti, qualora Tu abbia espressamente fornito il consenso); (ii) un'e-mail dopo l'utilizzo del servizio per dare una valutazione circa l'esperienza avuta con il

Partner, contenente altresì l'invito ad esprimere sulla Piattaforma il Tuo giudizio sulla qualità del servizio/prodotto acquistato, avendo la possibilità di allegare alla recensione anche una foto del prodotto/servizio acquistato.

Ti invitiamo a leggere le nostre norme sulla privacy e sui cookie per avere maggiori informazioni su altre modalità con le quali potremmo contattarti.

Al fine di completare e portare a termine la Prenotazione con successo è quindi necessario fornire un indirizzo e-mail valido al momento della richiesta di prenotazione. Non siamo responsabili in caso di indirizzi e-mail, numeri di telefono (fisso o cellulare) o numeri di carta di credito inesistenti o errati, né abbiamo l'obbligo di verificarne l'esistenza o la correttezza.

Eventuali reclami o richieste di risarcimento nei confronti di KPET o relativi al bene e/o servizio dovranno essere presentati, esclusivamente nei casi indicati al punto 9 del presente atto, il prima possibile, e in ogni caso entro 30 giorni dopo la data in cui si completerebbe l'uso del prodotto o del servizio. I reclami e le richieste che pervenissero dopo il detto periodo di 30 giorni potranno essere respinti, e il richiedente dovrà rinunciare a ogni suo diritto al risarcimento (di danni o costi).

A causa dei continui aggiornamenti delle tariffe e della disponibilità, consigliamo vivamente di effettuare degli screenshot durante il processo di prenotazione, da poter utilizzare come documentazione a supporto, se necessario.

In ogni caso, qualora Tu avessi necessità di chiarimenti, di informazioni, di spiegazioni e di supporto circa i servizi offerti dalla nostra Piattaforma, hai la possibilità di contattare 24 ore su 24 il nostro servizio di Assistenza Clienti, al numero verde indicato sul nostro sito web.

8. Ranking, Programma Partner Preferiti, stelle e giudizi degli ospiti

L'impostazione di default del ranking dei Partner sulla nostra Piattaforma (detto Ranking di Default) è "Consigliati da KPET" (o formula equivalente). Il Ranking di Default viene creato tramite un sistema (algoritmo) complesso, dinamico e in continua evoluzione che prende in considerazione una moltitudine di fattori allo scopo di far corrispondere in modo ottimale i criteri e i risultati delle ricerche. Il ranking effettivo sarà diverso per ogni cliente e per ogni ricerca poiché i fattori coinvolti sono numerosi, come ad esempio il livello di popolarità di un determinato prodotto o servizio tra i nostri utenti (stimato attraverso le recensioni), lo storico dei dati conservati dal servizio di Assistenza clienti (tra cui il numero di reclami e il loro tipo), alcuni dati relativi alle prenotazioni (come il numero di prenotazioni e di cancellazioni, la disponibilità ecc.), le attività e la cronologia di navigazione dei visitatori. Fanno parte dell'algoritmo anche la puntualità con cui il Partner provvede ai pagamenti delle commissioni e la percentuale delle stesse. È importante precisare che, per comodità, offriamo anche altri modi di ordinare i risultati di

ricerca: un cliente può scegliere di ordinarli per esempio per prezzo crescente, per punteggio delle recensioni, per tipologia di servizio ecc. Pertanto, il cliente ha il pieno controllo di come vengono presentati i risultati di ricerca.

In alcune città e regioni, KPET offre un particolare programma di partnership che permette ai Partner che soddisfano in modo continuativo i termini del programma preferiti di comparire più in alto degli altri nella classifica standard dei risultati di ricerca per città/regione, ordinata per "Consigliati". I Partner preferiti sono quelli che l'utente ha scelto di voler vedere per primi nelle sue ricerche e contrassegnati da apposito simbolo. Solo i Partner che soddisfano in modo continuativo determinati requisiti possono comparire come Preferiti.

Utilizzando il bonus code abbinato ad un Partner, l'utente accetta di visualizzarlo automaticamente quale Preferito. In ogni momento l'utente potrà decidere di modificare la lista dei Partner Preferiti, senza possibilità di obiezione da parte del Partner o di KPET.

Le stelle mostrate sull'App di KPET per i Partner e prodotti/servizi offerti non sono determinate in alcun modo da KPET, ma dai Partner stessi o da terze parti indipendenti, che forniscono una classificazione (oggettiva).

Le offerte sono mostrate in base al numero di stelle (dal più basso al più alto o viceversa), che i Partner stessi comunicano a KPET. Solo i clienti che abbiano effettivamente acquistato il bene o usufruito del servizio saranno invitati a lasciare un giudizio e/o recensione. Il giudizio e/o recensione, una volta completato, potrebbe essere (a)

caricato sulla pagina del Partner presente sulla nostra Piattaforma allo scopo di fornire ai (futuri) clienti il tuo punto di vista circa il prodotto/servizio e la sua qualità e (b) interamente o parzialmente utilizzato e posto da KPET, a sua unica discrezione (per es. per motivi legati al marketing, a scopi promozionali o per migliorare il servizio), sulla Piattaforma o sulle piattaforme dei social network, sulle newsletter, in caso di promozioni speciali, sulle applicazioni o sugli altri canali di proprietà di KPET e da esso ospitati, utilizzati o controllati. Al fine di offrire e mantenere giudizi recenti (e quindi rilevanti), i giudizi possono essere inviati entro un periodo limitato (3 mesi) successivo all'acquisto del prodotto / utilizzo del servizio e ogni giudizio sarà disponibile solo per un periodo limitato (24 mesi) dalla sua comparsa online. Il ranking di default dei giudizi dipende dalla data in cui il giudizio è stato lasciato ed è relativo ad altri criteri ulteriori (come la lingua, i giudizi con commenti), ma il giudizio di un cliente che ha scritto sempre giudizi esaurienti e dettagliati, può comparire in cima all'elenco dei giudizi.

KPET consente al Partner di rispondere ai giudizi e/o recensioni rilasciate dai clienti.

Ci riserviamo il diritto di modificare, rifiutare o rimuovere giudizi a nostra unica discrezione qualora essi violassero le nostre condizioni relative ai giudizi. Il modulo per il giudizio dell'utente dovrà essere considerato un sondaggio e non includerà nessuna (ulteriore) offerta, invito o incentivo di qualsivoglia natura, neanche commerciale. KPET si impegna a controllare e a rimuovere per quanto possibile i giudizi

che includono oscenità ed eventuali riferimenti a nomi di persone o a oggetti smarriti.

In particolare, KPET non accetterà i giudizi che includano:

- Volgarità, espressioni sessualmente esplicite, incitamenti all'odio e alla violenza, contenuti discriminatori, minacce;
- Riferimenti a persone concrete, attacchi personali nei confronti dello staff;
- Promozione di attività illegali (per es. droga e prostituzione);
- Siti, e-mail e indirizzi, numeri di telefono, dati di carte di credito ed ogni altra informazione o dato strettamente personale riferibile ad un determinato soggetto;
- Commenti a sfondo politico
- In generale, informazioni del tutto estranee rispetto al prodotto e/o servizio acquistato o ai servizi offerti ed al funzionamento della Piattaforma.

9. Clausola di esonero da responsabilità e liberatoria

Ferme restando le limitazioni e le precisazioni indicate nelle ipotesi previste dai presenti termini e condizioni e per quanto consentito dalla legge, saremo ritenuti responsabili solo per i danni diretti e immediati effettivamente subiti, a causa di una mancata osservanza dei nostri obblighi relativi ai servizi che avremmo dovuto assolvere.

Il risarcimento potrà arrivare fino all'ammontare complessivo del costo della Tua prenotazione, come stabilito nella e-mail di conferma

della Prenotazione (o per una circostanza singola o per una serie di circostanze collegate).

In ogni caso, non potremo essere ritenuti responsabili in merito a danni, perdite e costi subiti dall'Utente a seguito della mancata esecuzione del contratto per cause a noi non imputabili, avendo l'Utente diritto soltanto alla eventuale restituzione integrale del prezzo corrisposto e degli eventuali oneri accessori sostenuti.

Non saremo altresì responsabili di un eventuale uso fraudolento e illecito che possa essere fatto da parte di terzi, delle carte di credito, assegni e altri mezzi di pagamento, all'atto del pagamento dei servizi acquistati, qualora si dimostri di aver adottato tutte le cautele possibili in base alla miglior scienza ed esperienza del momento e in base alla ordinaria diligenza.

L'Utente si impegna a mantenere indenne e a manlevare KPET (nonché le eventuali società dalla stessa controllate o affiliate, i suoi rappresentanti, collaboratori, consulenti, amministratori, agenti, licenziatari, partner e dipendenti), da qualsiasi obbligo o responsabilità, incluse le eventuali spese legali sostenute per difendersi in giudizio, che dovessero sorgere a fronte di danni provocati ad altri Utenti o a terzi, in relazione ai contenuti caricati sulla Piattaforma o alla violazione dei termini di legge o dei termini delle presenti Condizioni.

Pertanto, KPET non sarà responsabile per:

- eventuali perdite che non siano conseguenza diretta della violazione del contratto da parte di KPET;

- ogni perdita di opportunità commerciale e qualsiasi altra perdita, anche indiretta, eventualmente subita dall'Utente (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, perdite commerciali, perdita di ricavi, introiti, profitti o risparmi presunti, perdita di contratti o di relazioni commerciali, perdita della reputazione o del valore di avviamento, etc.);
- errato o inidoneo utilizzo dell'Applicazione da parte degli Utenti o di terzi;
- l'emissione di documenti fiscali errati a causa di errori relativi ai dati forniti dall'Utente, essendo quest'ultimo l'unico responsabile del corretto inserimento;
- l'inadeguatezza, la non correttezza e l'incompletezza delle informazioni (anche descrittive) fornite dal Partner, messe a disposizione sulla nostra Piattaforma;
- i servizi prestati o i prodotti offerti dal Partner o da altri Partner commerciali;
- danni (diretti, indiretti, speciali, consequenziali o punitivi), perdite o costi subiti, pagati o a cui si è andati incontro, azioni (legali), errori, violazioni, colpe (gravi), cattiva amministrazione intenzionale, omissioni, negligenza, falsa dichiarazione, responsabilità civile o oggettiva per un atto illecito attribuibile parzialmente o totalmente al Partner o a uno dei nostri altri Partner commerciali o ai loro impiegati, direttori, dirigenti, agenti, rappresentanti, prestatori d'opera o compagnie affiliate, i cui prodotti o servizi sono direttamente o indirettamente resi disponibili.

KEPT non è responsabile per le interruzioni o i disagi di Internet e dell'infrastruttura delle telecomunicazioni che esulano dal nostro controllo e possono determinare interruzioni nella disponibilità della Piattaforma. KEPT può limitare, temporaneamente e tenendo conto dei legittimi interessi dei Partner e dei clienti (ad es. mediante preavviso), la disponibilità della Piattaforma o di determinate sezioni o funzionalità della stessa qualora ciò sia necessario in considerazione di limiti di capacità, della sicurezza o integrità dei nostri server o per eseguire interventi di manutenzione volti a garantire il corretto o migliorato funzionamento della Piattaforma.

KEPT si riserva di migliorare, ottimizzare e modificare di volta in volta la Piattaforma e di introdurre nuovi Servizi. KEPT fornirà un avviso di qualsiasi cambiamento alla Piattaforma, salvo dette modifiche siano di carattere minore senza alcun effetto significativo sugli obblighi contrattuali delle parti.

KPET non potrà in alcun modo essere considerata responsabile per il mancato o ritardato adempimento delle proprie obbligazioni, per circostanze al di fuori del controllo ragionevole della stessa, dovuti ad eventi di forza maggiore o, comunque, ad eventi imprevedibili ed imprevedibili e, comunque, indipendenti dalla sua volontà quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, guasti o interruzioni alle linee telefoniche o elettriche, alla rete internet e/o comunque ad altri strumenti di trasmissione, indisponibilità di siti web, scioperi, eventi naturali, virus ed attacchi informatici, interruzioni nell'erogazione di prodotti, servizi o applicazioni di terze parti.

In tali casi, l'adempimento delle obbligazioni da parte di KPET si intenderà sospeso per il periodo in cui si verificano eventi di forza maggiore.

Fermo quanto sopra, è nostro onere porre in essere qualsiasi atto in nostro potere al fine di individuare soluzioni che consentano il corretto adempimento alle nostre obbligazioni nonostante la persistenza di eventi forza maggiore.

KPET non è responsabile delle comunicazioni intercorse con il Partner su o tramite la Piattaforma. Non è possibile avanzare diritti legati a richieste o comunicazioni dirette al Partner.

KPET non può garantire che ogni richiesta o comunicazione sarà ricevuta, letta, presa in carico, eseguita o accettata dal Partner in maniera precisa e puntuale.

KPET non è responsabile e nega ogni responsabilità per l'uso, la validità, la qualità, la compatibilità, l'adeguatezza e la divulgazione del prodotto / servizio.

Con il presente Contratto, dichiari e accetti che il relativo Partner sia l'unico responsabile che si assume ogni responsabilità relativamente al prodotto / servizio dallo stesso offerto (comprese tutte le opportune garanzie e le rappresentazioni effettuate dal Partner). KPET non è un (ri)venditore di prodotti / servizi ad eccezioni di quelli a marchio KPET.

Ogni reclamo e/o rivendicazione in merito al prodotto/servizio-compreso ciò che riguarda il prezzo offerto (speciale/promozione), le condizioni o le eventuali richieste specifiche - deve essere indirizzato e gestito esclusivamente ed interamente dal Partner di riferimento.

KPET non è responsabile (e nega ogni responsabilità) per tali reclami, rivendicazioni e obblighi (anche sul prodotto).

Sia nel caso in cui il Partner addebiti (o abbia già addebitato) il costo del prodotto/servizio, sia nel caso in cui il pagamento dell'importo dovuto – o di eventuali costi aggiuntivi - sia effettuato da KPET in nome e per conto del Partner, con il presente Contratto accetti e dichiari di essere a conoscenza che è sempre responsabilità del Partner riscuotere, trattenere, inviare e pagare alle Autorità competenti le eventuali tasse applicabili. KPET non può essere ritenuta responsabile (né può essere chiamata a rispondere) della riscossione, trattenuta, invio o pagamento alle Autorità competenti delle tasse applicabili al costo del prodotto / servizio o di eventuali costi aggiuntivi.

KPET non agisce né opera in nessun caso in qualità di venditore ufficiale di qualsiasi prodotto o servizio reso disponibile sulla Piattaforma, ad eccezione dei prodotti / servizi a marchio KPET.

Caricando foto/immagini sulla Piattaforma (ad esempio, in allegato a una Tua recensione) certifichi, garantisci e dichiari di possedere i diritti d'autore sul materiale caricato, e accetti che KPET possa utilizzare le foto/immagini sul suo Sito (anche mobile) e sull'App, nelle modalità che KPET ritenga opportune.

Concedi a KPET, in maniera non esclusiva, globale, irrevocabile, incondizionata e perpetua, il diritto e la licenza di utilizzare, riprodurre, mostrare, far riprodurre, distribuire, concedere in sub-

licenza, comunicare e rendere disponibili il materiale da Te caricato sulla Piattaforma nelle modalità che KPET ritenga opportune.

La persona che carica le foto/immagini si assume la piena responsabilità sia legale che morale per ogni eventuale rivendicazione avanzata da terze parti (inclusi, ma non esclusivamente, i Partner) alla pubblicazione e all' utilizzo delle foto/immagini da parte di KPET.

La veridicità, la liceità, la validità ed il diritto di utilizzare tutte le foto/immagini sono garantiti dalla stessa persona che carica le foto/immagini, e non sono responsabilità di KPET.

KPET rifiuta qualunque responsabilità derivante dalle foto/immagini pubblicate. La persona che carica le foto/immagini garantisce che queste non contengano virus, trojan o file infetti, né materiale pornografico, illegale, osceno, offensivo, di cattivo gusto o inappropriato, e che le foto/immagini non infrangano nessun diritto di proprietà intellettuale, d'autore o di privacy di terze parti. Le foto/immagini che non rispondono ai criteri sopra elencati non saranno utilizzate e/o potranno essere rimosse/cancellate da KPET in qualunque momento e senza preavviso.

10. Diritti di proprietà intellettuale

Ove non diversamente specificato, il software richiesto per i nostri servizi o disponibile sulla nostra Piattaforma o utilizzato da essa ed i diritti di proprietà intellettuale (compresi i diritti d'autore) dei contenuti,

delle informazioni e del materiale presente sulla nostra Piattaforma sono di proprietà esclusiva di KPET S.r.l. e/o dei Partner.

KPET detiene in via esclusiva tutti i diritti, titoli ed interessi in materia di proprietà intellettuale riguardanti l'aspetto grafico e l'interfaccia generale (inclusa l'infrastruttura) della Piattaforma tramite il quale i servizi vengono resi disponibili (inclusi i giudizi degli utenti e i contenuti tradotti).

Nessuno è autorizzato a copiare, adattare, modificare, promuovere, integrare, creare opere derivate da, distribuire, concedere in licenza, vendere, trasferire, mostrare pubblicamente, trasmettere, diffondere o sfruttare altrimenti la Piattaforma o il materiale in essa contenuto, nonché il nostro marchio, in assenza di una nostra espressa e previa approvazione scritta.

All'utente non sono concessi diritti o licenze, implicitamente o altrimenti, ai sensi di qualsiasi diritto di proprietà intellettuale posseduto o controllato da KPET.

Ogni qualvolta un soggetto prenda in qualsiasi modo possesso di qualsiasi diritto di proprietà intellettuale della Piattaforma o del contenuto o materiale della stessa, esso dovrà attribuire, trasferire e cedere interamente tale diritto di proprietà intellettuale a KPET. Qualsiasi utilizzo non conforme alla Legge o una qualsiasi delle azioni o comportamenti sopra menzionati costituiscono violazione dei nostri diritti di proprietà intellettuale (inclusi i diritti di copyright e di tutela delle banche dati).

11. Legge applicabile, giurisdizione di appartenenza e risoluzione delle controversie

I termini e condizioni del presente Contratto, nonché la fornitura dei nostri servizi, saranno interamente regolati, disciplinati ed interpretati secondo quanto previsto dalla Legge Italiana.

Per qualsiasi controversia che derivi dal presente Contratto e dai nostri servizi è competente il Tribunale di Pistoia, in Italia.

Qualora l'Utente sia consumatore ai sensi dell'art 3 del Codice del Consumo, la competenza territoriale inderogabile è del Giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore stesso, se ubicati nel territorio dello Stato Italiano, salva la facoltà per l'Utente-consumatore di adire un giudice diverso da quello del "foro del consumatore" ex art. 66 bis del Codice del Consumo, competente per territorio secondo uno dei criteri di cui agli artt. 18, 19 e 20 del codice processuale civile.

12. Informazioni su KPET s.r.l. e sulle compagnie di supporto

Tutti i servizi presenti sulla Piattaforma sono forniti dalla società KPET S.r.l., con sede legale in Serravalle Pistoiese (PT), Viale Europa n. 91/B - 51034, registrata alla Camera di Commercio di Pistoia con il numero di iscrizione R.E.A. PT196904, partita iva e numero di iscrizione al Registro delle Imprese 01988060479.

Nel fornire i servizi tramite la Piattaforma, la società KPET s.r.l. potrà essere supportata da vari gruppi di compagnie affiliate (le “compagnie di supporto”), che svolgono una funzione di supporto interno a beneficio di KPET.

Alcune compagnie designate prestano servizi limitati di assistenza clienti (solo per via telefonica). Le compagnie di supporto non possiedono alcuna Piattaforma (e in nessun modo controllano, gestiscono, curano la manutenzione o ospitano la Piattaforma). Tali compagnie di supporto non sono autorizzate e non hanno il potere legale di fornire i prodotti/servizi, di rappresentare KPET o di stipulare alcun contratto in vece di, per o a nome di KPET. In nessun caso viene creato un rapporto (legale o contrattuale) con le compagnie di supporto. Le compagnie di supporto non operano, né sono autorizzate ad operare in qualità di rappresentanti ufficiali o fornitori di prodotti/servizi di KPET. KPET non riconosce né considera il domicilio in nessun luogo, posizione o ufficio (inclusi gli uffici delle proprie compagnie di supporto) diverso dalla sede legale registrata in Serravalle Pistoiese.