

Informativa sulla Privacy

La tua privacy è importante. Sì, lo sappiamo che lo dicono tutti, ma per noi è davvero così: tu ci hai dato fiducia utilizzando i servizi di Kpet e questo significa che ci impegneremo a tutelare i tuoi dati personali e ad agire con la massima trasparenza e correttezza. In questo documento forniremo non solo una descrizione dettagliata sulle modalità di utilizzo e di gestione dei tuoi dati personali, ma indicheremo anche i recapiti necessari per contattarci in caso di dubbi o domande, che naturalmente saremo ben felici di risolvere.

Ti invitiamo, altresì, a leggere ***l'Informativa sui Cookie***, che spiega in che modo Kpet utilizza i cookie e le tecnologie simili. Per una migliore comprensione dei termini "piattaforma", "partner", "prodotto e/o servizio", "servizio" e "prenotazione del servizio", si prega di leggere ***Termini e Condizioni*** di Kpet.

Se già ci conosci, saprai che Kpet offre un servizio di prenotazione online nel settore del *Pet*, fornito mediante le nostre applicazioni per dispositivi mobili o tramite altre piattaforme online come i siti dei partner e i social media. Ebbene, ci impegneremo a trattare i dati raccolti tramite queste piattaforme - o tramite altri mezzi connessi alle stesse, come ad esempio le e-mail inviate al nostro team di assistenza clienti - con la medesima correttezza e nel rispetto del regolamento generale sulla protezione dei dati personali.

Occasionalmente potremmo aver bisogno di modificare la suddetta informativa sulla privacy. Per ogni aggiornamento in merito, ti basterà visitare di tanto in tanto questa pagina.

Naturalmente, per ogni modifica sostanziale al trattamento dei tuoi dati personali (ad esempio, se sarà nostra intenzione utilizzare tali dati per finalità diverse da quelle comunicate precedentemente nella presente informativa), ti sarà data comunicazione prima dell'avvio delle nuove attività.

Un appunto necessario: se non sei d'accordo con quanto enunciato nella presente informativa sulla privacy ti consigliamo interrompere l'utilizzo dei nostri servizi, essendo il consenso una delle basi

giuridiche del trattamento nell'ambito del regolamento generale per la protezione dei dati personali.

Se invece sei d'accordo, allora sei pronto per la prossima prenotazione con noi!

Che tipo di dati personali raccoglie Kpet?

Occorre, innanzitutto, premettere che l'utilizzo dei dati personali è finalizzato ad offrire il miglior servizio possibile: non possiamo aiutarti a rendere i tuoi prodotti/servizi disponibili sulla piattaforma (se sei un partner) o prenotare il servizio perfetto (se sei un utente) se non ci fornisci le dovute informazioni.

Invero, l'utilizzo dei nostri servizi ci impone la richiesta di dati quali ad esempio nome e cognome, recapiti, dati dei tuoi *Pet* e quelli relativi al pagamento. Oltre a questi, raccoglieremo anche informazioni dal tuo computer, telefono, tablet o da qualunque altro dispositivo utilizzato per accedere ai nostri servizi. Tutto ciò include l'indirizzo IP, il browser che utilizzi e le impostazioni sulla lingua. Potremmo anche ricevere i tuoi dati da terze parti o raccogliercene automaticamente altri.

Per una versione più dettagliata: *leggi qui*.

Perché Kpet raccoglie e utilizza i tuoi dati personali?

Come già precedentemente anticipato, utilizziamo i tuoi dati personali unicamente allo scopo di aiutarti nella gestione delle tue prenotazioni online e per assicurarti il miglior servizio possibile.

L'uso dei tuoi dati personali ci è, altresì, utile per contattarti e per informarti sugli sconti, sulle offerte speciali, su altri prodotti e servizi che riteniamo possano essere di tuo interesse.

Non solo. Per una spiegazione più dettagliata: *leggi qui*.

In che modo Kpet condivide i tuoi dati con terze parti?

Ai servizi offerti da Kpet sono collegate diverse parti, in vari modi e per diverse ragioni. La condivisione dei dati pertinenti al tuo prodotto/servizio (se sei un partner) o al tuo *Pet* (se sei un utente),

rimane comunque finalizzata al completamento della prenotazione del servizio.

Ne consegue che anche le parti sopracitate (quali, ad esempio, istituti bancari, agenzie pubblicitarie, società direttamente e/o indirettamente collegate a Kpet o, in alcuni casi, se richiestoci dalla legge applicabile, enti pubblici o altre autorità) potrebbero ricevere alcuni dei tuoi dati, essendo queste coinvolte nella fornitura dei servizi resi da Kpet.

Per maggiori dettagli sulle modalità di utilizzo e condivisione dei tuoi dati con terze parti: ***leggi qui***.

In che modo Kpet gestisce i dati provenienti da terze parti?

Kpet ha la possibilità di avvalersi di partner commerciali per la gestione di un determinato servizio (ad esempio: assistenza clienti, facilitazione di un pagamento ecc.), oppure al fine di promuovere la piattaforma e la diffusione di Kpet. In tal caso, Kpet potrebbe acquisire dal partner commerciale dati e informazioni relative agli utenti, così da facilitare l'erogazione del servizio fornito da Kpet. Tali dati verranno trattati secondo la presente informativa sulla privacy a partire dal momento in cui verranno acquisiti da Kpet.

In che modo Kpet gestisce le comunicazioni eventualmente inviate alla stessa, da te e dal partner che hai prenotato?

Kpet ti dà la possibilità di effettuare scambi di informazioni e richieste con il partner da te prenotato (a proposito dei servizi, degli acquisti di prodotti o delle prenotazioni di servizi effettuate), direttamente dalla piattaforma Kpet.

Per maggiori dettagli su come Kpet riceve e gestisce le suddette comunicazioni: ***leggi qui***.

In che modo Kpet utilizza i dispositivi mobili?

Kpet offre applicazioni gratuite - da installare su dispositivi mobili - tramite le quali raccoglie e gestisce i tuoi dati personali.

Il processo è simile a quello che avviene tramite il sito ufficiale, maggiorato dell'utilizzo dei servizi di localizzazione.

Che tipo di utilizzo fa Kpet dei social media?

L'utilizzo dei social media può essere integrato nei servizi di Kpet in svariati modi. Questo comporterà la raccolta di dati personali da partedi Kpet o la ricezione di alcuni dati personali da parte del social mediaspecifico.

Per saperne di più sulla raccolta e sullo scambio di queste informazioni: *leggi qui*.

Quali sono le procedure di messa in sicurezza e conservazione che Kpet utilizza per salvaguardare i tuoi dati personali?

Ci affidiamo costantemente a tutte le procedure opportune ed adeguate per evitare accessi non autorizzati ai dati personali, oltre aun eventuale utilizzo improprio dei dati dai noi trattati.

Per maggiori informazioni: *leggi qui*.

In che modo Kpet gestisce i dati personali dei bambini?

Salvo diversa indicazione, Kpet offre un servizio utilizzabile solo da persone di età maggiore ai 16 anni.

Il consenso al trattamento dei dati personali s'intende validamente prestato qualora il minore abbia almeno 16 anni. Per età inferiori ai 16 anni il trattamento è lecito soltanto se e nella misura in cui il consenso è prestato o autorizzato dal titolare della responsabilità

genitoriale.

Per maggiori informazioni: *leggi qui*.

Come puoi controllare i dati personali che hai condiviso con Kpet?

In merito al trattamento dei tuoi dati personali, avrai sempre il diritto di accesso agli stessi, di ottenere la rettifica o la cancellazione dei suddetti, di opposti al trattamento, di revocare il consenso, di presentare reclamo all'autorità di controllo ed eventualmente il diritto alla portabilità.

Avrai, pertanto, la possibilità richiedere una panoramica dei tuoi dati personali tramite e-mail, scrivendoci all'indirizzo indicato.

Per maggiori informazioni sui diritti che puoi esercitare per controllare i tuoi dati personali: *leggi qui*.

Chi è responsabile per la gestione dei dati personali raccolti tramite il sito e le applicazioni di Kpet?

Kpet S.r.l., con sede in Italia, Serravalle Pistoiese 51034 (PT) Viale Europa 91/b , controlla la gestione dei dati personali raccolti tramite i suoi siti e le sue applicazioni per dispositivi mobili.

Per maggiori informazioni: *leggi qui*.

Che tipo di dati personali raccoglie Kpet?

Hai bisogno di maggiori informazioni? Ecco una descrizione più dettagliata dei dati che raccogliamo.

- **Dati personali che ci fornisci.**

Kpet raccoglie e utilizza tutte le informazioni che ci fornisci.

Per prima cosa, quando scarichi le nostre applicazioni e/o accedi al nostro sito e successivamente effettui la prenotazione, ti chiediamo come dati di base il tuo nome e cognome e l'indirizzo e-mail.

Conseguentemente, potremmo anche chiederti il tuo indirizzo di casa, il numero di telefono, i dati per il pagamento, la data di nascita, i dati dei tuoi *Pet* ed eventuali preferenze (ad esempio le preferenze alimentari e limitazioni di mobilità) per la gestione del

prodotto/servizio che prenoterai tramite Kpet.

Raccoglieremo informazioni anche nel caso in cui vorrai metterti in contatto con il nostro team di assistenza clienti, o contattarci tramite altri mezzi (social media o comunicando mediante il partner prenotato), mediante tali canali.

Potrebbe esserti richiesto di scrivere una recensione per aiutare gli altri utenti a trovare il prodotto/servizio che cercano. In tal caso, utilizzeremo le informazioni racchiuse nelle tue recensioni, tra cui il nome visualizzato e l'avatar, se deciderai di sceglierne uno.

E ancora: se stai navigando tramite il tuo dispositivo mobile, potrai decidere se autorizzare Kpet a visualizzare la tua posizione corrente ad accedere ai tuoi contatti, al fine di ricevere la migliore esperienza e servizio possibile. Tutto ciò ti permetterà di salvare le tue impostazioni personalizzate, caricare foto, rivedere le prenotazioni passate oppure organizzare e gestire prenotazioni future, nonché di beneficiare delle altre funzionalità disponibili riservate ai titolari di un account (ad esempio incentivi o altri vantaggi che potremmo offrirti). Potresti, inoltre, decidere di partecipare in programmi di *referral* o giochi a premi, ed anche in questo caso potresti dover fornire dati personali.

Infine, ti sarà data la possibilità di fornirci la tua opinione o chiedere il nostro aiuto a proposito dell'utilizzo dei servizi offerti da Kpet.

- **Dati personali che ci fornisci su altre persone.**

Kpet può essere utilizzato per la condivisione di informazioni con altre persone, per esempio mediante la partecipazione ad un programma di *referral*. In questo caso, le informazioni fornite saranno utilizzate soltanto così come descritto nelle apposite pagine del servizio, tramite le quali potrai renderti edotto su tutti i dettagli.

A questo punto, pare opportuno specificare che è nostra responsabilità assicurare che le persone di cui hai fornito dati siano consapevoli di questo e che abbiano compreso e accettato le modalità con le quali Kpet utilizza le loro informazioni (ovvero come descritto nella presente informativa sulla privacy).

- **Dati personali che raccogliamo automaticamente.**

Nel momento in cui accederai al nostro sito, sia per completare

omino una prenotazione, Kpet raccoglierà automaticamente alcune informazioni, quali ad esempio il tuo indirizzo IP, la data e l'ora di accesso al nostro servizio, l'hardware, il software o il browser che utilizzi e informazioni sul sistema operativo del tuo computer, sulla versione dell'applicazione e sulle impostazioni della lingua. Raccogliamo, altresì, informazioni sui tuoi click e sulle pagine che ti sono state mostrate.

In caso di utilizzo di un dispositivo mobile, Kpet raccoglierà dati che identificano il tuo dispositivo, le impostazioni, le caratteristiche del telefono e le attività di sistema, tra cui i crash dell'applicazione. Nel momento in cui andrai invece ad effettuare una prenotazione, il nostro sistema registrerà il mezzo e il sito tramite i quali hai effettuato la prenotazione o hai effettuato l'accesso al sito o alle applicazioni di Kpet.

- **Dati personali che riceviamo da altre fonti.**

Oltre alle informazioni che ci fornisci direttamente, potremmo ricevere dati per mezzo di altre fonti, quali, ad esempio, partner commerciali (come i partner attivi), le società collegate direttamente e/o indirettamente a Kpet, e terze parti indipendenti. Tutte le informazioni ricevute dalle suddette fonti potranno essere combinate con quelle da te fornite.

Inoltre, ci appoggiamo a provider esterni per la gestione dei pagamenti tra gli utenti e il partner: questi provider di servizi condividono informazioni sui pagamenti, in modo tale da aiutarci a gestirli e occuparci della tua prenotazione, così da garantirti la migliore esperienza possibile.

Un altro esempio di fonti da cui potremmo trarre informazioni sono i servizi di comunicazione integrati nelle nostre piattaforme, necessari per metterti in contatto con il partner che hai prenotato, per questioni riguardanti il soggiorno. In questo caso, potremmo ricevere dati sulle attività relative alla comunicazione (per esempio dove hai chiamato, chi sei, la data e la durata della chiamata). Potremmo anche ricevere ulteriori informazioni, finalizzate a mostrarti contenuti pubblicitari più rilevanti. Tra queste, ulteriori dati sui cookie messi a disposizione di Kpet dai partner di social media.

Inoltre, quando colleghi il tuo account Kpet a quello di un social media, i dati personali verranno condivisi con Kpet dal titolare del servizio di social media, soltanto nell'ipotesi in cui fornirai il tuo

espresso consenso.

Infine, il partner prenotato condividerà i tuoi dati con Kpet nelle ipotesi in cui, ad esempio, avrai domande su una prenotazione in corso o in caso di controversie sulla suddetta.

Perché Kpet raccoglie e utilizza i tuoi dati personali?

I tuoi dati personali vengono utilizzati per varie finalità. Ecco, nel dettaglio, a cosa servono:

- **Prenotazione del prodotto/servizio:** prima di tutto, utilizziamo i tuoi dati personali per completare e gestire la tua prenotazione online (principale scopo della nostra azienda!). Questo comprende l'invio di comunicazioni che si riferiscono alla tua prenotazione, come conferme, modifiche e promemoria.
- **Assistenza clienti:** tramite i nostri uffici locali forniamo un'assistenza clienti 7 giorni su 7. Condividere i tuoi dati personali, quali i dati della prenotazione o informazioni circa l'account utente con la nostra assistenza clienti ci permette di essere a tua disposizione quando hai bisogno di noi, aiutandoti, per esempio, a trovare il partner giusto o rispondendo a eventuali domande a proposito della tua prenotazione o di altri argomenti.
- **Account:** gli utenti di Kpet possono creare un account utente sulle applicazioni gratuite scaricate. Utilizziamo le informazioni da te fornite per gestire il tuo account, permettendoti così di avere tante utili funzionalità. Puoi, infatti, gestire le tue prenotazioni, approfittare di offerte speciali, fare prenotazioni in modo semplice e gestire le tue impostazioni personali. Scegliere le impostazioni personali può permetterti di gestire e condividere liste, vedere i prodotti/servizi cercati in precedenza, condividere foto, controllare altre informazioni relative ai prodotti/servizi e vedere le recensioni che hai inviato.
- **Attività di marketing:** utilizziamo le tue informazioni anche per attività di marketing, tra cui:
 1. Utilizzare le tue informazioni per inviarti notizie

periodichesu prodotti e servizi relativi al mondo dei viaggi. Puoi annullare l'iscrizione alle comunicazioni di marketing in qualsiasi momento in maniera facile e veloce. Devi solo cliccare sul link "*annulla l'iscrizione*" presente in ogni newsletter o in altre comunicazioni.

2. In base alle informazioni che condividi su di te, potremmo mostrarti offerte personalizzate sul sito di Kpet, sulle applicazioni o sui siti/applicazioni di terze parti (inclusi siti di social media) e il contenuto del sito da te visualizzato potrebbe essere personalizzato. Potrebbero essere offerte per prenotare direttamente sul sito di Kpet, su siti *co-branded*, o altre offerte o prodotti di terze parti che pensiamo potrebbero interessarti.
 3. Quando partecipi ad attività promozionali (per esempio lotterie, programmi di *referral* o giochi a premio), le informazioni a riguardo saranno utilizzate per gestire la tua partecipazione a queste promozioni.
- **Comunicazioni:** potrebbe capitare di contattarti tramite e-mail, posta, telefono o SMS, a seconda del metodo di contatto che hai scelto. Inoltre, gestiremo le tue comunicazioni nei seguenti casi:
 1. Rispondere e gestire le tue richieste o del partner che hai prenotato. Kpet offre agli utenti e al partner diverse modalità, direttamente tramite Kpet stesso, per scambiare informazioni, richieste e commenti sulle loro offerte e sulle prenotazioni effettuate. Per maggiori informazioni, scorri verso il basso e leggi la sezione "*In che modo Kpet gestisce le comunicazioni eventualmente inviate a Kpet date e dal partner che hai prenotato?*".
 2. Se non hai completato una prenotazione online, potremmo contattarti con un invito a terminare la prenotazione. Crediamo che questo sia un utile servizio aggiuntivo che ti permette di andare avanti con una prenotazione senza dover cercare di nuovo il partner o inserire di nuovo i dati della prenotazione.
 3. Quando utilizzi i nostri servizi potremmo inviarti un questionario o invitarti a fornire una recensione sulla tua esperienza con Kpet o il partner.
 4. Inoltre, ti invieremo altro materiale relativo alle tue

prenotazioni (ad esempio indicazioni su come contattare Kpet in caso di bisogno, o informazioni utili che potrebbero servirti per organizzarti e vivere al meglio la tua prenotazione). Ti invieremo, altresì, materiale sulle prenotazioni attive o un promemoria delle precedenti prenotazioni effettuate su Kpet.

5. Anche se non hai prenotazioni attive, potremmo aver bisogno di inviarti altri messaggi di tipo amministrativo, per esempio avvisi di sicurezza.
- **Ricerche di mercato:** potremmo chiedere ai nostri clienti di prendere parte a una ricerca di mercato. In tal caso ti preghiamo di prendere visione delle informazioni fornite, al fine di comprendere quali dati personali vengono raccolti e come vengono ulteriormente utilizzati.
 - **Migliorare i nostri servizi:** utilizziamo i dati personali anche a scopi di analisi, al fine di migliorare i nostri servizi e arricchire l'esperienza degli utenti. I dati possono essere utilizzati anche a scopo di test, per la risoluzione di problemi e per migliorare la funzionalità e la qualità dei nostri prodotti/servizi online. L'obiettivo principale è quello di ottimizzare e personalizzare la nostra piattaforma online a seconda delle tue esigenze, rendendola più facile e piacevole da usare. Ci impegniamo ad utilizzare dati pseudonimizzati solo per fini analitici.
 - **Recensioni degli ospiti e altre informazioni sulle prenotazioni:** durante e dopo la prenotazione del prodotto/servizio, potresti essere invitato a rilasciare una recensione. Potremmo anche dare la possibilità di scrivere una recensione a chi è interessato al tuo stesso tipo di prodotto/servizio. Questo invito richiederà informazioni sul partner.
 - **Monitoraggio delle telefonate:** quando chiami il nostro team di assistenza clienti, Kpet potrà utilizzare un sistema automatico di rilevamento per associare il tuo numero di telefono alle tue prenotazioni attive, per far risparmiare tempo a te e allo staff dell'assistenza. I nostri operatori potrebbero comunque chiederti di identificarti, per assicurarci che i dati della tua prenotazione restino riservati. Durante le telefonate con il team dell'assistenza clienti potrebbe attivarsi un sistema di ascolto o di registrazione della telefonata a scopo di controllo qualità e training degli operatori, che includono l'uso delle registrazioni ai fini di gestire reclami e rilevamento di frodi. Non

tutte le telefonate vengono registrate e le registrazioni sono conservate per un periodo limitato di tempo e poi cancellate automaticamente in seguito, a meno che Kpet non abbia un legittimo motivo per conservarle più a lungo, per esempio in caso di indagini per frode o ai sensi di legge.

- **Promuovere un servizio sicuro e affidabile:** al fine di creare un ambiente affidabile per te, gli altri utenti, i partner commerciali di Kpet e i partner, utilizziamo dati personali per rivelare e prevenire frodi e altre attività illegali o non volute. In maniera analoga, usiamo dati personali ai fini di analisi di rischio sicurezza, tra cui per effettuare prenotazioni e l'autenticazione di utenti. Per tali fini, potremmo essere tenuti a bloccare o mettere in attesa alcune prenotazioni fino alla conclusione della nostra analisi.
- **Scopi legali:** infine, in alcuni casi, potremmo aver bisogno di utilizzare le tue informazioni per gestire e risolvere controversie legali, indagini governative e controlli di conformità, per far rispettare i termini di utilizzo del servizio di prenotazione online di Kpet o per ottemperare a richieste legittime da parte delle autorità pubbliche. La comunicazione di dati personali a Kpet è su base volontaria. Tuttavia, a seconda del tipo di servizio che vuoi utilizzare, potremmo essere in grado di offrirtelo solamente se vengono raccolti taluni dati personali. Ad esempio, non possiamo elaborare la tua prenotazione se non raccogliamo il tuo nome e cognome, e i tuoi dati di contatto. Se utilizziamo mezzi automatizzati per il trattamento di dati personali che producono effetti giuridici o che incidono in maniera significativa su di te, adotteremo misure opportune per salvaguardare i tuoi diritti e le tue libertà, ivi compreso il diritto di ottenere l'intervento umano.

Per gestire i tuoi dati personali così come descritto finora, ci basiamo sui seguenti principi: Kpet utilizza come base giuridica la necessità di trattare i dati personali per l'esecuzione del contratto, specificamente per portare a termine e amministrare la tua prenotazione. Se non vengono forniti i dati personali necessari, Kpet non avrà la possibilità di completare la prenotazione del

prodotto/servizio e, conseguentemente non potrà fornire il servizio clienti.

Kpet si affida, inoltre, al legittimo interesse commerciale di fornire i propri servizi, prevenire frodi e migliorare i servizi: quando i dati personali vengono utilizzati per il legittimo interesse di Kpet o di un terzo, Kpet effettuerà in ogni caso un bilanciamento tra i tuoi diritti e interessi per la protezione dei tuoi dati personali e i diritti e interessi di Kpet o della terza parte.

Kpet si affida, laddove applicabile, alla ottemperanza dei propri obblighi di legge (ad esempio richieste legittime da parte di enti pubblici). Laddove richiesto dalla legge applicabile, Kpet richiederà il tuo consenso prima di trattare i tuoi dati personali per finalità di marketing diretto.

Se desideri opposti al trattamento dei dati personali descritto ai puntisopracitati e non sono messi a tua disposizione meccanismi di *opt-out* diretto (per esempio nelle impostazioni del tuo account), ti preghiamo di contattarci.

In che modo Kpet condivide i tuoi dati con terze parti?

In alcuni casi condivideremo i tuoi dati personali con terze parti.

1. **Il partner prenotato:** questo è un aspetto cruciale per il nostro lavoro: per completare la prenotazione, dobbiamo trasferire i relativi dati al fornitore prodotto/servizio che hai prenotato. A seconda della prenotazione e del partner, questo può comprendere il tuo nome e cognome, i dati di contatto e del pagamento, i dati del tuo *Pet*, le preferenze o altre informazioni eventualmente indicate quando hai effettuato la prenotazione. Nel caso di domande sulla tua prenotazione, potremmo aver bisogno di contattare il partner e chiedere che sia lui a gestire la tua richiesta. Tutto ciò salvo l'ipotesi in cui il pagamento non sia effettuato durante il processo di prenotazione tramite il sito di Kpet. In tal caso, dovremo inoltrare i dati della tua carta di credito al partner che hai prenotato per gestire il pagamento stesso (ammesso che tu abbia fornito i dati durante il processo di prenotazione).

Nell'ipotesi di contestazioni riguardanti la prenotazione, potremmo aver bisogno di fornire al fornitore di prodotti/servizi le informazioni necessarie sul processo di prenotazione per gestire la contestazione (per esempio una copia della tua conferma di prenotazione come prova dell'effettiva esistenza della prenotazione del viaggio).

2. **L'ufficio locale di Kpet:** per garantire il supporto all'utilizzo deiservizi di Kpet, i tuoi dati potrebbero essere condivisi con le aziende che fanno parte del sistema di servizi che fanno capo a Kpet, ivi compreso il servizio di assistenza clienti.
3. **Servizi di terze parti:** utilizziamo aziende esterne di servizi per ricevere supporto nella fornitura dei servizi di Kpet. Queste aziende forniscono servizi come:
 - Assistenza clienti.
 - ricerche di mercato.
 - rilevamento di frodi e servizi di prevenzione, tra cui i controlli anti frode.
 - servizi di pagamento. Usiamo terze parti per elaborare i pagamenti, gestire gli storni o fornire i servizi di raccolta fatture. Quando tu o il titolare della carta di credito utilizzata per la prenotazione richiedete uno storno per la tuaprenotazione, abbiamo bisogno di condividere alcune informazioni sulla prenotazione stessa al fornitore di servizi di pagamento e allo specifico istituto finanziario, al fine di gestire lo storno. Per esempio, potremmo condividere una copia della tua conferma di prenotazione o l'indirizzo IP utilizzato per prenotare. Potremmo condividere informazioni con l'istituto finanziario specifico, se riteniamo che sia assolutamente necessario a scopo di rilevamento e prevenzione di frodi.
 - servizi di marketing. Condividiamo i dati personali con partner che si occupano di marketing, compresi gli indirizzi e-mail, come parte dei servizi di marketing di Kpet tramite parti terze. Facciamo del nostro meglio per condividere gli indirizzi e-mail in forma crittografata con un database clienti preesistente, affinché gli indirizzi e-mail non

possano essere usati per altre finalità. Per maggiori informazioni sulla pubblicità personalizzata e sulle tue opzioni, leggi i paragrafi "*come sono utilizzati i cookie?*" e "*quali sono le tue opzioni?*" della nostra informativa sui cookie. Precisiamo inoltre che a tutti i fornitori dei servizi viene chiesto di salvaguardare attentamente i tuoi dati personali.

4. **Autorità competenti:** condividiamo dati personali con le forze dell'ordine quando richiesto dalle legge, o se assolutamente necessario per la rilevazione, la prevenzione o lo svolgimento di procedimenti legali nei confronti di frodi o reati, o se siamo altrimenti tenuti ai sensi di legge. Potremmo dover condividere dati personali con le autorità competenti per proteggere e difendere i nostri diritti o beni, o i diritti e i beni dei nostri partnercommerciali.
5. **Partner commerciali:** Kpet può scegliere di avvalersi di partnercommerciali per la gestione di un servizio (ad esempio, assistenza clienti, facilitazione di un pagamento) oppure al fine di promuovere la piattaforma e la diffusione dello stesso. In tal caso, Kpet potrebbe condividere con il partner commerciale dati statistici rilevati dai propri partner/utenti, al fine di facilitare l'erogazione del servizio fornito a Kpet, ovvero l'attività promozionale.
Ti invitiamo, pertanto, a leggere le informative sulla privacy presenti sui siti dei partner commerciali, in caso volessi capire meglio in che modo saranno gestiti i tuoi dati personali.
A scopo di rilevamento e prevenzione di frodi, e quando assolutamente necessario, potremmo anche scambiare informazioni sui nostri utenti con i nostri partner commerciali.

In che modo vengono condivisi i tuoi dati personali all'interno del gruppo Kpet?

Potremmo ricevere i tuoi dati personali da altre aziende del gruppo Kpet o condividere i tuoi dati con loro per le seguenti finalità:

- a) Per fornire servizi (tra cui effettuare, amministrare e gestire le prenotazioni o gestire i pagamenti).
- b) Per fornire assistenza ai clienti.

- c) Per individuare, prevenire e indagare sui casi di frode, violazione dei dati e altre attività illegali.
- d) Per scopi analitici e per il miglioramento dei prodotti.
- e) Per fornire offerte personalizzate o inviarti materiale promozionale con il tuo consenso, se non diversamente consentito dalla legge applicabile.
- f) Per assicurare la conformità con le leggi vigenti.

Salvo diverse indicazioni, per quanto riguarda le finalità da A E, Kpetsi affida al proprio legittimo interesse di condividere e ricevere dati personali.

Per quanto riguarda la finalità F, Kpet si affida, laddove applicabile, all'ottemperanza dei propri obblighi di legge (ad esempio richieste legittime da parte di forze dell'ordine).

In che modo Kpet gestisce le comunicazioni eventualmente inviate via Kpet da te e dal partner che hai prenotato?

Come già anticipato, Kpet ti offre diversi canali, presenti sulla piattaforma, per comunicare con il tuo partner a proposito della prenotazione esistente (per domande ecc.)

Kpet accede alle comunicazioni e utilizza sistemi automatici per rivedere, scansionare e analizzare le comunicazioni stesse per finalità di sicurezza, prevenzione frodi, conformità con i requisiti legalie normativi, indagini su potenziali reati, sviluppo e miglioramento dei prodotti, ricerca, coinvolgimento dei clienti (per esempio fornendoti informazioni e offerte che pensiamo potrebbero interessarti), e assistenza clienti o tecnica.

Ci riserviamo il diritto di bloccare la consegna delle comunicazioni, o di effettuare verifiche, nel caso in cui lo ritenessimo necessario (per esempio se pensiamo possa contenere contenuti dannosi, spam o qualsiasi tipo di rischio per te, i partner, per KPET o per altri).

Tutte le comunicazioni inviate o ricevute tramite gli strumenti di KPET saranno ricevute e conservate da Kpet, mentre i partner potrebbero decidere di comunicare direttamente con te tramite e-mail o altri canali al di fuori del controllo di Kpet.

Che tipo di utilizzo fa Kpet dei dispositivi mobili?

Offriamo applicazioni gratuite per diversi tipi di dispositivi mobili, oltre a versioni del nostro sito ottimizzate per la navigazione tramite smartphone o tablet.

Queste applicazioni e questi siti mobili gestiscono i dati personali che fornisci secondo le stesse modalità del sito web, permettendoti, inoltre, di utilizzare i servizi di localizzazione per cercare il partner più vicino.

Con il tuo consenso, possiamo inviarti notifiche *push* con informazioni sulla tua prenotazione. Potrai, altresì, autorizzare l'accesso alla tua posizione o ai tuoi contatti, al fine di offrirti i servizi da te richiesti.

Leggi le istruzioni del tuo dispositivo mobile per modificare le impostazioni e attivare la condivisione di questi dati o la ricezione delle notifiche *push*.

Kpet potrà utilizzare una modalità di *tracking* cosiddetta *cross-device* per ottimizzare i nostri servizi e le nostre attività di marketing, tramite o meno l'uso di cookie.

Per maggiori informazioni sui cookie e su tecnologie simili, leggi ***l'Informativa sui cookie***.

Con il *tracking cross-device*, Kpet ha la possibilità di tracciare il comportamento degli utenti su dispositivi di tipo diverso. Come parte delle attività di *tracking cross-device*, Kpet potrà combinare i dati raccolti da un browser in particolare o da un dispositivo mobile con un altro computer o dispositivo collegato al computer o dispositivo dal quale sono stati raccolti i dati.

Per quanto invece concerne i contenuti della newsletter, Kpet potrà ottimizzarli combinando le ricerche e le prenotazioni effettuate da diversi computer e dispositivi. In ogni caso, potrai cancellare l'iscrizione dalla newsletter di Kpet in qualsiasi momento.

Su altri siti e applicazioni potresti inoltre notare pubblicità personalizzate, anche offerte in base alle tue attività su computer e dispositivi collegati. Modificando le impostazioni sui cookie sul tuo dispositivo (vedi la nostra ***Informativa sui Cookie*** alla voce "*cosa puoi scegliere*"), potrai cambiare le impostazioni di *tracking cross-device* per finalità di pubblicità.

Scollegarsi dall'account non implicherà il non ricevere più pubblicità personalizzate.

Che tipo di utilizzo fa Kpet dei social media?

Noi di Kpet utilizziamo i social media in vari modi, principalmente per facilitare la diffusione di Kpet, agevolare l'utilizzo del servizio di prenotazione online, per promuovere i prodotti dei nostri partner legati al mondo *Pet* e per pubblicizzare, migliorare e facilitare l'utilizzo dei nostri servizi.

L'uso dell'opzione social media è comunque facoltativo.

1. **Accesso tramite il tuo account di social media.** Ti offriamo la possibilità di accedere all'account di Kpet tramite il tuo account di social media, così non dovrai ricordare tanti nomi utente e password per i diversi servizi online. Dopo che hai fatto il login la prima volta, potrai sempre usare il tuo account di social media per entrare su Kpet. Potrai comunque decidere di separare i due account in qualsiasi momento.
2. **Integrazione dei plugin di social media.** Abbiamo integrato *plugin* di social media sul sito e sulle applicazioni di Kpet. Questo significa che, quando clicchi su uno dei bottoni (per esempio, il "*mi piace*" di Facebook), alcune informazioni vengono condivise con i fornitori del servizio di social media. Se sei contemporaneamente loggato anche nel tuo account di social media, il fornitore del servizio di social media potrebbe collegare tali informazioni al tuo account social media, visualizzarle sul tuo profilo di social media e condividerle con altre persone nella tua rete di contatti.
3. **Altri servizi e funzioni di social media.** Potremmo integrare altri servizi di social media (come un sistema di scambio messaggi) per interagire con Kpet o con i tuoi contatti a proposito dei nostri servizi. Potremmo anche essere presenti gestendo account di social media e offrendo applicazioni su diverse piattaforme social. Se scegli di collegarti a Kpet tramite social media, il tuo fornitore del servizio social potrebbe consentirti di condividere informazioni con Kpet. Se opti a favore della condivisione, di solito sarà il tuo provider a comunicarti quali informazioni saranno condivise.

Per esempio, quando accedi al tuo account su Kpet tramite il tuo account di social media, alcune informazioni (in base alle autorizzazioni che hai fornito al tuo provider) potrebbero essere condivise con Kpet. Tra di esse, il tuo indirizzo e-mail, la tua età e la foto del profilo così come hai impostato nel tuo account utente.

Quando ti registri su un'applicazione di social media di Kpet o ti colleghi a un sistema di scambio messaggi senza avere un account di Kpet, le informazioni che decidi di condividere possono includere le informazioni di base disponibili sul tuo profilo di social media (inclusi l'indirizzo e-mail, gli aggiornamenti di stato e la lista dei tuoi contatti). Utilizzeremo queste informazioni, per esempio, per fornirti il servizio che hai richiesto o per inoltrare un messaggio che vuoi inviare ai tuoi contatti.

Il tuo fornitore di servizi di social media potrà darti maggiori dettagli su come utilizza e gestisce i tuoi dati quando ti colleghi a Kpet tramite il social stesso, ad esempio combinando i dati personali da loro raccolti quando usi Kpet tramite loro con le informazioni da loro raccolte quando usi altre piattaforme online collegate al tuo provider di social media.

Quali procedure di sicurezza e di conservazione dei dati mette in atto Kpet per salvaguardare i tuoi dati personali?

Per impedire accessi non autorizzati ai dati personali e per impedire il loro improprio utilizzo, ci avvaliamo di apposite procedure di sicurezza e di specifici sistemi, tra cui limitazioni tecniche fisiche, finalizzate a vietare l'accesso e l'utilizzo dei dati personali contenuti nei nostri server: solo il personale autorizzato può accedere ai suddetti dati durante lo svolgimento del proprio lavoro.

Conserveremo i tuoi dati personali per tutto il tempo che riterremo necessario a consentirti l'utilizzo e la ricezione dei nostri servizi (tra cui la manutenzione dell'account utente online, se creato), nonché per ottemperare alla leggi applicabili, per risolvere controversie con qualsiasi parte e, se altrimenti necessario, per permetterci di svolgere la nostra attività commerciale, come per prevenire e rivelare frodi o altre attività illegali.

Tutti i dati personali da noi conservati sono disciplinati dalla presente informativa sulla privacy.

In che modo Kpet gestisce i dati personali dei bambini?

I servizi offerti da Kpet sono destinati soltanto a persone di età superiore ai 16 anni. Per le persone di età inferiore ai 16 anni, l'utilizzo dei nostri servizi è consentito soltanto dietro consenso dei genitori o del tutore legale. Kpet può raccogliere e utilizzare informazioni di minori soltanto con il consenso dei genitori o tutore legale e in casi limitati come per una prenotazione o l'acquisto di un prodotto, o in altri casi eccezionali (per esempio funzionalità specifiche per le famiglie).

Come puoi controllare i dati personali che hai condiviso con Kpet?

Precisiamo che sei *tu* e tu soltanto ad avere il controllo delle modalità del trattamento dei tuoi dati personali.

Tale controllo può essere realizzato nei seguenti modi:

1. Avrai la possibilità di richiedere una copia dei tuoi dati personali in nostro possesso;
2. avrai la possibilità di informarci di eventuali modifiche ai tuoi dati personali, o di domandarci la correzione dei tuoi dati personali in nostro possesso; tuttavia, come descritto in seguito, potresti essere in grado di effettuare le modifiche da solo;
3. avrai la possibilità di cancellare, bloccare o limitare il trattamento dei tuoi dati personali in nostro possesso, o di opporsi a particolari modalità di trattamento dei tuoi dati personali;
4. in talune situazioni, avrai la possibilità di richiedere la trasmissione dei tuoi dati personali a terze parti.

Quando utilizziamo i tuoi dati personali sulla base del tuo consenso, avrai il diritto di revocare tale consenso in qualunque momento ai sensi della legge applicabile. Inoltre, quando tratteremo i tuoi dati personali sulla base di un legittimo interesse o un pubblico interesse, avrai il diritto di opporsi all'uso dei tuoi dati personali ai

sensi della legge applicabile.

Contiamo su di te per assicurarci che i tuoi dati personali siano completi, esatti e attuali. Ti preghiamo di informarci immediatamente se vi sono eventuali cambiamenti o inesattezze circa i tuoi dati personali.

Se hai un account attivo, puoi accedere ad un'ampia quantità di dati personali che ti riguardano tramite i nostri siti e le nostre applicazioni, i quali, generalmente, presentano la possibilità di aggiungere, aggiornare o rimuovere le informazioni che ti riguardano.

Se qualunque tuo dato personale non fosse accessibile tramite applicazione o sito, puoi inviarci una richiesta senza costo alcuno. Per qualsiasi richiesta inerente la presente informativa sulla privacy, o per la presentazioni di reclami, ti preghiamo di contattare il nostro Responsabile per la Protezione dei Dati.

Come faccio ad eliminare il mio account Kpet?

Per eliminare l'account Kpet devi inviare una mail all'indirizzo admin@Kpet.it.

Tieni presente che se l'account viene rimosso in seguito a violazioni delle norme che regolano l'utilizzo della nostra piattaforma, non potrai iscriverti di nuovo con lo stesso. Come utente.

Entro 30 giorni dalla richiesta di eliminazione dell'account, il tuo account e tutte le informazioni saranno eliminate in modo permanente e non potrai più recuperarli. Durante questi 30 giorni, i contenuti restano soggetti alle "condizioni per il trattamento dei dati personali" qui riportate ed accettate.

Il completamento della procedura di eliminazione potrebbe richiedere fino a 90 giorni.

Copia dei contenuti potrebbero essere conservate dopo 90 giorni nell'archiviazione di backup che utilizziamo per il recupero in caso di situazioni di emergenza, errori del software o altri eventi di perdita dei dati. Inoltre, potremmo conservare le tue informazioni per questioni legali.

Chi è responsabile per il trattamento dei dati personali sul sito e sulle applicazioni di Kpet, e come contattarci?

Kpet controlla la gestione dei dati personali come descritto nella presente informativa sulla privacy. Kpet S.r.l., società a responsabilità limitata soggetta alle leggi dello stato Italiano e con sede legale in Viale Europa 91/B, 51034, Serravalle P.se, Italia. Se hai domande sulla presente informativa sulla privacy o sull'elaborazione dei tuoi dati personali, invia un'e-mail al nostro Data Protection Officer.

Per domande sulle prenotazioni, contattaci tramite la ***pagina della nostra assistenza clienti***.

Informativa sui Cookie

Ogni volta che utilizzi i nostri servizi online, ivi comprese le nostre applicazioni, i cookie e altre tecnologie di tracciamento vengono impiegati per vari motivi, per esempio per far funzionare il sito di Kpet, per analizzare il traffico o per fini pubblicitari. Queste tecnologie possono essere usate direttamente da noi o tramite i nostri partner commerciali, inclusi fornitori esterni di servizi e di pubblicità con cui lavoriamo. Se vuoi sapere di più sui cookie, su come sono utilizzati equali sono le tue opzioni, continua la lettura.

Cos'è un cookie?
Come sono utilizzati i
cookie?Quali sono le tue
opzioni?

Cos'è un cookie?

Un cookie è un piccolo frammento di dati che viene depositato nel browser del tuo computer o del tuo dispositivo mobile. I cosiddetti "*cookie proprietari*" sono quelli riconducibili all'operatore che in quel momento sta gestendo il sito che ha rilasciato il cookie stesso. I cookie di Kpet, quindi, sono "*cookie proprietari*".

Nel caso in cui autorizzassimo anche altri parti a rilasciare cookie tramite i siti e le app di Kpet, quei cookie verrebbero chiamati "*di terzeparti*".

Esiste poi un'ulteriore differenza tra "*cookie della sessione*" e "*cookie permanenti*". Quelli della sessione hanno durata limitata e vengono cancellati alla chiusura del browser, mentre quelli permanenti hannouna durata maggiore e non sono cancellati automaticamente alla chiusura del browser.

Facciamo del nostro meglio per utilizzare o concedere l'autorizzazione a cookie della durata massima di 5 anni. Solo in casieccezionali, per esempio per motivi di sicurezza e quando strettamente necessario, un cookie può avere una durata maggiore. Oltre a utilizzare i cookie, ricorriamo anche a tecnologie simili. Tra queste vi sono i "*web beacon*" (conosciuti anche come *pixel tag*, *webbug* o *gif*), URL di tracciamento o SDK (pacchetti di sviluppo per applicazioni). Un *web beacon* è un piccolo oggetto grafico compostoda un solo *pixel* che arriva sul tuo computer come parte di una paginaweb, di un'applicazione, di una pubblicità o tramite un'e-mail informato HTML. I *pixel* possono essere usati per raccogliere informazioni sul tuo dispositivo, quali la tipologia, il sistema operativo, l'indirizzo IP e l'ora della visita. Sono anche utilizzati per rilasciare e leggere *cookie* nel tuo browser. Gli URL di tracciamento servono a stabilire da quale sito ha avuto origine la tua visita al sito o alle applicazioni di Kpet. Gli SDK sono, infine, delle piccole porzioni di codice incluse nelle applicazioni, che funzionano come i cookie e i web beacon.

Nella presente informativa sui *cookie*, tutte queste tecnologie sono chiamate "*cookie*".

Come sono utilizzati i cookie?

I cookie sono usati per diversi scopi. I cookie ti consentono di essere riconosciuto come utente unico quando visiti le diverse pagine di un sito, siti differenti o quando utilizzi le app. Le tipologie di informazioni che raccogliamo tramite cookie includono l'indirizzo IP, ID del dispositivo, pagine visitate, tipo di browser, dati di navigazione, sistema operativo, fornitore di servizi internet, marca temporale, se hai risposto ad un annuncio, URL di riferimento, funzioni utilizzate e attività svolte all'interno dei siti web/applicazioni. Il nostro sito e le nostre applicazioni utilizzano cookie per i seguenti scopi:

- **Cookie tecnici:** vogliamo offrire ai nostri visitatori un sito all'avanguardia e di facile utilizzo, che si adatti automaticamente alle loro esigenze e ai loro desideri. Per fare in modo che questo accada, utilizziamo i cookie tecnici per consentirti di visualizzare il nostro sito web, di farlo funzionare correttamente, di creare il tuo account, di effettuare il login e di gestire le tue prenotazioni. I cookie tecnici sono indispensabili per il corretto funzionamento del nostro sito.
- **Cookie funzionali:** utilizziamo i cookie funzionali per ricordare le tue preferenze e per aiutarti a usare il nostro sito web e le applicazioni in modo efficace ed efficiente. Se utilizzi i siti web e le applicazioni di Kpet per la ricerca di un prodotto/servizio, questi cookie sono ad esempio in grado di memorizzare la valuta e la lingua che preferisci, le tue ricerche e i partner che hai visualizzato in precedenza. Potremmo usare i cookie anche per ricordare le tue informazioni sulla registrazione, così non dovrai inserire i dati di accesso ogni volta che visiti il sito. Le password sono in ogni caso sempre criptate. I cookie funzionali non sono indispensabili per il funzionamento del nostro sito o applicazioni, ma aggiungono funzionalità e migliorano la tua esperienza complessiva su Kpet.
- **Cookie analitici:** utilizziamo i cookie analitici per capire meglio come i nostri visitatori usano il sito di Kpet, per comprendere cosa funziona e cosa no, per ottimizzare e migliorare il sito e le applicazioni, per misurare l'efficacia del

marketing e delle comunicazioni e per assicurarci che le piattaforme siano sempre interessanti e rilevanti. I dati che ricaviamo includono le pagine web visitate, le pagine di uscita e di ingresso, il tipo di piattaforma, quali e-mail hai aperto e informazioni su data e ora. Questo tipo di cookie ci permette, altresì, di sapere in che modo interagisci con il sito, per esempio tramite il numero di click che fai su una determinata pagina, i movimenti del mouse, lo scrolling, le parole cercate e i testi inseriti nei vari campi. Utilizziamo i cookie analitici anche nell'ambito delle nostre campagne pubblicitarie online, per capire come gli utenti interagiscono con il nostro sito o con le applicazioni, in seguito alla visualizzazione di una pubblicità online, incluse pubblicità su siti di terze parti. Anche i nostri partner commerciali potrebbero utilizzare cookie analitici per sapere se i loro utenti usufruiscono delle offerte integrate nei loro siti.

- **Cookie commerciali:** utilizziamo i cookie nostri e di terze parti per inserire pubblicità personalizzate sul nostro e su altri siti web. Questa pratica è chiamata “*retargeting*” ed è basata sulle attività di navigazione, come i prodotti/servizi che hai cercato, i partner che hai visualizzato e i prezzi che ti sono stati mostrati.

Quali sono le tue opzioni?

Per sapere di più sui cookie e su come gestirli o eliminarli, visita allaboutcookies.org e la sezione di aiuto del tuo browser. Tra le impostazioni di browser come Internet Explorer, Safari, Firefox o Chrome potrai scegliere quali cookie accettare e quali rifiutare.

Per sapere dove puoi trovare queste impostazioni, che possono variare a seconda del browser utilizzato, usa la funzione “Help” o “Aiuto” del tuo browser.

Se decidi di non accettare determinati cookie tecnici e/o funzionali, potresti non essere in grado di utilizzare correttamente alcune funzioni del nostro sito. Al momento, la funzione “*Do Not Track*” offerta da alcuni browser (denominata “Non tenere traccia”, “Non effettuare alcun tracciamento” o altro a seconda del tipo di browser) non funziona sul nostro sito. Nel caso in cui fosse stabilito uno standard comune a proposito dell'applicazione della funzione “*Do*

Not Track”, allora potremmo rivedere nuovamente la presente Informativa sui cookie.

Le impostazioni del tuo dispositivo potrebbero permetterti di limitare la condivisione di informazioni ai fini di *retargeting*. Tieni presente che l'annullamento dell'iscrizione alla rete pubblicitaria non implica che non riceverai più o che non sarai più il destinatario di pubblicità online o di attività di analisi di marketing. L'annullamento, infatti, comporta soltanto che non riceverai più pubblicità personalizzate in base alle tue preferenze e al tuo comportamento sul web da parte della rete dalla quale ti sei escluso.

Per tenere sotto controllo la raccolta di dati ai fini di analisi effettuata da Google Analytics, tramite i diversi browser, visita la pagina dell'**Add-on per la disattivazione di Google Analytics** (disponibile solo da computer fisso).